

# SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS COLLECTIFS

## Synthèse du rapport annuel du Délégué 2022

### L'EXERCICE 2022 EN QUELQUES POINTS CLEFS :

- Quatrième année d'exploitation du contrat de DSP 2019-2025. Rappel : Ce contrat est basé sur un co-engagement entre la SEMITAN, exploitante du réseau, et Nantes Métropole, autorité organisatrice de la mobilité. Les objectifs principaux sont :

- le développement de la fréquentation ;
- la maîtrise des charges d'exploitation du réseau de transports collectifs et donc de l'évolution du forfait de charges afin de permettre le développement de l'offre ;
- la mise en œuvre du coordinateur des mobilités et la rénovation et l'entretien des biens mis à disposition ;
- l'amélioration de la qualité de service ;
- un réseau plus durable.

- Deux récompenses pour Nantes métropole et la SEMITAN : le prix international 2021 de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP) pour récompenser le e-busway pour son « excellence opérationnelle et technologique » et le prix de l'innovation pour la rénovation durable de la ligne 1 du tramway par le magazine Ville Rail et Transports en décembre 2022.

- Un avenant à la DSP 2019-2025 a été signé durant l'année 2022 :

- Passation de l'Avenant N°6 :
  - Prise en compte des conséquences de la crise sanitaire, dont les effets se sont poursuivis en 2021 et 2022, pour une adaptation des objectifs de recettes pour le reste du contrat
  - Prise en compte de l'évolution de la tarification solidaire des transports votée lors du Conseil Métropolitain du 7 octobre 2022 pour une adaptation des objectifs de recettes pour le reste du contrat
  - Modification des charges 2022 du contrat en application de l'article 46.1 pour tenir compte du contexte inflationniste actuel impactant fortement les cours de l'électricité, du gaz et des charges d'affrètement
  - Prise en compte des adaptations d'offre de transport sur les lignes du réseau structurant
  - Intégration de la reprise en exploitation par la SEMITAN des lignes 69 et 98
  - Adaptation du programme de maintenance lourde tramway prévu dans l'annexe 25 suite à la décision de reporter certaines innovations non techniques sur les rames Bombardier

- Un impact majeur de l'inflation sur l'équilibre économique du contrat puisqu'elle a des conséquences sur les achats d'exploitation et sur les dépenses d'affrètement de la SEMITAN.

- Une **offre kilométrique en hausse** (+ 3,6 % par rapport à 2021), qui atteint **29,8 millions de km** en 2022, soit + 1 million de km.

- Une **fréquentation qui s'établit à 138,5 millions de voyages**, soit une augmentation de 19,4 % par rapport à 2021 (+ 22,5 millions de voyages), mais qui ne retrouve pas le niveau de 2019 (- 7 %).

### I - LES DONNÉES D'ACTIVITÉ

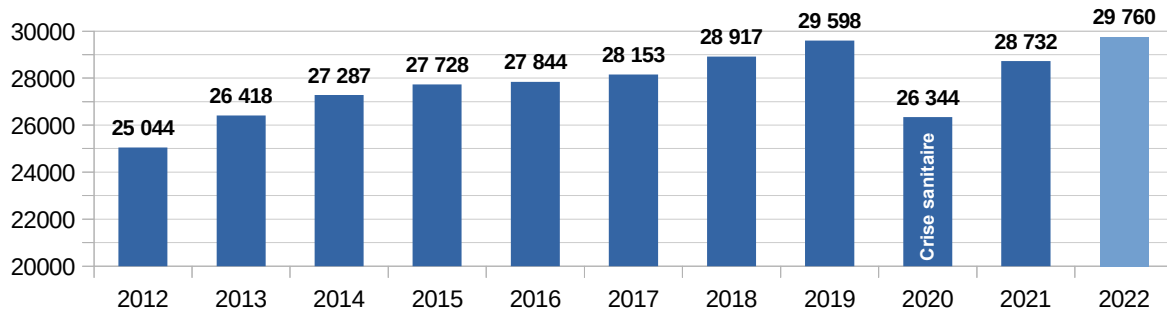
#### **L'offre de transport**

L'évolution 2021-2022 comprend

- l'effet année pleine des mesures de la rentrée 2021 (+138 249 km en année pleine) constituées essentiellement de la refonte du sud-ouest, de rationalisations et de développements de l'offre.
- les mesures de la rentrée de septembre 2022 (+93 169 km en année pleine) dont la refonte de l'offre sur Carquefou, le réaménagement du secteur Gare sud à Nantes, des modifications d'itinéraires, des ajustements liés aux surcharges et des rationalisations du réseau armature.

Ainsi, en 2022, avec **29,8 millions de km parcourus**, l'offre kilométrique a augmenté de 3,6 % (soit +1 million de km) par rapport à 2021.

## Offre commerciale totale en milliers de kilomètres



## La fréquentation

Fin 2022, le réseau enregistre une **fréquentation de 138,5 millions de voyages**, ce qui représente une augmentation de 22,5 millions de voyages par rapport à 2021, soit une hausse de **19,4 %**, mais il ne retrouve pas le niveau de 2019 (- 7 %).

La répartition des 138 5 millions de voyages est la suivante :

- 98,2 millions de voyages payants en semaine (soit 71 % du total),
- 14,2 millions de voyages au titre de la tarification solidaire gratuite (soit 10 % du total),
- 26,1 millions de voyages gratuits le week end (soit 19 % du total).

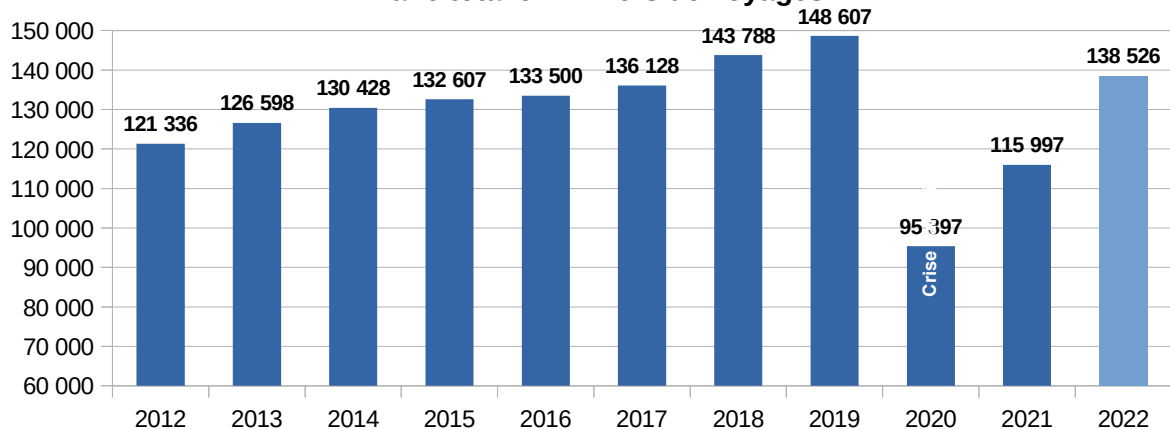
Par cible de clientèle et par rapport à 2021, la hausse est de 11 % sur les titres intensifs, de 23,5 % sur les titres occasionnels et de 12,5 % sur les titres réguliers.

La gratuité du réseau le week-end s'est traduite par une forte augmentation du trafic, avec des taux de fréquentation observés allant jusqu'à près de 120 % de la fréquentation enregistrée en 2019 toutes lignes confondues.

La performance commerciale du réseau est en hausse avec un nombre de voyages par kilomètre qui passe de 4 en 2021 à **4,7 en 2022** (il était de 5 en 2019).

Ainsi, sur 138,5 millions de voyages, **98,2 millions de voyages sont payants** (87,6 millions en 2021) et **40,3 millions sont gratuits** (28,4 millions en 2021).

## Trafic total en milliers de voyages



## Les effectifs

La progression 2022 des effectifs concerne essentiellement les effectifs de conduite (+9,7 ETP, soit +0,8%). Les effectifs non conducteurs restent eux globalement comparables à ceux de 2021 (+1,2 ETP, soit +0,1%).

## Le parc

Sur l'exercice 2022, le parc moyen est en hausse par rapport à 2021 avec la mise en service de bus standards et articulés Urbanway. Au total, une hausse moyenne de **+5 véhicules** est constatée.

L'âge moyen du parc au 31 décembre 2022 est de 13 ans (-0,3 par rapport à 2021).

Pour les bus, on peut noter la modification de la répartition bus articulés / bus standards qui se poursuit (50/50 en 2019 contre 65/35 en 2022).

## **II – LA QUALITÉ DE SERVICE**

Une année 2022 impactée par les événements suivants :

- Un changement de l'offre jours bleu en jours verts à parti du 16 janvier 2022 sur certaines lignes affrétées en raison de problèmes d'effectifs conducteurs,
- Des difficultés à recruter des conducteurs ne permettant pas d'assurer une rentrée de septembre en jours bleu mais en jours verts du lundi au vendredi sur les lignes affrétées,
- Des travaux d'été de rénovation, de sécurisation et d'aménagement sur les lignes 1, 2 et 4 ;
- Le réaménagement du parvis sud de la gare en octobre,
- Des mouvements sociaux chez un transporteur affrété d'octobre à décembre.

### **Le principe**

L'actuel contrat de DSP prévoit un système d'évaluation de la qualité basé sur un indicateur unique représentant le niveau global de qualité produite sur le réseau calculé comme suit :

- la qualité de l'information (30 %) ;
- la qualité de la démarche commerciale (30 %) ;
- la qualité du service de transport (40 %).

Le niveau d'exigence à atteindre est de 90 %. La non-atteinte de ce seuil entraîne une pénalité de 100 000€ HT pour chaque point de différence avec l'objectif (plafonnée à 500 000€ HT).

### **Les résultats**

**Les résultats globaux de la qualité de service produite** en 2022 sont au dessus des seuils avec **94,4 %** (- 0,1 %).

Les points forts et éléments à noter sont :

- l'attitude conducteur, le confort de conduite, la disponibilité des valideurs et oblitérateurs, la netteté et propreté des véhicules et des stations, l'information aux arrêts et la commercialisation des titres,
- la mise en place de la gratuité le week-end est citée spontanément dans l'enquête satisfaction annuelle par les clients avec un effet positif sur la satisfaction.

La **note de satisfaction globale est de 7,2/10** en 2022, soit -0,2 point par rapport à 2021. Les scores globaux et détaillés sont proches ou supérieurs à la note de 7/10.

Le meilleur score est attribué à l'ensemble des personnels en contact (agents d'accueil, conducteurs, espace mobilité, AlloTan) avec une note de 8/10 (identique à 2021).

Des leviers d'actions pour poursuivre et confirmer cette tendance :

- Appli TAN : des difficultés de disponibilité de l'application
- Information aux arrêts et afficheurs électroniques sur les quais
- La sécurité à quai et à bord des véhicules ainsi que l'affluence à bord et l'état des arrêts

Le volume des réclamations a augmenté de 8,2 % par rapport à 2021. Conformément à la hausse de fréquentation sur le réseau dont le niveau se rapproche de celui connu en 2019, le premier motif de réclamations porte, à nouveau (il ne l'était plus depuis la crise sanitaire) sur les conditions de transport avec des réclamations ayant trait au nombre de personnes transportées dans les véhicules.

**4 838 réclamations reçues en 2022** contre 4 468 réclamations traitées en 2021. A noter que la crise économique continue de contribuer à l'augmentation de la part des demandes d'indulgence suite à procès verbal.

En 2022, **89 % (- 3,4%) des réponses SEMITAN ont été conformes aux engagements** (réponse sous 14 jours claire, personnalisée et circonstanciée).

## **III – LES DONNÉES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES**

**Le total des charges d'exploitation en 2022 est de 198 164 000 €,** soit + 7,2 % par rapport à 2021. En décembre 2022, l'avenant 6 a intégré une hausse de forfait de charges de 3 802 M€ par rapport à l'avenant 5 liée à l'augmentation des prix de l'énergie.

### **Les charges**

**La masse salariale** s'établit à 116,42 M€ pour 2022, en hausse par rapport à 2021.

**Les charges d'affrètement** sont de 35,96 M€ en 2022, en hausse de 3,36 M€ (+10,3%), pour une baisse de l'offre affrétée de 621 000 km par rapport à 2021.

**Les charges de traction** s'élèvent à 9,098 M€ en 2022, en hausse de 48,9 % par rapport à 2021, soit + 2,98 M€.

**Les charges de maintenance** des matériels roulants s'élèvent à 10,39 M€ en 2022 soit une baisse de 1,45 M€ par rapport à 2021.

**Les charges de maintenance des infrastructures et des bâtiments** sont de 10,02 M€ en 2022 par rapport à 2021 (nettoyage des stations, matériel sanitaire, entretien réparation, pièces détachées, etc.).

**Les charges commerciales** sont de 2,34 M€ en 2022, en hausse de 71 000 € par rapport à 2021, mais sont en retrait de 362 000 € par rapport au budget (-13,4 %). Le ratio charges commerciales/CA est en hausse de 0,4 point par rapport à 2021, à 4,2 %.

**Les charges administratives** sont de 6,59 M€ en 2022, en hausse de 1,11 M€ par rapport à 2021.

**Les charges informatiques** s'élèvent à 3,92 M€ en 2022 et progressent de 503 000 €, soit +14,7 % par rapport à 2021.

**Les charges fiscales** s'élèvent à 3,29 M€ en 2022, en hausse par rapport à 2021 (+393 000 €) et en retrait de 226 000 € par rapport au BI 2022

**Les charges opérationnelles** sont de 2,32 M€ en 2022, en baisse de 96 000 € par rapport à 2021. Elles sont constituées des charges de leasing de matériel roulant et des locations immobilières liées aux différents baux commerciaux.

## Les produits

Pour rappel, en 2021, une baisse des tarifs des abonnements de 20 % a été appliquée au 01/01/2021, ainsi que la gratuité du réseau le week-end à partir du 24/04/2021.

### Les recettes de trafic

Une augmentation tarifaire de +1,56 % en moyenne a été appliquée au 1<sup>er</sup> juillet 2022.

**Le trafic payant est en hausse de 12,8 % par rapport à 2021 et atteint 55 millions d'euros HT.** Cette hausse des recettes se caractérise par :

- une hausse globale de 4,9 % des titres intensifs (+1,2 M€), après deux années de recul des souscriptions en formule illimitée, et une croissance de la fréquentation de 11 %,
- une hausse de 24,5 % sur les titres occasionnels (+2,3 M€) et une fréquentation de +23,5 %,
- une hausse de 15,7 % sur les titres réguliers (+2,7 M€) et une fréquentation de +12,5 %.

Les recettes brutes de titres payants (hors ventes Métrocéane) sont supérieures à l'objectif DSP corrigé (avenant 6) de près de 700 000 € soit +1,2 %.

A ces recettes brutes, il convient de rajouter les recettes reversées par la SNCF concernant les ventes de titres Métrocéane pour 178 800 € et les impayés (- 66 000 €).

**La recette moyenne au voyage est de 0,40 € pour 2022.**

### Les recettes annexes

**Les recettes annexes s'élèvent à 2,48 M€** pour 2022 et se composent principalement de recettes publicitaires (1,17 M€) et des indemnités forfaitaires perçues lors des contrôles sur le réseau (1,05 M€).

## Le forfait de charges

Depuis 2019, dans le cadre de la convention DSP 2019-2025 la rémunération du délégataire se fait sous la forme d'un forfait de charges.

L'intégralité des recettes de ventes de titres, amendes et contrats commerciaux est reversée à Nantes Métropole.

A fin décembre 2022, l'avenant N°6 intégrait une hausse de forfait de charges de 3 802 000€, par rapport à l'avenant N°5, lié à l'augmentation du coût de l'énergie.

**Le forfait de charges 2022 s'élève finalement à 198,16 M€** après réfaction soit une baisse de 6,53 M€ par rapport au montant fixé dans l'avenant N°6.

Forfait de charges	2022 en K€
Contractuel DSP (avenant 6)	204 694
<i>Impact TICPE / CET</i>	-1 298
<i>Rétrocession 100 % d'économies de charges</i>	-1 252
<i>Bonus recettes</i>	+51
<i>Réfaction km</i>	-4 031
<b>Forfait de charges versé en 2022</b>	<b>198 164</b>

## **IV – TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET RSE**

### **Politique environnementale**

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) des bus (diesel, GNV et eBusway) ont diminué de 17 % en 2022, passant de 1,63 à 1,35 kgCO<sub>2</sub>/km, et celles des tramways ont diminué de 10 %, passant de 0,20 à 0,18 kgCO<sub>2</sub>/km.

A noter que les véhicules diesel ont quasiment été exclus de la flotte d'exploitation, sauf quelques véhicules de réserve.

Les véhicules Proxitan initialement diesel ont été remplacés par des véhicules GNV en cours d'année.

### **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)**

En 2022, les actions RSE se sont poursuivies autour de 4 engagements :

- être un employeur responsable
- s'engager en faveur d'un mode de transport durable
- être un acteur du développement économique et social du territoire
- optimiser la performance économique et garantir la pérennité de l'entreprise

Exemples d'actions mises en œuvre :

- élaboration d'une fresque de l'entreprise responsable
- parrainage et accompagnement de jeunes sur le marché de l'emploi par des salariés
- engagement de la SEMITAN avec l'association Nos Quartiers ont du Talent

La performance RSE de la SEMITAN se mesure au travers des indicateurs suivants :

<b>Indicateurs</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Taux d'absentéisme	7,84 %	8,62 %	8,38 %	9 %
Satisfaction globale des salariés	73 %	-	-	76 %
Part des bus SEMITAN à faibles émissions	100 %	100 %	99 %	99 %
Émissions liées au transport	kgCO <sub>2</sub> /km	1,38	1,27	1,28
	gCO <sub>2</sub> /km.voyageur	42	54	49
Taux de véhicules accessibles	97,5 %	99,6 %	99,7 %	99,7 %
Part des usagers voyageant à partir d'un arrêt accessible	97,4 %	96,9 %	96,6 %	97,6 %
Part des abonnées FIL tarification solidaire	38,5 %	39,8 %	39,0 %	38,1 %
Nombres d'atteintes aux biens et aux personnes	3 393	3 982	4 379	3 342
Taux d'accidents	Tramway	0,56	0,45	0,50
	BHNS	0,91	0,76	0,85
	Bus	0,62	0,56	0,64
Part du personnel cible formé au dispositif anti corruption	-	-	65 %	94 %
Part de marchés éco-responsables	27,4 %	38,1 %	51,0 %	46,8 %