

SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS COLLECTIFS

Synthèse du rapport annuel du Délégué 2021

L'EXERCICE 2021 EN QUELQUES POINTS CLEFS :

- Troisième 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.

- Baisse de 20 % sur les formules illimitées et les abonnements mensuels au 01/01/2021 et instauration de la gratuité le week-end sur l'ensemble du réseau de transports publics à compter du 24/04/2021

- Trois avenants à la DSP 2019-2025 ont été signés durant l'année 2021 :

- Passation de l'Avenant N°3 : Mise en œuvre de la gratuité le week-end et maintien des tarifs pour l'été 2021, annulation des renforts d'offre de la navette aéroport prévus sur 2021 dans le cadre de l'avenant 1.
- Passation de l'Avenant N°4 : Modalités de fonctionnement du Laboratoire d'Expérimentation des Mobilités Nantaises (LEMON).
- Passation de l'Avenant N°5 : Annulation du renforcement de l'offre de la navette aéroport prévus entre 2022 et 2025 dans l'avenant 1.

- Une **offre kilométrique en hausse** (+ 9,1 % par rapport à 2020), qui atteint **28,7 millions de km** en 2021, soit + 2 388 609 km, sans toutefois retrouver le niveau de 2019 (- 3%).

- Une **fréquentation qui s'établit à 115 997 millions de voyages**, soit une augmentation de 21,6 % par rapport à 2020 (+ 20,6 millions de voyages), mais qui ne retrouve pas le niveau de 2019 (- 22%).

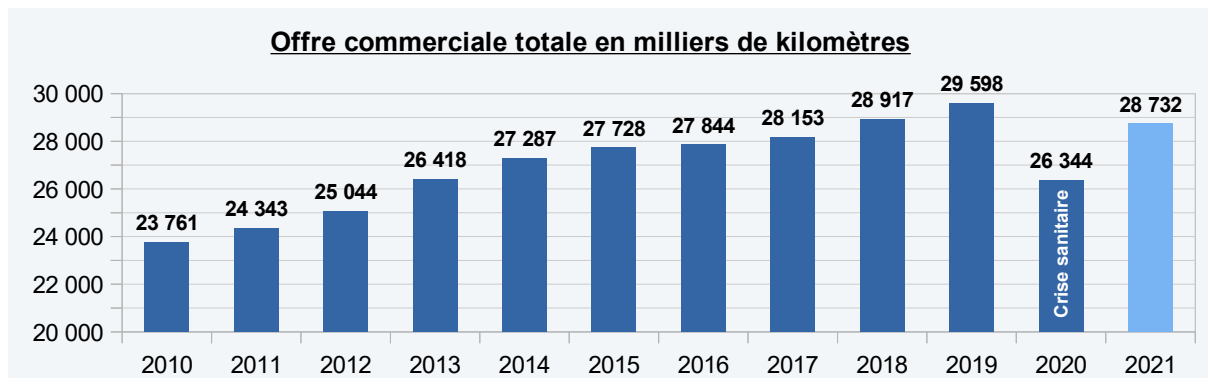
I - LES DONNÉES D'ACTIVITÉ

L'offre de transport

L'offre 2021 a été de nouveau impactée par la crise sanitaire avec :

- la suppression du service Navette Aéroport du 4 janvier au 8 juin 2021,
- la reprise du service Luciole le 2 septembre 2021 (suspendu depuis mars 2020),
- des ajustements de services comme la baisse de la fréquence ou des fins de services avancées selon les mesures gouvernementales en vigueur.

Ainsi, en 2021, avec **28,7 millions de km parcourus**, l'offre kilométrique a augmenté de 9,1 % (soit +2 388 609 km) par rapport à 2020, sans retrouver le niveau de 2019 (- 3%).



La fréquentation

Fin 2021, le réseau enregistre une **fréquentation de 116 millions de voyages**, ce qui représente une augmentation de 20,6 millions de voyages par rapport à 2020, soit une hausse de **21,6 %**, mais il ne retrouve pas le niveau de 2019 (- 22%).

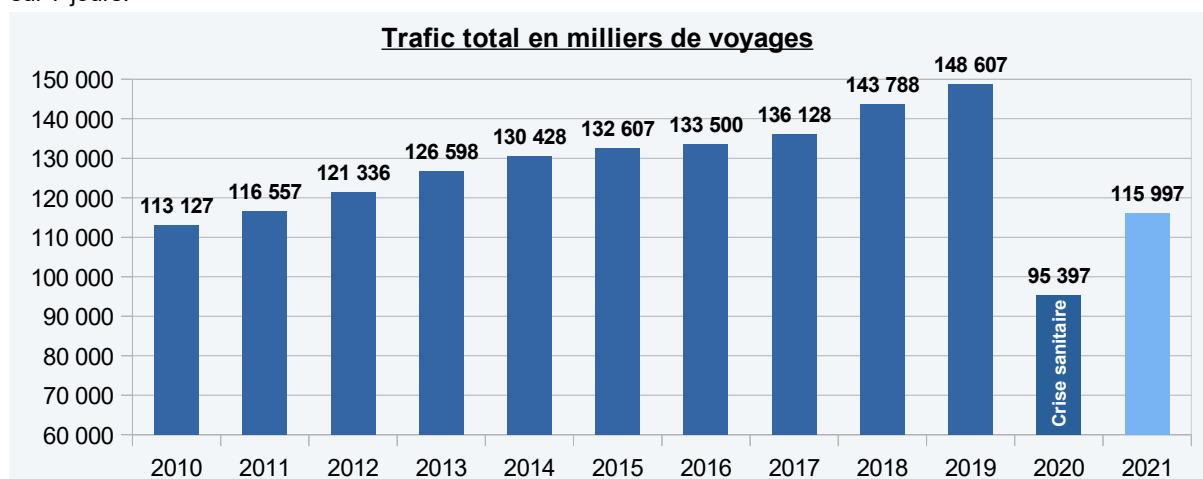
La performance commerciale du réseau est en hausse avec un **nombre de voyages par kilomètre** qui passe de 3,6 en 2020 à **4 en 2021** (il était de 5 en 2019).

Le trafic payant est en baisse de 1 % par rapport à 2020 et génère 48,7 millions d'euros. Cette baisse se caractérise par :

- une diminution de 9,2 % des titres intensifs, en raison de la baisse des tarifs au 01/01/2021 et d'un recul du nombre d'abonnés illimités de 3 % au profit des formules sur mesure (+ 8 %),
- une hausse de 14,3 % sur les titres occasionnels,
- une hausse de 8,9 % sur les titres réguliers.

Le **nombre de voyages gratuits** comprend désormais ceux liés au dispositif de la tarification solidaire, **13,1 millions de voyages** au total (+ 3 %, soit +356 000 voyages), et ceux des **week-end** qui sont estimés à près de **15,3 millions de voyages** à partir d'avril 2021.

La gratuité du réseau a généré une croissance de fréquentation plus importante le week-end que la semaine. Un travail de réévaluation des clés de mobilité tenant compte de la gratuité le week-end a été fait afin que les clés de mobilité des titres annuels et mensuels tiennent compte dorénavant d'une mobilité sur 5 jours et non plus sur 7 jours.



Ainsi, sur 116 millions de voyages, **87,6 millions de voyages sont payants** et **28,4 millions sont gratuits**.

Les effectifs

En 2021, les effectifs globaux évoluent de + 1 % par rapport à 2020, une évolution comparable à celle de 2020, et se répartissent comme suit : + 1,5 % à la conduite et + 0,2 % chez les personnels non roulants.

Le parc

Sur l'exercice 2021, **le parc moyen** est en hausse par rapport à 2020 avec la mise en service de 20 bus articulés Urbanway en novembre et décembre 2021. Au total, une hausse moyenne de **+ 7 véhicules** est constatée.

L'âge moyen du parc au 31 décembre 2021 est de 13,3 ans (+ 0,4 par rapport à 2020).

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 2021).

II – LA QUALITÉ DE SERVICE

Une année 2021 impactée par les événements suivants :

- Une adaptation de l'offre en soirée en fonction des couvre-feu (à 18h en janvier et février, à 19h en mars, un troisième confinement avec couvre-feu à 19h en avril, à 21h en mai, à 23h en juin) pour un retour à la normale en juillet 2021,
- Avec la quatrième vague en fin d'année, un problème d'effectif conducteurs chez les transporteurs affrétés a impacté la réalisation quotidienne de l'offre prévue,
- Les mesures sanitaires dans les transports sont restées en vigueur toute l'année.

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 2021 sont au dessus des seuils avec **94,5 %** (identique à 2020).

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, et la commercialisation des titres,
- L'amélioration de la « rapidité de prise en charge des appels AlloTan » suite aux différents plans d'actions engagés, avec un résultat 2021 à 84,3 % contre 68,3 % en 2020 et 64 % en 2019,
- L'amélioration des délais de traitement des réclamations clients depuis 2019 notamment du fait de la baisse du volume des réclamations.

La note de satisfaction globale est de 7,4/10 en 2021, soit + 0,2 point par rapport à 2020. 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.

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

- Appli TAN : des difficultés de disponibilité de l'application
- Site Internet
- Information aux arrêts
- Une attention particulière doit être portée sur le respect des horaires, un critère qui baisse de façon importante sur le tramway, le busway et le chronobus

Avec le retour de la fréquentation, **le volume des réclamations a augmenté de 10 %** par rapport à 2020. Le premier motif de réclamations est de nouveau le transport.

4 468 réclamations reçues en 2021 contre 4 064 réclamations traitées en 2020. A noter que la crise économique a contribué à l'augmentation de la part des demandes d'indulgence suite à procès verbal.

Les réclamations liées à la crise sanitaire ne représentent plus que 5,5 % des réclamations en 2021, contre 17 % en 2020 (demandes de remboursement sur abonnements TAN et abonnements TUTTI, problèmes de respect des gestes barrière avec le non port du masque et arrêt de la fermeture automatique des portes tramways en fin d'année).

En 2021, **92,4 % des réponses SEMITAN ont été conformes aux engagements** (réponse sous 14 jours claire, personnalisée et circonstanciée).

III – LES DONNÉES ÉCONOMIQUES ET FINANCIÈRES

Les charges

Le total des charges d'exploitation en 2021 est de 183 890 000 €, soit + 5,5 % par rapport à 2020.

La masse salariale s'établit à 109 324 000 € pour 2021, en hausse de 6,7 %, par rapport à 2020.

Les charges d'affrètement sont de 32 601 000 € en 2021, en hausse de 11,6 %, pour une augmentation de l'offre affrétée de 835 000 km par rapport à 2020.

Les charges de traction s'élèvent à 6 107 000 € en 2021, en hausse de 19,8 % par rapport à 2020, soit + 1 009 000 €.

Les charges de maintenance des matériels roulants s'élèvent à 12 188 000 € en 2021 soit une hausse de 664 000 km par rapport à 2020, en retrait de 6,4 % par rapport au BI 2021.

Les charges de maintenance des infrastructures et des bâtiments sont de 10 065 000 € en 2021 (nettoyage des stations, matériel sanitaire, entretien réparation, pièces détachées, etc.).

Les charges commerciales sont de 2 265 000 € en 2021, en hausse de 420 000 € par rapport à 2020, mais en retrait de 608 000 € par rapport au budget (- 21,2 %). Le ratio charges commerciales/CA est en hausse de 0,8 point par rapport à 2020, soit 4,6 %.

Les charges administratives sont de 5 483 000 € en 2021, en hausse de 272 000 € par rapport à 2020, mais en retrait de 1 233 000 € par rapport au budget initial.

Les charges informatiques s'élèvent à 3 422 000 € en 2021 et progressent de 710 000 €, soit + 26,2 % par rapport à 2020.

Les charges fiscales s'élèvent à 2 901 000 € en 2021, en baisse par rapport à 2020 (-1 283 000 €) et en retrait de 1 628 000 € par rapport au BI 2021. Cette évolution résulte essentiellement de la baisse de la CET prévue à

l'article 8 de la Loi de Finances pour 2021 : le taux maximum de 1,5 % passe désormais à 0,75 % soit une baisse de 50 %. Par ailleurs, l'assiette de cette taxe, la valeur ajoutée de la SEMITAN, est également moins élevée du fait de la baisse du forfait de charges liée à la crise sanitaire.

Les charges opérationnelles sont de 2 421 000 € en 2021, en hausse de + 5,8 % par rapport à 2020. Elles sont constituées des charges de leasing de matériel roulant et des locations immobilières liées aux différents baux commerciaux.

Les produits

Le nombre total d'abonnés illimités diminue de 3 % en 2021 au profit de la formule sur mesure (+ 8 %).

Les recettes de trafic

L'année 2021 a été marquée par la baisse des tarifs des abonnements de 20 % au 01/01/2021, afin de redonner du pouvoir d'achat aux habitants de la métropole et de faciliter l'accès aux transports en commun, et par la gratuité du réseau le week-end à partir du 24/04/2021.

Il n'y a pas eu d'augmentation tarifaire au 1^{er} juillet 2021 (fixée initialement à 1,55 au contrat DSP).

Les recettes du trafic payant sont en baisse de 1 % par rapport à 2020 et atteignent 48,7 millions d'euros, soit une baisse de 300 000 € par rapport à 2020. Cette baisse se caractérise par :

- une diminution de 9,2 % des recettes **des titres intensifs**, en raison de la baisse des tarifs au 01/01/2021 et d'un recul du nombre d'abonnés illimités de 3 % au profit des formules sur mesure (+ 8%), soit une baisse de 2,5 M€ HT,
- une hausse des recettes de 14,3 % sur **les titres occasionnels**, soit + 0,8 M€ HT,
- une hausse des recettes de 8,9 % sur **les titres réguliers**, soit + 1,4 M€ HT.

A ces recettes brutes, il convient de rajouter les recettes reversées par la SNCF concernant les ventes de titres Métrocéane pour 181 000 € et les impayés (- 49 800 €).

En 2021, la recette moyenne au voyage est de 0,42 €, contre 0,51 € en 2020. En 2019, elle était de 0,48 €.

Les recettes annexes

Les recettes annexes s'élèvent à 1 936 000 € pour 2021 et se composent principalement de recettes publicitaires (734 000 €) et des indemnités forfaitaires perçues lors des contrôles sur le réseau (948 000 €).

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 2021, l'Avenant N°5 intégrait une baisse de forfait de charges de 5 902 000€, soit 186 547 000€.

Le forfait de charges 2021 s'élève finalement à 183 890 000€ après réfaction soit une baisse de 8 559 000€ par rapport au forfait de charges initial dans l'Avenant N°3 servant de base au BI 2021.

Forfait de charges	2021 en K€
Contractuel DSP (Avenant 1 – Hors effet COVID)	192 719
Contractuel DSP (Avenant 3)	192 449
<i>Rétrocession 100 % d'économies de charges</i>	- 5 902
Contractuel DSP (Avenant 5)	186 547
<i>Impact TICPE / CET</i>	- 534
<i>Rétrocession 100 % d'économies de charges</i>	- 1 373
<i>Malus recettes</i>	- 750
Forfait de charges versé en 2021	183 890

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 4 % en 2021, passant de 3,87 à 3,72 kgCO₂/km, et celles des tramways ont augmenté de 5 %, passant de 0,19 à 0,20 kgCO₂/km.

La hausse pour les tramways peut s'expliquer par l'ouverture et fermeture systématique des portes impactant la consommation chauffage/climatisation.

A noter que les véhicules diesel du parc SEMITAN sont uniquement utilisés en appoint et pour la formation.

Du fait de l'évolution de la situation sanitaire, le travail en présentiel a été plus important en 2021. Aussi, les consignes d'aération régulière des locaux peuvent expliquer pour partie l'augmentation des consommations en électricité et gaz des bâtiments (respectivement + 11 % et + 18,4%).

Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)

En 2021, 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 :

- un service autonome de santé au travail composé d'un médecin et d'une infirmière,
- une charte de déontologie rappelant les comportements relationnels adaptés,
- un guide de promotion des achats responsables.

En 2021, **la part de marchés éco-responsables** est de 51 %, soit 13 % de plus qu'en 2020. Parmi ces marchés :

- 18,4 % d'entre eux disposaient d'un critère ou d'une clause en faveur de l'insertion professionnelle (soit 9,3 % des marchés totaux),
- 14,5 % disposaient d'un critère contre les discriminations et pour la promotion de l'égalité dans l'emploi (soit 7,3 % des marchés totaux),
- 2,6 % disposaient d'une clause en faveur du handicap (soit 2,6 % des marchés totaux),
- 7,9 % disposaient d'un critère ou d'une clause en faveur de la transition énergétique (soit 4 % des marchés totaux),
- 78,9 % disposaient d'un critère ou d'une clause en faveur de la préservation de la biodiversité et de la santé environnementale (soit 40 % des marchés totaux).

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

Indicateurs	2019	2020	2021	
Taux d'absentéisme	7,84 %	8,62 %	8,38 %	
Satisfaction globale des salariés	73 %	-	-	
Part des bus SEMITAN à faibles émissions	100 %	100 %	99 %	
Émissions liées au transport	<i>kgCO₂/km</i>	1,38	1,27	1,28
	<i>gCO₂/km.voyageur</i>	42	54	49
Nombre d'accidents industriels	0	0	0	
Taux de véhicules accessibles	97,5 %	99,6 %	99,7 %	
Part des usagers voyageant à partir d'un arrêt accessible	97,4 %	96,9 %	96,6 %	
Part des abonnées FIL tarification solidaire	38,5 %	39,8 %	39,0 %	
Nombres d'atteintes aux biens et aux personnes	3 393	3 982	4 379	
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	-	-	-	
Part de marchés éco-responsables	27,4 %	38,1 %	51,0 %	