

SERVICE PUBLIC DE TRANSPORTS COLLECTIFS

Synthèse du rapport annuel du Délégué 2023

L'EXERCICE 2023 EN QUELQUES POINTS CLEFS :

- Cinquième 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.

- Acquisition d'une 4ème génération de rames de tramways, répondant aux enjeux de mobilité et de transition énergétique de la Métropole, pour une mise en circulation au printemps 2024.

- Poursuite des travaux sur le site de Babinière avec la construction d'un nouveau CETEX : prolongement de la L1, accueil des nouveaux tramways, création d'un P+R et d'un pôle d'échanges multimodal.

- Accueil de la Coupe du Monde de Rugby 2023 : mise en place d'un dispositif spécial.

- Lancement de la marque Naolib : marque mobilité de Nantes Métropole, regroupant les marques des opérateurs de mobilité du territoire (SEMITAN, NGE, EFFIA et Bicloo), déployée sur une nouvelle application, un nouveau site internet et création d'un centre de relation clients « Allo Naolib ».

- Forte inflation 2023 : augmentation de +4,9 % des prix à la consommation et impact sur les achats d'exploitation par des indexations de prix supérieures aux hypothèses budgétaires prévues (+1,5 %/an dans la DSP).

- Un avenant à la DSP 2019-2025 a été signé durant l'année 2023 :

- Passation de l'Avenant N°7 :
 - modification du forfait de charge pour intégrer les effets de la crise énergétique à partir de 2023 et jusqu'à la fin du contrat ;
 - révision de l'offre kilométrique résultant des difficultés de recrutement de conducteurs qui se poursuivent en 2023 ;
 - régularisation des sommes allouées à TETRA (canal radio) ;
 - mise en œuvre d'un nouvel outil de GCIV
 - modification des objectifs de recettes intégrant les effets de la hausse annuelle des tarifs ;
 - actualisation des besoins en matière de subvention d'équipement jusqu'à la fin du contrat ;
 - prolongation de l'expérimentation de hub de micro-mobilité sur le site de la Chantrerie pour trois ans et extension sur un second secteur à Saint-Herblain

- 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 légèrement en hausse** (+ 0,3 % par rapport à 2022), qui atteint **29,9 millions de km** en 2023, soit + 94 000 km.

- Une **fréquentation qui s'établit à 146,4 millions de voyages**, soit une augmentation de 5,7 % par rapport à 2022 (+ 7,8 millions de voyages), qui se rapproche de de 2019 (148,6 millions).

I - LES DONNÉES D'ACTIVITÉ

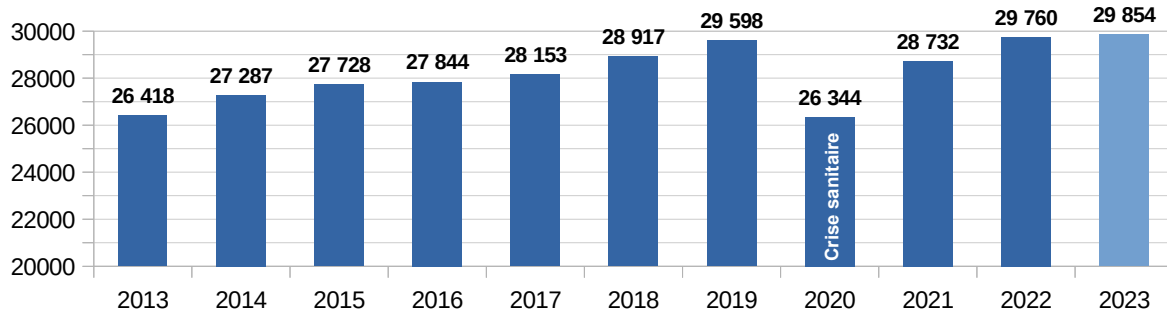
L'offre de transport

L'évolution 2022-2023 comprend :

- l'effet année pleine des mesures de la rentrée 2022 (+93 169 km en année pleine) constituées essentiellement de la refonte de l'offre sur Carquefou, du réaménagement de Gare Sud et d'ajustements d'itinéraires et de fréquences.
- les mesures de la rentrée de septembre 2023 (+39 962 km en année pleine) dont la refonte de l'offre sur la Chapelle, la modification du service de la Navette Aéroport et des ajustements liés aux surcharges.

Ainsi, en 2023, avec **29,9 millions de km parcourus**, l'offre kilométrique a augmenté de 0,3 % (soit +94 000 km) par rapport à 2022.

Offre commerciale totale en milliers de kilomètres



La fréquentation

Fin 2023, le réseau enregistre une **fréquentation de 146,4 millions de voyages**, ce qui représente une augmentation de 7,8 millions de voyages par rapport à 2022, soit une hausse de **5,7 %**, et se rapproche du niveau de 2019 (148,6 millions, soit -1,5 %).

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

- 104,4 millions de voyages payants en semaine (soit 71,3 % du total),
- 14,9 millions de voyages au titre de la tarification solidaire gratuite (soit 10,2 % du total),
- 27 millions de voyages gratuits le week end (soit 18,5 % du total).

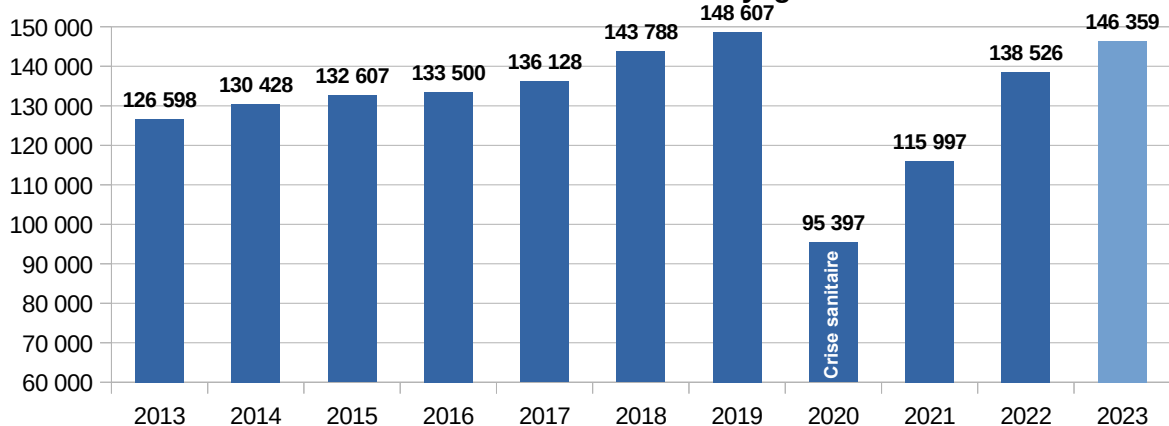
Par cible de clientèle et par rapport à 2022, la hausse est de 9,9 % sur les titres intensifs et de 2 % sur les titres occasionnels. Les titres réguliers diminuent de 2,1 %.

La fréquentation sur le réseau armature (lignes 1 à 5) représente 56 % des voyages totaux en 2023 (-2 points par rapport à 2022, le réseau ayant été impacté par d'importants travaux d'été notamment) et celle des lignes Chronobus représente 20 % (+1 point par rapport à 2022).

La performance commerciale du réseau est en hausse avec un nombre de voyages par kilomètre qui passe de 4,7 en 2022 à **4,9 en 2023** (il était de 5 en 2019).

Ainsi, sur 146,4 millions de voyages, **104,4 millions de voyages sont payants** (98,2 millions en 2022) et **41,9 millions sont gratuits** (40,3 millions en 2022).

Trafic total en milliers de voyages



Les effectifs

La progression 2023 des effectifs se traduit par une hausse des effectifs de conduite (+10,3 ETP, soit +0,8%) et des effectifs non conducteurs (+11,7 ETP, soit +1,4%).

Le parc

Sur l'exercice 2023, le parc moyen est en hausse par rapport à 2022 avec le remplacement des busway CITARO par des URBANWAY, la fin de mise en service de 115 URBANWAY standards et la poursuite des réformes progressives des bus QX317GNV. Au total, une hausse moyenne de **+8 véhicules** est constatée.

L'âge moyen du parc au 31 décembre 2023 est de 10,2 ans (-2,8 par rapport à 2022).

II – LA QUALITÉ DE SERVICE

Une année 2023 impactée par les événements suivants :

- des mouvements sociaux en début d'année chez la SEMITAN et les affrétés,
- des travaux d'été : voirie et projet d'aménagement du grand Bellevue pour la ligne 1, rénovation et sécurisation entre 50 Otages et Orvault Grand Val pour la ligne 2 ;
- l'accueil de la Coupe du Monde de Rugby,
- le lancement de la marque mobilité Naolib avec site web, plateforme téléphonique Allo Naolib et Espace Mobilité multimodal.

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 **94,5 %** (+ 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, l'information aux arrêts, l'accessibilité du réseau et la commercialisation des titres.

La **note de satisfaction globale** n'a pas pu être mesurée en 2023 car l'enquête satisfaction s'est déroulée pendant une période de manifestation. Il n'a donc pas été possible d'obtenir le nombre de répondants nécessaires.

Le volume des réclamations a augmenté de 6,2 % par rapport à 2022., mais reste en-dessous de 2019 (-10,3%).

5 138 réclamations reçues en 2023 contre 4 838 en 2022. A noter que les demandes d'indulgence suite à procès verbal ont augmenté de 6 % par rapport à 2022.

En 2023, **89,3 % (+0,3%) 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 2023 est de 210 537 000 €. En décembre 2023, l'avenant 7 a intégré une hausse de forfait de charges de 10 728 M€ par rapport à l'avenant 6 liée à l'augmentation des prix de l'énergie.

Les charges

La masse salariale s'établit à 123,7 M€ pour 2023, en hausse par rapport à 2022.

Les charges d'affrètement sont de 35,2 M€ en 2023, en baisse de 1,94 M€ (-5,2 %), pour une baisse de l'offre affrétée de 106 000 km par rapport à 2022.

Les charges de traction s'élèvent à 15,7 M € en 2023, en hausse de 72,8 % par rapport à 2022, soit + 6,6 M€.

Les charges de maintenance des matériels roulants s'élèvent à 10,1 M€ en 2023 soit une baisse de 283 00€ par rapport à 2022.

Les charges de maintenance des infrastructures et des bâtiments sont de 10,8 M€ en 2023 par rapport à 2022 (nettoyage des stations, matériel sanitaire, entretien réparation, pièces détachées, etc.).

Les charges commerciales sont de 2,9 M€ en 2023, en hausse de 533 000€ par rapport à 2022, mais sont en retrait de 145 000€ par rapport au budget initial (-4,8 %). Le ratio charges commerciales/CA est en hausse de 0,7 point par rapport à 2022, à 4,9 %.

Les charges administratives sont de 6,8 M€ en 2023, en hausse de 216 000€ par rapport à 2022.

Les charges informatiques s'élèvent à 4,6 M€ en 2023 et progressent de 651 000 €, soit +16,6 % par rapport à 2022.

Les charges fiscales s'élèvent à 3,1 M€ en 2023, en baisse par rapport à 2022 (-181 000 €), stable par rapport au BI.

Les charges opérationnelles sont de 188 00€ en 2023, en baisse de 2,1 M€ par rapport à 2022. 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 +6,13 % en moyenne a été appliquée au 1^{er} juillet 2023.

Le trafic payant est en hausse de 6,6 % par rapport à 2022 et atteint 58,7 millions d'euros HT. Cette hausse des recettes se caractérise par :

- une hausse globale de 8,9 % des titres intensifs (+2,3 M€), avec une croissance de la fréquentation de 9,9 %,
- une hausse de 3,2 % sur les titres réguliers (+649 000€) mais une fréquentation en baisse de 2,1 % (baisse des ventes de billets mensuels et carnets),
- une hausse de 7,7 % sur les titres occasionnels (+681 000€) et une fréquentation de +2 %.

Les recettes brutes de titres payants (hors ventes Métrocéane) sont supérieures à l'objectif DSP corrigé (avenant 7) de près de 1,6 M€.

A ces recettes brutes, il convient de rajouter les recettes reversées par la SNCF concernant les ventes de titres Métrocéane pour 163 600 € et les impayés et divers ajustements (- 34 500 €).

La recette moyenne au voyage est de 0,40 € pour 2023 (comme en 2022).

Les recettes annexes

Les recettes annexes s'élèvent à 2,2 M€ pour 2023 et se composent principalement de recettes publicitaires (895 000€) et des indemnités forfaitaires perçues lors des contrôles sur le réseau (1,03 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 2023, l'avenant N°7 intégrait une hausse de forfait de charges de 10 728 000€, par rapport à l'avenant N°6, lié à l'augmentation du coût de l'énergie.

Le forfait de charges 2023 s'élève finalement à 210,54 M€ après réfaction soit une baisse de 3,7 M€ par rapport au montant fixé dans l'avenant N°7.

Forfait de charges	2023 en K€
Contractuel DSP (avenant 7)	214 236
<i>Impact TICPE / CET</i>	-1 365
<i>Rétrocession 100 % d'économies de charges</i>	-1 245
<i>Bonus recettes</i>	+165
<i>Réfaction km</i>	-1 254
Forfait de charges versé en 2023	210 537

IV – TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET RSE

Politique environnementale

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) des bus (diesel, GNV et eBusway) sont de 1,55 kgCO₂/km, et celles des tramways sont stables à 0,18 kgCO₂/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 2023, 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 :

Indicateurs	2019	2020	2021	2022	2023	
Taux d'absentéisme	7,84 %	8,62 %	8,38 %	9,24 %	8,89 %	
Satisfaction globale des salariés	73 %	-	-	76 %	-	
Part des bus SEMITAN à faibles émissions	100 %	100 %	99 %	99 %	99 %	
Émissions liées au transport	kgCO ₂ /km gCO ₂ /km.voyageur	1,38 42	1,27 54	1,28 49	1,32 47	1,26 43
Taux de véhicules accessibles	97,5 %	99,6 %	99,7 %	99,7 %	99,7 %	
Part des usagers voyageant à partir d'un arrêt accessible	97,4 %	96,9 %	96,6 %	97,6 %	98,4 %	
Part des abonnées FIL tarification solidaire	38,5 %	39,8 %	39,0 %	38,1 %	40,2 %	
Nombres d'atteintes aux biens et aux personnes	3 393	3 982	4 379	3 342	3 579	
Taux d'accidents	Tramway BHNS Bus	0,56 0,91 0,62	0,45 0,76 0,56	0,50 0,85 0,64	0,52 0,79 0,60	0,54 0,69 0,65
Part du personnel cible formé au dispositif anti corruption	-	-	65 %	94 %	92 %	
Part de marchés éco-responsables	27,4 %	38,1 %	51,0 %	46,8 %	40,2 %	