

<i>Nombre de membres élus au Bureau : 47</i>	<i>Membres en fonction : 47</i>	<i>Membres présents : 39</i>	<i>Absents excusés : 5</i>	<i>Absents : 3</i>	<i>Pouvoir : 1</i>
--	-------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------	--------------------	--------------------

Date de convocation : 14 octobre 2014.

Vote(s) pour : 40
Vote(s) contre : 0
Abstention(s) : 0

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU BUREAU

Séance du lundi 20 octobre 2014,

Sous la présidence de Monsieur Jean-Luc BOHL, Président de la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole, Maire de Montigny-lès-Metz.

Point n° 8 : Délégation de Service Public pour le transport urbain de voyageurs – rapport annuel 2013.

Rapporteur : Madame ISLER BEGUIN

Le Bureau,
Les Commissions entendues,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L.1411-3,
VU la délibération du Conseil de Communauté du 28 avril 2014 portant délégation du Conseil au Bureau,
VU la délibération du Conseil de Communauté du 17 octobre 2011 portant délégation de service public pour l'exploitation de services de transport public urbain et de transport des personnes à mobilité réduite de la Communauté d'Agglomération de Metz Métropole à la société Kéolis SA pour une durée de 12 ans en régie intéressée à compter du 1^{er} janvier 2012,
VU le rapport du délégataire chargé du transport urbain de voyageurs et du transport des personnes à mobilité réduite présenté pour l'exercice 2013 annexé à la présente délibération,

PREND ACTE du rapport du délégataire chargé du transport urbain de voyageurs présenté pour l'exercice 2013.

Pour extrait conforme
Metz, le 21 octobre 2014
Pour le Président et par délégation
Le Directeur Général des Services

Hélène KISSEL



**ANNEXE A LA DELIBERATION
DU BUREAU DU 20 OCTOBRE 2014**

**SYNTHESE
DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE
EXERCICE 2013**

Le réseau de transports collectifs comprend, au 31 décembre 2013, suite à la restructuration intervenue le 7 octobre 2013, 86 lignes et services se décomposant comme suit :

- 2 lignes BHNS,
- 5 lignes structurantes (lignes L),
- 7 lignes CITEIS (lignes C) dont une ligne de rocade,
- 13 lignes suburbaines PROXIS (lignes P)
- 9 navettes régulières (N),
- 4 lignes nocturnes en complément des lignes METTIS (FLEXO),
- 30 services scolaires,
- 13 lignes TIM intégrées tarifairement,
- 2 lignes TER intégrées tarifairement,
- 1 service TPMR (Transport des Personnes à Mobilité Réduite).

Le "réseau Futé" a été maintenu en 2013 pendant toute la phase travaux jusqu'à la mise en service des 2 lignes METTIS et du nouveau réseau.

Des adaptations ont été menées pour assurer la desserte de l'hôpital de Mercy (prolongation de la ligne U du 1^{er} janvier au 2 septembre 2013) et de l'hôpital Schuman (prolongation de la ligne 21 à compter du 25 février 2013).

A compter du 1^{er} janvier 2013, le service ARTEO (minibus du centre-ville) ne circule plus les dimanches et jours fériés.

Le 7 octobre 2013 ont été mises en service les 2 lignes METTIS et le nouveau réseau Le Met'.

L'exercice a été marqué par plusieurs événements marquants :

- Déménagement du Centre d'Exploitation et de Maintenance,
- Agrandissement de l'agence commerciale située Place de la République et transformation en Espace Mobilité,
- Mise en place d'un nouveau système billettique et d'un nouveau système SAEIV,
- Lancement d'une offre « Modes doux »,
- Lancement des 2 lignes METTIS, des 3 parkings relais le 5 octobre 2013 et réorganisation des lignes urbaines finalisant la mise en œuvre du nouveau réseau Le Met' le 7 octobre 2013.

A. Analyse de l'évolution du réseau de transport urbain :

Les deux paramètres importants permettant de juger de l'évolution du réseau de transport urbain sont l'offre de transport (production kilométrique) et l'usage (fréquentation).

1) Offre de transport

En 2013, la production kilométrique atteint 8 782 150 km (+ 7,59 % par rapport à 2012) dont 2 189 512 km sous-traités. Le service TPMR a réalisé 306 364 km (-8,59% par rapport à 2012). La production relative aux transports sur réservation s'élève à 486 267 km. La fréquentation globale s'élève à 14 466 187 voyages (-2,46 % par rapport à 2012).

Cette augmentation kilométrique résulte principalement :

- Du transport sur réservation qui s'est élevé à 486 267 km sur l'année complète 2013. Afin de maintenir les kilomètres dans une fourchette raisonnable, une modification du nombre de courses sur réservations a été mise en place à compter du 22 avril 2013 afin d'éviter un éparpillement des déclenchements de courses par les usagers.
- De la mise en place du nouveau réseau Le Met'.



Il convient de noter que 20 journées en janvier 2013 ont été impactées par un mouvement de grève aux heures de pointes ainsi que le 5 mars et le 10 septembre 2013 : la diminution de la production a été de l'ordre de – 46 500 kilomètres.

La production de février et mars a été perturbée par des phénomènes neigeux se traduisant par une diminution de la production de l'ordre de – 23 000 kilomètres.

2) Fréquentation

Pour 2013 la fréquentation s'établit à 14 466 187 voyages (dont 27 999 voyages sur le service TPMR), alors qu'en 2012 celle-ci était de 14 831 434, soit une perte de 365 247 voyages (- 2,46 %).

Dans le cadre de la DSP, l'ordre de service n° 22, repris dans l'avenant n° 3, a modifié l'objectif de validations 2013 pour le fixer à 14 880 716 alors qu'il était de 15 499 827 validations. Cette diminution a pour objectif de prendre en compte les aléas survenus en 2013 : l'épisode neigeux pour 49 500 validations, le retard dans les travaux du METTIS dans les secteurs Gare et Metz Nord pour 150 000 validations et enfin le retard du lancement du nouveau réseau Le Met' pour 419 611 validations.

Par ailleurs, et compte tenu des difficultés de mise en œuvre du système billettique et du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs – SAEIV – le processus de calcul des validations par proportionnalité avec les recettes mis en œuvre pour la période allant de mars à septembre 2013 et les 20 journées impactées par le mouvement de grève explicitent la perte de plus de 410 000 validations entre la prévision mentionnée dans l'OS n° 22 et le résultat de 2013.

Il est à noter que sur les 3 derniers mois de l'exercice 2013, la fréquentation journalière (65 000 validations) retrouve le niveau de 2010, ce qui permet de rattraper les pertes de fréquentation constatées pendant les travaux mais aussi celles liées à la conjoncture.

3) Rémunération du délégataire

En contrepartie des missions qui lui sont confiées par l'Autorité Organisatrice, le délégataire perçoit une rémunération annuelle R1 qui est composée de 70 % de ses dépenses et de 30 % de celles-ci pondérées par le taux d'atteinte des objectifs de validations (Validations Réelles / Validations prévues dans la DSP).

Cette rémunération tient compte des charges d'exploitation et des validations. Elle est établie selon la formule suivante :

$R1 = 70\% (\text{dépenses d'exploitation} - \text{Dépenses d'exploitation liées au service TPMR}) + 70\% \text{ Dépenses d'exploitation liées au TPMR} + (\text{prix de validation P1} \times \text{nombre de validations sur BHNS}) + (\text{prix validations P2} \times \text{nombre de validations TPMR}) + (\text{prix validation P3} \times \text{nombre de validations sur les autres lignes du réseau}).$

La rémunération forfaitaire d'exploitation R1 de base de l'année 2013 est constituée par le R1 année 2013 du contrat, (soit 41 572 501 € HT valeur 2011) indexée au coefficient K2013 final fixé à 1,046. Une régularisation a été opérée au 15 avril 2013 sur la base de l'avenant n° 2 pour la prise en compte des indices provisoires de l'année 2013.

Cette rémunération intègre :

- les adaptations de l'offre (+ 132 294 € HT),
- la prise en compte de la coexistence de deux lignes 110 et du maintien des lignes 16 et 17 de septembre 2012 à septembre 2013 (+ 1 115 279 € HT),
- la régularisation de 6 ordres de service (+ 162 767 € HT),
- l'anticipation et l'augmentation des engagements de productivité du délégataire liés aux aménagements urbains, le retraitement comptable des frais de lancement du BHNS (- 1 900 000 € HT),
- la réduction de l'amplitude de gardiennage physique des P+R (- 50 000 € HT),
- l'ajustement des services PROXIS (+ 1 157 482 € HT).

B. Appréciation sur les conditions d'exécution du service public :

1. La qualité de service

Les mesures sur la qualité du service sont réalisées par des clients mystères, des mesures contradictoires entre Metz Métropole et la SAEML TAMM ou des mesures issues d'outils. Compte tenu de la période de travaux et des délais de mise en œuvre du SAEIV et de la mise à disposition du nouveau centre de maintenance, 3 indicateurs ont été neutralisés : ponctualité et/ou régularité, propreté, fiabilité.

Sur la base de la DSP qui fixe le montant des bonus/malus selon les objectifs atteints pour chaque indicateur, la SAEML TAMM a perçu 290 000 € HT de bonus sur un montant maximum fixé à 510 000 € HT.

Il est à noter que les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2013 sont moins bons que ceux de 2012 en particulier sur l'offre PROXIS. Il faut rappeler que l'offre PROXIS a été modifiée en avril 2013 afin de rationaliser les dépenses.

2. L'assistance technique KEOLIS

La SAEML TAMM a bénéficié de l'assistance KEOLIS dans les domaines suivants :

- Mise en œuvre de la formation METTIS,
- Mise en œuvre d'une formation pour les régulateurs,
- Aide dans la mise au point du schéma directeur informatique,
- Accompagnement pour le déploiement de la billettique, du SAEIV et de la vidéo-surveillance,
- Réflexion sur le transport des personnes à mobilité réduite,

Par ailleurs, 4 personnes sont mises à disposition par KEOLIS pour apporter en continu leur savoir-faire.

3. La sécurité

Une équipe supplémentaire de vérificateurs a été créée portant leur nombre de 19 à 23. Cette disposition a permis de couvrir l'amplitude horaire d'exploitation de 5h00 à 1h00 du lundi au vendredi.

A compter du 7 octobre 2013, la montée par la porte avant a été étendue à tous les autobus articulés afin de limiter le taux de fraude. En parallèle les effectifs des vérificateurs ont été portés de 23 à 28 agents.

Une nouvelle équipe d'agents de médiation a été intégrée.

Il est à noter qu'après le pic de 127 incidents en 2012, le nombre d'incidents est passé à 88 pour 2013.

En ce qui concerne le taux de fraude celui-ci est passé de 6,6% en 2012 à 5,2 % en 2013, ce qui permet de rester dans le niveau le plus bas des réseaux français.

4. Social

Un conflit social en début d'année est à déplorer, ce qui a fortement pénalisé les usagers du réseau de transport urbain de Metz Métropole. Une médiation a été menée avec les organisations syndicales permettant d'aboutir à un accord sur l'augmentation des rémunérations.

Diverses actions ont été menées par la SAEML TAMM afin d'associer l'ensemble du personnel à la mutation du système de transport (communications sur les différents projets, porte ouverte à l'occasion de l'inauguration du centre de maintenance, voyages en « avant-première » sur METTIS, ...).

C. Chiffres clés du réseau de transport de Metz Métropole :

Il ressort que les principales caractéristiques de l'activité de notre délégataire, pour 2013, sont les suivantes :

Délégataire	SAEML TAMM
Caractéristiques du réseau	Réseau de Metz Métropole
Kilomètres TAMM et spéciaux	6 286 274 kms
Kilomètres sous-traités	2 189 512 kms
Kilomètres TPRM	306 364 kms
Kilomètres totaux parcourus	8 782 150 kms

Voyages TAMM et spéciaux	12 913 515
Voyages affrétés	1 524 673
Voyage TPMR	27 999
Voyages services TIM	Plus de données depuis sept 2009
Déplacements totaux effectués	14 466 187
Rémunération forfaitaire d'exploitation (HT)	41 572 501,44 € HT
Rémunération forfaitaire d'exploitation (TTC)	44 482 576,54 € TTC