

Nombre de membres élus au Bureau : 50	Membres en fonction : 50	Membres présents : 33	Absent(s) excusé(s) : 8	Absent(s) : 9	Pouvoir(s) : 0
--	-----------------------------	--------------------------	----------------------------	---------------	-------------------

Date de convocation : 6 novembre 2018

Vote(s) pour : 33

Vote(s) contre : 0

Abstention(s) : 0

## **EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU BUREAU**

**Séance du Lundi 12 novembre 2018,**

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

Secrétaire de séance : Hélène KISSEL.

Point n°2018-11-12-BD-18 :

**Délégation de Service Public pour le transport urbain de voyageurs - rapport annuel 2017.**

Rapporteur : Madame Marie Anne ISLER BEGUIN

Le Bureau,

Les Commissions entendues,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L.1411-3,

VU l'article 52 de l'ordonnance n° 2016-65 du 29 janvier 2016 relative aux contrats de concession,

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 Keolis SA pour une durée de 12 ans en régie intéressée à compter du 1<sup>er</sup> 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 2017, dont une synthèse est annexée à la présente délibération,

VU l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 9 novembre 2018,

PREND ACTE de ce rapport, lequel a été mis à disposition des élus et dont une synthèse est jointe à la présente délibération

Pour extrait conforme

Metz, le 13 novembre 2018

Pour le Président et par délégation

Le Directeur Général des Services



Hélène KISSEL

Délégation de Service Public

LE TRANSPORT URBAIN DE VOYAGEURS

Synthèse du rapport annuel


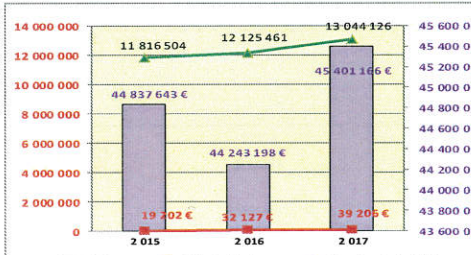
en application de l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales

Exercice 2017

*"Toutes les informations fournies dans le présent rapport sont issues des diverses documentations mises à disposition par la société (notamment rapport annuel d'activité, rapport de gestion, comptes annuels certifiés)".*

## TRANSPORT TAMM

## 1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION (en € HT)

		Tableau de bord - Délégations de Service Public																										
Service : Direction Organisation, Méthodes, Contrôle de Gestion, Evaluation Année : 2017 Service gestionnaire : Pôle Mobilité Transport		Code délégation : TAMM	Date : 23 octobre 2018																									
		<b>Transport urbain</b>		Politique publique : Améliorer la qualité de vie Domaine d'activité : Transport urbain																								
<b>Etablissement</b> Situé à : 10 rue des Intendants Joba CS 30009 57063 METZ Cedex 2 Nature du contrat : Régie Intéressée Signé le : 01/01/2012 Avec effet au : 31/12/2023 Échéance : 31/12/2023 Durée : 12 ans		<b>INDICATEURS</b>																										
		<b>Activité</b>																										
		<b>Éléments Financiers (En euros)</b>																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 015</th> <th>2 016</th> <th>2 017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>44 837 643</td> <td>44 243 198</td> <td>45 401 166</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>19 202</td> <td>32 127</td> <td>39 206</td> </tr> <tr> <td>Recettes Collectivité</td> <td>11 816 504</td> <td>12 125 461</td> <td>13 044 126</td> </tr> <tr> <td>Production totale Kms</td> <td>9 478 042</td> <td>9 487 373</td> <td>9 433 857</td> </tr> <tr> <td>Fréquentation</td> <td>18 728 715</td> <td>19 998 310</td> <td>21 515 467</td> </tr> </tbody> </table>				2 015	2 016	2 017	CA	44 837 643	44 243 198	45 401 166	Résultat Net	19 202	32 127	39 206	Recettes Collectivité	11 816 504	12 125 461	13 044 126	Production totale Kms	9 478 042	9 487 373	9 433 857	Fréquentation	18 728 715	19 998 310	21 515 467
	2 015	2 016	2 017																									
CA	44 837 643	44 243 198	45 401 166																									
Résultat Net	19 202	32 127	39 206																									
Recettes Collectivité	11 816 504	12 125 461	13 044 126																									
Production totale Kms	9 478 042	9 487 373	9 433 857																									
Fréquentation	18 728 715	19 998 310	21 515 467																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quantité</th> <th>2 015</th> <th>2 016</th> <th>2 017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fréquentation</td> <td>18 728 715</td> <td>19 998 310</td> <td>21 515 467</td> </tr> <tr> <td>Production totale Kms</td> <td>9 478 042</td> <td>9 487 373</td> <td>9 433 857</td> </tr> <tr> <td>Voyages par habitant</td> <td>84</td> <td>90</td> <td>97</td> </tr> </tbody> </table>			Quantité	2 015	2 016	2 017	Fréquentation	18 728 715	19 998 310	21 515 467	Production totale Kms	9 478 042	9 487 373	9 433 857	Voyages par habitant	84	90	97								
Quantité	2 015	2 016	2 017																									
Fréquentation	18 728 715	19 998 310	21 515 467																									
Production totale Kms	9 478 042	9 487 373	9 433 857																									
Voyages par habitant	84	90	97																									
<b>Exploitant :</b> Raison sociale : SAEML TAMM Forme juridique : SAEML Adresse : 10 rue des Intendants Joba CS 30009 57063 METZ Cedex 2 Capital : 2 000 000 € Société dédiée : Oui Société Mère : KEOLIS																												



### Compte de résultat de la délégation

Délégation :				Année	2017
Transport urbain					
	2016	2017	Ecart en €	Ecart en %	
<b>Produits d'exploitation</b>					
Recettes Activité	679 393	699 181	19 788	3%	
Production stockée immob.	-	-	-		
Subventions	43 563 805	44 701 985	1 138 180	3%	
<i>Dont CSP</i>	-	-	-		
Autres Produits et reprises	3 350 533	3 788 695	438 162	13%	
<b>Total Produits d'exploitation</b>	<b>47 593 731</b>	<b>49 189 861</b>	<b>1 596 130</b>	<b>3%</b>	
<b>Charges d'exploitation</b>					
Achats, Serv Ext et autres	19 718 642	20 017 810	299 168	2%	
Charges de personnel	25 330 407	24 398 007	- 932 400	-4%	
Redevances Collectivité	-	-	-		
Frais de siège	865 395	932 618	67 223	8%	
Dotations aux amortissements	2 209 566	4 354 224	2 144 658	97%	
Dotations aux provisions	-	-	-		
Autres charges	52 876	56 619	3 743	7%	
<b>Total Charges d'exploitation</b>	<b>48 176 886</b>	<b>49 759 278</b>	<b>1 582 392</b>	<b>3%</b>	
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>- 583 155</b>	<b>- 569 417</b>	<b>13 738</b>	<b>-2%</b>	
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>- 1 671 246</b>	<b>52 731</b>	<b>1 723 977</b>	<b>-103%</b>	
<b>Résultat financier</b>	<b>- 276 196</b>	<b>- 313 241</b>	<b>- 37 045</b>	<b>13%</b>	
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>- 20 562</b>	<b>- 80 230</b>	<b>- 59 668</b>	<b>290%</b>	
<b>Impôts bénéfice</b>	<b>- 912 040</b>	<b>- 1 002 094</b>	<b>- 90 054</b>	<b>10%</b>	
<b>Résultat net</b>	<b>32 127</b>	<b>39 206</b>	<b>7 079</b>	<b>22%</b>	
<b>Rémunération Collectivité</b>	<b>12 125 461</b>	<b>13 044 126</b>	<b>918 665</b>	<b>8%</b>	



## 2. ANALYSE FINANCIERE

### 2.1 – Le compte d'exploitation des TAMM

*(Données issues des budgets TAMM, des comptes TAMM et du rapport des commissaires aux comptes)*

#### Les produits

##### Le chiffre d'Affaires :

Il est constitué des recettes propres des TAMM (amendes, ventes de titre légitimation et émission de support) et de la rémunération forfaitaire d'exploitation R1 versée par Metz Métropole.

- Les recettes propres restent quasi stables à 699 K€ en 2017 (+1%).
- La rémunération R1 passe de 43.6 M€ en 2016 à 44.7M€ en 2017 soit + 1.1M€ (2.5%) *(données Rapport CAC)*.  
Cette hausse est liée à la forte augmentation des validations (+ 1 519 000 validations soit +8%) et au Bonus/Malus qui en découle (641 K€ en 2017) ainsi qu'à l'augmentation de 2% des indices constituant l'indexation de la rémunération corrélative à l'augmentation du prix du gazole.

##### Les autres produits :

Il s'agit des reprises de provisions et des transferts de charges. Les transferts de charge augmentent de 18% en 2017.

<b>Transferts de charges</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Evolution</b>	<b>en %</b>
Salaires	121 279	280 806	159 527	132%
Formation	168 000	173 760	5 760	3%
Remboursements sinistres	266 528	75 974	-190 554	-71%
Remboursements TIPP	370 184	461 860	91 676	25%
Autres charges d'exploitation	2 117 052	2 584 091	467 039	22%
Prestations avantages en nature personnel	7 060	10 251	3 191	45%
<b>Total</b>	<b>3 050 103</b>	<b>3 586 742</b>	<b>536 639</b>	<b>18%</b>

Les produits passent de 47.8M€ à 49.3M€, ils sont donc en progression de 1.5M€ en 2017 soit +3%

## Les charges

### **Les charges de personnel**

Les effectifs des TAMM comptent 490 ETP en moyenne sur l'année 2017 soit 16 salariés de moins qu'en 2016. Les effectifs de conduite diminuent pour se stabiliser à hauteur du besoin et une rationalisation des postes a été faite. IL en découle une diminution des charges de personnel de près d'1M€ en 2017 (soit -4%).

### **Le gazole**

Le gazole représente 3.1M€ et est en progression de +273K€ (+10%) par rapport à 2016. Cette hausse est liée à l'augmentation du prix au litre qui passe de 0.88€/l à 0.99€/l en 2017 (+12.5% - Prix en PUMP - prix unitaire moyen pondéré). D'autre part la consommation moyenne passe de 44.91 l/100km en 2016 à 44.39 l/100km en 2017.

### **Les services extérieurs (dont la viabilité hivernale, les assurances, les maintenances informatiques ...)**

Ils représentent 2.9M€ et sont en diminution de -87K€ (-3%) suite à un hiver clément et à la diminution des assurances (baisse des accidents en 2016).

### **Les autres services extérieurs**

Il s'agit essentiellement des honoraires Service personnel (avocats), de l'assistance technique, des prestations des experts KEOLIS hors assistance technique. Ces services représentent 3.1M€ et sont en progression de 117K€ (+4%).

### **L'affrètement**

Suite à la diminution de l'offre, le coût de l'affrètement (7.748M€ en 2017) baisse de 64K€ (-0.8%).

### **Les dotations**

Elles passent de 2.1M€ à 4.5M€ et intègrent une provision de GER pour le remplacement des batteries de 630K€ et une nouvelle provision de 1.6M€ pour le GER de la chaîne de traction électrique.

### **L'impôt sur société**

Il passe de -910K€ à -1.000K€, il s'agit du reversement du CICE.

Les charges totales passent de 48.6M€ à 50.2M€, elles sont donc en progression de 1.6M€ en 2017 soit +3%.

**Le résultat de l'année est un bénéfice de 39 207€ contre 32 127€ en 2016.**

## Evolution du coût des prestations confiées à KEOLIS et à ses filiales

Source : rapports commissaires aux comptes  
Evolution du coût de la sous-traitance

Evolution du coût de la sous-traitance €HT <i>(Source : rapport commissaires aux comptes)</i>	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Exploitation des parkings P+R		74 606	178 051	180 618	180 618	146 175
Centre de relation Clientèle	273 261	410 312	343 944	291 292	251 943	236 426
CRC exploitation Centre		59 306	11 558	291 292		
CRC réservations TPMR et TAD	273 261	351 006	332 386		251 943	
Mise à disposition de personnel	781 191	821 827	526 950	657 034	431 582	489 186
Assistance technique	746 304	800 374	816 793	870 097	865 395	932 618
Etude TPMR		26 740				
Mission de planification avec KCP	17 940	40 000				
Audit énergétique						4 680
AMO billettique, SAEIV, BHNS	107 060	78 750	25 056	19 785		
Assistance maîtrise d'ouvrage PVQ					34 606	
Mise à disposition d'applications informatiques					1 702	1 466
Enquête comptage fréquentation trains				4 291	5 213	
Sous-traitance lignes	3 057 739	7 424 599	8 542 348	7 961 179	7 813 035	7 748 234
<b>Coût total sous-traitance</b>	<b>4 983 495</b>	<b>9 677 208</b>	<b>10 433 142</b>	<b>9 984 296</b>	<b>9 584 093</b>	<b>9 558 785</b>

### 2.2 – Les éléments hors le compte d'exploitation des TAMM

(Source Comptes administratifs Metz Métropole – Logiciel SEDIT Finances)

- Evolution des recettes reversées à Metz Métropole (abonnements, achats de tickets ...)

Années	2015	2016	2017
Recettes collectivité en € HT	11 603 903	12 111 637	13 659 930

Les recettes progressent de 0.92 M€ soit 8% corrélées à la progression des validations (+8%)

- Abondement du budget général Metz Métropole au budget annexe Transport

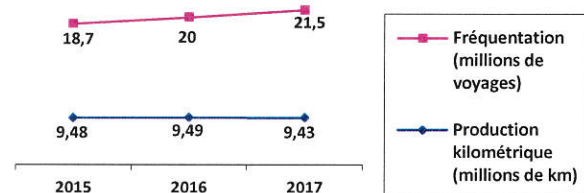
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Montant	0 €	0 €	6 302 954 €	3 356 000 €	2 600 000 €	0 €

En 2017, le budget général n'a pas abondé le budget transport qui est bénéficiaire.



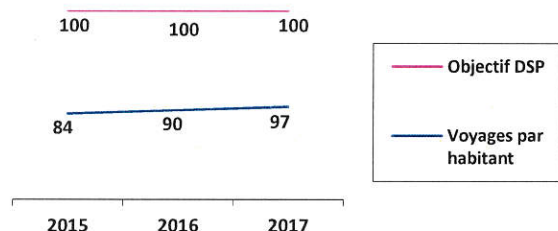
### 3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2017

#### ❖ Evolution de la fréquentation et de l'offre kilométrique.



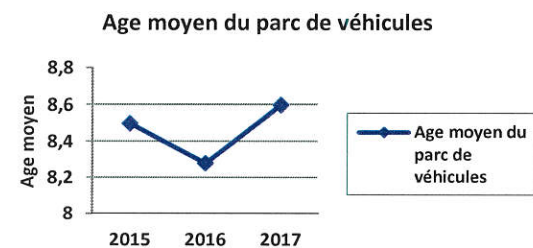
Source : rapports annuels du délégataire

#### ❖ Evolution du nombre de voyages par habitant.



Source : rapports annuels du délégataire

#### ❖ Age moyen du parc de véhicules.



Source : rapports annuels du délégataire

#### ➤ 2017 : une année record avec plus de 21 millions de voyageurs

L'exercice 2017 constitue le 6<sup>e</sup> exercice de la délégation. Il a été impacté par plusieurs événements marquants notamment :

- Le lancement et la promotion de la nouvelle boutique en ligne sur le site internet et en temps réel sur le site LE MET' et sur les applications mobiles LE MET' et Moovit,
- La réception et la mise en service de 8 nouveaux bus standards et 3 bus articulés,
- Une fréquentation record de 21 millions de voyageurs engendrant notamment la surcharge des lignes METTIS, plus particulièrement en fin d'année,
- La remise en concurrence des lignes affrétées avec la rédaction d'un cahier des charges, un allotissement et le lancement des appels d'offre.

#### ➤ Fréquentation + 8%

La fréquentation passe de 20 à 21.5 millions de validations (soit +791.100 validations que l'objectif 2017) et flirte désormais avec la barre symbolique des 100 voyages par habitant et par an (97 en 2017).

La fréquentation des lignes METTIS a dépassé à plusieurs reprises 40 000 voyageurs/jour pour culminer à 46 473 validations le 24 novembre 2017. De même la fréquentation du réseau LE MET' a dépassé la barre des 100 000 voyage par jour pour atteindre 100 970 validations le 24 novembre 2017 (le 24 novembre est le vendredi qui a suivi l'ouverture Muse le mardi 21/11/2017).

Il est à noter que la part de fréquentation des lignes METTIS continue de croître en 2017 (41% en 2017 contre 40% en 2106).

Les abonnements continuent de progresser, ils représentent 70.3% de l'usage des titres de transport (69.4% en 2016) et les titres à voyages représentent 29.7%.

La structure de la gamme tarifaire est identique à celle déployée en en 2016.

#### ➤ Une légère diminution de la production kilométrique (-0,6%)

Le nombre total de kilomètres produits en 2017 s'est élevé à 9.433.857 km, soit -0,6 % par rapport à 2016 (soit -53.519 km dont -28.270 km pour les TSR). La part de sous-traitance (2.526.107 km) représente, comme en 2016, 27% de la production totale.

#### ➤ Le SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et l'Information Voyageur), la Billettique et le système radio

- Le déploiement du SAEIV est toujours en cours en 2017. En milieu d'année, le plan de parc intégré directement dans le logiciel et consultable par les personnels de l'exploitation et de la maintenance, est opérationnel. En revanche, les données statistiques exploitées sous Excel ne sont toujours pas fiables sous l'environnement Business Object comme demandé dans le cadre du marché initial. Le fournisseur s'engage sur une livraison courant 2018. Cette partie met en difficulté les TAMM pour le calcul des données de fiabilité qui doivent servir de base au calcul du bonus qualité.

- La Billettique entièrement sans contact et interopérable a été mise en service en 2013. Un rapport d'obsolescence a été commandé en 2017 et

il en ressort que les TAMM vont devoir gérer des obsolescences sur trois types de matériels :

-> Le concentrateur secondaire : cette obsolescence devrait pouvoir être contournée aisément par une intégration dans l'infrastructure informatique.

-> Le PC KUBE : la mise en œuvre de nouveaux matériels nécessitent une adaptation logicielle.

-> Les lecteurs et pin-pad bancaires des DAT devront être renouvelés à partir de 2019 sur l'ensemble du parc (80 équipements). L'évolution vers une nouvelle génération de kit bancaire nécessite des adaptations mécaniques et logicielles. La gestion de cette obsolescence a un coût significatif pour les TAMM (KEOLIS interviendra pour bénéficier de "l'effet Groupe" et minimiser l'impact financier.

La mise en place de l'ensemble des plans d'actions pour la bonne gestion de ces obsolescences est en cours en 2018.

- Le système radio montre de réels signes de faiblesse. Les convertisseurs IP/E1 sont obsolètes (marché SAEIV conclu par Metz Métropole) et génèrent des désynchronisations régulières de la radio : le passage en full IP permettrait de supprimer ces convertisseurs et de pérenniser la qualité du système. Par ailleurs, le matériel installé dans les antennes relais vieillit, un renouvellement de cette partie de l'infrastructure serait à envisager.

#### ➤ La qualité de service

La DSP dispose de tout un arsenal permettant de mesurer et récompenser ou sanctionner (Bonus/Malus) l'atteinte des objectifs de qualité de service fixés. Le Bonus potentiel 2017 est de 990K€ et les TAMM ont perçu 600K€ : les principaux points

pénalisants sont la propreté des BHNS et des bus, la ponctualité des bus, la gestion de la relation client avec les TAD, la gestion des réservations du service Accelis et le taux de fraude (10.1%).

#### ➤ Sécurité

Au cours de l'année 2017, les actions de médiations et de prévention se sont poursuivies ainsi que la participation des TAMM aux réunions de quartier et les contrôles hebdomadaires avec la police.

Il y a eu 17 860 message "Fraudes" émis par les conducteurs signalant une suspicion de fraude, 190 messages "perturbateurs de 1 à 3" et 57 messages "perturbateurs 4 et plus" pour informer le PCC d'un danger éventuel.

20 arrêts de travail ont été générés par les 66 incidents enregistrés représentant au total 573 jours d'AT.

#### ➤ Le parc

En 2017, TAMM a intégré 8 nouveaux véhicules standards et 3 articulés, ils sont tous climatisés. En 2018, les véhicules seront tous en norme Euro 6 moins polluant que précédemment (norme Euro 2) et ils sont déjà tous accessibles aux personnes à mobilité réduite.

#### ➤ Les investissements réalisés en 2017

- Logiciels informatique : 408K€
- Installation, aménagement, agencement : 7K€
- Matériel & outillage industriel : 36K€
- Agencement, aménagements divers : 10K€
- Matériel de transport Bus : 3 025K€
- Matériel informatique : 31K€
- Matériel et mobilier de bureau : 4K€

#### ➤ Les parkings relais

La gestion des 3 parkings relais a été confiée à EFFIA Stationnement à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 et pour une durée d'un an. La fréquentation annuelle des 3 P+R est de 76 944 validations, soit une progression de 21% par rapport à 2016.

#### ➤ L'impact des grèves

L'impact kilométrique découlant des journées de grève nationales (7 juin, 12 septembre, 19 et 20 octobre) et de la période de grève perle pour les négociations annuelles obligatoires (du 18 décembre au 23 décembre) s'est élevé à -24 000 kms.

## Quelques éléments du bilan social

➤ En 2017, les effectifs représentent 490 ETP en diminution de 16 ETP soit -3% (effectifs yc salariés du groupe).

➤ Le taux d'absentéisme est de 9.66% en légère régression (-2.5%, hors congés mat/pat, congés autorisés et congés autres causes).

Nb jours	2015	2016	2017
Accident travail	1 221	1 038	908
Agression	516	955	760
Grèves	45	435	490
Total *	10 684	10 798	10 163



➤ La formation

	2015	2016	2017
En % masse salariale	3.97%	3.60%	3.72%
En Nb d'heures	11 033	8 464	9 476

Source : rapport annuel du délégataire

## Perspective 2018

La Rémunération Forfaitaire d'Exploitation R1 2018 est conditionnée à l'atteinte en 2018 d'un objectif de 22 355 602 validations, soit 896 350 validations de plus qu'en 2017. Pour assurer l'équilibre financier de la SAEML, le premier enjeu pour Tamm est donc de réussir à atteindre cet objectif de validations.

L'exercice 2018 va amener la SAEML Tamm à devoir bien appréhender les enjeux autour, notamment, des problématiques suivantes :

- La sortie annoncée de la LIANE 3 du centre-ville de Metz,
- La mise en place d'un nouvel itinéraire pour la navette de centre-ville N83 et une évolution possible de cette navette vers l'électro-mobilité,
- La surcharge voire saturation des METTIS notamment en heures de pointe, contraignant les progressions attendues en termes d'objectifs de validations,
- La pérennisation de l'infrastructure radio et du SAEIV,

· La gestion de l'appel d'offres pour les lignes affrétées et ses conséquences à la fois en termes organisationnels, financiers et techniques,

· Les réorganisations internes et techniques liées à l'entrée en vigueur du règlement européen général sur la protection des données (RGPD),

· La gestion de nouvelles maintenances préventives très lourdes sur les BHNS (VP4) dans un contexte d'effectifs restreints en raison de difficultés de recrutement dans ce domaine,

· La mise en place technique et organisationnelle des prélèvements à la source sur les salaires et la mise en application des ordonnances de la loi travail notamment au travers du CSE.



**ANNEXE A LA DELIBERATION  
DU BUREAU DU 12 NOVEMBRE 2018**

**SYNTHESE  
DU RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE  
EXERCICE 2017**

L'exercice 2017 constitue le 6<sup>ème</sup> exercice de la délégation 2012-2023.

C'est également le 4<sup>ème</sup> exercice plein du nouveau réseau LE MET' structuré autour de METTIS et des 5 LIANES.

Le réseau LE MET' comprenait à fin 2017 la structure suivante :

- 2 lignes BHNS METTIS,
- 5 lignes structurantes (LIANES),
- 7 lignes CITEIS (lignes C) dont une ligne de rocade,
- 12 lignes suburbaines PROXIS (lignes P),
- 9 navettes (N),
- 4 lignes nocturnes en complément des lignes METTIS (FLEXO),
- 25 lignes à vocation principalement scolaire,
- 1 service TPMR (Transport des Personnes à Mobilité Réduite), ACCELIS,
- 13 lignes TIM intégrées tarifairement,
- 4 lignes TER intégrées tarifairement.

L'année 2017 a été impactée par plusieurs événements marquants, notamment :

- Le lancement et la promotion de la nouvelle boutique en ligne sur le site internet et du temps réel sur le site LE MET' et sur les applications mobiles LE MET' et Moovit ;
- La réception et mise en service de 8 nouveaux bus standards et de 3 bus articulés ;
- Une fréquentation record avec plus de 21 millions de voyageurs engendrant notamment une surcharge des lignes METTIS, plus particulièrement depuis la rentrée de septembre ;
- La poursuite de la mise en œuvre des clauses contractuelles liées à l'avenant 6 et notamment la remise en concurrence des lignes affrétées du réseau LE MET' impliquant la rédaction d'un cahier des charges, un allotissement et le lancement de l'appel d'offres.

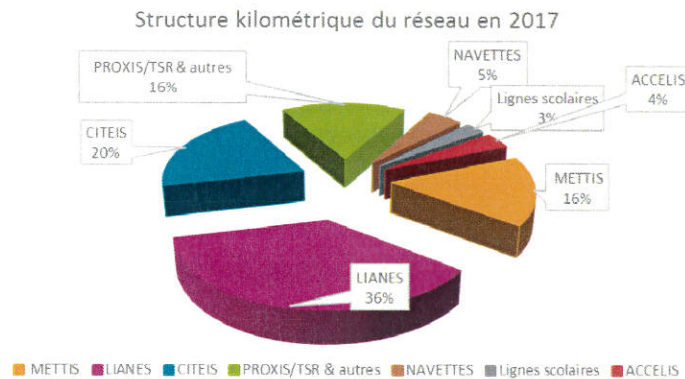
**A/ Analyse de l'évolution du réseau de transport urbain :**

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 2017, la production kilométrique (hors services spéciaux) a atteint 9 426 154 km (-0,57 % par rapport à 2016) dont 2 526 108 km sous-traités. Le service TPMR a réalisé 352 475 km, soit une production quasi identique par rapport à 2016 (352 109 km). La production relative aux transports sur réservation (TAD PROXIS) s'est élevée à 192 189 km (-12,82 % par rapport à 2016). Les services spéciaux ont représenté 7 703 km en 2017 (+7,81 % par rapport à 2016).

Sur l'année 2017, les kilomètres produits se répartissent selon les lignes de la façon suivante :



La production de l'année 2017 a notamment été impactée par les résultats des modifications d'offre suivantes :

- Premiers impacts en année pleine :
  - Modifications d'offre de juillet, août et septembre 2016 (ordre de service n°52 pris en compte dans l'avenant 7)
- Impacts partiels sur 2017 :
  - Modifications d'offre à compter du 4 septembre 2017 (ordre de service n°58)

Les nouvelles modifications suivantes ont été apportées sur le réseau au cours de l'année 2017 (ordre de service n°58) :

A compter de septembre 2017 :

- PROXIS :
  - **P106** : modification d'itinéraire sur la ligne dans la commune de Saint-Privat-la-Montagne (déplacement du terminus pour le placer sur la route départementale et passage par la rue des écoles, ce qui évite la circulation de bus en zone pavillonnaire) ;
  - **P108** : adaptations horaires sur les courses fixes et TAD ;
  - **P111** : adaptations horaires le samedi matin sur les courses fixes ;
- Suppression des courses du mercredi matin sur la ligne à vocation scolaire **S204** ;
- Suppression de la ligne à vocation scolaire **S213**.

Sur le dernier semestre, quelques renforts d'offre ont été mis en place à la demande de l'Autorité Organisatrice pour certains événements : foire de mai, fête de la musique, feux d'artifice du 14 juillet et de la fête de la Mirabelle, Foire Internationale de Metz, marchés de Noël sur les 4 dimanches de décembre et au moment de l'ouverture du nouveau centre commercial Muse.

L'année 2017 n'a enregistré aucune perturbation significative liée à des phénomènes climatiques. L'impact kilométrique découlant des journées de grève nationales (7 juin, 12 septembre, 19 et 20 octobre) et de la période de grève perlée pour les négociations annuelles obligatoires (du 18 décembre au 23 décembre) s'est élevé à -24 000 kms.

## 2. Fréquentation

En 2017, dans la continuité de 2016, l'objectif de conquête de nouveaux clients, notamment sur la cible « 27-64 ans » s'est accru.

La fréquentation du réseau continue à progresser très significativement et flirte désormais avec la barre symbolique des 100 voyages par habitant et par an (97 voyages par habitant en 2017), soit

près de 21,5 millions de validations sur l'année. Des records de fréquentation ont été battus sur le dernier trimestre.

La fréquentation des lignes METTIS a dépassé à de multiples reprises 40 000 voyages par jour en fin d'année 2017, pour culminer à 46 473 validations le 24 novembre 2017.

De même, la fréquentation du réseau LE MET' a dépassé la barre des 100 000 voyages par jour pour atteindre 100 970 validations le 24 novembre 2017.

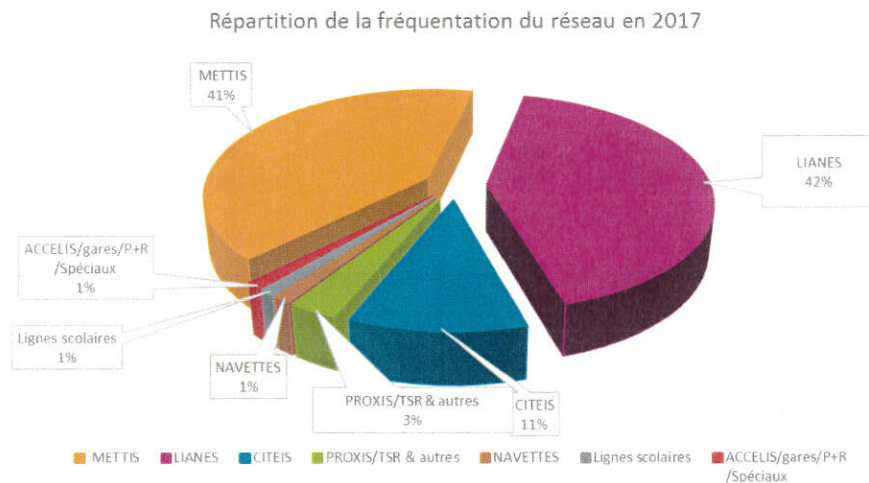
La fréquentation réelle 2017 (hors services spéciaux) s'est élevée à **21 459 252 voyages**.

Ils se décomposent en :

- 8 808 674 voyages sur le BHNS METTIS (+9,58 % par rapport à 2016),
- 12 620 244 voyages sur les bus réseau (+5,56% sur les LIANES et +6,05% sur les CITEIS en 2017 par rapport à 2016),
- 30 334 voyages sur le service TPRM (+3,04% par rapport à 2016),

**La progression par rapport à 2016 est de + 1 519 322 voyages, soit +7,62%.**

Sur l'année 2017, la fréquentation se répartit selon les lignes de la façon suivante :



### 3. Utilisation des titres de transport

Sur l'année 2017, l'usage des titres se répartit ainsi :

- Titres à voyages 29,7%
- Abonnements 70,3 %.

Cela confirme la tendance déjà constatée sur les exercices précédents qui montre un glissement des parts de marché des titres à voyages vers les abonnements en termes de validations.

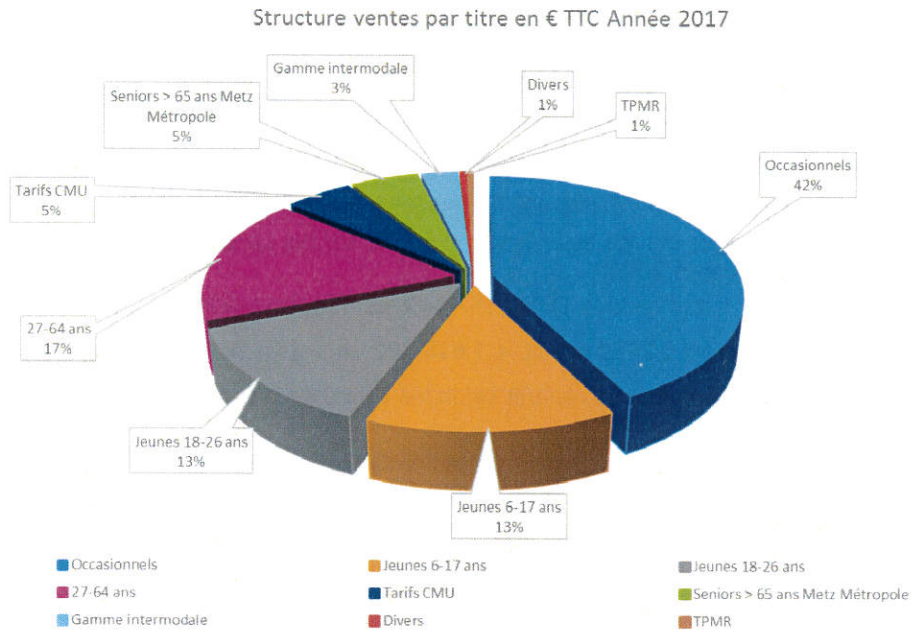
### 4. La vente de titres pour le compte de l'Autorité Organisatrice :

La Délégation de Service Public stipule que l'Autorité Organisatrice est propriétaire des recettes d'exploitation du réseau et des recettes d'exploitation du transport des personnes à mobilité réduite. Le délégataire encaisse, au nom et pour le compte de l'Autorité Organisatrice et sous sa responsabilité, les recettes d'exploitation dont la gestion lui est confiée au titre du Contrat. Les recettes nettes de frais de recouvrement sont reversées par le Délégataire à l'Autorité Organisatrice tous les mois.

Sur décision de l'Autorité Organisatrice, la SAEML TAMM a augmenté au 1<sup>er</sup> juillet 2017 les tarifs des abonnements destinés aux 27-64 ans hors titres pro et des titres seniors destinés aux personnes âgées de plus de 65 ans.



Sur l'année 2017, la structure des ventes en € TTC s'établit comme suit :



En termes de ventes de titres, les recettes des abonnements continuent à progresser et représentent désormais 52,09% des ventes par rapport aux titres occasionnels.

Les recettes 2017 reversées à Metz Métropole se sont élevées à 14 349 k€ TTC, en progression de 1 011 k€ soit + 7,6 % par rapport à 2016.

##### 5. Rémunération du délégataire

La rémunération forfaitaire d'exploitation R1 se monte en 2017 à **44 883 598 € HT**.

Elle est supérieure à celle versée en 2016 par Metz Métropole du fait notamment d'une augmentation de 2% des indices constituant l'indexation de la rémunération de TAMM.

A cette rémunération R1, il convient d'ajouter d'une part, 30 120 € HT pour le coût des fluides des stations Mettis et d'autre part, 640 890 € HT pour le bonus/malus qualité 2017.

La rémunération totale du délégataire pour l'année 2016 est ainsi de **45 554 608 € HT**.

## 6. Le parc

Le parc de véhicules de la SAEML Tamm est composé au 31/12/2017 :

<b>Parc Tamm au 31/12/2017</b>		Quantité	Age Moyen	Quantité Catégorie	Age Moyen Catégorie
<b>BHNS</b>	Van HOOL	27	4,6	<b>27</b>	<b>4,6</b>
<b>Articulé</b>	Mercedes Citaro L	15	5,4	<b>40</b>	<b>10,8</b>
	Renault VI Agora L	20	15,3		
	Volvo	5	9,0		
<b>Standard</b>	Mercedes Citaro S	32	4,4	<b>65</b>	<b>8,4</b>
	Agora Line/Citelis Line	24	12,3		
	Renault VI Agora S	5	14,1		
	Renault Citaro <sup>2</sup> Solo	4	10,0		
<b>Midi</b>	Heuliez GX 117	4	4,7	<b>6</b>	<b>6,5</b>
	Mercedes Citaro K	2	10,0		
<b>Mini</b>	Dietrich Noventis	1	11,5	<b>15</b>	<b>3,8</b>
	Dietrich City 23	4	1,1		
	VL TPMR	1	2,3		
	Mini TPMR	9	4,3		
<b>Mis à disposition</b>	Heuliez GX 117	4	13,8	<b>34</b>	<b>12,4</b>
	Dietrich City23 - Master	3	5,1		
	Citaro Solo	17	12,3		
	Agora S	2	14,4		
	Agora L	7	13,9		
	Citaro L	1	16,5		
<b>Parc Total au 31 décembre 2017</b>				<b>187</b>	<b>8,6</b>

Pour assurer les services de transport sur l'agglomération, la SAEML Tamm affrète une partie des services à des transporteurs locaux.

La composition du parc suivant la norme européenne de classification des moteurs est la suivante :

	dont norme euro 2	dont norme euro 3	dont norme euro 4	dont norme euro 5	dont norme euro 6	TOTAL
<b>Nombre de véhicules</b>	<b>11</b>	<b>48</b>	<b>41</b>	<b>58</b>	<b>29</b>	<b>187</b>
<b>Articulés</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>48</b>
<b>Standards</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>20</b>	<b>84</b>
<b>Minibus</b>			<b>3</b>		<b>5</b>	<b>8</b>
<b>Midibus</b>		<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>		<b>10</b>
<b>TPMR</b>			<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>BNHS hybride</b>				<b>27</b>		<b>27</b>

En conformité avec le contrat de DSP et ses avenants, au cours de l'exercice 2017, la SAEML TAMM a intégré 8 nouveaux véhicules standards et 3 articulés.

Depuis le début de la convention, le parc a ainsi intégré :

- En 2013 :
  - o 27 BHNS en 2013
  - o 8 autobus articulés
  - o 5 autobus standards
  - o 4 midibus
  - o 2 véhicules TPMR
- En 2014 :
  - o 6 véhicules TPMR
- En 2015 :
  - o 3 autobus standards
- En 2016 :
  - o 9 autobus standards
  - o 5 minibus
- En 2017 :
  - o 8 autobus standards
  - o 3 autobus articulés.

A la demande de l'Autorité Organisatrice, à compter de 2015, le financement des véhicules doit être réalisé par emprunt et non plus par Crédit-Bail comme c'était le cas pour les véhicules précédents acquis entre 2013 et 2014.

Conformément à la Délégation de Service Public et à son avenant 6 intégrant cette modification du mode de financement, ce flux d'investissement est traité par la Rémunération du Renouvellement du parc de véhicules dénommé « C3 ».

Depuis la fin d'année 2016, les véhicules de 1997 ne circulent plus sur le réseau LE MET' et sont tous en cours de réforme. Ces véhicules de norme moteur « Euro 2 » sont remplacés par des véhicules de norme moteur « Euro 6 » très nettement moins polluants.

L'ensemble du parc circulant sur le réseau est à la nouvelle livrée LE MET' et il est à noter que 100% des véhicules en parc sont accessibles aux personnes à mobilité réduite ; tous étant équipés de rampes UFR.

Le renouvellement de parc qui sera opéré sur 2018 conduira à la réforme de l'ensemble des véhicules de norme moteur Euro 2.

Par ailleurs, les véhicules acquis en 2017 sont tous intégralement climatisés.

## **B/ Appréciation sur les conditions d'exécution du service public :**

### **1. La qualité de service**

Historiquement l'entreprise attache une importance particulière à la qualité du service rendu à la population. Par ailleurs, la Délégation de Service Public dispose de tout un arsenal permettant de mesurer et de récompenser ou sanctionner (bonus/malus) l'atteinte des objectifs de qualité de services fixés. Les mesures sont réalisées par des clients mystères, des mesures contradictoires entre Metz Métropole et la SAEML TAMM, ou des mesures issues d'outils.

L'année 2017 est notamment marquée par l'activation de l'univers ACCELIS.

Il est toutefois à noter qu'en raison notamment de difficultés liées :

- à la fiabilité et la disponibilité du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs) pour évaluer la fiabilité des Bus et des BHNS,



- aux difficultés lors de la mise en place d'un système de contrôle de type « information offre » sur le service ACCELIS,  
Les critères de bonus/malus liés à ces périmètres n'ont pu être activés sur l'année 2017.

Il est cependant précisé que des modalités effectives d'appréciation du critère « information offre » ont pu être actées pour l'univers ACCELIS en fin d'année 2017. En conséquence, le bonus/malus sera effectivement appliqué à compter du 1er trimestre 2018 sur ce critère.  
Par ailleurs, l'activation du critère de disponibilité du site internet n'a pu être techniquement mise en place qu'à compter du 2ème trimestre sur l'univers ACCELIS.

L'ensemble des autres critères relatifs à la mise en place du bonus/malus liés dans le cadre de la démarche qualité sont activés.

Les critères les plus pénalisants dans la démarche qualité dans les univers BHNS et BUS sont principalement liés à la **propreté**.

Le critère **ponctualité** reste bien maîtrisé pour l'univers BHNS, même si traditionnellement le dernier trimestre est plus tendu en raison de l'intensité du trafic routier et de voyageurs sur cette période. Par ailleurs, il est à noter que les nombreux travaux réalisés au cours des deux derniers trimestres notamment sur les communes de Metz et de Moulins-lès-Metz ont fortement pénalisé la circulation des lignes du réseau LE MET'. Les mesures des lignes impactées ont été neutralisées mais la circulation sur le réseau était globalement impactée en amont et en aval des zones de travaux. Les résultats de ponctualité pour l'univers Bus restent tout à fait honorables, même s'ils génèrent chroniquement un malus.

En ce qui concerne l'**univers TAD**, un accent doit être porté sur les ventes de titres à bord, la disponibilité des valideurs portatifs et l'information des conducteurs auprès des clients.

Concernant les indicateurs d'appels téléphoniques au Centre de Relations Clients (CRC), les critères « information » et « réservation » ont un objectif élevé dont la conséquence est que la moindre non-conformité entraîne l'application d'un malus.

Toutefois le CRC continue d'être sensibilisé sur ce critère qualité.

Sur l'univers TAD, la tolérance sur le temps de décrochage est particulièrement contraignante et a généré un malus sur l'année 2017. Un plan d'actions visant à réduire le temps d'attente des clients est en cours avec le CRC.

Sur l'**univers ACCELIS**, le taux de disponibilité du CRC exigé est encore plus contraignant (95%) que celui de l'univers TAD qui est de 90%. Il a généré un malus sur l'ensemble de l'année.

Sur l'**univers P+R**, un effort particulier a été effectué sur la propreté des parkings et des espaces verts. Désormais cet univers ne génère plus que du bonus qualité.

L'**enquête fraude**, dont les résultats se sont dégradés par rapport à 2016, génère un malus sur les univers BHNS et BUS. Les résultats historiquement bas sur la partie BUS reviennent dans les standards de réseaux comparables au réseau LE MET', tout comme pour le BHNS.

Les résultats de l'**enquête de satisfaction** réalisée fin 2017 laissent apparaître des résultats en très légère progression par rapport à ceux obtenus en 2016 (61% en 2017 contre 60% en 2016 sur le périmètre urbain). Les résultats obtenus ne génèrent ni bonus ni malus.

Périmètre	Indice satisfaction 2016	Indice satisfaction 2017
PROXIS	58 %	61 %
RESEAU URBAIN	60 %	61 %
ACCELIS (TPMR)	71 %	Pas d'étude réalisée



## 2. L'assistance technique KEOLIS

L'assistance technique est composée d'une part, d'un socle de prestations (accès à l'information, benchmark, séminaires et réunions métiers, institut KEOLIS, accès aux logiciels métiers et aux contrats cadres, mise à disposition de personnel...) et d'autre part, d'interventions à vue d'experts à la demande du réseau (analyse, conception, conseils, préconisations) dans les domaines de la gestion courante de la SAEML TAMM. Par ailleurs, une assistance spécifique a été réalisée pour le lancement du BHNS METTIS et du réseau LE MET' ainsi qu'une assistance aux projets SAEIV et Billettique.

Quatre personnes mises à disposition apportent en continu leurs savoir-faire issus de leur expérience au sein du groupe KEOLIS (Directeur Général, Directeur technique (jusqu'au 1<sup>er</sup> semestre 2017), Chargé de mission marketing, Responsable de la gouvernance contractuelle, du Contrôle de Gestion et des Systèmes d'Information).

Depuis mai 2016, un Comité de Pilotage de l'assistance technique KEOLIS est en place chez TAMM. Les participants à ce comité sont les suivants :

- Pour la SAEML TAMM : Dominique GROS, Franck DUVAL, Cathy AUBRY
- Pour KEOLIS : Laurence EYMIEU, Patrice WOLF puis Felix BEPPO.

En fonction des sujets traités, des experts et collaborateurs peuvent être invités. Les Comités de Pilotage se tiennent en amont de chaque Conseil d'Administration. L'ordre du jour est établi conjointement par Franck DUVAL et Patrice WOLF ou Felix BEPPO. Le relevé de décisions est diffusé à l'ensemble des membres du Comité de pilotage.

Conformément aux termes du contrat d'assistance technique, une convention de mise à disposition d'applications et de prestations de services a été formalisée début 2017.

Cette convention traite de la mise à disposition par KEOLIS, de logiciels et progiciels métiers acquis et/ou développés par et pour KEOLIS et ses filiales. La convention permet de bien préciser les engagements réciproques des parties, de formaliser le service rendu par KEOLIS, d'avoir une liste exhaustive à jour des logiciels concernés et de préciser que la facturation aura lieu à terme échu une fois par an.

Les applications concédées par KEOLIS à TAMM sont :

- CELTIC (outil de gestion des procès-verbaux fraude)
- PLAMAR (outil d'enchères inversées pour rationaliser les achats de carburant)
- 4 PACK MESSAGERIE-MICROSOFT (adresses keolis.com, partage de calendrier et annuaire groupe)
- KEOSMART (service de connexion de smartphone).

A compter de 2018 et suite au déploiement opéré courant 2017, le logiciel OKAPI permettant la planification des services de l'exploitation et l'outil de consultation pour les conducteurs MKS seront opérationnels et seront ajoutés à la convention de mise à disposition des outils informatiques.

TAMM a transmis à KEOLIS la liste des dossiers prioritaires pour lesquels est attendu un accompagnement ou une intervention technique :

Dossier	Responsable TAMM	Intervenant Keolis	Echéance
OKAPI / Hastus	R. WALTER / J. WOELLER	V. GORILLIOT (Hastus) Romain LHUILLIER (Okapi)	Automne 2017
CRM / Billettique	S. DUMOULIN	Kisio / JY DURAND	Automne 2017
Problèmes Ingenico / Xerox	J. WOELLER	JM CAILLAUD C. BADESCO	En cours
SAEIV	J. WOELLER	Rémi COUANON Alain DUMONT	En cours

Chaque dossier retenu en comité de pilotage fait l'objet d'une fiche précisant le produit de sortie attendu par TAMM et la période d'intervention souhaitée.

### 3. La sous-traitance

La sous-traitance a impacté l'exercice 2017 à hauteur de 7 748 k€.

Sur l'année 2017, les courses en dur représentent 2 243 930 km.

Les courses sur réservation représentent 192 189 km.

Les courses FLEXO représentent 89 988 km.

En 2017 les lignes sous-traitées étaient les suivantes :

- Liane : 2
- Cités : 12, 16, 17
- Navettes : 18, 82, 84, 88, 89, 90, 91
- Flexos : 1, 2, 3, 4
- Proxis : 101, 102, 103, 107, 108, 109, 113
- Scolaires : 200, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 213, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 293, 294, 296, 297, 299
- Transport sur réservation : N18, N88, N89, N90, N91, P101, P107, P108, P109, P110, P111, P112, P113, TAD Rozérieulles, TAD Ars-sur-Moselle, TAD Lauvallières, TAD Vigneulles, TAD Ars-sur-Moselle/Actisud.

### 4. La sécurité

Au cours de l'année 2017, les actions de médiation et prévention se sont poursuivies avec les associations de quartiers et les comités de gestion des quartiers (l'Apsys de la Grange aux Bois, le centre social et périscolaire de Woippy). Des interventions ont été réalisées dans les collèges et les lycées suite aux signalements d'incivilités par les conducteurs (collèges Jules Lagneau, Pierre Mendès France et Albert Camus ainsi que les lycées du bâtiment et Citroën).

Les cellules de veille ont continué de fonctionner, les équipes de TAMM ont participé à toutes les réunions de quartier organisées par le chargé de mission du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) de la Ville de Metz.

Les opérations de contrôles hebdomadaires avec la police nationale ont également été poursuivies tout au long de l'année 2017.

Soixante-six incidents sur le réseau ont été enregistrés en 2017, nombre en baisse par rapport à 2016, avec une diminution de la gravité, tant dans le nombre d'arrêts, que de jours d'arrêts.

### 5. L'enquête fraude

Les taux d'irrégularité et de fraude mesurés par enquête ont augmenté pour la deuxième année consécutive :

- De 8,0 % à % soit +12,1 % pour le taux d'irrégularité (soit +4,1%),
- De 6,5 % à % soit + 10,1 % pour le taux de fraude (soit +3,6%).

Toutes les actions de lutte contre la fraude menées au cours de l'année 2015 et 2016 ont été poursuivies.

Une campagne d'affichage dans les bus a été réalisée sur les thèmes :

- « frauder c'est bête »
- « frauder c'est tricher »
- « frauder c'est lourd »
- « frauder ça pique »
- « frauder c'est nul ».



Un plan d'action tenant compte des résultats de l'enquête fraude 2017 va être déployé au cours de l'année 2018.

#### 6. Ponctualité

L'année 2017 est la deuxième année pleine sur laquelle la ponctualité issue du SAEIV a pu être analysée.

La ponctualité est globalement très satisfaisante sur l'ensemble du réseau LE MET', avec une moyenne de 90,5% sur les lignes METTIS et de 86,1% sur les autres lignes suivies en SAEIV.

Les temps de parcours ont continué d'être adaptés en fonction des données restituées par le SAEIV, ce qui a permis de mieux gérer les avances/retards.

#### 7. Maintenance

L'année 2017 a notamment été marquée par les faits suivants à la maintenance :

- Difficultés de recrutement de mécaniciens et électriciens d'atelier ;
- Manque de réactivité du constructeur EVOBUS concernant la garantie des véhicules livrés en 2016 et en 2017 ;
- Montée en compétence des techniciens d'atelier concernant la maintenance des METTIS ;
- Essai d'un bus standard électrique de marque Solaris sur une journée ;
- Essai d'un bus standard à moteur thermique de marque IVECO pendant un mois.

#### 8. Effectifs 2017

Les effectifs de la SAEML TAMM comptent 490 Equivalent Temps Plein (ETP) en moyenne sur l'année 2017, dont 343 Conducteurs-Receveurs, soit 16 salariés de moins qu'en 2016.

Les effectifs de conduite diminuent en 2017 pour se stabiliser à hauteur du besoin en production. Une rationalisation des postes a été faite au niveau des maîtrises du service exploitation à l'occasion d'une réorganisation des tâches. Au sein de la maintenance, un poste d'électricien n'a pas pu être pourvu en 2017 en raison de difficultés de recrutement liées à la pénurie de candidatures. En revanche, une embauche en CDI a été réalisée à la carrosserie.

Les contrats d'apprentissage sont poursuivis à la Maintenance (mécanique et magasin) et à la Direction Administrative et Financière.

Un conducteur-receveur a été accompagné dans sa démarche de réorientation professionnelle et a intégré les équipes de l'Espace Mobilité en contrat de professionnalisation.

Un CDI a été intégré à la Direction Administrative et Financière en remplacement d'un départ à la retraite.

Par ailleurs, l'année 2017 a été marquée par le départ à la retraite du Directeur de la Maintenance et du Patrimoine et le départ volontaire de la Directrice des Ressources Humaines.

TAMM poursuit sa politique d'insertion avec 8 agents d'accompagnement en Contrat d'Avenir.

Il est à noter que l'année 2017 marque la fin des Contrats Avenir aussi bien en termes d'embauches que de renouvellements, ce qui amène une réflexion sur la politique de recrutement des agents d'accompagnement.

La moyenne d'âge des salariés se situe autour de 44 ans, et l'ancienneté moyenne autour de 13 ans.

#### 9. Absentéisme 2017

Le plan d'actions initié en 2016 visant à réduire significativement le taux d'absentéisme animé conjointement par le service Ressources Humaines et l'Exploitation, et impliquant fortement le management de proximité s'est poursuivi en 2017. Les résultats sont encourageants notamment



sur le second semestre, ce qui permet d'avoir au global un taux d'absentéisme sur 2017 légèrement inférieur à celui de l'année précédente (-0,6% hors maladies de longue durée).

En 2017, le plan d'actions a été complété par la formation des encadrants de proximité et la conduite des entretiens de retour après des arrêts maladie.

#### 10. Social

2017 a été une année riche en négociations et travaux avec les instances représentatives du personnel :

- Signature du nouvel accord d'intéressement pour la période 2017 à 2019 ;
- Signature d'un avenant à l'accord de substitution relatif au système de garantie de frais de santé (changement de mutuelle suite à appel d'offres) ;
- Dans le cadre des opérations de réduction de la dette de congés, un accord sur le Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO) a été signé le 18 mai 2017 et les premiers placements relatifs au temps de travail (CET) sont intervenus au cours du dernier trimestre 2017.
- Les négociations annuelles obligatoires ont été engagées le 14 novembre et ont débouché sur un procès-verbal de désaccord signé le 8 décembre.
- La mise en place d'un groupe de travail sur les risques psychosociaux en collaboration avec le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT).

TAMM n'a pas été épargné par l'actualité sociale générale, avec 4 journées de grève sur appel national notamment contre la loi travail, finalement moyennement suivies.

Suite à la signature du procès-verbal de désaccord sur les négociations annuelles obligatoires, un mouvement de grève perlée a démarré du 18 au 23 décembre 2017, à raison d'un ou deux créneaux de 55 minutes du lundi au samedi.

Les nouveautés en termes de ressources humaines sur l'année 2017 sont :

- La mise en place de campagnes de communication en collaboration avec l'organisme financier pour expliquer et conseiller les salariés sur la mise en place du PERCO ;
- La mise en place des bulletins de paie simplifiés tels que définis par la nouvelle législation ;
- La remise de la 4<sup>ème</sup> édition du bilan social individuel à chaque salarié avec explication personnalisée des différents éléments de rémunération et d'avantages sociaux ;
- La mise en place d'un nouveau mode de scrutin pour les élections liées au renouvellement des administrateurs salariés au Conseil d'Administration ;
- L'achat d'un nouveau logiciel permettant d'optimiser la gestion des formations et les entretiens professionnels.

#### 11. Plan de communication

Des actions commerciales ont été mises en place tout au long de l'année 2017 pour conquérir et fidéliser la clientèle.

Les actions de conquête menées en 2017 par TAMM ont été les suivantes :

- adhésivage des METTIS, du rideau de l'Espace Mobilité ;
- accent particulier porté sur la communication autour des P+R (campagnes publicitaires sur plusieurs supports, communications spécifiques au moment des marchés de Noël et de l'ouverture du centre commercial Muse) ;
- accompagnements de seniors pour leur faire découvrir le réseau avec visites d'entreprises ;
- mise en place d'une offre pour les clients des agences immobilières pour inciter les nouveaux résidents du territoire de Metz Métropole à utiliser le réseau LE MET' (carte SimpliCitéS offerte + 6 trajets) ;



- poursuite de l'offre pour les stagiaires de 3<sup>ème</sup> des collèges des Hauts de Blémont, François Rabelais et Jules Ferry. Elle leur permet d'aller en stage en dehors de leur quartier, grâce au réseau LE MET' ;
- mise en place de stands d'information dans des grandes surfaces (IKEA, Super U...) et dans les entreprises ;
- distribution dans toutes les boîtes aux lettres du journal de rentrée ;
- accompagnement de collégiens à la création d'une pièce de théâtre dans le cadre d'un partenariat passé avec l'Opéra-Théâtre (le transport a été offert à une classe de 3<sup>ème</sup> pendant la semaine de préparation du spectacle).

En complément, les actions de fidélisation suivantes ont été mises en place :

- Lancement d'une nouvelle boutique en ligne sur le site LE MET' ;
- Lancement du temps réel sur l'application LE MET' disponible sur Apple et Android,
- Rapprochement avec le Comité Mosellan de Sauvegarde de l'Enfance, de l'adolescence et des Adultes (CMSEA) afin de les accompagner dans leur déménagement avenue des 2 Fontaines : fabrication d'un fascicule « pas à pas » pour aider les travailleurs handicapés à prendre les lignes LE MET' et accompagnement terrain de ces personnes par le personnel du marketing TAMM.

### **C/ Suivi des Parkings-Relais :**

La gestion des 3 Parkings-Relais a été confiée à EFFIA stationnement à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2017 et pour une durée d'un an à la suite d'une remise en concurrence du contrat via un appel d'offres.

Les trois Parkings-Relais offrent une capacité totale de 615 places et se répartissent comme suit :

- Le P+R Woippy situé au terminus de la ligne METTIS A, d'une capacité de 250 places
- Le P+R Foire Expo situé sur la ligne METTIS B, d'une capacité de 250 places
- Le P+R Rochambeau situé sur la ligne METTIS A, d'une capacité de 115 places.

#### **1. Fréquentation des Parkings-Relais:**

La fréquentation annuelle en 2017 est de 76 944 validations en sortie, soit une augmentation de 20,94% par rapport à 2016.

##### **a. P+R Woippy**

Fréquentation annuelle : 20 204 validations en sortie, soit une augmentation de 33,92% par rapport à 2016.

Le taux de progression de la fréquentation de ce parking-relais est quasi identique à celui relevé sur 2016. C'est la progression la plus forte des 3 parkings sur 2017 même si la fréquentation en valeur absolue reste toujours peu importante par rapport à sa capacité d'accueil et demeure la plus modeste des 3 parkings.

Ceci est dû d'une part à un manque de signalisation d'approche, en particulier au niveau des accès à l'autoroute A31, lesquels sont situés à moins de 800 mètres et, d'autre part, à la présence du parking gratuit de l'hypermarché Auchan, situé à côté d'une station METTIS à 300 mètres du parking-relais de Woippy.

Il est à noter une nette augmentation de la fréquentation de ce P+R suite au report du «sur-stationnement » sur le P+R Rochambeau. Ces reports ont été amplifiés à compter du lundi 6 novembre 2017, lorsque le système de comptage a été fonctionnel, impliquant le blocage en entrée des véhicules lorsque la capacité maximale du parking est atteinte.

Une campagne d'information avait été réalisée au préalable pour informer les clients et l'agent d'exploitation fixe posté par Effia stationnement a été déplacé à titre expérimental du P+R Woippy au P+R Rochambeau, afin d'apporter l'information sur le parking le plus générateur de trafic.

Les occupations maximales relevées sont de l'ordre de :

- en semaine : 30 à 34 % de janvier à septembre, puis 40 à 50% d'octobre à décembre 2017

- les samedis : 8 à 12% de janvier à septembre, puis jusqu'à 50% d'octobre à décembre 2017.
- les dimanches : 2 à 8% de janvier à septembre, puis jusqu'à 27% d'octobre à décembre 2017.

Il est à noter, comme cela avait été constaté les années précédentes une hausse de l'occupation en décembre, notamment en raison des défilés de Saint-Nicolas et des marchés de Noël.

#### b. P+R Foire Expo

La fréquentation annuelle en 2017 du P+R Foire Expo est de 24 325 validations en sortie, soit une augmentation de 28% par rapport à 2016.

Le parc P+R Foire Expo ne connaît toujours pas une occupation très importante, même si celle-ci est tout de même globalement en augmentation, avec une occupation de 55% en semaine, 17% les samedis et 19% les dimanches. La fréquentation de ce parc-relais reste supérieure à celle du P+R Woippy.

Il est à noter une particularité qui perdure sur ce parc : lors des manifestations à la Foire Exposition de Metz située en face du P+R, de nombreux automobilistes se trompent de parking et stationnent sur le P+R plutôt que sur le parking de la Foire Exposition, ce qui provoque des pics d'occupation assez importants.

C'est ainsi que l'occupation du parking est montée jusqu'à 92% lors de la fête foraine en mai 2017, 96 % lors de la Foire Internationale de Metz en octobre 2017 et 48% pendant la période des marchés de Noël et du défilé de Saint-Nicolas.

Il reste toutefois une part importante de places de stationnement libres, hors période événementielle ou foire exposition.

#### c. P+R Rochambeau

La fréquentation annuelle 2017 de ce parc est de 32 415 validations en sortie, soit une augmentation de 9,77% par rapport à 2016.

Le parc P+R Rochambeau reste de loin le parc le plus utilisé du réseau LE MET', notamment en raison de sa proximité par rapport au centre-ville de Metz et son plus petit dimensionnement (115 places au lieu de 250 sur les 2 autres parcs relais). Son occupation a continué à progresser au cours de l'année 2017 et les problèmes récurrents de sur-occupation perdurent en semaine (entre 09h et 15h).

Les occupations maximales relevées entre 07h00 et 19h00 ont été de plus de 100% en semaine (parking sur-occupé) jusqu'en novembre 2017, date à laquelle le système de comptage et de blocage en entrée lorsque le parking est complet a été mis en place.

Les taux d'occupation étaient de 76% les samedis et 39% les dimanches, en augmentation significative par rapport à 2016.

Pour la période des marchés de Noël, les occupations ont été de 76% les samedis et 39% les dimanches (marchés de Noël et défilé de Saint-Nicolas).

### **D/ Développement durable et responsabilité sociétale :**

Par sa nature même, le transport public de voyageurs est au cœur du développement durable.

Dans la continuité de ses missions de service public, la SAEML TMM entend concilier efficacité économique, équilibre social et protection de l'environnement pour maintenir ses performances sur le long terme.

Cette démarche de développement durable repose sur les engagements suivants :

- contribuer à l'attractivité du territoire messin en accompagnant le développement du réseau LE MET', la hausse de la fréquentation,
- favoriser le report modal et pratiquer une politique de mobilité globale incluant les modes doux (vélo, autopartage, covoiturage...),

- réduire l'empreinte environnementale du réseau par un plan d'actions concret qui réduira les émissions en valeur absolue et par déplacement,
- s'engager sur une approche partagée du développement durable avec Metz Métropole, en répondant à tous les besoins et toutes les formes de mobilité,
- partager l'engagement quotidien avec toutes les parties intéressées travaillant pour le réseau LE MET',
- être un partenaire pour Metz Métropole et un acteur responsable sur le territoire messin auprès de tous les publics, notamment les publics fragiles et en difficulté.

Cet état des lieux fait un tour d'horizon des actions engagées ou programmées par la SAEML TAMM. Elle traduit la stratégie de la SAEML TAMM pour répondre à ses obligations en matière de développement durable.

#### **E/ Chiffres clés du réseau de transport de Metz Métropole :**

Il ressort que les principales caractéristiques de l'activité de notre délégataire, pour 2017, sont les suivantes :

<b>Délégataire</b>	<b>SAEML TAMM</b>
Caractéristiques du réseau	Réseau de Metz Métropole
Kilomètres TAMM	6 547 572 km
Kilomètres sous-traités	2 526 107 km
Kilomètres TPMR	352 475 km
Kilomètres spéciaux	7 703 km
<b>Kilomètres totaux parcourus</b>	<b>9 433 857 km</b>
Voyages TAMM	19 037 306
Voyages affrétés	2 238 333
Voyages TPMR	30 334
Voyages spéciaux	56 215
Validations gares / P+R / P+V	153 279
<b>Déplacements totaux effectués</b>	<b>21 515 467</b>
<b>Taux de correspondance</b>	<b>30,01%</b>
<b>Voyage/habitant/an</b>	<b>97</b>



## Résumé de l'acte

### 057-200039865-20181112-11-2018-DB18-DE

**Numéro de l'acte :** 11-2018-DB18  
**Date de décision :** lundi 12 novembre 2018  
**Nature de l'acte :** DE  
**Objet :** Délégation de Service Public pour le transport urbain de voyageurs - rapport annuel 2017  
**Classification :** 8.7 - Transports  
**Rédacteur :** Catherine DELLES  
**AR reçu le :** 15/11/2018  
**Numéro AR :** 057-200039865-20181112-11-2018-DB18-DE  
**Document principal :** 99\_AU-ERD18.pdf

#### Historique :

15/11/18 13:42	En cours de création	
15/11/18 13:43	En préparation	Catherine DELLES
15/11/18 13:58	Reçu	Catherine DELLES
15/11/18 13:58	En cours de transmission	
15/11/18 13:59	Transmis en Préfecture	
15/11/18 14:02	Accusé de réception reçu	