



<i>Nombre de membres au Conseil Métropolitain : 100 titulaires – 41 suppléants</i>	<i>Conseillers en fonction : 100 titulaires – 41 suppléants</i>	<i>Conseillers présents : 59 Dont suppléant(s) : 0 Pouvoirs : 19 Absent(s) excusé(s) : 34 Absent(s) : 7</i>
--	---	---

Date de convocation : 6 décembre 2022

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL METROPOLITAIN

**Séance du Lundi 12 décembre 2022,**

Sous la présidence de Monsieur Jean-Luc BOHL, 1er Vice-Président de Metz Métropole, Maire de Montigny-lès-Metz.

Secrétaire de séance : Pascal GAUTHIER.

Point n° 2022-12-12-CM-32 :

**Délégation de Service Public pour le transport urbain de voyageurs - rapport annuel 2021.**

Rapporteur : Madame Béatrice AGAMENNONE

Le Conseil,  
Les Commissions entendues,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment son article L. 1411-3,  
VU le Code de la Commande Publique, et notamment son article L. 3131-5,  
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 2021, ainsi qu'une synthèse, annexés à la présente délibération,  
VU l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux en date du 30 novembre 2022,

PREND ACTE du rapport du délégataire chargé du transport urbain de voyageurs et la synthèse présentés pour l'exercice 2021.

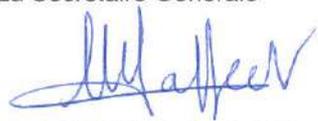
Metz, le 13 décembre 2022

Le Secrétaire de séance

  
Pascal GAUTHIER  
Directeur Général des Services



Pour extrait conforme  
Pour le Président et par délégation  
La Secrétaire Générale

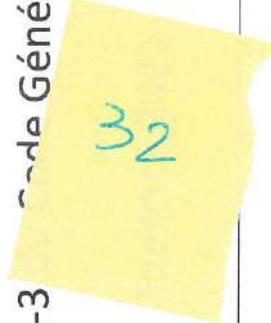
  
Marjorie MAFFERT-PELLAT

Délégation de Service Public

TRANSPORT PUBLIC URBAIN  
et TRANSPORT PUBLIC DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Synthèse du rapport annuel

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



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



**1. COMPTE DE RESULTAT DE LA DELEGATION (en € HT)****2. ANALYSE FINANCIERE****2.1 – Le compte d'exploitation des TAMM***(Données issues des comptes annuels TAMM, du rapport des commissaires aux comptes et des échanges avec TAMM)***Les produits d'exploitation**

Ils sont constitués des recettes d'activité propres aux TAMM, de la rémunération R1 versée par Metz Métropole et des transferts de charges et autres produits.

LES PRODUITS D'EXPLOITATION	2 019		2 020		2 021		Ecart en €		Variation	
	2019	2020	2020	2021	2020-2021	2021	2020-2021	2020-2021	2021	
<b>Détail des recettes d'activité</b>	<b>781 150</b>	<b>520 267</b>	<b>739 138</b>	<b>218 871</b>					<b>42%</b>	
Amendes	155 521	144 687	164 722	20 035					14%	
Produits activités annexes (Publicité sur les bus)	200 000	98 632	158 243	59 611					60%	
Vente de titre légitimation	325 625	219 004	302 216	83 212					38%	
Location Velomet	14 890	25 186	53 024	27 838					111%	
Services spéciaux et occasionnels	51 373	22 815	30 846	8 031					35%	
Ventes diverses	33 741	9 943	30 087	20 144					203%	
<b>Rémunération du délégataire (hors CICE)</b>	<b>47 851 522</b>	<b>39 295 483</b>	<b>45 268 114</b>	<b>5 972 631</b>					15%	
<b>Autres produits et reprises</b>	<b>4 094 185</b>	<b>5 623 571</b>	<b>2 683 158</b>	<b>-2 940 413</b>					-52%	
Transfert de charge (cf Elément 15 du rapport CAC)	3 713 536	3 502 302	1 227 439	-2 274 863					-65%	
Reprises sur amortissements et provisions	228 149	1 358 800	1 101 523	-257 277					-19%	
Remb de frais lié à la perception des recettes	152 500	762 469	354 196	-408 273					-54%	
<b>TOTAL</b>	<b>52 726 857</b>	<b>45 439 321</b>	<b>48 690 410</b>	<b>3 251 089</b>					7%	

Source : TAMM, rapport du CAC

Les produits d'exploitation augmentent de 3,3 M€ soit + 7 % par rapport à 2020 dont presque 6 M€ issus de la hausse de la rémunération du délégataire.

→ La hausse de la fréquentation (+21% soit +3.1 M de validations en 2021) entraîne une augmentation de la rémunération variable du délégataire. La hausse du coefficient d'indexation de la rémunération fixe, qui est passé de 1,099 à 1,12 en 2021 explique cette augmentation.

<b>Compte de résultat de la délégation</b>				
Délégation :	Année		2021	
Transport urbain	2020	2021	Ecart en €	Ecart en % 2021 - 2020
<b>Produits d'exploitation</b>				
Recettes Activité	520 267	739 138	218 871	42%
Production stockée immob.	-	-	-	
Subventions	39 295 483	45 268 114	5 972 631	15%
Autres Produits et reprises	5 623 571	2 683 158	- 2 940 413	-52%
<b>Total Produits d'exploitation</b>	<b>45 439 321</b>	<b>48 690 410</b>	<b>3 251 089</b>	<b>7%</b>
<b>Charges d'exploitation</b>				
Achats, Serv Ext et autres	12 374 373	13 002 774	628 401	5%
Sous traitance	7 930 539	8 586 928	656 389	8%
Charges de personnel	21 740 096	22 368 606	628 510	3%
Redevances Collectivité	-	-	-	
Frais de siège	811 815	766 266	- 45 549	-6%
Dotations aux amortissements	2 943 080	3 731 640	788 560	27%
Dotations aux provisions	-	-	-	
Autres charges	106 763	99 471	- 7 292	-7%
<b>Total Charges d'exploitation</b>	<b>45 906 666</b>	<b>48 555 685</b>	<b>2 649 019</b>	<b>6%</b>
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>- 467 345</b>	<b>134 725</b>	<b>602 070</b>	
<b>Excédent Brut d'Exploitation</b>	<b>- 3 041 073</b>	<b>1 282 678</b>	<b>4 323 751</b>	
<b>Résultat financier</b>	<b>- 292 720</b>	<b>- 263 051</b>	<b>29 669</b>	
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>383 252</b>	<b>356 878</b>	<b>- 26 374</b>	
<b>Impôts bénéfice</b>	<b>4 778</b>	<b>-</b>	<b>- 4 778</b>	
<b>Résultat net</b>	<b>- 381 591</b>	<b>228 552</b>	<b>610 143</b>	

→ Détail des transferts de charges : Ces transferts de charges correspondent à des remboursements provenant de l'Etat, des assurances ou d'autres organismes et de la valorisation des prestations accordées en nature. Concernant les remboursements provenant de Metz Métropole, il s'agit des "Autres charges d'exploitation" inscrites dans le tableau suivant et correspondant au financement de l'investissement prévu par le contrat de DSP.

TRANSFERTS DE CHARGES	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2019-2020	en %
<b>Salaires</b>	121 279	280 806	39 398	102 991	19 107	159 334	140 227	734%
<b>Formation</b>	168 000	173 760	162 544	63 089	39 859	50 368	10 509	26%
<b>Remboursements sinistres</b>	266 528	75 974	74 278	89 511	56 799	64 456	7 657	13%
<b>Remboursement TIPP</b>	370 184	461 860	661 538	664 623	555 612	638 308	82 696	15%
<b>Autres charges d'exploitation</b>	2 117 052	2 584 091	2 752 491	2 724 601	2 824 780	3 362 718	537 938	19%
<b>Prestations avantages en nature</b>	7 060	10 251	9 643	68 721	6 145	2 709	-3 436	-56%
<b>Total</b>	<b>3 050 103</b>	<b>3 586 742</b>	<b>3 699 892</b>	<b>3 713 536</b>	<b>3 502 302</b>	<b>4 277 893</b>	<b>775 591</b>	<b>22,1%</b>

Les transferts de charges "Salaires" : en 2021, il s'agissait principalement de remboursements d'indemnités de départ à la retraite (119 k€).

Les transferts de charges concernant la formation ont fortement diminué depuis 2019 : le dispositif d'aides à la formation a été réformé en 2018, diminuant les remboursements reçus par les TAMM (seules les formations dites "obligatoires" sont désormais remboursées).

Les transferts de charges "TIPP" correspondent aux remboursements de la Taxe Intérieure sur les Produits Pétroliers.

Les transferts de charges "Remboursements sinistres" correspondent aux remboursements versés par les assurances.

Les transferts de charges "Autres charges d'exploitation" correspondent aux remboursements, par Metz Métropole, du financement des investissements (prévu par le contrat de DSP) :

- ✓ Rémunération C1 : financement du système billettique : 774 328 €
- ✓ Rémunération C2 : financement du système SAEIV : 667 053 €
- ✓ Rémunération C3 : financement du matériel roulant : 1 888 107 €
- ✓ Rémunération C4 : financement des investissements non prévus : 33 230 €

Les "Prestations avantages en nature" correspondent à la valorisation des cartes de libre circulation pour les salariés et leurs conjoints pour 3 k€.

Les charges d'exploitation**Les charges de personnel (22 368 606 M€)**

Les effectifs des TAMM comptent 472 ETP sur l'année 2021 en légère baisse par rapport à 2020 en lien avec des difficultés de recrutement de mécaniciens, de carrossiers, d'apprentis à la maintenance et de conducteurs-receveurs face à la pénurie des candidatures.

Les effectifs de conduite sont stables (341 agents en 2020 comme en 2021).

Les charges de personnel sont en hausse de 629 K€ par rapport à 2020. Cet écart est principalement lié aux effets de la crise sanitaire (activité partielle et impact absentéisme en 2020).

**Le gazole (3 515 858 €)**

Le gazole représente une charge annuelle de 3,5 M€, en nette hausse de 827 k€ par rapport à 2020 (+ 30.8%). Cette augmentation est liée

- à la hausse des kms (+13%), qui a un impact de +322 K€
- au prix moyen au litre qui passe de 1.021 € en 2020 à 1.158 € en 2021 (+ 438 K€)
- à la consommation moyenne au 100 km qui évolue de 44,23 litres en 2020 à 44,78 litres en 2021 soit un écart défavorable de +66 k€

**Les services extérieurs dont la viabilité hivernale, les assurances, les maintenances informatiques (2 805 992€)**

Cet écart s'analyse ainsi : une diminution des charges de crédit-bail de -49 k€, des charges d'entretien des locaux et installations de -136 k€, des coûts d'entretien extérieurs de -117 k€ et une hausse des coûts d'assurance de +91 k€ et des autres services extérieurs de +26 k€.

**Evolution du coût des prestations confiées à KEOLIS, ses filiales et TRANSDEV**

<b>Evolution du coût de la sous-traitance € HT</b> (Source : rapport commissaires aux comptes)	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Exploitation des parkings P+R	180 618	146 175	144 222	146 043	162 782	151 977
Centre de relation Clientèle	251 943	236 426	265 580	266 739	244 427	260 303
Mise à disposition de personnel	431 582	489 186	401 304	496 844	488 476	576 410
Assistance technique	865 395	932 618	930 431	970 356	811 815	875 329
Audit énergétique		4 680				
Assistance maîtrise d'ouvrage PVQ	34 606					
Mise à disposition d'applications informatiques	1 702	1 466	18 634	12 518	86 870	30 447
Enquête comptage fréquentation trains	5 213					
Conventions d'occupation du domaine public pour les gares					1 009	1 450
Sous-traitance lignes	7 813 035	7 748 234	7 990 755	6 143 974	5 467 367	6 308 121
<b>Coût total sous-traitance</b>	<b>9 584 094</b>	<b>9 558 785</b>	<b>9 750 926</b>	<b>8 036 474</b>	<b>7 262 746</b>	<b>8 204 037</b>

Le coût de la sous-traitance des lignes augmente en 2021 en lien avec la reprise d'activité et le nombre de kilomètres croissant.

**Les autres services extérieurs (3 552 911€)**

Il s'agit essentiellement des honoraires, de l'assistance technique et de prestations d'experts KEOLIS (hors assistance technique).

**Les dotations de l'année 2020 (3 731 640 €)**

Cette variation significative est la conséquence des investissements réalisés au début de l'année 2021 avec l'acquisition de 14 bus articulés et de 7 bus standards pour un montant total de 7 092 k€.

**Les autres charges****L'impôt sur les bénéfices et les participations**

La participation des salariés aux résultats de l'entreprise : Néant (453 413 € en 2019)

Impôt sur les bénéfices : 0 €

Impôt société et participation : 0€

**Le montant total des produits est de 49 M€ en 2021. Il était de 45,8 M€ en 2020**

**Le montant total des charges est de 48,8 M€ en 2021. Il était de 46,2 M€ en 2020**

**Le résultat de l'année 2021 est bénéficiaire de + 228 552 €. Il était de – 381 591 € en 2020.**

## 2.2 – Les éléments financiers suivis en dehors du 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	2017	2018	2019	2020	2021
Recettes collectivité en €HT	13 044 126	13 677 705	14 206 937	10 224 040	11 910 746
Variations	1 548 293 7,58%	451 311 4,86%	95 696 1%	-3 982 897 -28%	1 686 706 16%

- Abondement du budget général Metz Métropole au budget annexe Transport

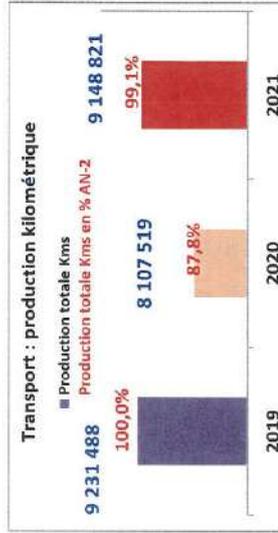
Année	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Montant	0 €	0 €	6 302 954 €	3 356 000 €	2 600 000 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €

En 2021, le budget principal de Metz Métropole n'a pas abondé le budget annexe dédié au transport public.

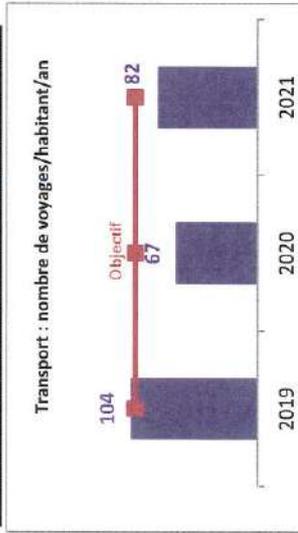
### 3. ANALYSE DE L'ACTIVITE 2021

Source : rapports annuels du délégataire

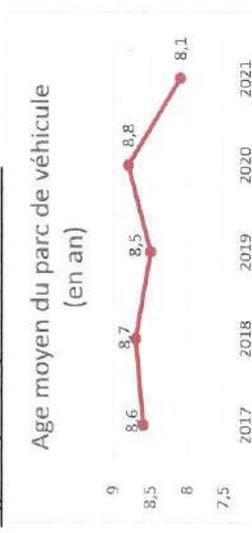
#### Evolution de la fréquentation et de la production kilométrique.



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



#### Age moyen du parc de véhicules.



➤ **2021 : 18 millions de voyageurs (15 M en 2020).**

L'exercice 2021 constitue le 10<sup>ème</sup> exercice de la délégation. La fréquentation a atteint 18,1 millions de voyages. Les premiers mois de l'année ont été fortement impactés par la crise sanitaire. A partir du début de l'été et la sortie du confinement, le réseau a retrouvé une partie de la clientèle, même si les volumes étaient en retrait significatif par rapport à 2019. Les différentes périodes de couvre-feu et de confinement n'ont pas permis à l'activité de revenir aux flux habituels.

Malgré le contexte difficile, l'année 2021 a été une année très riche en termes de gestion de projets tels :

- la modification de l'offre de transport à compter du 30 août 2021 faisant suite à plusieurs réunions de concertation avec les élus locaux : prolongation de la circulation des LIANES jusqu'à 22h30 ; création d'une seconde NAVETTE de centre-ville, la N81 CITY ; mise en place d'une nouvelle liaison (la N70) entre le Pôle d'Echange Multimodal et le plateau de Frescaty ; réorganisation des itinéraires des P106 et P107 pour desservir les communes d'Amanvillers et de Saint-Privat-la-Montagne ; renforcement de la desserte des communes du Val-Saint-Pierre par la mise en place de 2 navettes (N92 et N93) ; création d'une desserte en TAD du site d'Emmaüs ; renfort d'offre sur la P103 la matin en heure de pointe ; desserte de l'Institut de la Salle par le S285 le soir ; extension du TAD 308 pour proposer une liaison aux communes de Vaux et de Moulins Prévilles.

- l'intégration de 23 nouveaux véhicules : 14 bus articulés, 7 bus standards et 2 minibus,

- Le nouveau projet d'Agence VELOMET' donnant sur le parvis des droits de l'homme et Avenue François Mitterrand a été initié aux portes de l'été et ouvrira en 2022.

➤ **Fréquentation +20 %**

La fréquentation passe de 15 à 18,1 millions de validations (soit + 3 084 081 validations par rapport à 2020). Les premiers mois ont encore été impactés par la crise sanitaire. Le nombre de voyages par habitant augmente également pour atteindre 82 voyages par an. L'objectif DSP (100) n'est encore pas atteint sur cette période.

La fréquentation des lignes METTIS augmente de 20%.

➤ **Utilisation des titres de transport**

Les abonnements sont relativement stables et représentent 70 % de l'usage des titres de transport (71,5% en 2019) et les titres à voyages représentent 30 %.

➤ **Une augmentation de la production kilométrique (+12,8%)**

Le nombre total de kilomètres produits en 2021 s'élève à 9 148 821 kms, soit +12,8 % par rapport à 2020 (soit +1 041 302 kms). La part de sous-traitance (2 547 240 km) représente 28 % de la production totale (similaire en 2020).

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

L'obsolescence du matériel embarqué du SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs) a été traitée au cours de l'année 2021. En effet, les véhicules standards et articulés livrés en 2021 ont tous été équipés d'un nouveau calculateur « Kelina 3 » développé par Simplifici dans le cadre de son activité de géolocalisation et de suivi des bennes à ordures. Une carte métier spécifique a pu être adaptée pour gérer les périphériques spécifiques inhérents à l'activité de transport de voyageurs. Cette adaptation, initialement prévue pour être finalisée au cours du 3ème trimestre 2020 n'a pu être mise en place in extremis qu'au moment de la livraison des véhicules grâce aux efforts conjugués des équipes de TAMM et de Simplifici.

➤ **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 2021 est de 990 k€ et les TAMM ont perçu 629 k€ (avec indexation). Les principaux points pénalisants sont la ponctualité et la propreté des BHNS et des bus, les résultats de l'enquête satisfaction (55% au lieu des 64% attendus) et les résultats du taux de fraude (au-delà des niveaux d'exigences).

➤ **Sécurité**

Au cours de l'année 2021, les actions de médiations et de prévention avec les associations de quartier se sont poursuivies ainsi que les contrôles hebdomadaires avec la police.

Il y a eu 14 757 messages "Fraude" émis par les conducteurs signalant une suspicion de fraude, 123 messages "perturbateurs de 1 à 3" et 23 messages "perturbateurs 4 et plus" pour informer le PCC d'un danger éventuel.

10 arrêts de travail ont été générés par les 63 incidents enregistrés en 2021 représentant au total 427 jours d'AT. Avec les prolongations et rechutes de 2019 et 2020, ce nombre s'élève à 728 jours (soit 3 ETP).

➤ **Le parc**

En 2021, l'entreprise a intégré 23 nouveaux véhicules : 14 bus articulés, 7 bus standards et 2 minibus.

➤ **Les investissements réalisés en 2021**

Le montant total des investissements TAMM s'est monté en 2021 à : 7 870 k€. Il se répartit comme suit :

- Logiciels et applicatifs : 126 054€
- Agencements et installations générales : 42 567€
- Matériel et outillage : 21 484€
- Matériel de transport : 7 598 928€
- Matériel informatique : 58 004€
- Mobilier de bureau : 22 825€

➤ **Les parkings relais**

La gestion des 3 parkings relais a été confiée à EFFIA Stationnement à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018 et pour une durée de 2 ans (puis reconduit pour 2 ans jusqu'au 31 décembre 2021). La fréquentation annuelle des 3 P+R est de 49 062 validations, soit une fréquentation stable par rapport à 2020, mais en forte baisse par rapport à 2019 (90 448 validations).

**Quelques éléments du bilan social**

➤ En 2021, les TAMM comptent 472 ETP en moyenne soit un effectif en baisse depuis 2019, en raison de la crise sanitaire.

➤ Le taux d'absentéisme est en très légère baisse par rapport à 2020 à 13,51 % (14,61 % en 2020).

**Perspectives 2022**

L'évolution de la crise sanitaire et ses répercussions sur la fréquentation du réseau LE MET" seront au cœur des enjeux de 2022. Il conviendra pour TAMM de veiller à maintenir un équilibre financier qui se concrétisera par la validation d'un avenant relatif à la rémunération de 2022.

Il faudra impérativement trouver une solution au problème en cours du SAEIV qui n'est plus développé, ni même maintenu.

La maintenance des BHNS sera également au cœur des enjeux des années à venir, en raison notamment du vieillissement du parc.

Au titre de la gestion des ressources humaines, les TAMM devront concentrer leur effort sur les sujets suivants : poursuivre les actions de lutte contre la pandémie et l'adaptation de l'entreprise à la crise

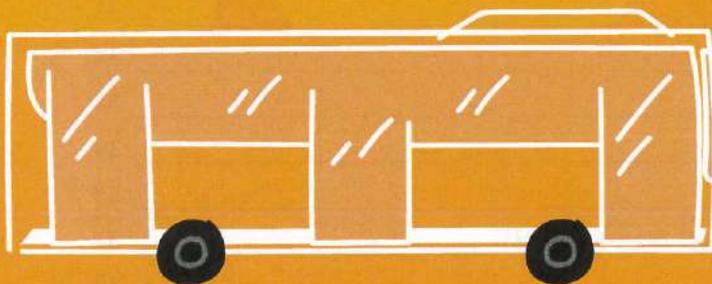
sanitaire, poursuivre la lutte contre l'absentéisme, renforcer les compétences de l'encadrement de proximité, et enfin et surtout poursuivre les recrutements de conducteurs receveurs et de membres de l'atelier malgré les difficultés réelles sur ces métiers en tension.

### Chiffres clés du réseau de transport

Déléataire	2020	2021
Kilomètres TAMM	5 622 377 km	6 307 608 km
Kilomètres sous-traités	2 263 114 km	2 547 240 km
Kilomètres TPMR	216 073 km	286 309 km
Kilomètres spéciaux	5 955 km	7 665 km
<b>Kilomètres totaux parcourus</b>	<b>8 107 519 km</b>	<b>9 148 822 km</b>
Voyages TAMM	13 709 231	16 441 802
Voyages affrétés	1 188 615	1 534 753
Voyages TPMR	18 101	24 273
Voyages spéciaux	14 825	17 275
Validations gares / P+R / P+V	96 145	110 570
<b>Total voyages</b>	<b>15 026 917</b>	<b>18 128 673</b>
<b>Taux de correspondance</b>	<b>31,10%</b>	<b>30,89%</b>
<b>Voyage/habitant/an</b>	<b>67</b>	<b>81</b>

TRANSPORTS DE L'AGGLOMÉRATION DE METZ MÉTROPOLE

# Rapport annuel 2021



# Rapport Annuel 2021

## Sommaire

Préambule	4
1 - L'offre de Transport	5
2 - L'Usage	8
A. Structure calendaire 2021	8
B. Fréquentation	8
C. Utilisation des titres de transport	11
3 - Les Produits	12
A. Rémunération Forfaitaire d'Exploitation R1	14
B. Recettes annexes	16
4 - Les Charges	17
5 - Le parc	19
6 - Les investissements réalisés par Tamm	21
7 - Appréciation sur les conditions d'exécution du service public	23
La qualité de service	23
Assistance technique Keolis	26
Evolution Contractuelle	28
Sous-traitance	29
Sécurité	32
Ponctualité	32
Enquête fraude	33
Enquête satisfaction	33
Maintenance	34
Effectif 2021	38
Absentéisme 2021	38
Relations sociales	38
Plan de développement des compétences réalisé en 2021	39
Marketing / Communication	40
Suivi des Parkings-Relais	45
Développement durable et responsabilité sociétale	50
Evolutions prévisibles et perspectives d'avenir	55

## **Table des Annexes**

**Annexe 1 : Kilomètres de l'année 2021 par ligne et par mois**

**Annexe 2 : Trafic 2021 par ligne et par mois**

**Annexe 3 : Trafic 2021 par titre**

**Annexe 4 : Ventes 2021 en € TTC par titre**

**Annexe 4 bis : Ventes 2021 en quantités par titre**

**Annexe 5 : Evolution de la fraude et du taux de contrôle**

**Annexe 6 : Organigramme de la SAEML TMM au 31/12/2021**

**Annexe 7 : Kilomètres lignes affrétées**

**Annexe 8 : Plan de développement des compétences réalisé en 2021**

**Annexe 9 : Plan de développement des compétences prévisionnel 2022**

**Annexe 10 : Bilan social 2021**

**Annexe 11 : Engagements sociétal et environnemental 2022**

## Préambule

Lors du Conseil Communautaire du 17 octobre 2011, Metz Métropole a confié la gestion de son réseau urbain à la Société Keolis.

Le nouveau contrat de 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 Metz Métropole est entré en vigueur le 1er janvier 2012.

L'exercice 2021 constitue le 10<sup>ème</sup> exercice de la Délégation 2012-2023.

C'est également le 8<sup>ème</sup> exercice plein du nouveau réseau LE MET' structuré autour des deux lignes METTIS et des 5 LIANES.

L'exercice 2021 a bien évidemment été marqué par la poursuite de la pandémie de COVID.

Les nombreux impacts liés à la crise sanitaire se sont également fait ressentir au cours de cette année 2021 même si cela n'est pas dans les mêmes proportions qu'au cours de l'année 2020.

Cet exercice a bien évidemment été touché par une baisse significative de la fréquentation du réseau, un effet de traîne existe au cours de cette année 2021 et vraisemblablement également au cours de l'année 2022.

Mais il est à noter que la fréquentation de 2021 est supérieure à celle de 2020 de plus de 20 %.

Il est rappelé que 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 sont reversées par le Délégataire à l'Autorité Organisatrice tous les mois.

## 1 - L'offre de Transport

Indicateurs	Année 2021	Année 2020	Ecart 2021 vs 2020
Production Tamm Kms BHNS	1 487 620	1 346 338	10,49%
Production Tamm Kms autres lignes	4 819 988	4 276 039	12,72%
Production Sous Traitée Kms hors TAD et FLEXO	2 307 886	2 040 852	13,08%
Production Sous Traitée Kms Sur Réserve	168 201	146 073	15,15%
FLEXO	71 153	76 189	-6,61%
Services TPMP	286 309	216 073	32,51%
<b>Production Totale Hors Services spéciaux</b>	<b>9 141 157</b>	<b>8 101 564</b>	<b>12,83%</b>
Services spéciaux	7 665	5 955	28,72%
<b>Production totale Kms Réseau LE MET'</b>	<b>9 148 822</b>	<b>8 107 519</b>	<b>12,84%</b>
Superficie PTU Metz-Métropole (en Ha)	30 602	30 602	0,00%
Population PTU Metz-Métropole	225 082	225 082	0,00%
Densité de population (hab/Ha)	7,36	7,36	0,00%
KM Metz-Métropole / habitant (km/hab)	40,65	36,02	12,84%
KM Metz-Métropole / superficie (km/Ha)	298,96	264,93	12,84%

En 2021, la production kilométrique a encore été impactée par la poursuite de la crise sanitaire COVID-19 et les différentes périodes de semi-confinement, couvre-feu, fermeture d'écoles ou de commerces non essentiels, et de restrictions d'accès à certains lieux, liées à la mise en place du pass sanitaire.

La **suppression de la permanence de l'offre** (à compter du 30.08.2021), réintégrant une période de PVS (offre réduite) sur les lignes METTIS, LIANES et NAVETTES en correspondance avec une ligne M ou L, ont un impact direct sur la fréquentation générale du réseau (perte de clients).

Des **mouvements sociaux internes Tamm et/ou sous-traitants** ont également impacté le niveau d'offre assuré et la fréquentation du réseau (à compter du 02.09.2021).

Des adaptations d'offre ont donc continué à être pratiquées à plusieurs reprises afin de garantir une continuité et une qualité de service.

Les principaux événements externes ayant impacté directement ou indirectement le niveau d'offre et/ou la fréquentation du réseau :

- 1<sup>er</sup> janvier 2021 : dernier jour de couvre-feu à 20h (période fêtes de fin d'année 2020)
- 02 janvier : couvre-feu jusqu'à 18h
- 31 janvier : fermeture des centres commerciaux non alimentaire > 20 000 m<sup>2</sup>
- 20 mars : décalage du couvre-feu de 18h à 19h
- 03 avril : fermeture de tous les commerces non-essentiels
- 05 > 10 avril : semaine scolaire 100% à distance (collèges et lycées)
- 26 avril : retour en classe pour les maternelles et primaires (collèges et lycées à la maison)
- 29 avril : première annonce du gouvernement du calendrier progressif de déconfinement
- 03 mai : retour en classe pour les collèges et lycées
- 19 mai : décalage du couvre-feu de 19h à 21h + réouvertures des commerces, musées, cinémas, théâtres et terrasses (limitées à 6 personnes maximum)
- 09 juin : décalage du couvre-feu de 21h à 23h + réouvertures des cafés, restaurants et salles de sport
- 30 juin : fin du couvre-feu
- 10 décembre : activation du plan hiver

Le principal événement interne ayant impacté directement ou indirectement le niveau d'offre et/ou la fréquentation du réseau : mouvement social (Tamm et/ou sous-traitant) valorisé par une grève perlée, aux dates suivantes :

- 2 > 3, 6 > 10, 13 > 17, 20 > 24, 27 > 30 septembre
- 1, 4 > 8, 11, 13 > 16, 18 > 22 octobre
- 8 > 10, 12, 15 > 19, 22 > 26, 29 > 30 novembre

- 10, 13, 17, 24 et 31 décembre

Les principales phases d'adaptation ont été les suivantes :

- Retour d'une offre réduite PVS sur les produits METTIS, LIANES et certaines NAVETTES ((à compter du 30.08.2021)
  - 12 avril : réduction d'offre avec basculement en horaire été / Uniformation nationale des dates de PVS. Fin des PVS datée au dimanche 25 avril.
  - 12 mai : retour de l'offre hiver
  - Décembre : plusieurs dimanches avec renfort d'offre pour couvrir les ouvertures commerciales avant Noël.
- *Le nombre total de kilomètres produits en 2021 (hors services spéciaux) s'est élevé à 9 141 157 km (dont 2 476 087 km sous-traités), soit +12,8% par rapport à 2020.*
  - *La production relative aux transports sur réservation est également impactée positivement. En 2021, elle s'est élevée à 168 201 km, en progrès de 22 128 km par rapport à 2020.*
  - *Le service TPMP a réalisé 296 309 km, soit une production supérieure de plus de 32% par rapport à 2020 ; 7 665 km ont été parcourus pour les services spéciaux.*

A la suite de plusieurs réunions de concertation avec les élus locaux, des modifications d'offre ont été mises en place à compter du 30.08.2021 ; elles sont reprises dans l'ordre de service n° 79. Elles concernent les lignes ou secteurs suivants :

- **L'offre LIANES a été renforcée** pour proposer un dernier départ à 22h30 depuis le centre-ville de Metz (à la place du premier départ assuré par le produit FLEXO)  
+ A compter du 29 novembre, lancement de l'**expérimentation de la descente entre arrêt**, le soir après 21h, 7j/7, sur les 5 LIANES (à la demande du client auprès du conducteur).
- **Une seconde NAVETTE de centre-ville N81 CITY** a été créé et mise en production à compter du 30 août, en complément de l'offre N83 (ces 2 produits sont gratuits pour les clients).
- **Une nouvelle NAVETTE N70** a été créée pour desservir le plateau de Frescaty, et plus particulièrement pour accompagner l'arrivée de l'usine Amazon. Cette liaison offre un itinéraire express, direct depuis le Pôle d'Echanges Multimodal, adapté aux horaires de l'usine (seule entreprise pour l'instant installée sur la ZAC pointe sud du plateau).
- **Un renfort d'offre a été mis en place sur la ligne P103 en heure de pointe matin**, pour absorber une surcharge récurrente constatée depuis plusieurs années.
- Le service **TAD 308 a été étendu** pour proposer une liaison aux communes de Vaux et Moulins-Préville.
- Une extension d'offre a été ajouté sur le **scolaire S285** au départ de De La Salle.
- L'offre du secteur Val-St-Pierre N91 a été remplacée et renforcée par une double liaison circulaire N92 et N93, offrant 100% de correspondance avec les TER en gare de Peltre. A ce renfort s'est ajouté la création d'une desserte TAD 309 pour desservir le site d'Emmaüs.
- **Une réorganisation des itinéraires P106 et P107** a été mis en production à la rentrée de septembre. Pour absorber les flux en provenance de St-Privat-La-Montagne, l'offre P107 a été renforcée de façon importante. *Ce renfort préfigure aussi les besoins à venir via l'intégration de la commune de Roncourt (prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2022).* Des adaptations horaires ont eu lieu en novembre 2021 sur les produits P106 et P107 pour mieux répondre aux besoins des clients (en particuliers scolaires).

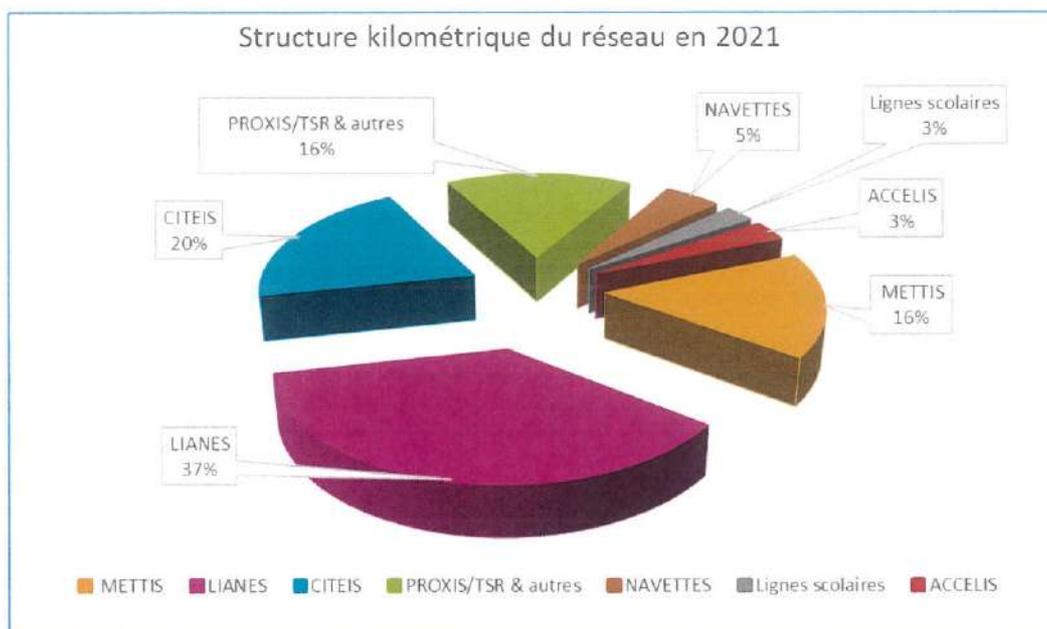
Compte tenu du contexte lié à la pandémie, les renforts évènementiels ont encore été limités en 2021 :

- FIM 2021
- Marché de Noël

L'année 2021 n'a enregistré aucune perturbation significative liée à des phénomènes climatiques.

Le réseau LE MET<sup>1</sup> à fin 2021 présente la structure suivante :

- **2 lignes METTIS** (lignes BHNS) aménagées en site propre sur la quasi-totalité du parcours représentant 16% de la production kilométrique du réseau
- **5 LIANES** (lignes structurantes) représentant 37% de la production kilométrique du réseau
- **7 lignes CITEIS** (lignes C) dont une ligne de rocade représentant 20% de la production kilométrique du réseau
- **12 lignes « PROXIS »** (lignes suburbaines P) pour l'essentiel centrées autour du PEM (Pôle d'Echanges Multimodal) représentant 13% de la production kilométrique du réseau auxquelles il convient d'ajouter les lignes de transport sur réservation qui représentent 2% de la production kilométrique
- **14 navettes** (lignes N) représentant 5% de la production kilométrique du réseau
- **4 lignes « FLEXP »** (lignes nocturnes F) en complément des lignes METTIS représentant 1% de la production kilométrique du réseau
- **29 lignes à vocation principalement scolaire** (lignes S) représentant 3% de la production kilométrique du réseau
- **13 lignes TIM** intégrées tarifairement
- **3 lignes TER / 5 gares TER** intégrées tarifairement
- La desserte du service TPMR **ACCELIS** représente 3% de la production kilométrique du réseau



L'obsolescence du matériel embarqué du **SAEIV** (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs) a été traitée au cours sur l'année 2021.

En effet, les véhicules standards et articulés livrés en 2021 ont tous été équipés d'un nouveau calculateur « Kelina 3 » développé par Simpliciti dans le cadre de son activité de géolocalisation et de suivi des bennes à ordures. Une carte métier spécifique a pu être adaptée pour gérer les périphériques spécifiques inhérents à l'activité de transport de voyageurs.

Cette adaptation, initialement prévue pour être finalisée au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre 2020 n'a pu être mise en place in extremis qu'au moment de la livraison des véhicules grâce aux efforts conjugués des équipes de TAMM et de Simpliciti.

Le système de radio est toujours stable et fiable depuis la migration en full IP.

Au cours de l'année 2021, la migration a été complétée par le renouvellement de l'enregistreur, de sorte que l'intégralité de la configuration est désormais opérationnelle en IP.

**Voir annexe 1 : Kilomètres de l'année 2021 par ligne et par mois**

## 2 - L'Usage

### A. Structure calendaire 2021

La structure calendaire de 2021, très légèrement défavorable, est quasiment identique à celle de 2020.

	Année 2020	Année 2021	Ecart
Période Scolaire Semaine	173	171	-2
Période Petites Vacances Scolaires	40	43	3
Période hors Grandes Vacances Scolaire Samedi	43	41	-2
Dimanches et fêtes	64	63	-1
Période Grandes Vacances Scolaires Samedi	7	8	1
Période Grandes Vacances Scolaires Semaine	39	39	0
<b>Nombre de jours totaux</b>	<b>366</b>	<b>365</b>	<b>-1</b>
<b>Coefficient de structure calendaire</b>	<b>0,42%</b>		

### B. Fréquentation

La fréquentation du réseau a dépassé les 23,8 millions de validations en 2019. Le démarrage de l'année 2020 s'est fait sur la même tendance. Fin février 2020, la fréquentation du réseau était supérieure de 3% à la fréquentation de la même période de 2019.

La crise sanitaire, qui a démarré avec le confinement le 17 mars 2020, a mis fin à cette croissance. La fréquentation du réseau a chuté jusqu'à atteindre moins de 6% en avril 2020 comparé à 2019. A partir de juillet, la fréquentation est remontée pour atteindre 75% par rapport à l'année précédente. En septembre, elle atteint les 80% mais redescend dès l'annonce du 2<sup>nd</sup> confinement à 50% par rapport à 2019.

En 2021, la fréquentation a atteint 18,1 millions de voyages. Les premiers mois de l'année ont été fortement impacté par la crise sanitaire. A partir du début de l'été et la sortie du confinement, le réseau a retrouvé une partie de la clientèle, même si les volumes étaient en retrait significatif par rapport à 2019. Les différentes périodes de couvre-feu et de confinement n'ont pas permis à l'activité de revenir aux flux habituels.

La fréquentation est liée aux besoins de déplacements, qu'ils soient scolaires, professionnels, de loisirs. Or, le télétravail, les cours à distance, la fermeture des restaurants, cinémas, centres commerciaux, lieux culturels... sont des facteurs explicatifs de la baisse du trafic sur cette période. La reprise des cours en présentiel à la rentrée 2021 a permis de retrouver une grande partie du public étudiant.

La peur du virus, et notamment de le contracter lors d'un déplacement, reste un autre facteur qui explique cette baisse.

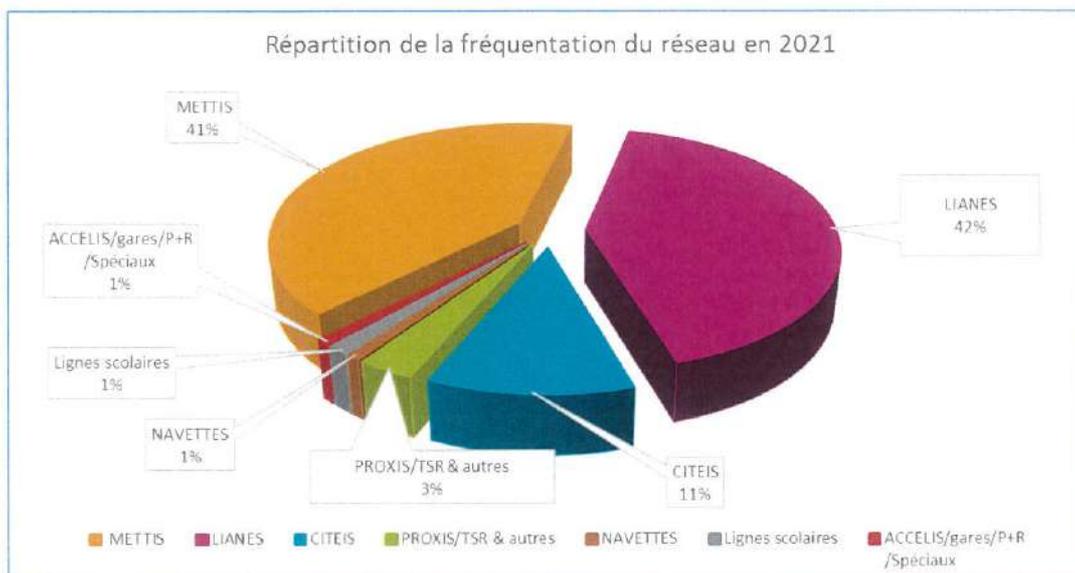
Indicateurs	Année 2021	Année 2020	Ecart 2021 vs 2020
TAMM Validations BHNS	7 455 003	6 219 045	19,87%
TAMM Validations autres lignes	8 986 799	7 490 186	19,98%
Trafic affrété Validations autres lignes	1 479 202	1 131 594	30,72%
Trafic affrété Validations/Transport sur Réservation	33 821	25 845	30,86%
Trafic affrété Validations FLE XO	21 730	31 176	-30,30%
Train / P+R / P+V	110 570	96 145	15,00%
Sous-Total Validations autres lignes	10 632 122	8 774 946	21,16%
Services TP MR	24 273	18 101	34,10%
Trafic total Validations hors Services spéciaux	18 111 398	15 012 092	20,65%
Services spéciaux	17 275	14 825	16,53%
<b>Total voyages Réseau LE MET'</b>	<b>18 128 673</b>	<b>15 026 917</b>	<b>20,64%</b>
Taux de correspondance	30,89%	31,10%	
Déplacements Metz-Métropole	17 874 614	11 436 917	56,29%
Voyages par habitant	81	67	
Déplacements par habitant	79	51	
Voyages par kilomètre	1,96	1,85	

La fréquentation réelle en 2021 (hors services spéciaux) s'est élevée à **18 111 398 voyages**, dont :

- 7 455 003 voyages sur le BHNS METTIS (+19,9% en 2021 vs 2020),
- 10 632 122 voyages sur le reste du réseau LE MET',
- 24 273 voyages sur le service TP MR,

Le gain de fréquentation par rapport à 2020 (hors services spéciaux) est de **+3 099 306 voyages soit +20 %**.

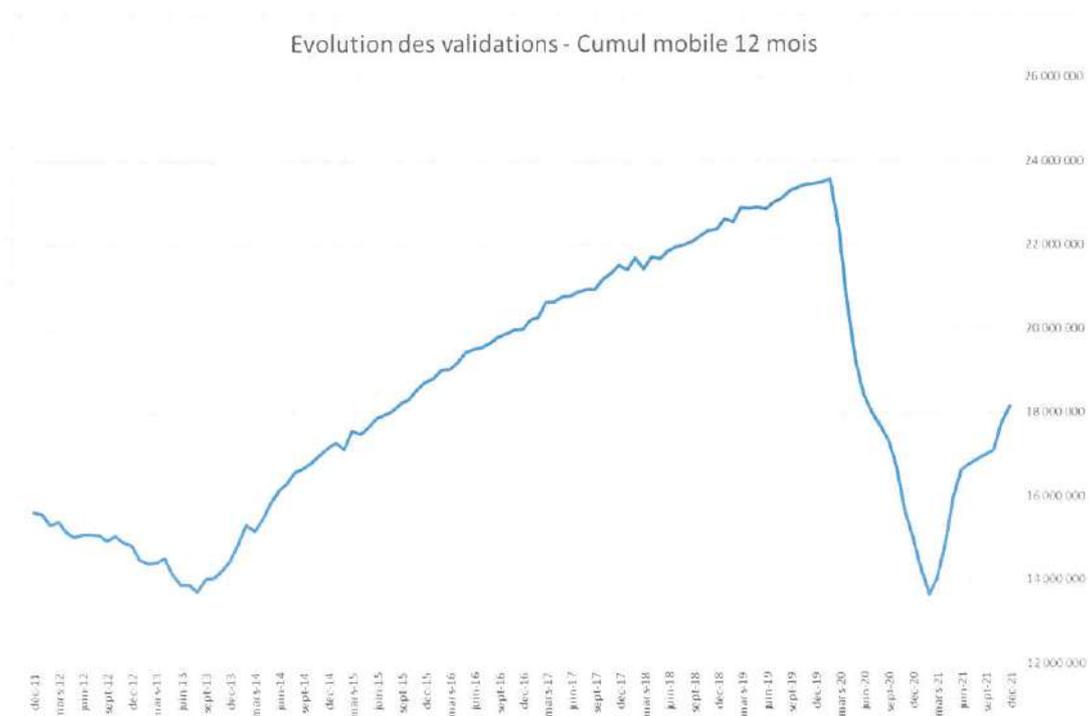
Sur l'année 2021, les voyages se répartissent selon les lignes de la façon suivante :



Sur l'année 2021, les lignes METTIS et les LIANES représentent plus de 83% du trafic total du réseau LE MET'.

**Voir Annexe 2 : Trafic 2021 par ligne et par mois**

La courbe de fréquentation, qui était en progression continue depuis la mise en place du nouveau réseau LE MET' en 2013, a été significativement impactée sur l'ensemble de l'année 2020. Elle continue à décroître jusqu'en février 2021. A partir de mars 2021, la courbe redémarre pour atteindre 18,1 M de voyages en cumul mobile à fin décembre 2021.

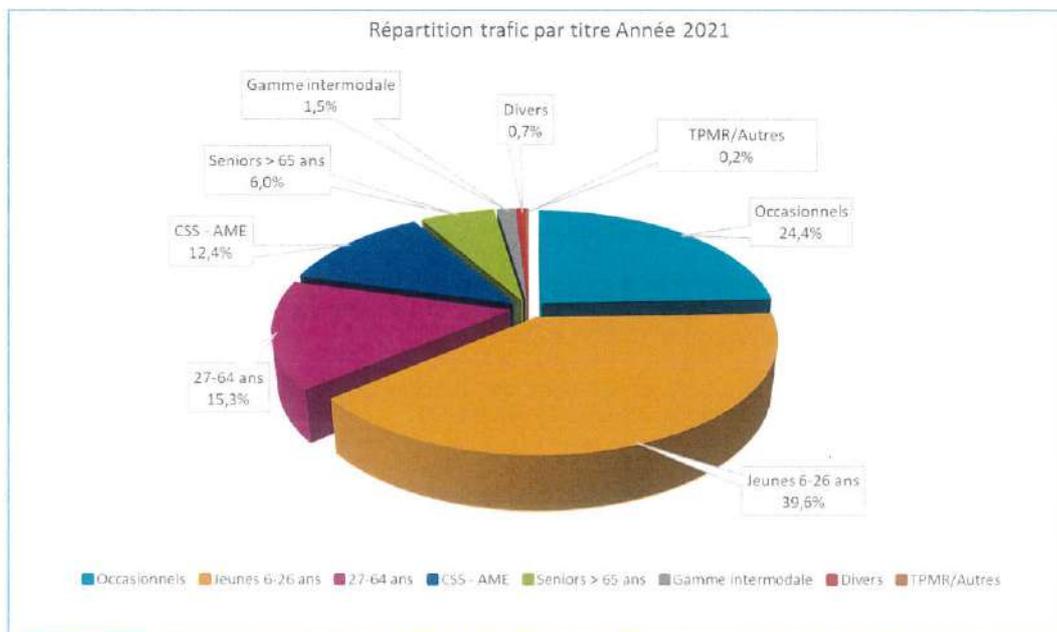


### C. Utilisation des titres de transport

Sur l'année 2021, l'usage des titres se répartit ainsi :

- Titres à voyages 30%
- Abonnements 70%

La répartition du trafic par famille de titres se détaille comme suit :



**Voir Annexe 3 : Trafic 2021 par titre**

### 3 - Les Produits

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 sont reversées par le Délégataire à l'Autorité Organisatrice tous les mois.

Sur décision de l'Autorité Organisatrice Eurométropole de Metz, la SAEML TAMM a appliqué une évolution tarifaire au 1er juillet 2021 (sur une partie des titres à voyages et abonnements).

L'évolution des tarifs du réseau a été validée en tenant compte de l'indexation des prix et des coûts d'exploitation, de la situation de précarité de certaines catégories d'usagers, et des obligations nées de la Loi d'orientation des mobilités.

Le Profil Accompagnant Inclusion et les titres 1, 10 voyages et mensuels Inclusion ont été mis en place au 1er juillet 2021 (loi LOM).

La carte est délivrée à la personne titulaire d'une carte Inclusion et lui permet de se faire accompagner sur l'ensemble de ses déplacements sur le réseau.

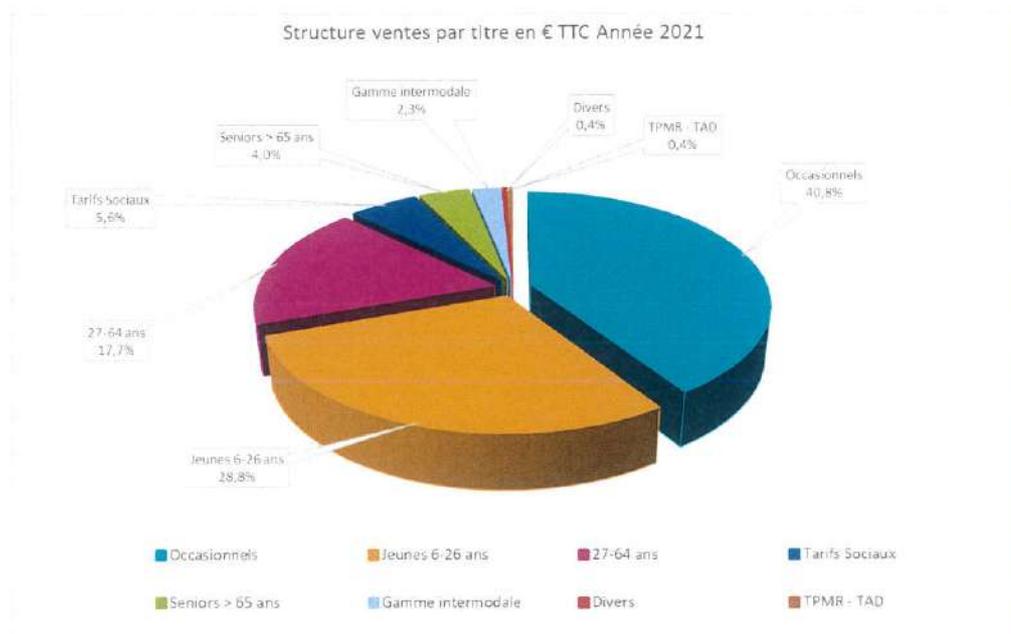
La tarification des abonnements basée sur l'âge du détenteur du titre (6-17 ans, 18-26 ans, 27-64 ans, 65 ans et plus) ainsi que le développement des ventes sur la boutique en ligne continuent à favoriser une gestion plus optimale de la période de rentrée scolaire.

En raison de la crise de la COVID et sur ordre de l'Autorité Organisatrice, la gratuité du réseau aux personnels soignants a été prolongée jusqu'au 31 juillet 2021.

Par ailleurs, à la demande des élus, la gratuité des navettes N81 et N83CITY a été prolongée jusqu'en fin août 2022 pour soutenir les commerçants du centre-ville.

Les ventes TTC 2021 s'élèvent à 13 102 k€ et sont supérieures de 1 856 k€ (soit +16,5%) par rapport aux ventes de 2020.

Sur l'année 2021, la structure des ventes en € TTC s'établit comme suit :



En termes de ventes de titres, les recettes des abonnements se sont globalement mieux comportées que les recettes des titres occasionnels, même si la part des abonnements a baissé et représente 55% des titres vendus en 2021, contre 58% en 2020.

***Voir Annexe 4 : Ventes 2021 en € TTC par titre***

***Voir annexe 4 bis : Ventes 2021 en quantités par titre***

***Voir annexe 5 : Evolution de la fraude et du taux de contrôle***

## A. Rémunération Forfaitaire d'Exploitation R1

En contrepartie des missions qui lui sont confiées par l'Autorité Organisatrice, le délégataire perçoit une rémunération.

La Rémunération Forfaitaire d'Exploitation (R1) tient compte des charges d'exploitation et des validations ; elle est établie selon la formule suivante :

$$\begin{aligned}
 R1 &= 70 \% \text{ (Dépenses Exploitation - Dépenses Exploitation liées au TPMR)} \\
 &+ 70 \% \text{ Dépenses d'exploitation liées au TPMR} \\
 &+ (\text{nombre de validations sur BHNS et Bus} \times \text{prix validation P1}) \\
 &+ (\text{nombre de validations TPMR} \times \text{prix validation P2})
 \end{aligned}$$

Le calcul de la Rémunération forfaitaire d'exploitation s'établit comme suit :

Détail R1	2021 (€ HT)
R1 fixe (€ HT valeur 2011)	28 375 130
R1 indexation / fixe (K2021=1,152) (=1,120 productivité)	3 405 016
R1 / objectif validations BHNS et BUS	13 422 163
R1 / objectif validations TPMR	201 842
<b>Total R1 avant impact validations</b>	<b>45 404 151</b>
Impact validations BHNS et BUS	-3 293 373
Impact validations TPMR	-65 750
<b>Total impacts validations</b>	<b>-3 359 123</b>
<b>Total R1 indexé</b>	<b>42 045 028</b>
Reversement allègements de charges CICE	-855 270
Bonus qualité indexé	628 800
Energie Stations	34 597
<b>Total Rémunération Eurométropole de Metz (RFE)</b>	<b>41 853 155</b>

La rémunération de l'Eurométropole de Metz tient compte de l'indexation définitive et de la réintégration de la productivité telle que mentionnée à l'article 3 de l'avenant 6.

La rémunération a été calculée sur la base des négociations en cours avec l'Eurométropole de Metz et tient compte :

- D'une baisse des dépenses d'exploitation forfaitaire sur la partie BUS et TPMR afin d'intégrer les impacts liés aux kilomètres non réalisés lors des adaptations d'offres successives en lien avec la crise sanitaire,
- Du réajustement des validations afin de compenser une partie des impacts de perte de fréquentation en lien avec les adaptations d'offre et les effets de traine sur les comportements de déplacement au niveau de la Métropole,
- Des Ordres de Service (OS) de l'année 2021, relatifs aux renforts d'offre ponctuels, aux modifications d'offre de septembre, à la poursuite de l'expérimentation de la navette gratuite du centre-ville,

Le calcul du coefficient K<sub>2021</sub> pour la partie indiciaire, après publication des indices définitifs ressort à 1,152 soit une augmentation de 3,13% par rapport à 2020 (coef : 1,117).

Le détail du calcul figure ci-dessous :

Code	Indices	Base 0 (2011)	2017	2018	2019	2020	2021
S	Salaires	103,30	113,08	115,08	117,18	118,63	120,24
G	Gazole	214,83	195,83	228,26	228,76	199,80	224,93
FSD3	Services divers	121,20	124,03	128,24	129,23	127,22	135,79
R	Réparation	160,28	181,45	185,97	191,49	197,77	203,28

Code	Indices	Coefficient	2017	2018	2019	2020	2021
S	Salaires	0,7023	0,7688	0,7824	0,7967	0,8065	0,8175
G	Gazole	0,1059	0,0965	0,1125	0,1128	0,0985	0,1109
FSD3	Services divers	0,1343	0,1374	0,1421	0,1432	0,1410	0,1505
R	Réparation	0,0575	0,0651	0,0667	0,0687	0,0709	0,0729
<b>Kn (hors productivité)</b>		<b>1,000</b>	<b>1,068</b>	<b>1,104</b>	<b>1,121</b>	<b>1,117</b>	<b>1,152</b>
<b>Kn - productivité</b>		<b>1,000</b>	<b>1,068</b>	<b>1,104</b>	<b>1,115</b>	<b>1,099</b>	<b>1,120</b>

La crise sanitaire a impacté négativement les évolutions des indices ; les impacts les plus significatifs concernent le gazole et les services divers.

Le coefficient  $K_{2021}$  intègre également la productivité devant être réalisée par TAMM. C'est ainsi que conformément à l'avenant 7, le coefficient K obtenu ci-dessus a été multiplié par 0,97227 correspondant à la formule  $(1 - Pr_{2021})$  avec  $Pr_{2021} = 0,02773$ , soit un coefficient  $K_{2021}$  égal à 1,120 pour les rémunérations composant le R1.

Par ailleurs, il est à noter que l'avenant 6 au contrat de DSP instaure que TAMM reverse le montant annuel du CICE à l'Eurométropole de Metz. Le CICE a disparu en 2019 mais a été remplacé par un mécanisme d'allègement de charges sociales équivalent.

L'avenant 6 a anticipé dans son article 14 l'éventuelle disparition du CICE et a prévu que les dispositions de reversement s'appliquent à tout dispositif futur qui remplacerait, le cas échéant, le CICE. TAMM reverse donc l'allègement de charges correspondant à ce dispositif, soit 855 k€.

La facturation des éléments suivants est définie dans le contrat de DSP et les avenants subséquents :

- la rémunération C1 qui correspond à l'euro près au financement par emprunt du système billettique
- la rémunération C2 qui correspond à l'euro près au financement par emprunt du système SAEIV
- la rémunération C3 qui correspond au financement du crédit-bail et de l'emprunt du matériel roulant remboursé à l'euro près.
- la rémunération C4 finance les investissements non prévus initialement au contrat

Le tableau de suivi des termes C s'établit comme suit :

Terme C	Réel 2020 En Euros HT	Réel 2021 En Euros HT	Variation 2021 - 2020
C1 - Billettique	774 328	774 328	0
C2 - SAEIV	667 053	667 053	0
C3 - Bus	1 347 086	1 888 107	541 021
C4 - Invest. TAMM	36 313	33 230	-3 083
	<b>2 824 780</b>	<b>3 362 718</b>	<b>537 938</b>

## B. Recettes annexes

Les autres éléments du Chiffre d'Affaires de la SAEML TAMM sont notamment :

Recettes annexes	Réel 2020	Réel 2021	Variation R 2021 - R 2020	%
Ventes tickets (supports)	219 004	302 216	83 213	38,0%
Recettes PV amendes	144 687	164 722	20 036	13,8%
Recettes publicité	98 632	158 243	59 611	60,4%
Recettes Location VELOMET	25 186	53 024	27 838	110,5%
Recettes occasionnelles	22 815	30 846	8 031	35,2%
Recettes diverses	9 943	30 087	20 144	202,6%
<b>Total</b>	<b>520 266</b>	<b>739 139</b>	<b>218 873</b>	<b>42,1%</b>

- Avec la reprise de l'activité en 2021, toutes les recettes annexes sont en hausse.

## 4 – Les Charges

Le tableau ci-après synthétise les données économiques globales de l'exploitation de la SAEML TAMM pour l'exercice 2021 par rapport à l'année 2020.

Charges	Réel 2020	Réel 2021	Variation R2021 - R2020	%
<b>Kilomètres</b>	<b>8 107 519</b>	<b>9 148 821</b>	<b>1 041 302</b>	<b>12,8%</b>
Achats	2 811 133	2 852 824	41 691	1,5%
Gazole	2 688 977	3 515 858	826 881	30,8%
Services extérieurs	2 988 021	2 805 992	-182 030	-6,1%
Affrètement	7 930 539	8 586 928	656 389	8,3%
Autres services extérieurs	3 137 458	3 552 911	415 453	13,2%
Impôts & taxes	1 560 599	1 041 455	-519 144	-33,3%
Charges de personnel	21 740 096	22 368 606	628 510	2,9%
Autres charges de gestion	106 763	99 471	-7 291	-6,8%
Charges financières	293 109	263 051	-30 059	-10,3%
Charges exceptionnelles	105	0	-105	-100,0%
Dotations & provisions	2 943 080	3 731 640	788 560	26,8%
Impôt société & participation	4 778	0	-4 778	-100,0%
<b>Total</b>	<b>46 204 658</b>	<b>48 818 735</b>	<b>2 614 077</b>	<b>5,7%</b>

### Explication et analyse des principaux écarts par rapport à l'année 2020

- **Achats : Les achats augmentent de 1,5 %, soit +42 k€**

Le poste Achats comprend les achats de pièces détachées, le coût des pneumatiques, des lubrifiants, de la billetterie et des autres consommables (fournitures, électricité, gaz, eau)

- **Gazole : les coûts de gazole sont en augmentation de 30,8% soit +827 k€**

Cette variation importante des coûts de gazole s'explique sur la base de 3 critères. La variation des kilomètres propres TAMM (+757176 km) qui a un impact de +322 k€, le prix moyen au litre qui passe de 1.021 € en 2020 à 1.158 € en 2021, qui représente un surcoût de +438 k€ et la consommation moyenne au 100 km qui évolue de 44,23 litres en 2020 à 44,78 litres en 2021 soit un écart défavorable de +66 k€.

- **Services extérieurs : Les services extérieurs diminuent de 6,1 %, soit -182 k€.**

Cet écart s'analyse ainsi : une diminution des charges de crédit-bail de -49 k€, des charges d'entretien des locaux et installations de -136 k€, des coûts d'entretien extérieurs de -117 k€ et une hausse des coûts d'assurance de +91 k€ et des autres services extérieurs de +26 k€.

- **Sous-traitance – affrètement : Le coûts des services affrétés augmentent de +656 k€ soit +8,3%**

Cette hausse des coûts des services affrétés est liée principalement à l'augmentation des kilomètres entre l'année 2020 et l'année 2021. Les kilomètres sous-traités s'élèvent à 2 547 240 en 2021 contre 2 263 114 en 2020 soit une variation de +284 126 km soit +12,55%. Cette variation significative est liée à la baisse d'activité de 2020 pendant la crise sanitaire. Les prix des services affrétés ont diminué légèrement entre 2020 et 2021 car indexés avec un décalage d'un an.

- **Les autres services extérieurs : Ce poste de charges est en augmentation de 415 k€, soit +13,2% k€.**

L'augmentation de ce poste de charges est liée principalement ; au reclassement des frais pédagogiques de formation (+123 k€), à l'augmentation du personnel mis à disposition (+87 k€), à la hausse de l'assistance technique (+64 k€). Des charges d'honoraires non récurrentes : avocat (+40 k€), expert CSE (+25 k€). Des

charges d'entretien des voies METTIS importantes en 2021 (+25 k€) et des dépenses marketing en hausse (+50 k€) par rapport à l'année 2020 en raison de la forte baisse d'activité.

- **Impôts et Taxes : ce poste de charges est en diminution de -519 k€**

Cette variation s'explique principalement par les éléments suivants :

- ✓ Diminution des cotisations efforts construction liée à une régularisation des versements en 2020 soit -68 k€
- ✓ Baisse CET (CVAE et CFE) et taxe foncière pour un montant total de -235 k€
- ✓ Ecart sur les frais pédagogiques enregistrés à partir de 2021 dans un compte « autres services extérieurs » : -138 k€
- ✓ Reclassement des visites techniques dans le poste « services extérieurs » : -20 k€
- ✓ Reclassement redevances points hauts / radio dans le compte « autres charges de gestion » : -60 k€

- **Charges de Personnel : poste en hausse de +470 k€, soit +2,1%**

L'augmentation de la masse salariale s'explique principalement par la diminution d'activité liée à la crise sanitaire en 2020 qui s'est traduit par une période de confinement avec une baisse de l'offre de transport et la mise en place de l'activité partielle puis une période de déconfinement avec une reprise progressive de l'activité avec un taux d'absentéisme relativement élevé.

• **Charges financières : variation à la baisse de -30 k€**

Les charges d'intérêts sur emprunts sont, conformément au contrat de DSP, refacturées à l'Eurométropole de Metz. L'impact sur le compte de résultat est donc nul pour la société TAMM.

• **Dotations aux amortissements et provisions : augmentation de +789 k€**

Cette variation significative est la conséquence des investissements réalisés au début de l'année 2021 avec l'acquisition de 14 bus articulés et de 7 bus standards pour un montant total de 7 092 k€.

Le montant total des charges de l'exercice 2021 s'élève à 48 819 k€ contre 46 205 k€ en 2020, soit une variation en euros de +2 614 k€ (+5.7%). Cette hausse significative des charges en 2021 s'explique principalement par les conséquences de la crise sanitaire de l'année 2020 qui avait entraîné une baisse de l'activité et donc une diminution des charges sur ce même exercice.

**Engagements à incidences financières pour l'Eurométropole de Metz**

Les engagements financiers nécessaires à la continuité du Service Public (cf. décret 2005-236 du 14 mars 2005), sont précisés ci-après :

Les engagements en matière d'indemnités de départ à la retraite nommées également indemnités de fin de carrière sont réévalués tous les ans par un cabinet d'actuaire. Le total des engagements représente un montant de 4 052 k€ auquel il faut déduire les fonds versés sur un compte de placement volontaire qui s'élève à 2 432 k€.

Le montant net des engagements de retraite est donc évalué à 1 620 k€ au 31/12/2021.

L'Eurométropole de Metz apporte son cautionnement à hauteur de 50% des emprunts souscrits par la société TAMM dans le cadre du financement du matériel roulant, du système billettique et du système d'aide à l'exploitation et information voyageurs (SAEIV).

## 5 - Le parc

Pour compléter le renouvellement du matériel roulant réalisé depuis le début du contrat de DSP, TAMM a intégré en 2021, 7 bus standards, 14 bus articulés et 2 minibus.

Parc	BHNS	Articulés	Standards	Midibus	Minibus	Mini Elec	Total
Avant 2013		15	28		3		46
2013	27	8			2		37
2014					6		6
2015							0
2016			1				1
2017		3	8				11
2018		8	3		1		12
2019		2	3			2	7
2020	3	5	4		1		13
2021		14	7			2	23
<b>Parc TAMM</b>	<b>30</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>156</b>
<b>Parc ST</b>			<b>29</b>	<b>6</b>	<b>5</b>		<b>40</b>

Conformément à la Délégation de Service Public et à ses avenants ce flux d'investissement (hors BHNS) est traité par la Rémunération du Renouvellement du parc de véhicules dénommé « C3 ».

Le Parc véhicules de la SAEML TAMM est ainsi composé au 31/12/2021 :

Parc TAMM au 31/12/2021		Quantité	Age Moyen	Quantité Catégorie	Age Moyen Catégorie
<b>BHNS</b>	Van HOOL	30	7,8	<b>30</b>	<b>7,8</b>
<b>Articulé</b>	Mercedes Citaro L	43	3,9	<b>55</b>	<b>6,3</b>
	Renault VI Agora L	7	16,4		
	Volvo	5	13,0		
<b>Standard</b>	Mercedes Citaro S	29	3,7	<b>54</b>	<b>9,4</b>
	Agora	8	17,2		
	Citelis Line	17	15,3		
<b>Mini</b>	Dietrich City 23-Master	2	6,1	<b>17</b>	<b>6,7</b>
	Bluebus	4	3,1		
	Mini TPMR	11	8,1		
<b>Mis à disposition</b>	Heuliez GX 127	4	8,8	<b>40</b>	<b>9,4</b>
	City23 - Master-Noventis	5	5,1		
	Citaro Solo	29	9,9		
	Citaro <sup>2</sup> k	2	14,0		
<b>Parc Total au 31 décembre 2021</b>				<b>196</b>	<b>8,1</b>

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

Etat du parc au 31/12/2021						
Type véhicule	Euro 3	Euro 4	Euro 5	Euro 6	Elec	Total
Articulé	7	5	11	32		55
BHNS			27	3		30
Midibus		2	4			6
Minibus		1		6		7
Standard	8	30	8	37		83
TPMR		2	8	1		11
Minibus électrique					4	4
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	<b>58</b>	<b>79</b>	<b>4</b>	<b>196</b>

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

Sauf convention contraire, les transporteurs sont rémunérés pour mettre en œuvre leur propre parc, qui a, pour ce qui concerne les lignes sous-traitées la composition suivante :

Parc affrété	Catégorie du véhicule	Modèle	Marque	Nombre	Age moyen au 31/12/2021
K3F	Midibus	CITARO K	MERCEDES	2	13,97
	Midibus	GX127	HEULIEZ BUS	4	8,75
	Total Midibus			6	10,49
	Minibus	CITY 23	DIETRICH	5	5,11
	Total Minibus			5	5,11
	Standard	CITARO SOLO	MERCEDES	18	9,51
	Total Standard			18	9,51
<b>Total K3F</b>			<b>29</b>	<b>8,96</b>	
TGE	Standard	CITARO SOLO	MERCEDES	11	10,43
	Total Standard			11	10,43
<b>Total TGE</b>			<b>11</b>	<b>10,43</b>	
<b>Total général</b>				<b>40</b>	<b>9,36</b>

## 6 - Les investissements réalisés par TAMM

Immobilisations au 31/12/2021	Montant brut acquisitions	Amortissements 2021	Amort. Cumulés au 31/12/2021	Valeur Nette Comptable au 31/12/2021
LOGICIELS INFORMATIQUES	1 279 049	170 013	766 266	512 783
INST. GEN. AGENC. AMENAG. CONSTR	721 466	66 148	538 061	183 405
MATERIEL INDUSTRIEL	553 465	67 731	414 858	138 607
OUTILLAGE INDUSTRIEL	112 514	11 170	98 429	14 085
INST. GE. AGENC. AMENAG. DIVERS	113 800	13 846	63 739	50 061
MATERIEL TRANSPORT VOYAGEURS	22 938 456	1 832 170	5 552 353	17 386 103
MATERIEL TRANSPORT MODES DOUX	325 563	54 845	87 971	237 592
MATERIEL TRANSPORT SERVICES	186 340	15 784	152 931	33 409
MATERIEL DE BUREAU	6 865	568	5 304	1 560
MATERIEL INFORMATIQUE	12 353 854	1 407 467	9 706 826	2 647 028
MOBILIER	130 594	9 759	92 980	37 614
<b>Total</b>	<b>38 721 965</b>	<b>3 649 501</b>	<b>17 479 718</b>	<b>21 242 247</b>

Les nouveaux investissements réalisés par TAMM au cours de l'exercice 2021 sont les suivants :

<b>Logiciels &amp; applicatifs</b>	<b>126 054,56</b>
Enregistreur numérique	50 089,73
Développement SAE	20 015,03
Migration MGS (agence commerciale)	9 801,00
Développement Web Services (boutique en ligne)	44 648,80
Licences C-ONE et Focat	1 500,00

<b>Agencements installations générales</b>	<b>42 567,13</b>
Bornes électriques pour Minibus	32 207,13
Poteaux d'arrêts et aménagements	10 360,00

<b>Matériels &amp; outillage</b>	<b>21 484,50</b>
Valises de diagnostic	19 417,50
Divers matériels	2 067,00

<b>Matériel de transport</b>	<b>7 598 928,62</b>
14 bus articulés	5 123 300,00
7 bus standards	1 969 240,00
1 Minibus électrique neuf	286 002,00
1 Minibus électrique occasion + travaux	110 606,62
110 vélos électriques	109 780,00

<b>Matériel informatique</b>	<b>58 004,39</b>
Rénovation DAT (distributeur de titres)	30 701,80
Distributeur de tickets (fil d'attente)	3 850,00
PDA Professionnels C-ONE pour vérificateur	5 133,00
Divers matériels informatiques (PC, Imp, etc...)	18 319,59

<b>Mobilier</b>	<b>22 825,97</b>
Divers bureau table fauteuil	22 825,97

<b>Total des investissements TAMM 2021 : 7 870 k€</b>
---

## 7 - Appréciation sur les conditions d'exécution du service public

### La qualité de service

L'entreprise attache une importance particulière à la qualité du service rendu à la population.

Par ailleurs, la DSP 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 TMM, ou des mesures issues d'outils.

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

Les tableaux de suivi des indicateurs bonus / malus font ressortir les éléments suivants :

Univers BHNS							
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Résultat T1	Résultat T2	Résultat T3	Résultat T4	Bonus / Malus Annuel
Information	Points d'arrêts	90%	97,9%	98,2%	99,6%	99,8%	26 668 €
	Véhicules	90%	99,8%	100,0%	99,8%	99,1%	26 668 €
Gestion des requêtes	Service relation client	85%	97,3%	96,8%	93,7%	89,4%	26 668 €
Ponctualité et/ou régularité	Ponctualité au départ régularité	90%	88,7%	88,4%	86,8%	86,9%	-
Conduite	Conducteurs	90%	99,7%	100,0%	99,7%	99,7%	26 668 €
Propreté	Véhicules	85%	75,6%	79,3%	71,6%	70,1%	-
Fiabilité	Fiabilité des bus (Kilomètres perdus inférieure à 2%)	98%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	26 668 €
Disponibilité des équipements	Points d'arrêts	90%	94,2%	93,9%	95,5%	92,5%	26 668 €
	Véhicules	90%	97,3%	95,3%	96,8%	97,3%	26 668 €

Univers ligne BUS							
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Résultat T1	Résultat T2	Résultat T3	Résultat T4	Bonus / Malus Annuel
Information	Points d'arrêts	90%	98,5%	98,5%	93,4%	96,7%	53 332 €
	Véhicules	90%	98,2%	98,5%	98%	98,6%	53 332 €
Accueil	Conducteurs	85%	98,9%	99,4%	96,3%	99,5%	53 332 €
Gestion des requêtes	Service relation client	85%	97,3%	96,8%	93,7%	89,4%	53 332 €
Ponctualité et/ou régularité	Ponctualité au départ régularité	90%	83,4%	84,6%	82,9%	82,3%	-
Conduite	Conducteurs	90%	99,0%	99,4%	99,8%	99,4%	53 332 €
Propreté	Véhicules	85%	80,1%	74,2%	84,2%	75,9%	-
Fiabilité	Fiabilité des bus (Kilomètres perdus inférieure à 2%)	98%	99,8%	99,3%	99,3%	99,6%	53 332 €

Univers TAD - PROXIS ET NAVETTE							
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Résultat T1	Résultat T2	Résultat T3	Résultat T4	Bonus / Malus Annuel
Information (fiabilité de la réponse)	CRC	95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	5 000 €
Réservation	CRC	98%	100,0%	100,0%	96,8%	100,0%	2 500 €
Accueil	CRC	95%	100,0%	100,0%	97,4%	99,3%	10 000 €
	Conducteurs	95%	95,8%	98,9%	92,8%	98,0%	2 500 €
Conduite	Conducteurs	90%	98,4%	100,0%	99,3%	99,3%	10 000 €
Disponibilité	CRC	90%	95,4%	92,7%	89,4%	92,0%	3 750 €
	CRC	< 30s	20	25,33	35,33	29	2 500 €
	Site internet	98%	100%	100%	99,9%	99,7%	10 000 €
Transports des clients (prise en charge dans	Conducteurs	90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10 000 €
<b>Total 2021</b>							<b>56 250 €</b>
							<b>70 000 €</b>

Univers P+R							
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Résultat T1	Résultat T2	Résultat T3	Résultat T4	Bonus / Malus Annuel
Accueil	Gardien	90%	77,0%	100,0%	83,3%	100,0%	- €
Information	P+R/P+V	90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	15 000 €
Etat / Propreté	P+R/P+V	85%	98,5%	100,0%	98,5%	98,5%	20 000 €
Disponibilité	P+R/P+V	90%	97,5%	100,0%	98,8%	98,8%	20 000 €
Total 2021							55 000 €
Univers ACCELIS							
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Résultat T1	Résultat T2	Résultat T3	Résultat T4	Bonus / Malus Annuel
Information offre	CRC	98%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10 000 €
Moyens humains et matériels adaptés	Conducteurs	90%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10 000 €
Gestion des réservations	CRC	95%	97,6%	95,4%	88,3%	91,5%	1 250 €
	CRC	< 30s	12	13	19	14	5 000 €
	Reformulation demande / CRC	98%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10 000 €
	Site internet	98%	99,39%	99,398%	99,9%	99,7%	10 000 €
Transports des clients	Respect plage horaire / Conducteur	90%	90,0%	100,0%	100,0%	100,0%	7 500 €
	Prise en charge Conducteurs	95%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	10 000 €
Total 2021							61 250 €
Enquête satisfaction - Urbain							
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Résultat 2021				Bonus / Malus Annuel
Indice de satisfaction	Réseau urbain (METTIS)	64%	55%				- 10 000 € 30 000 €
Enquête fraude - Urbain							
Indicateurs	Périmètres	Niveaux d'exigences	Résultat 2021				Bonus / Malus Annuel
Taux de fraude	BHNS	6%	11,6%				- 15 000 €
Taux de fraude	Bus	4%	9,80%				- 15 000 € 30 000 €

Malgré le contexte toujours difficile induit par la crise sanitaire, la démarche de contrôle qualité s'est poursuivie tout au long de l'année 2021. Les quotas ont pu être respectés à chaque trimestre.

Le critère propreté reste pénalisant dans la démarche qualité dans les univers BHNS et BUS. Aucun de ces deux critères n'a atteint le niveau d'exigence requis au cours de l'année.

La **propreté extérieure** reste la partie la plus pénalisante dans la démarche qualité tout au long de l'année. Comme déjà mentionné les années précédentes, cette contreperformance est liée aux difficultés rencontrées avec les tunnels de lavage mis à disposition qui ne facilitent pas l'opération de nettoyage. Leur maintenance est compliquée et onéreuse et la disponibilité des équipements n'est pas conforme à l'attendu. À plusieurs reprises au cours de l'année 2021 un équipement voire la totalité des tunnels n'étaient pas fonctionnels en raison de casses matérielles récurrentes ou de ruptures de stock au niveau des pièces de rechange chez le fournisseur.

La **propreté intérieure**, poste de conduite et espace passagers confondus, répond aux niveaux d'exigence dans les deux univers. Le nettoyage des pare brises et vitres latérales au niveau du poste de conduite reste le plus pénalisant.

Le critère **fiabilité** a été activé sur l'année 2020 pour les univers BHNS et BUS. Ce critère, basé sur des statistiques Business Object issues du logiciel SAE. Ce critère a pour but de comparer les kilomètres réalisés aux kilomètres théoriques, l'écart ne devant pas excéder 2% pour générer un bonus. Dans les deux univers, un bonus a été généré sur l'ensemble des trimestres.

En ce qui concerne l'**univers** <sup>2</sup> » ont un objectif élevé dont la conséquence est que la moindre non-conformité entraîne l'application d'un malus comme au troisième trimestre sur le critère « Réservation ».

Sur l'univers **ACCELIS**, le taux de disponibilité exigé est encore plus contraignant (95%) que celui de l'univers TAD qui est de 90%. Les résultats ont généré un malus aux troisièmes et quatrièmes trimestres suite à une hausse du nombre d'appels sur les mois de juillet et septembre. Il est également important de noter que le temps de décrochage continue d'être très performant sur cet univers, bien au-delà de l'objectif fixé.

Sur l'**univers P+R**, le malus lié à l'accueil au 1<sup>er</sup> et 3<sup>ème</sup> trimestre est dû au défaut dans la passation des consignes et informations.

## **Assistance technique Keolis**

Le programme d'assistance technique de Keolis a été un facteur clé du succès de l'ensemble des projets mis en œuvre depuis le début du contrat de DSP. L'appartenance à un réseau d'experts est une aide au quotidien pour les équipes.

En outre, 5 personnes mises à disposition apportent en continu leurs savoir-faire issus de leur expérience au sein du groupe Keolis : Directeur Général, Responsable Etudes et Offres de la Direction marketing, Responsable de la Gouvernance Contractuelle et des Systèmes d'Information, Responsable Méthodes et Ordonnancement et Directeur Administratif et Financier.

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 personnels...) 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 TAMM.

Par ailleurs, une assistance spécifique comprenait l'assistance au lancement du BHNS METTIS et au lancement du réseau LE MET' (réalisés) ainsi qu'une assistance aux projets SAEIV et Billettique.

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 TAMM : Franck DUVAL, Cathy AUBRY
- Pour Keolis : Jean-Marc SAUVESTRE

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 Jean-Marc SAUVESTRE. Le relevé de décision est diffusé à l'ensemble des membres du Comité de pilotage.

**Socle de l'assistance technique** : l'ensemble des accès aux données, aux contrats-cadres, accès intranet, intégrations dans les groupes métiers... sont bien effectifs dans tous les domaines.

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 :

- OSKAR (outil de gestion des procès-verbaux établis par le service fraude permettant également le paiement des amendes sur le site lemet.fr)
- FLEXAGO (outil de gestion du transport à la demande) et brique « Mon compte » (permettant de faciliter la connexion à FLEXAGO pour les clients notamment)
- PLAMAR (outil d'enchères inversées pour rationaliser les achats de carburant)
- OPTIPARC (outil de gestion de parc permettant également de mutualiser les alertes techniques avec les autres entités du Groupe Keolis et de pouvoir négocier des correctifs ou rétrofits avec les fournisseurs en cas d'anomalies récurrentes sur le matériel roulant)
- Pack messagerie électronique (service de connexion de smartphone)
- OKAPI (outil de planification des services de l'exploitation)
- MKS (outil de consultation des plannings pour les conducteurs via application mobile)

L'accès aux **accords-cadres** Keolis est bien effectif pour l'ensemble des domaines.

#### Programme d'actions prioritaires 2021

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

Dossier	Responsable TAMM	Intervenant Keolis	Echéance
Ingenico / Conduent	J. WOELLER / C. AUBRY	JM CAILLAUD C. BADESCO	En cours pour la dématérialisation des titres de transport
RGPD	A. AUBRY	N. DE GUEYER / M. FROUARD	En cours
SAEIV Simplifici / Projet de renouvellement du SAEIV	J. WOELLER / C. AUBRY	T. GABILLARD R COUANON / A 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.

Par ailleurs, le Groupe Keolis a également apporté un soutien particulier sur l'exercice 2021 sur les sujets suivants :

- **TAMM**
  - ✓ Séminaires Grands Urbains (en visioconférence)
  - ✓ Téléréunions d'information Grands Urbains
- **Exploitation**
  - ✓ Comités Exploitation Groupe (en visioconférence)
  - ✓ Séminaires Exploitation (en visioconférence)
  - ✓ Séminaires Sécurité-Fraude (en visioconférence)
- **Maintenance**
  - ✓ Comités techniques bus (en visioconférence)
  - ✓ Accès aux accords-cadres pour les pièces détachées, enchères gasoil, acquisition du matériel roulant, contrats pneumatiques, assurances....
  - ✓ Analyse, transmission de supports et interventions sur le thème des énergies nouvelles dans les transports....
  - ✓ Séminaire maintenance groupe (en visioconférence)
- **Marketing**
  - ✓ Comités Marketing (en visioconférence)
  - ✓ Accompagnement dans la démarche commerciale Post-Covid
  - ✓ Analyse des impacts de la crise sanitaire sur les comportements de déplacement et sur la reconquête client
  - ✓ Réflexion/webinar sur les modifications d'offre
  - ✓ Réflexion/webinar sur le Transport des Personnes à Mobilité Réduite
  - ✓ Réflexion sur l'évolution des outils digitaux
  - ✓ Groupe de travail sur la tarification
  - ✓ Groupe de travail innovation
- **Finance, juridique**
  - ✓ Réunions Finances Grands Urbains (en visioconférence)
  - ✓ Conseils dans l'organisation comptable de l'entreprise, suivis de financements
  - ✓ Accompagnement juridique (interventions à la fois sur la partie contractuelle et sur le juridique lié à l'administration de la SEM)

- ✓ Accompagnement juridique sur les projets d'avenants au contrat de DSP
- ✓ Assistance juridique dans la négociation et la rédaction des avenants
- **RGD**
  - ✓ Intégration dans le groupe KPDP
  - ✓ Formation
  - ✓ Diffusion du nouveau kit marketing
  - ✓ Inscription du DPO Tamm sur la plateforme d'échanges de l'AFCDP (Association Française des Correspondants à la protection des Données à caractère Personnel à laquelle Keolis est adhérente) et participation à son Université annuelle
  - ✓ Accompagnement sur des demandes spécifiques
- **Systèmes d'information**
  - ✓ Ateliers SI (en visioconférence)
  - ✓ Aide au niveau de l'informatique pour la formalisation du schéma directeur informatique et l'acquisition de certains logiciels (Celtic pour la gestion de la Fraude, portail AO, ...)
  - ✓ Accompagnement important dans le suivi des projets SAEIV, Billettique et vidéo surveillance
  - ✓ Négociation tarifaire et accompagnement de la SAEML lors de la réalisation de l'audit d'intrusion sur le nouveau site internet
  - ✓ Participation aux Groupes de travail PSSI (politique de sécurité des systèmes d'information)
  - ✓ Mise en place d'un Groupe Teams de veille sur la cybersécurité
  - ✓ Réflexion sur la dématérialisation des titres de transport
  - ✓ Groupe de travail innovation.
- **Ressources Humaines – Social**
  - ✓ Aide au montage de formations
  - ✓ Séminaires DRH groupe
  - ✓ Accompagnement pour le recrutement de conducteurs-receveurs par la création du CFA Campus Mobilité Keolis

### **Evolution Contractuelle**

Les avenants n° 10 et 11 ont été validés et signés au cours de l'année 2021. Les sujets abordés dans ces avenants sont les suivants :

- Avenant n° 10 :
  - dérogation sur le mode de financement lié à l'acquisition d'un nouveau minibus électrique Bluebus. Ce minibus permet de desservir l'hyper centre-ville de Metz intégralement en véhicule électrique via la navette N83CITY,
  - financement de 110 vélos à assistance électrique par Metz Métropole.
- Avenant n° 11 :
  - prise en compte des ordres de service n° 67 à 76 intervenus depuis la signature de l'avenant 9,
  - mise en place d'un mécanisme de substitution au reversement du CICE à l'Eurométropole de Metz conformément à l'article 14 de l'avenant 6,
  - élaboration d'un mécanisme financier visant à traiter les impacts et à rétablir l'équilibre financier du contrat de DSP consécutif à la crise sanitaire de la COVID-19.

L'avenant n° 12 est en cours d'élaboration et portera sur les éléments ci-après :

- prise en compte des ordres de service n° 77 à 80 intervenus depuis la signature de l'avenant 11
- prise en compte des services et kilomètres non effectués en 2021 lors des périodes de réduction de l'offre en lien avec la crise sanitaire

## **Sous-traitance**

Le montant de la sous-traitance a impacté l'exercice 2021 à hauteur de 8 587 k€, soit une hausse de 8,3 % par rapport à 2020. Cette augmentation est liée à la forte baisse d'activité de l'année 2020 en raison de la crise sanitaire.

Sur l'année 2021 :

- Les courses fixes représentent 2 379 039 km et se répartissent ainsi :
  - ✓ Lignes CITEIS : 1 417 671 km
  - ✓ Lignes FLEXO : 71 153 km
  - ✓ Lignes suburbaines : 710 579 km
  - ✓ Lignes scolaires : 179 636 km
- Les courses sur réservation représentent 168 201 km qui se détaillent en :

Les kilomètres des lignes affrétées sont détaillés en annexe

***Voir Annexe 7 : kilomètres lignes affrétées***

<b>Lignes TAMM Affrêtées</b>		
<b>Lignes complémentaires / CITEIS</b>		
C12	REPUBLIQUE-GRANGE AUX BOIS	Transdev Grand Est
C14	MOULINS-HOPITAL SCHUMAN	Keolis 3 Frontières
C16	METZ NORD - WOIPPY PLACE DE FRANCE	Keolis 3 Frontières
C17	MOULINS TOURNEBRIDE-HOPITAL SCHUMAN	Keolis 3 Frontières
N18	ST JULIEN FORT - SQUARE DU LUXEMBOURG	Keolis 3 Frontières
N70	FRESCATY-POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
N82	MINILIGNE MARLY	Keolis 3 Frontières
N84	MINILIGNE AUGNY / ACTISUD - TOURNEBRIDE & BOUCLE WAVES	Keolis 3 Frontières
N86	JUSSY STE RUFFINE-MAISON NEUVE	Keolis 3 Frontières
N87	CHATEL ST GERMAIN - MAISON NEUVE	Keolis 3 Frontières
N88	LESSY - MAISON NEUVE	Keolis 3 Frontières
N89	SCY-CHAZELLES - SCY-BAS	Keolis 3 Frontières
N90	VAUX - MOULINS	Keolis 3 Frontières
N91	EX NAVETTE VAL ST PIERRE	Transdev Grand Est
N92	PELTRE-MERCY-JURY-MECLEUVES-CHESNY-PELTRE	Transdev Grand Est
N93	PELTRE-CHESNY-MECLEUVES-JURY-MERCY-PELTRE	Transdev Grand Est
<b>Services soirée/nuit / FLEXO</b>		
F1	FLEXO 1 - SECTEUR DEVANT LES PONTS / WOIPPY	Keolis 3 Frontières
F2	FLEXO 2 - SECTEUR CORCHADE / QUEULEU / GR. AUX BOIS	Keolis 3 Frontières
F3	FLEXO 3 - SECTEUR MONTIGNY / MARLY / MAGNY	Transdev Grand Est
F4	FLEXO 4 - SECTEUR MONTIGNY / MOULINS / MAISON NEUVE	Keolis 3 Frontières
<b>Lignes suburbaines / PROXIS</b>		
P101	COIN SUR SEILLE - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
P102	MARIEULLES - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
P103	VERNEVILLE - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
P107	SAULNY - SQUARE DU LUXEMBOURG	Keolis 3 Frontières
P108	VANY - POLE MULTIMODAL	Transdev Grand Est
P109	NOISSEVILLE - POLE MULTIMODAL	Transdev Grand Est
P111	LA MAXE - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
P112	LAQUENEXY - GRANDES ECOLES	Keolis 3 Frontières
P113	POUILLY - POLE MULTIMODAL	Transdev Grand Est
<b>Lignes scolaires</b>		
Scol. 200	Scolaire VAUX - PREVILLE	Keolis 3 Frontières
Scol. 201	Scol. ROZERIEULLES / JUSSY - PREVILLE	Keolis 3 Frontières
Scol. 202	Scol. CHATEL ST GERMAIN - PREVILLE	Keolis 3 Frontières
Scol. 203	Scol. SCY-CHAZELLES / LESSY - PREVILLE	Keolis 3 Frontières
Scol. 204	Scol. SCY CHAZELLES - SCY BAS	Keolis 3 Frontières
Scol. 205	Scolaire VANTOUX - MEY - NOUILLY - NOISSEVILLE	Transdev Grand Est
Scol. 206	SCY CHAZELLES-PREVILLE	Keolis 3 Frontières
Scol. 207	Scolaire LAQUENEXY - ST MAXIMIN	Transdev Grand Est
Scol. 212	Scolaire JURY-CHESNY-MECLEUVES	Transdev Grand Est
Scol. 213	Scolaire VAL ST PIERRE-MAGNY	Transdev Grand Est
Scol. 284	Scolaire VANY CHIEULLES - JLA	Keolis 3 Frontières
Scol. 285	Scolaire NOISSEVILLE - JLA	Transdev Grand Est
Scol. 286	Scolaire PLAPPEVILLE	Keolis 3 Frontières
Scol. 287	Scolaire MARIEULLES - LUETTE	Keolis 3 Frontières
Scol. 288	Scolaire COIN SUR SEILLE - MERMOZ	Keolis 3 Frontières
Scol. 289	Scolaire POUILLY - MERMOZ	Keolis 3 Frontières
Scol. 290	Scolaire AUGNY - MERMOZ	Keolis 3 Frontières
Scol. 291	Scolaire FEY-MARIEULLES	Keolis 3 Frontières
Scol. 292	Scolaire Grange AUX BOIS - P. VALERY - BELLETANCHE	Transdev Grand Est
Scol. 296	Scolaire LORRY - COLLEGE J. BAUCHEZ	Keolis 3 Frontières
Scol. 297	Scolaire SAULNY - COLLEGE PIERRE MENDES FRANCE	Keolis 3 Frontières
Scol. 299	Scolaire ST PRIVAT LA MONTAGNE - P.E.M.	Keolis 3 Frontières

Lignes Tamm Affrêtées		
Lignes TAD		
TSR N18	ST JULIEN FORT - SQUARE DU LUXEMBOURG	Keolis 3 Frontières
TSR N19	NAVETTE LONGEVILLE (TAD)	Keolis 3 Frontières
TSR N87	CHATEL ST GERMAIN - MAISON NEUVE (TAD)	Keolis 3 Frontières
TSR N88	LESSY - MOULINS	Keolis 3 Frontières
TSR N89	SCY-CHAZELLES - SCY-BAS	Keolis 3 Frontières
TSR N90	VAUX - MOULINS	Keolis 3 Frontières
TSR N91	NAVETTE VAL ST PIERRE	Transdev Grand Est
TSR N92	TAD PELTRE-MERCY-JURY-MECLEUVES-CHESNY-PELTRE	Transdev Grand Est
TSR N93	TAD PELTRE-CHESNY-MECLEUVES-JURY-MERCY-PELTRE	Transdev Grand Est
TSR P101	COIN SUR SEILLE - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
TSR P102	MARIEULLES - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
TSR P103	VERNEVILLE - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
TSR P105	WOIPPY BELLEVUE - INTENDANTS JOBA	Keolis 3 Frontières
TSR P106	ST PRIVAT LA MONTAGNE - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
TSR P107	SAULNY - SQUARE DU LUXEMBOURG	Keolis 3 Frontières
TSR P108	VANY - POLE MULTIMODAL	Transdev Grand Est
TSR P109	NOISSEVILLE - POLE MULTIMODAL	Transdev Grand Est
TSR P110	WOIPPY ST-REMY - INTENDANTS JOBA	Keolis 3 Frontières
TSR P111	LA MAXE - POLE MULTIMODAL	Keolis 3 Frontières
TSR P112	LAQUENEXY - GRANDES ECOLES	Keolis 3 Frontières
TSR P113	POUILLY - POLE MULTIMODAL	Transdev Grand Est
TSR Z303	TAD ROZERIEULLES	Keolis 3 Frontières
TSR Z305	TAD ARS SUR MOSELLE	Keolis 3 Frontières
TSR Z307	TAD VIGNEULLES	Keolis 3 Frontières
TSR Z308	TAD ARS SUR MOSELLE - ACTISUD	Keolis 3 Frontières
TSR Z309	TAD EMMAUS - HOPITAL MERCY	Transdev Grand Est

## **Sécurité**

Les actions de médiation et de prévention se sont poursuivies en 2021 avec les associations de quartiers et les comités de gestion des quartiers. Les principales actions étaient les suivantes :

- Rencontres régulières avec les chefs d'établissement des collèges :
  - Pierre Mendès France
  - Philippe de Vigneulles
- Intervention association AIEM et CCAS (foyer) dans les locaux de la rue Perigot et rue des alliées, pour évoquer la grille tarifaire et les incivilités. Rencontres régulières avec la responsable du foyer rue Marchand.
- Participation à « Prox'Aventure » 3 journées en juin et une journée en juillet (quartier des Hauts de Vallières – Tour des Marronniers – Bellecroix et Woippy)
- Participation mensuelle au « GPO Transport » (Groupe de partenariat opérationnel qui se réunit une fois par mois sous la houlette du DDSP pour évoquer les difficultés liées au transport : incidents d'ambiance, problèmes de circulation, de stationnement...). Depuis le mois de septembre, toutes les polices municipales participent au GPO.
- Formation sur la filature dans les transports en commun, principalement dans les METTIS
- Formation de 40 policiers au centre d'Exploitation sur l'interpellation dans les bus.

Les opérations de contrôles hebdomadaires avec la police nationale et la police municipale ont été poursuivies tout au long de l'année 2021.

Par ailleurs, il a été recensé :

- 14 757 messages « Fraude » émis par les conducteurs signalant une suspicion de fraude (ces informations sont analysées pour l'élaboration du plan de Fraude).
- 123 messages « Perturbateurs de 1 à 3 » contre 108 en 2020 et 23 « Perturbateurs 4 et plus » (contre 20 en 2020) pour informer le PCC d'un danger potentiel. Ces messages permettent au PCC de dépêcher une équipe d'intervention adaptée à l'information.

Dix arrêts de travail (7 chez les conducteurs et 3 chez les vérificateurs) ont été générés par les 63 incidents enregistrés pour l'année 2021. Ils représentent un total de 427 jours d'accident du travail. Avec les prolongations et rechutes de 2019 et 2020, ce nombre s'élève à 728 jours (soit 3.0 ETP)

Le nombre d'incidents est stable par rapport à 2020. Les agressions sur les conducteurs ont augmenté par rapport à 2020 en nombre et en gravité mais nettement baissé par rapport à 2019, qui est la dernière année de référence.

## **Ponctualité**

La ponctualité a été particulièrement impactée par les conséquences inhérentes à la crise sanitaire et notamment :

- Les variations des temps d'échanges passagers en lien avec la fluctuation de la fréquentation (périodes de semi-confinements, de télétravail...). En effet, l'offre mise en place lors des différentes périodes de couvre-feux et de semi-confinements n'était pas toujours parfaitement adaptée aux temps de parcours inhabituels constatés pendant ces périodes

- Les variations de flots de circulation des véhicules légers pendant les différentes périodes de restrictions sanitaires et le développement des mobilités douces (vélos, trottinettes...).
- Le rattrapage des travaux de voirie qui n'avaient pas pu être réalisés au cours de l'année 2020. L'année a été marquée par de nombreux travaux qui ont impacté la régularité de la plupart des lignes de bus comme de METTIS.

Par ailleurs, depuis la rentrée de septembre 2021, une période de petites vacances scolaires a été mise en place pour la première fois sur les lignes METTIS et sur les LIANES.

A ces aléas inhabituels s'ajoute le fait que les résultats de ponctualité pour l'univers Bus génèrent chroniquement un malus dans le cadre de la démarche qualité. Il est à noter que le niveau d'exigence contractuel, fixé à 90%, est identique pour les BHNS et pour les Bus alors que le BHNS circule quasi en permanence sur un site propre (voirie dédiée). Les bus sont ainsi plus sujets aux aléas du trafic routier.

Les temps de parcours continuent d'être analysés et adaptés en fonction des données restituées par le SAEIV, ce qui permet de mieux gérer les avances/retards.

### **Enquête fraude**

L'enquête Fraude visant à mesurer le taux d'irrégularité et le taux de fraude, a été réalisée du 16 au 23 novembre 2021.

En raison du contexte et des restrictions sanitaires, l'enquête annuelle 2020 n'avait pas été réalisée.

Les résultats de 2021 sont les suivants :

- 12,48% pour le taux d'irrégularité
- 10,60% pour le taux de fraude

Pour mémoire, les résultats de 2019 étaient les suivants :

- 8,49% pour le taux d'irrégularité
- 7,54% pour le taux de fraude

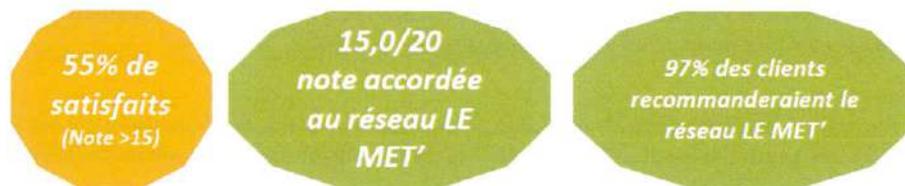
L'irrégularité a plus fortement augmenté :

- dans les bus (LIANES et CITEIS) que dans les METTIS,
- pour les clients occasionnels
- pour les déplacements loisirs et les démarches administratives
- chez les demandeurs d'emploi et les inactifs

### **Enquête satisfaction**

L'enquête Satisfaction visant à mesurer le taux de satisfaction sur l'ensemble du parcours client a été réalisée du 8 au 19 novembre 2021.

En raison du contexte et des restrictions sanitaires, l'enquête annuelle 2020 n'avait pas été réalisée.



## **Maintenance**

En 2020 la crise sanitaire avait nécessité la mise en place de mesures spécifiques de nettoyage et désinfection. Ces mesures spécifiques ont été maintenues jusqu'à l'été 2021. Cependant, plusieurs dispositions et mesures sont maintenues depuis le 2<sup>ème</sup> semestre 2021 :

- Désinfection de l'ensemble des locaux et des accès,
- Maintien des opérations de désinfection lors du nettoyage nocturne des bus tant au niveau des espaces voyageurs que conducteurs,
- Maintien de la signalétique et des marquages au sol à l'espace Mobilité, et des parois en plexiglas.

### **• Organisation et gestion de personnel**

- Le recrutement lancé fin 2020 pour le poste de chef d'équipe du Pôle électricité a été finalisé le 5 janvier 2021.
- Depuis mai 2021, TAMM est toujours à la recherche d'un carrossier. Ce type de profil est en forte tension sur le marché de l'emploi.

Par ailleurs, une attention particulière est portée sur les formations réglementaires et de sécurité ainsi que sur les formations techniques proposées par les constructeurs (VanHool pour les BHNS METTIS, Bolloré pour les minibus électriques, Evobus pour les bus standards et articulés), toujours dans l'optique d'être pleinement en mesure d'absorber les évolutions technologiques des futurs véhicules à énergie propre qui seront mis en œuvre sur le Réseau LEMET'.

### **• Maintenance METTIS**

- Lors d'une opération de maintenance préventive, les agents de maintenance ont détecté des anomalies structurelles (fissures) sur les châssis des bus METTIS.
- La société VanHool, constructeur des bus METTIS, informé très rapidement, a décidé de faire rapatrier l'ensemble des bus METTIS dans leur atelier basé à LIER en Belgique.
- Le premier véhicule est parti à la mi-mars et le dernier est rentré à la fin octobre.
- Les châssis des 27 bus METTIS ont été renforcés au niveau des 1<sup>er</sup> et 4<sup>ème</sup> essieux. La société VanHool a profité de cette opération pour rénover les dispositifs de direction des 4<sup>ème</sup> essieux.
- Les opérations de retrofit ou de rénovation des chaînes de traction ou d'hybridation engagées en 2020 se poursuivent. Ainsi, au cours de l'année 2021, plusieurs gros organes ont été remplacés sur les bus METTIS : des batteries et un moteur thermique MAN.
- Une commande de pièces a été passée au début de l'année 2021 pour effectuer la rénovation des chaînes de traction de 7 bus METTIS. Cependant, en raison de la pandémie et de ses conséquences sur les problèmes d'approvisionnement et de livraison de certains composants électroniques, les opérations de maintenance prévues en 2021, n'ont pu se réaliser. Les pièces concernées sont des batteries, des refroidisseurs de batteries, des composants électroniques de puissance SIEMENS, etc.). Ces travaux prévus sur l'année 2021 n'ont commencé qu'au début de l'année 2022 et viennent se rajouter au planning des travaux prévus sur l'année 2022.
- Par ailleurs, les opérations de rénovation des tissus de sellerie se poursuivent sur les METTIS. En 2021, les tissus des sièges de 2 bus METTIS ont fait l'objet d'une rénovation complète.

- **Maintenance des Bus :**

En 2021 plusieurs campagnes de maintenance spécifique (en supplément de la maintenance préventive) ont eu lieu :

- Remise en état des Arti-blocks (silent block) d'articulation sur les bus de 2009,
- Campagne de rénovation des systèmes de chauffage sur les bus de 2006 et 2007,
- Campagne de grosse maintenance sur les rampes UFR de l'ensemble de notre parc
- Campagne de remplacement des batteries 12V sur les bus.

- **Investissements dans les Moyens Techniques :**

A la suite de l'acquisition de 21 bus Mercedes, la société TAMM a investi dans une valise de diagnostic « PC Mercedes » avec les nouveaux soft constructeur et dans une valise de diagnostic « multi-marque » plus récente pour répondre aux évolutions technologiques des équipements installés dans les nouveaux véhicules.

- **Evolution du Parc de matériel roulant**

En 2021, le parc du matériel roulant a évolué par :

- La mise en service en janvier des 3 nouveaux BHNS VanHool AGG300 Exquicity livrés à l'automne 2020, venant compléter la flotte de 27 bus METTIS datant de 2013. Ces 3 nouveaux véhicules bénéficient d'évolutions technologiques et se différencient des 27 premiers notamment par :
  - o Un nouveau mode de traction, qui passe de 1 à 2 moteurs électriques situés sur les essieux 2 et 3,
  - o Une nouvelle électronique de puissance,
  - o Un nouveau moteur Diesel Cummins en remplacement du moteur MAN sur lequel est accouplé la génératrice de courant de traction.
- L'acquisition de :
  - o 14 bus articulés MERCEDES Citaro
  - o 7 bus standards MERCEDES Citaro
  - o 2 Minibus Bluebus électriques, dont 1 d'occasion datant de 2015.

Le minibus Bluebus d'occasion a été livré dans sa couleur blanche et sans équipement spécifique. Au regard du devis et du délai proposés par le fournisseur Bolloré pour mettre à niveau ce véhicule, les techniciens TAMM ont été en charge de ce chantier, ce qui a permis de rendre disponible ce véhicule avant la rentrée scolaire du mois de septembre.

- **Interventions en carrosserie (accidents),**

Sur l'année 2021, le nombre d'interventions s'élèvent à :

- 32 sur les BHNS METTIS pour 1 488 610 km parcourus, soit 0,21 accident aux 10000 km.
- 153 sur les autres véhicules (toutes catégories) pour 6 685 051 km parcourus, soit 0,23 accident aux 10000 km.

- **Vandalisme par jet de projectiles**

En 2021, 12 bris de vitrage par jet de projectiles ont été constatés dont 6 visaient spécifiquement les METTIS.

- **Stations METTIS**

- Plusieurs actes de vandalisme ont été déplorés sur les distributeurs automatiques de titres (DAT) installés sur les lignes METTIS. Ces actes de vandalisme sont généralement réalisés à l'aide d'engins explosifs, rendant ces équipements indisponibles sur plusieurs jours le temps de les remettre en état.

- **Travaux au Centre D'Exploitation et de Maintenance**

Sur notre Parc de remisage, deux places supplémentaires dédiées pour les nouveaux minibus électriques Bluebus ont été équipées de bornes de rechargement, soit un total de 4 places à fin 2021.

Les marquages au sol (peintures) de notre Parc de remisage ont été rénovés.

La tuyauterie d'évacuation des eaux usées du local de nettoyage des bus a été raccordée au réseau d'évacuation, celle-ci n'était pas connectée depuis la construction du site et sa réception en 2013.

Le mobilier de la salle du Conseil d'Administration a été remplacé et un nouvel écran vidéo installé.

Plusieurs bureaux ont été rénovés (peintures mobiliers) ainsi que celui du chef d'Atelier dont l'ensemble du mobilier a été remplacé par des meubles plus fonctionnels.

La campagne de remplacement de l'éclairage (néons) de nos ateliers s'est poursuivie cette année par la finalisation de la mise en place de tubes LED pour l'atelier Mécanique et le magasin. En plus du gain en qualité d'éclairage, les tubes LED apportent une économie substantielle sur les consommations en énergie électrique.

Au niveau du bâtiment administratif, 29 moteurs de rideau pare-soleil ont été remplacés.

L'alimentation électrique de l'éclairage du Parc de remisage a été sécurisée par un raccordement d'un « mode secours » sur le groupe électrogène du site.

- **Modules**

Un module a été mis en service a été mis en place à l'arrêt Doliche au terminus de la LIANES 4.

A Amanvillers, un module provisoire a été installé en bout de ligne.

- **P+R**

En 2021, une opération de re végétalisation des P+R a porté sur la plantation de petits arbustes décoratifs.

- **Travaux à l'Agence Mobilité**

A la suite d'un « Audit sécurité » réalisé avec le concours des forces de l'ordre, une mise en conformité de nos dispositifs de vidéo protection et alarme anti-agression a été réalisée.

- **Agence VELOMET'**

Le nouveau projet d'Agence VELOMET' donnant sur le parvis des droits de l'homme et Avenue François Mitterrand a été initié aux portes de l'été et ouvrira en 2022.

- **Infrastructures du réseau**

La rentrée scolaire 2021 a entraîné de multiples interventions et notamment sur plus de 160 poteaux d'arrêt et d'affichage.

Pour faire face aux évolutions du réseau, des investissements en équipement ont été nécessaires :

- 10 socles de poteaux provisoires supplémentaires,
- 8 cadres d'affichage horaires,
- 50 plaques de têtes de poteaux, pour des nouvelles implantations et rénovations.

Par ailleurs, une action commune avec l'Eurométropole a été menée sur l'évolution du mode de fixation des poteaux d'arrêts afin de limiter les travaux de génie civil (suppression des ancrages par mise en œuvre de fut fixé dans le sol). Cette évolution permettra aussi de faciliter les futures opérations de pose et de dépose des poteaux. C'est sur les lignes N83 et N87 que cette opération a été initiée.

### **Effectif 2021**

L'effectif TAMM en équivalent temps plein (ETP) s'établit à 472 ETP en moyenne sur l'année 2021, dont 341 Conducteurs-Receveurs.

Les effectifs sont en très légère baisse par rapport à 2020 en raison de difficultés de recrutement de mécanicien, de carrossier, d'apprentis à la maintenance et de conducteurs-receveurs face à la pénurie des candidatures.

Les femmes représentent toujours un peu moins de 20 % de l'effectif total, la part des candidates aux métiers de la conduite et de la maintenance n'évoluant pas.

La moyenne d'âge des salariés est de 45 ans, et l'ancienneté moyenne à 14 ans.

Au cours de l'année 2021, 98 salariés ont été placés en activité partielle en raison de la de la crise sanitaire de la COVID (garde d'enfants), pour un total de 3921 heures.

L'activité partielle a concerné majoritairement le service exploitation (conducteurs-receveurs).

### **Absentéisme 2021**

Sur l'année 2021, l'absentéisme global est de 13,51% en très légère baisse par rapport à 2020 qui s'établissait à 14,61%. L'absentéisme de longue durée augmente très fortement passant de 2,71% en 2020 à 4,26% en 2021, dans le même temps, le taux d'absentéisme lié au COVID baisse de 2,68% en 2020 à 0,24% en 2021. L'absentéisme de courte durée, quant à lui, reste stable.

Le taux d'accident du travail augmente également en 2021 par rapport à 2020 mais il a sensiblement baissé par rapport à 2019. La comparaison avec l'année 2020 n'est pas pertinente à cause de la crise de la COVID.

### **Relations sociales**

L'année 2021 a été marquée par un climat social tendu au deuxième semestre, l'entreprise ayant dû faire face à des conflits sociaux et à la mise en place des élections professionnelles pour le renouvellement des membres du CSE.

Les négociations annuelles obligatoires ont été engagées le 10 novembre 2021 aboutissant à la signature d'un accord le 1er février 2022.

## **Plan de développement des compétences réalisé en 2021**

En 2021, 5743 heures de formation ont été dispensées pour un budget de 282 150 euros (coûts pédagogiques et salaires) hors contribution obligatoire à l'OPCO qui correspond à 185 391 euros soit un coût total de 446 764 euros.

Ce plan de développement des compétences est en cohérence avec les objectifs stratégiques de TAMM :

- Mobiliser l'ensemble des métiers de l'entreprise au service des clients,
- Améliorer le management de proximité et favoriser une coopération efficace entre les services,
- Développer le pilotage des activités et optimiser les flux économiques,
- Promouvoir et respecter une politique sécurité-environnement exemplaire,
- Accompagner les changements technologiques et législatifs.

Les actions de montée en compétence des métiers de l'exploitation, de la maintenance, des services supports, et la professionnalisation du Management intermédiaire ont été poursuivies.

L'acquisition, le maintien et le développement des compétences des salariés tout au long de leur vie professionnelle est au cœur des évolutions législatives en matière de formation continue.

Les grands axes du plan de développement des compétences en 2021 se déclinent sur l'ensemble des services :

### **Exploitation**

- Assurer les formations obligatoires : FCO Voyageurs, conducteurs TPMP, Vérificateurs
- Poursuivre les formations à la conduite du BHNS et habilitations
- Consolider les formations liées à la sécurité : formation sur la gestion de la relation client, la prévention des conflits, hôtel de Police, prévention des troubles musculosquelettiques (TMS), gestes qui sauvent et incendie, prévention de l'accidentologie
- Managers de proximité : Management, Techniques de prévention de l'accidentologie

### **Maintenance**

- Assurer les formations obligatoires : Autorisations et recyclages nacelle, engins de manutention, ponts roulants, travail en hauteur, habilitations électriques, etc.
- Poursuivre les formations liées à la sécurité : prévention du risque incendie
- Accompagner les montées en compétences liées aux évolutions métiers et aux nouvelles technologies : Modules GNFA, fondamentaux métiers, maintenance BHNS et véhicules électriques.

### **Services supports**

- Habilitations et recyclages obligatoires : SST (sauveteurs secouristes du travail) et EPI (équipiers de première intervention)
- Accompagner les évolutions des métiers et des technologies
- Méthodes de diffusion de l'information et outils d'information en temps réel
- Evolutions des outils informatiques et digitaux
- Outils de graphichage/habillage et de suivi du temps de travail des salariés (HASTUS, OKAPI)
- Formations spécifiques : droit social, droit des entreprises, fiscalité, bureautique, management, etc.

L'entreprise s'investit également durablement dans l'accueil de stagiaires afin de contribuer à la formation des jeunes, quel que soit le niveau d'études ou le milieu social.

***Voir Annexe 8 : Plan de développement des compétences réalisé en 2021***

***Voir Annexe 9 : Plan de développement des compétences prévisionnel 2022***

***Voir Annexe 10 : Bilan social 2021***

## **Marketing / Communication**

### **Espace Mobilité**

L'Espace Mobilité a vu son organisation repensée à plusieurs reprises en 2021.

En effet, en raison du couvre-feu sur les mois de janvier, février et mars, les horaires de fermeture de l'agence ont été avancés à 18h.

L'Espace Mobilité a dû fermer ses portes du 3 au 7 avril en raison de cas COVID positifs dans le personnel. L'accueil des clients retravaillé en 2020 a été maintenu ainsi que la signalétique afin de suivre les directives sanitaires.

### **Information voyageurs**

L'information voyageurs a été adaptée en permanence pour accompagner chacune des mesures mises en place (dont le renforcement des messages « flash » du centre de relation client, écoutés par tout client qui contacte le réseau LE MET' par téléphone).

Le CRC (Centre de Relation Client) est resté opérationnel pendant toute la période de crise.

L'Espace Mobilité et les agences VELOMET' ont été fermés pendant toute la durée du couvre-feu en début d'année.

### **Rentrée Scolaire**

Le réseau LE MET' a adapté son organisation à la crise de la COVID pour la rentrée scolaire, avec, par exemple :

- La transmission des dossiers d'inscription au format digital aux établissements scolaires pour que ceux-ci les transfèrent à leurs élèves.
- Des renforts de personnels intérimaires à L'Espace Mobilité LE MET' qui ont été lissés sur la période pour respecter les consignes sanitaires pour le personnel mais aussi pour anticiper le report des abonnements sur les vacances de Toussaint en raison de la prolongation de 2 mois des abonnements annuels payés au comptant (mesures prises en 2020 par les élus de l'Eurométropole de Metz).

Une campagne de communication invitant les clients à se rendre sur les stands de rentrée dans les communes périphériques (2 vagues, en mai/juin, puis en août/septembre : LE MET' Tour), ainsi que sur le site de vente en ligne a été mise en place. Cela a permis de limiter fortement les files d'attente à l'Espace Mobilité.

### **Stands commerciaux**

32 stands ont été réalisés sur deux périodes, en fin d'année scolaire et au cours de l'été sur l'ensemble du territoire de L'Eurométropole de Metz.

Plusieurs stands à destinations destination des Séniors pendant la semaine bleue et en cours d'année dans les résidences de services (exemple Domytis).

Lors de ces opérations, les équipes sont allées au plus près des clients pour les renseigner sur le réseau (horaires, itinéraires, tarifs...) et sur l'ensemble des services proposés (site internet, application mobile, recherche d'itinéraire, vente à distance, P+R, intermodalités, VELOMET'...).

La création de cartes et la vente de titres ont été proposées sur chaque stand.



### **Accompagner les actions métropolitaines pour donner envie d'y aller en bus**

Même si toutes les manifestations n'ont pas pu être mises en place par les communes métropolitaines, dès que cela a été possible, nous avons communiqué sur ces événements et incité à y aller grâce au réseau LE MET' afin de reconquérir notre clientèle.

Les actions réalisées en 2021 étaient les suivantes :

- **VELOMET'**

Le printemps est la période idéale pour communiquer sur le service de location de vélos VELOMET' ! Les métropolitains ont donc pu voir notre poulette un peu partout dans l'espace urbain !



- **Digital**

En 2021, afin de pouvoir accompagner au mieux les habitants des communes de la Métropole dans leurs déplacements, une nouvelle page a été créée sur le site lemet.fr. Ainsi, chaque commune dispose désormais d'une page dédiée à ses services de transport, page mise à jour dès que besoin, ce qui garantit une qualité d'information diffusée auprès des métropolitains.

**Commune d'Amanvillers**

La commune d'Amanvillers se trouve au Nord-Ouest de Metz Métropole. Elle est desservie principalement par la ligne P106 du réseau LE MET.

Voici quelques informations pour vos déplacements :

<p><b>PROXIS P106</b></p> <p>Amanvillers ↔ Lorry-lès-Metz ↔ Metz - Square du Luxembourg</p> <p>Fréquence en heures de pointe : 30 min</p> <p>Amplitude horaire du lundi au samedi : de 5h00 à 20h00</p> <p><b>Horaires PROXIS P106</b></p> <p>Certains services sont disponibles uniquement sur réservation.</p> <p><a href="#">Réservez votre billet</a></p>	<p><b>SCOLAIRE S299</b></p> <p>St-Privat-La-Montagne ↔ Amanvillers ↔ Châtal-St-Germain ↔ Maulins ↔ Lycée Georges De La Tour</p> <p><b>Horaires S299</b></p>	<p><b>FLUO 068</b></p> <p>Rancourt ↔ Metz</p> <p><b>FLUO 071</b></p> <p>Rancourt ↔ Metz</p> <p><b>FLUO R060</b></p> <p>Villorrupt Briey ↔ Metz</p> <p><a href="#">Plus d'infos sur ces lignes</a></p>	<p><b>Liens utiles</b></p> <p><a href="#">Tous les horaires</a></p> <p><a href="#">Quel tarif choisir ?</a></p> <p><a href="#">Acheter en ligne</a></p> <p><a href="#">Itinéraires</a></p> <p><a href="#">Plans du Réseau</a></p>
---	---	---	---

Les ventes de la boutique de vente en ligne sur lemet.fr continuent à progresser en 2021 avec 7,8% des ventes totales, tous canaux confondus contre 6,3% en 2020.

- **Campagne de rentrée**

Après la crise sanitaire qui a fait fortement chuter la fréquentation, le Réseau LE MET' a souhaité communiquer en particulier auprès des étudiants, seniors et salariés qui disposent de tarifs préférentiels (baisse de 10% des tarifs pour les étudiants, tarif avantageux Vermeil et -50% Prime Transport pour les salariés).

Cette campagne a été diffusée sur des panneaux publicitaires, adhésivée sur des bus et METTIS ou encore sur nos réseaux sociaux, ce qui a largement contribué à la reconquête de nos clients.



- **Journée des transports publics**

Pour fêter les transports, plusieurs animations ont été mises en œuvre :

- Balade urbaine organisée en partenariat avec la Ville de Metz et Metz Métropole,
- 25 septembre, les agents LE MET' se mobilisent sur la problématique de la sécurité par la mise en place d'un stand et d'animations ludiques.



- 8000 titres « Journée des transports publics » ont été diffusés par le biais de commerçants messins partenaires. Le but étant que des prospects puissent tester nos services de transports.

Journée du Transport Public  
**18 SEPTEMBRE 2021**

Moins de pollution, Pas de bouchons,  
Plus d'assurance, Fini le plein d'essence,  
Adieu les radars, Du temps pour un polar...

*QU'EST-CE QUE VOUS VOULEZ DE PLUS  
POUR PRENDRE LE BUS ?*

***Votre ticket est à 1€ !***

Voir conditions au dos



- **Services de soirée**

Afin de promouvoir la prolongation des LIANES jusqu'à 22h30, une campagne de communication ciblée a été mise en place dès le 1<sup>er</sup> septembre :

- Accroches dans les véhicules,
- Set de table dans les restaurants du centre-ville de Metz,
- Dessous de verres pour les cafés et bars de Metz,

**SERVICES DE SOIRÉE**

Vous avez la permission de **22h30**

Les LIANES  
L 1  
à  
L 5

CIRCULENT TOUS LES JOURS  
dès le 30 août

Jusqu'à **22h30**

22h30 : dernier départ de la Place de la République en direction des terminus des LIANES

Les services FLEXO F1 - F2 - F3 et F4 effectueront leurs départs de la Place de la République à 23h30 et 00h30.

**LE MET**

## **Suivi des Parkings-Relais**

La gestion des Parkings-Relais a été confiée à EFFIA STATIONNEMENT du 1<sup>er</sup> janvier 2018 au 31 décembre 2019 (pour une durée de 2 ans) à la suite d'une remise en concurrence du contrat via une consultation européenne. Ce contrat, reconductible une seule fois pour une période de deux ans, a été renouvelé du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 31 décembre 2021.

En 2021, une nouvelle mise en concurrence a attribué de nouveau la gestion des P+R à EFFIA STATIONNEMENT. Ce nouveau contrat démarrera le 1<sup>er</sup> janvier 2022, pour une durée de 3 ans (soit jusqu'au 31 décembre 2024). Il pourra ensuite être reconduit une seule fois, pour une période de trois 3 ans.

Les missions confiées au travers de ce contrat sont les suivantes :

- La surveillance physique des 3 parcs-relais du réseau LE MET' par la présence d'un agent fixe sur le site du P+R de Rochembeau ou d'un agent dit « volant » entre les autres parkings relais,
- L'accueil, l'information et la promotion du réseau LE MET' auprès des Clients utilisateurs,
- La surveillance de la propreté et du fonctionnement de l'éclairage des parcs-relais,
- Le nettoyage et l'entretien des parkings et des locaux d'accueil,
- Le déneigement et le traitement hivernal des voies de circulation piétonnes,
- La gestion des parcs à vélos sécurisés. (le parc à vélos P+R Saulcy est pour sa part uniquement en surveillance vidéoprotection et inter phonique).

3 parcs-relais sont ainsi exploités :

- Le P+R Woippy situé au terminus de la ligne METTIS A, station « P+R Woippy » d'une capacité de 251 places



- Le P+R Foire Expo situé sur la ligne METTIS B, station « P+R Foire Expo » d'une capacité de 247 places



- Le P+R Rochembeau situé sur la ligne METTIS A, station « P+R Rochembeau » d'une capacité de 115 places



## **Fréquentation des parcs-relais**

La fréquentation annuelle des parcs-relais a été significativement impactée par la crise sanitaire dès 2020, dans des proportions encore plus importantes que celles constatées sur la fréquentation du réseau LE MET'. En 2021, cette tendance s'est poursuivie : 49 062 validations ont été relevées en sortie, en très légère hausse comparée à 2020 (48 849 validations relevées en sortie en 2020).

En termes d'organisation et afin de palier à quelques problématiques relativement récurrentes en matière de ramassage des feuilles mortes et d'arrachage d'herbes folles observées lors de contrôles contradictoires entre Tamm et le responsable de secteur d'EFFIA, une nouvelle procédure de nettoyage a été mise en place sur les 3 P+R en 2020. Chacun d'eux a été divisé en trois zones qui doivent être traitées régulièrement selon un calendrier prédéterminé. Cette approche a confirmé son intérêt et s'est perdurée en 2021.

### P+R Woippy

Fréquentation annuelle : 11 912 validations en sortie, soit une fréquentation en baisse de 5,7 % par rapport à l'année 2020.

En 2021, les taux d'occupation étaient les suivants :

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	Moyenne
07h	3,1%	2,9%	4,7%	2,6%	3,3%	4,6%	3,4%	3,6%	5,9%	6,9%	7,5%	5,3%	4,5%
08h	5,9%	7,2%	9,8%	5,7%	8,5%	9,2%	8,8%	8,2%	16,6%	15,9%	18,2%	13,2%	10,6%
09h	7,2%	9,1%	11,6%	7,1%	9,3%	13,0%	11,0%	10,5%	20,8%	18,2%	22,1%	16,4%	13,0%
10h	8,5%	10,5%	13,1%	7,8%	10,5%	14,7%	12,6%	13,2%	23,4%	21,6%	25,3%	19,0%	15,0%
11h	8,9%	11,1%	13,9%	7,9%	10,7%	15,1%	13,3%	16,2%	24,8%	22,4%	25,7%	19,7%	15,8%
12h	9,7%	11,0%	13,4%	7,9%	10,4%	15,1%	13,1%	17,5%	25,3%	22,5%	25,5%	20,3%	16,0%
13h	10,0%	10,4%	13,1%	7,9%	10,1%	15,0%	13,0%	17,4%	25,7%	22,7%	25,5%	19,8%	15,9%
14h	10,4%	10,3%	13,0%	8,2%	9,9%	15,4%	13,7%	17,7%	25,0%	22,2%	26,2%	22,1%	16,2%
15h	10,2%	10,2%	12,3%	7,9%	9,7%	15,3%	13,9%	18,0%	25,0%	22,9%	26,3%	22,0%	16,2%
16h	9,3%	9,0%	11,3%	7,1%	9,1%	14,8%	13,1%	15,3%	23,7%	20,1%	24,2%	20,7%	14,8%
17h	7,5%	6,9%	8,6%	5,6%	7,2%	11,1%	10,3%	11,9%	19,7%	15,7%	19,0%	16,6%	11,7%
18h	4,9%	4,7%	5,8%	3,3%	4,6%	7,6%	7,4%	8,0%	13,6%	9,9%	12,7%	11,4%	7,8%
19h	1,1%		4,0%	2,0%	2,7%	5,0%	4,9%	5,6%	9,4%	6,7%	7,6%	7,7%	5,1%
Moyenne	7,5%	8,6%	10,4%	6,2%	8,2%	12,0%	10,7%	12,6%	19,9%	17,5%	20,4%	16,5%	12,5%

### P+R Foire Expo

Fréquentation annuelle : 19 078 validations en sortie, soit une fréquentation en hausse de 7,1 % par rapport à l'année 2020. C'est le P+R le plus fréquenté des 3 en 2021.

En 2021, les taux d'occupation étaient les suivants :

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	Moyenne
07h	0,9%	1,3%	1,4%	1,2%	2,4%	1,4%	1,0%	0,8%	2,2%	1,8%	2,0%	1,6%	1,5%
08h	2,7%	4,0%	5,0%	3,5%	5,5%	4,3%	3,7%	2,9%	8,0%	7,5%	9,8%	5,8%	5,2%
09h	4,2%	5,4%	6,3%	4,1%	6,4%	5,9%	5,1%	4,2%	10,9%	9,9%	11,6%	7,8%	6,8%
10h	5,5%	6,5%	7,0%	4,7%	7,3%	6,8%	6,2%	5,2%	13,3%	12,6%	13,3%	9,3%	8,1%
11h	6,0%	7,0%	7,2%	4,9%	7,4%	7,2%	6,5%	5,8%	14,4%	13,5%	14,2%	10,4%	8,7%
12h	6,2%	7,3%	7,2%	4,6%	7,4%	7,5%	6,7%	6,3%	15,1%	13,9%	14,5%	10,8%	9,0%
13h	6,3%	7,1%	7,7%	4,8%	7,6%	7,6%	6,9%	6,6%	15,4%	14,6%	14,7%	11,7%	9,2%
14h	6,6%	7,3%	7,5%	5,0%	7,8%	7,7%	7,3%	6,8%	15,2%	14,8%	14,7%	12,5%	9,4%
15h	6,3%	7,1%	7,1%	4,9%	7,4%	7,7%	7,5%	7,0%	15,1%	14,4%	14,9%	12,4%	9,1%
16h	5,5%	6,0%	6,4%	4,4%	6,6%	6,7%	6,8%	6,6%	13,6%	12,7%	13,6%	11,6%	8,4%
17h	4,6%	5,1%	4,8%	3,4%	5,2%	5,6%	6,1%	5,8%	11,2%	9,2%	11,1%	9,6%	6,8%
18h	3,2%	3,3%	3,0%	1,9%	3,4%	3,7%	4,1%	4,1%	6,8%	5,1%	7,3%	6,8%	4,4%
19h	0,1%		1,6%	1,2%	2,0%	2,3%	2,7%	2,8%	3,9%	2,7%	4,2%	4,1%	2,5%
Moyenne	4,5%	5,6%	5,6%	3,7%	5,9%	5,7%	5,4%	5,0%	11,2%	10,2%	11,2%	8,8%	6,9%

### P+R Rochambeau

Fréquentation annuelle : 18 072 validations en sortie, soit une fréquentation en baisse de 1,8 % par rapport à l'année 2020.

En 2021, les taux d'occupation étaient les suivants :

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE	Moyenne
07h	12,7%	12,1%	14,4%	12,1%	14,2%	14,2%	13,5%	12,2%	16,9%	15,6%	13,7%	13,8%	13,8%
08h	21,1%	22,2%	23,8%	18,4%	23,9%	24,0%	21,7%	18,8%	34,1%	32,1%	36,5%	31,7%	25,7%
09h	27,1%	28,4%	30,1%	22,0%	26,2%	30,7%	27,3%	23,7%	46,7%	41,3%	47,4%	40,5%	32,6%
10h	32,1%	32,4%	32,9%	24,1%	29,1%	36,6%	31,5%	27,4%	55,3%	50,5%	55,1%	50,5%	38,1%
11h	33,2%	33,1%	33,4%	24,6%	29,9%	39,1%	33,6%	29,9%	58,7%	53,7%	58,6%	53,8%	40,1%
12h	33,1%	32,9%	33,4%	25,1%	30,0%	39,5%	34,6%	31,2%	60,9%	55,0%	59,2%	55,3%	40,9%
13h	31,7%	31,8%	31,9%	24,2%	28,2%	38,6%	35,1%	31,5%	60,5%	58,0%	60,5%	56,7%	40,7%
14h	31,1%	31,9%	30,2%	22,9%	28,7%	39,4%	35,7%	31,2%	61,6%	58,3%	63,3%	58,0%	41,0%
15h	29,9%	30,2%	29,9%	23,4%	27,4%	38,0%	35,0%	30,9%	59,5%	56,7%	61,9%	56,5%	39,9%
16h	27,7%	28,6%	28,0%	21,8%	25,6%	35,5%	33,7%	29,4%	54,1%	51,9%	57,5%	52,8%	37,2%
17h	24,6%	24,5%	24,2%	20,1%	23,4%	31,7%	31,7%	27,2%	44,8%	42,6%	46,8%	44,3%	32,2%
18h	19,6%	19,5%	19,7%	16,4%	19,6%	26,3%	27,7%	23,3%	34,7%	32,4%	34,3%	36,7%	25,9%
19h	9,9%		17,7%	12,7%	15,8%	21,1%	21,9%	19,1%	25,4%	23,5%	23,1%	26,5%	19,7%
Moyenne	25,7%	27,3%	26,9%	20,6%	24,8%	31,9%	29,5%	25,8%	47,2%	44,0%	47,5%	44,4%	32,9%

## Recettes des parcs-relais

Les parcs-relais ne produisent pas de recettes spécifiques, à proprement parlé. Les clients du réseau LE MET' peuvent stationner sur le parking s'ils ont validé n'importe quel titre de la gamme tarifaire sur le réseau dans la journée.

## Organisation de l'exploitation des parcs-relais

### Moyens humains

Au 31 décembre 2020, les heures de prestations étaient réparties comme indiqué ci-dessous :

- **P+R Rochembeau** : Présence d'un Agent d'Exploitation de 07h00 à 19h00 du lundi au samedi et de 09h00 à 19h00 le dimanche.
- **P+R Woippy** : Présence d'un Agent d'Exploitation de 12h00 à 17h00 du lundi au samedi en alternance avec le parc P+R Foire Expo.
- **P+R Foire Expo** : Présence d'un Agent d'Exploitation de 12h00 à 17h00, du lundi au samedi en alternance avec le parc P+R Woippy.

Pendant leurs heures de vacations les Agents d'Exploitation sont équipés en permanence d'un téléphone PTI (Protection du Travailleur Isolé), lequel est relié au central de la société de sécurité P.A.T.

En cas d'absence pour maladie ou congés, les remplacements sont effectués en interne ou par l'embauche de CDD dûment formés aux missions leurs incombant sur les parcs-relais.

### Missions assurées

#### P+R Rochembeau :

L'agent d'Exploitation est présent de 07h00 à 19h00 du lundi au samedi et de 09h00 à 19h00 le dimanche. Pendant ses heures de vacation, il effectue :

- L'accueil et l'accompagnement de la clientèle,
- Le renseignement et la promotion du réseau METTIS auprès de la clientèle utilisatrice du réseau (tarifs horaires et abonnements, horaires, fonctionnement du réseau, stations des 2 lignes METTIS),
- Information de la clientèle en cas de situation perturbée,
- Information sur la localisation et l'utilisation des diverses infrastructures (places PMR, Autopartage, Co-voiturage, places de rechargement de véhicules électriques, parcs vélos),
- Le nettoyage du parking et de toutes les installations présentes sur le site,
- Le contrôle de l'état et du bon fonctionnement des divers matériels du parc,
- Le déneigement et le salage des voies piétonnes en période hivernale.

#### P+R Foire Expo et P+R Woippy :

1 Agent d'Exploitation dit « Volant » se déplace entre le parc-relais Foire Expo et le parc-relais de Woippy. Il y effectue les mêmes tâches qu'au parc-relais Rochembeau.

### Formation du personnel

Les formations des 3 agents intervenant sur les P+R ont été réalisées comme suit :

Parc	Nom	Prénom	Fonction	Accessibilité	Relation Client / Attitude Volonté	1er Secours	EPI	Habilitation Electrique Validité	Observations
METZ P + R	BENRADI	Inès	AE	07/03/2018	15/10/2015	23/06/2015	14/02/2019	27/02/2021	EPI NE 1ER SECOURS 2022
	LTM	Thomas	AE	09/03/2018	19/02/2014	09/09/2021	09/09/2021	05/04/2020	HE reprogrammée en 2022
	SOIK	Monicola	AE	13/03/2018	19/02/2014	24/06/2015	26/06/2018	07-08/07/2024	EPI 1ER SECOURS 2022

### Démarche qualité et environnementale

Les Agents ont été sensibilisés à la démarche Ecosite (économies d'énergie électrique/consommation d'eau, utilisation de produits écologiques / règles de stockage des produits). Ils ont également à leur disposition un

kit de dépollution et des gants de protection leur permettant de stopper et récupérer tout écoulement liquide d'origine pétrolière ou chimique.

### Organisation de la maintenance des parcs-relais

#### *Principales interventions de maintenance*

Les Agents d'Exploitation doivent veiller au bon fonctionnement des divers matériels installés sur les parcs-relais.

En cas de problème, le Responsable de Sites EFFIA et les services de TAMM sont prévenus immédiatement (PCC joignable par les téléphones fixes installés dans les locaux d'accueil de chaque Parc-Relais). En cas d'impossibilité de joindre le Responsable de Sites EFFIA, l'Agent d'Exploitation laisse un message sur le répondeur.

Depuis fin 2017, l'entretien préventif et le dépannage des candélabres ont été sous-traités à l'UEM.

#### *Etat des ouvrages*

L'état des parc-relais est quasi identique à celui de la période d'ouverture en octobre 2013. Les matériaux et matériels n'ont pas subi de dégradations notoires.

### Actions commerciales effectuées sur les parcs-relais

#### *Services et relations avec la clientèle*

- Les Agents d'Exploitation accueillent, renseignent et apportent au besoin une aide à la clientèle (fonctionnement des distributeurs de tickets LE MET', des bornes de recharge véhicules électriques, du parc à vélos).
- Ils délivrent tous les renseignements nécessaires relatifs aux horaires, aux diverses lignes et station METTIS ou arrêts de bus du réseau LE MET et les tarifs du réseau.
- Des fiches tarifaires et des plans du réseau sont fournies, par TAMM aux Agents afin qu'ils les remettent à la clientèle.
- En cas de réclamation, l'Agent d'Exploitation dirige la clientèle auprès des Services de TAMM et prévient au plus tôt le Responsable de Sites.
- En cas de suggestion de la clientèle, l'Agent d'Exploitation remonte l'information au Responsable de Sites, lequel transmettra par mail la suggestion aux Services de TAMM. Ci-dessous le nombre renseignements clients apportés :

	WOIPPY		ROCHAMBEAU		FIM	
	MATIN	A-MIDI	MATIN	A-MIDI	MATIN	A-MIDI
JANVIER	1	0	4	8	0	0
FÉVRIER	0	0	1	3	0	0
MARS	1	5	9	16	2	20
AVRIL	0	0	5	0	2	1
MAI	4	0	10	8	2	0
JUIN	3	4	10	22	11	48
JUILLET	11	3	22	13	15	2
AOÛT	3	5	22	29	4	9
SEPTEMBRE	2	0	17	18	35	1
OCTOBRE	0	42	17	29	32	34
NOVEMBRE	1	1	7	10	24	2
DÉCEMBRE	0	9	37	64	9	15
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>69</b>	<b>161</b>	<b>219</b>	<b>136</b>	<b>132</b>

Il est à noter qu'en raison d'une présence physique limitée sur les parcs-relais de Foire Expo et Woippy, le nombre de questions posées aux agents y est bien moindre. En revanche, certains renseignements les concernant directement, en particulier le P+R Foire Expo, sont donnés par les Agents d'Exploitation en poste sur le parc P+R Rochambeau.

## Développement durable et responsabilité sociétale

### • Le contexte

Par sa nature même, le transport public de voyageurs est au cœur du développement durable. Dans la continuité de ses missions de service public, TAMM 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 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 l'Eurométropole de Metz, 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 l'Eurométropole de Metz et un acteur responsable sur le territoire messin auprès de tous les publics, notamment les publics fragiles et en difficulté.

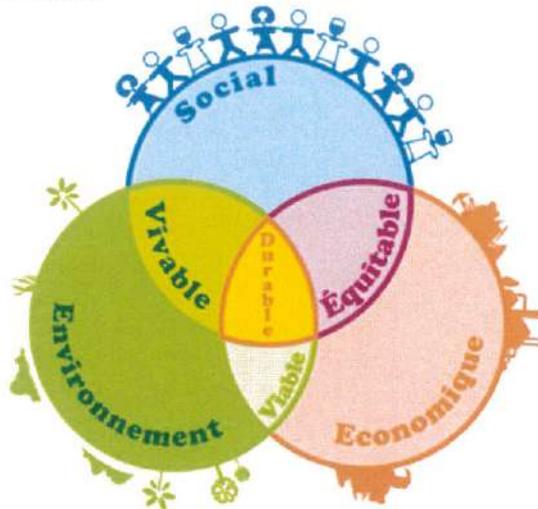
Cet état des lieux fait un tour d'horizon des actions engagées ou programmées par TAMM. Elle traduit la stratégie de TAMM pour répondre à ses obligations en matière de développement durable.

### • Définition : développement durable

Il est important de définir le « Développement Durable » et les enjeux de son intégration dans la logique d'une entreprise telle que TAMM.

Le **développement durable** c'est être...

- ✓ Économiquement efficace
- ✓ Socialement équitable
- ✓ Écologiquement soutenable



« Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs » Mme GRO HARLEM BRUNDLAND

L'intégration du développement durable à la logique d'une entreprise revient à établir un équilibre entre les nécessités économiques, les responsabilités sociétales et les impératifs environnementaux pour pérenniser l'existence de l'entreprise et son développement. On parlera alors de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE).

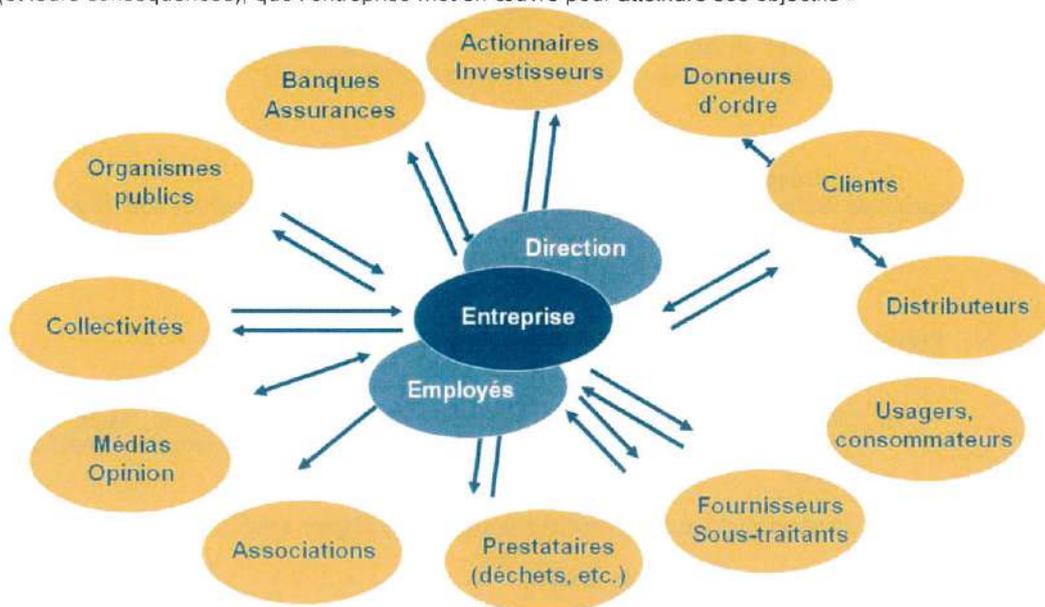
### **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)**

Elle est décrite comme l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties intéressées. Il s'agit non seulement de

satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec les parties intéressées.

### Parties intéressées

Une partie intéressée est définie comme « un individu ou groupe pouvant être affecté, directement ou indirectement, dans le court terme comme dans le long terme, par les stratégies, les actions, les messages (et leurs conséquences), que l'entreprise met en œuvre pour atteindre ses objectifs »



- **Une responsabilité sociétale assumée**

Du fait de son statut la SAEML TAMM est complètement ancrée dans cette logique de parties intéressées. Se tenir à l'écoute et entretenir des relations mutuellement bénéfiques avec les parties intéressées est un objectif vital.

Au-delà de sa mission de délégataire de service public pour l'exploitation du réseau de transport en commun de l'Eurométropole de Metz, TAMM continue à assumer son rôle d'acteur dans la vie sociale locale à travers des actions de prévention, de médiation, d'insertion

- **La prévention et la médiation**

En matière de prévention, TAMM a mis en place et fait perdurer en 2021 de nombreuses actions sur le terrain (comme détaillé dans le chapitre Sécurité).

Pour compléter ces mesures, TAMM mobilise :

- ✓ **3 agents de médiation sur le réseau**
  - Aujourd'hui, 3 agents de médiation se relaient quotidiennement pour assurer une présence sur le réseau.
- ✓ **Un Partenariat avec les instances de l'Etat**
  - Contrôles conjoints Police / TAMM