



Extrait du registre des
délibérations de Montpellier
Méditerranée Métropole

Aménagement durable

Séance ordinaire du mardi 19 décembre 2023

L'an deux-mille-vingt-trois et le dix neuf décembre, les membres du Conseil de Métropole, légalement convoqués, se sont assemblés au lieu ordinaire des séances, Salle du Conseil, sous la présidence de Monsieur Michaël DELAFOSSE.

Nombre de membres en exercice : 92

Présents :

Tasnime AKBARALY, William ARS, Michel ASLANIAN, Geniès BALAZUN, Yves BARRAL, Boris BELLANGER, Christophe BOURDIN, Florence BRAU, Emilie CABELLO, Roger CAIZERGUES, Renaud CALVAT, Michel CALVO, Michelle CASSAR, Stéphane CHAMPAY, Bernadette CONTE-ARRANZ, Michaël DELAFOSSE, Serge DESSEIGNE, Brigitte DEVOISSELLE, Zohra DIRHOUSI, Maryse FAYE, Jean-Noël FOURCADE, Jackie GALABRUN-BOULBES, Clara GIMENEZ, Serge GUISEPPIN, Clare HART, Régine ILLAIRE, Nathalie LEVY, Eliane LLORET, Sophiane MANSOURIA, Coralie MANTION, Nicole MARIN-KHOURY, Hervé MARTIN, Jacques MARTINIER, Marie MASSART, Jean-Luc MEISSONNIER, Cyril MEUNIER, Mylène MIFSUD, Julien MIRO, Bernard MODOT, Séverine MONIN, Yvan NOSBE, Marie-Delphine PARPILLON, Bruno PATERNOT, Céline PINTARD, Joël RAYMOND, Manu REYNAUD, Catherine RIBOT, Jean-Pierre RICO, François RIO, Radia TIKOUK, Isabelle TOUZARD, François VASQUEZ, Claudine VASSAS MEJRI, Joël VERA.

Absent(es) ayant voté par procuration en application des articles L 2121-20 et L 5211-1 du Code général des collectivités territoriales :

Mohed ALTRAD, Christian ASSAF, Florence AUBY, Véronique BRUNET, Roger-Yannick CHARTIER, Sébastien COTE, Fanny DOMBRE-COSTE, Hind EMAD, Laurent JAOUUL, Guy LAURET, Patricia MIRALLES, Véronique NEGRET, Laurent NISON, Yvon PELLET, Eric PENSO, René REVOL, Anne RIMBERT, Sylvie ROS-ROUART, Séverine SAINT-MARTIN, Jean-Luc SAVY, Mikel SEBLIN, Célia SERRANO, Patricia WEBER.

Absent(es) / Excusé(es) :

Luc ALBERNHE, Jean-François AUDRIN, Mathilde BORNE, Alenka DOULAIN, Abdi EL KANDOUSSI, Julie FRÊCHE, Stéphanie JANNIN, Frédéric LAFFORGUE, Isabelle MARSALA, Arnaud MOYNIER, Clothilde OLLIER, Agnès SAURAT, Philippe SAUREL, Bernard TRAVIER, Joëlle URBANI

Aménagement durable - Transports Publics Urbains - Délégation de Service Public - Rapport Annuel du délégataire relatif à l'exercice 2022 - Examen

Monsieur Michaël DELAFOSSE, Président, rapporte :

Par délibération n°M2018-210 en date du 31 mai 2018, Montpellier Méditerranée Métropole a confié à la société TaM, l'exploitation et la gestion des services de transport public par convention de Délégation de Service Public (DSP) pour une durée de 6 ans, du 1^{er} juillet 2018 au 30 juin 2024. Le contrat a été prolongé de 6 mois, soit jusqu'au 31 décembre 2024, par délibération n°M2023-386 en date du 3 octobre 2023.

Conformément à l'article L.1411-3 du Code général des collectivités territoriales (CGCT), le délégataire produit chaque année à l'autorité délégante, avant le 1^{er} juin, un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité du service. Ce rapport doit donner lieu à un examen.

A cet effet, le rapport du délégataire relatif à la DSP des transports publics urbains portant sur l'année 2022 a donné lieu à :

- Une communication au Conseil de Métropole par délibération du 11 juillet 2023 ;
- Une présentation et un examen en Commission Consultative des Services Publics Locaux présidée par Madame Michelle CASSAR, en date du 10 novembre 2023 ;
- Une présentation et un examen en Commission de Contrôle des Comptes présidée par Monsieur Jean-François AUDRIN, en date du 15 décembre 2023.

Il est désormais proposé au Conseil de prendre acte de l'examen du rapport annuel du délégataire :

I) Rappel des principales modalités du contrat

Le contrat de délégation a pour objet la gestion et l'exploitation des services de transport public de Montpellier Méditerranée Métropole.

Au 1^{er} juillet 2018, le délégataire était la Société Anonyme d'Economie Mixte Locale (SAEML) TaM, dont la Métropole était présidente et actionnaire majoritaire à 46,02%, aux côtés de la Ville de Montpellier (9,11%) et d'autres actionnaires privés. En 2022, la SAEML TaM a été transformée en Société Publique Locale (SPL), avec un actionnariat entièrement public (Montpellier Méditerranée Métropole pour 68,63%, Ville de Montpellier pour 31,081% et Ville de Pérols pour 0,29%). Le capital de la société, inchangé en 2022 pour l'année étudiée, s'élevait à 4,29 M€.

L'exploitation du réseau suburbain et de divers services (Amigo, bus du savoir...) a été subdélégée, après consultation réalisée par TaM, à la société Transdev Mobilité Montpellier Métropole (T3M) dont l'actionnariat est 100% Transdev.

La délégation s'étend du 1^{er} juillet 2018 au 31 décembre 2024, soit une durée d'exploitation de 6 ans et demi. L'année 2022 porte donc sur la 4^e année pleine de la délégation.

II) Présentation et analyse des conditions d'exécution et de la qualité du service délégué

A/ L'activité

Les kilomètres 2022 s'élèvent à 14.3 millions, soit +2.8% par rapport à l'année 2021. L'année 2022 est marquée par la fin des adaptations de services dus à la crise sanitaire et la réalisation de travaux de rénovation et de remplacements des rails et aiguillages.

Avec 36,5 millions de déplacements validés, le nombre de validations augmente de près de 12% par rapport à 2021, mais restes en-deçà de 2019 de -27% (50 millions). La crise et les changements d'usages ont encore eu un impact sur la fréquentation clients.

Le tableau ci-dessous détaille ces grands indicateurs par modes :

	Kilomètres	Evolution	Déplacements	Evolution	Voyages	Evolution
Tramway	5 271 664	+3.2%	27 540 646	+12,4%	45 097 402	+11.1%
Bus urbain	4 639 752	-0.2%	7 131 227	+9.4%	10 528 443	+12.2%
Bus suburbain	4 385 192	+5,5%	1 645 350	+12,4%	2 861 793	+15.6%
<i>Dont Transport à la Demande (TAD)</i>	<i>752 644</i>	<i>+15.2%</i>	<i>92 869</i>	<i>+39.2%</i>	<i>135 375</i>	<i>+39,2%</i>
Pénétrantes	0	0	148 867	+54.2%	237 727	+37.9%
TOTAL	14 296 608	+2.8%	36 466 091	+11.9%	58 725 364	+11.6%

(NB : un déplacement peut faire l'objet d'un ou plusieurs voyages, en cas de correspondance).

L'offre tramway concerne 37% de l'offre kilométrique mais 76% des déplacements, une proportion inchangée par rapport à 2021.

L'année 2022 constitue une année pleine pour la phase 2 de la gratuité : Métropolitains de moins de 18 ans et de plus de 65 ans. Au 31 décembre 2022, près de 201 000 Pass gratuité avaient été attribués.

B/ La qualité de service rendu aux usagers :

1. Les effectifs :

L'effectif de l'activité transport est de 1 074,3 équivalents temps pleins (ETP) de la TaM, auquel s'ajoutent 3,5 ETP du subdélégataire T3M et 159,9 ETP des sous-traitants. Au total 1 237,7 ETP représentent l'effectif attiré à la DSP Transport, soit +22,8 ETP par rapport à 2021.

En 2022, 15 embauches de conducteurs-receveurs en CDI ont été réalisés. Concernant le Centre de Formations des Apprentis, 2 nouvelles promotions d'apprentis ont été mises en place. La première composée de 8 apprentis termine son parcours début 2023 avec 100% de réussite et 100% de CDI à la clé. Les 6 apprentis de la promotion entrée fin 2022 ont validé leur habilitation Tramway et poursuivront leur parcours de formation par la préparation du titre professionnel de conducteur à partir de juin 2023.

La société a versé une prime de partage de la valeur en 2022 à hauteur de 359 K€ (497 K€ en 2021).

Les charges communes des directions fonctionnelles de la société TaM sont réparties en frais de siège schématiquement à 89% dans l'activité transport et 11% stationnement (une fois déduits les montants forfaitaires définis pour les mandats et filiales), selon le contrat de délégation de service public transport.

2. Qualité de service :

La qualité de service est évaluée au travers du suivi des réclamations clients et des incidents.

L'année 2022 a été marquée par la mise en place d'un nouvel outil de remontée clients qui permet de faciliter et d'optimiser le délai et la qualité des réponses apportées aux usagers. Au-delà des réclamations, le rôle des agents « *Relation Client* » est essentiel dans l'assistance dans le parcours client et l'accompagnement dans les différents échanges notamment avec la mise en place de la gratuité et des travaux.

Sur l'année 2022, 2 742 réclamations (hors PV) ont été enregistrées et traitées, soit +23% ; au nombre de 2 146 en 2022, les réclamations pour PV sont en hausse également (+68%). La ponctualité, les dysfonctionnements et l'attitude du personnel sont les principaux items.

Concernant le nombre d'incidents, l'année 2021 avait été marquée par une forte hausse. L'année 2022 affiche une nette amélioration avec 912 incidents, plus basse valeur depuis 2014, même si fin 2022 il est à noter une recrudescence des entraves à la circulation (incivilités) principalement en centre-ville.

III) Présentation et analyse du compte rendu financier

Pour l'année 2022, le résultat s'élève à -12 564 K€, en baisse de 10 M€ par rapport à 2021 ; réparti pour -12 225 K€ à TaM et -339 K€ à T3M.

Le résultat 2021 intégrait des reprises de provisions exceptionnelles pour 7 M€.

Les produits s'élèvent à 97 778 K€ dont 72% proviennent du financement de Montpellier Méditerranée Métropole soit 70.5 M€ HT, et 28 % de recettes propres de la société TaM.

Les recettes propres se répartissent de la manière suivante :

- Recettes liées aux ventes de titres 23.5 M€ (96% TaM, 4% T3M) ;
- Recettes provenant des amendes 1 M€ ;
- Recettes parkings d'échanges 1.2 M€ ;
- Recettes publicitaires 0.3 M€ ;
- Recettes Velomagg 0.1 M€.

Le financement de Montpellier Méditerranée Métropole s'élève à 70 M€ HT auquel s'ajoute 1.7 M€ de TVA soit 72 M€ TTC :

- Une subvention forfaitaire d'exploitation de 50.4 M€ (37.6 M€ TaM, 12.8 M€ T3M) ;
- Une subvention de Gros Entretien Réparation (GER) de 2 M€ ;
- Des compensations scolaires et sociales pour 6.9 M€ HT ;
- Des services éducatifs et occasionnels pour 0.9 M€ HT ;
- Des compensations gratuité pour 9.7 M€ HT.

A cela s'ajoute une subvention d'investissement de 80% des dépenses prévues au programme soit 9.6 M€.

Les charges d'exploitation s'élèvent à 110 342 K€, en hausse de 14% par rapport à 2021. Elles se composent pour 53% des frais de personnels (59 M€) ; pour 30% des charges directes transport (30 M€) ; 8% des frais généraux.

Le contrat prévoit une politique d'entretien et de renouvellement à hauteur de 15 M€ sur la durée du contrat, avec une clause d'engagement financier intégrant un reversement pour solde à la Métropole, et un subventionnement à hauteur de 80% par la Métropole. Le programme contractuel prévoyait 13.8 M€ à fin 2022. Le délégataire a réalisé 13.5 M€ de dépenses à fin 2022, principalement sur l'entretien tramway (69%), les plateformes et appareils de voies (22%) mais également sur les parkings P+Tram, sur l'énergie et les systèmes ; soit 98% de réalisation du programme à fin 2022.

Le programme prévisionnel d'investissements (avenant 7) fait état de près de 75.9 M€ sur la totalité du contrat, 80% du programme est subventionné par la Métropole. A fin 2022, 30 M€ de biens de retour ont été mis en œuvre, dont 12 M€ sur 2022, principalement liés aux travaux de mi vie des rames de tramway, aux travaux et remplacements de plateforme, rails et appareils de voie ainsi que les systèmes.

IV) Conclusion et perspectives

La mise en place de la gratuité pour tous les habitants de Montpellier Méditerranée Métropole, accompagnée d'une politique très volontariste favorisant l'ensemble des alternatives au déplacement individuel en voiture, est un événement majeur dans l'évolution du service public des transports qui permettra de réduire le nombre de voitures en ville.

La crise sanitaire, qui a fortement impacté le secteur des transports en 2020 et 2021, entraîne un changement durable des comportements avec l'essor du télétravail, du covoiturage ou du vélo. La reprise de la fréquentation des transports collectifs notée en 2021 et 2022, reste inférieure à l'année 2019 et montre une modification des usages. Celle-ci est cependant à contrebalancer par une baisse de la validation qui tend à fausser les statistiques et qui est en lien avec la montée en puissance de la gratuité des transports. L'investissement en cours dans un nouveau système de comptage des passagers permettra d'ici quelques mois d'avoir une meilleure appréhension de la fréquentation du réseau de transport.

En conséquence, il est proposé au Conseil de Métropole :

- De prendre acte de l'examen du rapport du délégataire de service public relatif aux services de transport public de Montpellier Méditerranée Métropole au titre de l'exercice 2022 ;
- D'autoriser Monsieur le Président de Montpellier Méditerranée Métropole, ou son représentant, à signer tout document relatif à cette affaire.

Le Conseil prend acte.

Fait à Montpellier, le 29/12/23

Pour extrait conforme,

Signé.

Michaël DELAFOSSE

Publiée le : 30 décembre 2023

Accusé de réception – Ministère de l'intérieur

034-243400017-20231219-253110-DE-1-1

Acte Certifié exécutoire :

Réception en Préfecture : 29/12/23

Liste des annexes transmises en préfecture:

- DSP 2018-2024_Rapport annuel du delegataire_2022.pdf

Monsieur le Président certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe que le présent acte peut faire l'objet d'un recours gracieux dans un délai de deux mois adressé au Président ou d'un recours contentieux devant le tribunal administratif de Montpellier dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification.