2016

RAPPORT ANNUEL DU DÉLÉGATAIRE

Conformément aux dispositions de l'article L.1411-3 du code général des collectivités territoriales. Rapport établi en application de l'article 29-2 de la convention du 30 décembre 2009 et conformément au cadre défini dans l'annexe 9

SETRAM
LE MANS MÉTROPOLE

Sommaire

1 LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC 5

1.1 NATURE DU SERVICE DÉLÉGUÉ 5
1.2 CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT 5

2 ÉVÉNEMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS EN 2016 9

2.1 DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE DÉLÉGATAIRE 12
2.1.1 Présentation de la Setram 12
2.1.2 Composition du capital 13
2.1.3 Composition du conseil d'administration au 31 décembre 2015 14

2.2 MOYENS HUMAINS 15
2.2.1 Organigramme de l'entreprise 15
2.2.2 Effectif par service 16

2.3 MOYENS MATÉRIELS 17
2.3.1 Bâtiments et infrastructures 17
2.3.2 Installations fixes 20
2.3.3 Parc de matériel roulant 21

2.4 LES CONSEILS ET ASSISTANCES 23
2.4.1 Assistance technique Keolis 23
2.4.2 Les organismes professionnels (EPL, UTP, UITP) 23

3 LE COMPTE RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'ÉXÉCUTION DU SERVICE 25

3.1 L'OFFRE DE TRANSPORT 25
3.1.1 Caractéristiques des lignes 26
3.1.2 Lignes modifiées en 2015 27

3.2 LA TARIFICATION 30
3.2.1 Évolution de la grille tarifaire au 1er juillet 2016 30

3.3 LA DISTRIBUTION DES TITRES 31
3.3.1 Les différents modes de distribution des titres de transport 31
3.3.2 Les conducteurs 32
3.3.3 L'agence commerciale 32
3.3.4 les dépositaires 33
3.3.5 Les DAT (distributeurs automatiques de titres) 34

3.4 LA COMMUNICATION 35
3.4.1 L'information sur le rÉseau bus+tramway 35

3.5 LA QUALITÉ DE SERVICE 40
3.5.1 Bilan des rÉclamations 44

3.6 LA SECURITÉ 45
3.6.1 Le service Fraude Environnement -..... 45
3.6.2 Bilan de la fraude – année 2016 46
3.6.3 La sÉcuritÉ sur le rÉseau 47
3.6.4 Incidents globaux : 48

3.7 LE SOCIAL 52
3.7.1 Accords salariaux 52
3.7.2 Absentéisme 52
3.7.3 Travail à temps partiel 53
3.7.4 Congés sans solde 53
3.7.5 Formation continue 53
3.7.6 Contrats d'apprentissage et de professionnalisation 54
3.7.7 Les jours de grève 54

3.8 L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU EN CHIFFRES 55
3.8.1 L'évolution des voyages 55
3.8.2 L'évolution de la fréquentation par ligne 55

3.9 LES COMPTES DE LA SETRAM 59
3.9.1 Les dépenses d'exploitation 59
3.9.2 Les recettes d'exploitation 63
3.9.3 La contribution forfaitaire 65
3.9.4 Le résultat de l'exercice 65

Annexe 1 Détail du parc

Annexe 2 Détail des caractéristiques de chaque ligne

Annexe 3 Conditions d'attribution des ayants-droit des titres de transport

Annexe 4 Liste détaillée des dépositaires

Annexe 5 Répartition des kilomètres haut le pied par ligne

Annexe 6 Récapitulatif du nombre d'accidents

Annexe 7 Récapitulatif des pannes immobilisantes

Annexe 8 Bilan des visites de contrôle Dekra

1 LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

1.1 NATURE DU SERVICE DÉLÉGUÉ

La nature du service délégué est définie dans le contrat de délégation de service public et ses avenants. Il comprend la gestion :

- des deux lignes de tramway (Université - Antarès MMArena et Bellevue Hauts de Coulaines - Espal Arche de la Nature),
- des lignes régulières de bus,
- du service de transport à la demande (Résabus),
- du service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite (TPMR),
- des lignes scolaires directes,
- des parkings relais aux terminus des lignes de tramway,
- du service de location et de consigne de vélos.

1.2 CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT

Cette gestion est réalisée dans le cadre d'un contrat de délégation de service public.

Ce contrat, signé le 30 décembre 2009, a pris effet le 1er janvier 2010 pour une durée de sept ans, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2016. Il a été prolongé d'un an jusqu'au 31 décembre 2017.

La Setram perçoit auprès des usagers les recettes du service public.

L'activité de transport public de voyageurs ne permettant pas d'assurer l'équilibre financier du service, Le Mans Métropole verse à la Setram une contribution financière forfaitaire.

Le Mans Métropole met à la disposition de la Setram les matériels et les biens immobiliers et mobiliers nécessaires à l'exploitation.

Les investissements réalisés par la Setram correspondent principalement :

- à l'aménagement des locaux pris en location par la Setram (agence commerciale et espace vélo et services en centre-ville, restaurant d'entreprise et locaux sociaux 48 avenue Pierre Piffault) ;
- aux vélos destinés au service de location
- à la sonification du tramway
- à certains investissements complémentaires (équipements du centre de maintenance tramway, logiciels, balises de détection de priorité aux feux, etc.) qui n'ont pas été prévus dans les marchés d'investissements, mais qui sont indispensables ;

Neuf avenants ont été signés depuis son entrée en vigueur :

Avenant n° 1 du 9 août 2010 ◄

- Modification des tarifs du fait des arrondis liés aux rendus de monnaie sur les distributeurs automatiques et aux prélèvements mensuels des abonnements annuels.

Avenant n° 2 du 22 décembre 2010 ◄

- Rachat de certaines pièces consommables qui faisaient partie des marchés de la première ligne de tramway,
- Modification des itinéraires des lignes 9, 11 et 26,
- Extension des locations de vélos aux salariés, scolaires et étudiants travaillant sur le territoire de Le Mans Métropole,
- Ajustements de la contribution forfaitaire, dus notamment aux modifications liées à la maintenance tramway et de la législation fiscale (remplacement de la taxe professionnelle par la contribution économique territoriale).

Avenant n° 3 du 22 décembre 2011 ◄

- Adaptation de l'offre bus au niveau de la ligne Résabus (Mapad-Coulaines-Malpalu),
- Prise en compte de la décision gouvernementale portant de 5,5% à 7% le taux de la TVA sur les tarifs de transports à partir du 1er janvier 2012,
- Application d'une tarification identique à celle du parking du Palais des Congrès pour les usagers du parking relais Bartholdi (hors usagers transport pour lesquels s'applique une tarification particulière) et mise en place de la tarification des consignes vélos,
- Ajustements de la contribution financière forfaitaire dus notamment aux modifications liées à la maintenance tramway, à la législation fiscale et aux dessertes supplémentaires du stade MMArena.

Avenant n° 4 du 8 novembre 2012 ◄

Le Mans Métropole a décidé de :

- prolonger l'actuelle ligne de tramway par une extension de 3,5 km,
- transformer la ligne de bus n° 16 par une ligne de bus à haut niveau de service.
- ces services, faisant partie intégrante du service public de transport urbain, seront exploités par la Setram à compter de leur mise en service.

Avenant n° 5 du 18 décembre 2012 ◄

- Modification des lignes en avril 2012 et en septembre 2012 (scission des lignes 3 et 34 en deux lignes ; création des lignes 33, 22 et 23 ; modification des itinéraires des lignes 3, 4, 8, 9, 11, 16 et 17 ; création d'une ligne spécifique desservant la maison d'arrêt Les Croisettes ; suppression des lignes 10 et 26),
- Desserte des cinq nouvelles communes (Aigné, Champagné, La Milesse, Ruaudin, Saint Saturnin) entrant dans Le Mans Métropole au 1er janvier 2013,
- Création d'une nouvelle ligne « Hautes Métairies- La Croix Georgette » au 1er septembre 2013,
- Ajustement de la contribution forfaitaire, dû notamment aux travaux de la ligne T2, à la maintenance tramway et au vieillissement du parc.

Avenant n° 6 du 20 décembre 2013 ◄

- Création du titre intermodal « Car & Mans » et du titre « Abonnement Formation »,
- Suppression des critères qualité sur les lignes de bus 5, 16 et 26 à compter du 1er janvier 2014 en raison des travaux de la T3,
- Modification de l'offre de transport,
- Nouvel itinéraire de la ligne 16 à compter de septembre 2013,
- Services spéciaux scolaires des communes ayant intégré Le Mans Métropole au 1er janvier 2013 (Champagné, Aigné, La Milesse, Saint Saturnin, Ruaudin) à compter de septembre 2013,
- Mise en service de la ligne T2, suppression de la ligne 33 et adaptation de la ligne 22 à l'automne 2014,
- Ajustement de la contribution forfaitaire en raison notamment des points ci-dessus, des travaux de la T2 et de la T3, des gains de productivité à la maintenance tramway et de la création d'un service médiation.

Avenant n° 7 du 22 décembre 2014 ◄

- Mise en service de la 2ème ligne de tramway le 30 août 2014,
- Modification de l'offre de la 1ère ligne de tramway et des lignes de bus n° 4, 6, 7, 19, 22, 24, 26 et 33,
- Création d'un nouveau tarif stationnement au parking Espal,
- Prise en charge par la Setram de l'assurance incendie des bus remisés au dépôt,
- Ajustement des kilomètres prévus dans le contrat de délégation de service public et ses avenants par rapport aux kilomètres effectivement réalisés par la Setram.

Avenant n°8 du 2 décembre 2015 ◄

- Prolongation du contrat de délégation de service public d'une durée d'un an, jusqu'au 31 décembre 2017, à la demande de Le Mans Métropole pour motif d'intérêt général.

Avenant n°9 du 18 décembre 2015 ◄

- Mise en service de la ligne BHNS Tempo au 1er trimestre 2016 ;
- Création de la ligne 31 (Jacobins-Mapad Coulaines) et modification de l'itinéraire Résabus ;
- Modification de la ligne 21 (desserte du Val de Sarthe) et de la ligne 25 (desserte du Vaudrou et passage dans les deux sens dans la commune d'Yvré-L'Évêque) ;
- Modification de la ligne 2 (desserte des Ardriers) ;
- Pérennisation des 6 postes d'agents de médiation ;
- Régularisation de l'impact des services TPMR offerts aux communes qui ont intégré Le Mans Métropole au 1er janvier 2013 et des vérificateurs supplémentaires liés à la mise en service de la ligne T2 ;
- Gains de productivité résultant des gains de maintenance des équipements en sortie de garantie ;

Deux avenants ont été signés au cours de l'année 2016

Avenant n°10 du 5 juillet 2016 ◄

- Prise en compte des visites à 600 000 km des rames de tramway dans le budget de fonctionnement de la Setram ;
- Incidence de la réforme de la formation professionnelle sur la formule de révision de la contribution financière forfaitaire ;
- Actualisation des indices de la contribution financière forfaitaire.

Avenant n°11 du 6 décembre 2016◄

- Prise en compte des gains de productivité résultant des gains de maintenance des équipements en sortie de garantie ;
- Desserte de cinq nouvelles communes (Chaufour-Notre-Dame, Fay, Pruillé-Le-Chétif, Saint Georges-du-Bois et Trangé) intégrant le Mans Métropole le 1er janvier 2017.

2 ÉVÉNEMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS EN 2016

20 février 2016 : lancement de la ligneTempo

La ligne Tempo a été inaugurée le samedi 20 février 2016 en présence du président de Le Mans Métropole et maire du Mans, monsieur Jean-Claude Boulard, du président de la Setram, monsieur Jean-François Soulard, du ministre et porte-parole du Gouvernement monsieur Stéphane Le Foll, du président de la région Pays de la Loire, monsieur Bruno Retailleau, du maire d'Allonnes monsieur Gilles Leproust et de la préfète, madame Corinne Orzechowski.

Avec 1 175 000 voyages en 2016 et une moyenne de 6 000 voyages par jour, la ligne Tempo a rapidement conquis son public.

La sonification du tramway

L'œuvre « Song-Line » signée Delphine Bretesché et Martin Gracineau a été inaugurée le 14 avril en présence des donneurs de voix, des élus, des artistes et des clients.

Un voyage inaugural entre la place des Jacobins et l'Espal a lancé la sonification du tramway et mis fin aux voix de synthèse.

Cette œuvre bien accueillie par les manceaux a nécessité 250 donneurs de voix, 28 lieux visités et une sonification des 34 rames de tramway et de 7 stations (Jacobins, Gares, Espal, Antarès, Bellevue, Université et Éperon).

Ouverture de l'espace Vélo et Services

Inauguration de l'espace vélo et services

Le 1er juillet 2016, l'espace vélo et services du 49 avenue De Gaulle a été inauguré en présence d'élus de Le Mans Métropole, de l'architecte José Vega et des entreprises ayant participé aux travaux.

Le nouvel espace vélo et services a ouvert ses portes au public le jeudi 23 juin 2016. À l'intérieur de ce nouveau local, nous retrouvons l'espace vélo, le service recouvrement et un local de pause conducteurs.

Dans le même temps, notre fournisseur Arcade, basé à La Roche sur Yon, nous a livré 76 nouveaux vélos à assistance électrique, portant ainsi notre parc à 516 vélos électriques.

L'espace vélo et services

Réunions publiques d'information dans les cinq nouvelles communes intégrant Le Mans Métropole au 1er janvier 2017.

Réunion publique en mairie de Trangé

Le Mans Métropole et la Setram se sont rendus dans les cinq nouvelles communes de l'ex Bocage Cénomans pour informer les habitants de la mise en place de nouvelles lignes de transport en commun.

La présentation a porté sur trois points :

- la non-modification de la desserte et des titres pour les scolaires
- la possibilité d'utiliser les TIS avec un titre Setram
- et la mise en place d'une ligne en minibus avec des horaires fixes et d'autres sur réservation.

L'accueil de la population a été positif sur les changements proposés.

En complément des réunions publiques, la Setram a été présente dans les communes avec son info-bus et des courriers avec des dépliants horaires et un ticket d'essai ont été distribués dans chaque foyer des cinq

2.1 DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE DÉLÉGATAIRE

2.1.1 PRÉSENTATION DE LA SETRAM

La Setram est une société anonyme d'économie mixte associant dans son capital une collectivité territoriale majoritaire (Le Mans Métropole) et des partenaires économiques et financiers (Chambre de Commerce et d'Industrie, banques, assurances et autres partenaires locaux).

La composition du capital est rappelée dans le tableau ci-après.

Le capital s'élève à 812 500 euros.

Le conseil d'administration est composé de onze administrateurs dont sept élus de Le Mans Métropole et quatre administrateurs représentant les autres partenaires.

Le conseil d'administration a désigné un président-directeur général qui est un élu de Le Mans Métropole.

Le siège social est situé à l'hôtel de ville du Mans.

Le principal établissement est situé 44 avenue Pierre Piffault au Mans.

Son activité comprend essentiellement la délégation de service public confiée par Le Mans Métropole.

Conformément aux dispositions du contrat, la Setram est autorisée à réaliser des services occasionnels et verse à ce titre une redevance d'utilisation des véhicules mis à disposition par Le Mans Métropole.

2.1.2 COMPOSITION DU CAPITAL

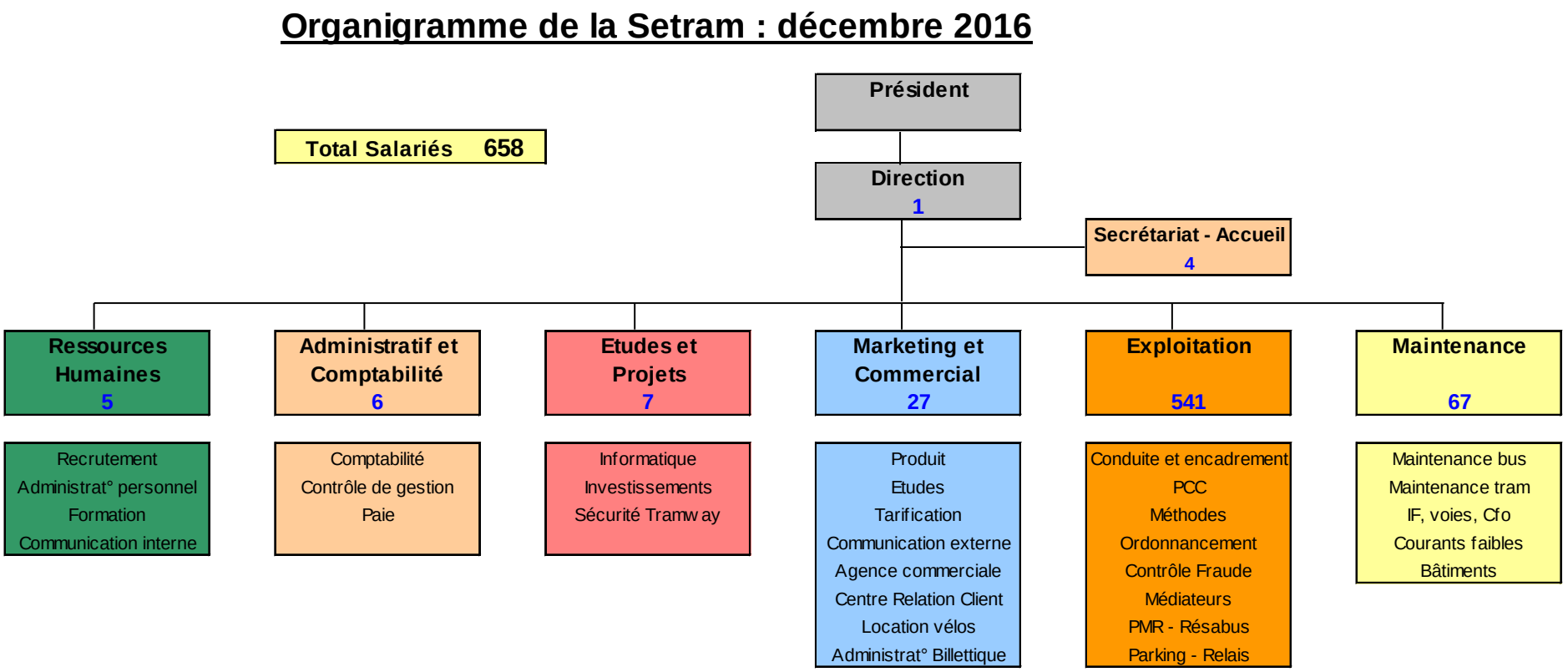
N° ordre	Dénomination, forme et siège social des actionnaires	Nombre d'actions souscrites et nombre de voix	Montant des actions souscrites	%
1	Le Mans Métropole CS 40010 72039 Le Mans Cedex	8 595	558 675 €	68,76%
2	Chambre de Commerce et d'Industrie du Mans et de la Sarthe 1 boulevard René Levasseur BP 89 72002 Le Mans Cedex	1 250	81 250 €	10,00%
4	Les Mutuelles du Mans IARD Assurances 14 bd Marie et Alexandre Oyon 72030 Le Mans Cedex 9	625	40 625 €	5,00%
5	Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel de l'Anjou et du Maine 40 rue Prémartine 72000 Le Mans	625	40 625 €	5,00%
3	Mutualité Française Sarthe Ssam 84 à 100 rue du Miroir BP 269 72006 Le Mans Cedex	593	38 545 €	4,74%
6	Banque Populaire de l'Ouest CS 86434 1 place de la Trinité 35004 Rennes Cedex	315	20 475 €	2,52%
7	Caisse d'Épargne et de Prévoyance Bretagne - Pays de Loire 2 place Graslin 44911 Nantes	310	20 150 €	2,48%
8	Prévadiès 26 rue Richebourg 72013 Le Mans Cedex 2	187	12 155 €	1,50%
		12 500	812 500 €	100%

2.1.3 COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2015

Fonction	Nom
Président-directeur général	M.Jean-François SOULARD
Administrateurs	Le Mans Métropole, représenté par : Mme Renée KAZIEWICZ Mme Anne PICHON M.Rémy BATIOT Mme Carole HEULOT M.Thierry COZIC M.Yvan GOULETTE M.Jean-François SOULARD
Administrateur	Chambre de Commerce et d'Industrie du Mans et de la Sarthe représentée par : M.Philippe MORANCAIS
Administrateur	Les Mutuelles du Mans IARD représentées par : M.Didier DROUET
Administrateur	Mutualité Française Sarthe Ssam, représentée par : M.Guy FOUGERAY
Administrateur	Caisse d'Epargne et de Prévoyance Bretagne- Pays de Loire, représentée par : M.François BOURGEAIS

2.2 MOYENS HUMAINS

2.2.1 ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE



2.2.2 EFFECTIF PAR SERVICE

Les effectifs physiques au 31 décembre se décomposent de la manière suivante : (y compris le personnel mis à disposition)

Effectif par service	2016	2015	2014
Services support (direction, secrétariat, comptabilité, ressources humaines, informatique, études)	23	20	20
Marketing commercial	27	27	24
Encadrement d'exploitation	47	49	48
Conducteurs et vérificateurs	474	475	449
Employés d'exploitation (parkings relais, secrétariat fraude et TPMR, médiateurs)	20	21	20
Maintenance autobus	34	33	33
Maintenance tramway	33	32	32
TOTAL	658	657	626

2.3 MOYENS MATÉRIELS

2.3.1 BÂTIMENTS ET INFRASTRUCTURES

Dans le cadre du contrat de délégation de service public, Le Mans Métropole met à disposition de la Setram les sites suivants :

44 avenue Pierre Piffault au Mans ◄

- bâtiment administratif
- centre de maintenance autobus
- remisage autobus
- station de compression et rampe de remplissage pour les autobus fonctionnant au gaz naturel (GNV)

Le bâtiment administratif

2 rue Pierre Allard au Mans ◄

- centre de maintenance tramway,
- remisage tramway,
- poste de commandement centralisé,
- sous-station de redressement.

Le centre de maintenance tramway

3 parkings relais ◄

- Université
- Antarès
- Espal

10 sous-stations de redressement installées le long de la ligne de tramway ◄

5 locaux de service sur la ligne de tramway ◄

- Université
- Saint Martin
- Antarès
- Bellevue
- Espal

Toilettes aux terminus bus ◄

- 25 sanitaires en fonction.

Un local de vente pour la location de vélos à la gare et des consignes automatiques installées dans le parking souterrain de la gare nord ◄

Par ailleurs, la Setram a pris en location :

L'agence commerciale 65 avenue de Gaulle ◄

L'agence commerciale

Un local situé 48 avenue Pierre Piffault ◄

- restaurant d'entreprise
- locaux sociaux (comité d'entreprise, locaux syndicaux)
- certains services exploitation (TPMR, vérification médiation, etc.)

L' espace vélo et services 49 avenue De Gaulle ◄

- salle de repos des conducteurs en centre-ville
- espace vélo
- service recouvrement de la fraude

NB : le bail du local situé rue du Docteur Leroy n'a pas été renouvelé au 30 juin 2016. La salle de repos des conducteurs a été transférée à l'espace vélo et services.

Ces locaux en location ont fait l'objet d'investissements d'aménagement par la Setram.

2.3.2 INSTALLATIONS FIXES

Dans le cadre du contrat de délégation de service public, le Mans Métropole met à disposition de la Setram les installations suivantes :

18,5 km de ligne de tramway ◄

7,2 km de ligne de Bus à Haut Niveau de Service ◄

Les équipements installés sur le réseau ◄

- abribus,
- poteaux d'arrêt,
- distributeurs automatiques de titres sur les quais du tramway et du BHNS,
- panneaux d'information voyageurs installés dans les stations de tramway et du BHNS (armoires électriques etc.),
- émetteurs radio (5 points hauts).

2.3.3 PARC DE MATÉRIEL ROULANT

Parc autobus	2016*	2015	2014
Standards	88	90	91
Age moyen	*9,6 ans*	*9,6 ans*	*8,7 ans*
Articulés	33	39	39
Age moyen	*10,7 ans*	*12,4 ans*	*11,4 ans*
BHNS	10		
Age moyen	*1,1 an*		
Gabarit réduit	5	5	5
Age moyen	*14,4 ans*	*13,4 ans*	*12,4 ans*
Total autobus	136	134	135
Age moyen du parc	*9,4 ans*	*10,5 ans*	*9,6 ans*

**hors 8 Urbanway GNV, mis en service début 2017*

Parc minibus	2016	2015	2014
Résabus	1	1	1
Age moyen	*13,4 ans*	*12,4 ans*	*11,4 ans*
Minibus TPMR	13*	11	11
Véhicule léger TPMR (Kangoo)	1	1	1
Age moyen	*6,2 ans*	*6,2 ans*	*6,2 ans*

**comprend le minibus TPMR n° 011 qui sera réformé début 2017*

Parc rames de tramway	2016	2015	2014
Rames de tramway	34	34	34
Age moyen	*7,5 ans*	*6,5 ans*	*5,5 ans*

Récapitulatif du parc	2016	2015	2014
Parc autobus	136*	134	135
Résabus	1	1	1
Minibus TPMR	13	11	11
VL TPMR (Kangoo)	1	1	1
Rames de tramway	34	34	34
Total général	**185**	**181**	**182**

**136 autobus dont 70 GNV*

2.4 LES CONSEILS ET ASSISTANCES

2.4.1 ASSISTANCE TECHNIQUE KEOLIS

Le contrat d'assistance technique a fait l'objet d'une mise en concurrence au niveau européen. A l'issue de la négociation, la Setram a renouvelé sa confiance au groupe Keolis.

L'échéance du contrat d'assistance technique est calée avec celle de la future délégation de service public Transport entre la Setram et Le Mans Métropole, prévue pour une durée de 7 ans.

2.4.2 LES ORGANISMES PROFESSIONNELS (EPL, UTP, UITP)

La Setram est adhérente à trois principaux organismes professionnels :

- La fédération des EPL (Entreprises publiques locales)
- L'UTP (Union des transports publics)
- L'UITP (Union internationale des transports publics)

La fédération des EPL ◄

Depuis 2008, la fédération des SEM est devenue la Fédération des entreprises publiques locales (FedEpl) pour représenter plus d'un millier de sociétés d'économie mixte (SEM) et de sociétés publiques locales (SPL) françaises.

24 fédérations régionales présidées par des élus locaux permettent une proximité d'intervention.

Ses missions principales sont :

- promouvoir le mouvement des EPL auprès des pouvoirs publics, des collectivités locales et partenaires privés au plan régional, national et européen.
- cultiver des réseaux de compétence répartis par métier (transport, tourisme, aménagement, logement,…) ou par fonction (présidents, communicants, juristes, …)
- renforcer la performance des EPL en offrant à ses adhérents des conseils sur la sécurisation de leur gestion juridique, sociale et financière et des formations pour renforcer leurs compétences.

La fédération des EPL organise chaque année un congrès des EPL qui permet de faire le point sur des thématiques spécifiques liées à ce type d'entreprise.

L'Union des transports publics ◄

L'UTP est l'organisation professionnelle des entreprises de transport urbain et ferroviaire françaises. Elle porte la parole de ses adhérents et mène des actions d'influence qui impactent le cadre dans lequel ils évoluent (instances européennes, ministères et Parlement français, association d'élus, association internationale du transport public, réseaux d'entreprises, …)

L'UTP comprend 160 entreprises de transport urbain réparties sur le territoire français.

Elles peuvent être liées à des groupes de transport comme Keolis, Transdev, RATP et la SNCF ou indépendantes comme pour les EPL ou l'association AGIR.

Ses missions principales sont :

- défendre les intérêts des adhérents dans les instances privées et publiques en France et en Europe
- promouvoir le transport urbain et ferroviaire
- intensifier le dialogue social dans le cadre de la convention collective du transport urbain (négociation dialogue avec les instances paritaires)
- publier rapport et revues sur les sujets transports : le magazine mensuel « Transport Public » qui fait le point sur l'actualité de la profession, « les chiffres clés du transport public urbain », « les bilans sociaux » de la branche, le « rapport du développement durable », etc.

L'UTP et le GART (Groupement des autorités organisatrices de transports dont fait partie Le Mans Métropole) organisent chaque année en commun le salon européen de la Mobilité sur les différents sujets transports avec une exposition des principaux fournisseurs de la profession (constructeurs de bus, de tramway, de billettique, de SAEIV, …)

L'Union internationale des transports publics ◄

C'est l'équivalent de l'UTP au niveau international.

3 LE COMPTE RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'ÉXÉCUTION DU SERVICE

3.1 L'OFFRE DE TRANSPORT

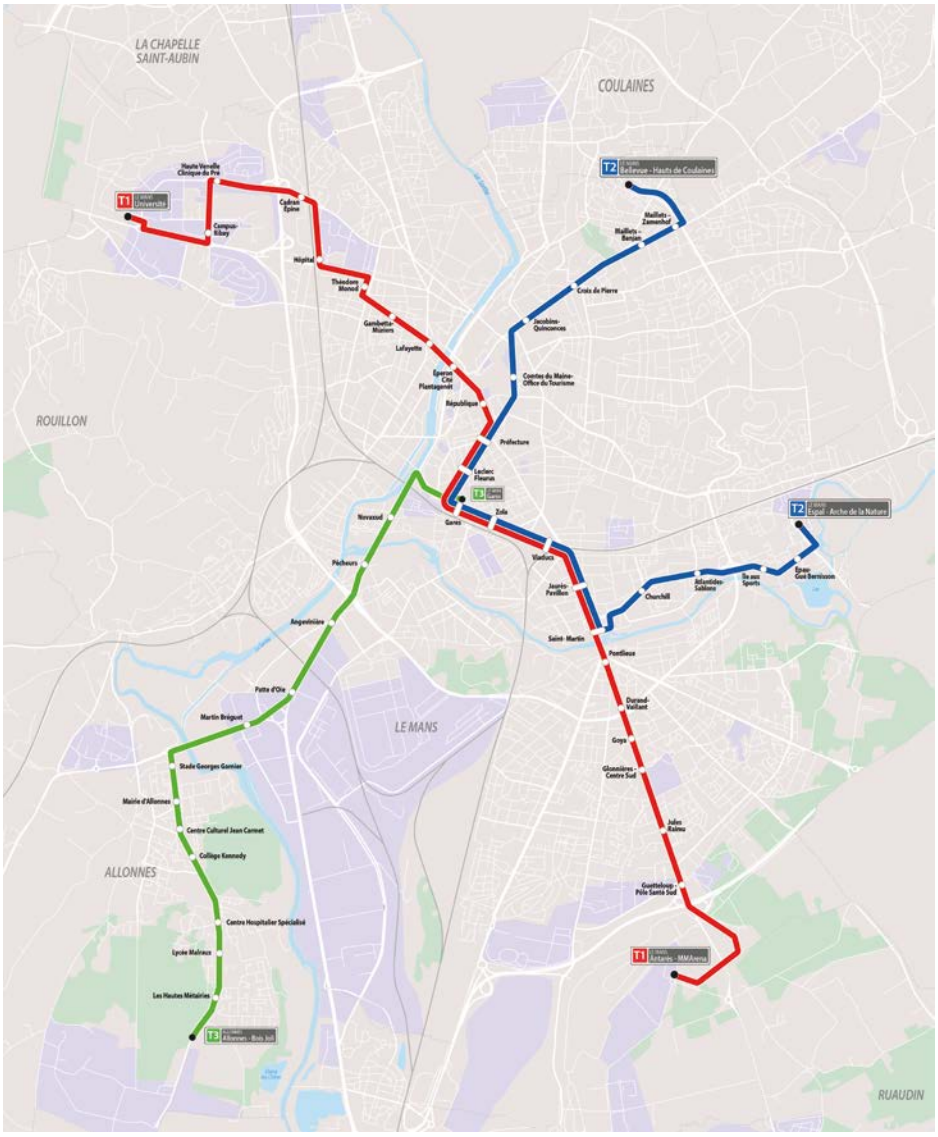
Les principales modifications sur le réseau en 2016◄

20 février 2016 : mise en place de la ligne Tempo

La ligne Tempo a remplacé la ligne 16 à Allonnes. L'itinéraire a été simplifié et rallongé d'Allonnes Hautes Métairies jusqu'à l'ESAT du Bois Joli.

Avec 7,2 km de distance dont plus de la moitié en site propre, la ligne Tempo dispose d'une fréquence de 7 min en heure de pointe et d'une amplitude identique à celle du tramway (5h40 – 0h30).

Avec la ligne Tempo, l'agglomération mancelle dispose de trois lignes en mode lourd qui maillent parfaitement le territoire.



3.1.1 CARACTÉRISTIQUES DES LIGNES

Caractéristiques des lignes au 20 février 2016

Au 20 février 2016, le réseau de transport de l'agglomération mancelle comprend :

- deux lignes de tramway,
- une ligne de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS)
- trois lignes structurantes de bus (lignes n° 3, 4 et 12),
- 18 autres lignes de bus,
- le service Résabus (service à la demande),
- le service TPMR à la demande (personnes à mobilité réduite),
- les services spéciaux scolaires.

Vous trouverez en annexe 2 le détail des caractéristiques de chaque ligne (itinéraire, longueur, fréquence, premiers et derniers départs).

3.1.2 LIGNES MODIFIÉES EN 2015

Globalement, l'offre kilométrique fait apparaître une augmentation de 2,38%.

Kilomètres réalisés en propre par la Setram ◄

La Setram a réalisé en propre 8 276 915 km en 2016, soit une augmentation de 2,31%.

Cette augmentation se décompose ainsi :

Km bus réalisés en propre par la Setram	178 282 km	+2,91%
Km tramway réalisés en propre par la Setram	8 809 km	+0,45%
Ecart global km réalisés en propre par la Setram	**187 091 km**	**+2,31%**

Kilomètres tramway ◄

L'augmentation 2016 des kilomètres tramway s'explique par l'effet conjugué :

- des impacts calendaires
- de l'augmentation en 2016 des Plans de Remplacement Tramway pendant la campagne des travaux de nuit
- des interruptions de service dues aux grèves (1 136 km en 2016, aucune diminution en 2015)

Kilomètres bus réalisés en propre ◄

L'écart 2016/2015 relevé sur les kilomètres bus s'explique par :

▶ Les interruptions de service (16 349 km en 2016, aucune diminution en 2015)	-16 349 km
▶ Les modifications intervenues en 2015	
• Modification de l'itinéraire de la ligne 25 (desserte du Vaudrou et de la commune d'Yvré l'Evêque dans les deux sens)	9 175 km
• Interruption de la desserte de Maquère par la ligne 20 pendant les travaux de construction de la Ligne à Grande Vitesse	4 960 km
▶ Les modifications intervenues en 2016	
• Mise en service de la ligne de Bus à Haut Niveau de service Tempo (Gares-Allonnes-Bois Joli) le 20 février 2016 et suppression de la ligne 16 à la même date	108 286 km
• Renforcement du service TPMR	22 488 km
• Augmentation en 2016 des Plans de Remplacement Tramway pendant les campagnes de travaux de nuit	7 282 km
▶ Les autres écarts principalement dus aux effets calendaires	42 440 km
	178 282 km

Kilomètres bus sous-**traités** ◄

Les kilomètres sous-traités s'élèvent à 149 350 km contre 137 401 km en 2015, soit une augmentation de + 8 %.

Cette augmentation est principalement due à l'effet en année pleine de la création de la ligne 31 en avril 2015 (Jacobins-Mapad-Coulaines), totalement sous-traitée.

Répartition des km par ligne ◄

	2016	2015	2014
Tramway			1 642 492
T1	1 145 646	1 135 417	
T2	821 929	823 349	
T3	489 849		
Remplacement tramway	14 667	7 385	0
Essais T3	0	2 539	0
Ligne 2	300 482	297 807	295 048
Ligne 3	599 368	593 534	601 778
Ligne 33	0	0	132 019
Ligne 4	537 623	533 504	484 237
Ligne 5	233 330	235 823	233 938
Lignes 6 (lignes 6 et 7)	527 716	520 836	530 294
Ligne 8	184 144	185 000	180 439
Ligne 9	260 850	255 448	250 461
Ligne 11	301 847	298 189	295 745
Ligne 12	365 485	360 840	359 693
Ligne 16	62 229	443 792	440 046
Ligne 17	162 095	161 261	156 546
Ligne 18	244 912	242 905	242 803
Ligne 19	184 920	183 205	170 461
Ligne 20	216 430	211 470	211 688
Ligne 21	162 915	163 594	163 357
Ligne 22	131 833	137 348	151 889
Ligne 23	152 399	152 666	150 966
Ligne 24	240 051	237 040	303 600
Ligne 25	201 628	192 453	177 652
Ligne 26 (Allonnes)	206 755	206 776	212 380
Ligne 27 (Ruaudin)	141 049	137 422	64 524
L.64/65 Ste Catherine	7 416	7 113	7 202
L.62 L.Tolstoï/La Psalette	4 103	4 009	4 046
L.66 Californie	1 972	1 850	1 918
L.61 Epine	5 416	5 158	5 479
L.63 CAT Bois Joli	451	3 137	2 917
L.68/69/70 Aigné-St Saturnin-La Milesse	17 488	16 640	18 111
L.67 SNCF et Technicampus	8 890	9 352	8 864
L.92 Gymnase La Chapelle-Saint-Aubin	208		
TPMR et RESABUS	326 409	308 719	278 084
Services occasionnels	14 410	14 243	13 562
	8 276 915	**8 089 824**	**7 792 238**
Affrétés	**146 350**	**137 401**	**118 007**
KM TOTAUX	**8 423 265**	**8 227 225**	**7 910 245**

3.2 LA TARIFICATION

3.2.1 ÉVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE AU 1ER JUILLET 2016

Titres/Tarifs en € TTC	Juillet 2016	Juillet 2015	Evolution
Ticket 1 Voyage	1,50	1,50	0,0%
Ticket 2 Voyages	2,90	2,90	0,0%
Ticket Journée	4,10	4,00	2,5%
Ticket 10 Voyages	13,20	12,90	2,3%
10 Voyages tarif réduit	10,80	10,50	2,9%
Ticket Tribu	3,30	3,30	0,0%
Ticket Groupe	9,60	9,50	1,1%
Ticket P+R	3,50	3,00	16,7%
7 jours tout public	15,80	15,40	2,6%
30 jours tout public	39,40	38,40	2,6%
Tout public Illico	35,15	34,25	2,6%
Tout public annuel	421,80	411,00	2,6%
7 jours salariés	14,20	13,85	2,5%
30 jours salariés	35,70	34,80	2,6%
Salariés Illico	31,80	31,00	2,6%
Salariés annuel	381,60	372,00	2,6%
7 jours scolaires	8,10	7,95	1,9%
30 jours scolaires	19,00	18,80	1,1%
Scolaires Illico	16,55	16,40	0,9%
Scolaires annuel	198,60	196,80	0,9%
7 jours étudiants	10,50	10,50	0,0%
30 jours étudiants	26,00	26,00	0,0%
Etudiants Illico	22,75	22,75	0,0%
Etudiants annuel	273,00	273,00	0,0%
7 jours personnes âgées	10,50	10,25	2,4%
30 jours personnes âgées	26,00	25,40	2,4%
Personnes âgées Illico	21,00	20,15	4,2%
Personnes âgées annuel	252,00	241,80	4,2%
Demandeur d'emploi (90 jours)	11,20	11,00	1,8%
Azur 1	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Azur 2 (365 jours)	46,50	46,00	1,1%
30 jours CMU-C	19,70	19,20	2,6%

En 2016, les tarifs ont été revalorisés le 1er juillet, conformément à l'augmentation annuelle prévue au contrat. L'augmentation moyenne pondérée (juillet 2016/juillet 2015) est de 1,46%.

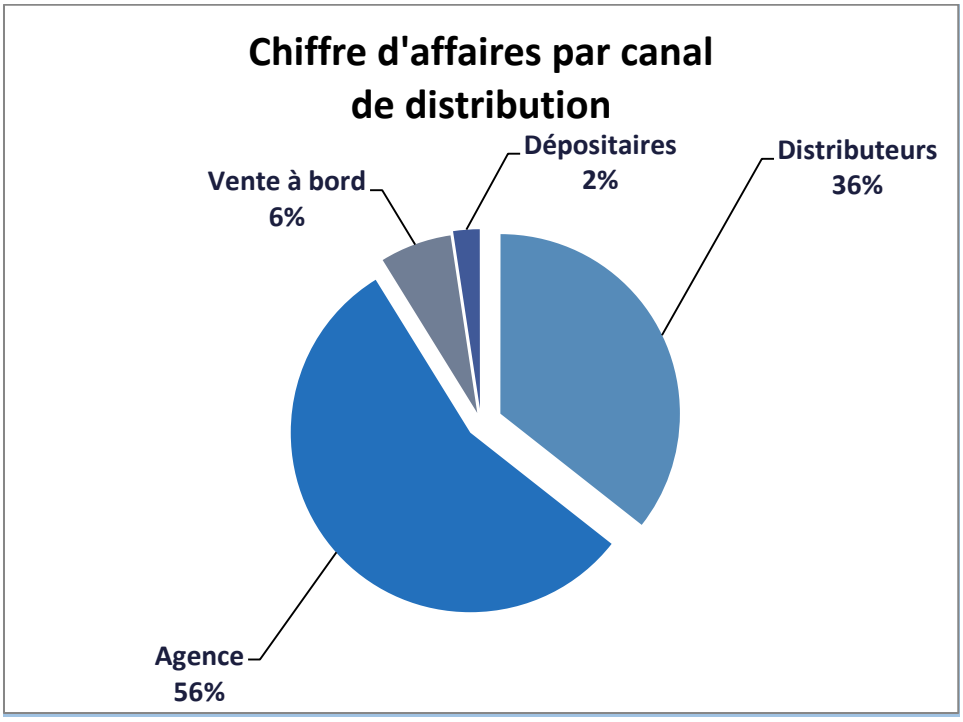
3.3 LA DISTRIBUTION DES TITRES

3.3.1 LES DIFFÉRENTS MODES DE DISTRIBUTION DES TITRES DE TRANSPORT

Les titres de transport sont vendus :

- par les conducteurs des autobus,
- par les distributeurs automatiques de titres installés sur les quais du tramway,
- par l'agence commerciale,
- par les dépositaires.

Le chiffre d'affaires réalisé en 2016 par chacune de ces branches se répartit comme suit :



L'agence commerciale représente plus de la moitié du chiffre d'affaires de 2016, les distributeurs automatiques plus du tiers du chiffre d'affaires. Les dépositaires et la vente à bord ont perdu un point de chiffre d'affaires chacun qui se sont reportés sur les distributeurs.

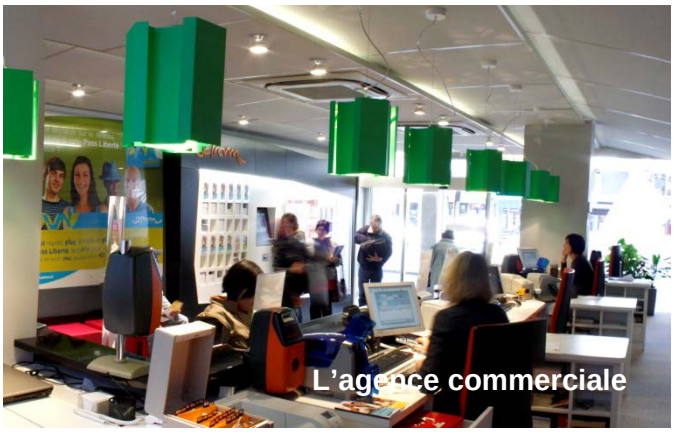
3.3.2 LES CONDUCTEURS

Les conducteurs des autobus vendent :

- les tickets 1 voyage,
- les tickets journée,
- les tickets tribu (valables le samedi et le dimanche).

3.3.3 L'AGENCE COMMERCIALE

L'agence commerciale commercialise tous les titres.



L'agence commerciale

Les horaires d'ouverture de l'agence commerciale de la Setram sont les suivants :

- du lundi au vendredi, de 7h00 à 19h00,
- le samedi, de 8h30 à 18h30.

Lors de la rentrée scolaire du mois de septembre, des agents viennent renforcer l'agence en informant les voyageurs dans les files d'attentes. Cela permet d'améliorer l'accueil et d'accélérer les transactions en guichet.

3.3.4 LES DÉPOSITAIRES

En complément des circuits traditionnels de distribution (agence commerciale, distributeurs automatiques, vente à bord des bus), le réseau propose 52 points dépositaires répartis sur l'agglomération mancelle.

Les dépositaires constituent un complément au réseau de vente de la Setram. Ils assurent une proximité indispensable grâce à la couverture géographique et à leurs amplitudes horaires.

Signalés par un adhésif sur la porte ou sur la vitrine, ils sont facilement repérables.

La liste détaillée des dépositaires figure en annexe 4.

3.3.5 LES DAT (DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES DE TITRES)

80 DAT sont installés sur les quais du tramway (T1 et T2) et de la ligne Tempo.

Ces distributeurs commercialisent :

- tous les tickets accessibles au public (Ticket 1 Voyage, Ticket 2 Voyages, Ticket Journée, Ticket Tribu, Ticket 10 Voyages),
- les rechargements des abonnements mensuels ou hebdomadaires.

Ils acceptent les pièces de monnaie et les cartes bancaires.

Ils rendent la monnaie.

3.4 LA COMMUNICATION

3.4.1 L'INFORMATION SUR LE RÉSEAU BUS+TRAMWAY

Lancement de la ligne Tempo

Un dépliant d'information a été envoyé à 4 600 foyers d'Allonnes et du quartier des Sables d'Or au Mans. À l'intérieur de ce dépliant, une offre de deux voyages était proposée avec une « Webkey » (clé USB permettant en la branchant d'atteindre un formulaire en ligne).

780 foyers ont profité de l'offre et une soixantaine de personnes ont réalisé une carte de transport.

La Setram a également été présente du lundi 22 au samedi 27 février dans les véhicules, aux stations T3, sur la place de la gare et sur la place de la Mairie d'Allonnes : 800 personnes ont pu être rencontrées sur les deux stands.

Les opérations de rentrée

À partir du mois de juin, la Setram envoie des courriers aux abonnés annuels en prélèvement automatique pour leur proposer un renouvellement avant le mois de septembre. 4 800 personnes sont venues renouveler leurs abonnements (soit 60% des envois).

En complément, la Setram met en place un certain nombre d'actions :

- présence renforcée à l'agence commerciale (en guichet et en file d'attente) pour diminuer le temps d'attente
- présence sur le campus universitaire du 5 au 18 septembre pour créer des cartes directement sur place, aux étudiants
- présence à la Foire du Mans, du 8 au 12 septembre, pour informer et créer des cartes Pass Liberté
- stand d'information et de promotion du vélo lors de Sport en fête le samedi 3 septembre
- opération commune avec la SNCF pour s'abonner au TER + car + tramway + bus + vélo + covoiturage directement sur internet.

Campagne de communication : les atouts Setram

La Setram a mis en place trois nouveaux services à la fin du mois d'août :

- les alertes SMS pour prévenir en cas de perturbation sur une ligne
- la newsletter pour être informé des nouveautés sur le réseau
- le panel Setram pour donner son avis sur la Setram via des enquêtes.

Présence à la faculté à la rentrée

Pendant les deux premières semaines de septembre, la Setram a été présente pour cette deuxième édition du guichet des services de l'université du Maine. Cet événement permet aux étudiants de disposer de leurs cartes étudiantes, indispensables pour accéder aux différents services de la faculté. L'université nous a conviés pour faciliter les démarches des étudiants qui se déplaceront en transport en commun.

La Setram a déployé un dispositif unique avec un poste de vente nomade permettant de créer une carte de transport comme à l'agence commerciale, avenue De Gaulle.

À cette occasion, environ 3 000 étudiants ont pu être vus.

Portes ouvertes des lycées et de l'université

La Setram a été présente dans les lycées de l'agglomération (lycées Sud, Yourcenar, Touchard, Saint Joseph La Salle, Montesquieu, Bellevue, André Malraux et Sainte Catherine), et également aux journées portes ouvertes de l'université du Maine.

Au total, 800 futurs lycéens et étudiants ont pu être renseignés.

Le tram en chanson

La Setram s'est associée à Le Mans Pop Festival pour offrir aux utilisateurs du tramway cinq concerts le samedi 19 mars de 10h à 16h.

Les voyageurs ont été agréablement surpris de voir jouer des groupes de musique dans les rames et ils ont pu taper des mains et danser avec les artistes.

CM2 et portes ouvertes des lycées

Les scolaires représentent une part importante de nos voyageurs et la Setram se déplace vers eux pour les informer pendant les portes ouvertes des lycées mais également dans une trentaine de classes de CM2 pour leur apprendre à utiliser en toute sécurité le réseau bus + tram de l'agglomération mancelle.

Les médiateurs de la Setram en visite dans une classe de CM2

Les 24 Heures du Mans

Comme chaque année lors des 24 Heures du Mans, la Setram met en place un dispositif spécifique pour permettre au plus grand nombre de se déplacer en bus et tramway lors de cet événement.

Cette année, la SETRAM a accentué l'information voyageurs pour que les voyageurs empruntent bien la T1 et non la T2.

Des services supplémentaires sont assurés tout au long de la semaine, des points de vente (avec personnel bilingue) sont mis en place aux arrêts principaux et des moyens humains sont prévus pour renforcer l'offre et sécuriser le réseau.

La fréquentation sur le réseau bus et tramway a atteint les 129 848 voyageurs sur le tramway le 17 juin, jour de la parade des pilotes.

L'année dernière, nous avions atteint 128 285 voyages.

129 848 voyages : un nouveau record de fréquentation, le jour de la parade des pilotes.

Fête de la musique avec la Setram

Pour apporter de la convivialité et des sourires dans le tramway, Deep-J, un artiste manceau, s'est produit pendant deux heures dans le tramway du Mans, reprenant des classiques de la pop.

Partenariat avec le festival Les Jeunes Poussent à Allonnes

Du 14 au 22 octobre dernier, les voyageurs de la ligne Tempo et du tramway ont passé de savoureux moments de comédie. Les artistes ont su amuser les voyageurs en créant de la sympathie et de l'interaction.

Le festival les Jeunes Poussent est organisé tous les deux ans à Allonnes. Les artistes ont pu inciter nos voyageurs à venir les voir jouer durant la semaine.

3.5 LA QUALITÉ DE SERVICE

Les résultats des mesures Qualité de service pour l'année 2016 sont globalement de bon niveau avec des progressions sensibles de la relation de nos agents en contact avec les clients, résultats d'un travail constant d'amélioration continue mené auprès des équipes, centré sur la qualité du service offert aux voyageurs.

Pour rappel, la DSP a défini 18 critères qui composent la chaîne du service au client, et, pour chacun d'entre eux, a fixé un niveau d'exigence qui, s'il n'est pas atteint, déclenche un malus, et, s'il est dépassé, déclenche un bonus.

▶Famille « horaires et itinéraires » : 3 critères

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Respect des horaires et itinéraires	1	Respect de l'heure de départ au terminus	78,30%	70%	79,24%	78,54%	76,6%	78,6%	77,3%
	2	Respect de l'heure de passage aux arrêts	84,07%	75%	82,91%	80,92%	79,6%	80,8%	83,9%
	3	Réalisation des courses prévues	99,92%	94%	99,97%	99,94%	99,8%	99,2%	99,8%

Ces trois critères sont évalués à partir des bases de données du système d'aide à l'exploitation (SAE), qui analyse de façon exhaustive, toutes les courses, tous les jours de chacune des semaines qui doivent être contrôlées. Trois périodes dans l'année sont analysées (une semaine en période d'hiver au 1er trimestre, une semaine pendant la période d'été, et une troisième semaine en période d'hiver à la rentrée).

Les résultats 2016 sont le témoin du bon niveau de ponctualité du réseau, qui a notablement progressé sur le respect des horaires de passage aux arrêts.

Un travail continu d'ajustement des horaires est mené avec les équipes de régulateurs, méthodes et avec des conducteurs dans le cadre de groupes de travail transverse.

▶Famille « Points d'arrêts » : 1 critère

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Qualité des points d'arrêts	4	Information aux points d'arrêt	99,45%	95%	100,00%	100,00%	99,5%	100,0%	100,0%

Ce critère est évalué par mesure contradictoire : une équipe de Le mans Métropole et de la Setram contrôlent ensemble, sur le terrain, une zone de 40 arrêts du réseau, tirée au sort le jour de la mesure. Chacun des 40 arrêts est évalué sur 16 points de contrôle.

Les résultats 2016 restent d'excellent niveau avec 99.45% de taux de conformité. Ces résultats proches du sans faute ont été constants depuis 2011.

▶Famille « état des bus et Tram »

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Confort et état des Bus et Tram	6	Bon état du matériel embarqués	100,00%	90%	100,00%	99,64%	99,7%	99,6%	99,6%
	7	Propreté intérieure	98,71%	75%	97,43%	95,63%	91,8%	96,5%	96,5%
	8	Propreté extérieure	100,00%	85%	99,26%	100,00%	99,2%	98,3%	98,3%

Ces trois critères sont évalués par mesure contradictoire : une équipe de Le Mans Métropole et de la Setram évaluent, sur le parc, l'état de dix bus et de sept rames de tramway tirés au sort le jour de la mesure.

La qualité de la maintenance du matériel roulant, qui a toujours été de très bon niveau, traduit encore cette année le niveau d'exigence que s'est imposé la Setram, les résultats étant très proches du « sans faute ».

Ce haut niveau d'exigence est aussi le résultat de campagnes de contrôles internes faites chaque mois, et d'actions correctrices si nécessaires.

▶Famille « Relation Clients »

Les six critères qui constituent cette famille d'indicateurs peuvent se découper en trois groupes :

- la relation client à bord
- la relation client à l'agence et au Centre de Relation Clients
- le back-office (gestion des réclamations)

Chacun de ces critères est évalué par les clients eux-mêmes, au travers d'une enquête de satisfaction réalisée auprès de 500 voyageurs.

▶La relation client à bord

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Qualité de la Relation Client	9	Attitude et amabilité des conducteurs	80,00%	75%	74,00%	75,75%	77,5%	72,8%	72,8%
	10	Attitude et amabilité des contrôleurs	82,00%	75%	79,00%	72,50%	73,5%	78,5%	78,5%
	11	Confort de conduite	75,50%	75%	75,00%	67,00%	69,3%	70,5%	70,5%

La qualité de la relation client à bord a très nettement été perçue comme meilleure en 2016 : l'attitude et l'amabilité des conducteurs progressent très sensiblement ainsi que le confort de conduite. Ces bons résultats sont la conjugaison à la fois d'un réseau plus stable, lié à des conditions de circulation facilitées par la fin des travaux des lignes T2 et T3, et par le travail que mènent les managers de proximité auprès des agents de conduite.

L'attitude des contrôleurs est elle aussi mieux appréciée, dépassant les résultats de l'année 2015 qui avaient été pourtant de bon niveau.

▶La relation Client à l'agence et CRC

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Qualité de la Relation Client	12	Accueil et rapidité du service à l'agence	76,25%	75%	77,00%	67,50%	65,5%	68,3%	63,8%
	13	Qualité de l'accueil au CRC	79,75%	75%	77,50%	75,00%	69,8%	73,3%	74,0%

La relation clients à l'agence commerciale et au Centre de Relations Clients assurant l'information voyageurs au téléphone et au Poste Central de Commandement conforte l'amélioration entamée depuis 2014.

Cette amélioration de notre prestation de relations de service à l'agence commerciale et au CRC, que les clients perçoivent très nettement, résulte d'un travail sur les attentes des voyageurs, et de solutions adaptées d'accompagnement et de conseils déployées par les équipes en contact.

▶Les réclamations

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Qualité de la Relation Client	14	Suivi des réclamations	89,18%	85%	89,98%	97,49%	95,3%	87,6%	83,8%

Des résultats en demi-teinte pour ce critère de délai de réponse aux réclamations, dont l'exigence contractuelle est de moins de 15 jours. Le résultat de 89.2% de conformité reste au-dessus du niveau d'exigence mais va faire l'objet des mesures correctives nécessaires.

▶Famille « Information Voyageurs »

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Qualité de l'information Voyageurs	16	Info en situation perturbée	92,50%	90%	92,50%	97,44%	90,0%	100,0%	95,0%
	17	information du guide horaire	85,50%	80%	88,00%	83,25%	82,5%	94,5%	85,5%
	18	Fiabilité des informations sur le site internet	95,00%	94%	100,00%	98,33%	98,3%	100,0%	97,5%

Les résultats des critères d'information Voyageurs sont tous au-dessus du niveau d'exigence fixé par le contrat de délégation ; toutefois ils doivent faire l'objet de mesures qui permettront une plus grande fiabilité encore.

▶Famille « Service Personnes à Mobilité Réduite »

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Qualité de l'information Voyageurs	15	Qualité du service aux personnes à mobilité réduite	**100,00%**	**85%**	100,00%	100,00%	100,0%	99,0%	100,0%

L'enquête réalisée auprès des utilisateurs du service pour Personnes à Mobilité Réduite confirme l'entière satisfaction de nos clients quant à la prestation qui leur est réservée.

Ce haut niveau de satisfaction est le résultat de l'excellence opérationnelle des équipes, tant à la réservation au téléphone, que lors du transport et de l'attention donnée aux clients.

Tous les conducteurs du TPMR ont été formés en 2016, sur le handicap et la sécurité des passagers.

▶Famille « contrôle Voyageurs »

La chaine du service au Client	N° Critère	Composante du service	Résultat de conformité 2016	Niveau d'exigence	2015	2014	2013	2012	2011
Taux de Contrôle	19	Contrôle régulier des voyageurs	**1,74%**	**1,80%**	2,21%	2,08%	1,9%	2,45%	1,96%

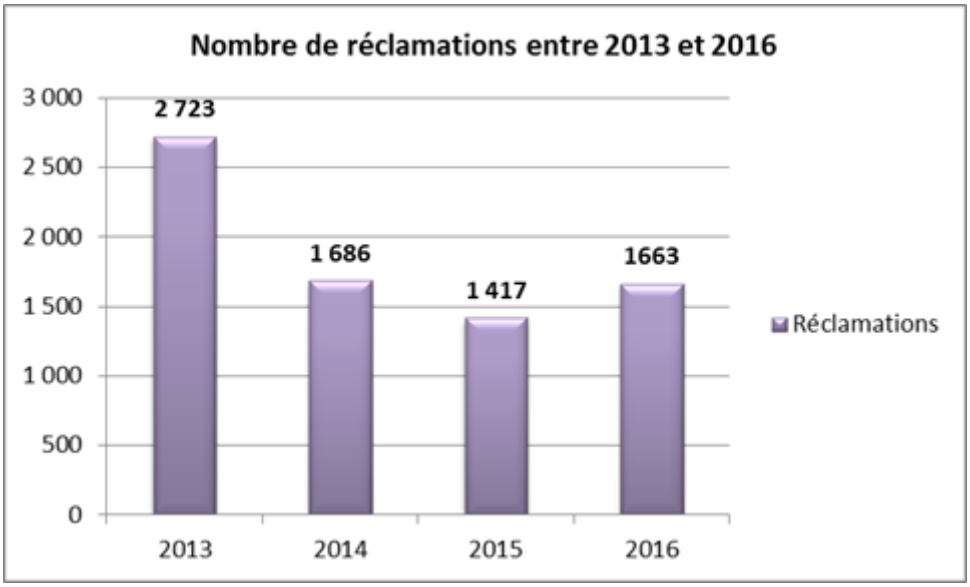
Le critère « taux de contrôle » correspond au pourcentage de voyageurs contrôlés.

Baisse sensible du taux de contrôle en 2016, liée à un absentéisme important et de longue durée qui n'a pas permis de tenir notre objectif de contrôle.

Un plan d'action a été entamé avec les équipes pour redresser le cap ; Recrutement de vérificateurs/conducteurs polyvalents, réorganisation des plannings et plans de contrôle, opérations massives de contrôle et prévention mobilisant tous les services sur le terrain.

En 2016, les résultats atteints pour l'ensemble des critères Qualité ont produit un bonus de 45 000 € (euros 2009).

3.5.1 BILAN DES RÉCLAMATIONS



Un tiers des réclamations arrive par le site internet de la Setram.

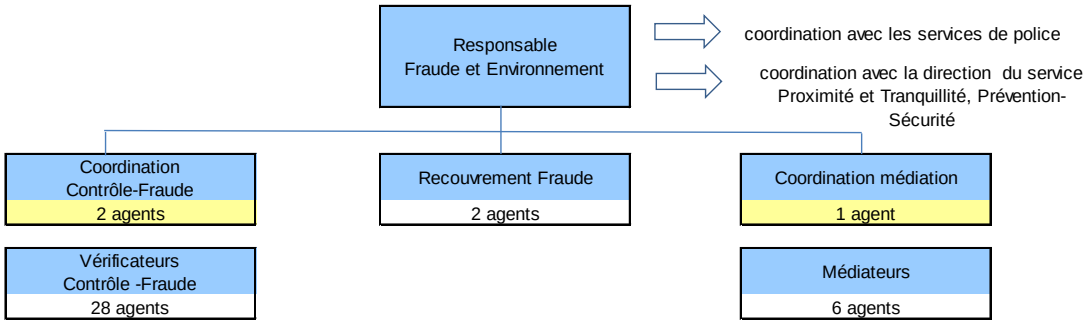
89% des réclamations reçoivent une réponse sous 10 jours.

Le nombre de réclamations a augmenté par rapport à 2015 (+17%) et retrouve le niveau de 2014. En 2015, nous avions un nombre très faible de réclamations.

3.6 LA SÉCURITÉ

3.6.1 LE SERVICE FRAUDE ENVIRONNEMENT -

Son organisation est la suivante :



Les missions de ce service sont principalement :

- les opérations de vérification et de contrôle de la fraude,
- l'encaissement et le recouvrement des amendes, suivi en justice pour les amendes impayées,
- les missions de médiation sur le réseau,
- la coordination des actions avec le service Proximité et de Tranquillité, Prévention Sécurité de la ville du Mans,
- la coordination avec les services de police, notamment pour les actions préventives menées conjointement,
- la récupération, l'exploitation des images vidéo en cas d'agression et leur transmission aux services de police et à la justice pour les instructions des dépôts de plaintes,
- l'organisation des réunions plénières Prévention – Environnement,
- le suivi des statistiques des données liées à la sécurité,
- le suivi des dossiers d'incidents survenus sur le réseau,
- l'organisation et le suivi des opérations de partenariat avec les jeunes.

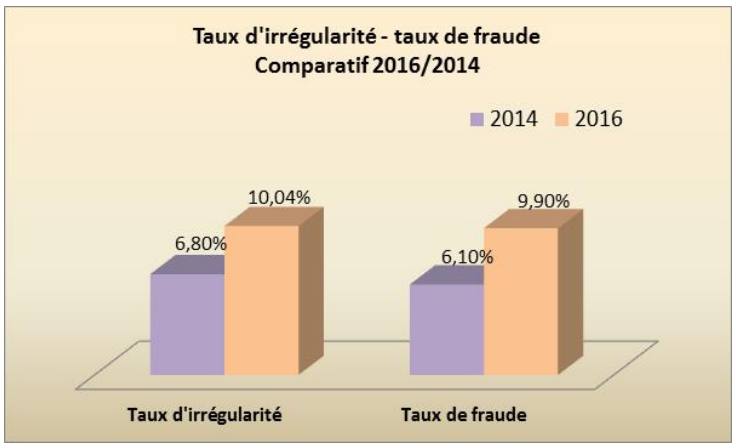
3.6.2 BILAN DE LA FRAUDE – ANNÉE 2016

La dernière enquête « fraude » a été réalisée en mars 2016. Elle a permis ainsi de constater les évolutions des comportements de la clientèle du réseau. Elle met également en évidence une augmentation importante de la fraude sur le réseau.

Les principaux résultats de l'enquête réalisée en mars 2016 étaient les suivants :

Le taux de fraude ◄

Le taux de fraude s'élève à 9,9% (en augmentation de 3,1 point par rapport à l'enquête réalisée en 2014)



Le taux d'irrégularité, en augmentation de 3% par rapport à la précédente enquête, comprend l'ensemble des infractions commises sur le réseau, y compris celles commises par les personnes qui ne valident pas leur abonnement. Dans ce dernier cas, il n'y a pas d'incidence financière directe pour le réseau.

Le taux de fraude correspond à la fraude réelle ayant une incidence financière pour le réseau (personne totalement démunie de titre de transport ou n'ayant pas validé un titre à décompte de voyages…). L'augmentation constatée lors de l'enquête réalisée en mars 2016 est de 3,1% par rapport à l'enquête de 2014.

Le taux de fraude constaté sur le réseau Setram correspond au taux de fraude moyen constaté sur les autres réseaux de transport de taille équivalente.

- taux de fraude bon : score < à 8%
- taux de fraude correct : score compris entre 9 et 12%
- taux de fraude élevé : score > 13%

L'origine de cette augmentation de la fraude s'explique par la modification du réseau avec l'ouverture de la ligne T2 puis de la ligne Tempo, dont exploitation se fait en libre-service. Face à cette situation, dès la

rentrée de septembre, la Setram a mis en œuvre des actions d'envergure visibles, qui se poursuivent chaque semaine.

3.6.3 LA SÉCURITÉ SUR LE RÉSEAU

La Setram suit quotidiennement l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs permettant de quantifier, sous différentes formes, les troubles à la sécurité sur le réseau.

Les incidents sont recensés à partir des signalements des conducteurs, de la clientèle et de services extérieurs. Ces incidents sont classés en quatre principales catégories :

- agressions
- vandalisme (sur le matériel roulant et sur les installations fixes)
- perturbations d'exploitation
- perturbations de circulation

Ces données sont analysées et commentées avec le Président et les services de la Setram lors des réunions trimestrielles de la commission Prévention Environnement auxquelles participent :

- un représentant du préfet
- le procureur de la République lui-même ou son représentant,
- un représentant du directeur départemental de la sécurité publique, du commandant de groupement de gendarmerie de la Sarthe, du Service du Renseignement Territorial,
- des élus de Le Mans Métropole, le président de la commission Transport, l'adjoint au maire délégué à la Vie des quartiers et à la Sécurité publique, le président-directeur général de la Setram,
- le directeur de la Direction Proximité et Tranquillité, Prévention-Sécurité de la ville du Mans
- le directeur de la Setram,
- la directrice d'Exploitation de la Setram,
- le responsable du service Fraude / Environnement,
- des représentants du personnel de la Setram (membres du CHSCT et délégués syndicaux).

Une liste hebdomadaire des incidents recensés sur le réseau est transmise chaque semaine aux autorités publiques participant à ces réunions trimestrielles.

3.6.4 INCIDENTS GLOBAUX :

Nous avons enregistré 443 incidents pour l'année 2016, soit une augmentation de 38,44% du nombre d'incidents survenus sur le réseau par rapport à l'année 2015 *(hors dégradations mineures*).

Ventilation des incidents par nature

Comparatif du 1er janvier au 31 décembre 2015

et du 1er janvier au 31 décembre 2016

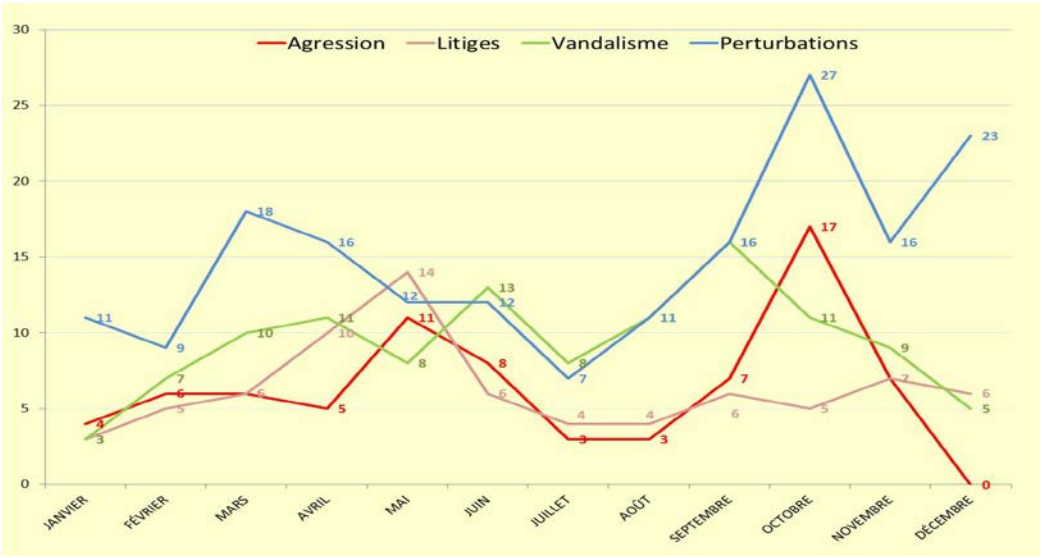
	1er janvier - 31 décembre 2015	1er janvier - 31 décembre 2016	Δ %
Nombre d'incidents	**320**	**443**	**38,44%**
Agressions			
- Agressions physiques -coups et blessures	38	47	
- Vols avec violence	1	6	↗
- Agressions verbale (menaces)	10	24	
Litiges			
- Altercations - insultes - incivilités	42	52	↗
- Vols sans violence	25	23	
- Pickpocket		1	
Vandalisme M.R.			
- Vitres	17	22	
- Sièges et garnitures	6	9	
- Valideurs / caméras / boîtiers de portes	1		↗
- Carrosserie impacts	22	19	
- Autres	5	4	
Vandalisme M.F.			
- Matériel fixe (mobilier de station)	21	28	
- Système vidéo de station	2	1	
- Signalisation	2	1	↗
- Système d'arrosage	14	15	
- Dégradation DAT		4	
- Autres	4	9	
Perturbations d'exploitation			
- Ouverture du capot arrière			
- Décompression des portes	2	11	
- Obstruction ouverture/fermeture des portes	1	6	
- Utilisation intempestive "SOS"	26	15	↗
- Chahuts	8	7	
- Etat d'ébriété ou montée avec alcool	7	20	
- Passager incommodant	3	5	
- Refus de descendre au retournement		1	
- Montée avec objets ou animaux non autorisés	6	18	
- Divers (perturbations services, boules puantes)	14	19	
Perturbations de circulation			
- circulation sur voies réservées	0	12	
- Ivresse sur voies	1	1	
- Obstacles sur voies	11	16	↗
- Stationnement gênant	10	32	
- Autres	19	15	
Vandalisme autres lieux			
- Bris de vitres			
- Tags / graffitis			
- Salissures	1		
- Dégradations de barrières	1		↘
- Autres			

Analyse des incidents ◄

Évolution par mois des incidents en 2016

L'évolution du nombre des incidents au cours de l'année 2016 montre des pics importants de hausse concernant le nombre d'atteintes aux personnes ainsi que les perturbations d'exploitation, avec une première période au premier semestre et une seconde très importante sur le quatrième trimestre et plus particulièrement au mois d'octobre. À contrario, nous avons constaté une baisse aussi impressionnante du nombre des agressions et des actes de vandalisme survenus au cours du mois de décembre.

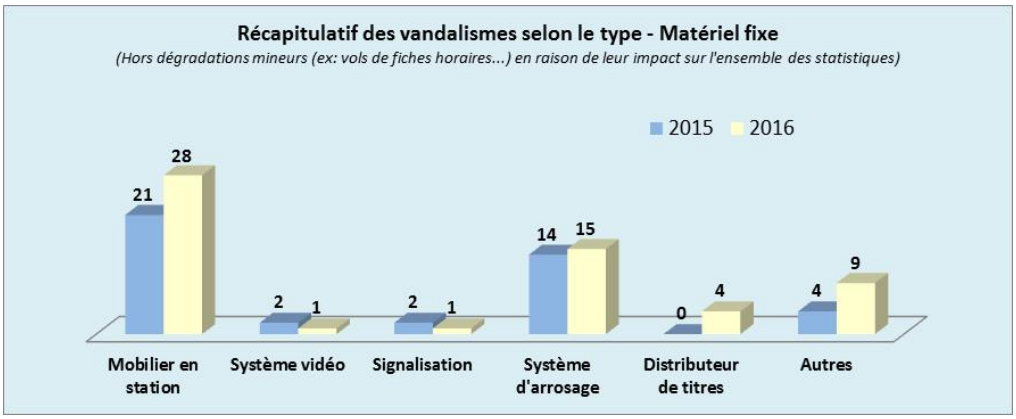
La tranche horaire la plus marquée par les incidents reste la période 16h/19h et plus largement 16h/22h.



Coût du vandalisme sur le matériel roulant

Le coût du vandalisme pour l'année 2016 s'élève à 31 890 €.

Protégées par la vidéosurveillance, les infrastructures aux stations tramway sont moins exposées au vandalisme.



Les équipements de vidéosurveillance ◄

La totalité du parc autobus est équipée d'un système de vidéosurveillance.

L'équipement embarqué permet la prise de vue (à partir de trois caméras pour les autobus standards et les autobus à gabarit réduit et de quatre caméras pour les autobus articulés). L'ensemble des enregistreurs des autobus a été renouvelé en 2009 et 2010. Les nouveaux autobus arrivent entièrement équipés.

Les 34 rames de tramway sont équipées d'un système de vidéosurveillance comprenant six caméras et un enregistreur, permettant de bien couvrir l'ensemble de la rame. Depuis l'installation de la vidéosurveillance dans les bus à partir de décembre 1999 (cinq premiers bus équipés), le système a prouvé son efficacité par son effet dissuasif.

Toutes les stations des deux lignes du tramway et de la ligne Tempo sont également aménagées de caméras permettant ainsi de protéger les quais et l'environnement proche (voies, entrée des rames et bus en station, distributeurs de titres…)

Le service de médiation ◄

Un grand nombre d'actions de prévention ont été menées par le service de médiation en 2016. Les équipes ont notamment assuré de nombreuses actions de prévention en soirée sur l'ensemble du réseau Setram et plus particulièrement en fin de semaine. Leur activité a été répartie sur l'ensemble du réseau avec des missions de médiation et de sécurisation des voyageurs et des agents (véhicules, stations et abords des stations, agence commerciale et parking relais Bartholdi). Certaines opérations ont été menées conjointement avec le service de vérification ou avec les agents du service de la Direction Proximité et Tranquillité, Prévention Sécurité de la ville du Mans.

Ils ont ainsi sécurisé les voyageurs et les agents par leur présence, en particulier la nuit, assuré la prévention de situations génératrices de tension, mené des interventions pour faire respecter les règles d'usage des transports publics.

Le service de médiation a assisté le poste central de commandement sur les secteurs à forte concentration scolaire ou étudiante afin de faciliter la circulation des rames de tramway et des bus. Il a également assuré l'information des voyageurs lors des différentes déviations liées aux travaux ou à des manifestations en ville et mené des actions en collaboration avec l'équipe des vérificateurs, afin de sensibiliser certains voyageurs à valider ou à acheter un titre de transport.

Les actions de partenariat développées par la Setram et menées par les médiateurs ◄

Les actions de valorisation pilotées par le service de médiation se sont poursuivies tout au long de l'année 2016. Ces actions permettent de modifier positivement l'image de la Setram auprès du public jeune au fil des années. La création du lien social entre les jeunes et les agents a contribué à développer leur sens de la citoyenneté et de ce fait a participé à la transformation de leur comportement.

Bilan des actions de valorisation effectuées en 2016

Nombre d'actions effectuées:

- 18 actions longues et ponctuelles (ex: projet Justice, rallye citoyenneté d'Allonnes, forum jeunes,…) ;
- 56 interventions effectuées sur les diverses actions ;
- 2 957 participants dont 965 élèves de collèges et écoles primaires ;
- 43 partenaires dont 19 établissements scolaires (ex: Sauvegarde 72, MJC Plaine du Ronceray, collège Costa Gavras,…)

Action de valorisation auprès des jeunes « projet Justice »

3.7 LE SOCIAL

3.7.1 ACCORDS SALARIAUX

Des négociations annuelles obligatoires se déroulent tous les ans. Un protocole de fin de négociations annuelles obligatoires a été signé le 30 mars 2016.

La revalorisation des salaires est intervenue en deux fois :

- au 1er janvier 2016 + 0,2%
- au 1er septembre 2016 + 0,2%

3.7.2 ABSENTÉISME

Le bilan social pour l'année 2016 fait ressortir un nombre global de 13 849 jours d'absence (hors grève).

Le taux d'absentéisme pour maladie + maternité ressort à 7,39% contre 6,72% en 2015, soit une augmentation de 0,67%.

Type d'absence	2016	2015	2014
Maladie	11 610	9 621	8 422
Maternité	362	542	946
Accidents du travail et trajets	1 513	1 122	857
Evénements familiaux	175	227	206
Congés de paternité	189	176	176
Total général	13 849	11 688	10 607

3.7.3 TRAVAIL À TEMPS PARTIEL

Au 31 décembre 2016 (hors congés sans solde), on recense :

Type de contrat	Motif	Nbre d'agents concernés
Conducteurs à 80%	Convenance personnelle	21
Conducteurs à 50%	Convenance personnelle	1
Conducteurs à 50%	Pour invalidité	5
Total conducteurs à temps partiel		27
Autres agents à 80%	Convenance personnelle	12
Autres agents à moins de 80%	Convenance personnelle	3
Autres agents à moins de 80%	Pour invalidité	2
Total des autres agents à temps partiel		17
Nombre total de contrats à temps partiel		44

3.7.4 CONGÉS SANS SOLDE

Au 31 décembre 2016, deux agents étaient en congés sans solde.

3.7.5 FORMATION CONTINUE

680 550 € ont été consacrés à la formation continue, soit 3,08% de la masse salariale brute. L'obligation conventionnelle est de 1,30% (1,00% obligation légale + 0,30% accord de branche).

Ce montant intègre les coûts pédagogiques, les frais de déplacement et les rémunérations des stagiaires.

533 salariés ont suivi au moins un stage de formation en 2016.

3.7.6 CONTRATS D'APPRENTISSAGE ET DE PROFESSIONNALISATION

Au 31 décembre 2016, aucun apprenti ni contrat de professionnalisation n'est recensé à la Setram.

3.7.7 LES JOURS DE GRÈVE

Le service a été perturbé suite à cinq mouvements sociaux (avec respect du service garanti annoncé) :

- le 20 février
- le 27 février
- le 31 mars
- le 28 avril
- le 14 juin

	Nbre de jours de grève	Effectif mensuel moyen contrat x 200 jours ouvrés	% du temps de grève par catégorie
Cadres	0	2 616	0,00%
Maîtrises	14	15 746	0,09%
Autres employés administratifs et de gestion	0	1 486	0,00%
Agents commerciaux de conduite	246	93 224	0,26%
Agents de guichet et d'administration	6	7 244	0,08%
Agents d'exécution autres services	13	7 590	0,17%
TOTAL	279	127 906	0,22%

3.8 L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU EN CHIFFRES

3.8.1 L'ÉVOLUTION DES VOYAGES

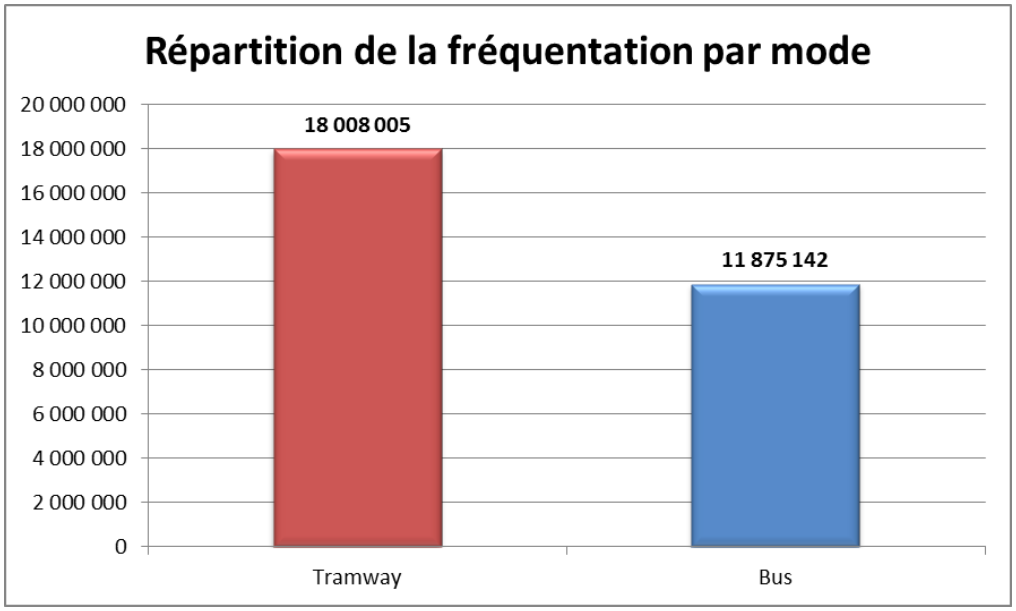
Les données de fréquentation proviennent des validations enregistrées par les valideurs embarqués à bord des véhicules.

En 2016, la fréquentation atteint 29,883 millions de voyages, soit une progression de 449 000 voyages (+1,5% par rapport à 2015).

Le tramway a progressé de 0,4% sur le période. La croissance du réseau a été portée par le réseau bus (+3,3% soit 370 000 voyages supplémentaires) et notamment par la mise en place de la ligne Tempo fin février.

3.8.2 L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION PAR LIGNE

Le premier graphique ci-dessous montre qu'en moyenne sur l'ensemble de l'année 2016, les voyages sont effectués à 61% sur le tramway et 39% sur les lignes de bus. Cette répartition est constante à celle de 2015.



59% de la fréquentation du tramway a été réalisé sur la ligne T1 et 41% sur la ligne T2 comme en 2015.

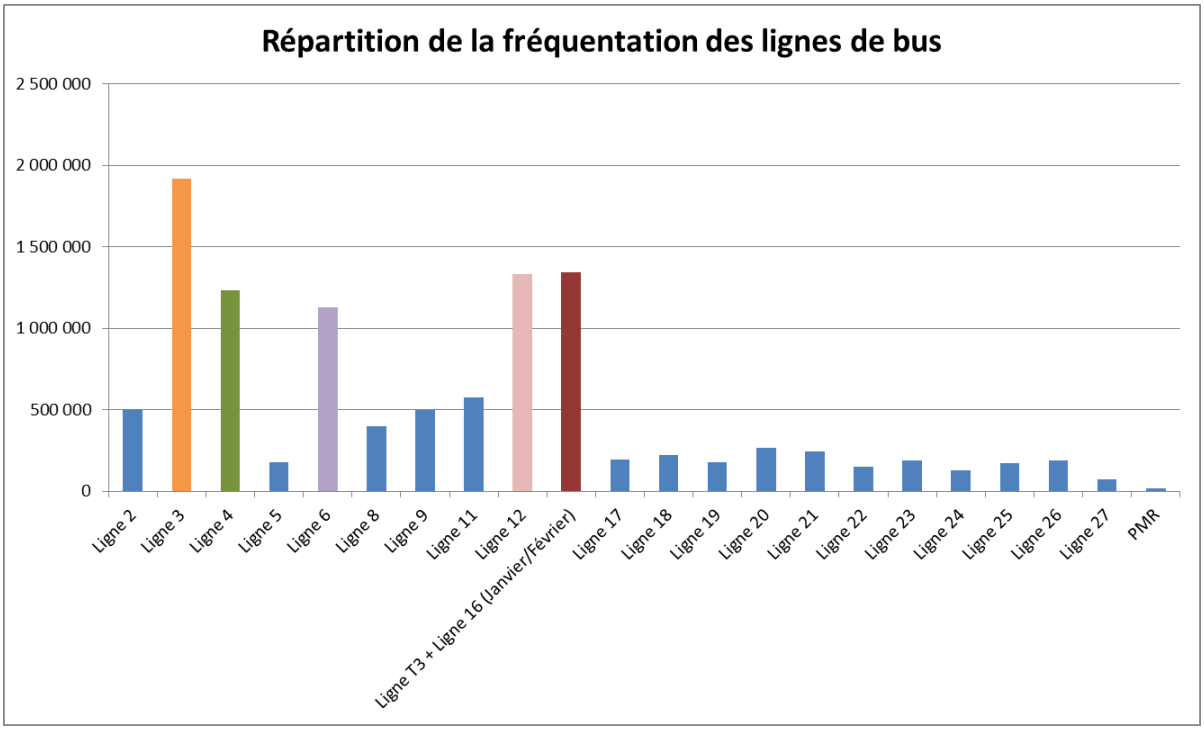
Le deuxième graphique détaille la fréquentation des lignes de bus.

Le réseau bus a gagné 373 000 voyages par rapport à 2015 dont 60% s'expliquent par la mise en place de la ligne Tempo.

Le reste de la progression s'explique par les gains sur le réseau scolaire.

Les lignes de bus structurantes représentent 23% du trafic total et 58% du trafic du réseau bus.

Le réseau tram et les cinq lignes structurantes représentent 84% du trafic total du réseau Setram.



Répartition des voyages par ligne◄

	2016	2015	2014
Ligne tramway	18 008 005	17 932 340	15 761 400
BHNS	1 175 527		
Ligne 2	503 621	497 675	489 069
Ligne 3	1 918 862	1 920 535	2 039 122
Ligne 4	1 231 122	1 245 959	1 262 055
Ligne 5	178 528	176 021	175 837
Ligne 6 (lignes 6 et 7)	1 127 303	1 100 370	1 158 151
Ligne 8	397 252	401 720	385 880
Ligne 9	496 058	472 549	490 408
Ligne 11	576 373	576 352	611 727
Ligne 12	1 332 424	1 337 782	1 348 107
Ligne 16	166 551	1 137 419	1 151 842
Ligne 17	193 861	193 245	188 194
Ligne 18	224 543	235 998	240 366
Ligne 19	176 098	173 816	191 391
Ligne 20	267 183	255 076	239 692
Ligne 21	244 049	243 541	233 046
Ligne 22	149 898	158 898	284 486
Ligne 23	190 292	191 347	187 960
Ligne 24	130 042	130 694	152 317
Ligne 25	173 829	174 572	164 870
Ligne 26	190 907	185 042	185 867
Ligne 27	71 321	67 522	31 347
Ligne 33	0	0	605 252
Résabus	1 358	1 222	1 935
	29 125 007	28 809 695	27 580 321
PMR	15 099	14 346	16 325
Affrétés scolaires	163 143	195 117	179 755
Spéciaux et non répartis	557 675	414 340	207 576
Bus relais	22 223		
VOYAGES TOTAUX	29 883 147	29 433 498	27 983 977

Répartition des voyages par titre◄

	2016	2015	2014
TICKETS			
Ticket Unité	2 152 677	2 252 727	2 391 010
Ticket Aller-Retour	415 013	356 409	276 817
Ticket Journée	259 256	257 576	208 405
Ticket 10 Voyages	2 386 124	2 370 663	2 327 897
10 Voyages tarif réduit	270 056	319 989	303 367
Ticket Tribu	44 978	45 855	47 708
Ticket Groupe	126 340	113 240	119 400
P+R Payants	163 009	157 667	109 650
P+R Accompagnants	162 050	173 372	131 003
Pass Liberté	957 329	898 627	727 637
Autres tickets	93 808	42 782	25 871
Ss Total Oblitérable	7 030 640	6 988 907	6 668 765
ABONNEMENT TOUT PUBLIC			
7 jours tout public	16 207	14 552	13 791
30 jours tout public	371 386	352 912	324 788
Tout public Illico	164 219	150 156	150 815
Annuel tout public	7 978	10 274	11 701
Ss Total Tout Public	559 790	527 894	501 095
ABONNEMENT SALARIES			
10 Voyages Salariés	0	0	0
7 jours salariés	9 772	10 257	11 028
30 jours salariés	1 161 370	1 186 120	1 158 030
Salariés LMM	432 099	438 744	435 043
Salariés Illico	1 886 478	1 932 649	1 924 067
Annuel salariés	85 565	70 395	62 770
Ss Total Salariés	3 575 284	3 638 165	3 590 938
ABONNEMENT SCOLAIRES			
7 jours scolaires	49 279	45 873	47 631
30 jours scolaires	1 991 029	1 924 491	1 829 356
Scolaires DEP	162 035	158 521	164 750
Scolaires Illico	4 075 248	4 001 656	3 848 111
Annuel scolaires	555 071	518 175	467 522
Ss Total Scolaires	6 832 662	6 648 716	6 357 370
ABONNEMENT ETUDIANTS			
7 jours étudiants	27 798	25 293	23 948
30 jours étudiants	901 144	997 170	1 062 964
Etudiant Illico	625 535	615 757	629 900
Annuel étudiants	111 840	106 599	99 068
Ss Total Etudiants	1 666 317	1 744 819	1 815 880
ABONNEMENT PERSONNES AGEES			
7 jours personnes âgées	1 176	1 137	1 331
30 jours personnes âgées	87 863	83 202	79 632
Pers. âgées Illico	240 988	236 671	214 581
Annuel personnes âgées	183 248	183 051	175 930
Ss Total personnes âgées	513 275	504 061	471 474
ABONNEMENTS SOCIAUX			
Demandeur d'emploi	5 422 909	5 365 425	5 308 034
Azur 1	1 908 564	1 649 371	917 093
Azur 2	1 101 776	1 148 744	1 228 876
30 jours CMU-C	397 364	435 001	427 790
Ss Total abonnements sociaux	8 830 613	8 598 541	7 881 793
TITRES GRATUITS			
Carte Formation	288 710	218 042	282 048
Ticket Bienvenue	135 234	143 845	125 081
Gratuits Ecole	56 766	56 652	40 179
Ss Total Gratuités	480 710	418 539	447 308
TITRES MULTIMODAUX			
Pratik + 7 jours		31 943	5 791
Pratik + 30 jours	85 405	129 511	106 824
Pratik + 365 jours	45 110	2 149	15 518
Tickets intermodaux	1 676		
Total multimodaux	132 191	163 603	128 133
PASS SETRAM	261 665	200 253	121 221
TOTAL	**29 883 147**	**29 433 498**	**27 983 977**

3.9 LES COMPTES DE LA SETRAM

3.9.1 LES DÉPENSES D'EXPLOITATION

	DESIGNATION	31.12.2016	31.12.2015	ECART	%
	CHARGES				
60	ACHATS	5 058 700	5 352 945	- 294 245	-5,50
	Carburant Gazole	1 010 873	1 170 765	- 159 892	-13,66
	Carburant Gaz N V	688 008	747 100	- 59 092	-7,91
	Achat Energie Tramway	658 176	913 837	- 255 661	-27,98
	Lubrifiants-Antigel	90 610	99 040	- 8 430	-8,51
	Pièces détachées Autobus	1 184 635	957 663	226 972	23,70
	Pièces détachées Tramway	542 873	526 434	16 439	3,12
	Eau, Gaz, Electricité	284 588	283 965	623	0,22
	Billetterie	75 980	105 338	- 29 358	-27,87
	Pneumatiques	172 799	161 723	11 076	6,85
	Autres Achats	350 158	387 080	- 36 922	-9,54
61 + 62	SERVICES EXTERIEURS	6 355 409	5 973 602	299 675	6,39
	Sous-Traitance de transports	838 252	778 877	59 375	7,62
	Sous-Traitance PMR (taxis)	67 004	99 134	- 32 130	-32,41
	Locations Immobilières et charges	198 599	214 087	- 15 488	-7,23
	Entretien Immobilier	341 068	331 278	9 790	2,96
	Entretien et Réparation Autobus	128 378	70 995	57 383	80,83
	Entretien réparation Tramway	647 199	388 823	258 376	66,45
	Nettoyage bus	283 133	274 376	8 757	3,19
	Nettoyage Tramway	259 972	269 730	- 9 758	-3,62
	Entretien Plateforme	323 829	341 493	- 17 664	-5,17
	Autres entretiens,maintenance	510 775	501 603	9 172	1,83
	Surveillance-Gardiennage	46 975	42 993	3 982	9,26
	Assurances R.C. Bus + Tram	628 529	660 649	- 32 120	-4,86
	Honoraires-Commissions Dépositaires	154 590	181 002	- 26 412	-14,59
	Assistance Technique	563 812	597 407	- 33 595	-5,62
	Informations du Public	525 053	496 321	28 732	5,79
	Frais de poste et télécommunication	81 509	84 917	- 3 408	-4,01
	Frais Bancaires-Cartes de Crédit	134 315	124 199	10 116	8,14
	Autres Services extérieurs	622 417	515 718	106 699	20,69
63	IMPOTS ET TAXES	723 977	885 607	- 161 630	-18,25
	Contribution Economique Territoriale	662 147	824 146	- 161 999	-19,66
	Autres impôts et taxes	61 830	61 461	369	0,60
64	FRAIS DE PERSONNEL (ch. de personnel + habillement + pers. extérieur frais de formation, de déplct et de recrutement + + impôts & taxes sur salaires + dot. Provisions)	35 064 237	34 866 224	198 013	0,57
65	AUTRES FRAIS DE GESTION	129 660	98 442	31 218	31,71
68	DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS	264 098	168 172	95 926	57,04
	DOTATIONS AUX PROVISIONS	38 946	49 538	- 10 592	NS
	PARTICIPATION DES SALARIES	-	-	-	NS
69	IMPOTS SUR LES BENEFICES	- 21 182	- 19 759	- 1 423	NS
	TOTAL DES DEPENSES H.T. (D)	47 613 845	47 374 771	156 942	0,50

Carburant Gazole

L'écart en pourcentage entre 2015 et 2016 ressort à -13,7 % et s'explique :

- par l'effet volume : - 6,5 %

pour une diminution des kilomètres parcourus de - 6,6 %

- par l'effet prix unitaire (déduction faite de l'exonération de TIPP) : - 7,2 %

Carburant Gaz GNV

L'écart en pourcentage entre 2015 et 2016 ressort à -7,9 % et s'explique :

- par l'effet volume : + 12 %

pour une augmentation des kilomètres parcourus de +18 %, conjuguée avec une diminution des kilomètres parcourus par les bus articulés et une consommation réduite des nouveaux véhicules (BHNS et Urbanway).

- par l'effet prix unitaire : - 19,9 %

Achat énergie tramway

Ce poste correspond à la consommation totale des sous-stations de redressement qui alimentent :

- la ligne aérienne de contact
- les équipements en station (distributeurs, panneaux d'information, caméras)
- les équipements en ligne (signalisation, aiguillages, chauffage des aiguillages, etc.)
- le centre de maintenance

La diminution de - 28 % de ce poste s'explique principalement par l'entrée en vigueur d'un nouveau contrat, suite à une mise en concurrence dans le cadre d'un appel d'offres européen.

Pièces détachées autobus

Les dépenses de pièces détachées autobus sont en forte augmentation (+ 226 972 €), due en grande partie à des révisions de plusieurs moteurs diesel Euro 5 ainsi qu'à des remplacements de catalyseurs.

Pièces détachées tramway

Le poste matériel roulant est en augmentation. Il comprend notamment :

- le remplacement des bandages de roues ainsi que l'achat d'autres pièces, initialement prévus dans le budget d'investissements de Le Mans Métropole
- l'ensemble des pièces liées aux visites à 600 000 km, intégrant les révisions complètes des bogies moteurs et porteurs.

En revanche, le poste accident est en forte diminution.

Sous-traitance de transport

La sous-traitance augmente de 7,6 %, pour une augmentation des kilomètres de 6,5 %.

L'augmentation du nombre de kilomètres est liée à l'effet en année pleine de la création de la ligne 31 Jacobins - MAPAD Coulaines en avril 2015.

Entretien réparation tramway

Le poste matériel roulant est en forte hausse (+ 258 376 €).

La Setram favorise la prise en charge de l'ensemble des réparations des équipements du matériel roulant en interne.

Cependant, la Setram a réalisé quatre visites à 600 000 km en 2016 (contre une seule en 2015), ce qui a généré une forte augmentation du nombre de prestations spécifiques sur certains organes (centrales de freinage, étriers de freins, pantographe, expertises de ponts). Les révisions et tests des moteurs de traction nécessitent une certification par un organisme extérieur avec des tests obligatoires sur bancs d'essai.

Assurance responsabilité civile bus et tramway

La baisse de ce poste est principalement due à la diminution du nombre d'accidents responsables qui a entraîné une baisse des franchises dues par la Setram.

Autres services extérieurs

Ce poste comprend principalement les autres assurances (dommages aux biens, incendie, responsabilité civile entreprise, etc.) et les enquêtes.

Information du public

Ce poste comprend les éditions de documents commerciaux (fiches horaires, guides d'information, documents tarifaires, nouvelle identité visuelle), les insertions publicitaires, les actions commerciales et les opérations de communication interne, de partenariats jeunes, ainsi que les opérations de communication interne auprès du personnel.

Ce poste intègre en 2016 les frais de lancement de la ligne Tempo.

Contribution Économique Territoriale

Cet impôt a remplacé la taxe professionnelle. Il comprend deux taxes :

- la CVAE fonction de la valeur ajoutée de l'entreprise
- la CFE fonction des bases foncières des différents sites exploités par la Setram

La baisse de ce poste (- 161 999 €) provient essentiellement d'une diminution des bases foncières. En application du contrat de DSP, l'intégralité de l'économie est restituée à Le Mans Métropole.

Frais de personnel

Ce poste comprend tous les frais liés au personnel (salaires, charges sociales et fiscales, taxe sur les salaires, personnel extérieur, habillement, frais de formation, de déplacements et de recrutement et toutes les provisions liées aux frais de personnel).

Il représente 73,6 % du total des charges.

L'augmentation de + 0,6% résulte de l'effet conjugué de :

- l'augmentation de l'effectif (+ 0,6 % en équivalent temps plein payé)
- la revalorisation des salaires (+ 0,4 % suite à l'accord NAO 2016)
- la diminution de certaines charges sociales, notamment les allocations familiales.

Le Crédit d'Impôt pour la Compétitivité et l'Emploi (CICE) est comptabilisé en déduction des frais de personnel.

Il s'élève en 2016 à 1 209 862 € (1 206 227 € en 2015, 1 126 647 € en 2014 et 715 946 € en 2013).

Contractuellement, la Setram restitue près de 80 % du CICE à Le Mans Métropole au travers de l'application de la formule de révision de la contribution forfaitaire.

Avec les 20% restants, la Setram a financé :

- en 2015 l'aménagement des locaux, 48 avenue Pierre Piffault, pour y installer le restaurant d'entreprise, des locaux sociaux et une partie du service exploitation
- en 2016 l'aménagement de nouveaux locaux, 49 avenue de Gaulle, pour y installer le service locations de vélos et recouvrement fraude

Elle envisage de financer en 2017 des travaux d'isolation thermique et acoustique du bâtiment administratif, avenue Pierre Piffault.

Compte tenu du résultat fiscal et de l'effectif de l'entreprise, la Setram ne pourra demander son premier remboursement qu'en 2017.

Dotations aux amortissements

Ce poste comprend en 2016 les amortissements :

- des aménagements des locaux 48 avenue Pierre Piffault en année pleine (emménagement en juin 2015)
- des aménagements de l'espace vélo et services en centre-ville (emménagement en juin 2016)
- de la sonification du tramway (inauguration en avril 2016)

3.9.2 LES RECETTES D'EXPLOITATION

	DESIGNATION	31.12.2016	31.12.2015	ECART	%
	PRODUITS				
700	RECETTES DE TRANSPORT H.T.	13 051 360	12 847 241	204 119	1,59
	SETRAM	12 846 047	12 632 537	213 510	1,69
	Services occasionnels	58 180	71 171	- 12 991	-18,25
	Services spéciaux	37 451	40 338	- 2 887	-7,16
	Location vélos + Parking BARTHOLDI	109 682	103 195	6 487	6,29
707	PRODUITS ACCESSOIRES	968 468	954 873	13 595	1,42
	Recettes Publicité	123 110	131 940	- 8 830	-6,69
	Indemnités Forfaitaires	187 057	194 339	- 7 282	-3,75
	Recettes Diverses	357 858	390 535	- 32 677	-8,37
	Remboursements accidents	300 443	238 059	62 384	26,21
	TOTAL RECETTES D'EXPLOITATION	14 019 828	13 802 114	217 714	1,58
765	PRODUITS FINANCIERS	59 223	111 712	- 52 489	-46,99
777	QUOTE PART DE SUBVENTION D'INVESTISSEMENT	9 017	1 587	7 430	
	REPRISE SUR PROVISIONS	104 042	94 192	9 850	
	TOTAL RECETTES	14 192 110	14 009 605	182 505	1,30
	CONTRIBUTION FORFAITAIRE	33 505 550	33 608 438	- 102 888	-0,31
	RECETTES TOTALES HT	47 697 660	47 618 043	79 617	0,17
	BENEFICE NET APRES IMPOTS	83 815	243 272	- 159 457	

	DESIGNATION	31.12.2016	31.12.2015	ECART	%
	KILOMETRES SETRAM BUS	6 309 340	6 131 058	178 282	2,91
	KILOMETRES AFFRETES	146 350	137 401	8 949	6,51
	KILOMETRES TOTAUX BUS	6 455 690	6 268 459	187 231	2,99
	KILOMETRES TRAM	1 967 575	1 958 766	- 8 809	0,45
	KILOMETRES TOTAUX BUS + TRAM	8 423 265	8 227 225	196 040	2,38
	VOYAGES TOTAUX	29 883 147	29 433 498	- 449 649	1,53
	VOYAGES GRATUITS + TITRES SOCIAUX	9 311 323	9 017 080	294 243	3,26
	VOYAGES PAYANTS	20 571 824	20 416 418	155 406	0,76

Les recettes d'exploitation se composent principalement des recettes transports du réseau Setram issues de la billetterie.

En 2016, celles-ci progressent de 1.7%.

L'évolution par titre est la suivante :

Les titres qui progressent le plus sont :

- les abonnements tout public (+10,8%), scolaires (+3,6%) et personnes âgées (+3,1%).
- les tickets (+1,0%), notamment le « Pass Liberté » et le ticket deux voyages.

On constate une baisse sur les abonnements étudiants de -2,9% malgré des effectifs en légère hausse.

Titres de transport	2016	2015	Ecart %
Tickets	6 254 477	6 192 465	1,0%
Abonnements tout public	303 571	273 931	10,8%
Abonnements salariés et Pratik +	2 367 419	2 310 572	2,5%
Abonnements scolaires	2 194 809	2 118 223	3,6%
Abonnements étudiants	863 770	889 146	-2,9%
Abonnements personnes âgées	263 193	255 289	3,1%
Abonnements sociaux	566 043	571 861	-1,0%
Divers	32 766	21 050	NS
Total général	12 846 048	12 632 537	1,7%

Les autres recettes d'exploitation s'élèvent à 1 173 780 €. Elles comprennent principalement les recettes des locations de vélos, la publicité, les indemnités forfaitaires, les remboursements accidents et les refacturations aux organismes de formation.

3.9.3 LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE

La contribution de Le Mans Métropole, telle qu'elle figure dans les comptes de la Setram s'élève à :

33 505 550€

contre 33 608 438 € HT en 2015, soit une diminution de 102 888 € (- 0,31 %).

Cet écart s'explique essentiellement par l'actualisation de la contribution forfaitaire, qui prend en compte les indices INSEE de l'énergie en forte baisse en 2016.

3.9.4 LE RÉSULTAT DE L'EXERCICE

L'exercice 2016 dégage un bénéfice de 83 815 €, soit seulement 0,2% du chiffre d'affaires.

.

Renseignements

SETRAM - 44 avenue Pierre Piffault - 72027 Le Mans Cedex 2
Téléphone : 02 43 40 66 66 - Télécopie : 02 43 40 66 67

Vu pour être annexé à la délibération n° 66
du Conseil Communautaire
en date du 29 juin 2017

Pour le Directeur Général empêché
l'Agent du Service des Assemblées
et de la Réglementation