

# 2018

## 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.



UNE MOBILITÉ AGILE  
ET INTELLIGENTE

# Sommaire

<b>1</b>	<b>LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC</b>	<b>5</b>
1.1	NATURE DU SERVICE DÉLÉGUÉ	5
1.2	CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT	5
<b>2</b>	<b>ÉVÉNEMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS EN 2018</b>	<b>6</b>
2.1	DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE DÉLÉGATAIRE	9
2.1.1	<i>présentation de la Setram</i>	9
2.1.2	<i>Composition du capital</i>	10
2.1.3	<i>Composition du conseil d'administration au 31 décembre 2018</i>	11
2.2	MOYENS HUMAINS	12
2.2.1	<i>Organigramme de l'entreprise</i>	12
2.2.2	<i>Effectif par service</i>	13
2.3	MOYENS MATÉRIELS	15
2.3.1	<i>Bâtiments et infrastructures</i>	15
2.3.2	<i>Installations fixes</i>	18
2.3.3	<i>Parc de matériel roulant</i>	19
2.4	LES CONSEILS ET ASSISTANCES	21
2.4.1	<i>Assistance technique Keolis</i>	21
2.4.2	<i>Les organismes professionnels (EPL, UTP, UITP)</i>	22
<b>3</b>	<b>LE COMPTE-RENDU ANNUEL SUR LES CONDITIONS D'EXÉCUTION DU SERVICE</b>	<b>24</b>
3.1	L'OFFRE DE TRANSPORT	24
3.1.1	<i>Caractéristiques des lignes</i>	25
3.1.2	<i>offre kilométrique en 2018</i>	26
3.2	LA TARIFICATION	28
3.2.1	<i>Évolution de la grille tarifaire au 1<sup>er</sup> juillet 2018</i>	28
3.3	LA DISTRIBUTION DES TITRES	29
3.3.1	<i>Les différents modes de distribution des titres de transport</i>	29
3.3.2	<i>Les conducteurs</i>	30
3.3.3	<i>l'espace mobilité</i>	30
3.3.4	<i>les dépositaires</i>	31
3.3.5	<i>Les DAT (distributeurs automatiques de titres)</i>	31
3.4	LA COMMUNICATION	32
3.4.1	<i>L'information sur le réseau bus+tramway</i>	32
3.5	LE DIGITAL	39
3.6	LA QUALITÉ DE SERVICE	40

3.7	BILAN DES RÉCLAMATIONS .....	41
3.8	LA SÉCURITÉ .....	42
3.8.1	<i>Le service Fraude Environnement</i> .....	42
3.8.2	<i>Bilan de la fraude – année 2018</i> .....	43
3.8.3	<i>La sécurité sur le réseau</i> .....	44
3.8.4	<i>Incidents globaux</i> .....	45
3.9	LE SOCIAL .....	52
3.9.1	<i>Accords salariaux</i> .....	52
3.9.2	<i>Absentéisme</i> .....	52
3.9.3	<i>Travail à temps partiel</i> .....	53
3.9.4	<i>Congés sans solde</i> .....	53
3.9.5	<i>Formation continue</i> .....	53
3.9.6	<i>Contrats d'apprentissage et de professionnalisation</i> .....	53
3.9.7	<i>Les jours de grève</i> .....	54
3.10	L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU EN CHIFFRES .....	55
3.10.1	<i>L'évolution des voyages</i> .....	55
3.10.2	<i>L'évolution de la fréquentation par ligne</i> .....	55
3.11	LES COMPTES DE LA SETRAM .....	59
3.11.1	<i>Les dépenses d'exploitation</i> .....	59
3.11.2	<i>Les recettes d'exploitation de la setram</i> .....	64
3.11.3	<i>Les recettes du réseau de transport</i> .....	65
3.11.4	<i>Autres recettes</i> .....	66
3.11.5	<i>La contribution forfaitaire</i> .....	66
3.11.6	<i>Le résultat de l'exercice</i> .....	66

Annexe 1	Les chiffres clés
Annexe 2	L'offre commerciale de transport
Annexe 3	Le parc de véhicules
Annexe 4	Le personnel
Annexe 5	Les tarifs
Annexe 6	Le programme annuel d'investissements
Annexe 7	Les comptes de la délégation transport

## 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),
- d'une ligne de Bus à Haut Niveau de Service-Tempo (Gares-Allonnes-Bois Joli),
- des lignes régulières de bus (y compris les lignes de transport à la demande),
- des lignes scolaires directes,
- du service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite (Setram Access),
- de deux parkings relais aux terminus des lignes de tramway (Antarès et Université),
- des services de mobilité douce (location et consignes de vélos, covoiturage).

### 1.2 CARACTÉRISTIQUES DU CONTRAT

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

Ce contrat, signé le 15 décembre 2017, a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2018 pour une durée de sept ans, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2024.

Dans le cadre du contrat de délégation de service public, la Setram s'engage sur le niveau des dépenses et des recettes du réseau de transport public.

La Setram supporte l'ensemble des dépenses de fonctionnement et Le Mans Métropole lui verse une contribution financière forfaitaire.

Corrélativement, la Setram reverse à Le Mans Métropole les recettes qu'elle perçoit auprès des usagers.

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

À titre accessoire, certains biens sont financés par subvention d'équipement (remplacement des attaches et des armements de maintien et fixations de la ligne aérienne de contact, révisions périodiques des rames de tramway, vélos en location, etc.).

Les investissements réalisés par la Setram correspondent essentiellement :

- à l'aménagement des locaux (locaux pris en location, bâtiment administratif du 44 avenue Pierre Piffault),
- aux nouvelles applications digitales,
- à certains investissements complémentaires qui n'ont pas été prévus initialement, mais qui sont indispensables.

Aucun avenant n'a été signé au cours de l'année 2018.

## 2 ÉVÉNEMENTS SIGNIFICATIFS INTERVENUS EN 2018

### Lancement du Flexo soirée



Le vendredi 12 janvier 2018, le service Flexo Soirée a été lancé. Le principe est simple, il s'agit de cinq véhicules, attribués chacun à une ligne et qui desservent cinq zones différentes le vendredi et samedi soir. Trois départs se font : 22h30, 23h30 et 00h30, depuis la place de la République (boulevard René Levasseur).

Les zones correspondent à des zones non desservies en soirée par les bus. Le voyageur monte dans le véhicule et précise au conducteur à quel arrêt il souhaite descendre. Le conducteur optimise alors son itinéraire en fonction des destinations de ses passagers.

1 466 personnes ont utilisé le service en 2018.



<b>Zone A</b>	- Rouillon - Trangé - Chaufour-Notre-Dame - Les Ardriers *	<b>Zone B</b>	- Aigné - La Milesse - St-Saturnin - La Chapelle St-Aubin - Gallière - Épine *	<b>Zone C</b>	- Sargé-lès-Le Mans - Yvré-l'Évêque - Champagné - Villaret-Prémartine * - Closerie-Verger *	<b>Zone D</b>	- Arnage - Mulsanne - Ruan-Din - Batignolles *	<b>Zone E</b>	- Fay - Pruilhé-le-Chétif - St-Georges-du-Bois - Bérardière *
---------------	---	---------------	--	---------------	---	---------------	---	---------------	--

## Lancement du nouveau réseau bus + tram

Le 1<sup>er</sup> septembre, un nouveau réseau bus + tram a été mis en place :

- nouvelle numérotation des lignes pour une meilleure hiérarchie,
- nouvelle fréquence du tram pour une meilleure adaptation à la fréquence,
- rééquilibrage de certaines lignes urbaines,
- mais aussi nouveaux services pour répondre aux besoins des habitants de Le Mans Métropole.

Ce réseau a été conçu en réadaptant l'offre à la demande réelle et au potentiel de clientèle par zone suite à deux ans d'analyses et d'études sur l'offre.

Pour accompagner le lancement, une campagne de communication a été lancée sur le réseau dès le mois de juin pour avertir les manceaux de ces changements. Pour leur permettre de préparer leurs déplacements, les dépliants horaires et les plans étaient également disponibles à l'Espace mobilité.



Dans le cadre de ce lancement du nouveau réseau, un journal de rentrée a été édité et distribué à 130 000 foyers de Le Mans Métropole, accompagné du nouveau plan du réseau.

Le journal expliquait les grands changements d'itinéraires et les nouveautés à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2018.

À cette occasion, la Setram a également renforcé sa présence sur le terrain : à l'université, dans les centres commerciaux (aux Jacobins, à Carrefour Centre Sud et à Auchan), à l'Espace mobilité et sur les principaux points d'arrêts du réseau.



Présence de la Setram au centre commercial des Jacobins

## Du covoiturage rejoint l'offre de transport Setram

Pour compléter l'offre de transport, la Setram s'associe à CmaBulle pour proposer une offre de covoiturage.

Le service s'adresse aux établissements scolaires qui ouvrent une « bulle » (une sorte de communauté) sur l'application CmaBulle.

Les parents des enfants peuvent alors se mettre en contact pour emmener leurs enfants et ceux de leurs voisins à l'école ou encore aux activités extrascolaires.



avec **CmaBulle**  
partagez le trajet de vos enfants !

CmaBulle est une application de covoiturage organisée et sécurisée entre parents pour les déplacements de vos enfants

Elle est expérimentée par l'établissement scolaire St-Joseph-la-Salle !

Vous êtes intéressé pour l'établissement de votre enfant ?

**Contactez-nous !**  
info.marketing@setram.fr

EN PARTENARIAT AVEC **Setram**

## Évolution de l'offre de location des vélos ◀

- En 2018, le parc de vélos à assistance électrique (VAE) est passé de 600 à 1 000,
- Il devait passer à 1 200 en 2019, mais vu le succès constant des locations de VAE, le programme de livraisons est anticipé :
  - 100 VAE supplémentaires prévus en livraison sur 2019 ont été livrés fin 2018
  - les 300 VAE prévus en 2020 et 2021 ont été avancés en 2019, ce qui permettra d'avoir un parc de 1 500 vélos à fin 2019.
- Des consignes à vélos supplémentaires sont prévues en 2019 à Gare-Sud, Antarès et Éperon.



## 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

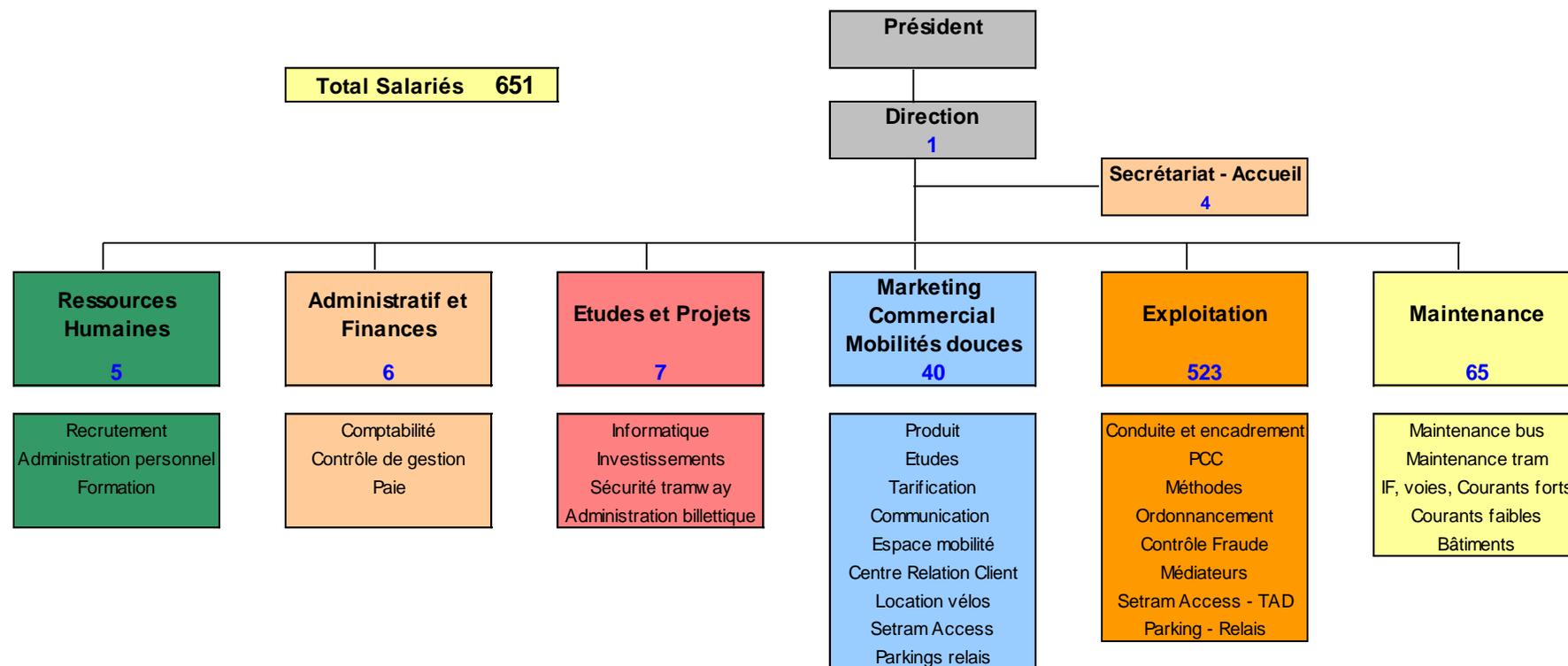
N° ordre	Dénomination, forme et siège social des actionnaires	Nombre d'actions souscrites et nombre de voix	Montant des actions souscrites	%
1	Le Mans Métropole CS 40010 72039 Le Mans Cedex	8 595	558 675 €	68,76%
2	Chambre de Commerce et d'Industrie du Mans et de la Sarthe 1 boulevard René Levasseur 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	Harmonie Mutuelle 29 quai François Mitterrand 44273 Nantes Cedex 2	187	12 155 €	1,50%
		12 500	812 500 €	100%

### 2.1.3 COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2018

Fonction	Nom
Président-directeur général	<b>M.Jean-François SOULARD</b>
Administrateurs	<b>Le Mans Métropole</b> , 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	<b>Chambre de Commerce et d'Industrie du Mans et de la Sarthe</b> représentée par : M.Claude MORIN
Administrateur	<b>Les Mutuelles du Mans IARD</b> représentées par : M.Nicolas HEBRAS-LECLERC
Administrateur	<b>Mutualité Française Sarthe Ssam</b> , représentée par : M.Guy FOUGERAY
Administrateur	<b>Caisse d'Épargne et de Prévoyance Bretagne- Pays de Loire</b> , représentée par : M.Marc DEVAUX

2.2.1 ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE

Organigramme de la Setram : décembre 2018



## 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) :

<b>Effectifs physiques par service</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Services support</b> (direction, secrétariat, comptabilité, ressources humaines, informatique, études)	23	23	23
<b>Marketing commercial</b>	25	23	25
<b>Mobilités douces</b> (parkings relais, Setram Access, TAD, vélos)	15	15	16
<b>Encadrement d'exploitation</b>	43	45	44
<b>Conducteurs et vérificateurs</b>	471	468	474
<b>Employés d'exploitation</b> (secrétariat fraude et accidents, médiateurs)	9	9	9
<b>Maintenance autobus</b>	32	32	34
<b>Maintenance tramway</b>	33	32	33
<b>TOTAL</b>	<b>651</b>	<b>647</b>	<b>658</b>

Les effectifs équivalent temps plein moyens sur l'année 2018 se décomposent de la manière suivante (y compris personnel mis à disposition).

<b>Effectifs équivalent temps plein par service</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Services support</b> (direction, secrétariat, comptabilité, ressources humaines, informatique, études)	23,72	23,30	21,93
<b>Marketing commercial</b>	22,49	20,79	23,03
<b>Mobilités douces</b> (parkings relais, Setram Access, TAD, vélos)	13,87	11,53	11,68
<b>Encadrement d'exploitation</b>	41,02	44,85	45,33
<b>Conducteurs et vérificateurs</b>	467,67	467,70	468,12
<b>Employés d'exploitation</b> (secrétariat fraude et accidents, médiateurs)	8,80	8,65	8,51
<b>Maintenance autobus</b>	31,42	31,96	33,21
<b>Maintenance tramway</b>	32,33	32,32	31,72
<b>TOTAL</b>	<b>641,32</b>	<b>641,10</b>	<b>643,53</b>

## 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)



En 2018, la Setram a financé la première partie des travaux de rénovation du bâtiment administratif. Ces travaux comprenaient l'isolation thermique et acoustique du bâtiment (toiture, façades, menuiseries extérieures), ainsi que l'installation d'une ventilation interne.

La Setram financera en 2019 la deuxième partie des travaux de rénovation du bâtiment administratif. Ces travaux concerneront l'aménagement intérieur des locaux.

## 2 rue Pierre Allard au Mans

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



## 2 parkings relais

- Université
- Antarès

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

## 6 locaux de service sur la ligne de tramway et de Bus à Haut Niveau de Service

- Université
- Saint Martin
- Antarès
- Bellevue
- Espal
- Bois Joli

## Toilettes aux terminus bus ◀

- 31 sanitaires en fonction (dont 7 en location)

## Des consignes automatiques installées dans le parking souterrain de la gare nord

Par ailleurs, la Setram a pris en location :

### L'Espace mobilité 65 avenue de Gaulle



### 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

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	2018	2017	2016
Standards	84	85	88
Age moyen	9,6 ans	8,7 ans	9,6 ans
Articulés	36	36	33
Age moyen	9,5 ans	8,5 ans	10,7 ans
BHNS	10	10	10
Age moyen	3,1 ans	2,1 ans	1,1 an
Gabarit réduit	5	5	5
Age moyen	16,4 ans	15,4 ans	14,4 ans
<b>Total autobus</b>	<b>135</b>	<b>136</b>	<b>136</b>
<b>Age moyen du parc</b>	<b>9,3 ans</b>	<b>8,4 ans</b>	<b>9,4 ans</b>

Aucun autobus n'a été livré en 2018. Un seul autobus a été sorti du parc en 2018. L'âge moyen du parc augmente donc de presque une année en 2018. Par contre, il reste stable entre 2016 et 2018.

Parc minibus	2018	2017	2016
Résabus	1	1	1
Age moyen	15,4 ans	14,4 ans	13,4 ans
Minibus TPMR	13*	12	13*
Véhicule léger TPMR (Kangoo)	1	1	1
Age moyen	6,1 ans	6,6 ans	6,2 ans

\*comprend le minibus TPMR n° 014 donné le 10 janvier 2019 à l'APF.

Parc rames de tramway	2018	2017	2016
Rames de tramway	34	34	34
Age moyen	9,5 ans	8,5 ans	7,5 ans

Aucune rame de tramway n'a été livrée depuis la mise en service de la ligne T2. L'âge moyen du parc augmente donc d'un an tous les ans.

Récapitulatif du parc	2018	2017	2016
Parc autobus	135*	136*	136*
Résabus	1	1	1
Minibus TPMR	13	12	13
VL TPMR (Kangoo)	1	1	1
Rames de tramway	34	34	34
<b>Total général</b>	<b>184</b>	<b>184</b>	<b>185</b>

\*135 autobus dont 69 GNV

### 2.4.1 ASSISTANCE TECHNIQUE KEOLIS

L'échéance du contrat d'assistance technique est calée avec celle de la délégation de service public Transport entre la Setram et Le Mans Métropole, prévue pour une durée de sept ans, c'est-à-dire jusqu'au 31 décembre 2024.

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

Il comprend :

1. une mission « d'assistance technique spécifique » (tranche ferme), d'une durée d'un an, pour aider la Setram pour répondre à l'appel d'offre de la DSP lancé par Le Mans Métropole.
2. une mission « d'assistance technique générale » qui sera calquée sur la durée du contrat entre la Setram et Le Mans Métropole.

La prestation de conseil du groupe Keolis couvre les différentes composantes du métier afin de répondre à toutes les questions ou demandes d'aide de la Setram.

La Setram reste bien la société exploitante du réseau de transports urbains de l'agglomération mancelle, autonome dans sa gestion et ses décisions.

Les principaux apports du groupe Keolis en 2018, sur demandes de la Setram, ont été les suivants :

- mise à disposition de quatre cadres (dont le directeur) totalement dédiés à la Setram
- mise à disposition de logiciels métiers
- accès aux accords-cadres permettant à la Setram de bénéficier des prix négociés par le groupe Keolis auprès de fournisseurs
- accès aux informations sur la profession, les veilles technologiques et juridiques
- accès aux sessions de formation organisées par l'Institut Keolis
- accès aux séminaires et réunions d'information thématiques
- aide au recrutement et accès à la bourse de l'emploi Keolis
- conseils sur des sujets concernant le juridique social
- conseils sur des sujets concernant les aspects fiscaux
- conseils en matière informatique et systèmes d'information
- conseils en matière de sécurité et sûreté (notamment tramway)
- partage des bonnes pratiques sur les différents métiers (Maintenance, Exploitation, Marketing, Ressources humaines, ...) et de tableaux de bord comparatifs

- possibilité de visites de réseaux de transports sur des thématiques différentes
- conseils techniques sur des thématiques particulières (tramway, BHNS, développement durable, bus au GNV, vélos à assistance électrique, digital, billettique, SAEIV, etc.)
- Pour mémoire, rappelons que dans le cadre la délégation de service public 2010-2017, la Setram a bénéficié de conseils du groupe Keolis qui ont permis de faire profiter Le Mans Métropole d'économies importantes, notamment en termes :
  - d'investissement d'achat de bus grâce à des conseils sur l'optimisation du parc de véhicules (l'économie d'investissement pour Le Mans Métropole est de l'ordre de 7 500 000 € sur la durée du contrat 2010-2017)
  - d'exonération de la TVA sur la contribution forfaitaire grâce au rescrit conseillé par Keolis auprès de l'administration fiscale (déduction faite de l'incidence de cette exonération avec la taxe sur les salaires, l'économie pour Le Mans Métropole est de l'ordre de 3 000 000 € sur la durée de la convention 2010-2016)
  - de finalisation du contentieux fiscal, sur demande de Le Mans Métropole, concernant un litige de TVA pour les années 2001 et 2002, qui a abouti favorablement et s'est traduit par deux remboursements d'un montant total de 445 506 €.
  - Une économie fiscale de l'ordre de 10 000 000 € sur le contrat 2018-2014.

---

#### 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'EXÉCUTION DU SERVICE

#### 3.1 L'OFFRE DE TRANSPORT

##### Les principales modifications sur le réseau en 2018 ◀

Le 1<sup>er</sup> septembre, un nouveau réseau bus + tram a été mis en place :

##### Renumérotation des lignes pour une meilleure hiérarchie :

Au fil du temps, la numérotation ne correspondait plus à aucune logique (ni géographique, ni d'importance). Aussi a-t-il été décidé une renumérotation des lignes permettant de mieux hiérarchiser l'offre de transport :

- lignes de tramway T1 et T2, et ligne Tempo T3
- lignes structurantes (futurs Chronolignes) : 4, 5 et 6 (futurs C4, C5 et C6)
- lignes de urbaines : 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17
- lignes périurbaines : 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28
- lignes complémentaires et TAD : 30, 31, 32, 33, 34, 35

##### Rééquilibrage de la fréquence des deux lignes de tramway

Constatant un nombre de voyages réalisés beaucoup plus fort sur la T1 et particulièrement sur la branche République-Hôpital-Université :

- un renforcement de la fréquence de passage a été effectué sur la T1 (une rame toutes des cinq minutes au lieu de six minutes) et une réduction sur la T2 (une rame toutes les sept minutes au lieu de six minutes).
- la fréquence sur le tronc commun reste à trois minutes comme précédemment.
- néanmoins nous avons 30 rames en commercial en heures de pointe, contre 29 auparavant.

##### Rééquilibrage de certaines lignes urbaines

- Constatant un déséquilibre d'offre entre les lignes urbaines, il s'agissait de mieux harmoniser la fréquence des ces lignes entre-elles.
- De même, pour tenir compte des nouveaux flux constatés dans les études, certaines lignes ont été restructurées (itinéraires différents et association différente des branches).

##### Rééquilibrage de certaines lignes périurbaines le dimanche

- Constatant une faible fréquentation sur certaines lignes extérieures au Mans le dimanche, cinq lignes (L.22, L.23, L.24, L.26 et L.27) sont désormais proposées en transport à la demande (TAD).
- Les lignes ne circulent que lorsqu'une course est réservée.

## Nouveaux services pour répondre aux besoins des habitants de Le Mans Métropole.

Demandés dans le cahier des charges de la délégation de service public, des nouveaux services ont été mis en place comme par exemple :

- création du Flexo soirée
- création d'une ligne assurant la desserte de Paixhans
- services de Covoiturage CmaBulle.



### 3.1.1 CARACTÉRISTIQUES DES LIGNES

#### Caractéristiques des lignes au 1<sup>er</sup> janvier 2018

Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, 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),
- 22 autres lignes de bus,
- le service TPMR (transport de personnes à mobilité réduite) et le service TAD (transport à la demande),
- les services spéciaux scolaires.

#### Caractéristiques des lignes au 1<sup>er</sup> septembre 2018

Un nouveau réseau bus + tram a été mis en place au 1<sup>er</sup> septembre 2018. Il comprend :

- deux lignes de tramway (T1, T2)
- une ligne de Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) (T3)
- trois lignes structurantes (lignes n° 4, 5 et 6)
- neuf lignes de bus urbaines (lignes n° 7, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17)
- neuf lignes de bus périurbaines (lignes n°20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28)
- six lignes complémentaires et TAD (lignes n°30, 31, 32, 33, 34, 35)
- le service Setram Access (transport de 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) au 1<sup>er</sup> janvier et au 1<sup>er</sup> septembre 2018.

### 3.1.2 OFFRE KILOMÉTRIQUE EN 2018

Globalement, l'offre kilométrique fait apparaître une diminution de - 0,5% (2018/2017).

#### Kilomètres réalisés en propre par la Setram ◀

La Setram a réalisé en propre 8 135 970 km en 2018, soit une diminution de - 1,5%.

Cette diminution se décompose ainsi :

Mode	2018	2017	Ecart	Ecart %
Tramway	1 921 933	1 925 834	- 3 901	-0,2%
Bus	6 214 037	6 336 886	- 122 849	-1,9%
<b>TOTAL</b>	<b>8 135 970</b>	<b>8 262 720</b>	<b>- 126 750</b>	<b>-1,5%</b>

La baisse des kilomètres tramway provient essentiellement de l'effet calendaire négatif de -0.1% constaté sur 2018 par rapport à 2017.

Avec la mise en place du nouveau réseau au 1<sup>er</sup> septembre 2018 (prévue dans le nouveau contrat de délégation de service public), l'offre sur le réseau bus a été réajustée avec pour conséquence une diminution des kilomètres de 123 000.

#### Kilomètres bus sous-traités ◀

Les kilomètres sous-traités s'élèvent à 351 715 km contre 265 287 km en 2017, soit une augmentation de 86 000 km.

Cette augmentation est principalement due :

- à la création de la ligne 35, du Flexo soirée et du TAD le dimanche (+ 44 000 km)
- à une offre plus importante sur les lignes 32 et 33 (+ 43 000 km)
- à l'intégration des lignes scolaires des nouvelles communes du Bocage Cénomans en année pleine sur 2018 (en 2017, ces lignes avaient débuté à la rentrée scolaire) (+ 13 500 km).

## Répartition des km par ligne ◀

Lignes ancien réseau	2018	2017	2016
Tramway T1	1 148 588	1 120 881	1 145 646
Tramway T2	773 345	804 953	821 929
T3	541 237	561 101	489 849
Remplacement tramway	24 649	26 143	14 667
4 - Bellevue ==> St- Georges/St Joseph	520 498	532 374	537 623
5 - Gazonfier ==> Oasis (Ex ligne 3)	565 248	594 252	599 368
6 - République ==> St Martin (Ex ligne 12)	370 203	368 409	365 485
7 - Eperon ==> Eperon	53 313	-	-
10A - Oasis ==> Oasis	53 711	-	-
10B - Oasis ==> Oasis	54 231	-	-
11 - Closerie ==> Chapelle St Aubin/Le Cadran	291 580	299 753	301 847
12 - Domaine de Beauregard ==> Zamenhof	101 438	-	-
13 - Gare routière ==> Arnage (ex ligne 5)	218 610	228 038	233 330
14 - St Martin ==> Parc Manceau	55 960	-	-
15 - Le Verger ==> Guetteloup (ex ligne 19)	190 504	185 630	184 920
16 - Lafayette ==> Californie	74 729	-	-
17 - Gallière ==> Mairie	43 784	-	-
20 - Eperon ==> Aigné	214 603	213 506	216 430
21 - St Martin ==> Arnage	157 864	162 142	162 915
22 - Zamenhof ==> Sargé	131 414	126 930	131 833
23 - République ==> Yvré	145 379	150 992	152 399
24 - Antarès ==> Mulsanne	244 616	240 342	240 051
25 - République ==> Champagné	201 991	201 859	201 628
26 - Allonnes ==> St Georges/St Joseph	184 542	206 742	206 755
27 - Antarès ==> Ruaudin	135 282	141 585	141 049
28 - Rouillon ==> St Exupéry (ex ligne 18)	266 903	243 810	244 912
33 - Chaufour Notre Dame ==> Université	19 321	-	-
34 - St Georges du Bois ==> Gare Sud	20 716	-	-
90 - Technicampus	8 419	8 306	8 890
101 - Aigné ==> Les Muriers	4 440	-	-
102 - Aigné/La Milesse ==> Collège La Madeleine	4 948	-	-
113 - Ruaudin ==> Collège les sources	3 849	-	-
TPMR	344 991	363 590	326 409
Services Occasionnels	6 494	12 857	14 410
<b>Lignes ancien réseau</b>			
2 - Domaine de Beauregard ==> Gallière	198 010	299 136	300 482
6 - Raineries ==> Lafayette	341 073	524 126	527 716
8 - Parc Manceau ==> Eperon	118 440	183 677	184 144
9 - Comtes du Maine ==> Zamenhof	166 834	260 522	260 850
17 - Oasis ==> Cimetière	107 640	163 013	162 095
61 - La Chapelle St Aubin ==> Collège Epine	3 641	5 512	5 416
62 - Sargé lès le Mans ==> Collège La Psalette	2 782	4 165	4 103
64 - Gare Routière ==> Lycée Ste Catherine	2 970	7 434	7 416
65 - Eperon ==> Lycée Ste Catherine	1 952		
66 - Californie ==> St Martin	1 781	2 098	1 972
68 - St Georges ==> Lycée Claude Chappe	1 135		
69 - Aigné/La Milesse ==> Collège La Madeleine	3 932	17 794	17 488
70 - Aigné - Les Muriers	6 575		
83 - Gare routière ==> St-Joseph	1 802	1 047	-
Ligne 16	-	-	62 229
L.92 Gymnase La Chapelle-Saint-Aubin	-	-	208
L.63 CAT Bois Joli	-	-	451
<b>TOTAL (en propre)</b>	<b>8 135 970</b>	<b>8 262 720</b>	<b>8 276 915</b>
Affrétés	351 715	265 287	146 350
<b>TOTAL (propre + affrétés)</b>	<b>8 487 686</b>	<b>8 528 007</b>	<b>8 423 265</b>

## 3.2 LA TARIFICATION

### 3.2.1 ÉVOLUTION DE LA GRILLE TARIFAIRE AU 1<sup>ER</sup> JUILLET 2018

Titres/Tarifs en € TTC	Juillet 2018	Juillet 2017	Evolution
Ticket 1 Voyage	1,50	1,50	0,0%
Ticket 2 Voyages	2,90	2,90	0,0%
Ticket Journée	4,20	4,20	0,0%
Ticket 10 Voyages	13,50	13,40	0,7%
10 Voyages tarif réduit	11,10	11,00	0,9%
Ticket Tribu	3,40	3,40	0,0%
Ticket Groupe	9,70	9,70	0,0%
Ticket P+R	3,50	3,50	0,0%
7 jours tout public*	16,44	16,20	1,5%
30 jours tout public	41,00	40,40	1,5%
Tout public Illico	36,55	36,05	1,4%
Tout public annuel	438,60	432,60	1,4%
7 jours salariés*	15,42	14,90	3,5%
30 jours salariés	38,50	37,20	3,5%
Salariés Illico	34,25	33,10	3,5%
Salariés annuel	411,00	397,20	3,5%
7 jours scolaires*	8,23	8,10	1,6%
30 jours scolaires	19,30	19,00	1,6%
Scolaires Illico	16,80	16,55	1,5%
Scolaires annuel	201,60	198,60	1,5%
7 jours étudiants*	10,54	10,50	0,4%
30 jours étudiants	26,10	26,00	0,4%
Etudiants Illico	21,65	22,75	-4,8%
Etudiants annuel	259,80	273,00	-4,8%
7 jours personnes âgées*	10,54	10,50	0,4%
30 jours personnes âgées	26,10	26,00	0,4%
Personnes âgées Illico	21,65	21,00	3,1%
Personnes âgées annuel	259,80	252,00	3,1%
Demandeur d'emploi (90 jours)	11,40	11,40	0,0%
Azur 1	10,00	Gratuit	Gratuit
Azur 2 (365 jours)	46,50	46,50	0,0%
30 jours CMU-C	20,50	20,20	1,5%

En 2018, les tarifs ont été revalorisés le 1<sup>er</sup> juillet, conformément à l'augmentation annuelle prévue au contrat. L'augmentation moyenne pondérée (juillet 2018/juillet 2017) est de **0,83%**.

*\*Pour des contraintes techniques (sur les DAT), les tarifs des abonnements 7 jours ont été arrondis à la dizaine de centimes d'euros inférieure.*

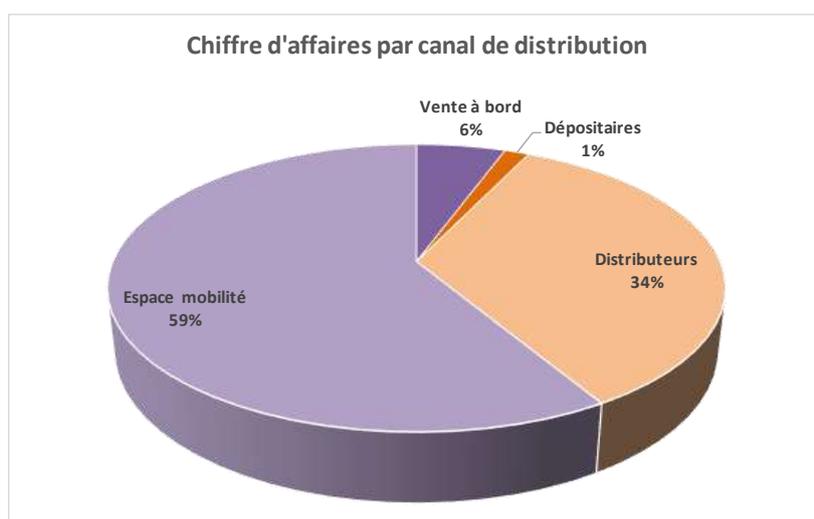
### 3.3 LA DISTRIBUTION DES TITRES

#### 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 (vente en guichet, par correspondance ou par internet)
- par les dépositaires

Le chiffre d'affaires réalisé en 2018 par chacune de ces branches se répartit comme suit :



L'Espace mobilité représente plus de la moitié du chiffre d'affaires de 2018, les distributeurs automatiques près du tiers du chiffre d'affaires. Les dépositaires ont perdu un point de chiffre d'affaires, alors que la vente à bord en a gagné deux.

En 2018, la vente par internet ne concerne pour le moment que moins de 1% des recettes.

---

### 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'ESPACE MOBILITÉ

L'Espace mobilité commercialise tous les titres.



Les horaires d'ouverture de l'Espace mobilité de la Setram sont les suivants :

- du lundi au vendredi, de 8h00 à 19h00
- le samedi, de 9h00 à 18h00

Lors de la rentrée scolaire du mois de septembre, des agents viennent renforcer notre équipe en informant les voyageurs dans les files d'attente. 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 (Espace mobilité, distributeurs automatiques, vente à bord des bus), le réseau propose 54 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 leur couverture géographique et à leur amplitude horaire.

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.



## 3.4.1 L'INFORMATION SUR LE RÉSEAU BUS+TRAMWAY

## Une campagne pour lutter contre la fraude

Motif de l'infraction	2017	2018	Prix si payé sur place
Sans titre valide	51,50 €	60 €	45 €
Titre non valable (non validé, périmé...)	34,50 €	45 €	30 €
Incivilités légères (souillures, pieds sur les sièges...)	150 €	30 €	-
Comportement faisant obstacle à l'exploitation, sans incidence sur la sécurité	150 €	60 €	-
Comportement à caractère dangereux	150 €	150 €	-

Les amendes qui ne sont pas payées sur place et après un certain délai sont accompagnées de frais de dossier d'une valeur de 40 €.

Le 1<sup>er</sup> janvier, Le Mans Métropole a voté de nouveaux tarifs concernant les infractions dans le cadre de la nouvelle délégation de service public et de la loi Savary.

La campagne menée avait pour objectif de sensibiliser les fraudeurs au montant (majoré) maximum pouvant être payé pour une infraction. Elle accompagne les actions de vérification et renforce le message apporté par les équipes de contrôle.

En 2018, 685 000 contrôles ont été réalisés, soit 14% de plus qu'en 2017. Les équipes se sont renforcées pour atteindre 30 équivalents temps plein.



## Une campagne pour valoriser la Setram et Le Mans Métropole



En mars, une nouvelle campagne de communication a été lancée. Campagne plus légère et plus colorée après la campagne de lutte contre la fraude.

Cette campagne mettait en scène divers lieux de Le Mans Métropole qui sont desservis par les transports en commun. Les noms des lieux sont repris avec des rimes ou des jeux de mots. Des cartes postales ont été éditées et sont distribuées aux clients.

La campagne avait pour objectif de valoriser les transports en commun dans Le Mans Métropole et de favoriser leur usage.



## Un partenariat avec le Startup week-end du Mans

Pour soutenir l'événement, la Setram s'est associée au Startup Week-end organisé par La Ruche Numérique au Mans du 16 au 18 novembre 2018.

70 personnes ont participé à l'événement, en tant que créateur, graphiste, ingénieur ou encore développeur. Ils ont proposé un projet d'entreprise et chacun a voté pour le meilleur projet.



## Présences aux portes ouvertes des lycées et de l'université

Comme chaque année, la Setram est présente aux portes ouvertes de Le Mans Université et des principaux lycées de l'agglomération mancelle. En 2018, la Setram a été présente dans 13 lycées ainsi qu'à l'université.

C'est l'occasion d'informer les nouveaux lycéens et étudiants des dessertes en transport en commun pour la future rentrée et des possibilités d'abonnement.

## La semaine de la mobilité

Pendant la semaine de la mobilité du 17 au 22 septembre, des hôtesses sont allées à la rencontre des voyageurs dans le tramway, le bus et aux arrêts, pour inciter au téléchargement de l'application Setram et renseigner sur son fonctionnement.

Plus de 4 000 téléchargements ont été réalisés à cette période.



## Baptême des rames du Bocage Cénomans



Suite au baptême des rames du Bocage Cénomans en mai, les 34 rames de tramway ont désormais toutes un nom.

Les cinq dernières rames ont été baptisées en présence des cinq maires des communes de l'ex Bocage Cénomans.

Elles portent désormais les noms de Trangé, Chaufour-Notre-Dame, Saint Georges-du-Bois, Pruillé-le-Chétif et Fay.

## Les 24 Heures du Mans



De nouveau cette année, une fréquentation très élevée a été relevée sur la semaine avec plus de 670 000 voyages effectués sur le réseau dont 120 850 le jour de la parade.

Le vendredi de la parade, la Setram a mobilisé 69 agents pour informer et guider les voyageurs sur le terrain (contre 53 l'année dernière). Le concert prévu sur le circuit et l'avancement des horaires de la parade ont nécessité cette présence importante.

L'offre tramway a été renforcée pendant la parade pour garantir une fréquence de 2 à 3 minutes sur la T1. La circulation de cette ligne a été soutenue au cours du weekend entier, dont la nuit du samedi au dimanche.

## Partenariat avec Wheeliz

La Setram est devenue partenaire de Wheeliz, site de location de voiture adaptée pour les personnes à mobilité réduite entre particuliers.

La Setram a relayé le partenariat auprès des voyageurs du service Setram Access (service de transport des personnes à mobilité réduite) afin de leur faire connaître Wheeliz. L'idée est de proposer à ces voyageurs un service complémentaire au service Setram Access pour leurs déplacements.



## Un service de lecture à bord

Afin de proposer des divertissements aux voyageurs, le service Premier Chapitre est proposé depuis le mois d'octobre. Il permet de découvrir les premiers chapitres de livres et de pouvoir les acheter ou les emprunter grâce au lien avec les médiathèques de la ville.

Pour y accéder il faut simplement détenir un smartphone pour flasher le QR code mis à disposition dans les bus et tramways, ou se rendre sur : [setram.premierchapitre.fr](http://setram.premierchapitre.fr). Pas besoin d'application spécifique, la lecture se fait simplement en défilant les premières pages du livre.

Le service a été lancé au moment de la 25<sup>ème</sup> Heure du Livre et sera disponible durant un an.

Une campagne de communication a accompagné le lancement : via les réseaux sociaux, et directement dans les véhicules grâce à des adhésifs permettant de flasher le QR code. Des marque-pages ont également été distribués aux voyageurs.

**LISEZ EN VOYAGEANT !**  
DÉCOUVREZ, LISEZ, EMPRUNTEZ

Découvrez le premier chapitre des romans choisis pour vous, puis empruntez les livres dans votre bibliothèque !

rendez-vous sur  
**setram.premierchapitre.fr**  
ou flashez le code !

**SETRAM**  
LE GRAND METROPOLIS

setram.fr

En ligne avec  
ma ville

## Une campagne de fin d'année à grande échelle



Pour les fêtes de fin d'année, certaines lignes ont été renforcées pour permettre aux habitants de Le Mans Métropole de faire leurs courses plus facilement. La communication a été faite via divers supports : dépliants crochets dans les bus et trams, réseaux sociaux ou encore site Internet.

Le tramway avait une fréquence de 13 minutes de 12h à 19h les dimanches 16 et 23 décembre.

Côté bus, les dimanches 9, 16 et 23 décembre, la ligne 7 circulait toutes les 20 minutes de 13h à 19h et la ligne 14 circulait exceptionnellement le dimanche après-midi.

La fréquentation a progressé de 10% sur le tramway par rapport à 2017 (3 700 validations supplémentaires), et de 30% sur le bus (430 validations supplémentaires).

**Pour Noël !**  
Les dimanches  
9, 16 et 23 décembre 2018

**LIGNE 7** **AUCHAN - ZI NORD**  
La ligne est renforcée !  
Toutes les 20 minutes de 13h à 19h

**LIGNE 14** **PARC MANCEAU**  
La ligne circule exceptionnellement  
les dimanches après-midi !

Plus d'infos sur [setram.fr](http://setram.fr)

setram.fr **SETRAM**  
En ligne avec ma ville

**CALENDRIER DE L'AVENT**  
JOUEZ AVEC LA SETRAM ET LES COMMERÇANTS

Chaque jour, gagnez un des nombreux lots !

**1** Centre commercial Les Jacobins :  
15 bons d'achat de 10€

**7** Librairie Doucet :  
10 bons d'achat de 10€  
3 bons d'achat de 5€

**12**

**18** Palais des Thés :  
10 coffrets d'une valeur d'environ 30€

**22** L'Occitane :  
2 bons d'achat de 50€  
2 coffrets d'une valeur de 49,90€

les **Jacobins**  
CENTRE COMMERCIAL

En ligne avec ma ville

Ce service spécialement dédié aux fêtes de fin d'année était couplé avec la campagne de Noël diffusée durant la même période et qui visait à promouvoir l'utilisation des transports en commun durant les fêtes.

D'autre part, un calendrier de l'avent a été lancé sur les réseaux sociaux en partenariat avec des commerçants du centre-ville.

Chaque jour une case à ouvrir et un ou plusieurs lots à découvrir. Pour les chanceux, des lots à récupérer pour le Centre Commercial des Jacobins, Palais des Thés, l'Occitane ou encore la librairie Doucet.

2 900 participations ont été comptabilisées et les 42 lots proposés ont été remportés.

## Baptême de la rame Carel-Fouché



ACCF72. La maquette de l'usine était exposée, construite à l'échelle 1/600<sup>ème</sup> par un ancien salarié.

En mars, au Centre de maintenance tramway, la rame N°1023 a été baptisée Carel-Fouché en hommage à l'entreprise de construction de matériel roulant ferroviaire fermée en 1988.

Créée en 1880 et située dans le quartier du Miroir au Mans, Carel-Fouché s'étendait sur 65 000 m<sup>2</sup> et représentait jusqu'à 900 salariés.

80 personnes ont participé à l'événement, dont d'anciens salariés et leur association

### Refonte du site Internet

Le 1<sup>er</sup> juin, le site Internet de la Setram a été refait pour proposer une version plus accessible et plus fonctionnelle. Le design a été revu pour être plus moderne, et l'arborescence du site a également été retravaillée pour être plus claire et plus lisible.



Le site a été également travaillé de façon à être accessible sur tous les écrans : ordinateurs, tablettes ou smartphones.

En amont de cette refonte, le compte unique avait été mis en place au mois de mars : le compte unique permet aux personnes détenant un compte client sur setram.fr d'avoir un seul identifiant pour s'y connecter, qu'ils soient clients Liberté, abonnés à l'alerte trafic ou encore abonnés à la newsletter par exemple. Ainsi, chaque personne inscrite au compte client setram.fr peut accéder à tous les services proposés.

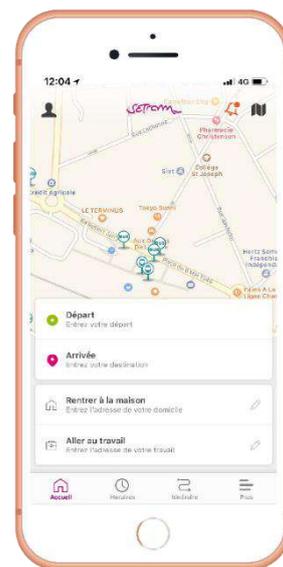
Pour les clients Liberté, ils peuvent consulter leurs prélèvements bancaires, recevoir des notifications de prélèvement, ou encore acheter leur titre en ligne. Ce compte unique est plus sécurisé.

### Une application Setram



Le 12 septembre la Setram a lancé son application mobile officielle. Elle propose différentes fonctionnalités permettant aux voyageurs d'emprunter le réseau plus facilement :

- horaires en temps réel
- recherche d'itinéraires et des prochains passages aux arrêts
- géolocalisation de sa position
- trajets porte-à-porte (prise en compte de la marche à pied)
- enregistrement de ses arrêts favoris
- notification des perturbations en cours
- accès à des informations complémentaires : boutique en ligne, contacts, tarifs, plans du réseau



En 2018, 12 800 personnes ont téléchargé l'application Setram.

### 3.6 LA QUALITÉ DE SERVICE

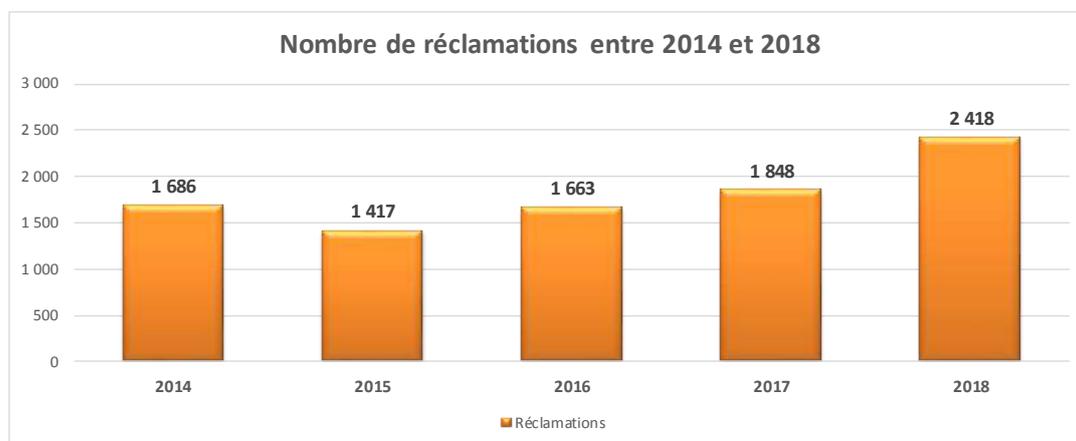
Dans le nouveau contrat, il n'y a plus d'intéressement sur la qualité de service. Néanmoins, un suivi de la performance des critères de qualité est exigé.

Pour chaque critère, est fixé un niveau d'exigence attendu par Le Mans Métropole. S'il n'est pas atteint, les parties se rencontrent afin de remédier à cette situation.

Composante du service	2018	Résultats	Niveau d'exigence	Palier 1 de performance 	Palier 2 de performance 	Palier 0 contre performance 
Information digitale : site internet	16,10		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Information digitale : Appli Setram	15,70		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Documents d'information	15,60		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Disponibilité du matériel embarqué Bus	16,30		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Disponibilité du matériel embarqué T ram	16,60		16,00	Entre 16/20 et 18/20	plus de 18/20	moins de 15/20
Attitude et amabilité des conducteurs	16,70		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Confort de conduite des conducteurs de Bus	13,40		13,00	Entre 13/20 et 14/20	plus de 14/20	moins de 12,5/20
Confort de conduite des conducteurs de T ram	15,60		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Etat et propreté intérieure des bus	15,10		14,00	Entre 14/20 et 15/20	plus de 15/20	moins de 13/20
Etat et propreté intérieure des T rams	15,20		14,00	Entre 14/20 et 15/20	plus de 15/20	moins de 13/20
Propreté extérieure des Bus	15,10		15,00	Entre 15/20 et 16/20	plus de 16/20	moins de 14/20
Propreté extérieure des Tram	15,20		15,00	Entre 15/20 et 16/20	plus de 16/20	moins de 14/20
Attitude et amabilité des contrôleurs	16,20		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Accueil à l'espace Mobilités	17,10		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Accueil à l'espace Vélos et service	17,00		16,00	Entre 16/20 et 17/20	plus de 17/20	moins de 15/20
Qualité de l'accueil au CRC	16,40		16,00	Entre 16/20 et 18/20	plus de 18/20	moins de 15/20
qualité de la réservation du service TPMP	100,00%		95,00%	Entre 96 % et 98%	plus de 98%	moins de 95%
qualité du transport du service TPMP	99,00%		95,00%			
Contrôle régulier des voyageurs	2,22%		2,00%	Entre 2,0% et 2,2%	plus de 2,2%	moins de 1,9%

**En 2018, les résultats font apparaître une bonne performance de la qualité de service. En effet, 16 critères dépassent le niveau d'exigence fixé, dont six atteignent le palier de performance le plus haut.**

### 3.7 BILAN DES RÉCLAMATIONS



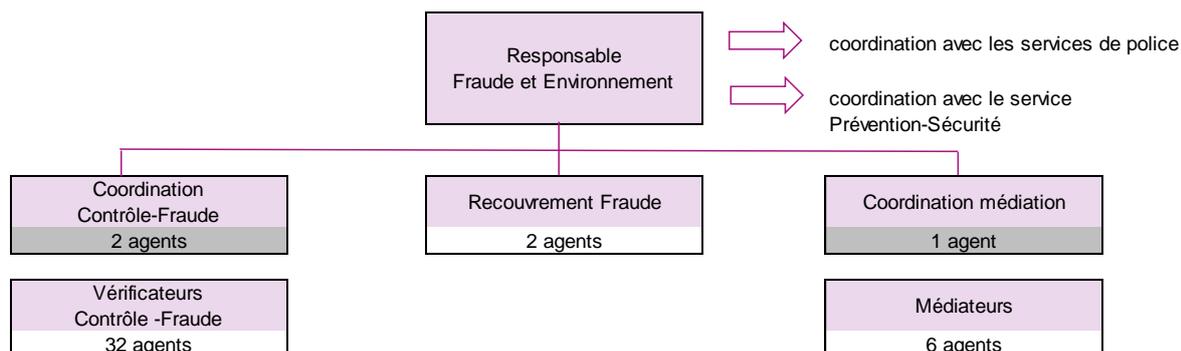
84,7% des réclamations reçoivent une réponse sous 10 jours.

Le nombre de réclamations a augmenté par rapport à 2017 (+31%). Il est évidemment en lien avec la restructuration du réseau en septembre 2018, qui change les habitudes.

En coordination avec la mission Mobilités-Transports de Le Mans Métropole, des ajustements ont été effectués début décembre 2018, afin d'améliorer certains points.

### 3.8.1 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 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

### 3.8.2 BILAN DE LA FRAUDE – ANNÉE 2018

#### Le taux de contrôle

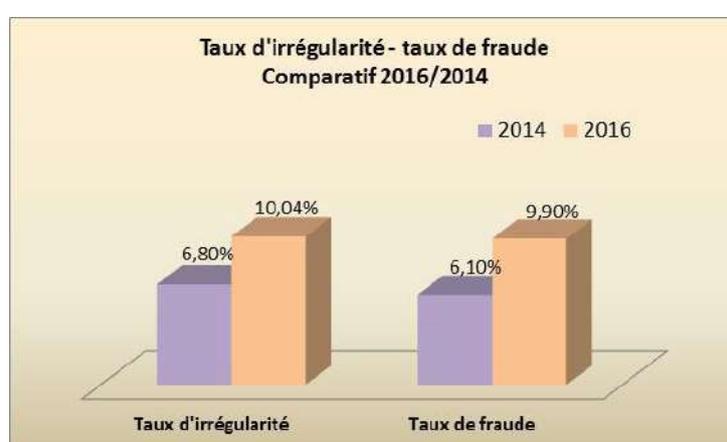
Le taux de contrôle a été de 2,22 % au cours de l'année 2018.

#### Le taux de fraude

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** s'élève à 9,9% (enquête réalisée en 2016)



**Le taux d'irrégularité** 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...).

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 l'augmentation de la fraude constaté entre 2014 et 2016 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 2016, la Setram a mis en œuvre des actions d'envergure visibles qui se sont poursuivies au cours de l'année 2017 et se poursuivront en 2018.

---

### 3.8.3 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 du service 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,
- les 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.

### 3.8.4 INCIDENTS GLOBAUX

Nous avons enregistré 437 incidents pour l'année 2018, soit une diminution de 22,52 % du nombre d'incidents survenus sur le réseau par rapport à l'année 2017 (*hors dégradations mineures*).



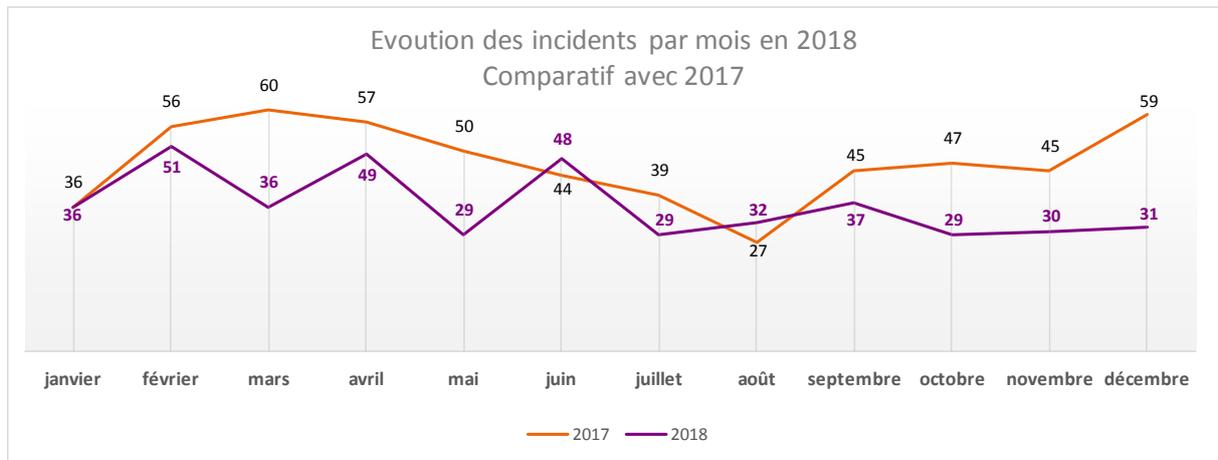
#### Ventilation des incidents par nature

Comparatif du 1er janvier au 31 décembre 2017  
et du 1er janvier au 31 décembre 2018

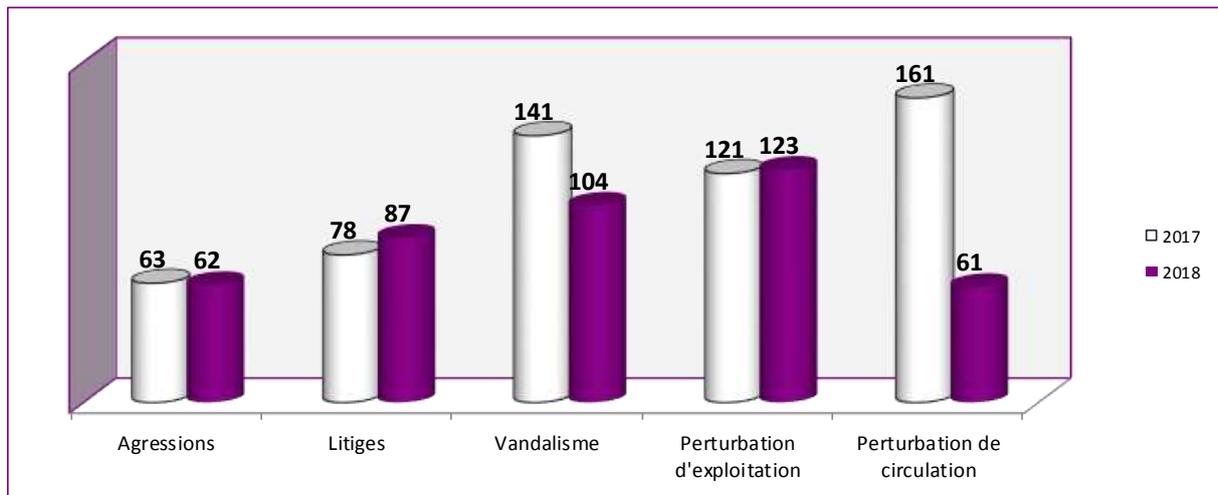
	1er janvier - 31 décembre 2017	1er janvier - 31 décembre 2018	Δ %
<b>Nombre d'incidents</b>	<b>564</b>	<b>437</b>	<b>-22,52%</b>
<b>Agressions</b>			
- Agressions physiques -coups et blessures	50	49	
- Vols avec violence	3	2	
- Agressions verbales (menaces)	10	11	
<b>Litiges</b>			
- Altercations - insultes - incivilités	63	66	
- Vols sans violence	15	21	
- Pickpocket			
<b>Vandalisme M.R.</b>			
- Vitres	17	15	
- Sièges et garnitures	9	13	
- Valideurs / caméras / boîtiers de portes	3	4	
- Carrosserie impacts	10	11	
- Autres	7	5	
<b>Vandalisme M.F.</b>			
- Matériel fixe (mobilier de station)	49	25	
- Système vidéo de station			
- Signalisation			
- Système d'arrosage	32	11	
- Dégradation DAT	2	1	
- Autres	6	19	
<b>Perturbations d'exploitation</b>			
- Ouverture du capot arrière	1		
- Décompression des portes	10	13	
- Obstruction ouverture/fermeture des portes	3	4	
- Utilisation intempestive "SOS"	17	17	
- Chahuts	11	11	
- Etat d'ébriété ou montée avec alcool	15	25	
- Passager incommode	27	9	
- Refus de descendre au retournement	2	1	
- Montée avec objets ou animaux non autorisés	10	12	
- Autres	23	31	
<b>Perturbations de circulation</b>			
- Ivresse sur voies	2	3	
- Obstacles sur voies	20	9	
- Stationnement gênant	81	17	
- Circulation sur voie réservée	32	18	
- Tram-surfing	6	8	
- Autres	22	6	
<b>Vandalisme autres lieux</b>			
- Bris de vitres	1		
- Tags / graffitis	1		
- Salissures			
- Dégradations de barrières	1		
- Autres	3		

## Analyse des incidents

### Évolution des incidents en 2018



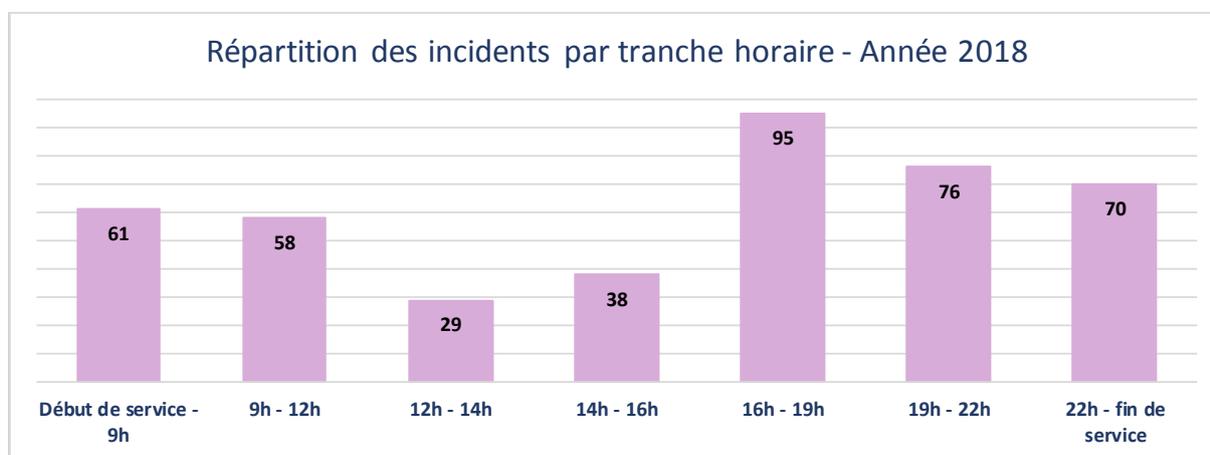
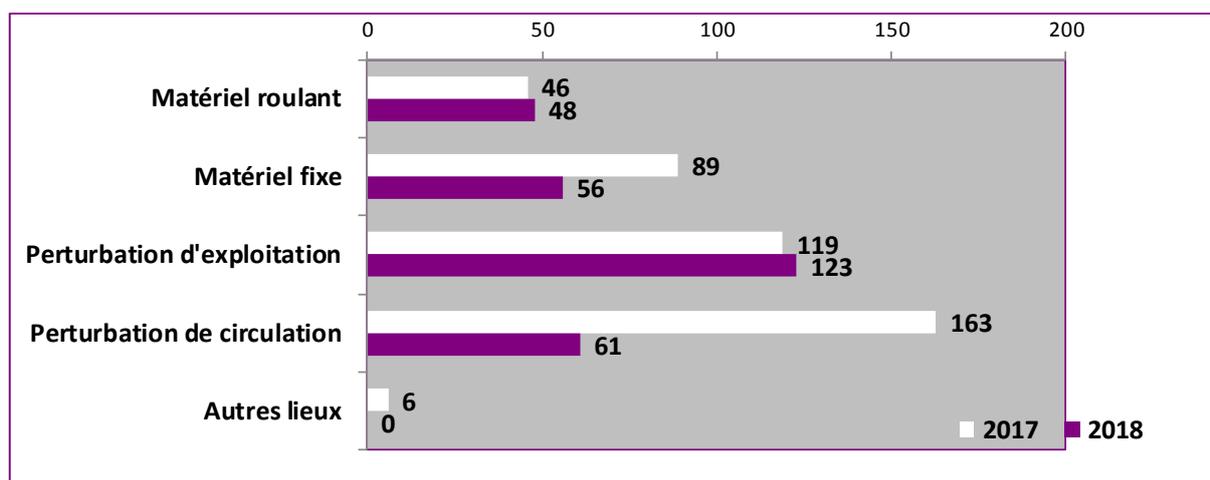
La diminution du nombre global des incidents en 2018 par rapport à l'année 2017 concerne en particulier les actes de vandalisme commis sur le réseau ainsi que les perturbations de circulation.



## Le vandalisme

Le nombre d'actes de vandalisme commis en 2018 sur le matériel roulant reste stable comparé à l'année 2017. Le vandalisme commis sur le matériel fixe a nettement diminué au cours de l'année 2018 comparé à l'année 2017.

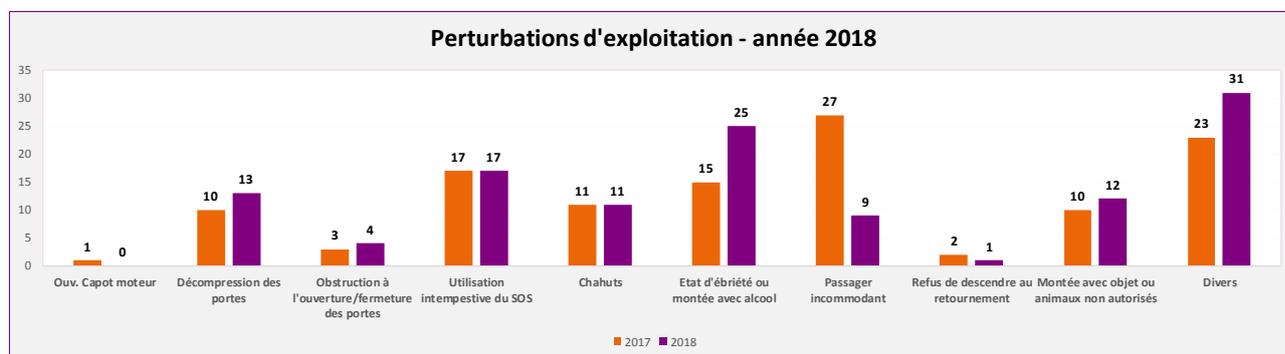
Les perturbations de circulation ont fait l'objet de moins de signalements au cours de l'année 2018 comparé à l'année 2017.



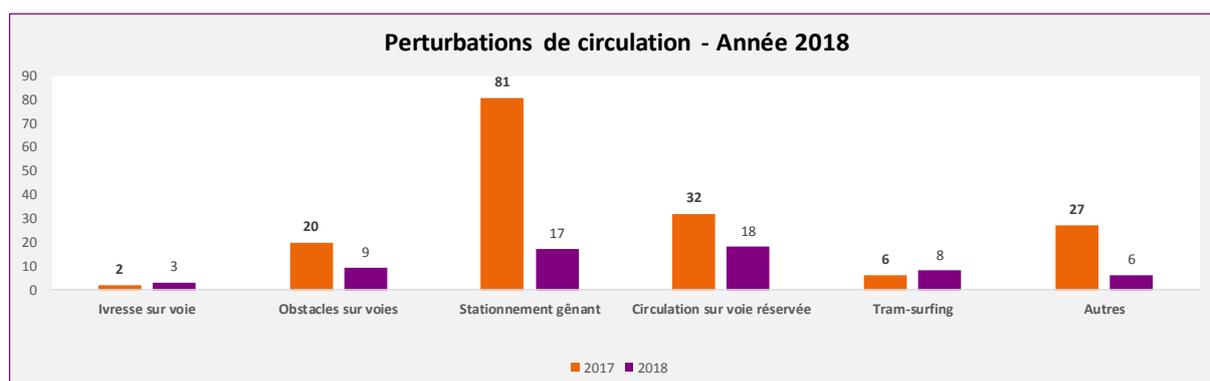
## Coût du vandalisme concernant le matériel roulant

Le coût du vandalisme commis sur le matériel roulant pour l'année 2018 s'élève à 25 408 €. Protégées par la vidéosurveillance, les infrastructures aux stations tramway sont moins exposées au vandalisme.

## Les perturbations d'exploitation



## Les perturbations de circulation



## Les équipements de vidéosurveillance

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

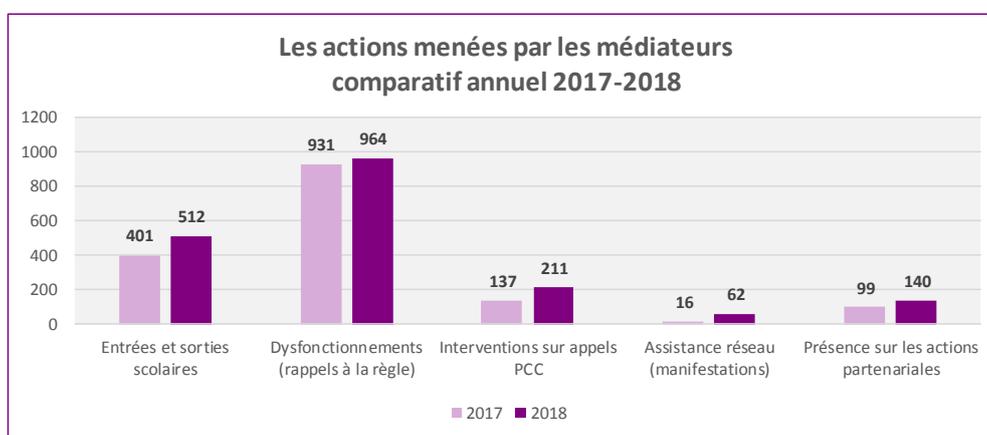
L'équipement embarqué permet la prise de vues (à partir de trois caméras pour les autobus standards et les autobus à gabarit réduit et de quatre caméras pour les autobus articulés). L'ensemble des enregistreurs des autobus a été renouvelé en 2009 et 2010. Les nouveaux autobus arrivent entièrement équipés.

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 de 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 2018. Les équipes ont poursuivi leurs actions de prévention en soirée sur l'ensemble du réseau Setram. Les agents de médiation poursuivent quotidiennement leurs interventions sur le réseau avec une présence plus importante les fins de semaines où le plus fort de l'activité nocturne est le plus concentré. 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 poursuit ses actions sur les secteurs scolaires ou étudiants 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 de partenariat.

## 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 2018. 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 2018

Nombre d'actions effectuées:

- 13 actions longues et ponctuelles (ex: trois coups contre les discriminations, rallye citoyenneté d'Allonnes, interventions dans les collèges, interventions en classe de CM2...)

Nombre d'interventions réalisées :

- 109 interventions effectuées sur les diverses actions
- 86 interventions en milieu scolaire
- 23 interventions sur des actions diverses
- 3 444 participants dont 2 259 élèves de collèges et écoles primaires
- 73 partenaires dont 22 établissements scolaires



*Action de valorisation auprès des jeunes :  
visite du Centre de maintenance tramway*

Le service médiation a participé à d'autres actions telles que:

- rallye mobilité/prévention de Champagné en collaboration avec le Centre social de Champagné et le collège Wilbur Wright. Participation de 95 élèves
- tournoi futsal d'Allonnes avec la participation de 150 personnes
- fête interculturelle : 100 à 150 personnes (jeunes et adultes) ont participé à notre intervention
- intervention auprès d'un groupe encadré par le service pénitencier d'insertion et de probation : 42 personnes ont participé à l'intervention des médiateurs
- interventions scolaires pour les CM2 en collaboration avec les écoles issues de l'agglomération mancelle. 359 élèves ont participé aux interventions du service de médiation.



*Action de valorisation auprès des jeunes « Tournoi inter-quartiers organisé par les médiateurs de la Setram »*

### 3.9.1 ACCORDS SALARIAUX

Des négociations annuelles obligatoires se déroulent tous les ans. Un protocole de fin de négociations annuelles obligatoires a été signé le 14 mars 2018.

La revalorisation des salaires est intervenue rétroactivement en une fois :

- +1,1% au 1<sup>er</sup> janvier 2018

Préalablement, les salaires ont été revalorisés de 0,4% au 1<sup>er</sup> janvier 2018, en application de la clause de sauvegarde en fonction de l'indice des prix prévue dans le protocole de fin de négociations de 2017.

### 3.9.2 ABSENTÉISME

Le bilan social pour l'année 2018 fait ressortir un nombre global de 12 909 jours d'absence (hors grève).

Le taux d'absentéisme pour maladie + maternité ressort à 6,94% contre 6,56% en 2017.

Type d'absence	2018	2017	2016
Maladie	10 606	10 484	11 610
Maternité	532	55	362
Accidents du travail et trajets	1 430	1 606	1 513
Evénements familiaux	231	278	175
Congés de paternité	110	226	189
<b>Total général</b>	<b>12 909</b>	<b>12 649</b>	<b>13 849</b>

### 3.9.3 TRAVAIL À TEMPS PARTIEL

Au 31 décembre 2018 (hors congés sans solde), on recense :

Type de contrat	Motif	Nbre d'agents concernés
Conducteurs à 80%	Convenance personnelle	18
Conducteurs à moins de 80%	Convenance personnelle	2
Conducteurs à moins de 80%	Pour invalidité	7
<b>Total conducteurs à temps partiel</b>		<b>27</b>
Autres agents à 80%	Convenance personnelle	9
Autres agents à moins de 80%	Convenance personnelle	2
Autres agents à moins de 80%	Pour invalidité	3
<b>Total des autres agents à temps partiel</b>		<b>14</b>
<b>Nombre total de contrats à temps partiel</b>		<b>41</b>

### 3.9.4 CONGÉS SANS SOLDE

Au 31 décembre 2018, six agents étaient en congés sans solde.

### 3.9.5 FORMATION CONTINUE

**610 336 €** ont été consacrés à la formation continue, soit **2,72%** 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.

397 salariés ont suivi au moins un stage de formation en 2018.

### 3.9.6 CONTRATS D'APPRENTISSAGE ET DE PROFESSIONNALISATION

Au 31 décembre 2018, une salariée était en contrat de professionnalisation au service marketing et développement des mobilités. Il s'agit d'une jeune qui prépare un Bachelor Marketing et Vente.

### 3.9.7 LES JOURS DE GRÈVE

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

- le 22 mars
- le 14 juin
- le 30 novembre

	Nbre de jours de grève	Effectif mensuel moyen contrat x 200 jours ouvrés	% du temps de grève par catégorie
Cadres	0	2 650	0,00%
Maîtrises	20	15 718	0,13%
Autres employés administratifs et de gestion	0	1 156	0,00%
Agents commerciaux de conduite	119	93 134	0,13%
Agents de guichet et d'administration	1	7 056	0,01%
Agents d'exécution autres services	50	7 750	0,65%
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>127 464</b>	<b>0,15%</b>

## 3.10 L'ÉVOLUTION DU RÉSEAU EN CHIFFRES

### 3.10.1 L'ÉVOLUTION DES VOYAGES

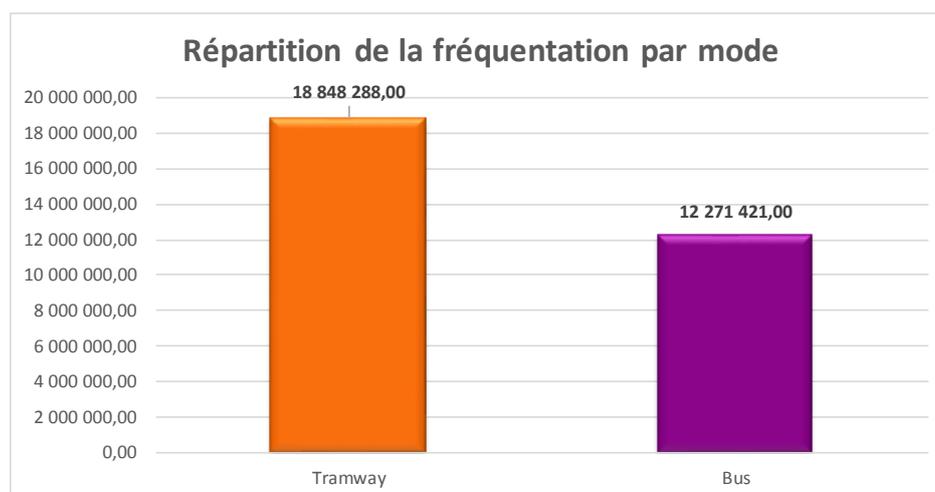
Les données de fréquentation proviennent des validations enregistrées par les valideurs embarqués à bord des véhicules.

En 2018, la fréquentation atteint 31,120 millions de voyages, soit une progression de 302 255 voyages (+1,0% par rapport à 2017). Cette évolution provient :

- du tramway : 0,7 %
- du BHNS (ligne Tempo) : 0,4 %
- de l'effet calendaire : -0,1%

### 3.10.2 L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION PAR LIGNE

Le premier graphique ci-dessous montre qu'en moyenne sur l'ensemble de l'année 2018, les voyages sont effectués à près de 61% sur le tramway et 39% sur les lignes de bus. Cette répartition est identique à celle de 2017.



59% de la fréquentation du tramway ont été réalisés sur la ligne T1 et 41% sur la ligne T2.

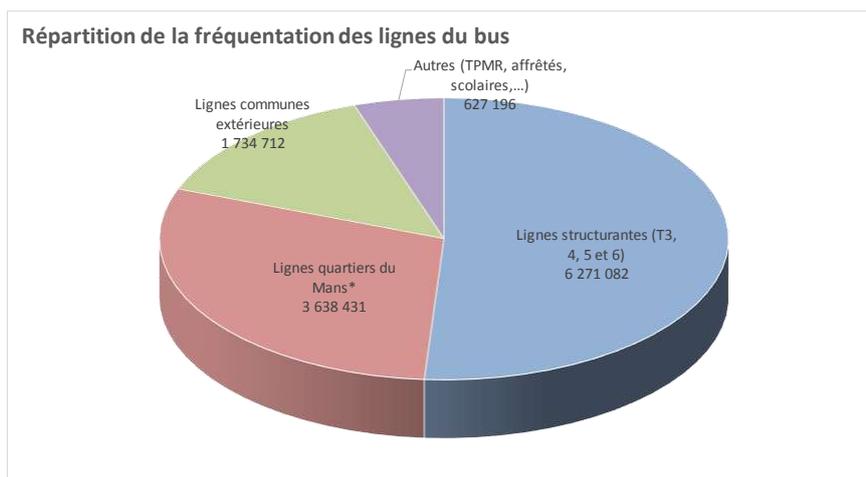
**Au global, le réseau tramway a progressé de 213 500 voyages.**

Le deuxième graphique détaille la fréquentation des lignes de bus.

**Le réseau bus a progressé de près de 89 000 voyages supplémentaires par rapport à 2017, principalement grâce à la fréquentation de la ligne Tempo.**

Les lignes de bus structurantes (Tempo, 4, 5 et 6) représentent 20% du trafic total et 51% du trafic du réseau bus.

**Le réseau tramway et les quatre lignes structurantes représentent 81% du trafic total du réseau Setram.**



À noter qu'avec la restructuration du réseau, la comparaison de la fréquentation de certaines lignes de bus avec l'année précédente n'est pas pertinente.

Réseau Bus	2018	2017	Ecart
Lignes structurantes (T3, 4, 5 et 6)	6 271 082	6 101 453	169 629
Lignes quartiers du Mans*	3 638 431	3 797 622	- 159 191
Lignes communes extérieures	1 734 712	1 695 684	39 028
Autres (TPMR, affrétés, scolaires,...)	627 196	587 923	39 273
<b>TOTAL</b>	<b>18 542 503</b>	<b>12 182 682</b>	<b>88 739</b>

*\*À noter qu'un réajustement de l'offre sur ces lignes a été effectué lors du passage au nouveau réseau.*

## Répartition des voyages par ligne ◀

Lignes ancien réseau	2018	2017	2016
Tramway T 1	11 110 731	10 870 446	10 554 977
Tramway T 2	7 737 557	7 764 326	7 453 028
T 3	1 676 785	1 550 576	1 175 527
4 - Bellevue ==> St- Georges/St Joseph	1 282 865	1 242 069	1 231 122
5 - Gazonfier ==> Oasis (Ex ligne 3)	1 922 675	1 955 730	1 918 862
6 - République ==> St Martin (Ex ligne 12)	1 388 757	1 353 078	1 332 424
7 - Eperon ==> Eperon	105 170	-	-
10A - Oasis ==> Oasis	94 471	-	-
10B - Oasis ==> Oasis	99 676	-	-
11 - Closerie ==> Chapelle St Aubin/Le Cadran	572 493	584 078	576 373
12 - Domaine de Beauregard ==> Zamenhof	218 709	-	-
13 - Gare routière ==> Arnage (ex ligne 5)	198 656	187 140	178 528
14 - St Martin ==> Parc Manceau	77 911	-	-
15 - Le Verger ==> Guetteloup (ex ligne 19)	205 216	186 706	176 098
16 - Lafayette ==> Californie	194 878	-	-
17 - Gallière ==> Mairie	88 101	-	-
20 - Eperon ==> Aigné	265 151	274 564	267 183
21 - St Martin ==> Arnage	259 343	257 468	244 049
22 - Zamenhof ==> Sargé	149 285	149 950	149 898
23 - République ==> Yvré	201 832	193 877	190 292
24 - Antarès ==> Mulsanne	130 505	131 918	130 042
25 - République ==> Champagné	193 883	185 366	173 829
26 - Allonnes ==> St Georges/St Joseph	182 775	195 460	190 907
27 - Antarès ==> Ruaudin	75 093	75 199	71 321
28 - Rouillon ==> St Exupéry (ex ligne 18)	243 974	231 882	224 543
30 - Gare Routière ==> Croisettes	3 664	-	-
31 - Jacobins ==> MAPAD	1 875	-	-
32 - Pruilhé le Chétif/ Fay ==> Gare Sud	9 269	-	-
33 - Chaufour Notre Dame ==> Université	34 254	-	-
34 - St Georges du Bois ==> Gare Sud	24 561	-	-
35 - Gare Sud ==> Tri postal	4 094	-	-
TPMR	16 479	16 786	15 099
Affrétés scolaires	179 867	193 591	163 143
Spéciaux et non répartis	344 409	354 556	557 675
Bus relais	41 595	38 139	22 223
<b>Lignes ancien réseau</b>			
2 - Domaine de Beauregard ==> Gallière	324 207	512 728	503 621
6 - Raineries ==> Lafayette	727 298	1 157 329	1 127 303
8 - Parc Manceau ==> Eperon	294 228	428 652	397 252
9 - Comtes du Maine ==> Zamenhof	309 364	513 922	496 058
17 - Oasis ==> Cimetière	128 053	210 281	193 861
Résabus	-	1 637	1 358
Ligne 16	-	-	166 551
<b>TOTAL</b>	<b>31 119 709</b>	<b>30 817 454</b>	<b>29 883 147</b>

## Répartition des voyages par titre ◀

	2018	2017	2016
<b>TICKETS</b>			
Ticket Unité	2 166 154	2 191 695	2 152 677
Ticket Aller-Retour	480 406	456 700	415 013
Ticket Journée	217 118	230 803	259 256
Ticket 10 Voyages	2 247 082	2 345 514	2 386 124
10 Voyages tarif réduit	229 509	253 532	270 056
Ticket Tribu	37 957	41 682	44 978
Ticket Groupe	123 810	126 380	126 340
P+R Payants	92 776	137 689	163 009
P+R Accompagnants	85 541	130 700	162 050
Pass Liberté	1 061 003	1 045 316	957 329
Autres tickets	17 586	20 433	93 808
<b>Ss Total Oblitérable</b>	<b>6 758 942</b>	<b>6 980 444</b>	<b>7 030 640</b>
<b>ABONNEMENT TOUT PUBLIC</b>			
7 jours tout public	17 204	17 124	16 207
30 jours tout public	363 867	372 062	371 386
Tout public Illico	173 529	189 808	164 219
Annuel tout public	9 529	8 347	7 978
<b>Ss Total Tout Public</b>	<b>564 129</b>	<b>587 341</b>	<b>559 790</b>
<b>ABONNEMENT SALARIES</b>			
7 jours salariés	7 413	8 580	9 772
30 jours salariés	1 001 758	1 130 478	1 161 370
Salariés LMM	371 561	435 136	432 099
Salariés Illico	1 988 077	2 056 488	1 886 478
Annuel salariés	115 274	86 100	85 565
<b>Ss Total Salariés</b>	<b>3 484 083</b>	<b>3 716 782</b>	<b>3 575 284</b>
<b>ABONNEMENT SCOLAIRES</b>			
7 jours scolaires	37 197	47 106	49 279
30 jours scolaires	1 918 243	2 008 646	1 991 029
Scolaires DEP	141 077	161 487	162 035
Scolaires Illico	4 780 505	4 440 846	4 075 248
Annuel scolaires	623 706	603 199	555 071
<b>Ss Total Scolaires</b>	<b>7 500 728</b>	<b>7 261 284</b>	<b>6 832 662</b>
<b>ABONNEMENT ETUDIANTS</b>			
7 jours étudiants	23 335	26 182	27 798
30 jours étudiants	886 157	913 142	901 144
Etudiant Illico	775 129	673 791	625 535
Annuel étudiants	140 290	122 734	111 840
<b>Ss Total Etudiants</b>	<b>1 824 911</b>	<b>1 735 849</b>	<b>1 666 317</b>
<b>ABONNEMENT PERSONNES AGEES</b>			
7 jours personnes âgées	1 536	1 587	1 176
30 jours personnes âgées	83 039	88 392	87 863
Pers. âgées Illico	247 389	268 853	240 988
Annuel personnes âgées	150 068	176 218	183 248
<b>Ss Total personnes âgées</b>	<b>482 032</b>	<b>535 050</b>	<b>513 275</b>
<b>ABONNEMENTS SOCIAUX</b>			
Demandeur d'emploi 90	2 930 412	5 742 873	5 422 909
Demandeur d'emploi 180	2 994 557		
Demandeur d'emploi ASS	363 672		
Azur 1	2 008 640	1 914 100	1 908 564
Azur 2	1 111 259	1 107 276	1 101 776
30 jours CMU-C	465 474	501 915	397 364
<b>Ss Total abonnements sociaux</b>	<b>9 874 014</b>	<b>9 266 164</b>	<b>8 830 613</b>
<b>TITRES GRATUITS</b>			
Carte Formation	29 398	150 268	288 710
Ticket Bienvenue	33 045	58 655	135 234
Gratuits Ecole	280 077	271 247	56 766
<b>Ss Total Gratuits</b>	<b>342 520</b>	<b>480 170</b>	<b>480 710</b>
<b>TITRES MULTIMODAUX</b>			
Pratik + 7 jours	1 988	3 348	
Pratik + 30 jours	93 711	132 946	85 405
Pratik + 365 jours			45 110
Tickets intermodaux	935	814	1 676
<b>Total multimodaux</b>	<b>96 634</b>	<b>137 108</b>	<b>132 191</b>
PASS SETRAM	191 716	117 262	261 665
<b>TOTAL</b>	<b>31 119 709</b>	<b>30 817 454</b>	<b>29 883 147</b>

## 3.11 LES COMPTES DE LA SETRAM

### 3.11.1 LES DÉPENSES D'EXPLOITATION

	DESIGNATION	31.12.2018	31.12.2017	ECART	%
	<b>CHARGES</b>				
<b>60</b>	<b>ACHATS</b>	<b>5 612 005</b>	<b>5 284 089</b>	<b>327 916</b>	<b>6,21</b>
	Carburant Gazole	1 139 375	1 060 729	78 646	7,41
	Carburant Gaz N V	867 667	754 518	113 149	15,00
	Achat Energie Tramway	726 054	638 381	87 673	13,73
	Lubrifiants-Anigel	93 976	91 413	2 563	2,80
	Pièces détachées Autobus	993 856	963 440	30 416	3,16
	Pièces détachées Tramway	611 227	675 428	64 201	-9,51
	Eau, Gaz, Electricité	323 785	298 029	25 756	8,64
	Billetterie	96 365	77 344	19 021	24,59
	Habillement du personnel	233 018	171 008	62 010	36,26
	Pneumatiques	171 382	166 395	4 987	3,00
	Autres Achats	355 300	387 404	32 104	-8,29
<b>61</b>	<b>ACHATS DE S/TRAIT. &amp; SERV. EXT.</b>	<b>5 160 316</b>	<b>5 272 010</b>	<b>111 694</b>	<b>-2,12</b>
	Sous-Traitance de transports	1 623 861	1 409 502	214 359	15,21
	Sous-Traitance PMR (taxis)	75 527	78 314	2 787	-3,56
	Locations Immobilières et charges	161 246	158 176	3 070	1,94
	Entretien Immobilier	308 407	298 766	9 641	3,23
	Entretien et réparation Autobus	57 710	73 642	15 932	-21,63
	Entretien réparation Tramway	453 999	798 734	344 735	-43,16
	Nettoyage bus	272 206	267 869	4 337	1,62
	Nettoyage Tramway	271 809	272 052	243	-0,09
	Entretien Plateforme	323 207	321 166	2 041	0,64
	Autres entretiens, maintenance	472 811	534 678	61 867	-11,57
	Surveillance-Gardiennage	49 008	47 555	1 453	3,06
	Assurances R.C. Bus + Tram	742 043	679 334	62 709	9,23
	Autres Services	348 482	332 222	16 260	4,89
<b>62</b>	<b>AUTRES ACHATS DE S/TRAIT. &amp; SERV. EXT.</b>	<b>3 175 282</b>	<b>3 276 986</b>	<b>101 704</b>	<b>-3,10</b>
	Personnel extérieur	1 057 781	1 055 081	2 700	0,26
	Honoraires-Commissions Dépositaires	211 938	254 608	42 670	-16,76
	Assistance Technique	631 609	704 044	72 435	-10,29
	Informations du Public	601 051	654 834	53 783	-8,21
	Déplacements-Frais de Formation	255 599	213 128	42 471	19,93
	Frais de recrutement du personnel	22 597	39 177	16 580	-42,32
	Frais de poste et télécommunication	102 966	86 264	16 702	19,36
	Frais Bancaires-Cartes de Crédit	138 513	138 457	56	0,04
	Autres Services extérieurs	153 228	131 393	21 835	16,62
<b>63</b>	<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>3 638 393</b>	<b>3 577 353</b>	<b>61 040</b>	<b>1,71</b>
	Contribution Economique Territoriale	685 319	680 137	5 182	0,76
	Impôts sur salaire	1 160 247	1 158 627	1 620	0,14
	Taxe sur les salaires	1 683 997	1 675 089	8 908	0,53
	Autres impôts et taxes	108 830	63 500	45 330	71,39
<b>64</b>	<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>31 094 307</b>	<b>30 791 474</b>	<b>302 833</b>	<b>0,98</b>
<b>65</b>	<b>AUTRES FRAIS DE GESTION</b>	<b>196 494</b>	<b>173 232</b>	<b>23 262</b>	<b>13,43</b>
	Créances irrécouvrables	28 001	39 152	11 151	-28,48
	Redevance SACEM	13 033	12 393	640	5,16
	Autres frais	151 053	115 634	35 419	30,63
	Redevance d'usage	4 407	6 053	1 646	-27,19
<b>68</b>	<b>DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS</b>	<b>590 858</b>	<b>308 367</b>	<b>282 491</b>	<b>91,61</b>
	<b>DOTATIONS AUX PROVISIONS</b>	<b>289 084</b>	<b>173 333</b>	<b>115 751</b>	<b>NS</b>
	<b>PARTICIPATION DES SALARIES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>NS</b>
<b>69</b>	<b>IMPOTS SUR LES BENEFICES</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>NS</b>
	<b>TOTAL DES DEPENSES H.T. (D)</b>	<b>49 734 297</b>	<b>48 834 402</b>	<b>899 895</b>	<b>1,84</b>

## Carburant Gazole

L'écart en pourcentage entre 2017 et 2018 ressort à **+ 7,4 %** et s'explique :

- par l'effet volume : - 4,6 %  
pour une diminution des kilomètres parcourus de - 6,3 %  
conjugée avec une hausse des consommations liée  
à une répartition différente des services affectés au bus Gazole.
- par l'effet prix unitaire (déduction faite de l'exonération de TIPP) : + 12 %

## Carburant Gaz GNV

L'écart en pourcentage entre 2017 et 2018 ressort à **+ 15 %** et s'explique :

- par l'effet volume : + 1,2 %  
pour une augmentation des kilomètres parcourus de + 3,1 %,  
conjugée avec une consommation réduite des nouveaux véhicules  
(Urbanway) et une répartition différente des services affectés aux bus GNV.
- par l'effet prix unitaire : + 13,8 %

## 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

L'augmentation de **+ 13,7 %** de ce poste s'explique principalement par le prix (+ 13%). À noter qu'un marché avait été conclu avec des prix fermes pour les années 2016 et 2017. L'augmentation des prix en 2018 intègre donc la hausse de deux années.

## Pièces détachées autobus

Les dépenses de pièces détachées autobus sont en hausse (+ 30 416 €). Cette augmentation résulte de l'effet conjugué :

- de la prise en charge par la Setram du remplacement de six soufflets de bus articulés pour un montant total de 105 000 €,
- de la baisse importante des dépenses de pièces sur les autobus GNV, 34 autobus étant sous garantie en 2018 (dont huit acquis fin 2017).

## Pièces détachées tramway

Les dépenses de pièces détachées tramway sont en diminution (- 64 201 €). Elles comprennent notamment :

- les pièces liées aux visites à 300 000 km (rames de la ligne T2)
- les pièces liées aux visites à 600 000 km (rames de la ligne T1)

À noter qu'en application du nouveau contrat de délégation de service public, les bandages de roue qui étaient financés par le budget fonctionnement de la Setram en 2017 sont désormais financés par subventions d'équipement en 2018, donc immobilisés (pour un montant de 106 080 € en 2018).

À contrario, une partie des opérations liées aux visites à 600 000 km de 2017 a été terminée en 2018, notamment les remplacements d'équipements tels que les moteurs d'essuie-glaces, les sièges conducteurs, les groupes refroidisseurs, les climatisations, etc.

## Sous-traitance de transport

La sous-traitance augmente de + **15,2 %**, pour une augmentation des kilomètres de + 32,6 %.

Le coût de la sous-traitance n'est pas directement fonction de la distance parcourue, mais aussi de la nature des véhicules affrétés, du temps de travail des conducteurs et du temps d'immobilisation des véhicules.

L'augmentation du nombre de kilomètres est principalement due :

- à la création de la ligne 35, du Flexo soirée et du TAD le dimanche
- à une offre plus importante sur les lignes 32 et 33
- à l'intégration des lignes scolaires des nouvelles communes du bocage Cénomans en année pleine sur 2018 (en 2017, ces lignes avaient été reprises par la Setram à la rentrée scolaire).

## Entretien réparation tramway

Le poste entretien matériel roulant est en forte diminution (- 344 735 €).

En 2017, les premières rames T2 sont arrivées sur des pas de visites à 300 000 km, auxquelles s'ajoute l'ensemble des prestations liées aux visites à 600 000 km des rames T1. Ces visites intègrent les révisions obligatoires des équipements de freinage.

Ces opérations comprennent aussi des prestations sur certains organes lors des révisions spécifiques à dix ans. Ces prestations sont confiées à des entreprises certifiées, car elles nécessitent des tests de conformité validés par des procès-verbaux de réception (centrales de freinage, étriers de freins, pantographe, révisions de ponts et de moteurs de traction, pièces bogies, etc.).

Ces prestations ont été financées sur le budget de fonctionnement de la Setram en 2017.

Dans le cadre du nouveau contrat de délégation de service public, ces opérations ont été financées par subventions d'équipement en 2018 pour un montant total de 270 607 € et donc été immobilisées.

Le reste de l'écart s'explique principalement par les révisions de pantographes des premières rames de la ligne T1 qui ont été réalisées pour la plupart sur deux ans en 2016 et 2017 (soit 54 620 € en 2017).

### **Autres entretiens, maintenance**

Ce poste comprend notamment la maintenance :

- du Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur (SAEIV)
- du système billettique
- des différents logiciels, des équipements de maintenance et des bâtiments

En 2017, lors de l'entrée des nouvelles communes du bocage Cénomans, un développement sur le système billettique des TIS a été financé par la Setram de façon à permettre aux clients de la Setram d'accéder aux lignes pénétrantes des TIS qui traversent ces communes.

### **Assurance responsabilité civile bus et tramway**

La hausse de ce poste (+ 62 709€) est principalement due à l'augmentation des primes.

En effet, le Gan a dénoncé tous les contrats au 31 décembre 2017, ce qui a contraint la Setram à renégocier toutes les primes à la hausse avec d'autres compagnies.

### **Honoraires – commissions dépositaires**

Ce poste comprend principalement :

- les honoraires d'avocats
- les honoraires versés à des organismes extérieurs (commissaires aux comptes, expert du comité d'entreprise, optimisation du taux d'accident du travail notamment en 2017, etc.)
- les visites techniques et réglementaires (autobus, équipements de maintenance, bâtiments, etc.)

### **Assistance technique**

La Setram a bénéficié en 2017 d'une assistance technique spécifique pour l'aider à répondre à l'appel d'offres concernant le renouvellement du contrat de délégation de service public.

### **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.

## Contribution Économique Territoriale

La Contribution Économique Territoriale de l'exercice se décompose ainsi :

• Contribution à la Valeur Ajoutée des Entreprises (CVAE)	548 039 €
• Contribution Foncière des Entreprises (CFE)	<u>137 280 €</u>
	685 319 €

## Frais de personnel

Les frais de personnel augmentent de + 0,98% principalement par l'effet conjugué :

- de la revalorisation des salaires [NAO + clause de sauvegarde] (+ 1,50%)
- de la quasi stabilité des effectifs (+ 0,03%)
- de l'augmentation des congés sans solde, des prises de congés payés et des récupérations d'heures supplémentaires
- de la diminution des primes de départ en retraite et des indemnités de licenciement
- des primes versées en 2017 dans le cadre du renouvellement de la DSP
- d'un remboursement exceptionnel en 2017 de cotisations d'accident du travail
- de la diminution du taux de CICE en 2018 (6% au lieu de 7% en 2017)

## Dotations aux amortissements

Ce poste est en forte hausse. Il comprend principalement l'amortissement :

- des travaux d'aménagement des locaux pris en location (Espace mobilité, 48 av. P. Piffault, espace vélo et services) et de rénovation du bâtiment administratif (44 av. P. Piffault)
- du remplacement des attaches et des armements de maintien de la ligne aérienne de contact (financés par subvention d'investissements dans le nouveau contrat de délégation de service public)
- des vélos acquis par la Setram pour le service location (financés par subvention d'investissements dans le nouveau contrat de délégation de service public)

À compter de l'exercice 2018, dans le nouveau contrat de délégation de service public, les révisions périodiques des rames de tramway, les gros organes de bus et les gros outillages d'atelier sont aussi financés par subvention d'investissements. En contrepartie, la quote-part de subvention rapportée au compte de résultat s'élève à 190 684 € (contre 20 487 € en 2017).

### 3.11.2 LES RECETTES D'EXPLOITATION DE LA SETRAM

	DESIGNATION	31.12.2018	31.12.2017	ECART	%
	<b>PRODUITS</b>				
<b>700</b>	<b>RECETTES DE TRANSPORT H.T.</b>	<b>82 602</b>	<b>13 409 700</b>	<b>- 13 327 098</b>	<b>NS</b>
	Réseau de transport (reversées à LMM en 2018)	- 2 209	13 187 352	- 13 189 561	NS
	Services occasionnels	54 121	70 116	- 15 995	-22,81
	Services spéciaux	30 919	32 604	- 1 685	-5,17
	Locations et consignes vélos (reversées à LMM en 2018)	- 229	88 440	- 88 669	NS
	Parking Bartholdi (reversées à LMM en 2018)	-	31 188	- 31 188	NS
<b>707</b>	<b>PRODUITS ACCESSOIRES</b>	<b>946 672</b>	<b>1 097 900</b>	<b>- 151 228</b>	<b>-13,77</b>
	Recettes Publicité	155 000	123 110	31 890	25,90
	Indemnités Forfaitaires	271 990	215 261	56 729	26,35
	Recettes Diverses	338 996	529 525	- 190 529	-35,98
	Remboursements accidents	180 686	230 004	- 49 318	-21,44
	<b>TOTAL RECETTES D'EXPLOITATION</b>	<b>1 029 274</b>	<b>14 507 600</b>	<b>- 13 478 326</b>	<b>NS</b>
<b>765</b>	<b>PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>13 076</b>	<b>25 486</b>	<b>- 12 410</b>	<b>-48,69</b>
<b>777</b>	<b>QUOTE PART DE SUBVENTION D'INVESTISSEMENT</b>	<b>190 684</b>	<b>20 487</b>	<b>170 197</b>	
	<b>REPRISE SUR PROVISIONS</b>	<b>147 096</b>	<b>185 928</b>	<b>- 38 832</b>	
	<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>1 380 130</b>	<b>14 739 501</b>	<b>- 13 359 371</b>	<b>NS</b>
	<b>CONTRIBUTION FORFAITAIRE</b>	<b>48 478 741</b>	<b>34 403 203</b>	<b>14 075 538</b>	<b>NS</b>
	<b>RECETTES TOTALES HT</b>	<b>49 858 871</b>	<b>49 142 704</b>	<b>716 167</b>	<b>1,46</b>
	<b>BENEFICE NET APRES IMPOTS</b>	<b>124 574</b>	<b>308 302</b>	<b>- 183 728</b>	<b>NS</b>

	DESIGNATION	31.12.2018	31.12.2017	ECART	%
	KILOMETRES SETRAM BUS	6 214 038	6 336 886	- 122 848	-1,94
	KILOMETRES AFFRETES	351 715	265 287	86 428	32,58
	KILOMETRES TOTAUX BUS	6 565 753	6 602 173	- 36 420	-0,55
	KILOMETRES TRAM	1 921 933	1 925 834	- 3 901	-0,20
	KILOMETRES TOTAUX BUS + TRAM	8 487 686	8 528 007	- 40 321	-0,47
	VOYAGES TOTAUX	31 119 709	30 817 454	302 255	0,98
	VOYAGES GRATUITS + TITRES SOCIAUX	10 216 534	9 746 334	470 200	4,82
	VOYAGES PAYANTS (HORS TITRES SOCIAUX)	20 903 175	21 071 120	- 167 945	-0,80

### 3.11.3 LES RECETTES DU RÉSEAU DE TRANSPORT

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, en application du nouveau contrat de délégation de service public, les recettes du réseau Setram issues de la billetterie sont reversées à Le Mans Métropole.

En 2018, celles-ci progressent de + 2.5% soit une hausse de 327 350 €.

La grande majorité des titres est en augmentation à l'exception des tickets (-0.5%) et des abonnements seniors (-2.4%).

Les titres qui progressent le plus sont :

- les abonnements scolaires + 198 000 € soit une progression de + 8,5%,
- les abonnements sociaux + 73 000 € soit + 12,0%,
- les abonnements étudiants + 39 000 € soit + 4,4%,
- les abonnements tout public + 13 000 € soit + 4,2%.

Titres de transport	2018	2017	Ecart en €	Ecart %
Tickets	6 288 613 €	6 322 374 €	- 33 761 €	-0,5%
Abonnements tout public	330 122 €	316 745 €	13 377 €	4,2%
Abonnements salariés et Pratik +	2 478 905 €	2 433 997 €	44 908 €	1,8%
Abonnements scolaires	2 519 723 €	2 322 174 €	197 549 €	8,5%
Abonnements étudiants	929 976 €	891 149 €	38 827 €	4,4%
Abonnements personnes âgées	260 728 €	267 032 €	- 6 304 €	-2,4%
Abonnements sociaux	676 681 €	603 926 €	72 754 €	12,0%
Divers	33 164 €	29 955 €	3 209 €	NS
<b>Total général</b>	<b>13 517 911 €</b>	<b>13 187 352 €</b>	<b>330 560 €</b>	<b>2,5%</b>

À noter que la baisse de recettes des tickets provient de la baisse de fréquentation constatée au mois de décembre 2018 suite aux différents mouvements sociaux.

Concernant les abonnements sociaux, certains titres (Azur 1, demandeurs d'asile et bénéficiaires de l'ASS) sont devenus payants en 2018, ce qui explique en grande partie la progression des recettes de cette catégorie.

### 3.11.4 AUTRES RECETTES

#### Les recettes de mobilités douces

À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, en application du nouveau contrat de délégation de service public, les recettes des locations de vélos, de consignes à vélos et du parking Bartholdi (clients extérieurs) sont reversées à Le Mans Métropole.

Mobilités douces	31.12.2018	31.12.2017	Ecart	%
Locations de vélos	201 035	84 332	116 703	138,39%
Consignes à vélos	3 992	4 108	- 116	-2,82%
Parking Bartholdi	29 355	31 188	- 1 833	-5,88%
<b>Total général</b>	<b>234 382</b>	<b>119 628</b>	<b>114 754</b>	<b>95,93%</b>

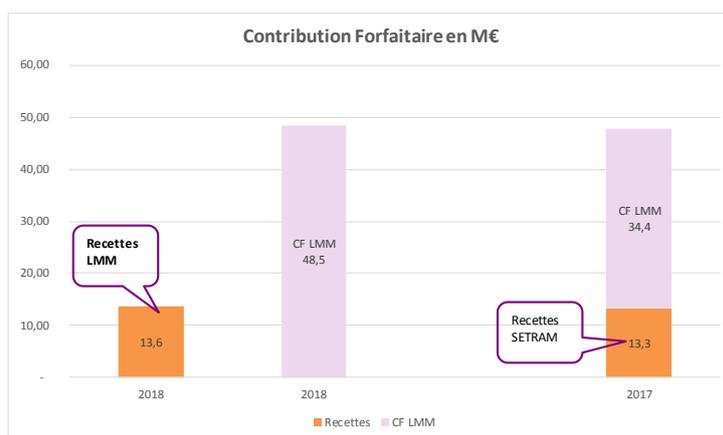
La hausse des recettes de locations de vélos est à la fois due au nombre de vélos loués et à la revalorisation des tarifs.

### 3.11.5 LA CONTRIBUTION FORFAITAIRE

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

**48 478 741 €**

À noter qu'en application des dispositions du nouveau contrat de délégation de service public, l'ensemble des recettes reversées à Le Mans Métropole (recettes de billetterie, locations de vélos, parkings) s'élève à 13 658 686 € HT, soit un coût net hors subventions d'équipement de 34 820 055 € HT contre 34 403 203 € HT en 2017.



### 3.11.6 LE RÉSULTAT DE L'EXERCICE

L'exercice 2018 dégage un bénéfice de 124 574 €, soit seulement 0,25% 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° 26  
du Conseil Communautaire du 26 septembre 2019  
Pour le Directeur Général empêché  
l'Agent du Service des Assemblées  
et de la Réglementation