

**Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation
Urbaine du Valenciennois**



SYNDICAT INTERCOMMUNAL DE MOBILITÉ ET D'ORGANISATION URBAINE DU VALENCIENNOIS

**ANALYSE DU RAPPORT D'ACTIVITE 2021
DU DELEGATAIRE DU RESEAU TRANSVILLES**



16 juin 2022

CONFIDENTIEL

Table des matières

1	OBJET DE L'ANALYSE	5
2	VERIFICATION DES OBLIGATIONS LEGALES ET CONTRACTUELLES	6
2.1	Contexte.....	6
2.2	Rappel des obligations légales.....	6
2.3	Les obligations contractuelles.....	8
2.4	Contenu du rapport.....	8
3	LES ELEMENTS DE PRODUCTION	10
3.1	La production kilométrique.....	10
3.2	La vitesse commerciale.....	11
3.3	La sinistralité	12
3.4	La sécurité	12
3.5	La fraude et le contrôle	13
4	L'ACTIVITE COMMERCIALE	15
4.1	Evolution de la fréquentation globale du réseau.....	15
4.2	Evolution des voyages par titre	17
4.3	Evolution des recettes	18
4.4	Fréquentation du service Sésame (Personnes à Mobilité Réduite).....	19
5	LA GESTION DES VEHICULES ET LA POLITIQUE DE MAINTENANCE	21
5.1	Le parc de matériel roulant	21
5.2	La maintenance.....	22
5.3	Taux de pannes	22
5.4	Contrôle technique	23
5.5	Les consommations.....	24
6	LES INVESTISSEMENTS	25
7	LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES	26
7.1	Evolution des effectifs.....	26
7.2	L'absentéisme	27
7.3	Taux de cotisation aux accidents du travail (AT)	28
8	LA QUALITE DE SERVICE	30

9	LES ELEMENTS FINANCIERS	32
9.1	Les résultats du délégataire	32
9.2	La performance économique du réseau	34
9.3	Vérification du niveau de contribution	35
9.3.1	Indexation des charges variables bus DVBn et DVTADn	36
9.3.2	Indexation des charges variables Tramway DVTn.....	37
9.3.3	Indexation des charges fixes DFn.....	38
9.3.4	Indexation des charges de sous-traitance DAN et DPMRn.....	38
9.3.5	Indexation des charges variables des navettes.....	39
9.3.6	Charges refacturées	40
9.3.7	Eléments en transparence	40
9.3.8	Indexation des recettes de trafic	42
9.3.9	Indexation des recettes diverses	44
9.3.10	Ecart sur l'engagement des recettes	45
9.3.11	Qualité de service (article 9)	46
9.3.12	Option n°2 RGO	46
9.3.13	Autres Eléments financiers	46
9.4	Synthèse du solde financier versé par le SIMOUV	48
9.4.1	Solde à la charge du SIMOUV selon les modalités contractuelles.....	48
9.4.2	Solde du SIMOUV selon les calculs de CTVH.....	50
9.4.3	Solde définitif du SIMOUV après correction.....	52
10	CONCLUSION	55

1 OBJET DE L'ANALYSE

L'objet de l'analyse du rapport d'activité 2021 du délégataire du service des transports publics RATP Dev et sa filiale CTVH– Compagnie des Transports du Valenciennois et du Hainaut, exploitant du réseau urbain du SIMOUV - est :

- De vérifier le respect des textes régissant le rapport du délégataire (articles L.3131-5 et R. 3131-2 à R. 3131-4 du code de la commande publique) ainsi que des dispositions de la convention de délégation de service public applicables à celui-ci (contenu, forme) ;
- De vérifier la conformité aux dispositions contractuelles du service offert, dans ses différentes dimensions quantitatives et qualitatives ;
- De vérifier la conformité aux engagements contractuels de la réalisation des investissements dus par le délégataire ;
- De vérifier la conformité aux dispositions contractuelles du décompte de la contribution financière du SIMOUV ;
- D'analyser les résultats du service (fréquentation, résultats financiers) ;
- D'apprécier les résultats en matière de qualité du service ;
- De porter une appréciation sur l'évolution du service depuis le début de la convention ;
- En tant que de besoin, de signaler au SIMOUV les points demandant une attention particulière ou une correction.

La présente analyse est menée à partir des éléments qui ont été communiqués au SIMOUV par le délégataire.

2 VERIFICATION DES OBLIGATIONS LEGALES ET CONTRACTUELLES

2.1 CONTEXTE

L'année 2021 correspond à la sixième année de la convention de délégation du service public 2016-2022.

2.2 RAPPEL DES OBLIGATIONS LEGALES

Le contenu du rapport annuel est défini dans le code de la commande publique.

L'article L.3131-5 dispose que « *Le concessionnaire produit chaque année un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du contrat de concession et une analyse de la qualité des ouvrages ou des services.*

Lorsque la gestion d'un service public est concédée, [...] ce rapport permet en outre aux autorités concédantes d'apprécier les conditions d'exécution du service public. »

Les dispositions réglementaires du code de la commande publique précisent :

Art. R. 3131-2 :

« Le rapport prévu par l'article L. 3131-5 est produit chaque année par le concessionnaire, avant le 1er juin.

Il tient compte des spécificités du secteur d'activité concerné et respecte les principes comptables d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues pour l'élaboration de chacune de ses parties, tout en permettant la comparaison entre l'année en cours et la précédente. Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport sont tenues par le concessionnaire à la disposition de l'autorité concédante, dans le cadre de son droit de contrôle. »

Art. R. 3131-3 :

« Le rapport comprend, notamment :

1° Les données comptables suivantes :

a) Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la concession rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ;

b) Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c) Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

2° Une analyse de la qualité des ouvrages ou des services demandés au concessionnaire, comportant tout élément qui permette d'apprécier la qualité des ouvrages ou des services exploités et les mesures proposées par le concessionnaire pour une meilleure satisfaction des usagers. La qualité des ouvrages ou des services est notamment appréciée à partir d'indicateurs, proposés par le concessionnaire ou demandés par l'autorité concédante et définis par voie contractuelle. »

Art. R. 3131-4 :

« Lorsque la gestion d'un service public est déléguée, le rapport comprend également :

1° Les données comptables suivantes :

a) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé, comportant notamment une description des biens et, le cas échéant, le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

b) Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public concédé ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la concession ;

c) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service concédé ;

d) Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la concession et nécessaires à la continuité du service public ;

2° Une annexe comprenant un compte rendu technique et financier comportant les informations utiles relatives à l'exécution du service, notamment les tarifs pratiqués, leur mode de détermination et leur évolution, ainsi que les autres recettes d'exploitation. »

2.3 LES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

En complément des obligations définies par les textes, le chapitre 10 du cahier des charges de la convention de délégation de service public précise les contenus du rapport annuel du délégataire, ainsi que les informations à communiquer à intervalles plus rapprochés (tableau de bord) et les modalités de leur transmission.

2.4 CONTENU DU RAPPORT

Le rapport du délégataire reprend les informations sur la société exploitante et expose les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice, puis des données chiffrées sur les services offerts, la fréquentation, les relations avec la clientèle, la gestion du parc, la gestion du personnel, le suivi de la qualité de service et les données comptables.

Le rapport lui-même est complété de pièces annexes regroupées en deux dossiers : 1 et 2.

Le dossier 1 présente le détail du service offert (km par ligne et écart avec le prévisionnel théorique), les PKO par ligne, la fréquentation par ligne et par titre, le V/K par ligne, recettes par titre, les consommations d'énergie de traction du tramway, les investissements réalisés par le délégataire, le calcul de l'intéressement à la qualité de service.

On note qu'à la demande du SIMOUV, les investissements réalisés par le SIMOUV ne sont plus suivis par CTVH depuis 2018. Le SIMOUV suit désormais directement la réalisation des investissements dont il est le maître d'ouvrage. Le rapport est cependant amené à présenter les investissements réalisés par l'autorité organisatrice, mais à ce jour aucun élément n'y figure, CTVH indiquant au § 9 que « ce point est en attente d'éléments de la part du SIMOUV ».

Le dossier 2 présente l'évolution pluriannuelle de divers ratios d'exploitation, la consistance de l'offre (écart par rapport à la tolérance des 2 %), les liasses fiscales de l'entreprise, le calcul de la contribution forfaitaire, le calcul des éléments traités en transparence, les déplacements et recettes par titre, l'intéressement à la qualité de service et l'activité du service PMR.

D'une manière générale, le rapport annuel 2021 présente les analyses des faits enregistrés courant 2021 et les évolutions par rapport aux années précédentes. A ce titre, il est plus riche que lors des exercices précédents (les rapports présentaient très peu d'éléments d'analyse).

L'activité de l'année 2021 a été marquée par la poursuite de la crise sanitaire, qui a continué d'avoir un impact significatif sur la mobilité de la population et par conséquent sur l'offre, la fréquentation et les recettes, ainsi que l'organisation de l'entreprise, avec :

- L'avancement du couvre-feu, instauré fin 2020, à 18 heures à partir du 16 janvier, puis repoussé à 19 heures à partir du 15 mars
- Un troisième confinement de la population du 3 avril au 3 mai 2021, qui s'est traduit par la fermeture de tous les établissements scolaires et de certains commerces, et l'avancement des vacances de printemps (initialement prévues fin avril / début mai).

- La réouverture des écoles maternelles et élémentaires le 26 avril, des collèges et lycées le 3 mai et des cinémas, musées, établissements sportifs et terrasses de restaurants le 19 mai avec un décalage du couvre-feu de 19 à 21 heures
- Le maintien de la suspension de la vente à bord des véhicules jusqu'en septembre 2021,

Les résultats de l'année 2021 sont donc à considérer au regard de ce contexte et la tendance par rapport à l'année précédente (très fortement impactée par la crise sanitaire) est donc à relativiser. Elle est toutefois fournie à titre indicatif.

A noter que CTVH ne fait aucun état de l'incendie dans une armoire électrique au dépôt de Saint-Waast le 21 septembre 2021, qui a entraîné l'immobilisation des rames du 21 au 27 septembre. Ce fait aurait sans doute nécessité de figurer dans le rapport annuel.

3 LES ELEMENTS DE PRODUCTION

3.1 LA PRODUCTION KILOMETRIQUE

Les restrictions de mobilité accompagnant la crise sanitaire ont entraîné la mise en place d'offres de transport adaptées à la situation sanitaire, avec :

- Une offre « vacances scolaires » du lundi au samedi, du 6 au 18 avril (67 % de l'offre nominale), à l'exception des navettes de centre-ville restées au niveau d'offre habituel ;
- Une baisse de la consistance de l'offre du 19 avril au 2 mai, avec un avancement des derniers départs autour de 19h00-19h30 (63 % de l'offre nominale).

L'offre est revenue à un niveau normal le 3 mai.

La production a également connu une évolution d'offre avec notamment :

- Le lancement à l'été 2021 de la nouvelle ligne Le Cordon « C2 », en complément de la ligne initiale (C1), desservant les quartiers de Chasse Royale, Saint-Waast et le Centre Hospitalier, au départ du centre-ville (Gare SNCF et Parking Lacuzon) ;
- La mise en place d'une nouvelle offre tramway 12/15/30 (fréquences plus attractives : 12 min en semaine, 15 min les samedis et pendant les vacances et 30 min les dimanches) à compter du 5 juillet ;
- Un retour de la ligne T2 en mode nominal à partir du 17 mai 2021 à la suite de l'avis favorable du STRMTG sur la correction du système KFS ;
- Une optimisation du réseau bus à la rentrée de septembre : refonte des lignes du Denaisis, prolongement de la ligne 30 jusqu'à la gare, suppression de la rupture de charge sur la ligne S1 (qui était coupée en deux), nouvelle numérotation des lignes régionales.

L'offre kilométrique réalisée en 2021 s'élève à 8 598 712 km pour l'ensemble du réseau (y-compris les lignes relevant de la Région Hauts-de-France, directement financées par le SIMOUV). Elle augmente de 15,7 % par rapport à 2020 (+1 166 268 km), qui avait été fortement impactée par la crise sanitaire (l'année 2020 avait enregistré une baisse de 13,2 % de l'offre par rapport à 2019, soit -1 133 431 km).

Offre kilométrique	2016	2017	2018	2019	2020	2021	N/N-1	
Tram	1 756 200	1 509 902	1 292 260	1 354 267	1 225 961	1 481 566	+20,8%	255 605
Bus en propre (yc TAD)	3 890 235	3 531 152	3 598 443	3 730 343	3 310 928	3 424 964	+3,4%	114 036
Sésame en propre	348 493	366 016	461 083	475 002	300 274	367 283	+22,3%	67 009
BRT			77 389					
Affrétés	2 514 414	2 532 625	2 493 339	2 699 623	2 332 264	2 962 253	+27,0%	629 989
Total lignes gérées par Transvilles	8 509 342	7 939 695	7 922 514	8 259 235	7 169 427	8 236 066	+14,9%	1 066 639
Lignes compétence Région payées par le SIMOUV	431 715	404 245	331 940	306 640	263 017	362 646	+37,9%	99 629
Total production kilométrique	8 941 057	8 343 940	8 254 454	8 565 875	7 432 444	8 598 712	+15,7%	1 166 268

Figure 1 : Tableau de l'évolution pluriannuelle de l'offre kilométrique

L'offre gérée sous la marque Transvilles, c'est-à-dire par le délégataire et ses affrétés (8 236 066 km) est supérieure de 0,6 % à l'offre prévisionnelle (8 189 645 km selon l'annexe 8 de l'avenant 8, qui est établie sur la base du réel à fin août et intègre donc l'impact de la crise sanitaire et les modifications d'offre de l'été et de la rentrée 2021), soit +46 421 km.

On notera que CTVH indique que le réalisé (8 598 712 km) est inférieur de 178 875 km au kilométrage théorique (8 777 744 km qui correspond aux kilomètres théoriques graphiqués avant tout événement – causes interne et externe de variations de kilomètres), en grande partie liée à la perte de production liée au Covid (-119 263 km) et aux pannes sur l'infrastructure du tramway (-31 190 km).

Le réseau a également connu trois journées de grève en 2021 (deux pour des réclamations d'ordre national sur la réforme des retraites et le statut national des salariés du transport urbain de voyageurs ; une pour une demande de revalorisation des salaires), qui ont occasionné une perte de 30 704 km.

3.2 LA VITESSE COMMERCIALE

Les usages de la profession du transport de voyageurs définissent la vitesse commerciale comme le rapport entre les kilomètres commerciaux et les temps commerciaux de l'offre réalisée en propre. Elle est issue des données du SAE.

La vitesse commerciale moyenne du réseau (lignes en propre et affrétées) s'établit à 23,71 km/h en 2021 selon le § 4.11 du rapport, soit une quasi-stabilité par rapport à 2020 (23,76 km/h selon la réponse à la question 2 sur le rapport 2020¹).

CTVH considère pour sa part qu'il y a eu une légère amélioration de la « vitesse moyenne » entre 2020 et 2021 liée, entre autres, à la faible circulation sur cette année (il n'y a pas eu de modification des temps de parcours en 2020), se référant à l'évolution de la moyenne des vitesses commerciales de chaque ligne (23,94 km/h en 2021 contre 23,91 km/h en 2020). Mais ces valeurs n'ont aucune représentativité, s'agissant d'un simple calcul arithmétique de moyenne des vitesses de lignes, comme nous l'avons déjà indiqué dans nos précédentes analyses de rapports annuels de CTVH.

Rappelons que le niveau de la vitesse commerciale n'intervient pas sur le montant de la rémunération de CTVH. L'erreur sur le calcul de la vitesse commerciale n'a donc pas d'incidence contractuelle ou financière, elle est cependant de nature à induire en erreur la perception d'une tendance et ne devrait donc pas être reproduite en dépit du signalement qui en est régulièrement fait.

¹ Le § 4.11 du rapport 2021 indique 24,25 km/h en 2020, valeur qui n'est pas représentative car il s'agit d'un simple calcul de la moyenne arithmétique des vitesses commerciales de chaque mode

3.3 LA SINISTRALITE

Le recensement des accidents, qu'ils soient matériels (avec ou sans tiers déclarés) ou corporels permet de disposer d'un indicateur de la qualité du service rendu à l'usager au moyen des matériels dédiés au service public.

Le réseau a connu au total 110 sinistres en 2021 contre 62 en 2020, soit une augmentation de 77 %, représentant 48 accidents de plus pour 8 % de kilomètres en propre parcourus en plus. La sinistralité bus (92 accidents en 2021) a augmenté de 80 %, principalement sur le matériel, et la sinistralité tram (18 accidents) a augmenté de 50 %.

Pour autant, il faut nuancer l'analyse car l'année 2020, avec ses confinements et couvre-feux, avait limité fortement l'usage de la voiture, baissant ainsi mécaniquement les risques d'accident.

Le taux d'accidents aux 10 000 km s'établit à 0,269 sur le bus en 2021 (contre 0,154 en 2020) et 0,121 sur le tramway (contre 0,098 en 2020), ce qui représente un accident tous les 37 300 km pour les bus et tous les 82 300 km pour le tramway. Le taux 2021 se dégrade nettement par rapport à 2019 sur le bus (0,145) mais s'améliore sur le tram (0,162). Ces taux restent à des niveaux très bas.

CTVH explique la forte dégradation sur le bus par la pénurie de conducteurs, qui a nécessité le recrutement, dès septembre 2021, de conducteurs jeunes permis sans expérience de conduite, ou très faible (la période Covid n'a pas favorisé l'apprentissage chez les transporteurs interurbains ou de tourisme en raison de l'absence d'activité). CTVH a missionné spécifiquement un responsable de ligne pour encadrer uniquement les nouveaux entrants, ce qui semble porter ses fruits avec une inversion de la tendance selon les chiffres du 1^{er} trimestre 2022 (laissant envisager une baisse de 25 % au minimum de la sinistralité bus en 2022).

On notera que l'accident grave entre le tramway et un piéton, survenu dans le 7 juin 2021, n'est pas mentionné dans le rapport annuel. Il aurait sans doute mérité une attention particulière dans ce rapport, notamment pour en connaître les circonstances, la gravité, la part de responsabilité de CTVH et les éventuelles mesures mises en œuvre pour éviter les prochains accidents.

3.4 LA SECURITE

L'année 2021 a enregistré 1 535 incidents (vandalisme / agressions / comportement clientèle / divers) contre 1 558 en 2019, soit une légère baisse de 1,5 % (-23 incidents), principalement sur les préjudices matériels sur les installations fixes, qui ont diminué de 6 % (-76 incidents) et représentent toujours la grande majorité des incidents (71 % contre 75 % en 2020).

CTVH souligne cependant qu'après une année 2020 marquée par la hausse des tensions (agressions entre clients, actes de vandalisme envers les installations et véhicules), l'année 2021 poursuit la tendance.

En effet, les agressions (55) ont connu une forte augmentation de 72 %. Les mesures liées aux couvre-feux, confinement et l'obligation du port du masque dans les transports ont été les catalyseurs de cette augmentation, selon CTVH. Le niveau reste cependant inférieur à celui de 2019 (61 agressions).

Le vandalisme sur le matériel roulant (111 incidents) augmente de 13 %, et se retrouve ainsi au niveau de 2019 (109).

Le nombre d'incidents liés au comportement de la clientèle (271) a augmenté de 6 %, avec de nombreuses incivilités rencontrées sur les secteurs Anzin Hôtel de ville et Denain Espace Villars en fin d'année.

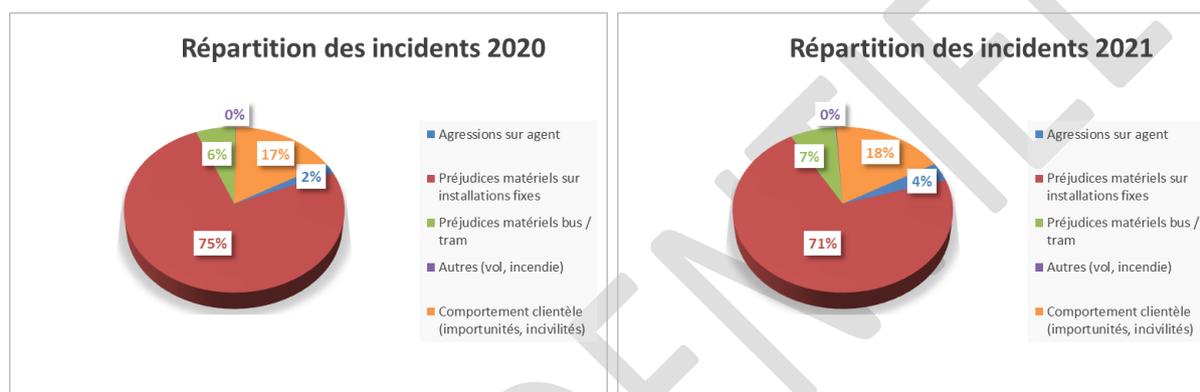


Figure 2 : Répartition des incidents par motif

Afin d'améliorer la sécurité du réseau et lutter contre le sentiment d'insécurité, CTVH a mis en place deux véhicules dédiés, dont les équipes sont composées d'un chef d'équipe assermenté et de deux agents ARTEMIS, du lundi au samedi de 11h à 22h, et un PC Sécurité au sein du dépôt de Saint Waast, dédié à la surveillance du réseau et au pilotage des équipes terrain.

3.5 LA FRAUDE ET LE CONTROLE

Les éléments relatifs au contrôle et à la fraude, recensés dans le rapport annuel, sont les suivants :

- Le taux de contrôle (nombre de personnes contrôlées / nombre de validations) s'établit à 3,22 % en 2021 en baisse par rapport à 2020 (3,92 %). Il y a eu 30 047 voyageurs contrôlés de moins qu'en 2020, soit une baisse de 11 % alors que la fréquentation a progressé de 8,5 %. CTVH indique que l'absentéisme lié au Covid et l'affectation à la conduite d'agents de contrôle polyvalents ont contribué à la baisse des opérations de contrôle en 2021 ;

Le taux de contrôle 2021 se situe sensiblement au-dessus du seuil contractuel de 2 %.

- Le taux de fraude apparent (nombre de PV dressés / nombre de personnes contrôlées) s'établit à 4,63 % en 2021, en baisse par rapport à 2020 (taux de 5,14 %). Ce taux reste élevé par rapport à ce qui est généralement observé dans les réseaux de transports urbains, même si la tendance récente est souvent à l'augmentation de la fraude ;

On estime en effet que le taux de fraude « réel » (estimé au moyen d'enquêtes) est de l'ordre de 3 à 4 fois le taux constaté lors des opérations de contrôle, c'est ce qu'avait confirmé la dernière enquête fraude réalisée en décembre 2019. Mais aucune nouvelle enquête n'a été réalisée en 2021 ;

- Le taux de recouvrement des indemnités forfaitaires s'établit à 15,85 % en 2021, proche du niveau de 2020 (taux de 15,35%) et bien inférieur à celui de 2019 (taux de 20,58 %). Le taux de recouvrement reste toujours **très bas** au regard des taux généralement constatés sur d'autres réseaux (la plupart du temps supérieurs à 40 %). CTVH indique que cette situation est partagée avec les autres émetteurs de contraventions au niveau local (forces de l'ordre), tous les organes sur le territoire rencontrent la même difficulté concernant le recouvrement. Un taux de recouvrement aussi faible décrédibilise la lutte contre la fraude dans la mesure où les fraudeurs ont rapidement l'impression de jouir d'une certaine impunité, l'exploitant ne mettant pas en œuvre les actions lui permettant de recouvrer les sommes qui lui sont dues par les voyageurs n'ayant pas validé.

Afin d'inciter les jeunes à prendre un abonnement², une offre promotionnelle, en concertation avec le SIMOUV, a été mise en place à partir d'avril, consistant à annuler un PV à 50 € en échange de la souscription d'un abonnement Pass&Go. En 2021, 61 personnes ont bénéficié de cette offre.

² Rappelons que les abonnements sont gratuits pour les moins de 25 ans, à l'exception de frais de dossier très modestes

4 L'ACTIVITE COMMERCIALE

4.1 EVOLUTION DE LA FREQUENTATION GLOBALE DU RESEAU

L'activité commerciale du réseau, qui avait été sévèrement impactée à partir de mars 2020 par la crise sanitaire avec une chute de la fréquentation de 95 % lors du premier confinement très restrictif, a enregistré une remontée progressive en 2021.

Sur l'année 2021, la fréquentation totale du réseau s'est établie à 16 027 716 voyages soit un gain de 2,6 millions de voyages par rapport à 2020 (+19,7 %), qui avait été fortement impactée par deux périodes de confinement, des restrictions des déplacements, la fermeture de certains lieux d'activité, une baisse de la mobilité et une part importante de télétravail, alors que l'année 2021 n'a été affectée que par une seule période de confinement et a connu un retour progressif de la fréquentation sur le réseau.

CTVH précise que la progression du trafic voyageur en fin d'année reste malgré tout inférieure à celle retrouvée dans les grandes métropoles, en comparaison avec d'autres réseaux RATP DEV ou de l'UTP, alors qu'en 2020 le réseau de Valenciennes avait très rapidement retrouvé de la fréquentation en sortie de confinement. Le constat de 2021 est un signe que de nouvelles habitudes ont été prises par une partie de la clientèle qui se déplace moins en transport en commun, selon CTVH.

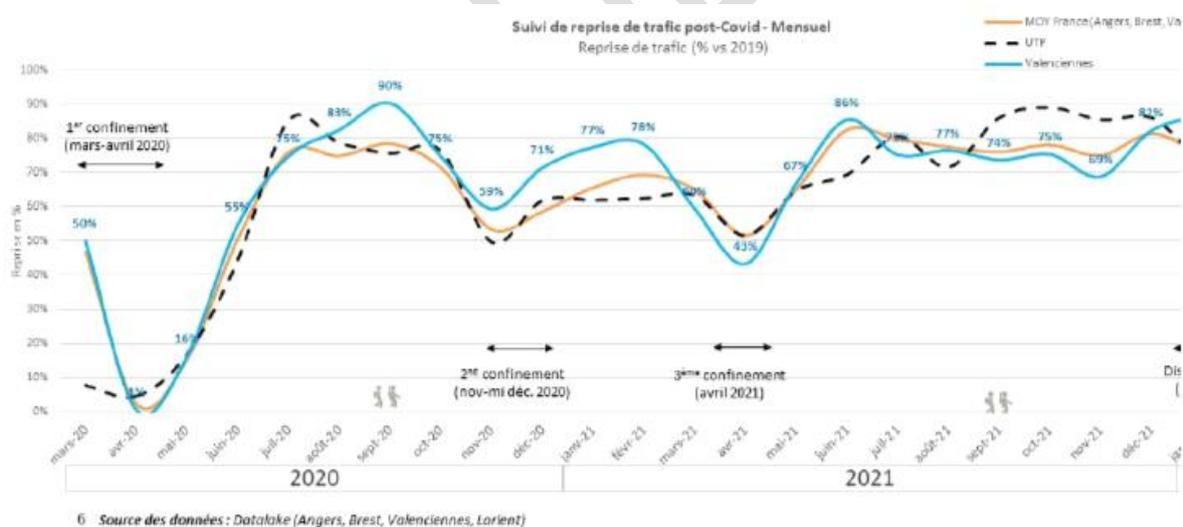


Figure 3 : Evolution reprise du trafic Valenciennes / autres réseaux – extrait rapport du délégataire

La performance commerciale du réseau peut se mesurer par l'adéquation de l'offre à la demande, en rapprochant l'évolution de la fréquentation de l'évolution des kilomètres réalisés. La fréquentation a progressé de 19,7 % en 2021 et le nombre de kilomètres parcourus sur l'ensemble des lignes (y compris sur les lignes régionales financées par le SIMOUV) a augmenté de 15,7 %.

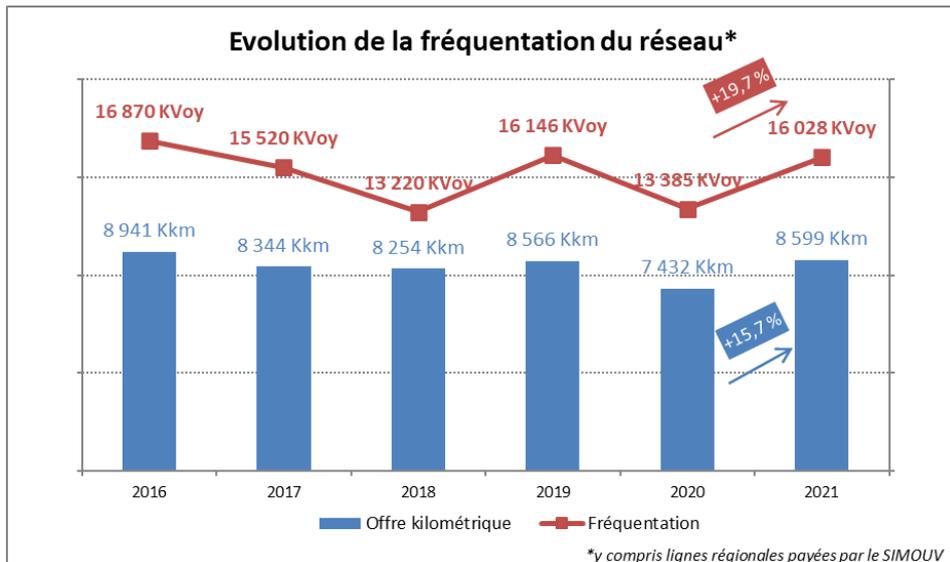


Figure 4 : Evolution de l'offre et de la fréquentation

L'indicateur V/K traduisant cette performance commerciale a donc progressé de 3,5 %, passant de 1,80 voy/km en 2020 à 1,86 voy/km en 2021, ce qui traduit une progression de la mobilité après une année 2020 fortement impactée par la crise sanitaire.

L'analyse de l'évolution de la fréquentation par ligne permet de constater une progression sur l'ensemble des lignes, plus marquées sur le tramway (+266 000 validations), les lignes 4 (+84 000 validations) et 5 (+72 000 validations). On notera que l'application mobile Tixipass a enregistré une progression de 66 000 validations. A l'inverse, les lignes 3 (-48 000 validations, à la suite de la fusion avec la ligne 105 en septembre), 104 (-18 000 validations) et T1 et T2 bus (-23 000 validations, liées à l'arrêt de la ligne T2 bus avec le retour en mode nominal de la ligne T2 à partir de mai) ont enregistré un recul de fréquentation.

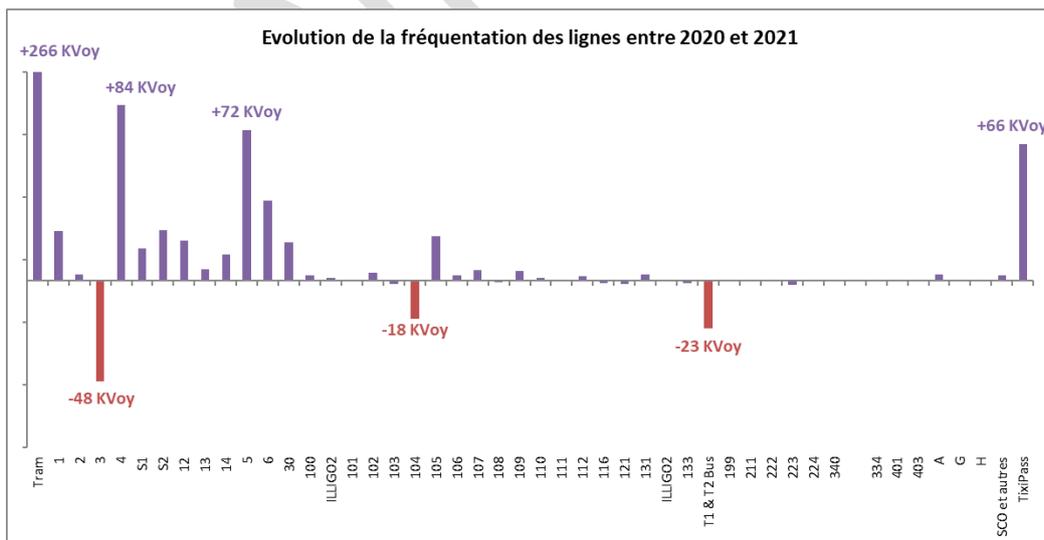


Figure 5 : Evolution de la fréquentation des lignes urbaines

La fréquentation du réseau 2021 (16 027 716 voyages) est inférieure de 11 % au prévisionnel de l'avenant 1 (17 972 807 voyages), soit 1,9 million de voyages de moins que prévu. Le

prévisionnel de l'avenant 1, correspondant à la fréquentation prévue du réseau hors effet de la crise sanitaire, ne prend toutefois pas en considération les évolutions majeures contractuelles qui ont eu un impact sur la fréquentation depuis la signature de l'avenant 1 : la mise en œuvre du Pass & Go pour les moins de 18 ans puis pour les moins de 25 ans, les nouveaux services complémentaires (ligne U, Luciole, navettes du centre-ville de Valenciennes, de Saint Amand et Denain) et la nouvelle offre tram 12/15/30.

4.2 EVOLUTION DES VOYAGES PAR TITRE

Le graphique suivant présente l'évolution de la fréquentation par titre entre 2020 et 2021.

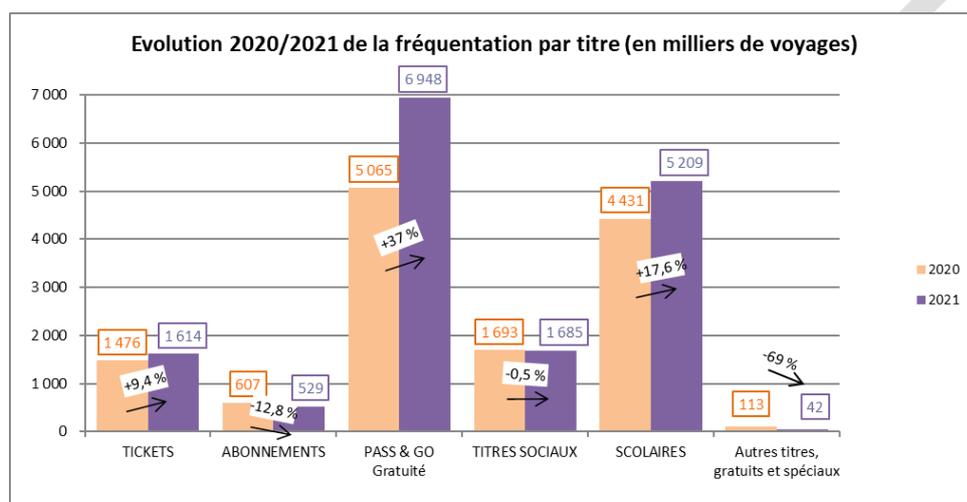


Figure 6 : Evolution de la fréquentation par titre

Même si l'analyse comparative est limitée du fait du contexte sanitaire en 2020, on constate :

- Une progression de 9,4 % de l'utilisation des tickets dans leur ensemble, mais avec une forte baisse des titres « TransExpress » (-80 %), du fait de la suspension de la vente à bord de novembre 2020 et jusqu'en septembre 2021, et une progression des titres « 2 voyages » (+30 %) et « 10 voyages » (+17 %) car les actifs ont délaissé leur abonnement au profit de ces titres plus adaptés à leurs nouveaux besoins de mobilité, plus occasionnels ;
- Une baisse de 12,8 % de l'utilisation des abonnements, car les actifs ont moins besoin de se déplacer en transports en commun à cause du télétravail, de la livraison à domicile et des craintes liées au Covid, selon CTVH. Ces explications paraissent plus relever d'une impression de portée générale que d'une analyse spécifique qui aurait pu être issue d'une enquête auprès de la clientèle réelle du service ;
- Une progression de 37 % de l'utilisation des « Pass & Go », qui avait été freinée en 2020 par la fermeture des établissements scolaires en avril et mai. Cela avait également impacté l'utilisation des titres « Scolaires », qui enregistrent une progression de 17,6 % en 2021 ;
- Une relative stabilité de l'utilisation des titres « Sociaux » (-0,5 %) mais avec une baisse sur les Pass Senior, car les principaux CCAS (Anzin, Valenciennes et Denain) ont limité un peu leurs actions auprès d'un public qui est plus hésitant à se déplacer, d'après CTVH

- Les « autres titres » diminuent de 69 % car de nombreux voyages gratuits avaient été réalisés lors du 1^{er} confinement en 2020 à la suite des mesures de gratuité prises par le SIMOUV.

4.3 EVOLUTION DES RECETTES

Le montant total des recettes de trafic (hors produits des indemnités consécutives aux infractions et frais de dossiers) s'élève à 12 115 k€ HT en 2021, selon le tableau en pages 60 et 61 du rapport, en augmentation de 10,4 % par rapport à 2020 (10 973 k€), soit 1 141 k€ de recettes de plus.

La grille tarifaire n'a pas évolué en 2021 mais le M-Ticket (titre dématérialisé permettant d'acheter et de valider un titre de transport directement sur un smartphone), lancé en décembre 2020 avec l'application tixiPASS, bénéficie d'une année pleine d'utilisation.

On notera que la gratuité du réseau a été mise en place le week-end du 18 et 19 décembre, à la demande du SIMOUV, pour apporter un soutien aux commerces de centre-ville pour les achats de Noël et avoir un retour sur l'impact d'une mesure de gratuité. Toutefois, si la distribution de titres réalisée pendant ce week-end a été multipliée par plus de 6 (18 000 titres au lieu de 2 700 habituellement), cela ne s'est selon CTVH pas retrouvé au niveau des validations, sans qu'un chiffre soit mis en évidence à ce niveau. CTVH en conclut que « les gens ont compris qu'il suffisait du titre pour être en règle mais n'ont pas pour autant validé celui-ci ».

Le graphique suivant présente l'évolution des recettes par titre entre 2020 et 2021.

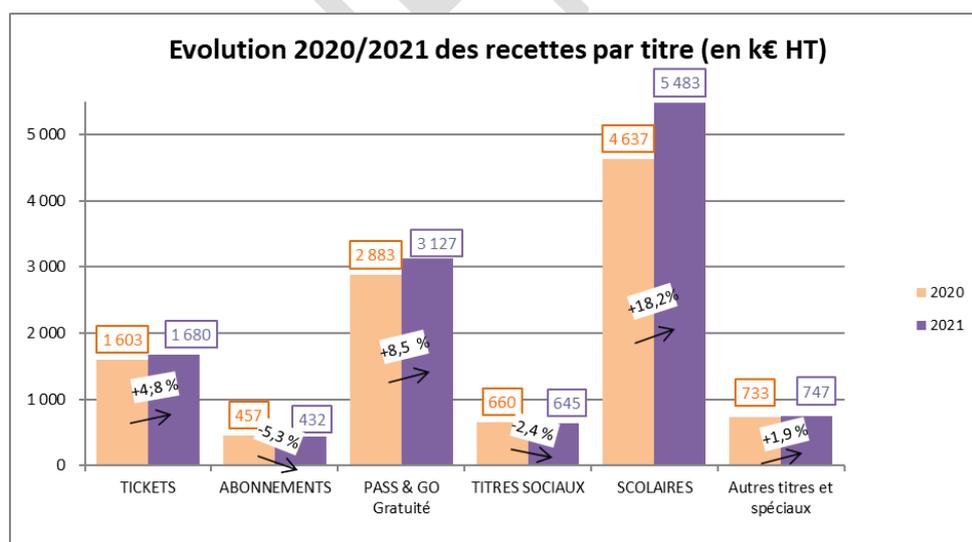


Figure 7 : Evolution des recettes par catégories de titres (y compris compensation pour la gratuité PASS & GO)

L'analyse comparative par titre est limitée compte tenu du contexte sanitaire de 2020 et le fait que le SIMOUV avait accordé la gratuité totale sur le réseau entre le samedi 21 mars et le lundi

11 mai 2020 et pris des décisions tarifaires en faveur des abonnés (un forfait de 11 jours offert aux abonnés mensuels et 1 à 5 forfaits offerts aux abonnés annuels).

La tendance de l'évolution des recettes suit la tendance observée sur les voyages avec notamment :

- Une progression de 4,8 % des tickets dans leur ensemble, mais avec une forte baisse des ventes de titre TransExpress à la suite de la suspension des ventes à bord sur une partie de l'année et un report des abonnés sur les 2 et 10 voyages ;
- Une baisse de 5,3 % des ventes d'abonnements, conséquence de la baisse de mobilité des actifs et des forfaits gratuits accordés aux abonnés annuels 2020 à la fin de leur abonnement. CTVH estime que les clients recherchent plus des offres ponctuelles que des engagements dans le temps et constate également que les étudiants qui habitent en dehors du territoire délaissent également l'abonnement Elit ;
- Une progression de 8,5 % des recettes de compensation des Pass & Go avec une augmentation des cartes délivrées en 2021 par rapport à 2020, qui avait été impactée par la fermeture des établissements scolaires pendant le 1^{er} confinement. Les recettes des titres scolaires augmentent également de 18,2 % ;
- Une progression de 1,9 % des autres titres en lien avec l'augmentation du produit provenant des frais d'abonnement des Pass & Go et des cartes nominatives, car plus de cartes ont été délivrées en 2021 ;

La recette unitaire³ s'établit à 0,76 €/voy en 2021 contre 0,82 € en 2020, qui était élevée dans un contexte de faible niveau de mobilité pendant la crise sanitaire.

Les recettes des produits des infractions et frais de dossier s'élèvent à 91 k€ en 2021 contre 111 k€ en 2020.

4.4 FREQUENTATION DU SERVICE SESAME (PERSONNES A MOBILITE REDUITE)

Les éléments relatifs au service Sésame en 2021 sont présentés de façon distincte dans le rapport du délégataire :

- 27 766 courses ont été réalisées en 2021, en augmentation de 39 % par rapport à 2020 (19 940 courses), soit 7 829 courses de plus dans un contexte moins pénalisé par la crise sanitaire, avec un taux de groupage en hausse (47 % en 2021 contre 39 % en 2020) ;
- 6 619 courses ont été sous-traitées, soit un taux de sous-traitance de 24 % (contre 20 % en 2020) ;
- 981 annulations (autres que les annulations clients qui recensent 169 annulations liées au Covid contre 4 906 en 2020), ont été enregistrées. Hors effet Covid, le service a enregistré

³ Incluant les compensations et voyages des Pass & Go et des Pass scolaires 5/6 jours

426 annulations de moins qu'en 2020 (qui comprenait 203 annulations en conséquence de la grève de début d'année pour motif national) ;

Après une importante baisse d'activité liée au Covid en 2020, le service a retrouvé sa dynamique pour se rapprocher de son niveau de 2019 (33 116 courses réalisées), même s'il reste impacté par la crise sanitaire au 1^{er} semestre 2021.

Le service a réalisé 27 766 courses en 2020 pour un prévisionnel de 29 700, soit un recul de 6,5 % par rapport à l'objectif prévisionnel. Cet écart, inférieur à 10 % ne donne pas lieu à une réfaction de la contribution selon les dispositions contractuelles de l'article 32.2 de la convention de délégation de service public.

CONFIDENTIEL

5 LA GESTION DES VEHICULES ET LA POLITIQUE DE MAINTENANCE

5.1 LE PARC DE MATERIEL ROULANT

Le parc de véhicules routiers au 31/12/2021 comprend 143 unités, soit 1 de moins par rapport au 31/12/2020, dont :

- 87 bus standards (-1 unité)
- 32 bus articulés (inchangé)
- 14 véhicules PMR (inchangé)
- 10 midibus (inchangé)

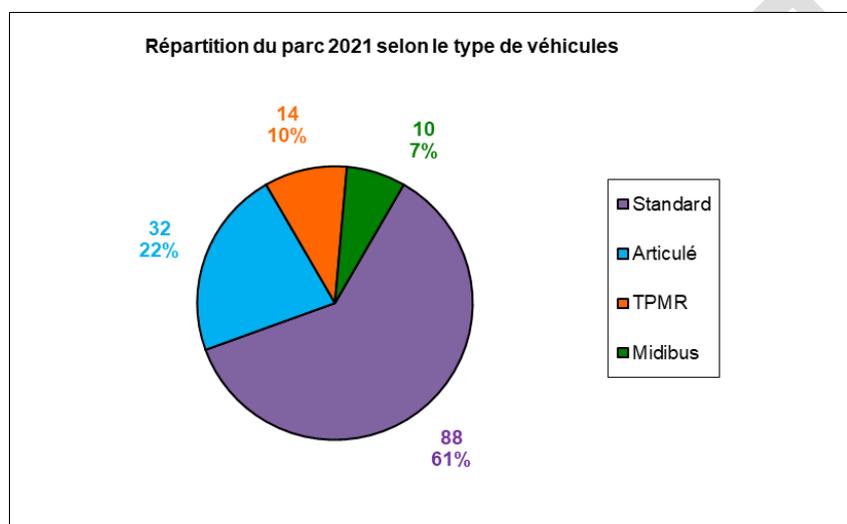


Figure 8 : Répartition du parc par type de véhicule

L'âge moyen du parc bus s'établit à 9,43 ans au 31/12/2021, en diminution par rapport à 2020 (9,9 ans) grâce à l'acquisition par le SIMOUV de 10 nouveaux véhicules en remplacement de modèles plus anciens (8 bus standards et 2 articulés).

Le parc de tramways est constitué de 30 rames pour un âge moyen de 13,74 ans.

5.2 LA MAINTENANCE

Le rapport présente les résultats de l'entretien et de la maintenance, marqués notamment par :

- La fin de reprise de tous les châssis des AGORA ;
- La mise en service des écrans TFT avec les thermomètres de ligne ;
- Le montage de boutons d'arrêt HOLOSTOP, s'appuyant sur une technologie d'hologramme, sur 10 navettes et 3 bus ;
- Le déploiement de cellules de comptage dans 5 véhicules des navettes Le Cordon, Amanditour et Villars Express ;
- Le renforcement de la protection des postes de conduite "anti-Covid" sur les bus, avec la pose de cloisons rigides à la place des rideaux souples initialement installées ;
- La finalisation du dossier KFS auprès du STRMTG, qui a donné un avis favorable. Toutes les rames ont été recâblées et de nouvelles balises pour un redémarrage de T2 en mode nominal au mois de mai ;
- Le lancement des opérations « RGO 900 000 kms », pour une fin prévue en 2022 ;
- L'inhibition de la purge automatique des compresseurs en raison des ouvertures de clapet de purge bloqués par le gel ;

253 visites ont été effectuées sur le bus (aux 15 000 km, 30 000 km, 60 000 km et 120 000 km) et 175 sur le tramway (aux 15 000 km, 30 000 km, 60 000 km et 120 000 km et opérations de reprofilage).

5.3 TAUX DE PANNES

La qualité des prestations de maintenance réalisées par le délégataire s'apprécie à travers le nombre de pannes survenues en cours d'année. Le taux de pannes (nombre de pannes aux 10 000 km) est l'indicateur communément utilisé pour mesurer la performance du délégataire dans le cadre de la maintenance des véhicules qui lui sont confiés.

Le total des pannes bus s'établit à 533 pannes en 2021 contre 490 pannes en 2020, qui affichait un niveau faible étant donné la baisse de roulage du fait de la crise sanitaire.

On distingue parmi l'ensemble des pannes, les pannes rouges qui perturbent le service clientèle (celles qui ont nécessité un dépannage sur le réseau ou un changement de véhicule en ligne) des pannes bleues n'ayant pas perturbé le service rendu à la clientèle (avaries sans intervention sur le réseau et pannes sur parc).

Le nombre de pannes rouges recensées en 2021 est de 103 sur le bus (+24 % par rapport à 2020) et 168 sur le tramway (+8 %).

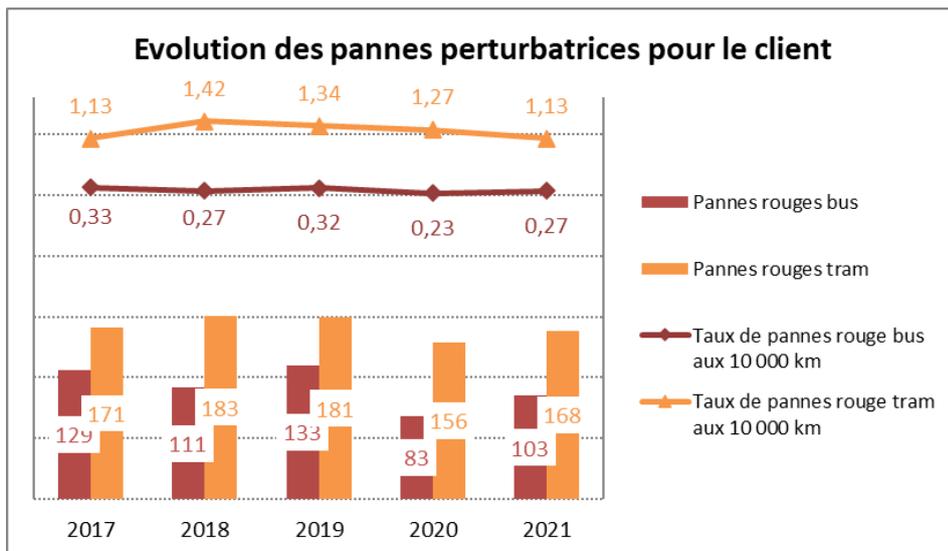


Figure 9 : Evolution des pannes rouges bus et tram

On notera en 2021 une augmentation du nombre du taux de pannes rouges⁴ sur le bus (passant de 0,23 en 2020 à 0,27 en 2021) et une diminution sur le tramway (passant de 0,27 en 2020 à 0,13 en 2021). Les taux de pannes 2021 sont inférieurs aux niveaux de 2019 à la fois sur le bus et sur le tramway.

Le tramway enregistre une baisse régulière du taux de panne depuis 2018. CTVH explique cette continuité par les actions engagées sur les cartes de contrôle commande et les convertisseurs statiques.

Le taux de pannes bus est élevé par rapport aux valeurs habituellement observées sur les réseaux français : un taux de 0,2 panne « rouge » aux 10 000 km pour les bus est déjà considéré comme relativement fort, même si la méthode de calcul des taux de pannes rouges peut parfois différer d'un réseau à l'autre. Même s'il s'améliore par rapport à la situation d'avant la crise (0,32 en 2019), ce taux de panne rouge constitue toujours un point de vigilance, en particulier dans un contexte dans lequel l'âge moyen du parc de bus continue de diminuer (10 bus anciens ont été renouvelés en 2021) et où des travaux de rénovation des châssis ont été réalisés pour répondre à l'âge élevé du parc des AGORA (entre 2020 et 2021).

5.4 CONTROLE TECHNIQUE

Chaque véhicule routier de transport en commun doit faire l'objet d'une visite réglementaire obligatoire de contrôle technique tous les 6 mois. L'indicateur du taux de refus aux contrôles techniques est donc révélateur de la qualité de la maintenance réalisée dans un atelier d'entretien, puisqu'en cas de défauts constatés aux visites, un véhicule n'est plus autorisé à circuler en l'état sur le réseau avant sa remise en conformité.

⁴ Le taux de panne rouge du graphique ci-dessus est calculé sur la base du nombre d'avaries avec dépannage sur le réseau et des kilomètres totaux hors affrétés. Ce taux diffère de celui annoncé par CTVH dans le rapport en page 94 (1,02 en 2020 et 1,11 en 2021) dont on ignore la source

Les contrôles techniques des bus (« visites aux Mines ») ont donné lieu à un taux d'acceptation de 95 % des véhicules. Les visites réglementaires obligatoires (fréquence tous les 6 mois) ont occasionné 12 sursis et aucun refus sur les 231 véhicules présentés en 2021, soit un taux brut de refus et sursis de 5,2 %, proche de celui de 2020 (5,0 %).

5.5 LES CONSOMMATIONS

La consommation moyenne des bus s'établit à 37,13 L de gazole aux 100 km en 2021, en baisse de 5,3 % par rapport à 2020 (39,20 L), selon le détail des consommations mensuelles en page 98 du rapport (1 543 349 / 4 157 149 km en total cumulé sur 2021 = 37,13 L/100 km).

Cette amélioration est sans doute à rapprocher du renouvellement de 10 bus au parc, même si on peut supposer que la consommation 2020 a bénéficié de bonnes conditions de circulation dues à la baisse du trafic routier du fait de la crise sanitaire, ainsi que la réduction du taux de remplissage des véhicules (et donc de leur masse), tout comme le 1^{er} trimestre 2021.

On notera que ces chiffres ne correspondent une nouvelle fois pas au récapitulatif de la consommation moyenne annoncée en page 96 (36,55 L en 2020 et 36,37 L en 2021, dont on ignore la source⁵)

Pour le tramway, la consommation moyenne est de 463 kWh aux 100 km en 2021, contre 505 kWh en 2020⁶, soit une diminution de 8,3 %, selon l'annexe « 8.11 consommation énergie » au dossier 1. Ce niveau est plutôt dans la moyenne des valeurs habituellement observées, mais on rencontre des performances meilleures dans certains réseaux aux caractéristiques se rapprochant de celles du Valenciennois (longues lignes aux interstations espacées, occasionnant peu de freinages et d'accélération, fréquentation relativement faible donc masse limitée).

⁵ Nous avons interrogé CTVH sur ce point pour l'analyse du rapport 2019 et 2020, qui avait mis en avant un outil défectueux et indiqué que les matériels étaient en cours de modification (changement en 2020 des pompes Satys par des équipements de marque Tokheim)

⁶ Ces chiffres ne correspondent pas au récapitulatif de la consommation moyenne annoncée en page 94 du rapport 2021 (507,46 kWh en 2020 et 445,61 kWh en 2021, dont on ignore la source)

6 LES INVESTISSEMENTS

Les investissements réalisés par le SIMOUV ne sont plus suivis par CTVH depuis 2018. Le SIMOUV suit désormais directement la réalisation des investissements dont il est le maître d'ouvrage. Le rapport est cependant amené à présenter les investissements réalisés par l'autorité organisatrice, mais à ce jour aucun élément n'y figure, CTVH indiquant au § 9 que « ce point est en attente d'éléments de la part du SIMOUV ».

Les investissements réalisés par le délégataire en 2021 se sont élevés à 420 k€ et ont consisté notamment en :

- 161 k€ pour des agencements légers ;
- 82 k€ pour le matériel informatique et logiciels divers ;
- 117 k€ d'outillage d'atelier ;
- 60 k€ pour la fourniture de poteaux d'arrêt et d'abribus.

Le montant des investissements réalisés par l'exploitant s'élève à 153 % du montant prévisionnel figurant au plan prévisionnel d'investissements de la DSP (275 k€), CTVH indiquant que cette variation par rapport au montant contractuel est validée par le SIMOUV.

On notera que 50 k€ d'investissement pour les petits équipements non embarqués d'exploitation prévus au contrat n'ont pas été réalisés mais que les autres investissements réalisés ont tous dépassé les montants prévus en 2021.

En cumul depuis le début de la DSP, les investissements réalisés par CTVH s'élèvent à 3 651 k€, soit 687 k€ de plus que le prévisionnel.

Période	Réalisé	DSP	Δ
2016	775 k€	747 k€	28 k€
2017	1 049 k€	1 072 k€	-23 k€
2018	369 k€	275 k€	94 k€
2019	447 k€	275 k€	172 k€
2020	590 k€	320 k€	270 k€
2021	421 k€	275 k€	275 k€
Cumul	3 651 k€	2 964 k€	687 k€

7 LA POLITIQUE DE RESSOURCES HUMAINES

7.1 EVOLUTION DES EFFECTIFS

L'effectif de CTVH, hormis PMAD et intérimaires, compte 427,5 ETP en moyenne mensuelle en 2021 et se répartit de la manière suivante :

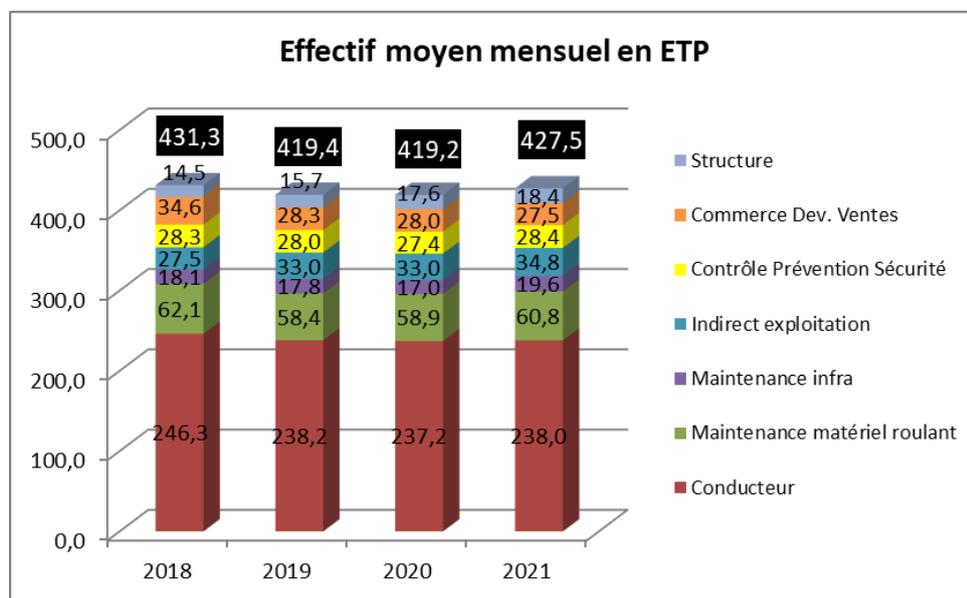


Figure 10 : Répartition des effectifs par catégorie⁷

L'effectif a augmenté de 2 % par rapport à 2020, soit 8,3 ETP de plus, dont 1,9 ETP à la maintenance du matériel roulant, 2,6 ETP à la maintenance des infrastructures et 1,8 ETP à l'exploitation. CTVH indique avoir procédé à une campagne de recrutement exceptionnelle au sein des différents services (Exploitation, Maintenance, Marketing, Informatique, etc.) afin de garantir à des jeunes de pouvoir terminer leur cursus scolaire dans un contexte où de nombreux étudiants étaient en difficulté pour trouver une structure d'accueil du fait de la pandémie.

On notera que l'effectif de conduite est resté stable (+0,8 ETP) malgré notamment le supplément d'offre tramway injecté à partir du mois de juillet, car parallèlement des économies ont été faites sur des lignes de bus peu fréquentées.

Rappelons que l'effectif cible est de 421 agents en 2022 selon l'engagement prévisionnel du délégataire, il est donc dépassé en 2021.

A fin 2021, RATP DEV a mis à disposition de sa filiale 8,79 agents d'encadrement (« PMAD »), en légère progression par rapport à 2020 (8,50 ETP), car un doublon a été mis en place en fin d'année à la Direction des Services Informatiques afin d'assurer une passation des dossiers qualitative suite à l'arrivée du nouveau DSI.

⁷ La répartition des effectifs entre les postes indirects et les équipes commerciales de 2019 a été corrigée en raison d'une coquille dans le rapport 2019 (réponse de CTVH à la question 6)

CTVH a également eu recours à 18,40 ETP conducteurs intérimaires pour pallier les absences (maladie, accidents du travail...), en augmentation de 4,3 ETP (14,14 conducteurs intérimaires en 2020), et 10,36 ETP intérimaires sur d'autres activités, en augmentation par rapport à 2020 (+2,3 ETP).

Retraité de l'effectif d'intérimaire et des PMAD, l'effectif total ressort à 465 ETP en 2020, avec 44 salariés de plus que l'atterrissage prévu pour 2022.

Le rapprochement avec l'offre kilométrique réalisée en propre permet de définir la productivité par agent roulant, qui s'établit en 2021 à 20 600 km en moyenne par an et par conducteur⁸, en tenant compte du renfort des intérimaires de conduite, performance en augmentation de 7 % par rapport à 2020 (19 300 km). Ces ratios sont calculés sans prise en compte des absences directement liées à la crise sanitaire en période de confinement (personnel placé en chômage partiel, absent pour garde d'enfants ou en arrêt pour cause de confinement). La productivité 2021 reste en recul de près de 5 % à celle de 2019 (21 500 km).

7.2 L'ABSENTEISME

Le taux d'absentéisme moyen 2020 s'établit à 9,94 % pour l'ensemble de l'entreprise, en baisse de 11 % par rapport à 2020 et à 12,51 % pour les conducteurs, en baisse de 13 %.

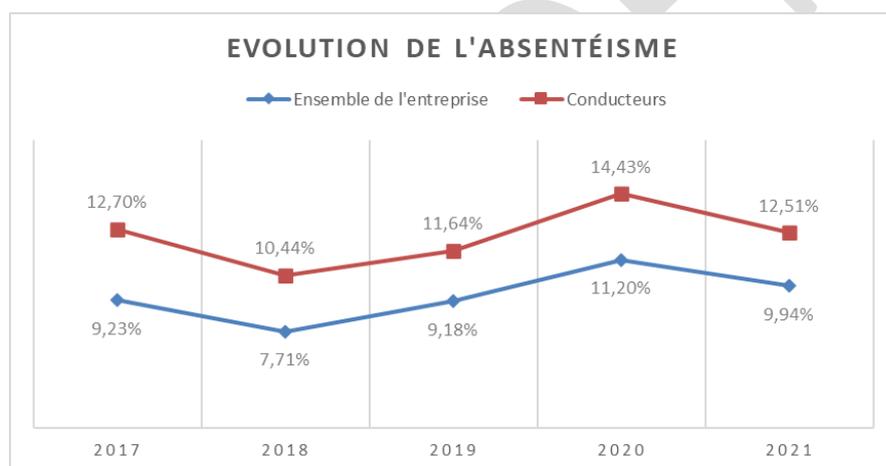


Figure 11 : Evolution de l'absentéisme

Cette amélioration de l'absentéisme s'explique par un impact moins important de la crise sanitaire en 2021 qu'en 2020, qui avait connu de nombreux arrêts maladie pendant le premier confinement (pour garde d'enfants du fait de la fermeture des établissements scolaires et pour les salariés considérés comme « vulnérables » d'après les critères définis par la CPAM).

CTVH a également mis en place le chômage partiel pendant le confinement d'avril 2021, mais de façon très réduite par rapport à l'année 2020, face à la réduction d'activité, en favorisant dans

⁸ Le rapport ne faisant pas la distinction entre l'effectif affecté au tramway et aux bus, il n'est pas possible d'établir la productivité par conducteur de tramway et par conducteur de bus

un premier temps la prise de congés et de RTT afin de limiter la perte financière pour des salariés.

L'absentéisme pour maladie diminue de manière significative (passant de 8,8 % en 2020 à 6,9 % en 2021, soit -21,6 %), mais l'absentéisme pour Accident du Travail augmente de 25 % (passant de 2,4 % en 2020 à 3,0 % en 2021) avec la hausse du nombre d'incivilités, notamment lié aux consignes sanitaires (port du masque à bord des véhicules).

Selon CTVH, les arrêts dit « longue durée », d'une durée supérieure à 6 mois, restent la principale source d'absentéisme et représentent près de 44 % de l'absentéisme global, en amélioration cependant par rapport à 2020 (46,6 %).

En 2021, CTVH a eu recours à 18,4 ETP intérimaires conducteurs pour assurer le remplacement du personnel absent (pour maladie, accident du travail, etc.), soit 4,3 ETP de plus qu'en 2020, car l'activité des travailleurs temporaires avait été stoppée durant le premier confinement, étant donnée la baisse d'activité. Le nombre d'intérimaires de conduite est proche du niveau d'avant la crise (19,9 ETP en 2019). Le choix fait par le délégataire de recourir à l'intérim pour remplacer les conducteurs absents protège pour le moment le SIMOUV des conséquences futures en termes de personnels à reprendre lors du futur renouvellement de la délégation de service public. Si, a contrario, le délégataire embauchait en CDI pour pallier l'absentéisme, ces salariés seraient à reprendre par le futur délégataire, rémunérés alors avec la contribution financière de l'autorité organisatrice.

Avant la crise, le niveau d'absentéisme de CTVH (9,18 % en 2019) se situait au-dessus de la moyenne des entreprises de la branche transport urbain (7,8 % selon le bilan social de l'UTP 2019). Avec la dégradation de l'absentéisme liée à la crise sanitaire, qui a touché tous les réseaux de transport public urbain, la situation du réseau de Valenciennes reste moins bonne qu'ailleurs avec un taux d'absentéisme de 11,2 % en 2020 contre 10,1 % au niveau national (selon le bilan social de l'UTP 2020 ; 2021 non disponible à ce jour).

7.3 TAUX DE COTISATION AUX ACCIDENTS DU TRAVAIL (AT)

La fréquence des accidents pèse au moins à quatre niveaux sur les coûts de production de l'entreprise :

- en induisant le cas échéant des arrêts de travail,
- en provoquant des coûts d'immobilisation et de réparation des véhicules,
- en contribuant à renchérir les primes d'assurance et les indemnités pouvant être dues (dans la limite de la franchise),
- et enfin en provoquant une hausse de la cotisation « accidents du travail ».

Ce dernier taux de cotisation est principalement déterminé par l'historique de sinistralité de l'entreprise (tous types d'accidents survenus au personnel dans le cadre du travail ou du trajet domicile-travail et ayant fait l'objet d'une déclaration comme accident du travail). Il est calculé

à partir des éléments enregistrés au cours des 3 dernières années connues, soit pour la notification de l'année 2021, les résultats des années 2017, 2018 et 2019.

CTVH est réparti en plusieurs établissements. Pour l'année 2021, les taux de cotisation en sont les suivants :

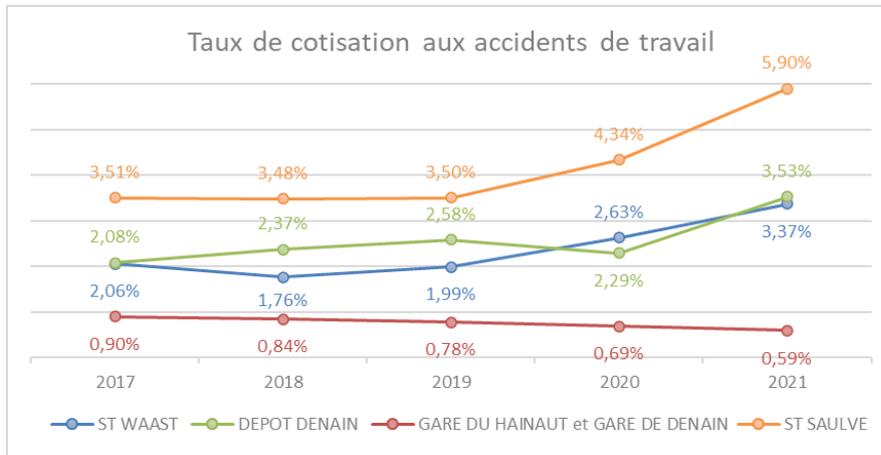


Figure 12 : Evolution du taux d'accident de travail par établissement

On notera que les taux de Saint-Saulve, Saint-Waast et du dépôt de Denain sont en augmentation, alors qu'ils s'améliorent sur les agences commerciales (gare du Hainaut et gare de Denain).

Le nombre d'accidents du travail est en nette augmentation en 2021 (46 contre 27 en 2020) avec la hausse du nombre d'incivilités.

8 LA QUALITE DE SERVICE

Le rapport du délégataire présente les résultats trimestriels des indicateurs de la qualité de service. Parmi les points négatifs, on notera en particulier que :

- Avec un taux moyen annuel de 70,78 %, la ponctualité pour les services bus est très en-dessous du seuil d'exigence de 80 % à chacun des trimestres de 2020. CTVH indique que le mode de calcul actuel de la ponctualité, qui se base uniquement sur 3 journées dans le mois, ne traduit pas la réalité du réseau.

Il en est de même pour la ponctualité des services tramway (61,52 %), largement inférieure au seuil d'exigence de 85 %, avec une forte dégradation au 3^{ème} et 4^{ème} trimestre (respectivement 42,99 % et 52,94 %). CTVH précise qu'avec la mise en place de la nouvelle offre 12/15/30, il a privilégié la régularité à la ponctualité.

- La qualité de l'information reste inférieure au niveau d'exigence, à l'exception des indicateurs relatifs au site Internet (le taux de 100 % a été atteint à chaque trimestre), mais elle s'améliore nettement pour l'information aux arrêts (moyenne annuelle de 84,34% en 2021 contre 65,39 % en 2020 pour un seuil d'exigence à 95%) et pour l'information dans les véhicules (86,49 % de moyenne en 2021 contre 29,45 % en 2020 pour seuil d'exigence de 95%).

La mise en place de poteaux adaptés au volume d'information, la rédaction du nouveau référentiel, la refonte des fonds de cadre, l'automatisation des fiches horaires, l'installation d'écrans dynamiques dans une trentaine de bus expliquent en grande partie cette progression.

- La propreté des arrêts n'atteint pas le seuil d'exigence en 2021 (moyenne annuelle de 86,97 % pour un seuil d'exigence de 90 %), à l'exception du 4^{ème} trimestre, mais s'améliore nettement par rapport à 2020 (32,46 %) grâce au programme d'investissement piloté conjointement avec le SIMOUV pour renouveler une partie du mobilier.
- L'accessibilité téléphonique s'améliore par rapport à 2020 (82,25 % de conformité cette année-là), mais le seuil d'exigence de 95 % n'est atteint sur aucun trimestre en 2021 (moyenne annuelle de 86,14 % en 2021). L'atteinte de cet objectif est normalement une simple question d'organisation et de moyens.

Globalement, les résultats 2021 des mesures des indicateurs contractuels de la qualité de service conduisent à un malus de 56 k€ (pour rappel, malus de 73,5 k€ en 2020).

CTVH précise qu'une nouvelle organisation dédiée à la qualité a été mise en place (création d'une direction QHSE comptant 7 personnes), et que des référentiels ont été rédigés pour l'information voyageurs et la propreté afin de mieux répondre aux nouvelles attentes et exigences des clients. Le marketing a également lancé un programme de refonte de l'information voyageurs terrain, en lien avec des experts du siège et l'école de design Rubika.

La certification ISO 9001 du projet visant à entraîner toute l'entreprise dans une politique d'amélioration continue est prévue en 2022.

CONFIDENTIEL

9 LES ELEMENTS FINANCIERS

9.1 LES RESULTATS DU DELEGATAIRE

Le chiffre d'affaires de CTVH provient de la contribution forfaitaire versée par le SIMOUV, correspondant aux charges contractuelles d'exploitation, et de divers éléments financiers (partage des recettes, intéressement à la qualité de service, restitution de la TICFE, restitution de l'équivalent du CICE, participation de CTVH à la gratuité des moins de 18 ans, ...). Les recettes perçues par CTVH auprès des usagers étant reversées par la suite à l'autorité organisatrice, elles ne sont pas comptabilisées en produits d'exploitation dans la comptabilité de CTVH.

CTVH

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Chiffre d'affaires (CA)	53 759 k€	53 741 k€	53 354 k€	54 826 k€	50 710 k€	54 868 k€
Résultat d'exploitation	2 289 k€	1 883 k€	1 630 k€	2 345 k€	1 409 k€	1 715 k€
Résultat financier	38 k€	41 k€	41 k€	44 k€	43 k€	49 k€
Résultat exceptionnel	0 k€	-3 k€	0 k€	0 k€		
(1) Résultat avant participation et IS	2 327 k€	1 922 k€	1 671 k€	2 389 k€	1 453 k€	1 764 k€
Taux de marge (résultat / CA)	+4,33%	+3,58%	+3,13%	+4,36%	+2,87%	+3,22%
Total CICE	764 k€	812 k€	690 k€			
Résultat avant participation et IS + CICE	3 090 k€	2 733 k€	2 361 k€	2 389 k€	1 453 k€	1 764 k€
Taux de marge (avec CICE de 2016 à 2018)	+5,75%	+5,09%	+4,42%	+4,36%	+2,87%	+3,22%
(2) Participation des salariés	393 k€	330 k€	178 k€	418 k€	114 k€	292 k€
(3) IS sur bénéfices et divers	-43 k€	-301 k€	-290 k€	649 k€	349 k€	413 k€
(1)-(2)-(3) Résultat après IS et participation (1) + (2) + (3)	1 977 k€	1 893 k€	1 783 k€	1 323 k€	990 k€	1 059 k€
Taux de marge de CTVH	+3,68%	+3,52%	+3,34%	+2,41%	+1,95%	+1,93%

Figure 13 : Evolution du résultat et du taux de marge du délégataire

Le chiffre d'affaires 2021 progresse nettement rapport à 2020, de 4,2 M€, soit +8,2 %, en raison principalement de :

- Une année 2021 moins impactée par la crise sanitaire, ce qui s'est traduit par une baisse moins importante du montant de la réfaction sur la contribution du SIMOUV pour prendre en compte l'effet Covid⁹ (-0,6 M€ en 2021 prévus dans le projet d'avenant 8 contre -3,4 M€ en 2020 prévus dans l'avenant 7), mais également une réfaction sur la contribution à la suite de l'incendie qui a affecté l'exploitation du tram en septembre 2021 (-0,2 M€)
- La prise en compte en 2021 d'une augmentation de la contribution en lien avec l'évolution de l'offre de transport des navettes des centres-villes (+0,5 M€)
- L'indexation 2021/ 2020 (+1,1 M€)

CTVH a dégagé un résultat (avant IS et participation) bénéficiaire de 1 764 k€ en 2021, en augmentation de 331 k€ par rapport à 2020, avec une augmentation du résultat d'exploitation de 306 k€. Naturellement, les charges d'exploitation 2021 ont fortement augmenté par rapport

⁹ Restitution au SIMOUV des économies nettes liées à la crise sanitaire (économies sur les salaires (activité partielle,...), le carburant,... - surcoûts sanitaires).

à 2020 car les économies résultant de l'impact Covid ont été moins importantes en 2021. On soulignera que ces économies sur les charges d'exploitation (en 2021 comme en 2020) n'ont pas d'impact sur le résultat d'exploitation car elles se sont accompagnées d'une baisse de la contribution versée par le SIMOUV liée à la réduction de l'offre (donc des produits d'exploitation).

L'augmentation du résultat d'exploitation s'explique aussi en partie par des reprises sur amortissements et provisions¹⁰ plus importantes en 2021 (2 250 k€ contre 2 090 k€ en 2020, soit +160 k€).

	2020	2021	2021/2020
Achats consommés	2 636 k€	2 835 k€	200 k€
Autres achats et charges externes	22 463 k€	24 843 k€	2 379 k€
Impôts et taxes	1 278 k€	1 202 k€	-76 k€
Charges de personnel	24 020 k€	25 661 k€	1 641 k€
Dotations amortissements & provisions	910 k€	701 k€	-209 k€
Charges de gestion courante	84 k€	166 k€	82 k€
Total des charges d'exploitation	51 392 k€	55 410 k€	4 018 k€
Total des produits d'exploitation	52 801 k€	57 125 k€	4 324 k€
dont CA (contribution)	50 710 k€	54 868 k€	4 158 k€
dont reprises sur amortissements et provisions	2 090 k€	2 250 k€	160 k€
Résultat d'exploitation	1 409 k€	1 715 k€	306 k€

Le résultat d'exploitation représente la rentabilité de l'entreprise, après paiement des sommes dues au groupe au titre de l'assistance technique et des honoraires pour le personnel mis à disposition.

Afin de raisonner à périmètre équivalent, nous avons retraité le résultat des exercices 2016, 2017 et 2018 en réintégrant le montant du CICE perçu par CTVH.

Le taux de marge (résultat / chiffre d'affaires) ressort à 3,22 % en 2021, en progression de 12 % par rapport à 2020 (où ce taux était de 2,87 %).

¹⁰ Consommations de provisions au titre du programme de gros entretien et de remise en état sur les matériels roulants et infrastructures du tramway

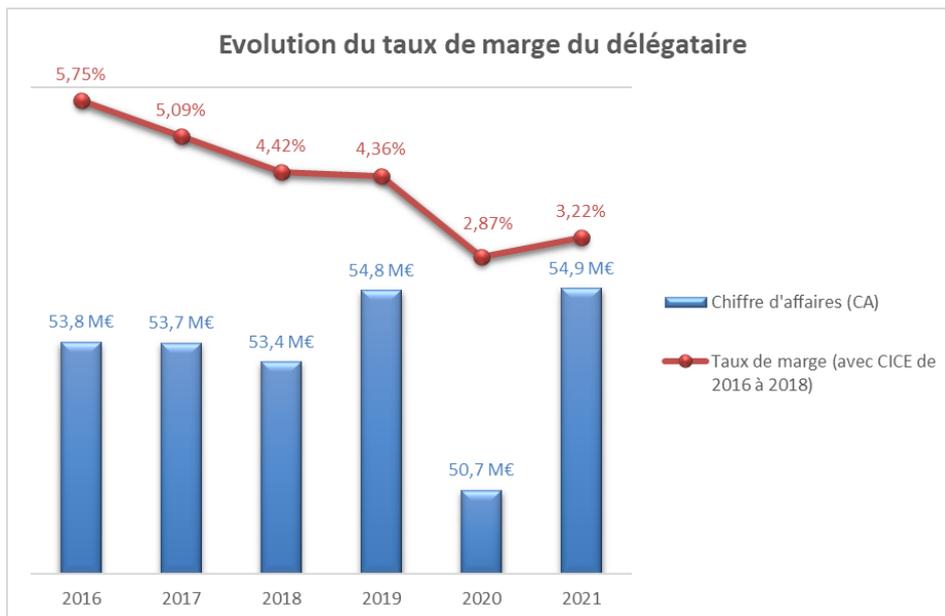


Figure 14 : Evolution du taux de marge

En 2021, CTVH a versé 292 k€ de participation aux salariés (contre 114 k€ en 2020) et payé 413 k€ d'impôt sur les sociétés (contre 349 k€ en 2020). Le résultat net de CTVH, après IS et participation, s'établit à 1 059 k€ en 2021 contre 990 k€ en 2020, le taux de marge après IS et participation est passé de 1,95 % du chiffre d'affaires en 2020 à 1,93 % en 2021.

9.2 LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DU RESEAU

Le ratio le plus synthétique pour exprimer la performance économique d'un réseau de transport est le taux de couverture des dépenses par les recettes (R/D) : il exprime le pourcentage des charges qui sont couvertes par les recettes d'exploitation. Le taux de couverture peut s'analyser par la décomposition en 3 facteurs $\frac{R}{D} = \frac{V}{K} \times \frac{R}{V} \times \frac{K}{D}$ permettant d'avoir une approche de :

- La performance commerciale (fréquentation du service) : pour un kilomètre parcouru, quel est le nombre de voyageurs transportés ? C'est le ratio V/K (voyages par kilomètre).
- Les niveaux des tarifs : chaque voyageur transporté rapporte-t-il une recette faible ou élevée ? C'est le ratio R/V (recette par voyage).
- La productivité technique : chaque kilomètre parcouru coûte-t-il cher à produire ? C'est le ratio D/K. Dans la formule ci-dessous la productivité technique correspond au ratio $1/(D/K)$ qui exprime le nombre de kilomètres parcourus avec un euro de dépenses.

Les éléments ci-dessous sont issus des rapports d'activités annuels du délégataire. N'est pas pris en compte pour déterminer la productivité technique le montant des dotations aux provisions pour risques et charges. Par ailleurs, le tarif moyen n'intègre pas la recette de compensation des Pass & Go.

Sur le réseau de Valenciennes, le taux de couverture des charges par les produits de trafic est de 16,4 % en 2021, il augmente très légèrement par rapport à 2020 (il était de 16,1 %), avec une progression de la fréquentation et de la productivité technique mais une forte baisse du tarif moyen.

$\frac{R}{D} = \frac{V}{K} \times \frac{R}{V} \times \frac{K}{D}$	Fréquentation	Tarif moyen	Productivité technique		Taux couverture
	V/K	R/V	D/K*	1/(D/K)	R/D
2019	1,88 voy/k	0,67 €	6,00 €	0,17	21,1%
2020	1,80 voy/k	0,60 €	6,75 €	0,15	16,1%
2021	1,86 voy/k	0,56 €	6,36 €	0,16	16,4%
$\Delta N/N-1$	+3,5%	-7,2%	-5,8%	+6,2%	+1,9%

* hors coût des lignes régionales payées par le SIMOUV

Figure 15 : Evolution de la performance économique

L'analyse de chaque élément constitutif du taux de couverture n'est pas très significative en raison du fort impact de la crise sanitaire sur l'année 2020 (forte baisse de la fréquentation et des recettes et diminution des charges liée à la réduction de l'offre¹¹). En 2021, la fréquentation reste impactée par la crise sanitaire mais repart à la hausse avec des contraintes de déplacements moins importantes pour la population, la mobilité progressant avec le retour des clients sur le réseau. Le tarif moyen diminue car celui de 2020 était élevé en raison d'un niveau de mobilité assez faible pendant la crise sanitaire¹². La productivité technique s'améliore en 2021 mais celle de 2020 n'était pas représentative.

9.3 VERIFICATION DU NIVEAU DE CONTRIBUTION

Les éléments financiers du calcul de la facture 2021 sont présentés par CTVH dans son fichier « Facture de solde 2021 v2004 ».

Le calcul du niveau de contribution a été réalisé par CTVH selon les dispositions contractuelles d'indexation définies aux articles 17 et 18 de la convention et les valeurs de référence du projet d'avenant 8, qui reprend les conditions de l'avenant 7 en intégrant les conséquences de l'effet COVID sur l'année 2021, l'évolution de l'offre des navettes de centre-ville et la non-exécution de l'offre tramway en conséquence de l'incident électrique de septembre 2021.

On notera que le calcul de l'indexation de la contribution selon CTVH comporte plusieurs erreurs :

- L'indice R de la série n°10534796 (qui remplace la série initiale n°1652106 avec un coefficient de raccordement de 1,0629) du mois d'octobre 2020 est erroné : 102,3 selon

¹¹ Recours au chômage partiel, économie sur les congés payés, baisse des frais kilométriques, surcoûts pour les sanitaires

¹² A noter qu'en 2019, la recette unitaire était encore plus élevée car les abonnements étaient payants (et donc généraient des recettes) une partie de l'année pour les 19-25 ans avant l'élargissement du Pass & Go gratuit aux moins de 25 ans en septembre 2019

CTVH (cellule U174 de la feuille « Base indices ») alors qu'il devrait être de 102,2 selon l'INSEE et l'avenant 6

- Les coefficients de la formule d'indexation des charges variables des navettes, pris en compte par CTVH, correspondent à l'année 2020 (moyenne d'octobre 2019 à septembre 2020 selon le détail de la feuille « indexation navette ») et non 2021 (moyenne d'octobre 2020 à septembre 2021)
- Les valeurs de référence des charges traitées en transparence pour la CET (568 964 €), aides aux salaires (3 906 €), remboursement de TICPE (59 939 €) et RODP (155 421 €), selon la feuille « Facture comparée », correspondent à l'année 2020 et non 2021

On notera également que **les calculs des coefficients d'indexation de CTVH ont été réalisés sans arrondis alors que les dispositions contractuelles prévoient que tous les calculs de l'indexation se font avec un arrondi à la quatrième décimale (article 17.5).**

9.3.1 Indexation des charges variables bus DVBN et DVTADn

Le coefficient d'indexation A des charges variables bus est défini à l'article 17.1 de la convention et a été modifié par le titre I de l'avenant 2, le titre V-2 de l'avenant 3 et le titre III de l'avenant 6 (remplacement des indices).

Le tableau suivant récapitule les valeurs des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient A.

	Gn			Sn			Cn		Rn			Pn	
	1764283			10562719					10534796			FSD3	
	non rattaché	rattaché		non rattaché	rattaché		2015	2021	non rattaché	rattaché		2015	2021
	2015	2021		2015	2021		2015	2021	2015	2021		2015	2021
	coeff rattachement : 1,833			coeff rattachement : 1,147					coeff rattachement : 1,0629				
Septembre	175,65	124,37	227,97						105,8	114,0	121,17	121,9	137,9
Août	178,92	122,96	225,39						105,8	112,2	119,26	122,6	136,4
Juillet	188,47	123,71	226,76	112,2	106,4	122,0408			106,9	111	117,98	123,9	135,5
Juin	192,93	121,32	222,38						106,9	109,3	116,18	123,3	133,8
Mai	195,5	119,24	218,57						106,6	107,9	114,69	123,2	132,4
Avril	191,42	117,92	216,15	112,0	106,1	121,6967			107,2	107,5	114,26	123,3	132
Mars	192	118,85	217,85						107,1	107,3	114,05	123,1	131,7
Février	186,48	115,50	211,71						107,0	106,2	112,88	122,8	130,7
Janvier	177,61	111,52	204,42	111,7	105,8	121,3526			105,9	105,2	111,82	121,6	129,7
Décembre n-1	187,47	108,63	199,12						106,5	103,9	110,44	122,4	128,6
Novembre n-1	196,98	104,72	191,95						107,5	102,7	109,16	123,1	127,2
Octobre n-1	201,81	103,91	190,47	111,1	105,2	120,6644			108,5	102,2	108,63	124,1	126,8
	188,7700		212,7273	111,7500		121,4386	40,2300	40,0400	106,8083		114,2086	122,9417	131,8917
	coeff rattachement : 1,147												
Selon CTVH	188,7700		212,7273	111,7500		121,4386	40,2300	40,0400	106,8083		114,2175	122,9417	131,8917

	A		Selon CTVH	
0,0000				
0,1157	Gn/Go	1,12691	Gn/Go	1,12691
0,7894	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100)	1,08523	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100)	1,08523
0,0712	Rn/Ro	1,06929	Rn/Ro	1,06937
0,0237	Pn/Po	1,07280	Pn/Po	1,07280
1,0000	A	1,0886	Selon CTVH	1,088626

Figure 16 : Valeur des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient A

Le calcul selon les modalités contractuelles aboutit à un coefficient A = 1,0886 contre 1,088626 selon le calcul de CTVH du fait de l'erreur sur l'indice R et de la non-application de la règle d'arrondi.

L'impact est de 452 € en défaveur du SIMOUV.

9.3.2 Indexation des charges variables Tramway DVTn

Le coefficient d'indexation B des charges variables tramway est défini à l'article 17.2 de la convention et a été modifié par le titre I de l'avenant 2, le titre V-2 de l'avenant 3 et le titre III de l'avenant 6 (remplacement des indices).

Le tableau suivant récapitule les valeurs des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient B.

	En 1653964 1771242 / 10534766			Sn 1567457 10562719			Cn		Mn' 1652109 10534800			Mn'' 1653640 10534697 / 10534696			Pn FSD3		
	non rattaché	rattaché		non rattaché	rattaché		2015	2021	non rattaché	rattaché		non rattaché	rattaché		2015	2021	
	2015	2021	2021	2015	2021	2021	2015	2021	2015	2021	2021	2015	2021	2021	2015	2021	
	coeff rattachement : 1,3291			coeff rattachement : 1,147						coeff rattachement : 1,0278			1,0586 1,0354				
Septembre	138,2	108,3	143,94						102,3	113,7	116,86	105,60	106,3	116,51	121,9	137,9	
Août	138,2	108,1	143,68						103,0	112,4	115,52	106,1	106,1	116,29	122,6	136,4	
Juillet	134,3	108,8	144,61	112,2	106,4	122,0408			104,1	111,1	114,19	106,2	105,6	115,75	123,9	135,5	
Juin	134,3	108,1	143,68						103,9	109,1	112,13	105,9	104,7	114,76	123,3	133,8	
Mai	134,3	119,2	158,43						104,1	108	111,00	105,7	104,5	114,54	123,2	132,4	
Avril	134,3	134	178,10	112,0	106,1	121,6967			103,6	106,8	109,77	105,8	104,8	114,87	123,3	132,0	
Mars	134,3	141,8	188,47						103,1	105,3	108,23	105,8	104,7	114,76	123,1	131,7	
Février	134,3	144,3	191,79						102,5	103,6	106,48	105,5	104,8	114,87	122,8	130,7	
Janvier	134,3	138,7	184,35	111,7	105,8	121,3526			102,7	102,1	104,94	105,6	104,5	114,54	121,6	129,7	
Décembre n-1	129,9	131,6	174,91						103,2	100,8	103,60	105,4	103,8	113,77	122,4	128,6	
Novembre n-1	129,9	115,3	153,25						103,8	100,1	102,88	105,0	103,6	113,55	123,1	127,2	
Octobre n-1	126,5	106,5	141,55	111,1	105,2	120,6644			104,3	100	102,78	104,9	103,7	113,66	124,1	126,8	
	133,5667	162,2285		111,7500	121,4386		40,2300	40,0400	103,3833		109,0325	105,6250		114,8229	122,9417	131,8917	
Selon CTVH	133,5667	162,2285		111,7500	121,4386		40,2300	40,0400	104,2800		111,3486				122,9417	131,8917	

B		Selon CTVH	
0,0000		0,0000	
0,1199	En/Eo 1,21459	0,1199	En/Eo 1,21459
0,7749	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100) 1,08523	0,7749	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100) 1,08523
0,0526	0,6 Mn'/Mo' + 0,4 Mn''/Mo'' 1,06762	0,0526	0,6 Mn'/Mo' + 0,4 Mn''/Mo'' 1,06779
0,0526	Pn/Po 1,07280	0,0526	Pn/Po 1,07280
1,0000	B 1,0992	1,0000	Selon CTVH 1,099166

Figure 17 : Valeur des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient B

Le calcul selon les modalités contractuelles aboutit à un coefficient B = 1,0992 contre 1,099166 selon le calcul de CTVH, du fait :

- de la non-application de la règle d'arrondi.
- d'une erreur dans la méthodologie de calcul de Mn/Mo : l'article 17.2 de la convention précise que $M / Mo = 0,6 M' / M'o + 0,4 M'' / M''o$, alors que CTVH effectue le calcul suivant : $M / Mo = (0,6 M' + 0,4 M'') / (0,6 M'o + 0,4 M''o)$

L'impact est de 321 € en faveur du SIMOUV.

9.3.3 Indexation des charges fixes DF_n

Le coefficient d'indexation C des charges fixes est défini à l'article 17.4 et a été modifié par le titre I de l'avenant 2, le titre V-2 de l'avenant 3 et le titre III de l'avenant 6 (remplacement des indices).

Le tableau suivant récapitule les valeurs des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient C.

	Sn 1567457 10562719			Cn		Pn FSD3		ING Identifiant 1711010			Bn 1653203 10535348					
	non raccordé		raccordé	2015	2021	2015	2021	2015	2021	2021	non raccordé		raccordé			
	2015	2021	2021								2015	2021	2021			
	coeff raccordement : 1,147															
Septembre								121,9	137,9		108,3		121,4	101,3	107,9	109,54
Août								122,6	136,4		108,5		121,2	101,4	108,7	110,35
Juillet	112,2	106,4	122,0408					123,9	135,5		108,7		121,2	101,5	108,1	109,74
Juin								123,3	133,8		108,5		120,9	101,4	107,7	109,34
Mai								123,2	132,4		108,2		120,4	101,5	107,4	109,03
Avril	112,0	106,1	121,6967					123,3	132,0		108,1		120,2	101,4	106,7	108,32
Mars								123,1	131,7		107,8		120	101,6	106,7	108,32
Février								122,8	130,7		107,8		119,6	101,6	106,5	108,12
Janvier	111,7	105,8	121,3526					121,6	129,7		107,5		119,1	101,7	106,4	108,02
Décembre n-1								122,4	128,6		107,7		118,6	102,3	107,4	109,03
Novembre n-1								123,1	127,2		107,8		118,1	102,3	107,3	108,93
Octobre n-1	111,1	105,2	120,6644					124,1	126,8		108		117,8	102,4	106,5	108,12
	111,7500		121,4386	40,2300	40,0400	122,9417	131,8917	108,0750		119,8750	101,7000		108,9056			
Selon CTVH	111,7500		121,4386	40,2300	40,0400	122,9417	131,8917	108,0750		119,8750	101,7000		108,9056			

C		Selon CTVH	
0,0081		0,0081	
0,5815	$\frac{Sn(1+Cn/100)}{So(1+Co/100)}$	0,5815	$\frac{Sn(1+Cn/100)}{So(1+Co/100)}$
0,1715	$\frac{Pn/Po}{1}$	0,1715	$\frac{Pn/Po}{1}$
0,1724	$\frac{INGn/INGo}{1}$	0,1724	$\frac{INGn/INGo}{1}$
0,0665	$\frac{Bn/Bo}{1}$	0,0665	$\frac{Bn/Bo}{1}$
1,0000	C	1,0000	Selon CTVH
	1,0856		1,085579

Figure 18 : Valeur des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient C

Le calcul selon les modalités contractuelles aboutit à un coefficient C = 1,0856 contre 1,085579 selon le calcul de CTVH du fait de la non-application de la règle d'arrondi.

L'impact est de 368 € en faveur du SIMOUV.

9.3.4 Indexation des charges de sous-traitance D_{An} et D_{PMRn}

Le coefficient d'indexation D des charges fixes est défini à l'article 17.3 de la convention et a été modifié par le titre I de l'avenant 2, le titre V-2 de l'avenant 3 et le titre III de l'avenant 6 (remplacement des indices).

Le tableau suivant récapitule les valeurs des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient D.

	Gn			Sn			Cn		Rn			Bn			Pn	
	1764283			10562719					10534796			10535348			FSD3	
	2015	2021	raccordé	2015	2021	raccordé	2015	2021	2015	2021	2021	2015	2021	2021	2015	2021
	coeffraccordement : 1,833			coeffraccordement : 1,147					coeffraccordement : 1,0629			coeffraccordement : 1,0152				
Septembre	175,65	124,37	227,97021						105,8	114	121,17	101,3	107,9	109,54	121,9	137,90
Août	178,92	122,96	225,38568						105,8	112,2	119,257	101,4	108,7	110,35	122,6	136,40
Juillet	188,47	123,71	226,76043	112,2	106,4	122,0			106,9	111	117,982	101,5	108,1	109,74	123,9	135,50
Juin	192,93	121,32	222,37956						106,9	109,3	116,175	101,4	107,7	109,34	123,3	133,80
Mai	195,5	119,24	218,56692						106,6	107,9	114,687	101,5	107,4	109,03	123,2	132,40
Avril	191,42	117,92	216,14736	112,0	106,1	121,7			107,2	107,5	114,262	101,4	106,7	108,32	123,3	132,00
Mars	192	118,85	217,85205						107,1	107,3	114,049	101,6	106,7	108,32	123,1	131,70
Février	186,48	115,5	211,7115						107	106,2	112,88	101,6	106,5	108,12	122,8	130,70
Janvier	177,61	111,52	204,41616	111,7	105,8	121,4			105,9	105,2	111,817	101,7	106,4	108,02	121,6	129,70
Décembre n-1	187,47	108,63	199,11879						106,5	103,9	110,435	102,3	107,4	109,03	122,4	128,60
Novembre n-1	196,98	104,72	191,95176						107,5	102,7	109,16	102,3	107,3	108,93	123,1	127,20
Octobre n-1	201,81	103,91	190,46703	111,1	105,2	120,7			108,5	102,2	108,628	102,4	106,5	108,12	124,1	126,80
	188,7700		212,7273	111,7500		121,4386	40,2300	40,0400	106,8083		114,2086	101,7000		108,9056	122,9417	131,8917
Selon CTVH	188,7700		212,7273	111,7500		121,4386	40,2300	40,0400	106,8083		114,2175	101,7000		108,9056	122,9417	131,8917

D		Selon CTVH	
0,0000		0,0000	
0,1312	Gn/Go	0,1312	Gn/Go
0,5798	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100)	0,5798	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100)
0,1252	Rn/Ro	0,1252	Rn/Ro
0,0790	Bn/Bo	0,0790	Bn/Bo
0,0848	Pn/Po	0,0848	Pn/Po
1,0000	D	1,0000	Selon CTVH
	1,0865		1,086521

Figure 19 : Valeur des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient D

Le calcul selon les modalités contractuelles aboutit à un coefficient D = 1,0865 contre 1,086521 selon le calcul de CTVH du fait de l'erreur sur l'indice R et de la non-application de la règle d'arrondi.

L'impact est de 151 € en défaveur du SIMOUV.

9.3.5 Indexation des charges variables des navettes

Le coût des navettes étant exprimé en valeur € 2019, le coefficient A d'indexation doit être calculé sur la base des valeurs de référence d'octobre 2018 à septembre 2019 pour les indices Go, Ro et Po, de T4 2018 à T3 2019 pour l'indice S et de janvier à décembre 2019 pour l'indice Co.

Le tableau suivant récapitule les valeurs des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient A pour les navettes.

	Gn 641310 / 1764283		Sn 1567457 / 10562719		Cn		Rn 1652106 / 10534796		Pn FSD3	
	raccordé	raccordé	raccordé	raccordé	2019	2020	raccordé	raccordé	2019	2020
	2019	2020	2019	2020			2019	2020		
	1,833		1,147				1,0629			
Septembre	227,82	227,97					110,97	121,17	129,3	126,9
Août	224,34	225,39					110,97	119,26	129,7	127,4
Juillet	225,73	226,76	118,5998	122,0408			110,86	117,98	129,6	127,5
Juin	226,50	222,38					110,44	116,18	128,8	126,4
Mai	235,50	218,57					110,97	114,69	129,1	125,2
Avril	233,29	216,15	118,2557	121,6967			111,50	114,26	129,5	124,9
Mars	232,04	217,85					111,60	114,05	128,8	127,1
Février	228,14	211,71					111,71	112,88	128,6	129,1
Janvier	222,07	204,42	117,7969	121,3526			111,39	111,82	128,3	129,5
Décembre n-1	225,81	199,12					111,18	110,44	128,4	130
Novembre n-1	235,43	191,95					112,35	109,16	129,1	129,4
Octobre n-1	241,86	190,47	116,8793	120,6644			112,56	108,63	130,1	129,6
	229,8781	212,7273	117,8829	121,4386	40,0400	40,0400	111,3742	114,2086	129,1083	127,7500
Selon CTVH	229,8781	208,8062	117,8829	119,6948	40,0400	40,0400	111,3565	109,3104	129,1083	128,3227

A navettes			Selon CTVH		
0,0000			0,0000		
0,1157	Gn/Go	0,92539	0,1157	Gn/Go	0,90833
0,7894	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100)	1,03016	0,7894	Sn(1+Cn/100)/So(1+Co/100)	1,01537
0,0712	Rn/Ro	1,02545	0,0712	Rn/Ro	0,98163
0,0237	Pn/Po	0,98948	0,0237	Pn/Po	0,99392
1,0000	A navettes	1,0167	1,0000	Selon CTVH	1,0001

Figure 20 : Valeur des indices entrant en compte dans le calcul du coefficient A pour les navettes

Le calcul selon les modalités contractuelles aboutit à un coefficient A = 1,0167 contre 1,0001 selon le calcul de CTVH du fait de l'erreur sur les valeurs de référence des indices (qui correspondent à l'indexation 2020 et non 2021).

L'impact est de **12 292 € en faveur du SIMOUV**.

9.3.6 Charges refacturées

Les dispositions de l'article 16.5 prévoient la prise en compte de 769 502 € au titre des charges refacturées. Ce montant ne fait pas l'objet d'indexation. Le calcul de CTVH est correct sur ce point.

9.3.7 Eléments en transparence

Les dispositions de l'article 16.5 de la convention prévoient de traiter en transparence les montants de la contribution économique territoriale (CET), des aides à la réduction du temps de travail (RTT / Fillon), les remboursements de TICPE, la RODP. Les montants de référence ne font pas l'objet d'indexation.

Par ailleurs, le titre V de l'avenant 3 prévoit d'intégrer à l'article 16.5 de la convention le remboursement au SIMOUV d'une somme forfaitaire de 105 000 € par an au titre du régime de la TICFE (taux réduit applicable à l'énergie de traction).

De plus, l'avenant 5 prévoit que l'article 16.5 de la convention intègre désormais en transparence la baisse de charges sociales employeur dite « équivalent CICE », qui s'établit à 700 419 €¹³ en 2021.

Dans son calcul, CTVH considère un montant de RODP réel de 137 421 €, ce qui ne correspond pas aux dispositions contractuelles de l'avenant 7 puisqu'il a été convenu d'une augmentation de 6 000 € en 2021 pour tenir compte des coûts d'occupation de 4 bureaux des locaux administratifs du dépôt de Saint-Saulve par le personnel de la direction régionale de la société-mère du Délégitaire. Le montant de la RODP a donc été porté à 143 421 € en 2021, soit 6 000 € de plus qui viennent en complément de l'engagement des recettes diverses (CTVH a bien augmenté les recettes diverses de 6 000 €¹⁴). On notera que dans le traitement en transparence de la RODP, CTVH a indiqué par erreur que le montant prévisionnel est de 155 421 € en 2021 (or il s'agit du montant de 2020, celui de 2021 étant de 143 421 €) et que le montant réel était de 137 421 € (et non 143 421 € selon l'avenant 7), ce qui devrait donc donner lieu à un retraitement en transparence de la différence « réel – prévisionnel » de RODP. Mais CTVH a logiquement neutralisé cette différence sinon il payerait deux fois les 6 000 € de RODP supplémentaires prévus dans le cadre de l'avenant 7 (car l'augmentation 6 000 € de la RODP est également prise en compte dans les recettes diverses)¹⁵.

Éléments traités en transparence selon CTVH	Référence	Réel 2021	Impact sur la contribution
CET	568 964 €	337 235 €	-231 729 €
aides RTT/Fillon	-3 906 €	-48 288 €	-44 382 €
TICPE	-59 939 €	-317 858 €	-257 919 €
RODP	155 421 €	137 421 €	neutralisé
CICE			-700 419 €
TICFE			-105 000 €
		total :	-1 339 449 €

Figure 21 : Calcul des éléments en transparence selon CTVH

Le montant des éléments traités en transparence selon CTVH (-1 339 449 €) est erroné car il est établi sur la base des valeurs de 2020 et non 2021.

Le montant sur la base des valeurs de 2021 est de -1 340 608 € (en neutralisant ici le traitement en transparence de la RODP car les 6 000 € d'augmentation prévus dans l'avenant 7 sont pris en compte dans les recettes diverses) .

¹³ Différence entre le montant des charges d'assurance maladie au taux actuel et celui calculé au taux normal de 13 % (en vigueur au moment du CICE), selon le détail dans la feuille « equivalent cice »

¹⁴ Cellule D8 de la feuille « Facture comparée »

¹⁵ Cellule H27 de la feuille « Facture comparée »

Eléments traités en transparence selon contrat	Référence	Réel 2021	Impact sur la contribution
CET	569 179 €	337 235 €	-231 944 €
aides RTT/Fillon	-3 890 €	-48 288 €	-44 398 €
TICPE	-59 011 €	-317 858 €	-258 847 €
RODP (Titre IV - art. 2 - avenant 7)	143 421 €	143 421 €	0 €
CICE			-700 419 €
TICFE			-105 000 €
		total :	-1 340 608 €

Figure 22 : Calcul des éléments en transparence selon les modalités contractuelles

L'impact est de 1 159 € en défaveur du SIMOUV.

9.3.8 Indexation des recettes de trafic

L'article 16.4 de la convention de délégation de service public précise que le montant des produits contractuels d'exploitation fait l'objet d'une distinction entre les recettes commerciales et les recettes scolaires. Toutefois, il a été convenu lors de l'avenant 2 que « l'engagement des recettes n'est pas dissocié entre d'une part les recettes commerciales et les recettes scolaires d'autre part ».

9.3.8.1 Indexation des recettes commerciales

Le coefficient d'indexation de l'engagement des recettes commerciales est défini à l'article 18.1 de la convention. Il tient compte de l'évolution de la recette moyenne par déplacement.

$$Rn_{\text{commerciaux}} = Ro_{\text{commerciaux}} \times \frac{Rmn}{Rmo} \times \left(1 + 0,48 \times \left(1 - \frac{\frac{Rmn \times (1 + TVAn)}{Rmo \times 1,10}}{\frac{In}{Io}} \right) \right)$$

Les données sur les recettes et les déplacements, communiquées par CTVH dans sa version de la « Facture de solde 2021 v2004 », sont les suivantes :

- 7 271 126 € HT de recettes commerciales pour 7 980 273 déplacements en 2015, soit $Rmn = 7\,271\,126 / 7\,980\,273 = 0,9111$ €/dépl ;
- 3 126 677 € HT de recettes commerciales pour 3 011 270 déplacements pour la période d'octobre 2020 à septembre 2021, soit $Rmn = 3\,126\,677 / 3\,011\,270 = 1,0383$ €/dépl selon CTVH.

Comme nous l'avions signalé lors de l'analyse du rapport 2020, les recettes commerciales omettent de prendre en compte les recettes des titres « TICKETS TRANSEXPRESS JOUR » d'octobre 2020 et novembre 2020 (il n'y en a pas pour ce titre de décembre 2020 à septembre 2021) : Le tableau des « Recettes » indique 313 839 € HT de recettes en octobre 2020 et 213 278 € en novembre 2020, confirmant les montants figurant dans le tableau du détail des recettes par titre de la feuille « recettes 2020 » (cellules AG82 et AH82) du fichier « Facture solde CTVH 2020 v2 0308 ». Mais ce dernier tableau comporte une erreur de calcul car il ne

totalise pas dans le « total des tickets » les recettes du titre « TICKETS TRANSEXPRESSION JOUR » (38 € en cellule AG35 et 13,82 € en cellule AH35¹⁶).

Les recettes d'octobre 2020 à septembre 2021 devraient donc s'élever à 3 126 729 € HT, soit un écart de 52 € avec le calcul de CTVH (3 126 677 € HT). Cela est toutefois sans impact sur la recette moyenne Rmn qui devrait être de 3 126 729 € / 3 471 349 dépl. = 1,0383, comme le calcul de CTVH.

In			
Identifiant 641339 / 1764296			
		non raccordé	raccordé
2015	2021		
coeff raccordement :		1,4109	
Septembre	141,39	106,61	150,42
Août	141,82	107,52	151,70
Juillet	141,59	107,12	151,14
Juin	141,17	106,41	150,13
Mai	140,97	106,28	149,95
Avril	140,8	105,94	149,47
Mars	140,41	105,85	149,34
Février	140,6	105,73	149,17
Janvier	140,38	105,54	148,91
Décembre n-1	139,72	105,43	148,75
Novembre n-1	139,57	104,89	147,99
Octobre n-1	139,46	104,77	147,82
140,6567			149,566

Selon CTVH	
Commerciales	
Ro convention (avenant 7)	7 336 152
Impact COVID-19 (projet avenant 8)	-139 827
Ro commercial	7 196 325
Déplacements 2015	
Recettes HT 2015	7 271 126
Rmo comm	0,9111
Déplacements année n	
Recettes HT année n	3 011 270
Rmn comm	1,0383
TVA n	0,10
Io	140,657
In	149,566
Rn commercial	7 918 117

Figure 23 : Calcul de l'indexation des recettes commerciales

La valeur de référence des recettes commerciales 2021 prise en compte par CTVH correspond à la valeur prévue à l'avenant 7 (7 336 152 €) corrigée de l'impact Covid de -139 827 € (projet d'avenant 8), soit 7 196 325 €.

¹⁶ Le total des tickets en AG38 et AH38 ne prend pas en compte les cellules AG35 et AH35

L'engagement des recettes commerciales indexées est donc $Rn_{\text{commerciales}} = 7\,918\,117 \text{ €}$ en 2021 selon le calcul de CTVH, conforme aux modalités contractuelles.

9.3.8.2 Indexation des recettes scolaires

Le coefficient d'indexation de l'engagement des recettes scolaires est défini à l'article 18.2 de la convention.

La valeur de référence des recettes scolaires 2020 prise en compte par CTVH correspond à la valeur prévue à l'avenant 7 (4 853 641) corrigée de l'impact COVID de -452 205 € (projet d'avenant 8), soit 4 401 436 €.

Pour rappel, il avait été convenu en 2016 entre le SIMOUV et le délégataire de ne pas indexer la recette moyenne R_m scolaire, qui est donc maintenue à 2,53 € HT.

L'engagement des recettes scolaires ne fait donc pas l'objet d'indexation et est égal à $Rn_{\text{scolaires}} = 4\,401\,436 \text{ €}$ pour l'année 2021 selon CTVH, conforme aux modalités contractuelles.

9.3.9 Indexation des recettes diverses

La formule d'indexation des recettes de trafic Pn/Po est définie à l'article 18.3 de la convention. Le tableau suivant détaille le calcul du coefficient d'indexation des recettes diverses.

Pn FSD3		
	2015	2021
Septembre	121,9	137,9
Août	122,6	136,4
Juillet	123,9	135,5
Juin	123,3	133,8
Mai	123,2	132,4
Avril	123,3	132
Mars	123,1	131,7
Février	122,8	130,7
Janvier	121,6	129,7
Décembre n-1	122,4	128,6
Novembre n-1	123,1	127,2
Octobre n-1	124,1	126,8
	122,9417	131,8917
	Pn/Po	1,0728

Figure 24 : Calcul de l'indexation des recettes diverses

La valeur de référence de l'engagement des recettes diverses $Ro_{\text{divers}} (342\,585 \text{ €})$ correspond à :

- L'engagement de recettes de l'avenant 7 (1 274 344 €),

- L'impact sur les recettes de PV de la gratuité des Pass & Go décidée dans le cadre de l'avenant 3 (- 112 348 €),
- L'impact de la suppression du CICE pris en compte dans l'avenant 5 (- 825 411 €),
- L'augmentation de la RODP convenue dans le cadre de l'avenant 7

	Selon Contrat
Engagement Ro divers	1 274 344 €
Avenant 3 gratuité	-112 348 €
Suppression CICE	-825 411 €
Complément RODP	6 000 €
Total Engagement Ro divers	342 585 €
Indexation	1,0728
Total Engagement Ro divers	367 525 €

L'engagement des recettes diverses indexées est donc $Rn_{\text{divers}} = 367\,525 \text{ €}$ selon les dispositions contractuelles, tout comme le calcul selon CTVH.

9.3.10 Ecart sur l'engagement des recettes

9.3.10.1 Partage des recettes de trafic

En 2021, les recettes réelles commerciales + scolaires (8 987 852 €) sont inférieures à l'engagement de recettes (12 319 553 € prenant en compte l'effet Covid).

Le titre III de l'avenant 2 a modifié les dispositions de l'article 20 de la convention sur le partage entre le délégataire et le SIMOUV : il précise que le droit à l'intéressement du délégataire n'est ouvert que sous réserve d'une atteinte des engagements des recettes commerciales majorées de 2 %. Or les recettes commerciales réelles (3 504 560 €) sont inférieures à l'engagement contractuel majoré de 2 % (7 918 117 €).

En conséquence, **le délégataire ne bénéficie pas d'intéressement sur les recettes de trafic en 2021.**

	Selon CTVH
<i>Recettes commerciales réelles</i>	3 504 560 €
<i>Recettes commerciales scolaires</i>	5 483 293 €
Recettes réelles	8 987 852 €
<i>Rn commerciales</i>	7 918 117 €
<i>Rn scolaires</i>	4 401 436 €
Rn commerciales + scolaires	12 319 553 €
Rn commerciales x (1+2%)	8 076 479 €
R commerciales réelles	3 504 560 €
Partage des recettes	0 €

On notera que ce calcul ne tient pas compte des recettes de compensation des Pass and Go gratuits (3 126 750 €¹⁷), conformément aux dispositions de l'article II-5 du titre II de l'avenant 3 ».

9.3.10.2 Partage des recettes diverses

L'article 20 de la convention prévoit un partage entre le délégataire et le SIMOUV si les recettes diverses réelles (362 459 € d'après le détail des recettes 2021) dépassent l'engagement majoré de 2 % (367 525 € x 1,02 = 374 875 €). Cela n'est pas le cas en 2021. En conséquence **le délégataire ne bénéficie pas d'intéressement sur les recettes diverses en 2021.**

9.3.11 Qualité de service (article 9)

Le montant du malus appliqué au délégataire portant sur les mesures des indicateurs contractuels de la qualité de service est de 56 000 €₂₀₁₅ (bonus de 23 000 € et malus de 79 000 €) selon les mesures des critères de 2021 (figurant au § 13.4 du rapport du délégataire).

9.3.12 Option n°2 RGO

Le coût de l'option 2 au titre de la Révision Générale des Organes (RGO) du Tramway s'établit à 443 927 €₂₀₁₅ en 2021 selon le chapitre 4 de la convention. CTVH facture donc ce montant indexé par le coefficient C conformément aux dispositions contractuelles.

9.3.13 Autres Eléments financiers

Les dispositions suivantes viennent corriger le montant de la contribution 2021.

9.3.13.1 Participation de CTVH à la gratuité des -18 ans et -25 ans (avenant 3)

L'article II-4 du titre II de l'avenant 3 précise que CTVH consent à prendre en charge une part de 800 k€ par an de perte de recettes consécutive à la mise en œuvre de la gratuité pour les -18 ans (à partir de 2018) et les moins de 25 ans (à partir de 2019). La participation de CTVH à la gratuité est donc de 800 k€ en 2021.

9.3.13.2 Réfaction contribution impact Covid (projet d'avenant 8)

L'article 1 du titre II du projet d'avenant 8 présente le bilan des conséquences financières de la crise sanitaire sur la contribution 2021 : -436 416 €₂₀₁₅ sur l'offre en propre (-85 085 € pour le tram et -351 331 € pour le bus) et -206 795 €₂₀₁₅ sur l'offre sous-traitée. Ces montants sont pris en compte dans le calcul de CTVH conformément aux dispositions contractuelles.

¹⁷ Ce montant mentionné dans la feuille « recettes 2021 »

9.3.13.3 Impact sinistre électrique (projet d'avenant 8)

Le titre III du projet d'avenant 8 présente les conséquences financières de la perte de production, conséquence de l'incendie d'une armoire électrique à l'origine de la coupure générale d'énergie sur l'ensemble du réseau tramway du 21 au 27 septembre : -185 783 €₂₀₁₅. Ce montant est pris en compte dans le calcul de CTVH conformément aux dispositions contractuelles.

9.3.13.4 Modification de l'offre de transport sur les navettes des centres villes (projet d'avenant 8)

L'article 1 du titre IV du projet d'avenant 8 présente l'impact financier des modifications de l'offre de transport des navettes de desserte du centre-ville de Valenciennes et de Saint Amand les Eaux : 462 835 €. Ce montant est pris en compte dans le calcul de CTVH conformément aux dispositions contractuelles. On note qu'il s'agit d'un montant en € 2021 selon le détail de l'annexe 4 du projet d'avenant 8.

9.3.13.5 Adaptation exceptionnelle des services

CTVH indique dans sa « facture comparée » un ajustement de -37 273 € sur la contribution pour des adaptations de service de l' « offre Cordon T2bus ». Il s'agit en fait d'un différentiel de coût de conduite de certains services des lignes T2 Bus, C1, C2 et AmandiTour, prévus initialement en propre, qui ont été confiés à la sous-traitance. En effet, pour des questions d'indisponibilités de conducteurs, CTVH a utilisé de la main d'œuvre en sous-traitance, tous les autres coûts (carburant, assurance, nettoyage...) étant assurés par CTVH.

9.3.13.6 Variation de la contribution PMR

L'article 32.2 de la convention prévoit une variation de la contribution forfaitaire en cas de variation de la fréquentation PMR par tranche de 10 %.

CTVH indique que le service a réalisé 27 766 déplacements en 2021 pour un prévisionnel de 29 700. En conséquence, le nombre de déplacements réalisés est inférieur de 7 % à l'objectif prévisionnel. Il n'y a donc pas de révision de la contribution 2021 au titre de l'article 32.2.

9.4 SYNTHÈSE DU SOLDE FINANCIER VERSE PAR LE SIMOUV

9.4.1 Solde à la charge du SIMOUV selon les modalités contractuelles

Solde à la charge du SIMOUV selon les modalités contractuelles :

	Année o	Indexation	2021
Charges variables bus	16 978 782 €	A= 1,0886	18 483 102 €
Charges variables tram	9 426 922 €	B= 1,0992	10 362 073 €
Charges fixes	17 641 490 €	C= 1,0856	19 151 602 €
Charges de sous-traitance	5 928 809 €	D= 1,0865	6 441 651 €
Charges TAD	301 936 €	A= 1,0886	328 688 €
Charges TPMR	1 311 492 €	D= 1,0865	1 424 936 €
Charges navettes (Luciole, Le Cordon, Villars Express)	739 326 €	A= 1,0167	751 673 €
Charges refacturées	769 502 €		769 502 €
(1) Total des charges d'exploitation	53 098 259 €		57 713 226 €
(2) Éléments en transparence			-1 340 608 €
<i>Recettes commerciales contractuelles</i>	7 196 325 €	1,100300	7 918 117 €
<i>Recettes scolaires contractuelles</i>	4 401 436 €		4 401 436 €
Engagement recettes commerciales + scolaires			12 319 553 €
<i>Recettes réelles commerciales + scolaires</i>			8 987 852 €
<i>Recettes Pass and Go gratuits</i>			3 126 750 €
Total recettes réelles			12 114 603 €
(3) Recettes de trafic			12 319 553 €
<i>Recettes diverses contractuelles</i>	342 585 €	1,072799	367 525 €
Recettes diverses réelles			362 459 €
(4) Recettes diverses			367 525 €
Partage recettes trafic			0 €
Partage recettes diverses			0 €
(5) Total partage des recettes			0 €
(6) Interessement à la qualité de service (art. 9)	-56 000 €	A= 1,0886	-60 962 €
(7) Révision Générale des Organes (option 2)	443 927 €	C= 1,0856	481 927 €
Participation CTVH à la gratuité des -18 et -25 ans			-800 000 €
Impact Covid sur offre bus	-351 331 €	A= 1,0886	-382 459 €
Impact Covid sur offre tram	-85 085 €	B= 1,0992	-93 525 €
Impact Covid sur offre sous-traitée	-206 795 €	D= 1,0865	-224 683 €
Impact sinistre électrique tram	-185 783 €	B= 1,0992	-204 213 €
Modification offre navettes	462 805 €		462 805 €
Adaptation exceptionnelle des services			-37 273 €
Variation de la contribution PMR	0 €	A= 1,0886	0 €
(8) Autres éléments financiers			-1 279 347 €
(1)+(2)+(5)+(6)+(7)+(8)-(3)-(4)			42 827 158 €
(1)+(2)+(5)+(6)+(7)+(8)	Total versé par le SIMOUV		55 514 236 €
(3)+(4)	Total versé par CTVH		12 687 078 €

Le SIMOUV verse au délégataire :

- 57 713 226 € de contribution forfaitaire

- 481 927 € de prise en charge du coût de l'option 2 (Révision Générale des Organes) et 462 805 € de surcoût d'offre de transport des navettes
- déduction faite de 1 340 608 € de charges traitées en transparence, de 60 962 € de malus lié la qualité de service, de 800 000 € au titre de la participation de CTVH à la gratuité des moins de 18 et 25 ans, de 700 667 € d'impact Covid sur l'offre (total bus, tram et sous-traitance), de 204 213 € d'impact lié au sinistre électrique sur le tram et de 37 273 € d'adaptation de services confiés à la sous-traitance

Parallèlement CTVH reverse au SIMOUV :

- 12 319 553 € de recettes de trafic correspondant au montant de l'engagement minimum garanti (car les recettes réelles encaissées sont inférieures à l'engagement du délégataire)
- 367 525 € de recettes diverses correspondant à l'engagement minimum garanti (car les recettes réelles encaissées sont inférieures à l'engagement du délégataire)

Au total le solde à la charge du SIMOUV en 2021, correspondant à la différence entre les montants versés au délégataire et les montants reversés par le délégataire, est de **42 827 158 € selon les modalités contractuelles.**

9.4.2 Solde du SIMOUV selon les calculs de CTVH

Solde à la charge du SIMOUV selon CTVH :

	Année o	Indexation	2021
Charges variables bus	16 978 782 €	A= 1,088626	18 483 546 €
Charges variables tram	9 426 922 €	B= 1,099166	10 361 752 €
Charges fixes	17 641 490 €	C= 1,085579	19 151 234 €
Charges de sous-traitance	5 928 809 €	D= 1,086521	6 441 775 €
Charges TAD	301 936 €	A= 1,088626	328 695 €
Charges TPMR	1 311 492 €	D= 1,086521	1 424 963 €
Charges navettes (Luciole, Le Cordon, Villars Express)	739 326 €	A= 1,000075	739 381 €
Charges refacturées	769 502 €		769 502 €
(1) Total des charges	53 098 259 €		57 700 848 €
(2) Éléments en transparence			-1 339 449 €
<i>Recettes commerciales contractuelles</i>	7 196 325 €	1,100300	7 918 117 €
<i>Recettes scolaires contractuelles</i>	4 401 436 €		4 401 436 €
Engagement recettes commerciales + scolaires			12 319 553 €
<i>Recettes réelles commerciales + scolaires</i>			8 987 852 €
<i>Recettes Pass and Go gratuits</i>			3 126 750 €
Total recettes réelles			12 114 603 €
(3) Recettes de trafic			12 319 553 €
<i>Recettes diverses contractuelles</i>	342 585 €	1,072799	367 525 €
Recettes diverses réelles			362 459 €
(4) Recettes diverses			367 525 €
Partage recettes trafic			0 €
Partage recettes diverses			0 €
(5) Total partage des recettes			0 €
(6) Interessement à la qualité de service (art. 9)	-56 000 €	A= 1,088626	-60 963 €
(7) Révision Générale des Organes (option 2)	443 927 €	C= 1,085579	481 918 €
Participation CTVH à la gratuité des -18 et -25 ans			-800 000 €
Impact Covid sur offre bus	-351 331 €	A= 1,088626	-382 468 €
Impact Covid sur offre tram	-85 085 €	B= 1,099166	-93 523 €
Impact Covid sur offre sous-traitée	-206 795 €	D= 1,086521	-224 687 €
Impact sinistre électrique tram	-185 783 €	B= 1,099166	-204 206 €
Modification offre navettes	462 805 €		462 805 €
Adaptation exceptionnelle des services			-37 273 €
Variation de la contribution PMR	0 €	A= 1,088626	0 €
(8) Autres éléments financiers			-1 279 351 €
(1)+(2)+(5)+(6)+(7)+(8)-(3)-(4)			42 815 925 €
(1)+(2)+(5)+(6)+(7)+(8)	Total versé par le SIMOUV		55 503 003 €
(3)+(4)	Total versé par CTVH		12 687 078 €

Le SIMOUV verse au délégataire :

- 57 700 848 € de contribution forfaitaire (charges d'exploitation y compris navettes)
- 481 918 € de prise en charge du coût de l'option 2 (Révision Générale des Organes) et 462 805 € de surcoût d'offre de transport des navettes

- déduction faite de -1 339 449 € de charges traitées en transparence, de 60 963 € de malus lié la qualité de service, de 800 000 € au titre de la participation de CTVH à la gratuité des moins de 18 et 25 ans, de 700 668 € d'impact Covid sur l'offre (total bus, tram et sous-traitance), de 204 206 € d'impact lié au sinistre électrique sur le tram et de 37 273 € d'adaptation de services confiés à la sous-traitance

Parallèlement CTVH reverse au SIMOUV :

- 12 319 553 € de recettes de trafic correspondant au montant de l'engagement minimum garanti (car les recettes réelles encaissées sont inférieures à l'engagement du délégataire)
- 367 525 € de recettes diverses correspondant à l'engagement minimum garanti (car les recettes réelles encaissées sont inférieures à l'engagement du délégataire)

Au total le solde à la charge du SIMOUV en 2021, correspondant à la différence entre les montants versés au délégataire et les montants reversés par le délégataire, est de **42 815 925 € selon le calcul de CTVH.**

L'écart entre les deux approches représente 11 233 € en faveur du SIMOUV en raison de :

- **L'erreur de CTVH dans le calcul de la formule d'indexation des navettes (CTVH a pris les valeurs des indices de l'indexation 2020 et non de 2021). Le coût des navettes est donc indexé en € 2020 et non en € 2021. En commettant cette erreur, CTVH ampute la contribution versée par le SIMOUV de 12 292 €. Cette erreur bénéficie donc au SIMOUV**
- **L'erreur de CTVH dans la prise en compte des valeurs de référence de la CET, des aides aux salaires et du remboursement de TICPE (CTVH a pris les valeurs 2020 et non 2021). En commettant cette erreur, CTVH majore la contribution versée par le SIMOUV de 1 159 €. Cette erreur joue donc en défaveur du SIMOUV**
- **La non-application de la règle d'arrondi des coefficients d'indexation par CTVH (alors que les dispositions contractuelles prévoient que tous les calculs de l'indexation se font avec un arrondi à la quatrième décimale selon l'article 17.5), cela ne représente toutefois que quelques centaines d'euros en faveur du SIMOUV**

9.4.3 Solde définitif du SIMOUV après correction

Interrogé sur ces calculs, CTVH a corrigé ses erreurs dans la version du solde au 07/06/2022 (fichier « Facture de solde 2021 v0706.xls »), en appliquant également la règle d'arrondi à l'ensemble des calculs des ratios (y compris par exemple Gn/Go, En/Eo...), ce qui peut être accepté¹⁸.

Au total le solde à la charge du SIMOUV en 2021, correspondant à la différence entre les montants versés au délégataire et les montants reversés par le délégataire, était de 42 825 025 € selon le calcul de CTVH au 07/06/2022.

Ce montant était conditionné par le fait que le coût de sous-traitance pour la mise à disposition de conducteurs pour l'exécution de service AmandiTour est bien de 21 488 €¹⁹. En effet, les différentes factures détaillées du sous-traitant Place Mobilité à CTVH faisaient apparaître un total de 17 006 € HT facturé pour la navette AmandiTour selon le fichier « Place ligne régulières et AmandiTour.pdf » et non 21 488 €. Il y avait donc un différentiel de 4 482 € inexplicé par le délégataire, et qui était en défaveur du SIMOUV.

Interrogé sur ce point, CTVH a transmis le 16/06/2022 les justificatifs des factures manquantes. Le coût de sous-traitance pour la mise à disposition de conducteurs pour l'exécution de service AmandiTour s'établit en définitive à de 21 160 € (et non 21 488 €).

En conséquence, le solde définitif à la charge du SIMOUV en 2021 est de 42 824 697 € selon modalités contractuelles et les justificatifs transmis.

¹⁸ Ce qui induit un léger écart à la 4^{ème} décimale pour le calcul des coefficients d'indexation de B et C en faveur du SIMOUV à hauteur de 2 725 €

¹⁹ cellule T10 de la feuille « Adaptation des services » du fichier « Facture de solde 2021 v0706 », occasionnant une restitution de 9 102 € pour la navette AmandiTour (parmi le montant total de 37 273 € restitué au SIMOUV)

	Année o	Indexation	2021
Charges variables bus	16 978 782 €	A= 1,088600	18 483 102 €
Charges variables tram	9 426 922 €	B= 1,099100	10 361 130 €
Charges fixes	17 641 490 €	C= 1,085500	19 149 837 €
Charges de sous-traitance	5 928 809 €	D= 1,086500	6 441 651 €
Charges TAD	301 936 €	A= 1,088600	328 688 €
Charges TPMR	1 311 492 €	D= 1,086500	1 424 936 €
Charges navettes (Luciole, Le Cordon, Villars Express)	739 326 €	A= 1,017500	752 264 €
Charges refacturées	769 502 €		769 502 €
(1) Total des charges	53 098 259 €		57 711 110 €
(2) Eléments en transparence			-1 340 608 €
<i>Recettes commerciales contractuelles</i>	7 196 325 €	1,100300	7 918 117 €
<i>Recettes scolaires contractuelles</i>	4 401 436 €		4 401 436 €
Engagement recettes commerciales + scolaires			12 319 553 €
<i>Recettes réelles commerciales + scolaires</i>			8 987 852 €
<i>Recettes Pass and Go gratuits</i>			3 126 750 €
Total recettes réelles			12 114 603 €
(3) Recettes de trafic			12 319 553 €
<i>Recettes diverses contractuelles</i>	342 585 €	1,072799	367 525 €
Recettes diverses réelles			362 459 €
(4) Recettes diverses			367 525 €
Partage recettes trafic			0 €
Partage recettes diverses			0 €
(5) Total partage des recettes			0 €
(6) Intéressement à la qualité de service (art. 9)	-56 000 €	A= 1,0886	-60 962 €
(7) Révision Générale des Organes (option 2)	443 927 €	C= 1,0855	481 883 €
Participation CTVH à la gratuité des -18 et -25 ans			-800 000 €
Impact Covid sur offre bus	-351 331 €	A= 1,088600	-382 459 €
Impact Covid sur offre tram	-85 085 €	B= 1,099100	-93 517 €
Impact Covid sur offre sous-traitée	-206 795 €	D= 1,086500	-224 683 €
Impact sinistre électrique tram	-185 783 €	B= 1,099100	-204 194 €
Modification offre navettes	462 805 €		462 805 €
Adaptation exceptionnelle des services			-37 601 €
Variation de la contribution PMR	0 €	A= 1,088600	0 €
(8) Autres éléments financiers			-1 279 648 €
(1)+(2)+(5)+(6)+(7)+(8)-(3)-(4)			42 824 697 €

Le SIMOUV verse au délégataire :

- 57 711 110 € de contribution forfaitaire (charges d'exploitation y compris navettes ; ce montant de 57 711 110 représente un surplus de 4 612 851 € par rapport à la valeur contractuelle avant indexation)
- 481 883 € de prise en charge du coût de l'option 2 (Révision Générale des Organes) et 462 805 € de surcoût d'offre de transport des navettes
- déduction faite de 1 340 608 € de charges traitées en transparence, de 60 962 € de malus lié la qualité de service, de 800 000 € au titre de la participation de CTVH à la gratuité des moins de 18 et 25 ans, de 700 659 € d'impact Covid sur l'offre (total bus, tram et sous-

traitance), de 204 194 € d'impact lié au sinistre électrique sur le tram et de 37 601 € d'adaptation de services confiés à la sous-traitance

Parallèlement CTVH reverse au SIMOUV :

- 12 319 553 € de recettes de trafic correspondant au montant de l'engagement minimum garanti (car les recettes réelles encaissées sont inférieures à l'engagement du délégataire)
- 367 525 € de recettes diverses correspondant à l'engagement minimum garanti (car les recettes réelles encaissées sont inférieures à l'engagement du délégataire)

CONFIDENTIEL

10 CONCLUSION

Année de sortie progressive après le plus fort de la pandémie Covid-19, l'année 2021 a vu les grands indicateurs de l'activité tendre vers un retour à la situation antérieure.

Toutefois, si l'offre de transport s'est rapprochée des niveaux contractuels malgré quelques adaptations nécessitées par la persistance de mesures d'ordre sanitaire, ce n'est pas le cas pour la fréquentation, qui reste éloignée des engagements initiaux comme c'était déjà le cas avant 2020.

Ce décalage est d'autant plus préoccupant que d'importantes mesures ont été prises, qui même si leur but principal était d'ordre social, auraient pu avoir pour effet de dynamiser la fréquentation. En particulier, la gratuité accordée aux moins de 25 ans ne semble pas avoir de conséquence déterminante sur la fréquentation, ce qui incite notamment à s'interroger sur sa réelle prise en compte dans les statistiques.

D'une manière générale, de nombreux facteurs se conjuguent pour compromettre la performance en termes de fréquentation :

- Une instabilité de l'offre, notamment pour des raisons techniques, qui a pu déconcerter les voyageurs, en particulier sur le tramway ;
- Un phénomène de fraude qui reste à un niveau élevé et contre lequel l'exploitant semble avoir du mal à lutter efficacement. Outre la perte directe de voyageurs qui en découle, cela contribue à un sentiment d'insécurité susceptible d'être dissuasif pour toute une catégorie de clientèle potentielle ;
- Une connaissance de la clientèle et un effort commercial qui pourraient être mieux structurés par le délégataire ;
- Un niveau de qualité qui sur plusieurs indicateurs essentiels reste nettement insuffisant.

En ce qui concerne la finalité et la cohérence des informations figurant dans le rapport du délégataire, on peut regretter que les remarques formulées depuis plusieurs années, par exemple sur le mode de calcul de la vitesse commerciale moyenne, n'aient jamais été suivies d'effet.

Le calcul de la contribution nette de l'autorité organisatrice ne présente pas d'écart important par rapport aux stipulations contractuelles, ce qui constitue un progrès par rapport aux années antérieures. Il faut cependant noter que ce calcul est rendu peu lisible par la superposition d'évolutions liées :

- au désengagement de la Région en matière de transports scolaires, qui a abouti à maintenir une contribution spécifique à ce titre, mais supportée par la SIMOUV ;
- à l'introduction de la gratuité du titre Pass&Go, qui fait l'objet d'une contribution spécifique du SIMOUV, mais aussi d'une « participation » du délégataire tendant à présenter celle-ci comme un sorte de geste commercial de sa part, alors qu'il s'agit en réalité d'un effort sur le montant des charges d'exploitation.

Même si l'on peut comprendre que les modifications des conditions tarifaires depuis l'entrée en vigueur de la convention aient nécessité un tel traitement, il est souhaitable que le futur contrat de concession présente cette question de manière plus lisible.

L'âge moyen du parc de matériel roulant routier a connu une légère diminution en 2021, du fait de l'achat de 10 véhicules neufs par l'autorité organisatrice, tendance au rajeunissement qui devrait se confirmer avec la mise en œuvre du plan de renouvellement au moyen de véhicules fonctionnant au bioGNV qui a été adopté par le SIMOUV en 2021, ainsi que par la diminution du taux de réserve encore très élevé qui devrait permettre la réforme de nombreux véhicules parmi les plus anciens.

Sur le plan financier, l'année 2021 a également vu la conclusion d'un avenant n° 7, relatif au traitement des incidences de la pandémie, qui s'est traduit par une diminution significative de la contribution forfaitaire, assortie d'un recalage de l'objectif de recettes. Même complété par la prise en charge à 50 % par l'autorité organisatrice de certains postes de dépense visant à limiter la propagation du virus, cela s'est traduit par une diminution notable de la charge financière nette de l'autorité organisatrice par rapport à la trajectoire contractuelle, naturellement permise par les mesures nationales au premier rang desquelles le chômage partiel.