

Monsieur Pierre Moscovici
Président de la Cour des Comptes
13 rue Cambon
75100 PARIS cedex 01

Montpellier, le 6 novembre 2025

Vos réf. : 2024-000287 / S2025-1592

Objet : Rapport relatif à « La contribution des usagers au financement des transports collectifs urbains – le cas de Montpellier Méditerranée métropole »

Monsieur le Président,

En application de l'article R.143-13 du code des juridictions financières, nous vous communiquons nos remarques relatives à vos observations définitives sur « La contribution des usagers au financement des transports collectifs urbains – le cas de Montpellier Méditerranée Métropole », reçues le 22 octobre 2025.

« 2.2.2 Un opérateur en déficit pendant quatre années malgré des interventions accrues de la Métropole »

Dans son rapport p38, la CdC indique :

« - En 2024 : révision du montant contractuel de la SFE (prévue également par l'avenant n°11) de 11.046 M€ ; une demande d'indemnisation préjudicielle liée à la hausse du coût de l'énergie a été faite à hauteur de 7 M€ ».

TaM précise que en 2024, selon les termes ci-dessous :

- TaM a bien bénéficié d'une augmentation de la SFE en application de l'avenant 11
 - o Rehaussement du plafond d'évolution de la SFE de 2% à 6% pour tenir compte de l'inflation constatée en 2022 et 2023,
 - o Révision des montants de la SFE en lien avec le changement des usages conséquemment à la crise sanitaire
 - +5.32 M € courants pour TaM
 - + 0.201 M€ pour T3M
 - o Révision du montant de la SFE en lien avec la hausse des charges de personnel TaM postérieure à juin 2022
 - +11.046 M€ courants.
- **TaM n'a pas demandé d'indemnité préjudicielle liée à la hausse de l'énergie à hauteur de 7 M€**
 - o Le coût de l'énergie s'est élevé à 6.9 M€ en 2024,
 - o **Au contraire**, TaM a bénéficié de l'amortisseur d'électricité et en a reversé l'intégralité à la Métropole pour un montant de 1.9 M€

« 3 Un premier bilan en demi-teinte »

La CdC a réalisé un sondage en juin 2024 sur l'évolution de leurs comportements et de leur satisfaction voyageurs et usagers entre octobre-novembre 2023 et avril-mai 2024.

La CdC indique que « *ce sondage a été réalisé au moment de la réalisation de travaux de voirie importants en juin. Cela n'a cependant pas biaisé les réponses.* »

Ce ne sont pas des « travaux de voiries importants » mais des travaux importants sur le réseau de transport en commun, objet de ce sondage. TaM indique que les kilomètres perdus en raison des travaux se sont élevés à :

- 2022 : 3 904 kms,
- 2023 : 6 735 kms,
- 2024 : 15 430 kms dont 9 934 kms à fin juin 2024.

De plus, TaM rappelle qu'au moment du sondage, comme cela a été précisé au début des travaux importants ont généré une coupure du 1^{er} juin 2024 au 01/09/2024 : 2 lignes ont été impactées avec 3 périodes de coupures de lignes et de réductions de fréquences nécessaires.

L'année 2024 a également été marquée par les travaux préalables à l'augmentation de l'offre (extension 1^{ère} ligne de tramway, 1^{ères} lignes de bustram, 5^{ème} ligne de tramway) pouvant induire la mise en place de navettes de substitution.

Donc, lors de la réalisation du sondage, les impacts des travaux à fin juin 2024 impactaient déjà de +47% le réseau par rapport à l'année complète 2023 et +150% par rapport à l'année complète 2022.

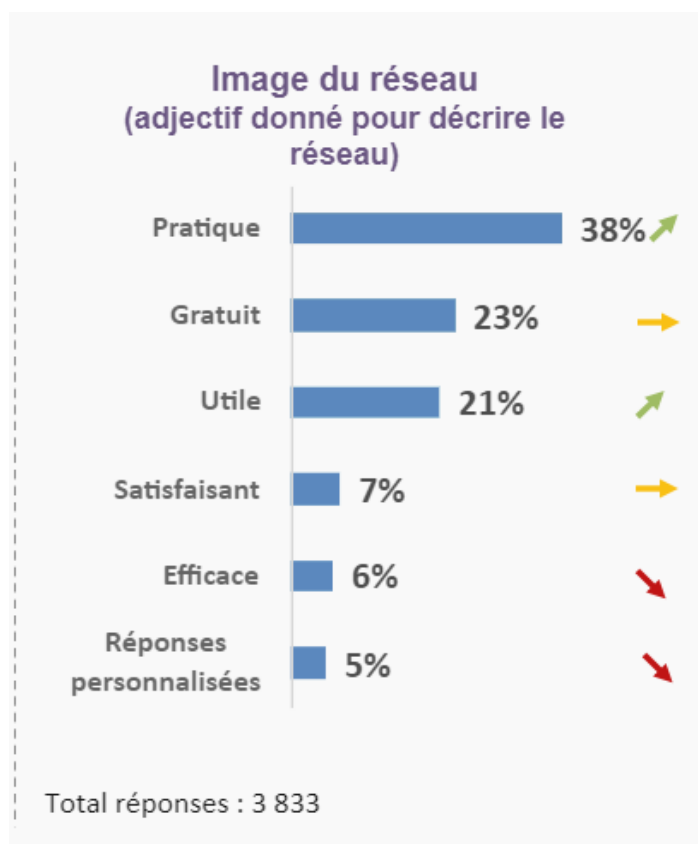
Ce sondage a ainsi nécessairement été biaisé par la perception de travaux en volume de l'ordre de 3 à 5 fois plus importants que les années précédentes, dans le cadre notamment des projets en cours de développement des nouvelles offres. Ce point avait d'ailleurs été précisé et relevé dès notre réunion d'ouverture, en amont du sondage.

De plus, TaM effectue tous les trimestres une évaluation de la satisfaction des clients au travers d'un baromètre satisfaction.

TaM avait remonté les résultats du baromètre de T1 2025. Nous disposons désormais des indicateurs de T3 2025, sur la base de 3 833 réponses, en évolution significative :

- Un taux de satisfaction de 88% (+1 point par rapport à T1 2025, +4.9 points par rapport à T4 2024),
 - o A titre de comparaison, le taux de satisfaction de Toulouse et de Nantes est de 80%, celui de Strasbourg de 88%
- Par communes : 87% de satisfaits pour les Montpellierains (2/3 des répondants), stable par rapport à T1 2025, en augmentation de 4% par rapport à T4 2024,
- La gratuité est ce qui caractérise le réseau pour 23% des usagers (en diminution de 5 points par rapport à T1 2025),
- **Le Net Promoter Score, taux de recommandation par les usagers, est de +23 (en augmentation de +8 points par rapport à T1 2025) :**

- Les promoteurs sont 46% (en augmentation de 4 points par rapport à T1 2025 et 6 points par rapport à T4 2024)
- Les détracteurs sont 23% (en diminution de 3 points par rapport à T1 2025 et 5 points par rapport à T4 2025)
- A titre de comparaison, le NPS du réseau de Toulouse est de +12.



3.4.1 Les principaux freins à la fréquentation concernent la qualité de l'offre

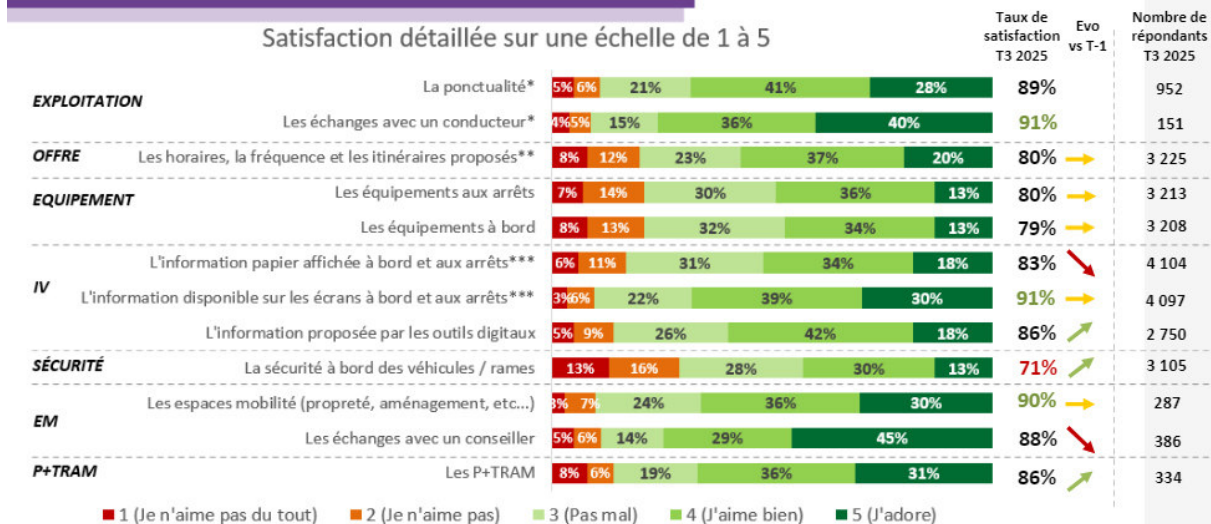
Le sondage de la CdC indique que « 28% des usagers jugent l'offre inadaptée, 21% d'entre eux les temps de parcours sont trop longs et 13% citent l'insécurité ».

Le baromètre de satisfaction de T3 2025 montre que le réseau est jugé pratique pour 38% (en augmentation de 9 points par rapport à T1 2025).

Concernant les temps de parcours, la mise en exploitation de la première tranche de la ligne A de BusTram, en mai 2025, a réduit le temps de parcours entre Sablassou et place de l'Europe à 16 minutes.

Baromètre Satisfaction Client Transport

Indicateurs détaillés de satisfaction



Concernant la sécurité, TaM tient à porter à connaissance que le baromètre de satisfaction de T3 2025 remonte un sentiment de sécurité de 71% (en augmentation de + deux points par rapport à T4 2024).

Vous souhaitant bonne réception de nos remarques à votre relevé d'observations provisoires, je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma considération distinguée.

21/11/2025

Renaud Calvat

Renaud Calvat

Président de TaM

✓ Certifié par // yousign

Vice-Président de Montpellier Méditerranée Métropole

Courrier TaM du 06.11.2025 Cour des Comptes
v21.11.2025

ID 3d712d21-ac40-49a0-aadd-4fc9abfd1ad6
Sending date 2025-11-21 12:12:50 UTC +01:00 | Expiration date 2026-02-21 23:59:59 UTC +01:00

All dates and times in this document are displayed in the sender's time zone.

Signed by
Renaud Calvat

✓ Certified by  yousign

 Transports pour l'agglomération de Montpellier (tam-way) - Instance Gouvernance

Sender



Type

User

ID

c5f8f23e-e804-4a0a-a453-12b723c657d9

First name

Loïc

Last name

MESSNER

Email address

marches@tam-way.com

Phone number

+33467076111

Organization

Transports pour l'agglomération de Montpellier (tam-way)

Workspace

Instance Gouvernance

IP address

193.239.192.34

 Signer

Signer First name Renaud Last name Calvat ID 6618ff58-aaad-4982-b0df-d9b583f944fc Email address rcalvat@gmail.com Phone number +33622621384 IP address 212.133.41.37	Authentication Mode No authentication requested by the sender
	Signature Signature context Signed via the link sent to the signer's email address Consent given at 2025-11-21 12:37:00 UTC +01:00 Signature process completed at 2025-11-21 12:37:01 UTC +01:00

Document #1

Courrier TaM du 06.11.2025 Cour des Comptes relu LM 21.11.2025.pdf

Courrier TaM du 06.11.2025 Cour des Comptes relu LM 21.11.2025.pdf

ID	Initial hash (sha256)	Initial mime type	Mime type
a9c001ad-a84c-4ca4-bbe6-47e3207d283f	441a74d690b54be8121a5872298f0e41b530bb46d5a7725c26ef5afa09a39fa7	application/pdf	application/pdf

Signature #1 Signed by Renaud Calvat

Hash (sha256)	Qualified timestamp
fbbf52fcb55d3f42b83d2be2327041794313f85188578807fee7c9a322fce46f	No

Certificate

DN	Generated at
CN=YOUSIGN, C=FR, O=YOUSIGN, 2.5.4.97=NTRFR-794513986, OU=0002 794513986, serialNumber=2023-12-21 15:41:20:983	2023-12-21 14:31:20 UTC +01:00
Hash (sha256)	OID
0f0545705f6637cf491bdcf1255f210a44da00d9e1fe094319e232847c62e990	1.2.250.1.302.1.13.1.0