



FORMATION INTER-JURIDICTIONS

« ENJEUX CONTEMPORAINS DES MOBILITES »

S2025-1592

OBSERVATIONS DÉFINITIVES

(Article R. 143-11 du code des juridictions financières)

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS

LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Le présent document, qui a fait l'objet d'une contradiction avec les destinataires concernés,
a été délibéré par la Cour des comptes, le 17 septembre 2025.

AVANT-PROPOS

En application des dispositions des articles L. 143-1 et L. 143-0-2 du code des juridictions financières, la Cour rend publiques ses observations et ses recommandations, au terme d'une procédure contradictoire qui permet aux représentants des organismes et des administrations contrôlées, aux autorités directement concernées, notamment si elles exercent une tutelle, ainsi qu'aux personnes éventuellement mises en cause de faire connaître leur analyse.

La divulgation prématurée, par quelque personne que ce soit, des présentes observations provisoires, qui conservent un caractère confidentiel jusqu'à l'achèvement de la procédure contradictoire, porterait atteinte à la bonne information des citoyens par la Cour. Elle exposerait en outre à des suites judiciaires l'auteur de toute divulgation dont la teneur mettrait en cause des personnes morales ou physiques ou porterait atteinte à un secret protégé par la loi.

TABLE DES MATIÈRES

PROCÉDURES ET MÉTHODES.....	5
SYNTHÈSE.....	7
INTRODUCTION.....	10
1 DEUX PRIORITES POURSUIVIES DEPUIS 2020 : LA GRATUITE PUIS LA RELANCE DU DEVELOPPEMENT DU RESEAU.....	12
1.1 Évolutions des tarifs et de la billettique	12
1.1.1 La tarification : une prérogative de la Métropole.....	12
1.1.2 Évolutions tarifaires : une gratuité mise en place progressivement et qui cible les résidents de la Métropole	13
1.1.3 Modalités d'achat et de validation : une digitalisation croissante.....	15
1.1.4 Une diffusion très large du passe gratuité, détenu par 70 % des métropolitains dès avril 2024	17
1.2 Des conséquences du passage à la gratuité insuffisamment anticipées.....	17
1.2.1 Une absence de travaux de planification structurants et une instance de consultation qui n'aborde pas le sujet de la gratuité	17
1.2.2 Des décisions tarifaires en faveur de la gratuité accompagnées d'une étude technique et d'un sondage, mais sans évaluation des coûts ni plan de financement suffisamment approfondis	19
1.2.3 L'incapacité à mesurer la fréquentation réelle de 2020 à 2023.....	21
1.2.4 Une fréquentation sous-estimée de 2020 à 2023.....	24
1.2.5 Un nouveau modèle économique qui n'interviendra qu'en 2025, après l'installation d'un système de mesure fiable de la fréquentation.....	26
1.3 Un « choc d'offre » qui n'interviendra qu'à la fin de l'année 2025.....	27
1.3.1 Une offre sans évolution majeure depuis 2016 et montrant déjà des signes de saturation avant le passage à la gratuité	27
1.3.2 Les projets pour 2025 : ligne 5 de tramway, prolongement de la ligne 1 jusqu'à la gare TGV et création de lignes de bus à haut niveau de service (BHNS) pour un coût de plus d'1 Md€	28
2 DES CONSEQUENCES FINANCIERES ET ECONOMIQUES DE LA GRATUITE QUI S'AJOUTENT A CELLES DU COVID ET DE LA CRISE ENERGETIQUE.....	31
2.1 Une contribution des usagers au financements du réseau qui chute	31
2.1.1 Répartition et évolution des recettes tarifaires	31
2.1.2 Une contribution des usagers au financement des coûts d'exploitation du réseau qui passe de 37 % en 2019 à 6 % en 2024.....	33

2.2 Malgré une compensation financière « gratuité » versée à TaM sous calibrée, des charges transport en hausse pour la Métropole	34
2.2.1 Une compensation de la mise en place de la gratuité fondée sur les validations qui a été sous calibrée	34
2.2.2 Un opérateur en déficit pendant quatre années malgré des interventions accrues de la Métropole.....	37
2.2.3 Des charges liées aux transports supportées par la Métropole en forte hausse.....	38
2.3 Un financement du coût global du transport qui mobilise de manière croissante les subventions publiques.....	39
2.3.1 Les trois principales sources de financement et leur évolution.....	39
2.3.2 Un endettement qui s'accroît, un choc d'investissement à venir	42
2.4 Un coût du passage à la gratuité de 32 M€ par an qui pourrait dépasser 46 M€ à l'horizon 2030	45
2.4.1 Un manque à gagner de l'ordre de 32 M€ en 2024, qui pourrait rapidement dépasser 38 M€ par an après la mise en service de la ligne 5 du tramway	46
2.4.2 Une économie liée à la billettique de 0,4 M€ par an.....	46
2.4.3 Un impact sur les coûts opérationnels de 7,9 M€ par an après 2031	47
3 UN PREMIER BILAN EN DEMI TEINTE	49
3.1 Une augmentation de la fréquentation, des effets mal appréhendés	50
3.1.1 Un effet « net » sur la fréquentation entre fin 2023 et début 2024 autour de +20 %	50
3.1.2 Un report modal peu sensible.....	52
3.1.3 Un report modal depuis la voiture limité, un bilan santé-environnement incertain.....	54
3.1.4 Quelques effets d'aubaines aux conséquences opérationnelles	55
3.2 Un passage à la gratuité dans un contexte de saturation du réseau qui a accéléré la dégradation de la qualité de service	56
3.3 Des modalités d'obtention du passe qui ont amené la Métropole à adresser la fracture numérique	57
3.4 Une mesure globalement bien accueillie par la population, une préférence pour le développement de l'offre chez beaucoup d'usagers	59
3.4.1 Les principaux freins à la fréquentation concernant la qualité de l'offre.....	59
3.4.2 La gratuité : une politique soutenue surtout par les usagers métropolitains.....	63
ANNEXES.....	66

PROCÉDURES ET MÉTHODES

Les rapports de la Cour des comptes sont réalisés par l'une des six chambres thématiques¹ que comprend la Cour ou par une formation associant plusieurs chambres et/ou plusieurs chambres régionales ou territoriales des comptes.

Trois principes fondamentaux gouvernent l'organisation et l'activité de la Cour ainsi que des chambres régionales et territoriales des comptes, donc aussi bien l'exécution de leurs contrôles et enquêtes que l'élaboration des rapports publics : l'indépendance, la contradiction et la collégialité.

L'**indépendance** institutionnelle des juridictions financières et l'indépendance statutaire de leurs membres garantissent que les contrôles effectués et les conclusions tirées le sont en toute liberté d'appréciation.

La **contradiction** implique que toutes les constatations et appréciations faites lors d'un contrôle ou d'une enquête, de même que toutes les observations et recommandations formulées ensuite, sont systématiquement soumises aux responsables des administrations ou organismes concernés ; elles ne peuvent être rendues définitives qu'après prise en compte des réponses reçues et, s'il y a lieu, après audition des responsables concernés.

La **collégialité** intervient pour conclure les principales étapes des procédures de contrôle et de publication. Tout contrôle ou enquête est confié à un ou plusieurs rapporteurs. Le rapport d'instruction, comme les projets ultérieurs d'observations et de recommandations, provisoires et définitives, sont examinés et délibérés de façon collégiale, par une formation comprenant au moins trois magistrats. L'un des magistrats assure le rôle de contre-rapporteur et veille à la qualité des contrôles.

Sauf pour les rapports réalisés à la demande du Parlement ou du Gouvernement, la publication d'un rapport est nécessairement précédée par la communication du projet de texte que la Cour se propose de publier, pour exercice de leur droit de réponse, aux ministres, directeurs d'administration centrale ou chefs de service intéressés (selon les cas) et aux responsables des organismes concernés, ainsi qu'aux autres personnes morales ou physiques directement intéressées. Leurs réponses sont présentées en annexe du rapport publié par la Cour.

Le présent rapport d'observations définitives est issu d'une enquête sur la contribution des usagers au financement des transports collectifs urbains. Cette enquête, conduite sur le fondement des articles L. 111-2 et L. 111-3 du code des juridictions financières, répond à une demande citoyenne exprimée lors de la consultation menée par la Cour en 2023. Ce rapport est rendu public en vertu des dispositions de l'article L. 143-6 du même code.

Ce rapport constitue un cahier spécifique sur le cas de Montpellier. Ses conclusions ont alimenté les travaux de l'enquête dont les conclusions générales ont été publiées le 15 septembre 2025. Les juridictions financières cherchaient en effet à réaliser un sondage auprès des usagers d'un réseau ayant expérimenté un changement de tarification à la fois significatif et suffisamment récent, pour en analyser les effets. Le cas de Montpellier a été retenu, car il vérifiait ces conditions, avec la mise en place de la gratuité en décembre 2023. En outre, la gratuité à Montpellier n'ayant pas été accompagnée immédiatement par une augmentation de l'offre, les hausses de fréquentation observées peuvent lui être principalement attribuées.

Le sondage, réalisé en juin 2024, questionne les usagers sur l'évolution de leurs comportements de mobilité et de leur satisfaction suite à la mise en place de la gratuité.

L'instruction a conduit les juridictions financières à contrôler Montpellier Méditerranée Métropole ainsi que l'opérateur de transport urbain, la TaM.

¹ La Cour comprend aussi une chambre contentieuse, dont les arrêts sont rendus publics.

**

Le projet de rapport a été préparé, puis délibéré le 17 septembre 2025, par une formation interjuridictions, présidée par Mme Mercereau, conseillère maître, et composée de M. Kesler, président de section à la Cour des comptes, M. Blanchot, conseiller maître à la Cour des comptes, Mme Bonnafoux, conseillère référendaire, présidente de la chambre territoriale des comptes de Nouvelle-Calédonie, MM. Luprich, président de section à la chambre régionale des comptes Hauts de-France, Roquelet, président de section à la chambre régionale des comptes Nouvelle-Aquitaine et Royer, président de section à la chambre régionale des comptes Île-de-France, MM. Roman, premier conseiller à la chambre régionale des comptes Normandie et Brunet, premier conseiller à la chambre régionale des comptes Occitanie, et M. Domergue, conseiller référendaire en service extraordinaire, en qualité de rapporteur ainsi que M. Vasseur, conseiller maître à la Cour des comptes, en tant que contre-rapporteur.

**

Les rapports publics de la Cour des comptes sont accessibles en ligne sur le site internet de la Cour et des chambres régionales et territoriales des comptes : www.ccomptes.fr.

SYNTHÈSE

Ce rapport est issu d'une enquête à la visée plus large sur la contribution des usagers au financement des transports collectifs urbains, dont les conclusions générales ont été publiées le 15 septembre 2025². Les juridictions financières souhaitaient réaliser un sondage auprès des usagers d'un réseau ayant expérimenté récemment un changement de tarification significatif. L'objectif était d'analyser les effets d'une telle modification avant que d'autres facteurs, intervenant inévitablement à long terme, ne compliquent les analyses de causalité. Le cas de Montpellier répondait à ces critères.

Une politique de mobilité ambitieuse avec deux priorités : la gratuité des transports collectifs puis la relance du développement de l'offre

Montpellier Méditerranée Métropole est la seule autorité organisatrice des mobilités (AOM) à avoir instauré la gratuité dans ses transports collectifs parmi les 27 agglomérations regroupant plus de 100 000 habitants et disposant d'un réseau de tramway. L'introduction de la gratuité s'est déroulée en trois étapes entre 2020 et 2023 : d'abord le week-end en septembre 2020, puis pour les moins de 18 ans et les plus de 65 ans en septembre 2021, et, enfin, la gratuité totale en décembre 2023. La gratuité est réservée aux résidents de la métropole qui détiennent un passe gratuité, après avoir justifié de leur domicile.

La mise en œuvre de la gratuité a été la priorité de la nouvelle municipalité élue en juin 2020, et constitue un élément clé d'une politique globale en faveur du développement de la mobilité. Elle a été décidée en même temps que le développement de l'offre de transport collectif après une décennie sans accroissement significatif, et parallèlement à la création de nouvelles pistes cyclables. Cette relance s'est concrétisée par la connexion de la ligne 1 de tramway à la gare TGV Sud de France en octobre 2025, ainsi que par la mise en service de la nouvelle ligne 5 en décembre 2025. Par ailleurs, le déploiement d'un réseau de bus à haut niveau de service, le « bustram », a commencé début 2025 et se poursuivra dans les années à venir. Pour leur part, les mesures encourageant la pratique du vélo ont porté leurs fruits avec un doublement de la part de ce mode de transport dans les déplacements.

La mise en œuvre rapide de la gratuité, avant le développement effectif de l'offre, a mobilisé une grande partie des agents de la métropole en charge des mobilités. Elle est même intervenue avant la révision du plan de mobilités, qui a été suspendue. L'élaboration de ce document stratégique, accompagnée d'un diagnostic actualisé, aurait pourtant permis de mieux comprendre les besoins des usagers et les effets attendus de la gratuité sur la fréquentation. Par ailleurs le « Comob », instance de consultation tenue d'examiner les sujets structurants concernant la mobilité, n'a pas abordé ce sujet.

Le coût de cette décision non plus que son financement n'ont fait l'objet d'une étude préalable approfondie. Une étude technique de 2020, partant d'une hypothèse d'augmentation de la fréquentation de 20 %, concluait à la nécessité d'accroître le nombre de tramways de 20

² Rapport d'initiative citoyenne : « [La contribution des usagers au financement des transports collectifs urbains](#) ».

% et de réaliser certains aménagements sur le réseau, compte tenu de l'état de saturation déjà observé depuis plusieurs années. Pourtant, le nombre de rames de tramways, qui assurent 80 % du trafic, n'a pas été accru. Par ailleurs un sondage réalisé juste avant la troisième phase de la gratuité montrait que les phases 1 et 2 n'avaient eu qu'un impact relatif sur la fréquentation, et anticipaient un report modal depuis la voiture assez limité lors de la généralisation de la gratuité.

La modification des comportements de validation des passes gratuites, restée obligatoire pendant la phase transitoire, a conduit à sous-estimer la fréquentation, du fait d'une certaine incompréhension chez les usagers. Elle a eu des conséquences financières pour le délégataire, la TaM, dont la compensation financière était basée sur le nombre de validations. Les cellules de comptage (capteurs installés à chaque porte de chaque véhicule) ont été déployées à partir de la fin 2023.

Un abandon de recettes tarifaires importantes, entraînant une contribution croissante de la Métropole

En 2019, les recettes tarifaires s'élevaient à près de 40M€, couvrant 37 % des charges d'exploitation de l'opérateur (la TaM). Cette part se situait plutôt dans le haut de la fourchette des réseaux de taille similaire. En 2024, elle a chuté à 6 %. Il ne demeure, en effet, plus que les recettes des tarifs versés par les non-résidents.

Le versement mobilité, une contribution des employeurs assise sur la masse salariale, constitue une source majeure de financement, mais son taux atteint déjà le maximum légal. La croissance rapide de cette ressource, du fait du dynamisme économique du territoire, a permis de compenser partiellement la perte de recettes tarifaires, mais, en fin de compte, les subventions publiques ont dû augmenter, en particulier compte tenu de la relance des investissements. La dette transport de la Métropole est donc répartie à la hausse, atteignant 518 M€ fin 2023, et représente désormais la moitié de sa dette totale.

Les perspectives financières sont préoccupantes, puisque les travaux d'extension de l'offre nécessitent 1,9 Md€ d'investissements entre 2024 et 2031, soit en moyenne 270 M€ par an. Dans les années à venir, le financement des transports collectifs dépendra de plus en plus fortement des subventions publiques, financées par les contribuables locaux. Le montant annuel par habitant de subvention consacrée au transport devrait passer de 75 € en moyenne sur la période 2015-2024 à 460 € sur la période 2025-2031.

Le coût de la gratuité ne se limite pas aux pertes de recettes tarifaires. Il inclut une hausse de dépenses opérationnelles en particulier celles nécessaires pour adapter l'offre de transport en raison de l'augmentation du nombre de voyageurs. Il n'a pas été évalué par la Métropole.

Les juridictions financières en ont fait une estimation prudente à partir des éléments disponibles. En 2024, le coût de la gratuité s'élève ainsi à 32 M€ environ, résultant d'un manque à gagner lié à la baisse des recettes tarifaires. En 2026, après la mise en service de la ligne 5, il devrait s'élever à 38 M€ (sans la gratuité, l'augmentation de fréquentation due à cette nouvelle offre aurait généré davantage de recettes), soit une augmentation de 6 M€. Après 2031, il pourrait dépasser 45 M€ par an, soit une augmentation de plus de 7 M€, ce qui correspond au coût opérationnel lié à la mise en service de 17 rames de tramway pour répondre à la hausse de fréquentation due à la gratuité. L'achat de ces dernières, dont le besoin est identifié depuis l'étude technique de 2020, a en effet été repoussé après cette date.

Un premier bilan en demi-teinte

Le sondage réalisé par les juridictions financières en juin 2024 a porté sur le changements de comportement des usagers et leur perception de l'évolution de la qualité de service entre fin 2023 et début 2024.

La majorité d'entre eux a simplement maintenu ses habitudes mais, une portion notable de 41,6 % a augmenté sa fréquentation du réseau, tandis que 4,8 % des usagers l'ont réduite. Il en résulte une hausse nette de 20 % des déplacements en transports collectifs. Cette augmentation s'est concentrée dans le cœur de la métropole, et en heures de pointe, ce qui a accru la saturation du réseau.

Les nouveaux trajets réalisés en tramway et bus se sont fait au détriment, à 39 %, de la marche, du vélo et de la trottinette, et à 33 % de la voiture et de la moto. Les 28 % restants correspondent à des trajets qui n'étaient pas effectués auparavant. En conséquence, un premier bilan des coûts et bénéfices induits par ces changements sur la santé et l'environnement réalisé par les juridictions financières, s'avère négatif.

Concernant l'appréciation de l'évolution globale de la qualité de service, les résultats montrent des réactions mitigées : autant d'usagers signalent une dégradation qu'une amélioration. Cependant, certains critères révèlent une baisse marquée de la qualité perçue, notamment en ce qui concerne l'affluence dans les véhicules, le sentiment de sécurité et la propreté. Cette moindre satisfaction a conduit certains usagers à réduire leur fréquentation et ce, de façon plus marquée pour les usagers réguliers.

Avant la mise en place de la gratuité, les personnes interrogées identifiaient principalement, comme freins à leur fréquentation des transports collectifs urbains (TCU), l'inadéquation de l'offre et des temps de trajet trop longs. Le prix était peu évoqué, sauf pour les personnes les plus défavorisées. Or ce sont celles qui consacraient le budget le plus élevé aux transports collectifs. Toutefois, une gratuité ciblée sur les populations les plus modestes, en soi plus redistributive, aurait concilié l'objectif social et la préservation des ressources nécessaires au financement de l'offre de service.

La mesure de gratuité a naturellement été bien accueillie par les personnes interrogées. Aujourd'hui elles considèrent que les priorités dans l'allocation des ressources financières de la Métropole, sont le maintien de la gratuité (à 62 %), puis l'amélioration de l'offre de TCU (58 %), et l'investissement dans les « autres politiques publiques : santé, sécurité, etc. » (45 %). Un examen plus fin des réponses révèle que la gratuité est davantage plébiscitée par ceux qui utilisaient déjà le réseau (dans la ville-centre) et ceux qui n'avaient pas d'autre option pour se déplacer. En revanche, les habitants de la périphérie de la métropole qui bénéficient de la gratuité mais qui recourent à des solutions alternatives aux TCU, essentiellement l'automobile, attendent avant tout une amélioration de l'offre pour changer de mode de transport.

INTRODUCTION

Les transports en commun de l'agglomération de Montpellier sont placés sous la responsabilité de la métropole de Montpellier, appelée Montpellier Méditerranée Métropole (M3M). En tant qu'autorité organisatrice de la mobilité (AOM), celle-ci a en charge l'organisation des services de mobilités sur son ressort territorial, qui est composé de 31 communes et accueillait 506 000 habitants en 2021. Si ce périmètre comprend les deux gares Saint-Roch et Sud de France, il n'inclut pas l'aéroport ni les communes du littoral situées directement au sud de Montpellier (Palavas les flots et Mauguio).

La métropole est caractérisée par une croissance démographique dynamique en comparaison des agglomérations similaires (+1,78 % par an en moyenne entre 2011 et 2021). Le territoire est fortement polarisé par la ville centre qui compte 306 000 habitants (densité de 5 200 habitants par km² pour la commune de Montpellier, 550 habitants par km² pour le reste de la Métropole) dont 60 000 étudiants. Le taux de chômage (19,8 % en 2020) et le taux de pauvreté (28 % en 2021) sont particulièrement élevés dans la commune de Montpellier, ville-centre de la métropole.

L'exploitation du réseau est confiée à une société publique locale au capital de 15,3 M€ baptisée TaM (Transports de l'agglomération de Montpellier), détenue majoritairement par la métropole³. Au-delà de l'exploitation, de l'entretien et de l'évolution du réseau de transport, TaM est également mandataire pour les travaux de construction des lignes de tramway et exerce également d'autres activités connexes telles que la gestion du stationnement des véhicules sur la voirie et dans certains parkings publics du centre-ville pour le compte de la Ville de Montpellier et la gestion du service de vélopartage de Montpellier Méditerranée Métropole.

Le développement du réseau de transports collectifs urbains (TCU) de Montpellier s'est structuré autour des quatre lignes de tramway achevées en 2000, 2006, 2012 et 2016 et totalisant 62 km de rail sur lesquels circulent 86 rames. Ces lignes desservent le centre de la métropole, c'est-à-dire principalement la ville de Montpellier et sept communes adjacentes. Un réseau de bus (42 lignes et 138 véhicules) complète l'offre en milieu urbain et suburbain (sur cette dernière il est confié à un sub-délégué, T3M). En 2019, en véhicules-kilomètres, le tramway représentait 40 % de l'offre totale, les bus urbains 34 % et les bus suburbains 26 %. Cependant, 76 % des déplacements validés étaient effectués en tramway, 20 % en bus urbains, 4 % en suburbain. Une telle prépondérance du tramway est unique et s'explique par la polarisation de la métropole et le choix de favoriser ce mode de transport.

La part modale de la voiture a reculé entre 2003 et 2013 de 59 à 52 % sous l'effet du développement du tramway notamment alors que la part du TCU a augmenté de 9 à 13 % (chiffres provenant des enquêtes ménages-déplacements – EMD – réalisées en 2003 et 2013). Le développement du vélo a pris du retard par rapport aux agglomérations de taille comparable, mais un rattrapage est en cours d'après les dernières estimations de la métropole.

Sur le plan de la tarification, une évolution majeure est intervenue entre 2020-2023, avec la mise en œuvre, en trois étapes, de la gratuité des transports collectifs urbains pour tous

³ Montpellier Méditerranée Métropole détient 68,31 % des parts de TaM, aux côtés de deux autres actionnaires, la Ville de Montpellier (31,40 % des parts) et la Ville de Pérols (0,29 % des parts).

les résidents de la métropole montpelliéraine. Cette mesure, élément clé d'une politique globale, a été décidée en même temps que la relance des chantiers de développement de l'offre et de la création de nouvelles pistes cyclables, dans un contexte où l'offre stagnait et le réseau présentait des signes de saturation. L'offre ne sera significativement accrue qu'après la mise en service de la nouvelle ligne 5, annoncée pour le 20 décembre 2025. Cette dernière fera suite à la connexion du tramway à la nouvelle gare TGV Sud de France le 18 octobre 2025. Par ailleurs le déploiement du « bustram », réseau de bus à haut niveau de service (BHNS), a commencé et se poursuivra dans les années à venir. D'un point de vue financier, les tarifs proposés étaient, jusqu'à leur suppression pour les résidents en 2023, plutôt attractifs par rapport à ceux des agglomérations de taille comparable. En 2019 le taux de couverture des coûts d'exploitation (109 M€) par les recettes tarifaires (40 M€) était de 37 %, un niveau se situant plutôt dans le haut de la fourchette à l'échelon national. Le taux de fréquentation élevé des tramways contribuait à ce bon résultat. Enfin, fin 2023, la moitié de la dette de la métropole est imputable à la politique de transport (soit 514 M€ sur 1 Md€).

La partie 1 détaille les évolutions tarifaires passées qui ont conduit à la gratuité, en examinant comment cette transition a été préparée et dans quel contexte elle s'est déroulée.

La partie 2 analyse les conséquences financières de la gratuité, y compris celles à moyen terme.

La partie 3, fondée sur un sondage réalisé par la Cour des comptes auprès des abonnés du réseau, analyse l'impact de la gratuité sur la satisfaction des usagers et leurs comportements en matière de mobilité.

1 DEUX PRIORITES POURSUIVIES DEPUIS 2020 : LA GRATUITE PUIS LA RELANCE DU DEVELOPPEMENT DU RESEAU

À la différence d'autres autorités organisatrices des mobilités (AOM) ayant pris la même décision, la métropole de Montpellier n'a pas accompagné immédiatement la mise en place de la gratuité par une augmentation de l'offre. Elle a souhaité rendre le réseau gratuit pour tous les métropolitains dès décembre 2023, avant la date de mise en service de la 5ème ligne de tramway et de la jonction de la ligne 1 avec la gare TGV, fin 2025. Certaines difficultés opérationnelles du passage à la gratuité n'ont pas été suffisamment anticipées.

1.1 Évolutions des tarifs et de la billettique

1.1.1 La tarification : une prérogative de la Métropole

L'article L. 1221-5 du code des transports précise que « *l'autorité organisatrice définit la politique tarifaire de manière à obtenir l'utilisation la meilleure, sur le plan économique et social, du système de transports correspondant* » et qu'elle « *fixe ou homologue des tarifs* », sous réserve des pouvoirs généraux des autorités de l'État en matière de prix.

Les deux derniers contrats de DSP (2010-2017 et 2018-2024) prévoient que la grille tarifaire (produits et prix) est une prérogative de l'Autorité délégante. L'article 63 du contrat actuel précise ainsi qu'« *Aucune évolution automatique des tarifs n'est contractuellement prévue. Dès leur adoption, le Délégrant informe le Déléataire au moins deux mois avant la mise en application des nouveaux tarifs. Les nouveaux tarifs sont généralement mis en œuvre le 1er septembre. À défaut, les tarifs de l'exercice antérieurs sont reconduits en l'état. Le Délégrant se réserve la faculté de modifier la grille tarifaire, de créer de nouveaux titres, ou de nouvelles conditions d'accès aux titres existants. Il en informe le Déléataire dans le délai utile avant leur mise en application.* »

En matière commerciale, « *le délégataire élabore une politique commerciale visant à augmenter la fréquentation du réseau* » et à atteindre ses objectifs de recettes (article 54). Il est donc force de proposition auprès de l'autorité organisatrice des mobilités (AOM) pour attirer et fidéliser les usagers. Cependant, il ne peut décider seul d'une évolution tarifaire.

Concernant l'organisation interne, les décisions tarifaires sont instruites par le service Exploitation des services de mobilité, au sein du Pôle Mobilités de la Métropole. Les Pôles Finances et Juridique sont associés à la préparation des avenants pour en évaluer l'impact budgétaire et la légalité. Enfin, la Direction de la Communication prend en charge, conjointement avec le délégataire, la stratégie de communication autour des nouveaux tarifs. Pour la mise en place de la gratuité, un comité de pilotage *ad hoc* a été créé réunissant les services de la Métropole et ceux de TaM. Il s'est réuni environ trois à quatre fois par an.

1.1.2 Évolutions tarifaires : une gratuité mise en place progressivement et qui cible les résidents de la Métropole

Avant l'instauration de la gratuité totale pour les résidents de la Métropole, la gamme tarifaire du réseau TaM comprenait plus d'une trentaine de titres, présentés en annexe n°1. Ceux-ci incluaient des titres « tout public » ainsi que plusieurs titres catégoriels en fonction de l'âge (moins de 26 ans, plus de 60 ans) et du statut social (scolaire, salarié, demandeur d'emploi, personne handicapée, demandeur d'asile, mutilés de guerre, migrants). Certaines catégories étaient soumises à des conditions de revenus (modulation de la réduction en fonction du quotient familial pour les scolaires ; plafond de ressources pour les demandeurs d'emploi, les seniors et les personnes handicapées).

La dernière évolution tarifaire majeure avant l'instauration de la gratuité date de 2014, lorsqu'une nouvelle gamme tarifaire a été mise en place par M3M afin de renforcer l'attractivité du réseau, notamment par la mise en place du « voyage à 1 € » (pour l'achat d'un carnet de 10 tickets) et la baisse de 20 % du prix de l'abonnement pour les jeunes. Le prix du carnet de 10 tickets n'a pas évolué jusqu'en septembre 2024, de même que l'abonnement jeunes jusqu'à aujourd'hui, alors que des évolutions ont eu lieu sur les autres titres.

La gratuité concerne aujourd'hui uniquement les résidents de la Métropole et sa mise en place s'est faite progressivement :

- Première phase : instauration le 1^{er} septembre 2020 du passe gratuité « week-end » pour l'ensemble des habitants de la Métropole ;
- Deuxième phase : instauration le 1^{er} septembre 2021 du passe gratuité « moins de 18 ans »⁴ et du passe gratuité « plus de 65 ans » ;
- Troisième phase : instauration le 21 décembre 2023 de la gratuité pour tous les habitants de la Métropole⁵.

En septembre 2020, parallèlement à la gratuité « week-end », un rabais tarifaire de 10% a été appliqué aux abonnements métropolitains, afin de maintenir leur attractivité. A l'inverse, un mouvement à la hausse (+12 %) sur l'abonnement annuel plein tarif des non-résidents a eu lieu en septembre 2021, venant creuser l'écart entre le coût des transports collectifs pour les résidents et les non-résidents.

La gamme tarifaire de la TaM propose également des abonnements permettant d'accéder à une offre de services de mobilité complémentaires aux transports collectifs : parkings relais (P+Tram⁶), stationnements vélos sécurisés (Véloparcs), vélos en libre-service (Vélomagg), et parkings automobiles gérés par la TaM. Un abonnement permet l'accès au service d'autopartage. Enfin un titre combiné TER – Réseaux urbains baptisé « Kartatoo » permet d'accéder à deux réseaux urbains reliés par une ligne TER.

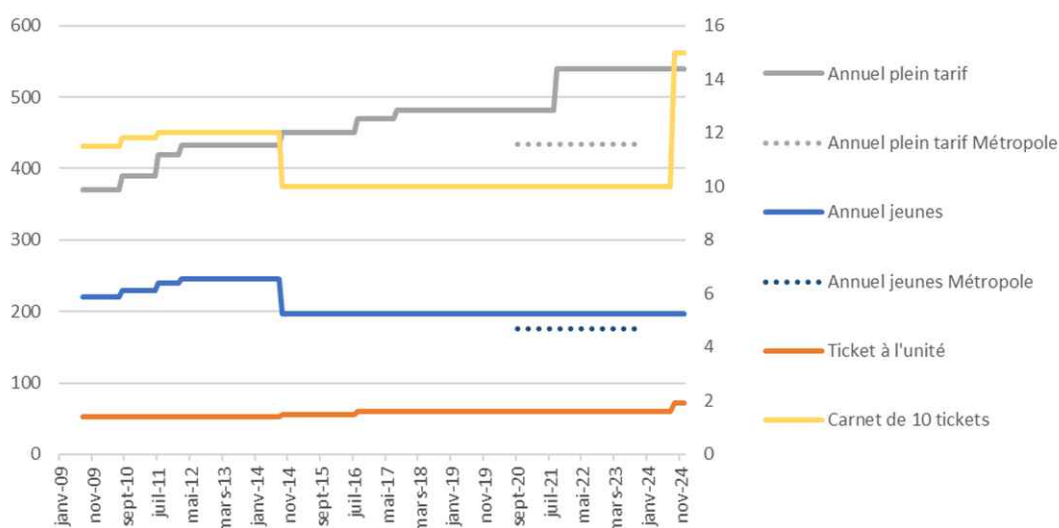
⁴ Le passe « moins de 18 ans » s'est transformé en passe « génération gratuite », ce nouveau titre de transport permettant aux personnes éligibles de bénéficier de la gratuité même après leurs 19 ans, jusqu'à l'instauration de la gratuité totale le 21 décembre 2023.

⁵ Délibération n°M2023-5 en date du 2 février 2023.

⁶ Neuf P+Tram sont accessibles à Montpellier et aux alentours.

Le graphique ci-dessous retrace les évolutions tarifaires depuis 2009 pour quatre titres : l'abonnement annuel plein tarif, l'abonnement annuel jeune, le ticket à l'unité et le carnet de 10 tickets. Ces quatre titres totalisaient 82,7 % des recettes tarifaires en 2019. En pointillé figurent les abonnements préférentiels réservés aux résidents de la métropole (« tarif Métropole ») durant la période transitoire allant de septembre 2020 à décembre 2023.

Graphique n° 1 : Évolution de la tarification des principaux titres



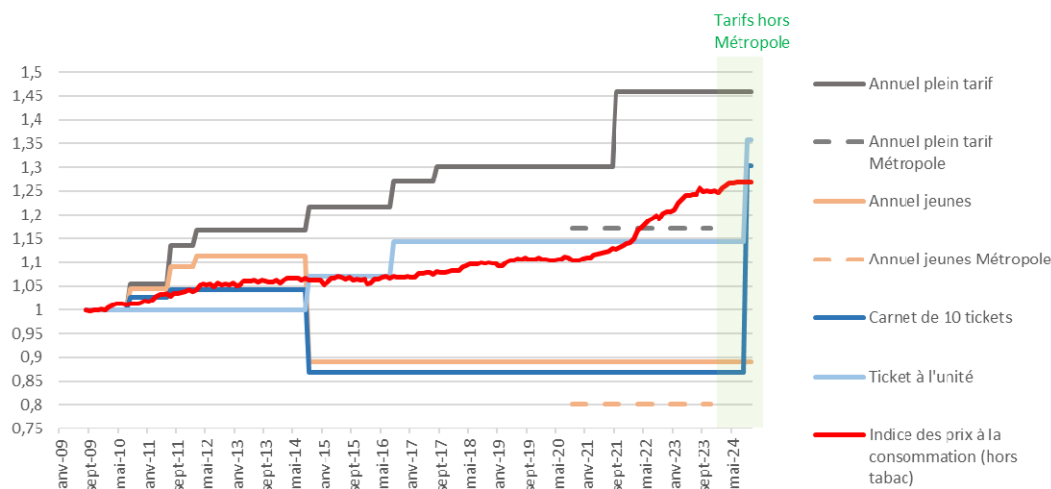
Source : RAD TaM.

Depuis décembre 2023, la grille tarifaire pour les non-résidents maintient les mêmes titres occasionnels avec l'ajout d'un titre demi-journée d'une durée de 4 heures. Les abonnements à tarif réduit continuent de cibler différentes catégories d'âge ainsi que les salariés des entreprises bénéficiant de PDME.

En septembre 2024, les tarifs pour les usagers ne résidant pas dans la Métropole ont été augmentés. Ainsi, le titre unitaire du réseau TaM est passé de 1,60 € à 1,90 € tout en offrant en contrepartie un nombre de voyages illimités pendant 1h30. Le carnet de 10 tickets a été revalorisé à 15 €, ce qui représente une hausse de 50 %. Enfin, les abonnements ont été revalorisés en conservant les catégories existantes. Cette nouvelle grille tarifaire à destination des visiteurs de la Métropole vise à limiter la perte de recettes commerciales de l'exploitant TaM.

La comparaison de l'évolution des tarifs des quatre titres mentionnés ci-dessus et de l'indice des prix à la consommation montre que, jusqu'en 2023, seul l'abonnement annuel plein tarif a évolué plus vite que l'inflation. La réévaluation de septembre 2024 a produit une forme de rattrapage pour le carnet de 10 tickets et le titre unitaire. Seul l'abonnement jeunes a connu une évolution très inférieure à celle de l'indice des prix. Ces éléments sont illustrés dans le graphique ci-dessous.

Graphique n° 2 : Évolution de la tarification des principaux titres, et comparaison avec l'indice des prix à la consommation (indice 1 en août 2009)



Source : RAD TaM.

Les tarifs réduits qui existaient pour certaines catégories sociales (demandeur d'emploi, personne handicapée, demandeur d'asile, mutilés de guerre, migrants) étaient réservés aux résidents métropolitains. La mise en place de la gratuité a conduit naturellement à les supprimer et ils n'existent toujours pas pour les non-résidents. Par ailleurs, les accompagnants des personnes en situation de handicap continuent de bénéficier de la gratuité sur l'ensemble du réseau, quel que soit leur lieu de résidence, comme c'était déjà le cas auparavant.

Le code des transports prévoit des tarifs réduits d'au moins 50% pour les personnes en situation de handicap ainsi que pour les 10% des personnes les plus défavorisées, quel que soit leur lieu de résidence. Cette exigence reste à prendre en compte pour les non-résidents.

1.1.3 Modalités d'achat et de validation : une digitalisation croissante

Avant 2016, la distribution des titres de transport était physique. Elle était assurée à 50 % par les distributeurs automatiques de titres (DAT), à 30 % par les espaces de mobilité et à 6-7 % par les dépositaires (vendeurs agréés). La digitalisation a démarré en 2016 avec l'introduction d'une possibilité d'achat sur le site internet de la TaM, puis elle s'est accrue avec le développement de l'application M'Ticket depuis septembre 2019. Le M'Ticket est une application multimodale qui permet d'acheter son titre de transport et de stationnement à Montpellier (y compris sur la voirie) ou encore de louer un vélo, directement sur un smartphone, intégrant également un moteur de recherche d'itinéraires et des alertes « info trafic ». Dans la logique d'un outil de mobilité servicielle (« *mobility as a service* » en anglais, ou MaaS), l'opérateur privé e-Totem, gestionnaire de bornes de recharge électrique, a été intégré à M'Ticket, proposant un service complet jusqu'au paiement. Il offre notamment la gratuité de la recharge lente pour les détenteurs du Passe Gratuité.

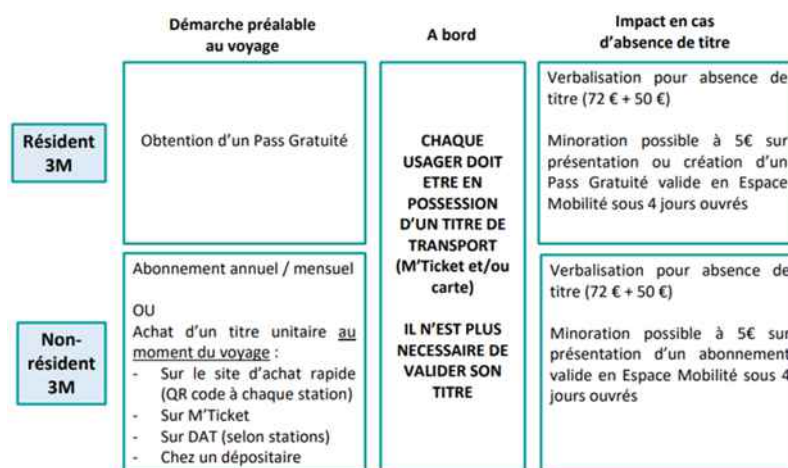
Parallèlement, certains canaux de distribution physique ont reculé avec la pandémie de Covid-19, qui a conduit à la suppression de la vente à bord dans les bus. En 2023, les deux tiers

des DAT, auparavant installés dans chaque station, ont été retirés en vue de la mise en place de la gratuité généralisée. Seuls ceux situés sur les points stratégiques ont été maintenus.

En 2023 les canaux numériques, internet et surtout le M'Ticket, avaient pris 31 % du chiffre d'affaires issu de la vente de titres de transport, sans compter la part d'activation des passes gratuité. La même année, un site d'achat express a été mis en place, permettant, en flashant directement le QR code apposé à chaque station, d'acheter un titre unitaire horodaté au moment du voyage sans avoir besoin de l'application M'Ticket.

En 2024, après la mise en place de la gratuité, le M'Ticket représentait désormais 50 % des ventes. Les DAT conservaient néanmoins un rôle important avec 40 % des ventes. À Montpellier, contrairement à d'autres autorités organisatrices de la mobilité (AOM) ayant instauré la gratuité, les bénéficiaires doivent être titulaires d'un Passe gratuité. L'obtention d'un abonnement ou d'un passe gratuité peut se faire selon trois canaux : via l'application M'Ticket, sur la boutique en ligne de la TaM ou dans l'un des trois espaces mobilité. Ces derniers attirent un nombre toujours significatif de personnes qui font le choix de se déplacer afin de bénéficier d'une prise en charge et d'une assistance plus globale, notamment pour l'obtention du passe gratuité (14 % de ces passes y sont obtenus en 2024).

Schéma n° 1 : Parcours usagers et verbalisation



Source/note : M3M, présentation en comité mobilité, plénière du 6 juillet 2023

Durant la phase transitoire de mise en place de la gratuité, les détenteurs de passe gratuité (« week-end », « moins de 18 ans » et « plus de 65 ans ») devaient, comme c'est le cas pour les titres payants, valider leur titre en montant dans les tramways et les bus. Depuis le 21 décembre 2023, plus aucun titre ne nécessite de validation même ceux pour les non-résidents. En particulier, les titres numériques sont horodatés et valides dès l'achat. De nouveaux titres, comme les titres demi-journée, 24h, 48h, et 72h, ont été ajoutés à l'offre afin de faire bénéficier les usagers d'une plus grande flexibilité.

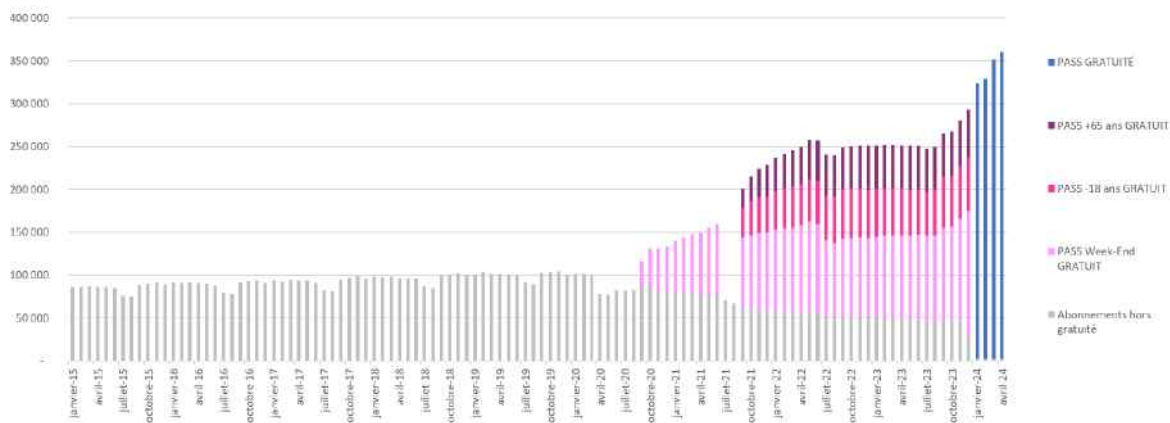
Des réflexions sont également menées par la Métropole afin de proposer une alternative aux DAT – dont le nombre a été fortement réduit – et à l'application M'Ticket permettant à la clientèle occasionnelle d'acheter un titre de transport sans avoir à télécharger une application ou à faire usage de sa carte de paiement. Le déploiement de « mini-DATs » (distributeurs

automatiques de titres) est prévu en bout de réseau, y compris sur les nouveaux projets, permettant ainsi un accès aux titres de transport pour les publics éloignés du numérique.

1.1.4 Une diffusion très large du passe gratuit, détenu par 70 % des métropolitains dès avril 2024

L'instauration de la gratuité a suscité un très grand nombre de demandes de passe gratuit. Alors que la part de résidents possédant un abonnement était de 14 % en 2004 et 22 % en 2013, elle a atteint environ 70 % de la population fin avril 2024, avec 357 850 passes gratuites, et 2 690 abonnements classiques. Les passes gratuité « week end », « moins de 18 ans » et « plus de 65 ans » de la phase intermédiaire ont été automatiquement convertis en passes gratuits. Fin avril 2025 près de 80 % des métropolitains (410 000) disposaient d'un passe gratuité.

Graphique n° 3 : Évolution du nombre d'abonnés gratuité et hors gratuité.



Sources : TaM

1.2 Des conséquences du passage à la gratuité insuffisamment anticipées

1.2.1 Une absence de travaux de planification structurants et une instance de consultation qui n'aborde pas le sujet de la gratuité

Le premier plan de déplacement urbain (PDU), prédécesseur du plan de mobilité (PDM)⁷, qui a été élaboré par la Métropole de Montpellier porte sur la période 2010-2020. Les indicateurs permettant d'évaluer l'atteinte de ses objectifs en matière de mobilité s'appuient sur

⁷Ce document stratégique est obligatoire pour les communautés d'agglomération de plus de 100 000 habitants (article L.1214-3 du code des transports). De même, la loi impose, tous les cinq ans, son évaluation, afin de procéder, au besoin, à son renouvellement (article L.1214-8 du code des transports).

l'enquête ménages-déplacements (EMD) qui porte uniquement sur deux millésimes (2003 et 2013). La Métropole avait initié la révision du PDU dès 2017 (par délibération n°14 659 du 17 mai 2017) mais les travaux ont pris du retard. Une nouvelle [délibération du 1^{er} février 2021](#) a acté la révision du plan via la mise en place d'une démarche d'élaboration du « plan de mobilité 2030 ». Une évaluation du premier PDU a été présentée peu après [au Conseil de Métropole du 16 février 2021](#).

L'élaboration du PDM et la réflexion sur le lancement d'une EMD ont été dépriorisés lors du lancement des nombreux projets portés par la nouvelle équipe municipale arrivée en 2020, dans un contexte de moyens humains réduits alloués au pôle mobilité. Pourtant, la réalisation de ces travaux aurait pu être l'occasion de préciser les objectifs de politique publique poursuivis, d'évaluer les effets attendus des mesures mises en œuvre, et de bénéficier des éclairages apportés dans le cadre des consultations accompagnant ce processus de révision⁸. Le nouveau PDM devrait finalement être adopté fin 2025.

Concernant le lancement d'une nouvelle enquête ménages-déplacements (EMD), la décision interviendra après la finalisation de travaux préliminaires menés dans le cadre d'un partenariat avec une start up « multimétrique ». Ce prestataire achète des données à diverses sources afin, en les croisant et en utilisant l'intelligence artificielle, de produire des indicateurs à moindre coût (la réalisation d'une EMD coûterait en effet entre 1 et 2 M€). Ces travaux ont alimenté la démarche de création d'un observatoire des mobilités initiée par la Métropole, dont le rôle consiste à agréger différentes données afin de refléter les usages des transports publics en vigueur sur le territoire. La Cour s'interroge toutefois sur la capacité de ces outils à fournir une image exhaustive des comportements de mobilité (parts de marché des modes de transports, motifs des déplacements, fréquence d'utilisation, etc.) et des caractéristiques socioéconomiques des ménages (CSP, revenus, etc.). De ce double point de vue, la réalisation d'une nouvelle EMD semble indispensable.

En application du code de transport, un Comité des Partenaires de la Mobilité (« Comob ») a été créé par la Métropole de Montpellier. Comptant 60 membres⁹, cette instance de consultation, tenue d'examiner les sujets structurants concernant la mobilité, a tenu sa réunion d'installation en mai 2022. La Métropole indique que, depuis sa création, le Comob se réunit deux fois par an en réunion plénière, et organise parfois des ateliers pratiques préparatoires lorsque les sujets abordés le nécessitent. La Métropole a listé les thèmes abordés et les ateliers mis en œuvre depuis la création de ce comité, mais, d'après les informations transmises aux juridictions financières, le sujet de la gratuité, pourtant structurant, n'a jamais été abordé au sein de cette instance.

Ainsi, ni le « Comob » ni le PDM ne se sont réellement saisis de la question de la gratuité des transports collectifs urbains de la Métropole de Montpellier, que ce soit en amont de l'instauration de cette mesure ou en aval de celle-ci. De ce fait, les modalités pratiques de mise en œuvre de cette décision comme ses conséquences à court ou moyen terme n'ont pas fait

⁸ L'article L.1214-14 du code des transport précise en effet que « Les représentants des professions et des usagers des transports ainsi que des associations de personnes handicapées ou dont la mobilité est réduite, les chambres de commerce et d'industrie et les associations agréées de protection de l'environnement mentionnées à l'article L.141-1 du code de l'environnement sont consultés, à leur demande, sur le projet. ».

⁹ Ces membres sont répartis en quatre collèges : celui des syndicats salariaux et patronaux ; celui des employeurs publics et privés ; celui des associations et des représentants des usagers ; celui des habitants.

l'objet d'un examen suffisamment approfondi par les instances consultatives obligatoires prévues par la loi.

1.2.2 Des décisions tarifaires en faveur de la gratuité accompagnées d'une étude technique et d'un sondage, mais sans évaluation des coûts ni plan de financement suffisamment approfondis

La mise en place de la gratuité est une mesure majeure, susceptible d'impacter les comportements de mobilité, les recettes tarifaires et les coûts, et qui présente en outre un aspect social. Pour autant, aucune étude fouillée prospective n'a été réalisée préalablement à cette décision afin d'évaluer précisément les conséquences potentielles de celle-ci, que ce soit par la Métropole ou par le délégataire. Il est vrai qu'il aurait été nécessaire pour cela de mener des études *ad hoc*, les enquêtes existantes récurrentes (« fraude », « origine-destination », « ménages ») ne fournissant pas les données nécessaires à la prise d'une telle décision. Pourtant, de telles études avaient bien été conduites afin de préparer des mouvements tarifaires antérieurs moins importants¹⁰.

Les travaux conduits par la Métropole dans le cadre de la mise en place de la gratuité des transports ont été les suivants :

S'agissant de l'impact de la gratuité sur la mobilité :

Une enquête – intitulée « Gratuité des transports » – apportant des éléments évaluatifs *ex ante* portant notamment sur l'impact de la mesure sur les comportements de mobilité a été réalisée avant la mise en place de la gratuité totale. Cette investigation a été réalisée relativement tardivement, en 2023 (rendu final en juin). Cette enquête, menée par des cabinets spécialisés dans ce type d'exercice, a reposé sur l'interrogation d'un échantillon représentatif de 2 000 personnes résidant dans la Métropole. Ont été testés dans ce cadre, l'adhésion à la mesure, les impacts des deux premières phases de la gratuité sur les comportements, les attentes des personnes interrogées sur ce processus, les craintes et les projections de comportements vis-à-vis de la dernière phase (gratuité totale).

Si cette enquête a révélé un bon niveau d'adhésion des habitants de la Métropole à la mesure, ainsi qu'une vision positive de celle-ci en termes d'image (impact écologique, rôle précurseur, attractivité de la ville...), elle a également livré une vision plus mitigée s'agissant de l'impact de la gratuité sur les comportements de mobilité. En effet, 44 % des personnes interrogées ont indiqué qu'avec l'instauration de la gratuité généralisée (fin 2023), ils prendraient plus souvent les transports en commun, essentiellement pour des déplacements de loisirs. Les conclusions de l'enquête quantitative ont ainsi révélé que « *la gratuité seule n'aura[it] pas un impact suffisant sur le report modal : 53 % des interrogés ne prendront pas plus souvent les transports en commun avec la gratuité* ».

¹⁰ Une enquête intitulée « mobilité des titres » a ainsi été réalisée par la TaM à deux reprises. Une première étude, réalisée en 2012, plus particulièrement centrée sur les revenus des clients a été conduite dans le cadre d'une réflexion sur la mise en place d'une tarification solidaire. Cette étude a été reconduite en 2018 pour préparer le mouvement tarifaire intervenu en 2019. Elle portait également sur les questions de revenus, mais le questionnaire était axé sur les déplacements effectués sur le réseau par les usagers des transports gérés par la TaM.

L'enquête a également révélé l'existence d'attentes fortes en matière de sécurité (40 % des personnes interrogées soit beaucoup plus que dans d'autres agglomérations), ainsi que de fréquence et de simplicité (les habitants ne comprenant pas tous pourquoi il faut posséder un passe et le valider, ni comment le demander). Par ailleurs, 19 % des usagers ont fait part de leur crainte que surviennent des évolutions négatives (affluence, travaux, propreté).

Selon les résultats de cette enquête, les phases 1 et 2 du processus de mise en place de la gratuité (*supra*) avaient eu un impact relatif, puisque seul un tiers environ des détenteurs de passe gratuité (« moins de 18 ans » et « plus de 65 ans ») ont indiqué prendre plus souvent les transports en commun, deux tiers déclarant ne pas ne pas avoir modifié leur fréquentation du réseau.

Cette enquête n'a pas sondé les non-résidents (qui ne bénéficient pas de la gratuité) et n'avait pas de visée opérationnelle (ajustement de la mesure, adaptation de l'offre, etc.). Les questions posées n'étaient pas suffisamment précises pour permettre d'estimer la hausse de fréquentation résultant de la gratuité. Par ailleurs, concernant les phases 1 et 2, les effets de ces mesures n'étaient pas suffisamment analysés, ce qui aurait peut-être permis d'anticiper le basculement plus important que prévu d'usagers utilisant des titres occasionnels vers le passe gratuité « moins de 18 ans » et ses conséquences financières (cf. partie 2.2.1.).

Toutefois, les enseignements de cette enquête illustraient certaines difficultés à attendre et sont, du reste, cohérents avec les résultats du sondage que les juridictions financières ont réalisé après le passage à la gratuité (cf. partie 3).

S'agissant de l'impact de la gratuité sur les coûts d'exploitation :

Une étude technique livrée en décembre 2020 par le cabinet « transamo » et intitulée « Exploitabilité de la sur-offre gratuite », examine les adaptations nécessaires pour gérer l'affluence due à la gratuité. Cette étude suppose un accroissement de la fréquentation par rapport à 2019 de l'ordre 20-25 % « *qu'il conviendra de [la] confirmer une fois la crise sanitaire achevée* »¹¹. Sur cette base, « *pour faire face à la gratuité* ». L'étude évalue la nécessité d'accroître l'offre de tramway de 20 % soit 19 rames supplémentaires¹² : 10 rames supplémentaires sur la ligne 1, 3 sur la ligne 2, 6 sur la ligne 3, et aucune pour la ligne 4. Par ailleurs, l'étude identifie 8 points bloquants et 12 points de vigilance sur le réseau, situés notamment sur les troncs communs du réseau utilisés par les rames de plusieurs lignes, sur les voies uniques et au niveau de certains terminaux. Les solutions proposées incluent des aménagements tels que la création de voies pour doubler ou tripler les voies existantes, de positions de régulation à certaines stations et de nouveaux terminus partiels.

Les coûts de ces solutions n'ont cependant pas été estimés.

S'agissant de l'impact de la gratuité sur la perte de recettes tarifaires :

Les recettes résiduelles subsistant après la mise en œuvre de la phase 3 de la gratuité, correspondant à la contribution des non-métropolitains, avaient été estimées, avant gratuité, à environ 10 % des recettes globales préalables (chiffre indiqué par M3M). Ce chiffre, sur lequel la Métropole avait [communiqué](#), semble constituer un ordre de grandeur plausible à l'aune de

¹¹ Compte-rendu du groupe de travail gratuité du 4 décembre 2020.

¹² Hors réserve estimée à 3 rames multilignes.

la part que représentent les non-résidents dans la fréquentation et l'utilisation des titres¹³. Une analyse plus fine aurait toutefois permis de mieux connaître les enjeux de la gratuité relatifs aux usagers non métropolitains.

S'agissant de l'impact de la gratuité sur le financement des transports collectifs urbains de la Métropole :

Aucun plan de financement étayé n'a été construit préalablement à la prise de décision concernant la gratuité. Le compte rendu du premier groupe de travail gratuité du 31 août 2020, qui s'est réuni la veille du lancement de la phase 1 de la gratuité, faisait pourtant ressortir des craintes à ce sujet : *« L'équation financière posée par la gratuité va être particulièrement complexe à résoudre (perte de recettes + charges supplémentaires liées à une augmentation sensible de la fréquentation). En séance, différentes pistes d'optimisation ou de recettes nouvelles sont évoquées comme axes futurs de travail à soumettre à l'exécutif »*. Sont alors évoquées une dizaine de pistes parmi lesquelles la réduction de l'offre de transport (notamment en soirée sur le réseau de tramway), la hausse des tarifs non métropolitains, la mise en œuvre d'un péage urbain, ou encore la réalisation d'économies sur d'autres politiques publiques métropolitaines¹⁴.

Le compte rendu du groupe de travail gratuité du 18 novembre 2020 indique, en anticipation du résultat de l'étude précitée réalisée par le cabinet « transamo » : *« 3M précise à nouveau qu'il ne faudra pas s'interdire certaines réflexions comme des dégradations éventuelles de la qualité de l'offre dites « acceptables » afin de minimiser les achats de rames supplémentaires notamment. »*. De fait, les tensions sur le financement ont conduit la Métropole à repousser l'achat des rames supplémentaires nécessaires à la prise en charge de l'afflux dû à la gratuité à après 2025.

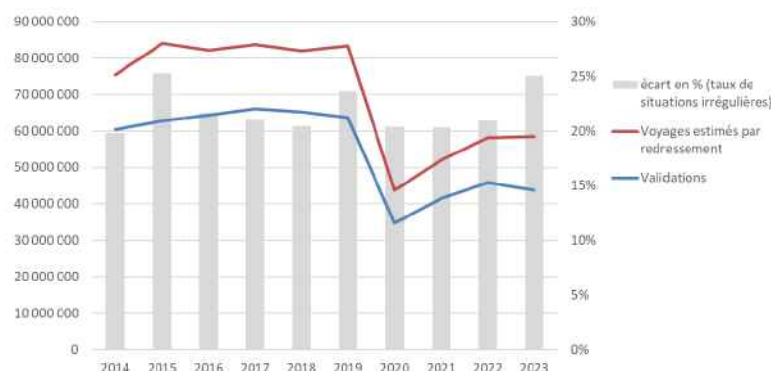
1.2.3 L'incapacité à mesurer la fréquentation réelle de 2020 à 2023

Jusqu'en 2024, pour estimer la fréquentation réelle sur le réseau, la méthode utilisée par la Métropole consistait à corriger les voyages validés avec un taux de redressement, afin de donner une estimation des voyages réels en tenant compte des situations irrégulières, à savoir la fraude ou la non-validation.

¹³ Selon l'enquête fraude de 2023, 6,3% des voyageurs interrogés habitent hors Métropole. L'enquête mobilité des titres de 2018 estime que 6,7% des abonnés (hors titres voyages donc) habitent hors métropole, alors que cette part est de 25,6% pour les non abonnés. Or les titres occasionnels apportent une contribution financière unitaire supérieure à celle des abonnements. Les usagers habitant hors métropole pourraient donc avoir une contribution financière légèrement supérieure à leur part dans le nombre de voyageurs.

¹⁴ Les autres pistes évoquées sont : *Travailler décalage horaires établissements scolaires notamment ; Hausse des tarifs sur les parkings en ouvrage, sur le stationnement de voirie ; Participation financière de la Ville de Montpellier notamment dans le cadre de la réalisation de la ligne 5 de tramway ; Recherche de recettes publicitaires nouvelles ; Participation financière d'autres institutions à l'instar d'autres territoires tels que le SYTRAL à Lyon par exemple ; « Réutilisation » du remboursement employeur pour financer l'exploitation.*

Graphique n° 4 : Nombre de validations et estimation du nombre de voyage, évolution annuelle depuis 2014

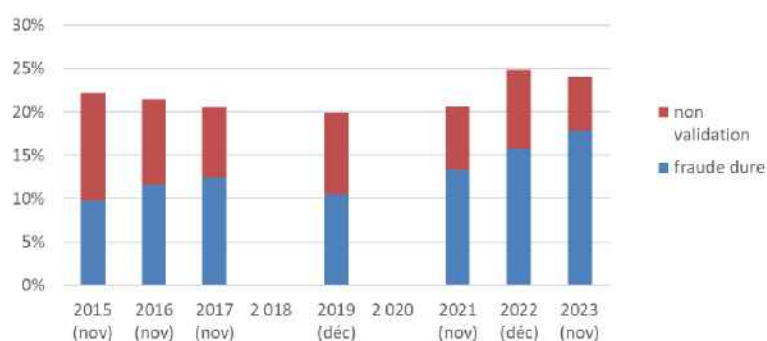


Sources : Cour des comptes, d'après le fichier suivi des trafics et recettes transmis par M3M.

Note : Les données de validation et l'estimation de la fréquentation de 2020 à 2023 ne reflètent pas fidèlement l'évolution de la fréquentation, en raison du phénomène de non-validation.

Les coefficients de redressement des situations irrégulières étaient révisés annuellement, principalement à travers des enquêtes spécifiques portant sur les titres de transport, appelées enquêtes « fraude », conduites par Montpellier Méditerranée Métropole jusqu'en 2024 selon les termes du contrat de délégation de service public. La Métropole indique que les coefficients de redressement étaient distincts pour chaque ligne du réseau, ce qui garantissait une estimation précise et adaptée. Le coefficient de redressement utilisé (cf. graphique ci-dessus) était basé sur le résultat de l'enquête « fraude » réalisée en fin d'année précédente. Les résultats de ces enquêtes sont reportés dans le graphe ci-dessous. Certaines années, aucune enquête « fraude » n'a été réalisée, conduisant la TaM à formuler des hypothèses.

Graphique n° 5 : Estimation du taux de situations irrégulières dans le cadre des enquêtes « fraude »



Sources : Cour des comptes, d'après les résultats des enquêtes « fraudes » réalisées par M3M. Note : en 2018 et 2020 il n'y a pas eu d'enquêtes fraude.

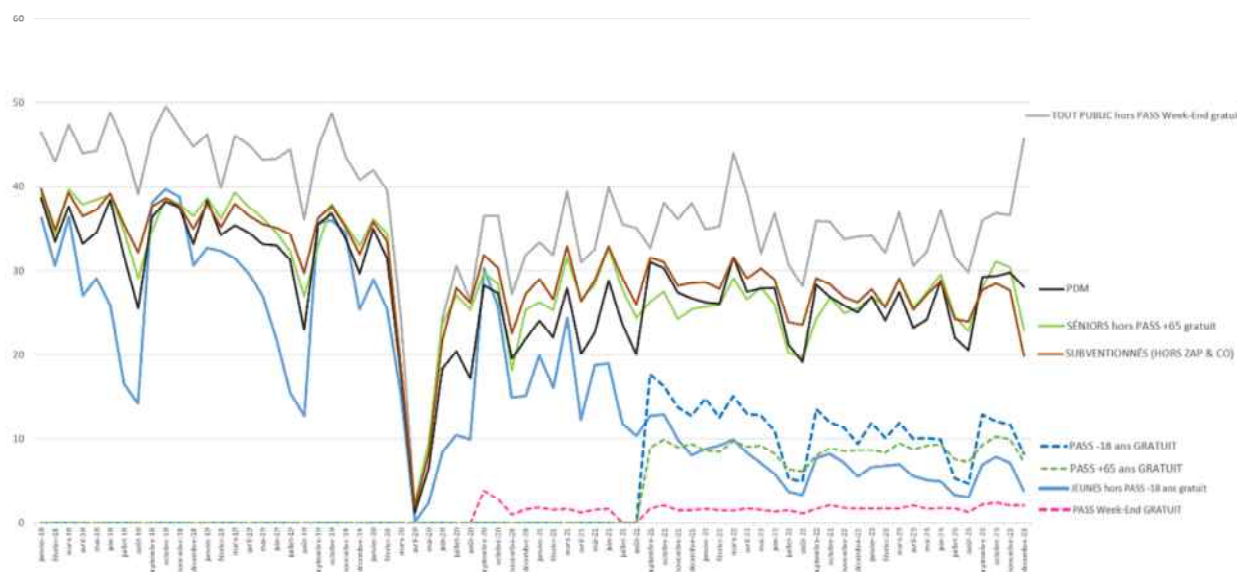
Les enquêtes fraudes étaient réalisées auprès de plus de 10 000 voyageurs¹⁵, ce qui permettait théoriquement d'avoir une marge d'erreur très réduite (ainsi par exemple dans le rapport annuel du délégataire – RAD – relatif à l'année 2021, il est indiqué que « *Le taux de situations irrégulières (fraude dure + non validation) est estimé à 20,6 % en novembre 2021 (avec +/- 0,7 % de marge d'erreur)* »). Pour autant, les résultats de ces enquêtes pour les années ultérieures à 2019 sont jugés fragiles par la Métropole et la TaM. Les équipes invoquent des biais ne permettant pas de capturer un phénomène accru de non validation lié à la mise en place progressive de la gratuité depuis septembre 2020. L'obligation de validation d'un titre gratuit serait en effet mal comprise par les usagers, qui seraient très nombreux à ne plus valider leur passe, ce que confirme l'enquête intitulée « Gratuité des transports » rendue en juin 2023 mentionnée plus haut (partie 1.2.2). Or, ce phénomène n'aurait pas été capté par les enquêtes « fraude ».

Par ailleurs, certaines enquêtes menées par TaM aboutissent à des résultats discordants de ceux résultant des enquêtes « fraude ». Ainsi l'enquête « comptage », menée sur les lignes de tramway en juin 2022, a mesuré un écart de 56 % entre les comptages (nombre réel de voyageurs) et le nombre de validations, correspondant au taux de situations irrégulières. Même si cette enquête n'est pas représentative de l'ensemble des voyages, les services de la TaM avaient été interpellés par ces résultats. TaM indique ainsi que « *l'enquête Ad'hoc devait certainement surestimer la fraude (en lien avec des données billettiques pas toujours exhaustives) tandis que l'enquête TRYOM [i.e. « fraude »] devait la sous-estimer* ».

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du nombre de validations mensuelles pour les différents abonnements, regroupés par grande catégorie et isolant les abonnements gratuits (représentés par des lignes en pointillés) des abonnements payants (en traits continus). Le nombre de validations mensuelles pour les abonnements gratuits se situe très en-deçà du niveau des abonnements payants. Ce constat peut s'expliquer par deux facteurs qu'il n'est pas possible de démêler : le fait que ces abonnements ont attiré des voyageurs occasionnels, et le phénomène de non validation. On observe toutefois une tendance à la baisse des validations mensuelles des passes gratuité « moins de 18 ans », qui pourrait s'expliquer par l'accroissement des non-validations.

¹⁵ À titre d'exemple la méthodologie décrite dans le rapport annuel du délégataire pour l'année 2019 précise les éléments suivants : « *Dates de l'enquête : les 11, 12, 13, 14, 15, 16 et 18 décembre 2019. 1/ Échantillon de minimum 12 000 enquêtes (sur toutes les lignes du réseau et proportionnel au poids des lignes) ; 2/ Enquêter une seule personne par arrêt de montée (évite le changement de comportement : validation à vue) ; 3/ Sélection des voyageurs à questionner d'après un tirage au sort portant sur l'ordre de montée ; 4/ Méthode dite « aléatoire » (tirage déterminé à l'avance, ce qui supprime la sélection subjective lorsque la sélection se fait à l'initiative des enquêteurs).* »

Graphique n° 6 : Évolution du nombre de validations mensuelles par catégorie d'abonnement



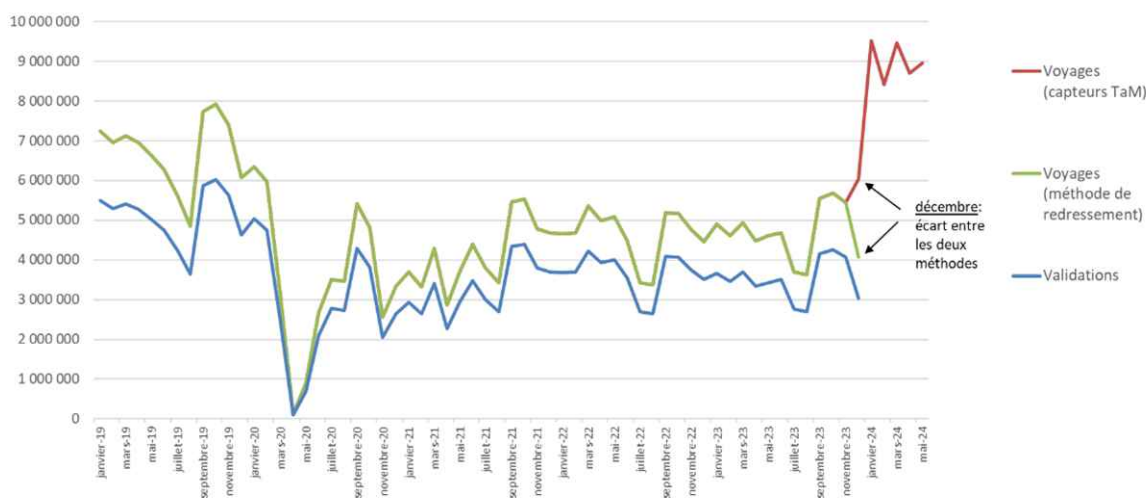
Sources : Cour des comptes, d'après le fichier suivi des trafics et recettes transmis par M3M et le fichier abonnement transmis par TaM.

Concernant les abonnements payants, on observe globalement une baisse du niveau moyen de validations mensuelles consécutive au déclenchement de la crise sanitaire. Cela peut s'expliquer par les confinements successifs et le développement du télétravail. Il n'est pas possible d'isoler, dans ce cas, un effet « non-validation ». En revanche une catégorie semble se distinguer des autres, celle des jeunes ne bénéficiant pas de la gratuité (18 à 25 ans). En effet, suite à la mise en place du passe gratuit « moins de 18 ans », on observe un décrochage des validations mensuelles dans cette catégorie d'utilisateurs sans explication apparente, puis une évolution à la baisse jusqu'à fin 2023, parallèle à celle des abonnements jeunes payants. L'existence d'un phénomène de non-validation chez les jeunes de moins de 18 ans détenteurs de passe gratuit qui se serait « propagé » aux jeunes de 18 à 25 ans semble ainsi vraisemblable.

1.2.4 Une fréquentation sous-estimée de 2020 à 2023

En restreignant l'analyse à la partie urbaine du réseau, la comparaison des données de fréquentation estimée par redressement en octobre-novembre 2023 (soit juste avant le passage à la gratuité totale) avec celles mesurées par les capteurs en janvier-février 2024 (soit juste après le passage à la gratuité totale), montre une augmentation de 61 % du nombre de validations (cf. graphe ci-dessous). Cette hausse ne paraissant pas crédible aux équipes de TaM et de la Métropole, cette dernière communique sur un chiffre de 23,7 % de hausse de la fréquentation des transports en commun entre le premier trimestre 2019 et le premier trimestre 2024.

Graphique n° 7 : : Nombre de validations et estimation du nombre de voyage, évolution mensuelle depuis 2019 (partie urbaine du réseau)



Sources : Cour des comptes, d'après les données M3M.

En outre, les mesures de fréquentation par les capteurs ont commencé le 15 décembre et l'évolution sur les premières semaines atteste d'un niveau de fréquentation déjà très élevé mi-décembre 2023 juste avant le passage à la gratuité (cf. annexe n°2).

L'estimation de l'évolution de la fréquentation effectuée à partir du sondage réalisé par les juridictions financières auprès des usagers (cf partie 3) tend à confirmer les doutes quant à la fiabilité de l'estimation de la fréquentation basée sur la méthode de redressement. En effet, d'après l'estimation tirée du sondage, la hausse de la fréquentation pourrait être de l'ordre de 20 % entre octobre-novembre 2023 et avril-mai 2024, ce qui est sensiblement inférieur à l'évolution calculée à partir des données de fréquentation de TaM sur la partie urbaine du réseau (+58,6 %) entre les deux mêmes périodes.

En prenant l'évolution de 20 % du trafic réel entre les deux périodes comme hypothèse de travail, on déduit que la fréquentation en octobre-novembre 2023 était supérieure d'environ 32 % à celle estimée par redressement, et de 77 % supérieure au nombre de validations. Cela correspond à un taux de situations irrégulières de 43 % largement supérieur à celui de 25 % utilisé pour redresser les validations en 2023. En retenant un taux de situations irrégulières de 43 % pour toute l'année 2023, le niveau de fréquentation en 2023 correspondrait à 94 % de celui de 2019, ce qui apparaît plausible¹⁶.

Si les hypothèses qui fondent ces calculs demeurent très fragiles et doivent être considérés avec beaucoup de précaution, ces chiffres tendent néanmoins à accréditer l'hypothèse d'un décrochage entre le nombre de voyages validés et le nombre de voyages effectivement réalisés. Ce décrochage a pu être progressif au cours de la période transitoire de mise en place de la gratuité et a probablement essentiellement concerné les détenteurs de passe

¹⁶ En effet, mi 2023, la fréquentation des grands réseaux urbains de Ratp-Dev avait quasiment retrouvé son niveau pré-Covid, alors que la fréquentation des réseaux des villes moyennes avait dépassé celle observée en 2019.

gratuité « moins de 18 ans » ainsi que les jeunes de moins de 25 ans. Cela implique que, pour ces deux catégories, le taux de situations irrégulières était supérieur à la moyenne¹⁷.

1.2.5 Un nouveau modèle économique qui n'interviendra qu'en 2025, après l'installation d'un système de mesure fiable de la fréquentation

La défaillance de la méthode d'estimation de la fréquentation du réseau de transport collectif urbain et ses conséquences financières (cf. partie 2.2), couplée à l'instauration de la gratuité totale des transports en commun à compter du 21 décembre 2023, a conduit la Métropole à déployer un nouveau système de comptage basé sur l'installation de capteurs détectant les montées et les descentes dans les véhicules¹⁸. Ce système permet de mesurer plus précisément le nombre de voyageurs, le taux de fiabilité atteignant 98 % selon une indication fournie par la TaM. Le 15 décembre 2023 les tramways et bus de la partie « urbaine » du réseau (accueillant plus de 96 % du trafic) ont été équipés de ce dispositif, qui a été généralisé à l'ensemble du réseau depuis l'été 2024. Le déploiement de ces appareils de mesure a permis de compenser le retrait des valideurs. Ceux-ci ont en effet été tous retirés le 21 décembre 2023, date de mise en œuvre de la phase 3 du processus de mise en place de la gratuité qui s'est traduite par la fin du geste de validation.

L'année 2024 a été mise à profit pour éprouver le nouveau système de comptage afin de disposer d'une mesure fiable de la fréquentation après une période 2020-2023 entachée de fortes incertitudes. Le niveau de fréquentation mesuré en 2024 sert de point de référence pour caler les paramètres du modèle économique sous-jacent au contrat. La compensation financière versée à l'opérateur dépend en effet du niveau de fréquentation mesurée. Le contrat fait supporter un certain niveau de risque à l'opérateur qui s'engage – potentiellement à ses dépens – sur une trajectoire de fréquentation.

Les modalités précises du calcul de la compensation financière versée à l'opérateur, de même que la nature de celui-ci et la part de recettes tarifaires résiduelles, sont des éléments qui interviennent dans la détermination des règles de paiement et de récupération de la TVA. L'interprétation de ces règles étant complexe et l'enjeu financier fort, la Métropole avait engagé un cabinet d'avocat pour étudier ces questions. Consultée, la direction générale des finances publiques (DGFIP) a indiqué que le droit à déduction de la TVA était maintenu pour la TaM.

¹⁷ Ainsi, les jeunes de moins de 25 ans représentaient 27% des voyages validés en 2023. Si la « sur-fraude » liée à la mise en place de la gratuité était concentrée sur eux, cela impliquerait qu'ils soient 37 % à valider leur titre de transport. S'agissant des jeunes de moins de 18 ans bénéficiant du passe gratuité, ils représentaient 15% des voyages validés en 2023. Si la « sur-fraude » liée à la mise en place de la gratuité était concentrée sur eux, cela impliquerait qu'ils soient 26 % à valider leur titre de transport.

¹⁸ Il s'agit de caméras installées à chaque porte et couplées à un logiciel d'intelligence artificielle.

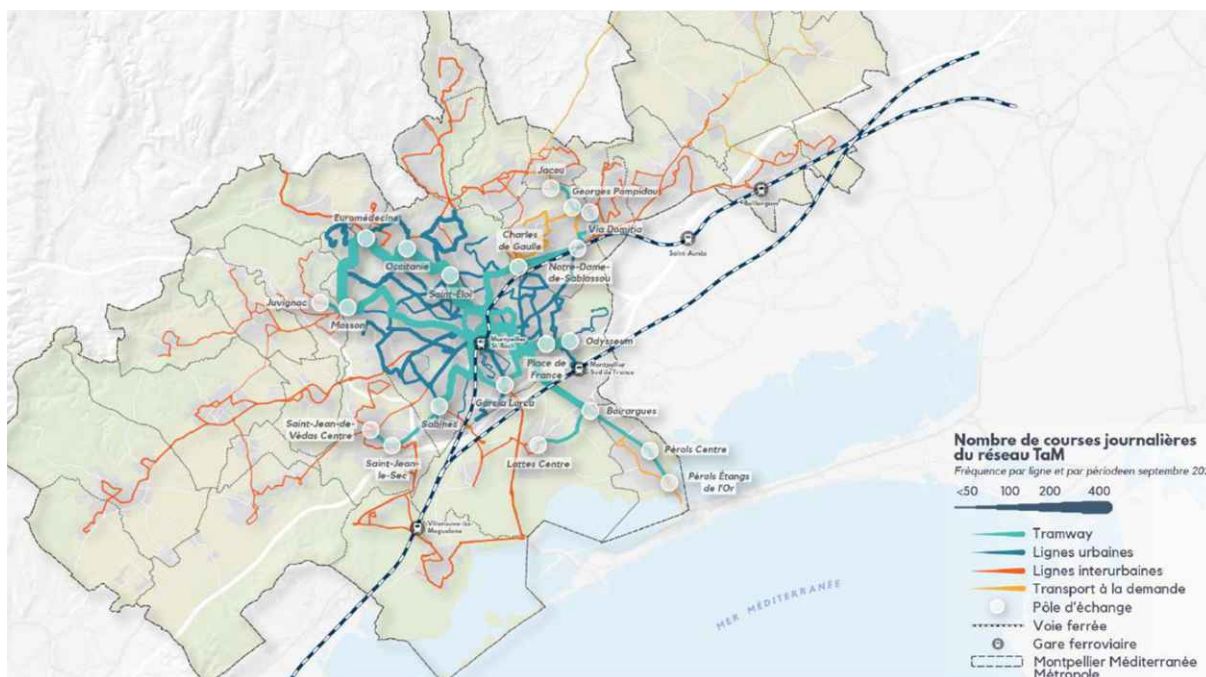
1.3 Un « choc d'offre » qui n'interviendra qu'à la fin de l'année 2025

1.3.1 Une offre sans évolution majeure depuis 2016 et montrant déjà des signes de saturation avant le passage à la gratuité

Le réseau de transports de la Métropole de Montpellier n'a pas connu d'extension majeure depuis la mise en service des lignes 3 et 4 en 2012, et le bouclage de la ligne 4 en 2016. Il connaît une situation de saturation depuis de nombreuses années, en particulier les lignes 1 (une des plus chargées de France) et 2 du tramway et certaines lignes de bus (notamment la ligne 15). Ainsi une enquête de 2016 montrait déjà que le motif « surcharge des lignes » constituait un des principaux freins pour l'utilisation du réseau. En heures de pointes, certaines rames sont surchargées et dégradent les conditions de transports de la clientèle, avec dans certains cas des clients laissés à quai.

Les quatre lignes de tramway, concentrées dans le cœur de la métropole (cf. carte ci-dessous), représentent trois quarts des voyages (76,4 % en 2019), le reste étant assuré par les bus urbains (19,7 %) et les bus suburbains (3,7 %), le transport à la demande (0,2 %).

Carte n° 1 : Structure du réseau métropolitain par nombre de courses journalières des bus et tramways, 2019



Source : Données TaM

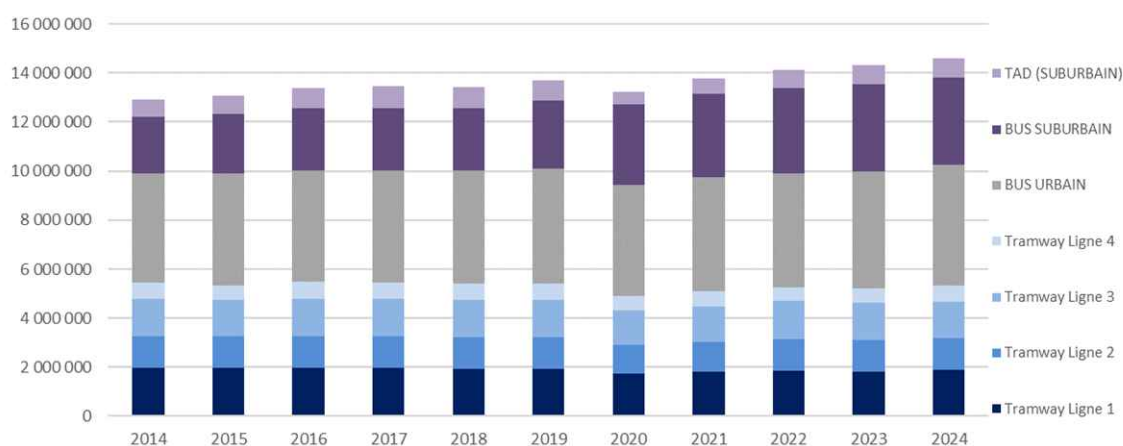
L'offre de tramway a stagné jusqu'en 2019, puis a baissé en 2020 compte tenu de la crise sanitaire puis est remontée ensuite sans toutefois revenir à son niveau pré-Covid. Le nombre de rames de tramway (86 actuellement), est stable depuis 2016. S'agissant des bus, le contrat de délégation de service public 2018-2024 prévoyait la mise en place d'un nouveau réseau afin de renforcer l'attractivité de ce mode de transport et de sortir de la logique du tout-tramway qui prévalait auparavant. L'offre de bus a ainsi augmenté de 21,7 % entre 2014 et

2023, essentiellement en zone suburbaine, suite à la mise en place du plan de restructuration du réseau de 2019. Cette évolution demeurerait inférieure aux prévisions initiales suite à l'abandon du projet de bus « métronomes »¹⁹. Concernant les motorisations, une transition a été opérée puisque depuis 2019, tous les bus roulent au GNV.

Par la suite, l'offre de transport proposée a de nouveau été dégradée dans le cadre de la mise en place progressive de la gratuité (cf. avenant n°4 de juillet 2021), afin de prendre en compte la nouvelle contrainte financière. Ce dernier aménagement a conduit à réduire la fréquence de passage sur plusieurs lignes de bus et tramway.

Le graphique ci-dessous illustre les évolutions de l'offre.

Graphique n° 8 : Offre kilométrique du réseau TaM



Sources : Cour des comptes, d'après le fichier suivi trafic recettes transmis par M3M.

1.3.2 Les projets pour 2025 : ligne 5 de tramway, prolongement de la ligne 1 jusqu'à la gare TGV et création de lignes de bus à haut niveau de service (BHNS) pour un coût de plus d'1 Md€

L'actuelle équipe municipale a fait des enjeux de mobilité une des priorités de son mandat couvrant la période 2020-2026. Dans cette perspective, la métropole souligne que la gratuité et le développement de l'offre sont deux volets distincts mais complémentaires d'une même stratégie en faveur des TCU et du report modal.

Ainsi, la « stratégie mobilités 2025 », adoptée lors du Conseil de Métropole du 1^{er} février 2021, est très ambitieuse, puisqu'elle prévoit plus d'un milliard d'euros d'investissements

¹⁹ Le rapport 2023 de la CRC Occitanie sur la TaM note à ce sujet que, conformément à ce que prévoyait le contrat de délégation de service public 2018-2024, des modifications ont été mises en œuvre fin 2019 par avenant pour accroître l'offre de bus et étendre l'amplitude horaire de fonctionnement du réseau. En revanche, les bus « métronomes » à haut niveau de service bénéficiant d'aménagements de voirie (priorités aux feux, couloirs de bus), qui devaient relier les principaux pôles multimodaux situés à l'est et à l'ouest de la ville, n'ont pas été mis en place.

dédiés aux mobilités (cf. tableau ci-dessous). Les projets d'infrastructures tels que la construction de la ligne 5 du tramway (550 M€), l'extension de la ligne 1 vers la gare Montpellier Sud de France (50 M€) et la mise en place de cinq lignes de bus à haut niveau de service (BHNS) « bustram »²⁰ (255 M€), complétaient les mesures déjà engagées (gratuité des transports, création d'un réseau cohérent et sécurisé de pistes cyclables, mise en place d'aides à l'achat de vélo électrique, etc.).

Tableau n° 1 : Montant des investissements prévus dans le cadre de la « stratégie 2025 » pour les transports collectifs

<i>Projet</i>	<i>Montant</i>
<i>Création de la ligne 5 du tramway</i>	440 M€
<i>Prolongement de la ligne 1 du tramway</i>	50 M€
<i>Entretien et modernisation des infrastructures</i>	70 M€
<i>Achat de 77 nouvelles rames de tramway (dont 33 pour le renouvellement du matériel roulant de la ligne 1)</i>	225 M€
<i>Acquisition de 70 « bustrams » électriques</i>	45 M€
<i>Création des lignes de bus à haut niveau de service</i>	255 M€ (modification de la voirie et achat des bus)
Total	1 085 M€

Source/note : [Stratégie mobilités 2025](#) « une nouvelle ère pour les mobilités à Montpellier », décembre 2023.

Concernant le calendrier des projets, la mise en service de l'extension de la ligne 1 est effective depuis le 18 octobre 2025, et celle de la nouvelle ligne 5 est annoncée pour le 20 décembre 2025. L'entrée en service des cinq lignes de « bustram » sera échelonnée. La première section de la première ligne est déjà exploitée depuis le 23 mai 2025. La deuxième portion de la deuxième ligne (secteur Est Métropole), ainsi que la ligne n°4 (secteur Ouest Métropole) seront, quant à elles, mises en service en 2027. Enfin, les trois autres lignes de « bustram » sont toujours à l'étude, mais leur entrée en service a été repoussée au-delà de 2027, du fait, selon la Métropole, de la difficulté de mener tous les projets de front. La métropole indique ainsi que l'offre de services de transport passera de 12,8 millions de km parcourus en 2024 à 13,9 millions de km en 2026, soit une hausse de 1,1 million de km, représentant une augmentation de 8 %²¹.

Parallèlement, d'autres enjeux seront traités, tels que les investissements nécessaires pour maintenir en exploitation et pérenniser la voie ferrée du tramway (dont l'âge approche les 25 ans pour la ligne 1), le maintien de coûts d'exploitation et de maintenance performants, le renouvellement du matériel roulant de la ligne 1 du tramway qui arrivera en obsolescence en 2030 et l'augmentation de l'offre nécessaire pour accueillir l'afflux de voyageurs consécutif à

²⁰ Dans l'offre qu'elle avait présentée dans le cadre de contrat de délégation de service public 2018-2024, TaM avait également proposé la réalisation de lignes de bus à haut niveau de service, nommées « Métronomes ». Ces lignes n'ont pas été mises en service en 2018, mais, suite aux élections de 2020, ce projet a été revu par l'exécutif métropolitain et a été transformé en projet de création de cinq lignes de « bustram » mis en œuvre aujourd'hui.

²¹ Cette évolution se décompose comme suit : une hausse de 1,14 millions de km pour le tramway (soit + 21% pour le tramway) et une baisse de 0,06 millions de km pour le bus (soit -0,9% pour le bus).

la mise en place de la gratuité. Ainsi, sur les 77 rames de tramway achetées dont la livraison s'étalera sur plusieurs années, 33 seront destinées à la ligne 1 et 17 seront réparties sur l'ensemble du réseau pour faire face à l'augmentation du nombre de voyageurs liée à la gratuité. L'acquisition de ces dernières constitue toutefois une tranche additionnelle conditionnelle prévue après 2031.

2 DES CONSEQUENCES FINANCIERES ET ECONOMIQUES DE LA GRATUITE QUI S'AJOUTENT A CELLES DU COVID ET DE LA CRISE ENERGETIQUE

Le réseau de Montpellier bénéficiait auparavant d'une bonne performance commerciale, avec des recettes tarifaires couvrant une part significative des coûts. En réduisant drastiquement ces recettes, dans un contexte de relance des investissements, la gratuité a accentué la hausse des subventions publiques allouées au transport. Les perspectives pour les années à venir sont inquiétantes pour les finances publiques qui devront mobiliser davantage les contribuables locaux. Au coût immédiat de ce manque à gagner s'ajouteront les coûts du nécessaire développement de l'offre pour répondre à l'accroissement de la fréquentation, qui a été repoussé à plus tard.

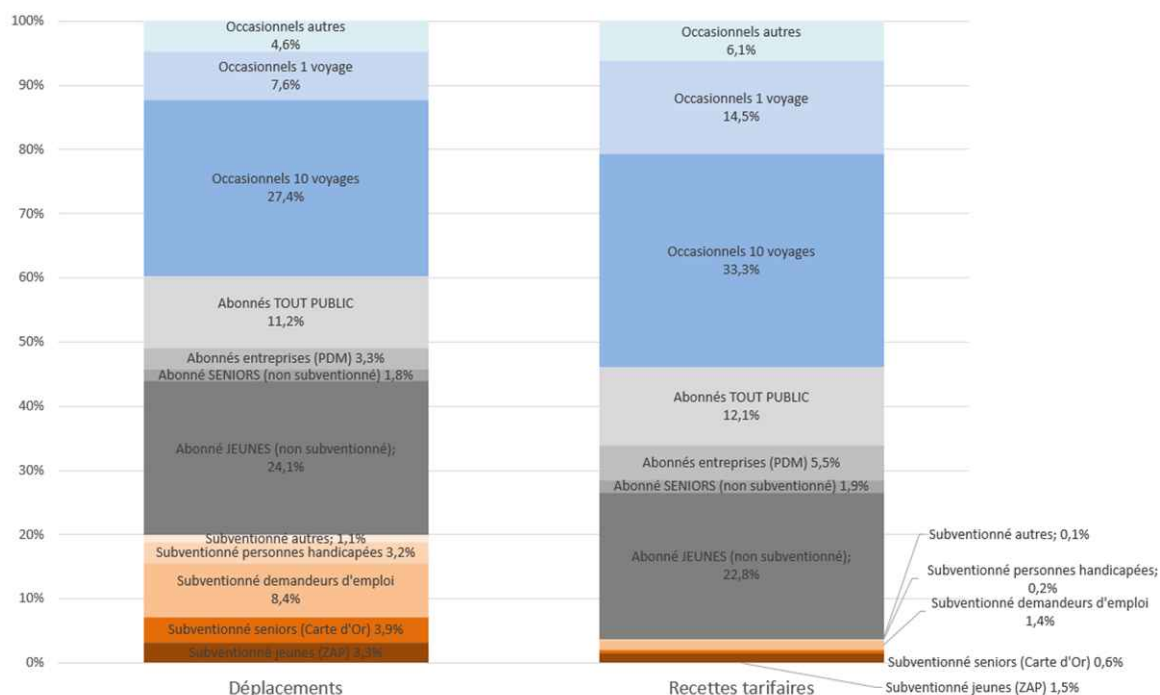
2.1 Une contribution des usagers au financements du réseau qui chute

2.1.1 Répartition et évolution des recettes tarifaires

En 2019, les recettes tarifaires provenaient pour 53,9 % des titres occasionnels, notamment le carnet de 10 tickets (33,3 %) et les tickets unitaires (14,5 %). En fréquentation la part de ces titres était moindre : seulement 39,7 % des déplacements validés. Cela attestait d'une bonne performance commerciale. En comparaison, les abonnements représentaient 40,4 % des déplacements et 42,3 % des recettes. Le graphique ci-dessous illustre ces répartitions.

Pour les tarifs sociaux et scolaires la part dans les déplacements était de 20 % mais de seulement 3,8 % dans les recettes. Toutefois, du point de vue du délégataire, l'intérêt commercial de ces derniers était préservé, car celui-ci perçoit une compensation tarifaire de la part de la métropole qui rend ces titres rémunérateurs (cf. annexe n°3).

Graphique n° 9 : Part des déplacements et des recettes tarifaires par titre, 2019

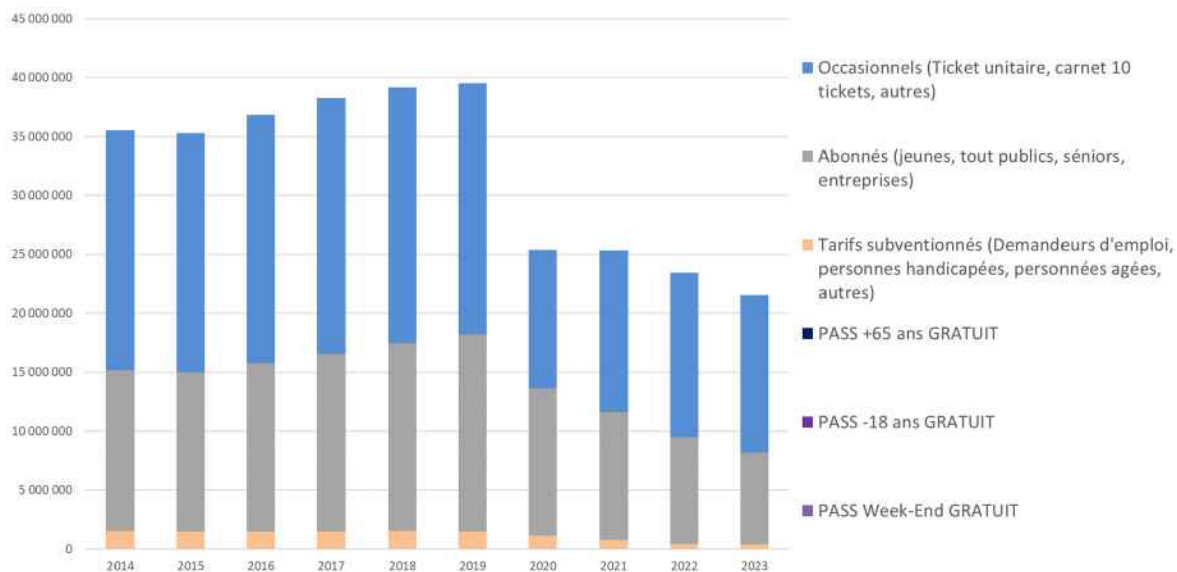


Sources : Cour des comptes, d'après M3M.

Jusqu'en 2019, les recettes tarifaires ont globalement évolué parallèlement à la fréquentation (cf. graphique ci-dessous). En 2015, les recettes ont légèrement baissé (-0,7 %) suite à la première année pleine de prise en compte de la réforme tarifaire de 2014 qui avait conduit à réduire le prix du carnet de 10 tickets. Elles ont ensuite évolué à la hausse jusqu'en 2019 (2,9 % par an en moyenne) bien qu'à un rythme de moins en moins soutenu lié à légère baisse du trafic en 2018 et 2019 (- 0,8 % et -1,9 %).

La mise en place progressive de la gratuité pour les résidents entre 2020 et 2023 a conduit à amputer les recettes tarifaires. En 2024, année pleine de mise en œuvre de la gratuité, elles s'élevaient à 8,3 M€ (ne figure pas dans le graphique).

Graphique n° 10 : Évolution des recettes par type de titre (occasionnels, abonnés, subventionnés, gratuits)



Sources : Cour des comptes, d'après fichier suivi des trafics et recettes transmis par M3M.

2.1.2 Une contribution des usagers au financement des coûts d'exploitation du réseau qui passe de 37 % en 2019 à 6 % en 2024

Un indicateur communément employé pour estimer la contribution financière des usagers est le ratio « R/D » correspondant au rapport entre les recettes tarifaires et les charges de l'opérateur de transport. Ces charges sont liées au fonctionnement du réseau (personnels, énergie, entretien, locaux, services aux usagers, *etc.*). Elles ne correspondent toutefois pas à l'ensemble des coûts du service public, puisque les investissements conduisant à accroître le patrimoine (construction des nouvelles lignes, acquisitions des nouvelles rames de tramway) sont supportés par la métropole, et ceux qui visent à prolonger la durée de vie des équipements (entretien à mi vie des rames de tramway, gros entretiens des rails) sont certes réalisés par le délégataire mais sont subventionnés à 80 % par la métropole. Ces coûts n'apparaissent pas dans les charges de l'opérateur. Comme le montre le graphique ci-dessous, le ratio R/D est resté, pratiquement, au-dessus de 35 % depuis 2010 (37 % en 2019). Il a ensuite fortement chuté avec la mise en place de la gratuité. Les recettes se sont effondrées en même temps que les charges connaissaient une nette hausse. En 2024 les usagers ne financent plus que 6 % des charges de l'exploitant.

Graphique n° 11 : Taux de couverture des charges d'exploitation par les recettes tarifaires (taux « R/D »)



Sources : Cour des comptes d'après les RAD et le budget initial (BI) transmis par M3M pour 2024.

NB : Le périmètre des charges prises en compte inclut le délégataire TaM et le subdélégataire (T3M). Les recettes tarifaires correspondent aux ventes de titres de transport.

2.2 Malgré une compensation financière « gratuité » versée à TaM sous calibrée, des charges transport en hausse pour la Métropole

2.2.1 Une compensation de la mise en place de la gratuité fondée sur les validations qui a été sous calibrée

La mise en œuvre de la gratuité a été réalisée dans le cadre du contrat de délégation de service public (DSP), qui prévoit que l'autorité délégante puisse accorder des réductions ou des gratuités à certains publics (article 65), en contrepartie de compensations tarifaires pour le délégataire. Ce type de compensation, versée par la Métropole et distinct de la subvention forfaitaire d'exploitation (SFE) qui constitue une subvention d'équilibre, existait déjà pour plusieurs types de titres. Ainsi, la métropole versait une compensation à raison des réductions pour les titres scolaires et sociaux et les abonnements annuels « Résident Métropole » des salariés des entreprises signataires d'une convention « Plan de Mobilité Employeur » (PDME)²². Les montants des diverses compensations étaient proportionnels au *nombre d'abonnements* souscrits. Pour fixer les ordres de grandeur, en 2019, les recettes tarifaires s'élevaient à 39,6 M€, la SFE à 45,3 M€ et les compensations tarifaires à 12,2 M€.

Ainsi, les passes gratuité distribués dans le cadre des deux premières phases (2020 et 2021) ont également donné lieu à une compensation tarifaire dont le montant était cette fois

²² Cette compensation est comprise dans la subvention forfaitaire d'exploitation (SFE) globale versée par la Métropole à l'exploitant.

fondé sur le *nombre de validations* effectuées par les usagers dans les véhicules (bus, tramways). Le principe de calcul des compensations tarifaires (avenants n°3 et 4) prévoit de multiplier le nombre de déplacements validés par une recette unitaire contractuelle, adaptée à chaque type de gratuité (« week-end », « moins de 18 ans » et « plus de 65 ans »).

Concernant la phase 1, la réduction complémentaire de 10 % appliquée aux abonnements pour les résidents, visant à maintenir leur attractivité après l'instauration de la gratuité week-end, a également été compensée, selon la méthode classique, sur la base du nombre d'abonnements multiplié par la différence entre le tarif résident et le tarif non-résident. En outre, la compensation de la tarification sociale et solidaire étant elle-même impactée à la baisse par cette réduction du prix des abonnements (car ceux-ci constituent une référence pour la calculer), une compensation spécifique a été prévue pour neutraliser cet effet.

Au total cinq types de compensations ont été versées à TaM sur la période 2020-2023 (cf. tableau ci-dessous).

Tableau n° 2 : Compensations tarifaires liées à la gratuité

<i>Milliers d'euros</i>	2020	2021	2022	2023
<i>Passe « week-end » GRATUIT</i>	310	1 281	1 532	2 097
<i>Passe « moins de 18 ans » GRATUIT</i>		1 546	1 546	2 926
<i>Passe « plus de 65 ans » GRATUIT</i>		1 259	5 188	6 308
<i>Réduction de 10 % sur le prix des abonnements métropolitains</i>	89	504	666	608
<i>Compensation de la réduction de 10% du prix des abonnements sur les tarifs de référence des titres sociaux et scolaires</i>	151	885	810	701
Total	550	5 475	9 760	12 640

Source/note : RAD

Le montant de la compensation liée à l'instauration du passe gratuit « moins de 18 ans » a été plafonné à 1,546 M€ au contrat de délégation de service public. Ce plafond correspondait au niveau de compensation atteint si l'ensemble des abonnés scolaires (abonnement « ZAP ») basculaient vers ce passe gratuit. Compte tenu du succès du passe gratuit « moins de 18 ans », le plafond a été atteint dès 2022. Il a été relevé à 2,926 M€ en 2023, et a à nouveau été immédiatement atteint du fait de l'afflux de nouveaux abonnés.

Le montant écrêté par le plafond et cumulé sur les trois années 2021-2023 s'élève à 13,2 M€ (dernière ligne du tableau ci-dessous), à comparer au total des compensations liées à la mise en place de la gratuité effectivement versées à TaM de 27,8 M€ sur la période 2021-2023 (dernière ligne du tableau ci-dessus). En l'absence de plafond, la compensation totale versée à TaM sur la même période aurait été de 41 M€.

Tableau n° 3 : Compensations tarifaires pour le passe « moins de 18 ans », effets du plafonnement

	2020	2021	2022	2023
Déplacements validés		1 880 517	5 514 733	5 321 705
Compensation perçue tenant compte du plafond (milliers d'euros)		1 546	1 564	2 926
Ratio compensation perçue / déplacements validés		0,82 €	0,28 €	0,55 €
Recette unitaire contractuelle prévue pour calculer la compensation, hors effet du plafond		1,47 €	1,49 €	1,54 €
Compensation théorique, hors plafond (déplacements * recette unitaire contractuelle) (milliers d'euros)		2 764	8 202	8 219
Montant écrêté (i.e. non perçu par le délégataire) du fait du plafond (milliers d'euros)		1 218	6 638	5 293

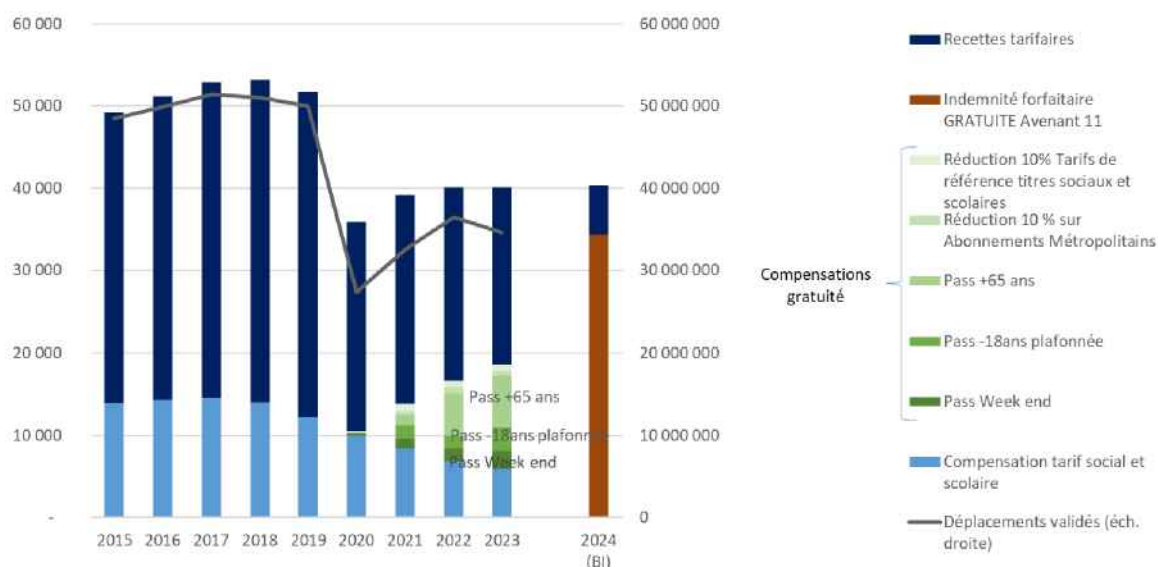
Source/note : calcul Cour des comptes, d'après les données des RAD

Un autre élément important est venu limiter le montant des compensations liées à la gratuité : le phénomène de non-validation mentionné précédemment. La problématique a été soulevée à de nombreuses reprises au conseil d'administration de TaM (en septembre et octobre 2021, en janvier 2022, en mars 2023). Le diagnostic du décrochage de la fréquentation réelle par rapport aux validations, en particulier chez les jeunes, n'a été remis en cause par aucun membre du conseil. Pour remédier à cette difficulté, la nécessité de compenser la TaM sur la base des voyages réellement effectués plutôt que ceux validés a été évoquée. Ainsi, lors du conseil d'administration de septembre 2021, un administrateur indique qu'« *il est urgent de mettre en place des capteurs qui calculent la charge voyageurs car la validation se perd* ».

Pour l'année 2024, la compensation liée à la gratuité a été fixée de manière forfaitaire, par l'avenant n°13. Celui-ci établit que « *le niveau global des compensations tarifaires a ainsi été revu pour permettre à TaM de bénéficier d'un niveau global de recettes et de compensations tarifaires comparables à l'année 2023, dans un contexte où l'offre de transport n'évolue pas entre 2023 et 2024 et où le niveau de fréquentation est toujours impacté par les effets de la crise sanitaire.* ». Or le niveau global des recettes et compensations tarifaires en 2023 est de 40 M€. En s'appuyant sur un niveau de recettes tarifaires 2024 estimé alors à 6 M€, l'indemnité forfaitaire destinée à compenser la gratuité a été fixée à 34 M€, soit comme précisé dans l'avenant : « *6,8 M€ HT équivalents à ce qui aurait été perçu au titre des compensations sociales et scolaires et 27,2 M€ HT au titre de la gratuité à l'issue de la phase 3* ».

Le graphique ci-dessous récapitule l'évolution des recettes tarifaires et des compensations liées à l'instauration de la gratuité depuis 2015. Il illustre la méthode de fixation de l'indemnité forfaitaire relative à la mise en place de la gratuité pour 2024 permettant de stabiliser le niveau global des revenus perçus par TaM au niveau observé en 2023.

Graphique n° 12 : Évolution du cumul des recettes tarifaires et des compensations tarifaires



Sources : Cour des comptes, d'après les RAD et budget initial (BI) de M3M.

Il apparaît que les recettes liées à la fréquentation (recettes tarifaires et compensations) en 2024 sont largement inférieures à celles de 2019. Elles s'élevaient à 51,8 M€ en 2019, contre 40 M€ en 2024, soit une baisse de 11,8 M€ (-22,8 %), malgré une augmentation de la fréquentation de 35 % sur la même période. Le système de compensation pour 2024 est donc moins favorable à la TaM que celui de 2019, même si des indemnités exceptionnelles ont été régulièrement effectuées ces dernières années.

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

Tableau n° 4 : Résultat du compte de la délégation de service public transport (délégataire et sub-délégataire T3M)

	2 018	2 019	2 020	2 021	2 022	2 023	2024
Résultat de l'exercice (en K€ HT)	419	214	-6 243	-2 497	-12 460	-2 907	1 863

Source/note : M3M. Note : en 2021 des reprises exceptionnelles de provision de 8 M€ permis de limiter le déficit comptable.

De 2020 à 2023, le compte de la délégation de service public transport (dont le détail est fourni en annexe n°3) affiche un résultat déficitaire (reporté dans le tableau ci-dessus), dans un contexte marqué par la crise sanitaire de la Covid-19, qui a induit une baisse de fréquentation très importante du réseau (-45 % en 2020), la crise énergétique et l'accroissement des charges de personnels lié aux recrutements nécessaires pour la réalisation des travaux de la ligne 5 du

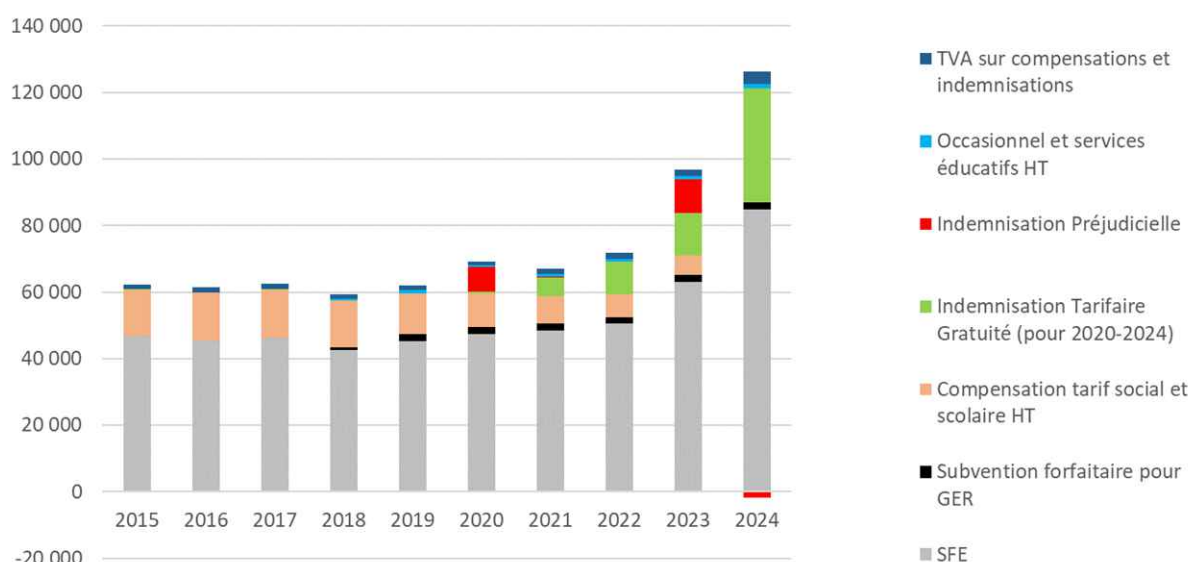
tramway et la préparation de la mise en place des « bustrams ». Afin de compenser l'effet de ces différents phénomènes, les mesures suivantes ont été prises :

- en 2020 : versement d'une indemnisation forfaitaire partielle Covid de la perte d'exploitation de 7,48 M€ (avenant n°3 au contrat de délégation de service public) ;
- en 2021 : versement d'une indemnisation préjudicielle Covid de 0,45 M€ pour le sub-délégataire (avenant n°6) ; un prêt garanti par l'État (PGE) de 8 M€ a également été obtenu ;
- en 2023 : versement d'une indemnisation préjudicielle Covid/Energie de 10,154 M€ et révision du montant contractuel de la subvention forfaitaire d'équilibre (SFE) de 10,348 M€ (avenant n°11 visant à tenir compte de la révision du plafond d'évolution de l'indexation de la SFE de 2 % à 6 %, de la baisse de la fréquentation liée à la crise sanitaire et des hausses de charges de personnel) ;
- 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€.

2.2.3 Des charges liées aux transports supportées par la Métropole en forte hausse

L'ensemble des mesures décrites ci-dessus a entraîné une hausse sensible des charges de la Métropole liées à la délégation de service public transport (cf. graphique ci-dessous). Celles-ci ont en effet doublé entre 2019 et 2024.

Graphique n° 13 : Évolution de la charge de la délégation de service public transport de la Métropole



Sources : Cour des comptes, d'après les RAD.

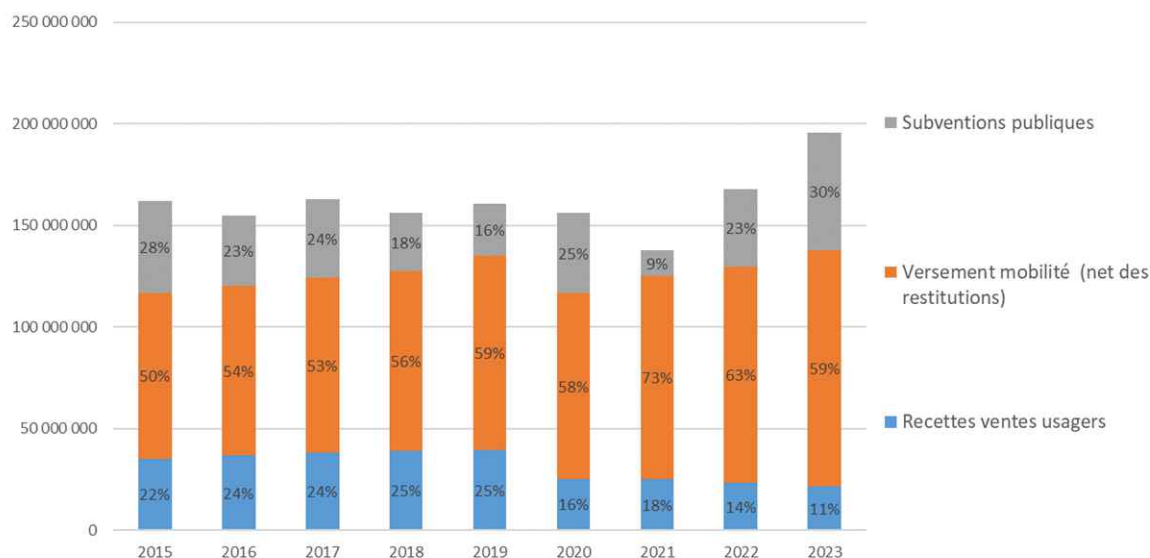
2.3 Un financement du coût global du transport qui mobilise de manière croissante les subventions publiques

2.3.1 Les trois principales sources de financement et leur évolution

En plus des charges de la délégation de service public transport (subvention d'équilibre et d'exploitation), la métropole réalise elle-même directement des investissements, notamment pour développer le réseau. Les sources de financement de l'ensemble de ces dépenses sont au nombre de trois : les contributions publiques, le versement mobilité (VM) des employeurs et les recettes tarifaires. Les deux premières ressources sont retracées dans les comptes administratifs de la métropole, alors que la troisième – analysée en partie 2.1 – figure dans le compte des exploitants de la délégation de service public. L'ensemble de ces ressources correspond au coût global du transport.

L'évolution des trois ressources est illustrée sur le graphique ci-dessous. Il y apparaît que le besoin global en financements a été plutôt stable de 2015 à 2019, du fait notamment d'une baisse des dépenses d'investissement (se reporter à l'annexe n°4 pour le détail des comptes administratifs) témoignant du retard pris pour le lancement des grands projets. La fin de période est marquée par la crise sanitaire avec une hausse des transferts financiers vers le délégataire (cf. partie 2.2.3) et le démarrage des grands projets d'investissement.

Graphique n° 14 : Évolution des ressources mobilisées pour financer le transport public



Sources : Cour des comptes, d'après les comptes administratifs transport M3M

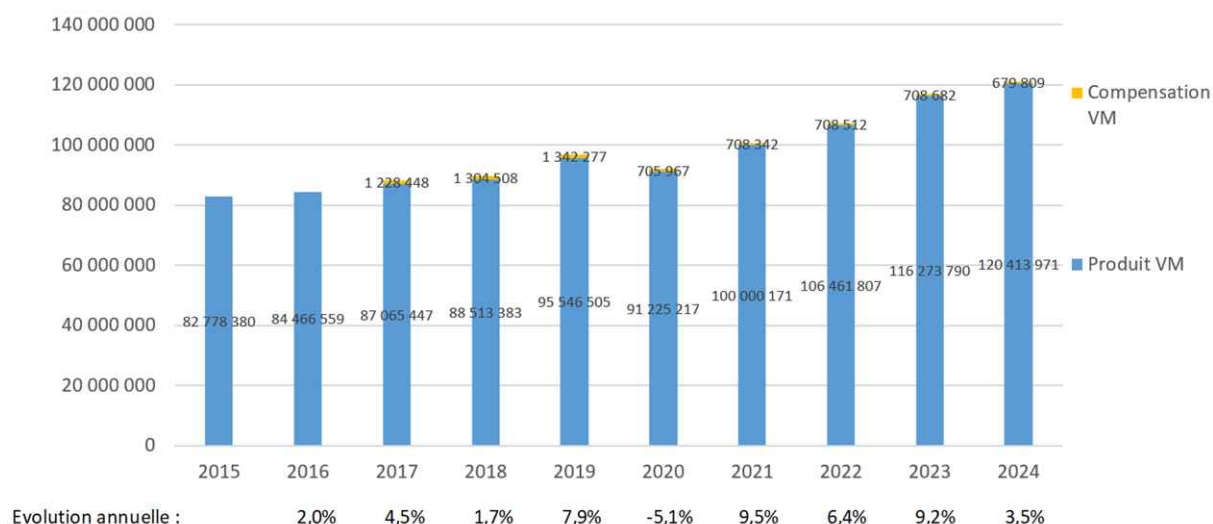
NB : Le versement mobilité est net des restitutions ; les subventions publiques incluent toutes les ressources publiques (État et AFIT France, région, département, communes) affectées au fonctionnement et à l'investissement ; elles sont détaillées plus bas).

Le versement mobilité (VM) est assis sur la masse salariale des employeurs publics et privés. Son taux est, depuis 2011, au taux plafond de 2 % prévu par la loi (il était de 1,8 % de 2004 à 2010). En 2016 le produit de cette ressource a été impacté par le relèvement du seuil

d'assujettissement des entreprises à cette contribution, qui est passé de 9 à 11 salariés. Depuis cette date, la perte de produit est compensée l'année suivante par l'État, conformément au dispositif prévu en loi de finance pour neutraliser l'impact financier de cette mesure²³. À partir de 2020, cette compensation a été minorée de 47 % par la loi de finances. Le VM rapportait 116 M€ en 2023 ce qui représentait une part substantielle du coût d'exploitation du réseau (125 M€ sur le périmètre TaM et sub-déléataire).

Les communes de la métropole contribuent de manière très contrastée au VM. En 2023 les employeurs de la commune de Montpellier y ont contribué à hauteur de 71,4 %, le reste des contributions étant très éclaté. Ainsi, sur les 28,7 % restants, quatre communes représentent 15,8 % du montant global tandis que les 26 autres ne représentent que 12,9 % de celui-ci.

Graphique n° 15 : Évolution du versement mobilité (VM), de la compensation VM et de la population



Sources : Cour des comptes, d'après les données M3M pour le produit VM et la compensation et les données Insee pour la population. NB : La compensation VM est destinée à neutraliser l'effet financier du relèvement du seuil d'assujettissement des employeurs au versement transport - de 9 à 11 salariés à compter de 2016.

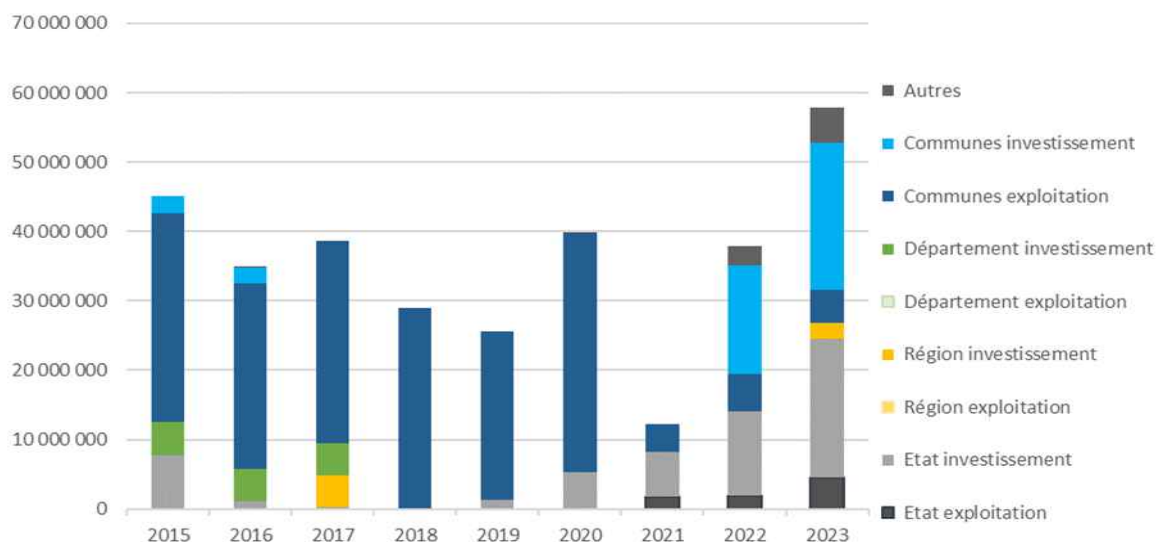
Comme le montre le graphique ci-dessus, le versement mobilité (y compris compensation) a connu une croissance plutôt dynamique de 4,3 % par an en moyenne sur la période 2015-2024. L'impact de la crise sanitaire sur le montant de cette ressource s'est très vite résorbé, le produit du versement mobilité connaissant un rebond dès 2021, à un niveau largement supérieur à celui de 2019.

Sa croissance a atteint +20,1 M€ entre 2019 et 2023, représentant l'essentiel de la hausse des ressources de la Métropole nécessaires pour financer les transports (cf. graphique n°16 plus haut), qui s'est élevée à +35 M€ entre 2019 et 2023. La Métropole met en avant les effets de la gratuité sur l'attractivité du territoire, contribuant à attirer des entreprises et donc à la dynamique du versement mobilité. Toutefois aucune analyse probante n'a été fournie.

²³ Le versement de la compensation est retracé dans le compte 74 – Dotations et participations, alors que le produit du versement mobilité figure au compte 73 – Impôts et taxes.

Les subventions publiques, dont la provenance est détaillée dans le graphique ci-dessous, ont connu un rebond depuis 2021.

Graphique n° 16 : Décomposition des ressources mobilisées pour financer les subventions publiques pour le transport public urbain (hors versement mobilité)



Sources : Cour des comptes, d'après les comptes administratifs de M3M.

NB : Toutes les ressources de fonctionnement sont prises en compte (dotations et participations, autres produits de gestion courante, produits financiers et produits exceptionnels) hors versement mobilité.

Concernant l'investissement, les ressources prises en compte sont les dotations et fonds divers, ainsi que les subventions d'investissement. Ne sont pas prises en compte les ressources suivantes : emprunts, excédents de fonctionnement capitalisé, immobilisations en cours, amortissements des immobilisations.

Pour accroître ses ressources, la Métropole s'est saisie pleinement des nouvelles compétences acquises depuis 2018 en matière de gestion et de recouvrement du stationnement payant²⁴ (forfait post stationnement – FPS – dû en cas de non-paiement ou de paiement partiel). Ainsi la ville de Montpellier a étendu les zones payantes en juillet 2022 (+1 600 places) et a augmenté les tarifs de stationnement. Elle s'est en outre dotée de cinq véhicules « LAPI » (lecture automatique des plaques d'immatriculation) et d'outils vidéos fixes de verbalisation. Une partie croissante des recettes du FPS finance le budget transport (0,9 M€ en 2021, 1,8 M€ en 2022 et 2,7 M€ en 2023). Au-delà des aspects budgétaires, le renforcement du prix du stationnement constitue une incitation supplémentaire pour les automobilistes à emprunter les autres moyens de transport (transports collectifs, modes actifs).

²⁴ La loi n° 2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM) a organisé la dépenalisation et la décentralisation du stationnement payant, dont les collectivités ont la pleine maîtrise depuis le 1^{er} janvier 2018. La réforme du stationnement payant concerne les communes ayant choisi de soumettre à paiement tout ou partie de leur stationnement sur la voirie publique. La loi donne aux élus de nouveaux moyens pour organiser le service public du stationnement qui leur est délégué. Ils peuvent ainsi fixer le montant du forfait de post-stationnement (FPS), qui est dû en cas de non-paiement ou de paiement partiel de la redevance de stationnement due immédiatement.

Les employeurs ont l'obligation de prendre en charge, à hauteur de 50 %²⁵, les frais d'abonnements²⁶ aux transports publics ou aux services publics de location de vélos de leurs employés. Sur le territoire de la Métropole, cette aide représentait en 2023 un montant de 4,2 M€ et bénéficiait à 10 800 personnes. Les données disponibles ne permettent pas d'identifier la répartition de cette aide entre les transports publics et les services publics de location de vélos.

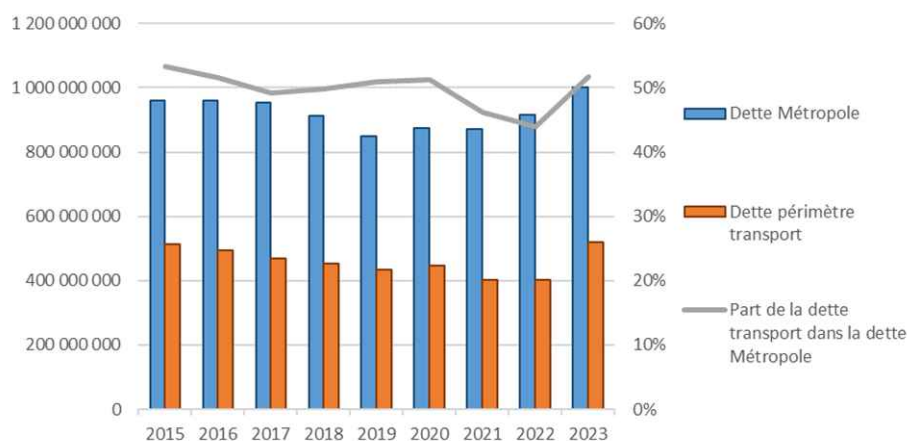
Avec le passage à la gratuité des transports publics urbains pour tous les résidents de la Métropole fin 2023, cette aide a disparu puisque que le tarif de l'abonnement aux TCU est devenu nul. Il s'agit là d'une économie pour les entreprises.

2.3.2 Un endettement qui s'accroît, un choc d'investissement à venir

Les dépenses et les recettes, les emprunts et les remboursements liés aux transports publics se trouvaient retracés jusqu'en 2020 dans un budget annexe des comptes de la Métropole. Depuis la suppression de celui-ci en 2021, certaines charges relatives à ceux-ci ne leur sont plus imputés. Ainsi, tous les frais et opérations afférents à la dette, notamment aux emprunts souscrits pour financer les investissements, sont désormais globalisée dans le budget principal. Toutefois la métropole a transmis les montants d'emprunts relatifs aux transports.

La dette métropolitaine sur le périmètre transport s'élevait fin 2023 à 517 M€, soit plus de la moitié de la dette totale de la Métropole. S'inscrivant dans une tendance baissière depuis 2015, elle a subi une inflexion en 2022 (cf. graphique ci-dessous).

Graphique n° 17 : Évolution de la dette de la Métropole et part due au périmètre transport



Sources : Cour des comptes, d'après les comptes administratifs M3M.

²⁵ Depuis le 1^{er} septembre 2023, [le taux de prise en charge par l'employeur d'une partie du coût du titre de transport collectif](#) pour les déplacements domicile-travail des agents de la fonction publique atteint 75 % contre 50 % auparavant.

²⁶ Il s'agit des abonnements souscrits par les salariés pour leurs déplacements entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail, accomplis au moyen de transports publics de personnes ou de services publics de location de vélos ([article L.3261-2 du code du travail](#)).

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS
URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

L'épargne sur le périmètre transport a chuté en 2021-2022-2023, et les annuités de capital à rembourser augmentant, la capacité de désendettement s'est fortement dégradée (cf. tableau ci-dessous).

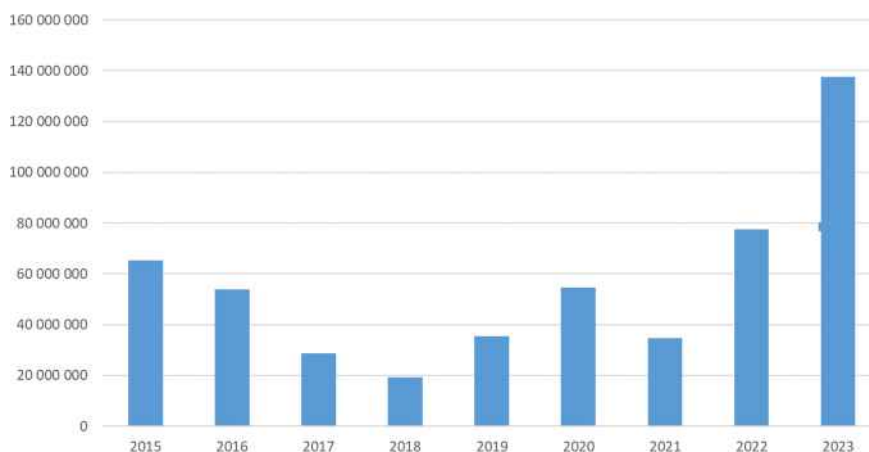
Tableau n° 5 : Budget transport de la Métropole : épargne et capacité à rembourser la dette transport

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
<i>Recettes de fonctionnement</i>	112,9	111,1	116,1	117,4	119,7	125,5	105,8	113,6	125,7
<i>Dépenses de fonctionnement</i>	80,5	76,8	75,9	70,3	73,4	85,2	84,3	90,1	126,9
EPARGNE BRUTE (recettes moins dépenses)	32,3	34,3	40,3	47,1	46,3	40,3	21,6	23,6	-1,2
<i>Taux d'épargne brute</i>	29%	31%	35%	40%	39%	32%	20%	21%	-1%
<i>Remboursement du capital de la dette</i>	26,3	27,6	27,6	28,0	52,7	28,2	63,3	27,6	28,3
EPARGNE NETTE (épargne brute moins remboursement)	6,1	6,7	12,6	19,1	- 6,4	12,1	- 41,7	- 4,0	- 29,6
<i>Encours de dette au 31/12 en M€</i>	512,5	495,6	469,7	453,4	433,7	448,2	402,6	402,6	518,4
<i>Épargne brute</i>	32,3	34,3	40,3	47,1	46,3	40,3	21,6	23,6	- 1,2
CAPACITE DE DESENETTEMENT EN ANNEES (dette / épargne brute)	15,9	14,5	11,7	9,6	9,4	11,1	18,7	17,1	-427,6

Source/note : Cour des comptes d'après les comptes administratifs transport M3M.

Parallèlement, le montant des investissements s'est accru sur la période, en lien avec la relance des projets (cf. graphique ci-dessous).

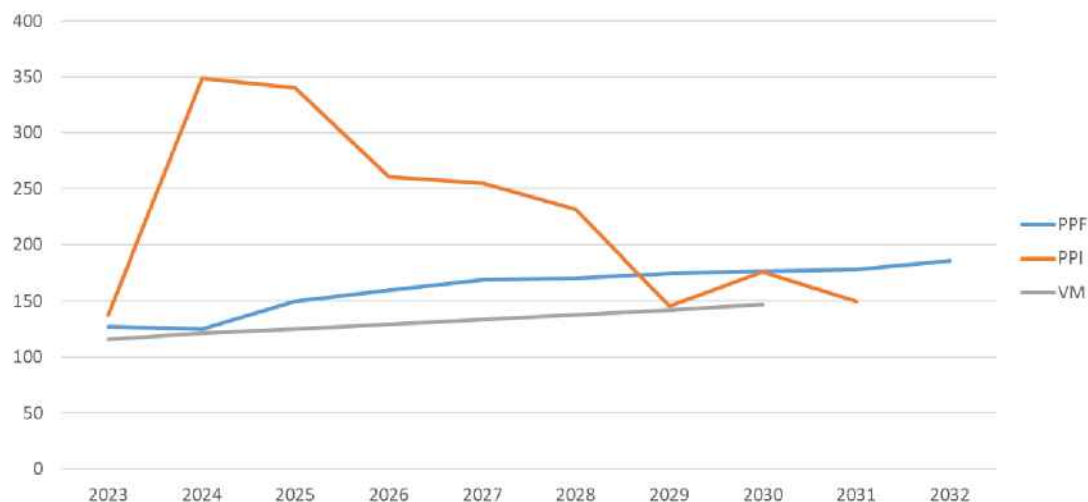
Graphique n° 18 : Évolution des dépenses d'investissement dans les transports*



Sources : Cour des comptes, d'après les comptes administratifs M3M. *hors dépenses d'investissement relatives au remboursement de l'emprunt.

L'inflexion de la trajectoire de la dette observée en 2022 devrait vraisemblablement se prolonger voire s'accroître compte tenu de l'évolution très dynamique des charges et du choc d'investissements à venir, que le dynamisme du VM sera loin de pouvoir compenser, comme le montre le graphique ci-dessous.

Graphique n° 19 : Prospective transport : dépenses d'équipement (PPI), de fonctionnement (PPF), et produit versement mobilité (VM)



Source/note : M3M : « PPF Transport : HYPOTHESES DE TRAVAIL » ; « PPI transports/TAM Mai 2024 » ; Prospective concernant le VM.

Sur la base des éléments prospectifs transmis par la métropole, qui datent de mai 2024 et qui devraient être mis à jour avec la révision en cours de la programmation pluriannuelle des investissements (PPI), les montants cumulés sur la période 2024-2031 sont les suivants :

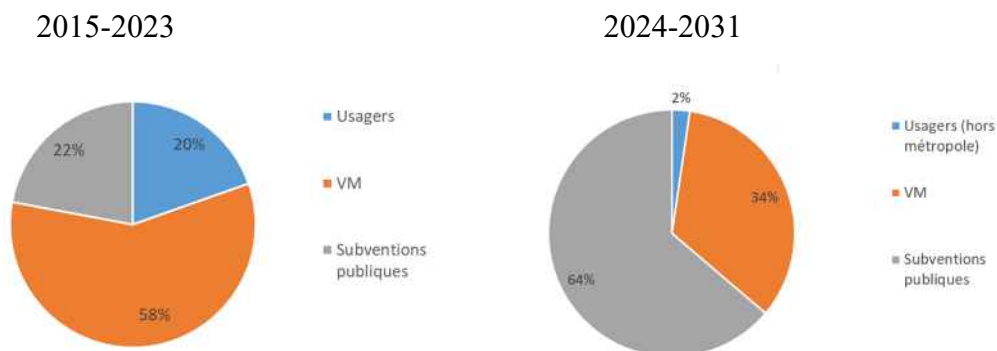
- dépenses d'investissement : 1,9 Md€
- dépenses de fonctionnement : 1,3 Md€
- produit VM : 1,1 Md€²⁷.

Compte tenu de la faiblesse des recettes tarifaires liée à la mise en place de la gratuité, il n'y a pas d'autre solution que d'accroître la subvention publique, reposant essentiellement sur les collectivités locales. En reprenant la trajectoire de recettes tarifaires²⁸ prévue dans le nouveau contrat d'obligations de service public, celles-ci atteindront 74 M€ en cumulé sur la période 2024-2031. Selon ces hypothèses, la répartition des trois piliers de financement au cours de la même période serait la suivante : 64 % pour les subventions publiques, 34 % pour le versement mobilité et 2 % pour les usagers. En comparaison la répartition sur 2015-2024 était respectivement de 22 %, 58 % et 20 % (cf. graphique ci-dessous).

²⁷ Pour calculer le montant le produit VM en 2031 est extrapolé en appliquant un taux de croissance annuel de 4,3 %.

²⁸ Cette trajectoire prévoit des recettes de 8,77 M€ en 2025, puis pour chaque année suivante : 9,42 M€, 9,6 M€, 9,67 M€, 9,82 M€, 9,88 M€ et 9,97 M€ (2031).

Graphique n° 20 : Part des sources de financement des transports : évolution entre les périodes 2015-2023 et 2024-2031



Source/note : Cour des comptes, à partir des élément M3M : données comptables pour 2015-2023, et « PPF Transport : HYPOTHESES DE TRAVAIL » ; « PPI transports/TAM Mai 2024 » pour 2024-2031 ; trajectoire de recettes tarifaires du contrat d'obligations de service public.

Il s'agit là d'un basculement très important sous le double effet de l'instauration de la gratuité et de l'augmentation des dépenses.

La dépense publique annuelle par habitant, consacrée au transport, passerait en effet de 336 € en moyenne sur la période 2015-2024 à 720 € sur la période 2025-2031.

Pour financer ces dépenses, la contribution publique annuelle par habitant (i.e. la contribution de la collectivité apportée sous forme de subventions, hors versement mobilité et hors contribution des usagers) passerait de 75 € en moyenne entre 2015 et 2024 à 460 € entre 2025 et 2031. Cet écart devra être couvert par l'impôt local et l'endettement. Ce dernier, bien qu'il ne constitue pas une source de financement pérenne, permet de lisser la charge pour la collectivité, en permettant d'en reporter une partie après 2031.

2.4 Un coût du passage à la gratuité de 32 M€ par an qui pourrait dépasser 46 M€ à l'horizon 2030

Aucune étude approfondie n'a été produite par la métropole ou par TaM permettant de réaliser une analyse coûts-bénéfices complète du passage à la gratuité. Une telle analyse aurait nécessité de construire deux scénarios : l'un prévoyant la mise en place de la gratuité, l'autre basé sur le maintien d'une tarification payante. Il aurait alors été possible d'en comparer les coûts, à la fois en termes d'investissement et de fonctionnement, ainsi que les bénéfices (recettes tarifaires, économies réalisées), et ce sur plusieurs années (par exemple à horizon 2030). Afin de pallier cette carence, et dans l'objectif de fournir un ordre de grandeur, les juridictions financières ont effectué un chiffrage sur la base des éléments transmis par la Métropole et par TaM.

2.4.1 Un manque à gagner de l'ordre de 32 M€ en 2024, qui pourrait rapidement dépasser 38 M€ par an après la mise en service de la ligne 5 du tramway

La Métropole estime à 34 M€ le coût de la gratuité constaté en 2024, qu'elle assimile à l'indemnité forfaitaire gratuite versée à la TaM. Il s'agit d'une estimation assez simple basée sur la baisse des recettes et des compensations tarifaires. L'exercice est complexe et une estimation plus exacte aurait consisté à définir quels auraient été les tarifs dans l'hypothèse du maintien d'un système payant et quelle aurait été la fréquentation au regard de ces tarifs, en comparant les résultats obtenus avec la situation réelle consécutive à la mise en place de la gratuité.

Le chiffrage de la Métropole peut néanmoins être corroboré de la façon suivante. Il est supposé qu'en l'absence de gratuité, le niveau de fréquentation en 2024 aurait peu ou prou retrouvé celui observé de 2019. Cette hypothèse est confortée par le fait que cette situation se rencontre dans un certain nombre de réseaux (Toulouse par exemple). En conséquence, et à tarifs constants, le manque à gagner pour l'année 2024 dû à l'instauration de la gratuité peut être approché par le niveau de recettes observé en 2019 – soit 40 M€ – minoré des recettes provenant des usagers non métropolitains en 2024 de 8,3 M€. Le manque à gagner résultant de la mise en place de la gratuité pourrait, selon ce raisonnement, être de 31,7 M€ en 2024. Il s'agit là probablement d'un minimum : d'une part l'hypothèse sur la fréquentation pour 2024 (en l'absence de gratuité) est plutôt considérée par la métropole comme un plancher, d'autre part, les recettes observées, de 8,3 M€ en 2024, intègrent les effets du relèvement tarifaire effectué en septembre²⁹, alors qu'aucune hypothèse de hausse n'est formulée dans le scénario sans gratuité³⁰.

Après 2025, l'offre sera accrue et le trafic aura augmenté sensiblement. La perte de recettes supplémentaire sur la ligne 5 peut être estimée à 6 M€ au moins par an³¹

2.4.2 Une économie liée à la billettique de 0,4 M€ par an

Concernant le système de comptage des usagers, la gratuité s'est accompagnée de la suppression de l'ensemble des dispositifs de validation et a nécessité l'installation d'un nouveau système de capteurs. Une partie des valideurs a pu être revendue (120 l'ont déjà été pour 120 k€ d'après la TaM), mais la plupart étaient relativement anciens et devaient être renouvelés. Le passage à la gratuité a permis d'économiser ce coût de renouvellement – qui peut être estimé à 3,5 M€ environ³² – ainsi que le coût de fonctionnement associé aux valideurs. Il convient par

²⁹ Il s'agit d'une hausse significative : +50% sur le carnet de 10 tickets, dont les ventes ont représenté 53% des recettes en 2024, et +25% sur le ticket unitaire, dont les ventes ont représenté 24% des recettes.

³⁰ Dans le secteur du transport urbain, une hausse tarifaire se traduit généralement par une hausse de recettes, malgré la légère baisse de fréquentation qu'elle peut induire.

³¹ L'évaluation socioéconomique de la future ligne 5 indique que les recettes d'exploitation annuelles supplémentaires attendues seraient de 7,8 M€, soit un total de recettes d'au moins 47,8 M€. Or, la trajectoire de recettes inscrite au contrat d'obligations de service public indique que les recettes s'élèveront compte tenu de la gratuité à 9,4 M€ en 2026 : le manque à gagner total donc à 38,4 M€ en 2026 (47,8 moins 9,4). Il s'agit là probablement d'un minimum, car le scénario (fictif) d'une absence de mise en œuvre de la gratuité s'accompagnait de l'hypothèse, peu vraisemblable, de stabilité tarifaire (donc, sans aucune hausse malgré l'inflation).

³² Cf. copil gratuité d'avril 2022.

ailleurs de déduire des économies réalisées sur les valideurs les dépenses liées au nouveau système de comptage, dont le coût d'investissement atteint 5,3 M€³³ et dont le coût de fonctionnement pourrait s'élever à 250 k€ (hébergement, services des données et supervision³⁴). Les éléments présentés ci-dessus sont trop lacunaires et insuffisamment étayés pour pouvoir déterminer si le changement du système de comptage s'est traduit par un coût ou une économie.

Concernant la billettique, l'instauration de la gratuité a permis de réduire de deux tiers le nombre des distributeurs automatiques de titres (DAT) nécessaires pour répondre à la demande et d'éviter d'avoir à les renouveler. Cela représente une économie de 2 M€ en investissement, soit 0,2 M€ par an dans l'hypothèse d'un amortissement sur 10 ans. L'économie réalisée en fonctionnement pourrait, quant à elle, s'élever à 0,4 M€ par an³⁵.

Concernant les recettes des amendes, il était attendu que celles-ci baissent sensiblement suite à l'instauration de la gratuité pour tous les résidents. Le budget initial 2024 tablait ainsi sur 500 k€ de recettes, contre 1 173 k€ en 2023. En réalité, ces recettes n'ont pas diminué sensiblement, puisqu'elles ont été de 987 k€ en 2024 soit une baisse de 185 k€. La TaM indique même qu'une minoration des procès-verbaux a été appliquée pour accompagner la gratuité en début d'année 2024, sans quoi le montant aurait pu être plus important³⁶.

2.4.3 Un impact sur les coûts opérationnels de 7,9 M€ par an après 2031

L'augmentation de la fréquentation due à la gratuité engendre des charges supplémentaires, telles que l'augmentation du besoin en matériel roulant, les adaptations nécessaires du réseau, le renforcement des effectifs pour assurer le service, et l'augmentation des coûts d'entretien des infrastructures.

Selon les éléments communiqués par la métropole, 17 rames de tramway supplémentaires (correspondant à une hausse de 20 % du parc actuel) sont prévues pour absorber l'afflux additionnel de voyageurs. A raison d'un coût unitaire de 2,9 M€, le coût d'investissement correspondant est de 50 M€. Amorti sur 30 ans, cet investissement représente un coût annuel de 1,7 M€.

Concernant les coûts de roulage, une estimation peut être faite en prenant une hypothèse de travail. Sous l'hypothèse du chiffre mentionné dans le contrat d'obligations de service public, de 6,2 € par kilomètre parcouru³⁷, et sur la base d'un million de kilomètres parcourus par les nouvelles rames de tramway (correspondant à environ 20 % des distances parcourues par les tramways en 2019), le coût de roulage des tramways additionnels pourrait s'élever à 6,2 M€ par an.

L'estimation des coûts annuels additionnels dus à l'adaptation de l'offre s'élève à 7,9 M€ par an à partir de 2032, date de l'acquisition des 17 rames dédiées au renforcement du réseau.

³³ D'après l'Avis d'attribution de marché OJ S 178/2023 15/09/2023.

³⁴ Cf. copil gratuité d'avril 2022.

³⁵ Cf. copil gratuité d'avril 2022.

³⁶ Sur l'année entière, l'opérateur indique que le nombre de PV émis est en augmentation de +16 % (39 730 contre 37 966) entre 2024 et 2023.

³⁷ Cf. Annexe 9A du contrat d'OSP Transport 2025-2031, « Matrice financière ».

Au total, le coût de la gratuité peut être estimé, de manière prudente, à 32 M€ en 2024 et à 38 M€ en 2026, après la mise en service de la ligne 5. Après 2031, il pourrait s'élever à 46 M€ par an compte tenu des coûts opérationnels liés à la mise en service des 17 rames de tramway.

3 UN PREMIER BILAN EN DEMI TEINTE

L'instauration de la gratuité dans les transports collectifs à Montpellier n'a pas été accompagnée immédiatement par une augmentation de l'offre. Les hausses de fréquentation observées peuvent donc être principalement attribuées à cette modification. C'est d'ailleurs l'une des principales raisons pour lesquelles cette AOM a été retenue pour étude : elle permettait d'analyser les effets immédiats d'une modification de tarification sans qu'interviennent d'autres facteurs. Le sondage, réalisé par les juridictions financières en juin 2024, questionne les usagers sur l'évolution de leurs comportements de mobilité et de leur satisfaction entre octobre-novembre 2023 et avril-mai 2024.

Ce sondage a été réalisé au moment de la réalisation de travaux de voirie importants en juin. Ceci n'a cependant pas biaisé les réponses.

D'abord, ces travaux n'ont pas eu d'impact significatif sur l'offre qui a même légèrement augmenté (+1,9 % d'après le rapport d'activité) entre 2023 et 2024. L'analyse des « kilomètres perdus »³⁸ faite dans le rapport d'activité ne révèle pas de pic au mois de juin. On ne note pas non plus d'infléchissement particulier au mois de juin par rapport à la courbe de fréquentation mensuelle habituellement observée (cf. comparaison avec 2019 en annexe n°2).

Ensuite, ces travaux ont principalement affecté le fonctionnement de deux lignes, mais l'examen des résultats du sondage, différenciés pour chaque ligne de tramway, ne révèle aucun écart notable entre les quatre lignes, y compris concernant l'appréciation de l'évolution de la qualité de service.

Enfin, les résultats du sondage de la Cour ne semblent pas incohérents avec ceux réalisés par la Métropole ou la TaM. Ainsi, les réponses concernant le changement de comportement en matière de mobilité sont proches de celles recueillies par la Métropole début 2023, lors d'un sondage qui interrogeait déjà les usagers sur les éventuels ajustements de leur fréquentation du réseau après la gratuité³⁹. Une autre enquête, menée par la TaM en mars 2024, révèle un impact de la gratuité sur les changements de mobilité d'ampleur moindre que celle observée dans le sondage de la Cour⁴⁰.

Les résultats ont fait l'objet de traitements statistiques visant à mieux refléter la structure d'âge et le lieu de résidence des abonnés. Combiné au grand nombre de réponses recueillies (11 000) ces éléments garantissent la robustesse des résultats⁴¹. La méthodologie du sondage ainsi que ses résultats détaillés figurent en annexe n°5.

³⁸ Il s'agit de l'écart entre l'objectif de circulation des véhicules et ce qui a été réellement réalisé. Parmi les motifs possibles, on retrouve les « travaux ».

³⁹ L'enquête, réalisée par des cabinets spécialisés, a recueilli 2 000 réponses. Elle révèle que 53 % des interrogés indiquent qu'ils ne prévoient pas d'utiliser davantage les transports en commun, tandis que 44 % envisagent de les utiliser plus fréquemment. Ces chiffres sont comparables à ceux issus du sondage des juridictions financières, qui rapportait respectivement 49,2 % et 41,6 %.

⁴⁰ L'enquête auprès d'un « panel client internet » auprès d'environ 1000 détenteurs de passe gratuit, révèle que 27% des personnes disent emprunter davantage le réseau qu'avant la gratuité, 68 % déclarent l'emprunter autant, et 5% moins (source Rapport d'activité du délégataire 2024).

⁴¹ Sur 73 000 personnes interrogées, 11 000 réponses ont été obtenues. Les données brutes ont été redressées de façon à allouer à chaque sous-population (par tranche d'âge et lieu de résidence) un poids correspondant à sa représentation dans la population globale des abonnés (358 000 sur une population métropolitaine de 506 000 lors du recensement de 2021).

3.1 Une augmentation de la fréquentation, des effets mal appréhendés

3.1.1 Un effet « net » sur la fréquentation entre fin 2023 et début 2024 autour de +20 %

Des effets sur la fréquentation à double sens...

La gratuité a eu des effets contrastés sur les comportements des usagers : la majorité n'a pas changé ses habitudes, un grand nombre a augmenté sa fréquentation, tandis qu'une minorité l'a réduite. L'intensité des changements diffère selon le sens de celui-ci : ceux qui ont réduit leur fréquentation l'ont fait de manière plus marquée que ceux qui l'ont augmenté. Les résultats détaillés sont présentés en annexe n°5. Le tableau ci-dessous décompose l'évolution de la fréquentation.

Tableau n° 6 : Décomposition de l'évolution de la fréquentation avant/après gratuité :

Changement de comportement :	Part des répondants dont la fréquentation a évolué :	Part que représente la variation d'usage par rapport à la fréquentation totale avant gratuité :
Hausse de fréquentation :	41,6%	+24%
Baisse de fréquentation :	4,8%	-4%
Pas de changement :	49,2%	0%
Évolution nette de la fréquentation :		+20%

Source/note : Calcul Cour des comptes, d'après les résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Ainsi 41,6 % des personnes interrogées ont déclaré avoir davantage utilisé le réseau entre fin 2023 et début 2024. Les trajets additionnels qu'elles ont réalisés représentent 24 % du total des trajets effectués par l'ensemble des usagers en octobre-novembre, avant la mise en place de la gratuité totale. À l'inverse, 4,8 % des répondants ont réduit leur fréquentation, et les déplacements qu'ils faisaient en TCU représentent 4 % des trajets réalisés avant gratuité.

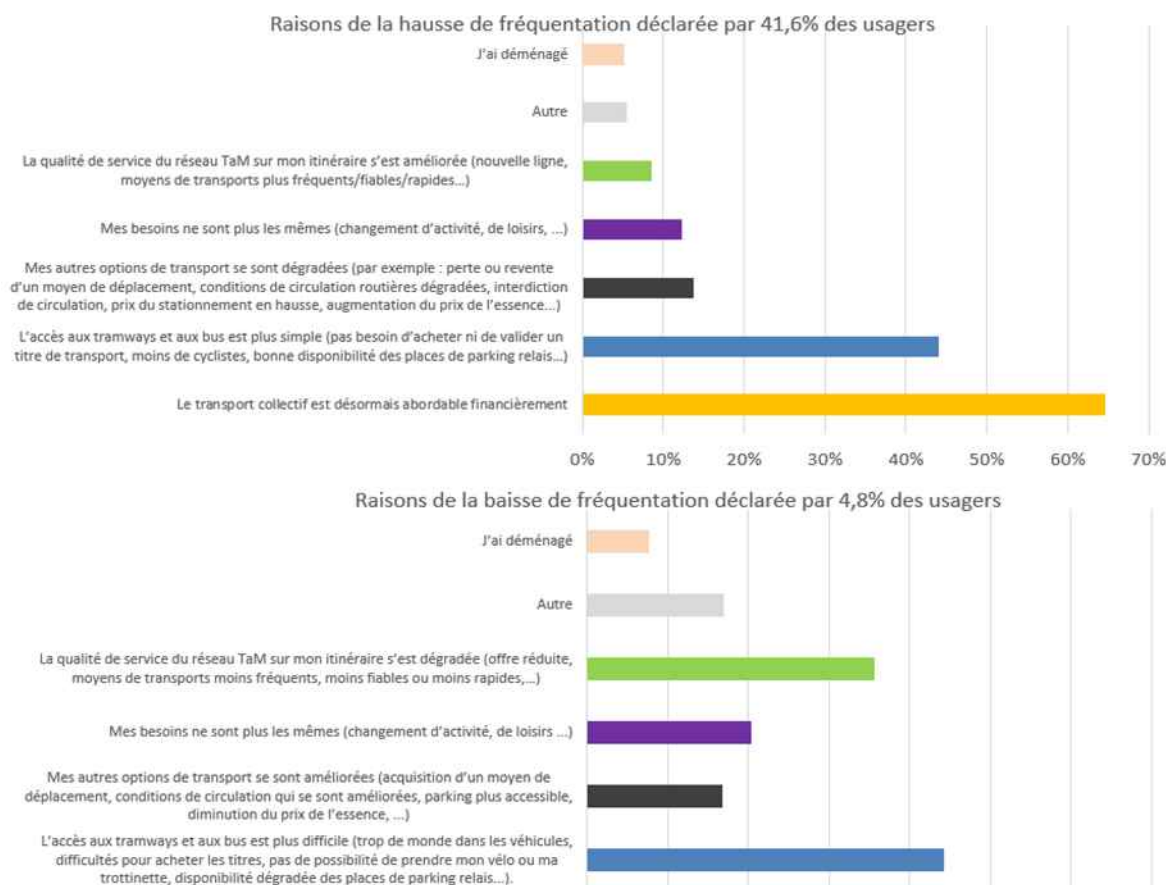
Au total, l'évolution nette estimée de la fréquentation est donc de +20 % (avec une fourchette allant de 15 à 27 %, cf. annexe n°5).

La métropole n'a pas fourni d'estimation spécifique de l'évolution de la fréquentation directement liée à l'instauration de la gratuité pour tous les métropolitains fin 2023. Elle met en avant une augmentation globale de la fréquentation de 35 % entre 2019 et 2024. Or cette longue période couvre, certes, les trois phases de mise en œuvre de la gratuité mais également d'autres évolutions indépendantes de cette mesure. Elle ne permet donc pas d'isoler les effets de cette dernière. Au total, l'augmentation constatée durant cet intervalle de temps ne contredit pas l'estimation des juridictions financières, différents facteurs ayant pu pousser la fréquentation à la hausse depuis 2019.

...dont le lien avec l'instauration de la gratuité est avéré

Les raisons poussant à ces changements de comportement ont été demandées aux sondés et sont reportées dans le graphique ci-dessous.

Graphique n° 21 : Raisons du changement de comportement des usagers suite au passage à la gratuité totale fin 2023, Montpellier.



Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Note : Marge d'erreur : +/- 1,6 points (pour un intervalle de confiance de 95 %) pour la question portant sur la hausse de fréquentation ; +/- 5 points sur la question portant sur la baisse.

Question : « Pour quelle(s) raison(s) vos habitudes de mobilité ont-elles changé ? (Plusieurs choix possibles) »

Deux raisons majeures sont évoquées par les usagers qui utilisent davantage les TCU : le caractère désormais abordable financièrement du transport (évoqué par 64 % d'entre eux) et la simplicité d'accès aux véhicules notamment du fait de l'absence de geste d'achat et de validation (évoqué par 44 % d'entre eux). Les autres raisons avancées sont minoritaires. La hausse de fréquentation peut donc être imputée à la mise en place de la gratuité mais également à la simplicité d'accès aux véhicules⁴².

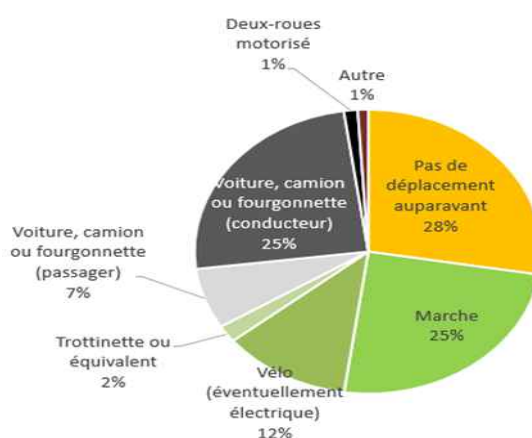
⁴² En comparaison, pour les non-résidents qui ne bénéficient pas de la gratuité et qui n'ont été que 17% à accroître leur fréquentation, la hausse de fréquentation est liée essentiellement à un changement de besoin de mobilité (36%) ou à une dégradation de leurs autres moyens de transports (21%).

Les usagers ayant réduit leur fréquentation l'expliquent en premier lieu par la difficulté d'accès aux véhicules liée à l'affluence et aux difficultés d'obtention des titres (44 %) et à la dégradation de la qualité de service (36 %), puis de façon secondaire par un changement de besoin (évoqué par 20 % d'entre eux), d'autres raisons (17 %) et par l'amélioration d'autres options de transport (17 %). La baisse de fréquentation observée chez certaines personnes semble donc liée à la dégradation de la qualité de service décrite précédemment⁴³. En particulier, l'affluence semble constituer un des motifs principaux ayant conduit certains à réduire leur fréquentation du réseau. Les modalités d'achat et de validation des titres ont joué à la fois comme facteur incitatif pour une partie de la population (absence de validation) et comme facteur dissuasif pour d'autres. Pour ces derniers, la raison en est la difficulté survenue pour l'obtention des passes gratuité compte tenu d'un canal de distribution essentiellement numérique.

3.1.2 Un report modal peu sensible

Le sondage a interrogé les personnes ayant changé leurs habitudes de fréquentation sur les moyens de transports alternatifs au transport collectif urbain (TCU) qu'elles utilisaient auparavant. Il a permis d'estimer le report modal induit par la gratuité, comme illustré dans le graphique ci-dessous et détaillé en annexe n°5.

Graphique n° 22 : Origine du report modal en pourcentage des trajets additionnels



Source/note : Calcul Cour des comptes, d'après les résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Une part significative des trajets additionnels réalisés, soit 28 %, correspond à de « nouveaux » déplacements, ou déplacements « induits », qui n'étaient pas effectués avant la gratuité. Seuls 26 % des trajets additionnels étaient auparavant réalisés en véhicule polluant (moto, voiture) en tant que conducteur, et 7 % en voiture en tant que passager. Le report modal

⁴³ Pour les non-résidents, qui ont été 11% à réduire leur fréquentation, les raisons invoquées sont un changement de besoin (47%) et les difficultés d'accès aux véhicules (47%) ainsi qu'une dégradation de la qualité de service (21%).

est plus important depuis les modes actifs, avec 39 % de trajets qui étaient effectués à pied, en vélo ou en trottinette.

Les estimations permettent d'évaluer l'impact de la gratuité sur les parts modales. La gratuité aurait contribué à accroître celle des TCU de 2,2 points⁴⁴, dont 0,6 point correspondant aux déplacements induits. Parallèlement, elle aurait réduit la part modale de la voiture (conducteur et passager) de 1,1 point, celle de la marche de 0,7 point, et celle du vélo (et trottinette) de 0,4 point.

Ces chiffres ne concernent que l'effet de la gratuité et sa contribution à l'évolution des parts modales. L'évolution effective des parts modales dépend de nombreux autres facteurs, tels que la politique de développement du vélo, les conditions de circulation routière et de stationnement, *etc.* La métropole a transmis ses estimations pour les dernières années, réalisées dans le cadre de son observatoire des mobilités. Bien que leur méthode de construction soit spécifique, la métropole indique qu'elles peuvent être comparées avec celles de l'enquête ménage déplacement (EMD) de 2013, dernière enquête d'envergure réalisée sur le sujet. Le tableau ci-dessous retrace ces évolutions.

Tableau n° 7 : Évolution des parts modales

	EMD 2013	Juin 2019	Juin 2023	Juin 2024*
<i>Voiture (et moto)</i>	53%	68,3%	56%	49,7%
<i>Transport collectif</i>	13%	10,4%	11,5%	13%
<i>Marche</i>	29%	17,4%	26%	31,2%
<i>Vélo</i>	3%	3,9%	6,5%	6,1%

Source/note : pour 2023 : enquête ménage déplacement (EMD) ; pour les autres années : Observatoire Mobilité Métropole de Montpellier. *Les données 2024 sont en cours de consolidation.

D'après ces données, la part modale des TCU aurait augmenté de 1,5 point entre juin 2023 et juin 2024. L'ordre de grandeur est comparable à l'impact estimé plus haut de la gratuité sur la part modale du TCU (2,2 points). La part modale du vélo aurait fortement augmenté entre 2019 et 2023, puis légèrement baissé ensuite. Ce léger fléchissement entre 2023 et 2024 pourrait être en partie lié à l'effet de report modal vers le TCU dû à la gratuité (-0,4 point). Enfin, la part modale de la voiture aurait fortement diminué depuis 2019, parallèlement à une forte hausse de celle de la marche.

Ces évolutions suggèrent que la gratuité des TCU n'a pas été un facteur déterminant dans les évolutions de la structure des déplacements. La part du TCU demeure en 2024 proche de ce qu'elle était en 2013. En revanche, la pratique du vélo semble avoir décollé, en lien avec la politique ambitieuse de la métropole (pistes cyclables, aides à l'achat). Les fluctuations de la part modale de la voiture, de par leur ampleur, semble principalement liées à d'autres facteurs,

⁴⁴ L'estimation repose sur la démarche suivante : avant la mise en place de la gratuité, la part modale du TCU était de 11,5 %. Si le nombre de déplacements en TCU progresse de 20 %, cela signifie que sa part augmente de 2,3 points (20 % de 13 %). En réalité, c'est un peu moins, car il faut tenir compte du trafic induit qui augmente le nombre total de déplacement.

notamment les travaux qui, comme le souligne la métropole, ont rendu les conditions de circulation plus contraignantes.

3.1.3 Un report modal depuis la voiture limité, un bilan santé-environnement incertain

Si la gratuité a bien entraîné un report modal depuis la voiture vers les transports collectifs urbains moins polluants, d'où un effet positif sur l'environnement, celui-ci apparaît modeste. La gratuité a surtout conduit à une diminution des trajets effectués en modes actifs. Or, la pratique de la marche et du vélo étant bénéfique pour la santé, ce report modal entraîne un effet négatif sur ce plan.

Les méthodes d'évaluation socioéconomiques officielles employées par le ministère de la transition écologique offrent des outils pour monétariser ces effets. Sur cette base, un premier bilan santé-environnement a été établi (comme détaillé en annexe n°6).

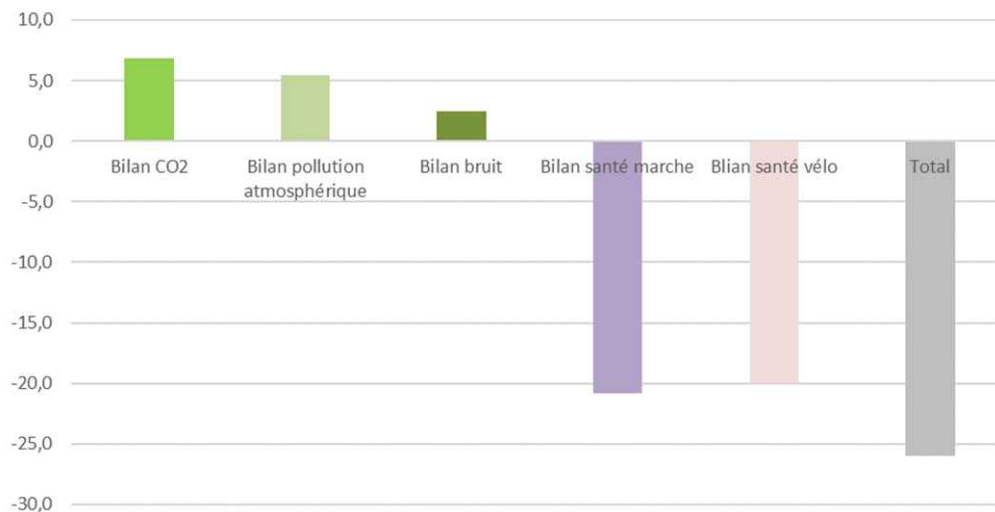
La quantification des différents effets prête à discussion puisqu'elle dépend de nombreux paramètres et hypothèses (impact de la réduction de la pratique de marche sur la santé, coût des maladies...) et le résultat global est donc à prendre avec précaution. Elle mériterait d'être approfondie par la Métropole, en lien avec le Cerema (Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement)⁴⁵ qui s'est proposé pour poursuivre les travaux. Toutefois, il est certain que la faiblesse du report modal à partir de la voiture et l'importance du report modal à partir des modes doux réduit de façon sensible le bénéfice de la gratuité sur l'environnement et la santé.

Ces estimations reflètent uniquement l'effet de la gratuité. L'évolution de la pollution liée à la mobilité dépend principalement de l'évolution du trafic routier, qui est influencé par de nombreux facteurs, comme souligné précédemment. Par ailleurs, le niveau de pollution résulte également d'autres sources d'émissions, telles que les chauffages, qui ne sont pas prises en compte. La métropole souligne une diminution sensible de la concentration de dioxyde d'azote (polluant local majoritairement lié au transport) dans l'atmosphère entre 2019 et 2023.

Le bilan réalisé prend en compte l'effet sur les émissions de CO₂, la pollution atmosphérique, le bruit, et les effets de santé liées à la pratique de la marche et du vélo. Le bilan est négatif (cf. graphique ci-dessous) et s'élève à -26 c€ par trajet additionnel effectué en TCU suite à la mise en place de la gratuité.

⁴⁵ Le Cerema, établissement public relevant du ministère de l'Aménagement du territoire et de la Décentralisation, du ministère de la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche, accompagne l'État et les collectivités territoriales pour l'élaboration, le déploiement et l'évaluation de politiques publiques d'aménagement et de transport.

Graphique n° 23 : Esquisse de bilan santé-environnement lié au report modal : coût/gain social moyen par trajet additionnel reporté vers le transport collectif urbain (c€)



Source/note : Cour des comptes, d'après les résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Lecture : pour un trajet additionnel reporté en TCU, le report modal produit des effets positifs en matière d'émissions de CO2 (6,8 c€), de pollution atmosphérique (5,4 c€), de bruit (2,5 c€), et des effets négatifs en matière de santé du fait de la réduction de la pratique de la marche (21 c€) et du vélo (20 c€).

À l'échelle de la Métropole, cela représente un coût social annuel de 3,1 M€. L'émission d'environ 3 200 tonnes de CO2 serait évitée par an, ce qui représente 0,2 % des émissions annuelles de la Métropole.

3.1.4 Quelques effets d'aubaines aux conséquences opérationnelles

Le sondage a également permis de tirer les enseignements suivants, détaillés en annexe n°5 :

- La majorité des trajets additionnels réalisés suite à la gratuité proviennent de personnes qui empruntaient déjà le réseau occasionnellement et ont intensifié leur usage. Peu de nouveaux usagers, qui n'utilisaient jamais le réseau auparavant, ont été attirés.
- Les résidents du cœur de la métropole, dans une position privilégiée pour utiliser le réseau, ont accru leur fréquentation plus fortement que la moyenne. Une grande partie de leurs trajets additionnels en TCU sont courts et remplacent des trajets à pied plutôt qu'en voiture.
- A l'inverse, les habitants de la périphérie de la Métropole, usagers moins habituels du réseau, ont moins augmenté leur fréquentation et ceux qui l'ont fait l'ont fait moins fortement. Cependant, leur report modal est plus vertueux, car il provient davantage de la voiture. En outre, la part de nouveaux usagers y est plus importante.
- L'accroissement de fréquentation a été plus marqué dans le centre de la métropole, là où le réseau est le plus dense, accentuant ainsi la saturation du trafic en cœur de réseau.
- Davantage de nouveaux trajets ont été réalisés en heures de pointe qu'en heures creuses.

- Les usagers qui utilisaient déjà quotidiennement le réseau (à 85 % pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'étude), sont les plus mécontents de la dégradation de la qualité de service. Environ 40 % d'entre eux ont critiqué la dégradation liée à l'affluence, et ils ont été deux fois plus nombreux que les autres à réduire leur fréquentation.

Ces éléments soulignent la nécessité de réaliser des évaluations régulières des effets des évolutions futures de l'offre, sur la fréquentation et le report modal, ainsi que sur la situation financière.

3.2 Un passage à la gratuité dans un contexte de saturation du réseau qui a accéléré la dégradation de la qualité de service

Le 21 décembre 2023, Montpellier a instauré la gratuité dans un contexte où le réseau était saturé depuis plusieurs années (cf. partie 1.3.1). Sans ajustement notable de l'offre, cette gratuité a amplifié ce phénomène, et a eu des répercussions sur la satisfaction de certains usagers de la qualité de service en cours de professionnalisation

De 2015 à 2018, le suivi de la qualité de service était réalisé directement par le délégataire, par l'intermédiaire d'un prestataire. Dans le cadre du contrat de délégation de service public 2018-2024, c'est désormais la Métropole qui pilote le suivi de la qualité de service, par l'intermédiaire de son propre prestataire.

Le rapport de 2023 de la chambre régionale des comptes Occitanie sur la TaM a souligné la nécessité de développer une démarche qualité adaptée à la taille et aux enjeux de l'entreprise. Il a pointé la fragilité des indicateurs et une absence de suivi de la réalisation des objectifs. Un travail conjoint entre la Métropole et son exploitant a été mené depuis 2022 pour redéfinir entièrement le référentiel qualité. Le recrutement en octobre 2023 d'un Responsable « excellence opérationnelle » (*lean management*, amélioration continue) placé auprès du directeur général, également chargé de piloter les travaux d'élaboration du futur contrat d'obligation de service public (OSP), est de bon augure pour sa finalisation en 2024. Le nouveau contrat en vigueur depuis 2025 intègre un bonus-malus portant sur la qualité de service.

L'affluence accrue de voyageurs suite à la mise en place de la gratuité généralisée a donc conduit à renforcer le sentiment de saturation déjà présent auparavant.

Pour ce qui concerne le tramway, 32 % des répondants ont estimé que la capacité des véhicules à accueillir tout le monde s'était dégradée alors que seulement 4,5 % ont estimé qu'elle s'était améliorée. Le phénomène est moins marqué pour le bus (respectivement 21 % et 8 %).

Les résultats du sondage pour ceux qui empruntent majoritairement le tramway montrent que la perception d'une dégradation liée à l'affluence concerne toutes les lignes (un peu moins la ligne 4) et toutes les catégories socioéconomiques d'usagers avec les nuances suivantes : une perception moins marquée pour les 26-35 ans, les ouvriers, et les hommes, une perception plus marquée les 60-64 ans. La perception d'une dégradation liée à l'affluence est en revanche nettement croissante avec la distance domicile travail (27 % pour ceux dont les trajets sont de moins de 10 minutes, 43 % pour les trajets de plus de 60 minutes) et avec la

régularité de l'usage (24 % pour ceux qui utilisent le réseau moins d'une fois par mois ; 40 % pour ceux qui l'utilisent tous les jours).

La métropole a décidé d'adapter le règlement d'exploitation lors de la mise en place de la gratuité totale, pour interdire la montée à bord des vélos et trottinettes non pliées. Elle a indiqué que cette mesure visait à « faire face à l'afflux de passagers, tant en heures creuses qu'en heures de pointe⁴⁶ et qu'il s'agissait également d'une revendication de longue date des associations représentatives des personnes en situation de handicap, dont les espaces réservés dans les rames étaient souvent occupés par des vélos. »

3.3 Des modalités d'obtention du passe qui ont amené la Métropole à adresser la fracture numérique

Le sondage révèle deux groupes de population : alors qu'environ un quart des répondants ont une appréciation positive de l'évolution des modalités d'achat des titres de transport, 32 % estiment au contraire que l'acquisition des titres de transport est devenue plus difficile⁴⁷. Ce résultat peut paraître étonnant, mais est vraisemblablement révélateur de l'existence d'une fracture numérique.

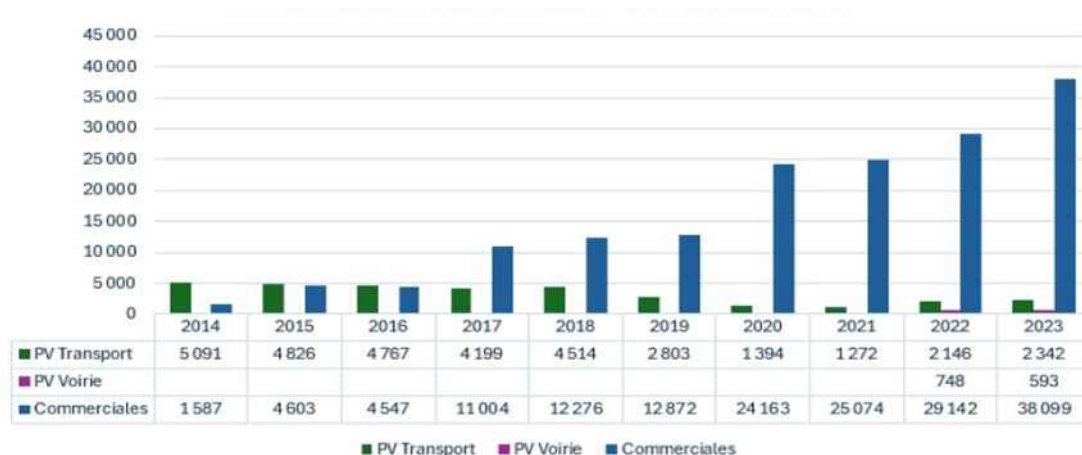
Les résultats du sondage montrent des variations en fonction des catégories socioéconomiques, mais pas de tendance nette. Il n'y a pas de lien fort avec l'âge, seuls les plus de 75 ans accueillent moins favorablement les nouveaux modes d'achat. Les actifs à temps partiel et les professions intermédiaires, sont les plus critiques. Ceux qui sont éloignés de leur travail et ceux qui ont un usage régulier des transports collectifs sont aussi relativement plus critiques. Les utilisateurs du transport à la demande sont de manière notable plus nombreux à estimer que la situation s'est davantage améliorée qu'elle ne s'est détériorée.

Les personnes en difficulté avec le numérique se sont tournées vers le canal physique de distribution, à savoir les espaces mobilités qui sont au nombre de trois. Les services de la TaM ont indiqué que lors des phases 1 et 3 de la mise en place de la gratuité, ces espaces ont connu des pics d'activité importants. L'évolution du nombre de réclamations (cf. graphique ci-dessous) de nature « commerciales » remontées au service client de la TaM révèlent une forte croissance de 2020 à 2023, liées aux difficultés liées à la demande des passe gratuité. Alors que le délai de traitement moyen sur l'année 2023 est d'environ 3,5 jours, il a atteint un pic en décembre à 8,5 jours. La situation est redevenue nominale en mars 2024. En 2024, le nombre total de tickets traités a augmenté (+11 % par rapport à 2023), à 45 000.

⁴⁶ alors que celui-ci était jusque-là autorisé en-dehors des heures de pointe.

⁴⁷ Ces résultats sont ceux obtenus auprès des usagers du tramway. Les résultats pour les personnes utilisant principalement le bus sont respectivement de 27 % et 25 %.

Graphique n° 24 : Évolution du nombre annuel de réclamations (nombre de « tickets »).



Sources : RAD 2023

Le rapport annuel du délégataire (RAD) de l'année 2023 indique ainsi que « dans la continuité des deux premières phases de la gratuité (- de 18 ans et + de 65 ans), l'accompagnement des clients dans leurs démarches pour obtenir leur Pass gratuit est toujours le marqueur fort de cette année. En effet, les deux motifs principaux de cette année sont « Pass gratuit » qui englobe toutes les demandes liées à la gratuité (renseignements, accompagnement) [...] avec un pic significatif en décembre (1786) et « gérer ou suivre ma commande » avec [...] un point saillant en décembre (1074 demandes). »

Afin d'éviter un nouvel afflux de demandes dans les espaces mobilité lors du renouvellement du passe gratuit (qui est valable un an) il a été décidé que l'obligation de renouvellement du titre interviendrait à la date anniversaire de l'utilisateur (au moins un an plus tard donc pour le premier), ce qui a permis de lisser les demandes sur toute l'année. La TAM a indiqué des actions étaient menées pour réduire la fracture numérique comme la sensibilisation des personnes âgées et l'aide à la navigation (lors de « repas de l'âge d'or ») ou encore un accompagnement numérique lors de certains événements. Par ailleurs, la Métropole réfléchit à la possibilité d'automatiser l'instruction des demandes de renouvellement des passes. Elle souhaiterait à cette fin que son délégataire puisse disposer des données fiscales de la Direction générale des Finances publiques (DGFIP), c'est-à-dire les noms, prénoms et adresse des abonnés, au titre de l'article L.114.8 du code des relations entre le public et l'administration, qui autorise les administrations à échanger entre elles les informations nécessaires pour traiter une demande du public. Pour ce faire, la Métropole souhaite utiliser l'API⁴⁸ « Impôt particulier » de la DGFIP pour récupérer les données fiscales dont elle a besoin.

Enfin, des difficultés sont survenues pour le contrôle de l'utilisation des parking relais (« P+Tram ») qui sont devenus gratuits pour les usagers éligibles à la gratuité. Ces parkings sont conçus pour un usage mixte parking et tramway, afin d'inciter les utilisateurs de véhicules particuliers à se rabattre vers le transport collectif. Le ticket « P+Tram » était auparavant validé dans le tramway, ce qui garantissait un usage conforme à ce principe de rabattement. Du fait de

⁴⁸ Une API (*Application programming interface*) est un programme permettant à deux applications distinctes de communiquer entre elles à l'aide d'un ensemble de définitions et de protocoles. Par extension, une API permet à un ordinateur d'échanger des informations avec un autre ordinateur.

la disparition de la validation consécutive à l'entrée en vigueur de la dernière phase de la gratuité, le risque de dévoiement de l'utilisation de ces tickets (pour un usage uniquement de stationnement), a conduit à mettre en place une procédure complexe demandant à l'utilisateur de se géolocaliser avec l'application M'Ticket à trois reprises : lorsqu'il se gare, lorsqu'il arrive au terminus de son déplacement en transports collectifs, et lorsqu'il sort du parking au moment où il insère le ticket papier « P+T » (toujours existant) dans la borne de sortie du parking. Afin de faciliter le parcours des usagers, la métropole a mis en place une option sur carte permettant aux personnes peu à l'aise avec le numérique de se garer gratuitement quatre fois par mois. Les abonnés payants et les utilisateurs occasionnels continuent d'utiliser le service comme auparavant, sans contrainte additionnelle.

Un des avantages généralement attendus de la gratuité est la simplification de l'accès au service. À Montpellier, cet objectif n'est pas pleinement acquis car l'obtention d'un passe gratuit reste nécessaire. Bien que les démarches pour l'obtenir sont relativement plus simples que pour la souscription d'un abonnement (pas besoin d'installer de prélèvement bancaire notamment), la restriction de la gratuité aux usagers métropolitains implique tout de même la transmission d'une attestation de domicile, d'une photo d'identité, d'une pièce d'identité et, pour les mineurs, d'une autorisation parentale.

La [liste des documents acceptés](#) pour l'attestation de domicile a donné lieu à une vigilance accrue des services de la Métropole. En effet, un examen exhaustif des situations possibles a dû être mené afin de ne pas exclure du dispositifs certaines catégories de personnes, comme par exemple les étudiants logeant en résidence ou hébergés dans une famille (participants au programme Erasmus), les personnes hébergées dans des foyers (centres d'hébergement d'urgence, centre d'accueil pour les demandeurs d'asile, foyers de l'enfance, foyers de vie et d'hébergement, établissements d'accueil médicalisés, etc.). Il est probable que de nouveaux cas non traités apparaîtront et amèneront la Métropole à compléter cette liste. Cette situation nécessite des arbitrages fins mettant en balance le souci d'inclusion et l'efficacité du contrôle,⁴⁹ dont le coût administratif n'est pas négligeable.

3.4 Une mesure globalement bien accueillie par la population, une préférence pour le développement de l'offre chez beaucoup d'usagers

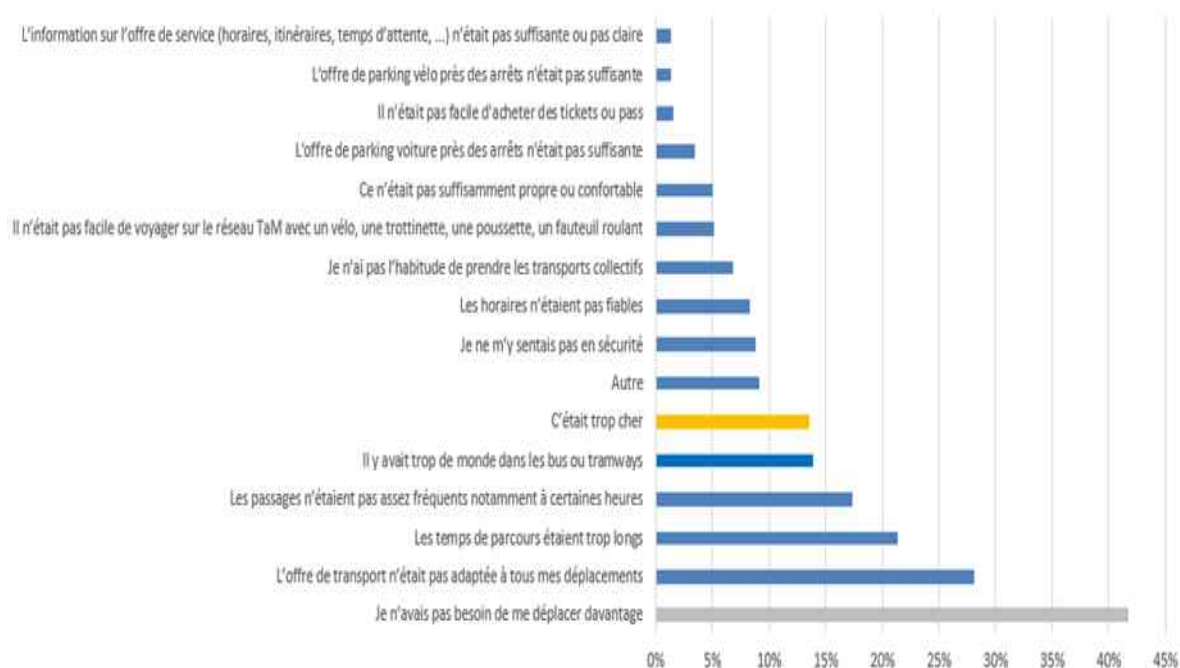
3.4.1 Les principaux freins à la fréquentation concernent la qualité de l'offre

Les sondés ont été interrogés sur les raisons ayant limité l'utilisation des TCU fin 2023, avant la mise en place de la gratuité. Les résultats généraux confirment les observations faites par les enquêtes réalisées par la plupart des opérateurs de réseau. En dehors de ceux qui n'avaient pas besoin de se déplacer davantage, les principaux freins cités par les répondants sont : une offre de transport inadaptée (28 %), un temps de parcours trop long (21 %), une faible

⁴⁹ Comme en atteste les CR des Copil gratuité du 10 mai et du 9 juin 2023 : un arbitrage favorable a été donné pour accepter le justificatif de domiciliation CCAS seulement s'il émane d'un des organismes agréés par l'État ; aucun justificatif n'est accepté pour les saisonniers ; attestation sur l'honneur des étudiants résidents chez un tiers non acceptée, etc.

fréquence de passage (17 %), une trop forte affluence dans les véhicules (14 %) puis, en cinquième position, le prix (14 %). Le graphique ci-dessous reporte l'ensemble des motifs.

Graphique n° 25 : Freins à l'utilisation du réseau de transport collectif en octobre-novembre 2023, Montpellier.



Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

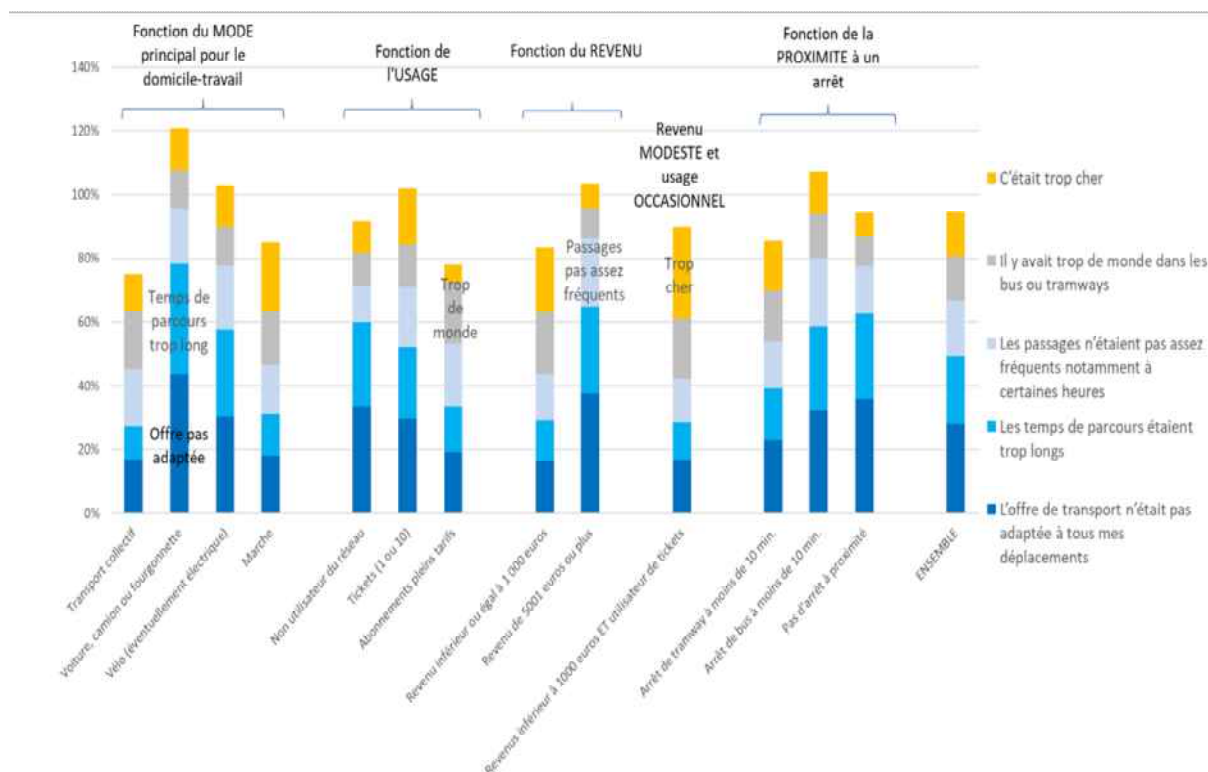
Note : Sont exclus de l'analyse les détenteurs de passe gratuité moins de 18 ans et plus de 65 ans.

Marge d'erreur : +/- 1,1 points (pour un intervalle de confiance de 95 %).

Question : « Fin 2023, sur la période d'octobre-novembre, pourquoi n'avez-vous pas davantage utilisé les transports collectifs ? NB : Cochez 4 cases maximum »

Le sondage permet de caractériser les réponses selon des sous-groupes de population comme l'illustre le graphique ci-dessous.

Graphique n° 26 : Les cinq premiers freins à l'utilisation du réseau de transport collectif en fonction de différentes caractéristiques (octobre-novembre 2023, Montpellier).



Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Note : Sont exclus de l'analyse les détenteurs de passe gratuite moins de 18 ans et plus de 65 ans.

Marge d'erreur : +/- 3 points (pour un intervalle de confiance de 95 %) sauf pour la catégorie « revenu inférieur à 1000 euros et utilisateur de tickets » : +/-3,6 points.

Question : « Fin 2023, sur la période d'octobre-novembre, pourquoi n'avez-vous pas davantage utilisé les transports collectifs ? NB : Cochez 4 cases maximum »

Les deux premiers motifs évoqués, l'inadaptation de l'offre et le temps de parcours trop long sont sans surprise très prépondérants pour les usagers « éloignés » du réseau de transport (*i.e.* habitants à plus de 10 minutes d'un arrêt de bus ou de tramway) ainsi que pour les non utilisateurs des TCU. Ainsi pour ces deux catégories l'inadaptation de l'offre est évoquée par environ 35 % d'entre eux, et le temps de parcours par 25 % alors que le prix est peu évoqué. Ceux qui utilisent la voiture comme moyen de transport principal pour se rendre sur le lieu de travail sont ceux qui sont les plus critiques vis-à-vis de ces deux critères (43 % et 35 %).

Ceux qui n'empruntaient pas le réseau en 2023 ont évoqué, outre l'offre inadaptée (33 %) et les temps de parcours trop longs (27 %), l'habitude (17 %) et l'insécurité (13 %) qui ne figurent pas dans le graphique ci-dessous mais qui deviennent pour eux les 3^{ème} et 4^{ème} freins, devant la fréquence de passage (11 %), l'affluence (10 %), le prix (10 %).

Le prix est un frein plus important pour les usagers occasionnels utilisant des tickets (pour 18 % d'entre eux), alors qu'il joue très peu pour les abonnés « plein tarif » qui ne sont que 5 % à s'en plaindre. En revanche ces derniers sont davantage sensibles à la fiabilité des horaires, évoquée par 14 % d'entre, ne figurant pas dans le graphique ci-dessous mais devenant leur 4^{ème} préoccupation. Pour les usagers occasionnels à revenus modestes (moins de 1 000 euros) le prix devient un sujet majeur puisque 29 % d'entre eux trouvent le réseau trop cher.

De façon plus générale, la hiérarchie des motifs varie en fonction des revenus. Pour les plus modestes (revenu mensuel du foyer inférieur à 1 000 €) le premier frein est le prix (20 %⁵⁰) juste devant l'affluence (19 %). Plus le revenu est élevé, plus l'importance de ces facteurs diminue tandis que le poids des motifs structurels (offre et temps de parcours) augmente⁵¹. Ces résultats sont renforcés par les réponses à une question spécifique sur le niveau des prix avant la gratuité⁵². Les bas revenus étaient nombreux à trouver les prix élevés (à 45 %, à comparer à 8 % qui les trouvaient faibles) alors que les plus aisés étaient plus nombreux à trouver les prix faibles qu'à les trouver élevés (20 % contre 17 %).

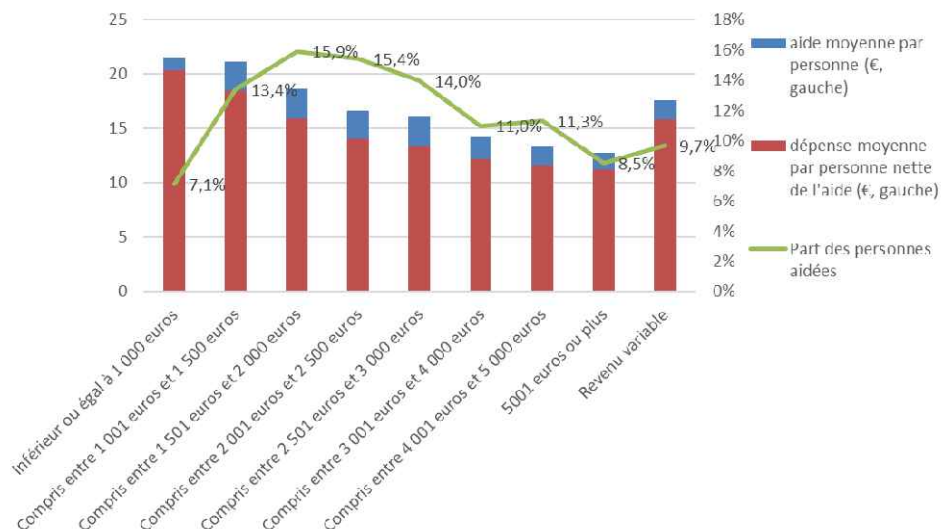
Ces derniers résultats sont à rapprocher du fait que les personnes à faibles revenus sont celles qui consacrent le budget le plus important aux transports collectifs. Elles ne sont pas sur-représentées parmi les usagers du réseau, mais elles l'utilisent plus régulièrement. En l'absence de tarifs réduits basés sur les revenus dans l'offre tarifaire de l'opérateur (cf. partie 1.1.2), leur budget pour les transports collectifs urbains avant gratuité était supérieur à la moyenne. En outre, s'agissant pour la majorité d'étudiants, de travailleurs à temps partiel ou de demandeurs d'emploi, ils sont peu nombreux à percevoir le remboursement partiel des frais d'abonnement des employeurs. Le graphique ci-dessous montre une estimation de ce budget faite à partir du sondage (des questions y étaient consacrées), avant et après déduction des aides apportées par les employeurs ou d'autres organismes, ainsi que la part de bénéficiaires de ces aides pour chaque catégorie.

⁵⁰ Certains usagers perçoivent une aide (de la CCAS, ou autres) et sont donc naturellement moins sensibles au prix. Si on les enlève de l'échantillon, le prix est mentionné comme frein par 22% des bas revenus.

⁵¹ En complément, il peut être relevé les observations suivantes. L'importance du prix comme frein est plus faible pour les retraités (4% d'entre eux l'évoque), plus élevée pour les demandeurs d'emploi (18%) les actifs à temps partiel (17%) les étudiants et les sans activité professionnelle (15% chacun), ceux qui n'ont pas de permis de conduire (16%).

⁵² « Estimez-vous que le prix que vous payiez pour circuler sur le réseau TaM avant la mise en place de la gratuité était : trop faible, plutôt faible, ni trop élevé ni trop faible, plutôt élevé, trop élevé, ne se prononce pas ». Les résultats généraux montrent que 50 % des usagers trouvaient que les prix n'étaient ni trop faibles ni trop élevés. Les usagers trouvant les prix « plutôt élevés » ou « trop élevés » sont environ 30 % alors qu'environ 10 % d'entre eux trouvent les prix « plutôt faibles » ou « trop faibles ».

Graphique n° 27 : Budget mensuel moyen des usagers du réseau TaM de Montpellier par catégorie de revenu, et niveau des aides (octobre-novembre 2023)



Sources : Cour des comptes, estimations d'après le sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Lecture : L'ensemble des usagers dont le foyer a un revenu mensuel inférieur à 1 000 € consacre un budget mensuel moyen de 21,6 € aux transports collectifs, dont 1,2 € a été financé par les aides perçues par 7,1 % de ces personnes.

Les réponses sur les freins à l'utilisation du TCU sont cohérentes avec l'évolution de la fréquentation suite à la mise en place de la gratuité. Ainsi ceux qui trouvaient les prix trop élevés ont été très majoritaires à accroître leur fréquentation suite à la gratuité. Ceux qui citaient l'affluence, la sécurité, la propreté ou le confort, la fiabilité des horaires, ont été un peu plus nombreux que la moyenne à réduire leur fréquentation, compte tenu de la dégradation perçue concernant la qualité de service.

Ces résultats suggèrent qu'une gratuité ciblée sur les populations les plus défavorisées, bénéficiant potentiellement à une part plus large de la population que les seuls 10 % des plus démunis (cible visée par les tarifs réduits obligatoires prévus par le code des transports, cf. partie 1.1.2), aurait permis de traiter les enjeux sociaux tout en préservant la contribution des usagers au financement du réseau et donc son équilibre financier. Ce ciblage est d'autant plus pertinent que cette population est la seule à considérer le prix comme un frein important à l'usage des TCU.

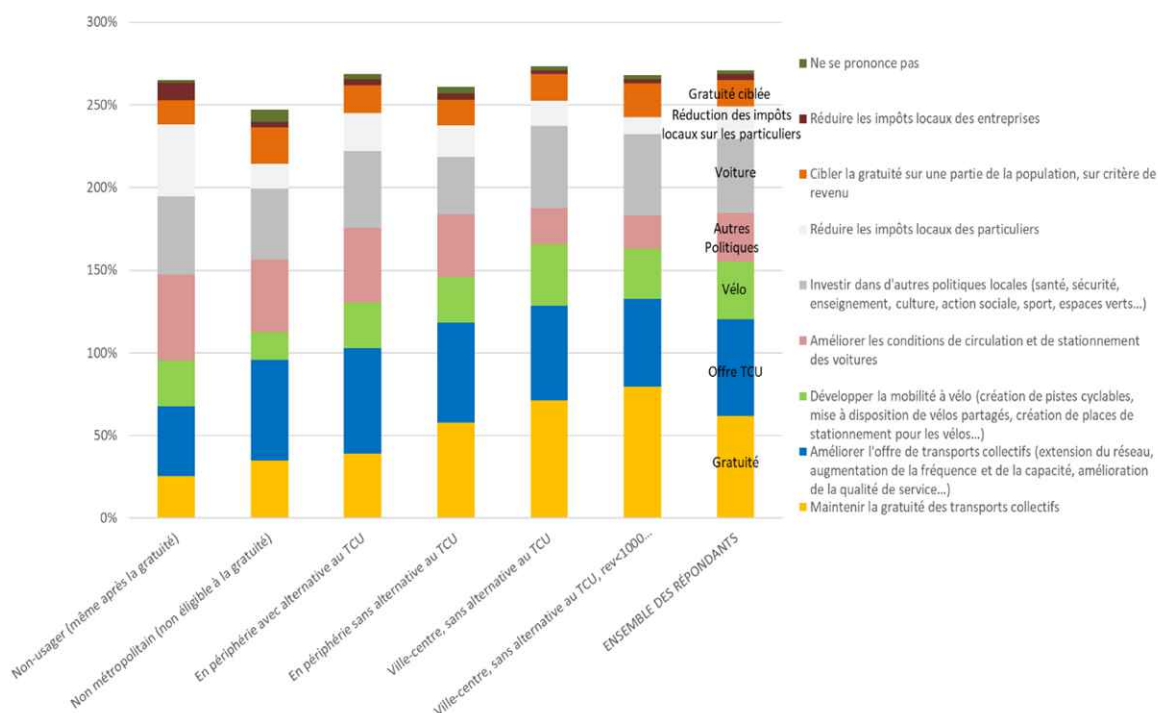
3.4.2 La gratuité : une politique soutenue surtout par les usagers métropolitains

Interrogés, après la mise en place de la gratuité totale, sur les priorités pour l'allocation des ressources financières de la Métropole, les répondants au sondage réalisé par les juridictions financières ont cité en premier lieu le maintien de la gratuité (à 62 %), puis l'amélioration de l'offre de TCU (58 %), l'investissement dans les « autres politiques publiques : santé, sécurité, etc. » (45 %), le développement de la mobilité à vélo (35 %) et de l'amélioration de la circulation en voiture (30 %). Les mesures de réduction d'impôts locaux viennent en dernier (20 % souhaitent réduire l'impôt sur les particuliers, 4 % l'impôt sur les entreprises) avec le

ciblage de la gratuité (16 %). La mesure de maintien de la gratuité obtient donc un bon soutien, et arrive souvent en première position dans les priorités citées.

Le graphique ci-dessous résume les résultats (cf. colonne de droite pour les résultats sur l'ensemble des répondants évoqués ci-dessus).

Graphique n° 28 : Perception des priorités d'intervention publique, selon la situation des répondants, Montpellier



Question posée : « Selon vous, il est prioritaire de consacrer les ressources financières de la Métropole aux interventions publiques suivantes : (indiquez un ordre de priorité, maximum 3) »

NB :

En périphérie : habitant en dehors de la commune de Montpellier et à plus de 10 minutes à pieds d'un arrêt.

Ville centre : habitant la commune de Montpellier et à moins de 10 minutes à pieds d'un arrêt de tramway.

Avec alternative (sans alternative) au TCU : ayant répondu « oui facilement » (« oui difficilement ») à la question : « Si le réseau TaM n'existait pas, auriez-vous pu utiliser un autre moyen de transport pour effectuer les trajets que vous avez réalisés en transport en commun en octobre-novembre 2023 ? ».

Note : marge d'erreur : +/- 8 points pour les non-résidents, +/- 5 points pour les non usagers, +/- 3 points pour les habitants loin du réseau, +/- 1,1 point pour l'ensemble (pour un intervalle de confiance de 95 %).

Source : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM, juin 2024.

Pour les non usagers (*i.e.* les répondants qui ont indiqué qu'ils n'avaient pas emprunté le réseau en 2023 et qui ne l'empruntent toujours pas après la gratuité) les priorités sont tout autre (première colonne) : 52 % appellent à améliorer les conditions de circulation des voitures, 47 % estiment qu'il est prioritaire d'investir dans d'autres politiques locales et 44 % qu'il faut réduire les impôts locaux sur les particuliers. Ensuite vient l'amélioration de l'offre de TCU (42 %) et de la mobilité à vélo (28 %). Le maintien de la gratuité arrive en dernier (26 %) ainsi que sa version « ciblée » (15 %).

Concernant les habitants de la métropole, les résultats peuvent être nuancés en fonction de la qualité de la desserte à leur domicile. Ainsi les résidents métropolitains qui habitent en dehors de la ville centre (Montpellier) et à plus de 10 min d'un arrêt (bus ou tramway) sont plus nombreux à soutenir l'amélioration de l'offre de TCU (61 %) que le maintien de la gratuité (49 %). Ils sont plus nombreux à le faire s'ils disposent d'une alternative au TCU, alors que ceux qui n'en ont pas soutiennent davantage la gratuité.

Pour l'ensemble des répondants y compris pour les non usagers, les résultats par catégorie de revenus (non représentés dans le graphique ci-dessus) montrent que les personnes ayant les revenus les plus modestes soutiennent la gratuité davantage que la moyenne (à 77 % pour ceux ayant un revenu inférieur à 1 000 euros mensuel) alors celles à plus haut revenus la soutiennent moins et sont plus nombreux que la moyenne à soutenir le développement de la mobilité à vélo (à 52 % pour les revenus supérieurs à 5000 euros par mois).

Pour les non-métropolitains, qui ne bénéficient pas de la gratuité, la hiérarchie n'est pas la même que pour l'ensemble. Ceux qui ont répondu au sondage sont des utilisateurs intensifs du réseau et privilégient naturellement l'amélioration de l'offre TCU (citée par 61 % d'entre eux). Viennent ensuite l'amélioration des conditions de circulation routière (44 %), l'investissement dans d'autres politiques (43 %) puis le maintien de la gratuité (35 %) et le ciblage de la gratuité (22 %). De façon un peu étonnante, les non métropolitains soutiennent *in fine* relativement bien la gratuité qu'elle soit totale ou ciblée.

Le choix de réserver la gratuité aux usagers métropolitains a été justifié par un principe de justice sociale⁵³, les personnes et les entreprises résidant dans la métropole contribuant davantage au financement du réseau via leur impôt. Cet argument, légitime et juridiquement fondé, présente toutefois des limites, au regard des objectifs environnementaux des politiques publiques. Les déplacements des non-résidents, souvent plus longs et réalisés en voiture, génèrent des émissions importantes et contribuent à la congestion routière, particulièrement sur les axes centre-périphérie⁵⁴. En fait, la restriction de la gratuité aux habitants de la Métropole semble relever essentiellement de la volonté de disposer d'un levier de négociation avec les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) voisins sur le financement du réseau.

⁵³ Cf. la [Page web de la Métropole](#) : « Avant la mise en place de la gratuité, les visiteurs extérieurs à la métropole payaient leurs transports en commun une seule fois via l'achat du billet, tandis que les habitants de la métropole les finançaient trois fois : une 1^{ère} fois à travers les tickets ou l'abonnement ; une 2^{ème} fois à travers leurs impôts locaux (taxe d'habitation et taxe foncière) ; une 3^{ème} fois à travers le versement mobilité (ex versement transport) payé par les entreprises où ils travaillent. La gratuité des transports permet ainsi de mieux redistribuer l'impôt des Montpelliérains. »

⁵⁴ Le plan de déplacement urbain (PDU) 2010-2020 faisait le constat que la voiture restait le recours privilégié pour accéder au centre-ville.

ANNEXES

Annexe n° 1.	Données tarifaires.....	67
Annexe n° 2.	Évolution de la fréquentation avant et après le passage à la gratuité.....	68
Annexe n° 3.	Données financières relatives au compte de délégation de service public transport.....	70
Annexe n° 4.	Données financières relatives à l'autorité organisatrice des mobilités.....	73
Annexe n° 5.	Le sondage réalisé auprès des usagers : méthodologie et résultats détaillés.....	76
Annexe n° 6.	Premier bilan santé environnement du report modal	101
Annexe n° 7.	Enquêtes de satisfaction	104

Annexe n° 1. Données tarifaires

Tableau n° 8 : Grilles tarifaires et évolution de la tarification en 2023

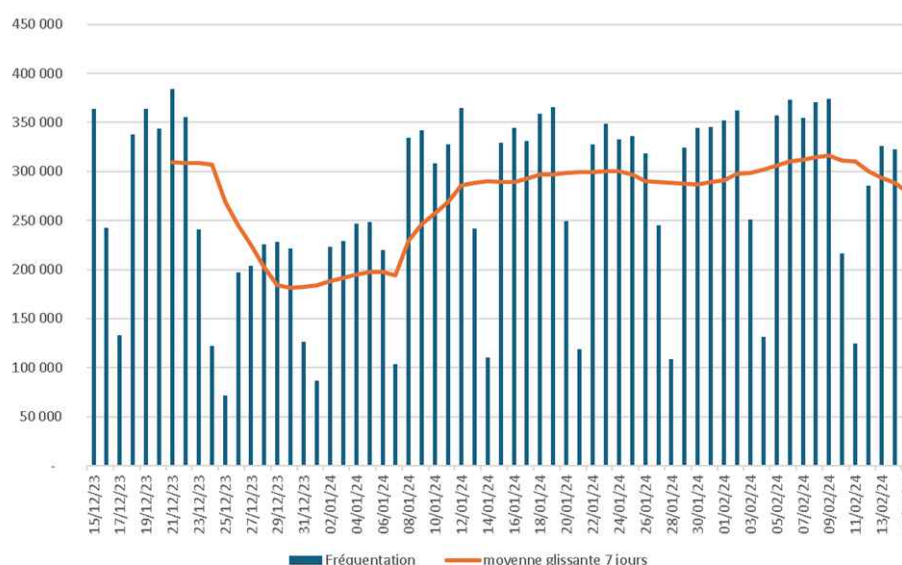
LIBELLE	sept.-22		déc.-23	
	Non-résidents Métropole	Résidents Métropole	Non-résidents Métropole	Résidents Métropole
Catégorie Gratuité (à.p. Sept 2020)				
TITRES A VOYAGES				
PASS WEEK-END GRATUIT				
PASS -18 ANS GRATUIT				
PASS +65 ANS GRATUIT				
TICKET UNITE	1,60		1,60	
TITRE A/R	supprimé			
TITRE 10 VOYAGES	10,00		10,00	
TITRE 10 VOYAGES TARIF REDUIT	Supprimé			
TITRE 30 VOYAGES				
FORFAITS COURTE DUREE				
FORFAIT 1 JOUR	4,30		4,30	
FORFAIT FAMILLE 1 JOUR	6,50		6,50	
FORFAIT 7 JOURS	Supprimé			
ABONNEMENTS POUR TOUS				
FORFAIT 31 JOURS Pour Tous	60,00	48,20	60,00	Pass gratuité
FORFAIT ANNUEL POUR TOUS	540,00	433,40	540,00	Pass gratuité
ANNUEL MULTIMODAL	499,00	312,00	499,00	Pass gratuité
ABONNEMENTS ENTREPRISE				
FORFAIT ANNUEL PLAN de MOBILITE (ex. P.D.E)	486,00	390,00	486,00	Pass gratuité
ABONNEMENTS JEUNES				
FORFAIT 7 JOURS (-26 ANS)				
FORFAIT 31 JOURS (-26 ANS)	28,00	25,20	28,00	Pass gratuité
FORFAIT ANNUEL (-26 ANS)	196,00	176,40	196,00	Pass gratuité
ABONNEMENTS SENIOR				
FORFAIT ANNUEL SENIOR	360,00	288,90	360,00	Pass gratuité
TITRES SUBVENTIONNES				
CARTES D'OR HEBDO 50%				
CARTES D'OR MENSUELLES gratuit		-		-
CARTES D'OR MENSUELLES 50%		20,70		20,70
MENSUEL PERSONNE HANDICAPEE		20,70		20,70
FORFAIT MENSUEL D.E.		3,10		3,10
HANDICAPES/MUTILES DE GUERRE		Gratuit		Gratuit
FORFAIT MENSUEL DEMANDEUR D'ASILE		3,10		3,10
AUTRES TITRES				
TICKET GROUPE A/R	0,80		0,80	
CITY CARD 1 JOUR (ex CITY PASS)	2,60		2,60	
PASS CONGRES 1 JOURS	2,60		2,60	
P+T				
FORFAIT PARKING TRAM Carte Pass	3,70		3,70	
FORFAIT PARKING TRAM sans Carte Pass	5,20		5,20	
FORFAIT via START and STOP				0,00
FORFAIT EVENEMENTIEL	supprimé			

Source : RAD 2023

Annexe n° 2. Évolution de la fréquentation avant et après le passage à la gratuité

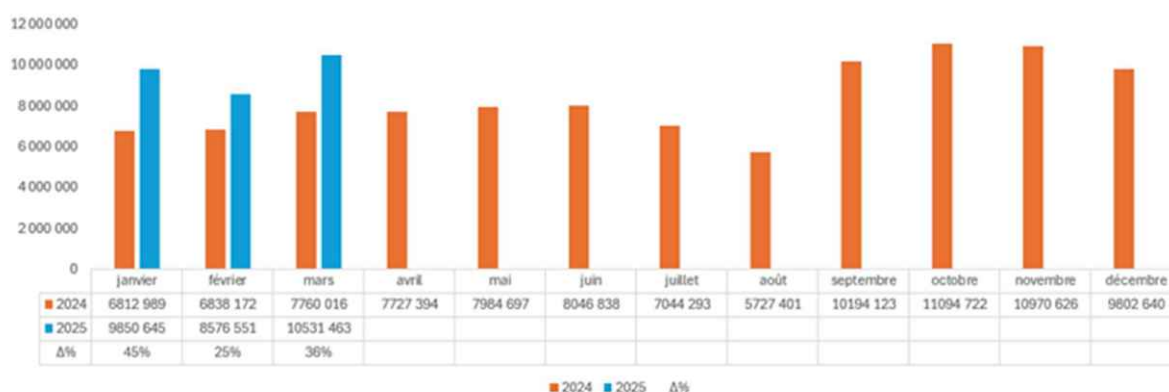
Cette annexe fournit des données issues des systèmes de comptages, et compare la fréquentation avant et après le passage à la gratuité pour tous les métropolitains, le 21 décembre 2023. Les cellules de comptage, nouveau système de comptage remplaçant les valideurs, étaient opérationnelles le 15 décembre 2023. Elles montrent que la fréquentation était déjà élevée juste avant la gratuité.

Graphique n° 29 : Mesure de la fréquentation par les capteurs sur la partie « urbaine » du réseau, du 15 décembre au 15 février

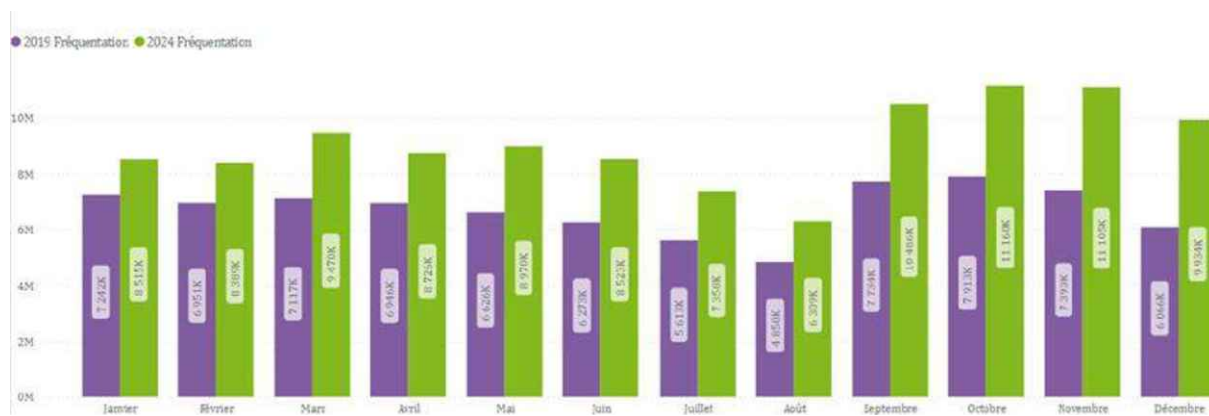


Source : TaM, cellules de comptage

Graphique n° 30 : Évolution de la fréquentation du réseau TaM, réseau urbain



LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLÉ



Source : M3M.

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS
URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Annexe n° 3. Données financières relatives au compte de délégation de service public transport

Tableau n° 9 : Compte d'exploitation - DSP (TaM + T3M)

CEP TaM + T3M (en K€ HT)	2 018	2 019	2 020	2 021	2 022	2 023
Recettes d'exploitation	107 160	107 941	95 658	94 335	97 883	122 542
Subvention forfaitaire d'exploitation - après déduction CICE	42 487	45 306	47 460	48 479	50 453	62 963
<i>Dont SFE Fixe</i>	34 914	45 061	48 231	48 863	50 407	62 512
<i>Dont SFE Variable</i>	636	372	1 381	1 158	1 170	1 219
<i>Dont Reddition</i>	-	(126)	(2 152)	(1 542)	(1 124)	(768)
Compensations Sociales et Scolaires transport	14 114	12 193	9 971	8 343	6 896	5 962
Compensations tarifaires Gratuité WE + abonnés	-	-	399	4 476	8 950	11 940
Compensations tarifaires Gratuité Impact reduction tarif de reference	-	-	151	885	810	702
Compensations tarifaires Gratuité -18/+65 sur occasionnels et abonne	-	-	-	114	-	-
Compensations tarifaires Gratuité I-18/+65 sur compensations sociales	-	-	-	-	-	-
Indemnité imprévision (Covid/Energie)	-	-	7 480	450	-	10 154
Recettes services éducatifs scolaires	416	884	517	766	902	1 064
Recettes services occasionnels	22	150	43	26	450	1 546
Recettes du trafic	39 190	39 574	25 372	25 333	23 463	21 539
Recettes P+Tram (inclus photovoltaïque parking proximité Pompidou)	883	961	740	801	1 237	1 357
Recettes Velomagg'	139	135	107	74	150	154
Produit des amendes	1 374	967	534	619	1 010	1 173
Redevances publicitaires	310	310	296	360	324	360
Services privés transport	-	-	158	219	142	142
Remboursements d'assurances	249	234	119	105	122	148
Autres recettes	389	600	182	205	430	574
Subventions forfaitaire GER	990	2 021	2 046	2 012	2 053	2 094
Subvention GER - Produit à recevoir	3 991	2 021	(824)	(761)	(934)	(1 378)
Autres subventions (aide et abattements CS)	377	266	(60)	396	(98)	145
Autres	-	-	-	-	-	-
Convention d'indemnisation	-	-	-	-	-	2 165
Gare routière	241	372	159	263	299	389
Remboursements d'assurances (exercices antérieurs)	-	280	286	269	381	465
Exceptionnel et autres produits de gestion courante	1 988	1 668	523	901	843	1 051
Charges d'exploitation	106 741	107 727	101 980	96 832	110 342	125 449
Charges directes transport	27 145	26 710	28 666	29 170	29 643	41 601
Coût du personnel de structure	53 495	55 234	53 456	53 393	57 024	62 752
Coût de l'intérim	806	958	1 125	1 167	1 399	1 894
Coût du personnel mis à disposition	0	630	422	446	263	272
CICE et dispositif équivalent (déduit au réel)	-1669	(1 708)	(1 696)	-	-	-
Charges de l'activité P+R	1676	1 443	1 338	1 252	1 488	1 706
Charges de l'activité Vélo-magg'	840	441	628	506	496	481
Eléments fixes du réseau non dédiés	1 174	1 234	1 348	1 394	1 651	1 684
Fonctionnement et maintenance des matériels embarqués	1 019	1 030	906	975	1 224	1 112
Frais commerciaux et marketing	707	833	1 001	839	1 277	1 561
Frais généraux	9 343	8 875	7 784	8 376	8 681	10 147
Impôts et taxes	2 762	3 233	2 555	2 762	2 793	2 890
Frais financiers hors roulants	0	8	3	2	0	-
Dotation GER roulage F1 MR	4 214	3 669	2 502	1 988	1 243	1 009
Dotation GER autres que roulage F2	1 083	878	848	1 661	898	412
Dotations aux amortissements hors roulants yc caducité	0	10	25	48	37	28
Dotations aux amortissements existants net de QP de subv	453	699	535	864	1 000	661
Autres éléments exceptionnels de gestion courante	3 693	3 550	533	(8 011)	1 225	(2 762)
Résultat de l'exercice	419	214	(6 243)	(2 497)	(12 460)	(2 907)

Source : M3M. Note : le CICE vient en déduction des charges. Dans l'estimation du R/D, il est neutralisé pour l'évaluation des charges.

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS
URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Tableau n° 10 : Éléments exceptionnels de gestion courante :

CEP TaM + T3M	2018 (12 mois)	2018 Réel (6 mois)	2019 Réel	2020 Réel	2021 Réel	2022 Réel	2023 Réel
Autres éléments exceptionnels de gestion courante	3 693	(23)	3 550	533	(8 011)	1 225	(2 762)
			Provision pour risques rames + provision risque décalage GER Tramway et IF	Provision pour risques infrastructures (850 K€) et reprise provision risques rames (-375 K€)	Dont reprises exceptionnelles de 7,2 M€ (programme de GER devenus sans objet ou autres corps de roues, portes, multitubulaires risque de trop perçu sur le GER devenue sans objet suite avt 4)	Provision risques rames : obsolescence CVS (convertisseur statique) 1,9M€	Reprise de provision 1,9M€ sur obsolescence programmée CVS MR (passé en prog 15 dans l'appel d'offre) 97K€ reprise provision litige, 100 K€ produit assurance incident LAC.
					Reprises de provisions exceptionnelles : reprise 1,5 M€ de provision pour risque de remboursement programme GER ; reprise 1,99 M€ provision de charge corps de reprise 0,5 M€ provision charge de remplacement injecteurs multitubulaires ; reprise 2,1M€ provision pour risques portes rames		

Source : M3M, d'après RAD et annexe aux états financiers

Tableau n° 11 : Recettes (tarifaires + compensations) rapportées au nombre de déplacements validés pour les différentes catégories d'utilisateur

Recettes unitaire en euros	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
PASSE Week-End GRATUIT						1,05	1,06	1,07	1,11
PASSE -18 ans GRATUIT							0,82	0,28	0,55
PASSE +65 ans GRATUIT							1,47	1,49	1,54
Tarifs subventionnés (Demandeurs d'emploi, personnes handicapées, personnes âgées, autres)	1,50	1,53	1,53	1,49	1,37	1,92	1,69	1,87	2,04
Abonnés (jeunes, tout publics, seniors, entreprises)	0,69	0,71	0,72	0,78	0,83	1,20	1,11	1,06	1,08
Occasionnels (Ticket unitaire, carnet 10 tickets, autres)	1,08	1,08	1,08	1,08	1,07	1,10	1,09	1,12	1,10

Source/note : fichier suivi trafics recettes transmis par M3M

3 Répartition du Personnel Transport par activité

Répartition du Personnel par activité	Réalisé 2022	BI 2023	Estimé 2023	BI 2024
Conducteur (hors HS et CET pris)	671,8	738,1	695,4	788,4
Détachement d Apprentis CFA	9,6	24,0	24,7	25,0
01-Direction Conduite* yc Apprentis détachés	681,4	762,1	720,1	813,4
dont CR détachés vers la Sécurisation	(44,1)	(81,0)	(52,0)	(86,0)
S1-Sécurisation et Prévention	70,9	133,4	92,4	134,5
08- Prévention	-	-	1,0	3,0
A4-Direction Elèves CFA	10,5	24,0	24,7	25,0
dont détachement d Apprentis CFA	(9,6)	(24,0)	(24,7)	(25,0)
PERSONNEL TERRAIN	709,1	814,4	761,5	865,0
*1-Direction Exploitation	80,3	89,4	86,4	101,1
*2-Direction technique (hors Mandat)	153,9	177,3	158,3	198,5
03-Direction Marketing et Dévelop	49,7	57,8	55,4	62,0
04-Direction Ressources Humaines	7,4	11,0	7,8	11,0
05-Direction Financière - contrôles Vte, magasins	10,8	11,4	9,0	9,5
06-Direction Système Information	3,0	2,0	1,8	2,0
08-Direction Générale - Sureté Prévention	6,5	0,5	(0,6)	(3,0)
07-Direction QSE	-	3,0	1,5	3,0
90-Direction Stationnement - P+T et Vélo	10,9	10,7	11,5	11,7
-	-	-	-	-
Total Transport - Personnel dédié	1 031,5	1 177,4	1 092,5	1 260,8
QP siège vers Transport (92% puis 89%)	42,7	53,7	49,2	58,1
Total Transport	1 074,2	1 231,2	1 141,6	1 318,9

Source : RAD 2023

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Annexe n° 4. Données financières relatives à l'autorité organisatrice des mobilités

Tableau n° 12 : Comptes transports (Montpellier Méditerranée Métropole) en euros

	2 015	2 016	2 017	2 018	2 019	2 020	2 021	2 022	2 023
Recettes de fonctionnement	112 854 175	111 105 574	116 145 908	117 422 493	119 703 109	125 505 748	105 844 784	113 647 526	125 665 194
Versement mobilité (net des restitutions) (734 et 73156 net de : 739 et 739156)	81 497 018	83 285 770	85 908 125	88 167 197	95 543 447	91 216 729	99 994 092	106 460 019	116 271 885
Dotations et participations (74)	22 000 000	-	-	16 565 000	16 400 000	18 200 000	1 859 520	1 886 188	4 600 694
dont Subv. exploitat* Groupements (7475 - participations)	22 000 000	-	-	16 565 000	16 400 000	18 200 000	-	-	-
Produits exceptionnels (77)	6 962 223	25 244 972	26 554 621	6 154 066	5 174 724	12 818 444	-	-	-
Produits de services, du domaine et ventes diverses (70) dont FPS et Autres produits de gestion courante (70384 et 754)	1 107 378	1 080 888	2 520 511	6 186 593	2 581 881	3 262 087	3 985 093	5 299 531	4 790 710
Dépenses de fonctionnement	96 901 973	87 347 225	86 736 226	95 053 766	95 144 470	108 136 407	84 270 545	90 091 493	126 877 506
dont Subventions de fonctionnement versées (657)	65 864 350	62 726 192	62 490 802	58 817 094	62 601 534	75 509 841	68 829 215	75 462 349	106 103 095
dont Charges financières (66)	12 544 425	11 866 588	11 297 392	9 971 382	9 727 403	8 765 774	8 066 664	7 912 064	12 566 332
dont Dotation aux amortissements et provisions (68)	16 361 000	10 502 968	10 842 422	24 770 053	21 759 508	22 913 287	-	-	-
Recettes d'investissement	85 778 973	51 880 735	56 029 699	57 930 056	42 108 017	73 426 636	6 450 494	30 767 797	49 957 130
Dotations, fonds divers et réserves (10)	-	8 410 987	27 647 323	25 894 765	8 320 806	35 479 424	6 099 926	8 981 052	14 890 969
dont FCTVA (10222)	-	-	-	-	1 405 506	4 255 084	6 099 926	8 981 052	14 890 969
dont Excédents de fonctionnement capitalisés (1068)	-	8 410 987	27 647 323	25 894 765	6 915 300	31 224 339	-	-	-
Subventions d'investissement (13)	14 988 008	8 258 759	9 500 000	-	-	1 182 000	350 568	21 786 746	33 566 160
dont subvention d'investissement État et établissements nationaux (131 et 1321)	7 816 049	1 132 000	300 000	-	-	1 132 000	350 568	3 244 308	5 049 429
dont subvention d'investissement Région (132 et 1322)	-	-	4 500 000	-	-	-	-	-	2 275 000
dont subvention d'investissement Département (133)	4 754 200	4 660 000	4 700 000	-	-	-	-	-	-
dont subvention d'investissement Communes (134 et 1341)	2 417 759	2 417 759	-	-	-	-	-	15 754 993	21 217 625
dont subvention d'investissement autres (1318 et 131803)	-	49 000	-	-	-	50 000	-	2 787 445	5 024 106
Emprunts (16)	27 500 000	-	-	-	-	-	-	-	-
Immobilisations en cours (avances) (23)	26 890 387	23 301 573	6 919 730	5 401 073	6 375 865	13 851 924	-	-	-
Amortissements des immobilisations (opération d'ordre, neutralisation des immobilisations)	16 361 000	10 502 968	10 842 422	24 770 053	21 759 508	22 913 287	-	-	-
Dépenses d'investissement	91 657 391	82 297 078	58 029 703	49 741 546	91 988 261	97 801 615	97 867 094	105 044 204	173 490 496
Immobilisations (en cours, corporelles et incorporelles (20, 21, 23))	60 771 632	49 152 180	24 255 813	13 830 917	25 646 639	49 404 975	34 573 177	77 448 959	137 642 477
dont Matériel de transport (2182, 21821, 21828)	1 966 962	4 118 731	4 830 570	3 028 102	5 356 749	8 283 652	5 441 561	18 153 368	3 587 483
dont Installations, matériel et outillage techniques (tram) (2315)	28 427 330	24 096 731	7 723 555	6 051 433	8 147 034	13 476 116	4 747 828	6 772 931	6 412 834
Commandes d'immobilisations corporelles (238, 23832, 23833, 23840, 23841, 23845 23845)	28 590 924	19 935 915	9 364 615	3 948 596	8 907 795	23 354 317	18 096 543	37 722 372	110 455 690
Emprunts et dettes assimilées (remboursement) (16)	26 254 184	27 581 103	27 612 472	28 022 811	52 673 635	28 152 055	63 256 917	27 595 245	28 348 019
Subventions d'investissement (13)	4 591 997	4 829 518	4 591 997	5 345 590	9 889 354	5 174 724	37 000	-	-
EBF (excédent brut de fonctionnement)	15 952 201	23 758 349	29 409 683	22 368 727	24 558 639	17 369 341	21 574 238	23 556 033	- 1 212 312
Epargne brute (CAF brute)	32 313 201	34 261 317	40 252 105	47 138 780	46 318 148	40 282 629	21 574 238	23 556 033	- 1 212 312
En % des produits de gestion:	29%	31%	35%	40%	39%	32%	20%	21%	-1%
Annuité en capital de la dette :	26 254 184	27 581 103	27 612 472	28 022 811	52 673 635	28 152 055	63 256 917	27 595 245	28 348 019
Epargne nette (CAF nette)	6 059 017	6 680 214	12 639 632	19 115 970	6 355 487	12 130 574	41 682 678	4 039 212	29 560 331
Financement propre disponible	21 086 603	16 345 421	23 259 857	20 980 135	701 857	17 567 658	35 232 184	26 728 586	20 396 799
Dépenses d'équipement (y compris travaux en régie) (Immobilisations, subventions d'investissement)	65 363 629	53 981 699	28 847 810	19 176 507	35 535 994	62 223 419	34 610 177	77 448 959	137 642 477
Nouveaux emprunts de l'année	27 500 000	10 700 000	1 700 000	11 731 000	33 000 000	42 643 720	13 081 884	15 000 000	130 000 000
Encours de dette du budget au 31/12	512 483 415	495 602 312	469 689 840	453 398 029	433 724 395	448 216 060	402 595 607	402 619 861	518 413 138
Capacité de désendettement (années)	15,9	14,5	11,7	9,6	9,4	11,1	18,7	17,1	427,6

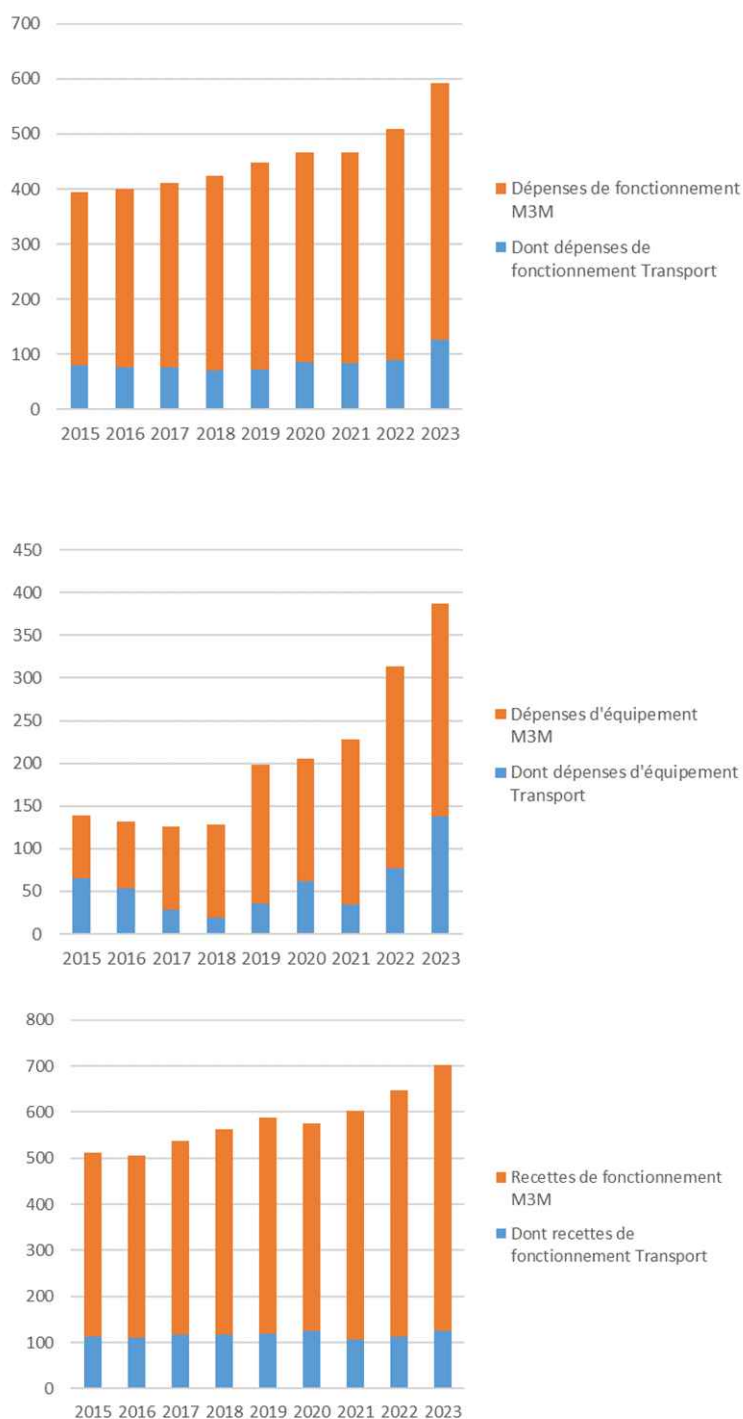
Source : Cour des comptes à partir des comptes administratifs.

Tableau n° 13 : Chaîne de l'épargne Budget principal incluant le transport (Montpellier Méditerranée Métropole) en Meuros

Chaîne de l'épargne en M€	CA 2014	CA 2015	CA 2016	CA 2017	CA 2018	CA 2019	CA 2020	CA 2021	CA 2022	CA 2023	Evolution
Recettes de fonctionnement	455,5	511,6	506,6	536,6	563,6	589,0	575,8	602,9	647,6	701,0	8%
Dépenses de fonctionnement	356,4	394,8	399,4	411,2	423,9	447,7	466,3	467,4	509,9	592,4	16%
EPARGNE BRUTE	99,1	116,8	107,2	125,4	139,7	141,3	109,5	135,6	137,7	108,6	-21%
Taux d'épargne brute	22%	23%	21%	23%	24,8%	24,0%	19,0%	22,5%	21,3%	15,5%	-27%
Remboursement du capital de la dette (hors remboursements anticipés et revolving)	40,5	42,8	50,0	46,8	53,9	50,6	49,0	50,9	49,8	53,5	7%
EPARGNE NETTE	58,6	74,0	57,2	78,7	85,8	90,6	60,6	84,7	87,9	55,1	-37%
Encours de dette au 31/12 en M€	866,7	862,0	869,6	868,6	832,2	773,3	802,4	802,1	851,6	1 001,6	18%
Epargne brute	99,1	116,8	107,2	125,4	139,7	141,3	109,5	135,6	137,7	108,6	-21%
CAPACITE DE DESENETTEMENT EN ANNEES	8,7	7,4	8,1	6,9	6,0	5,5	7,3	5,9	6,2	9,2	49%

Source : M3M.

Graphique n° 31 : Part du budget transport dans le budget métropole pour les dépenses de fonctionnement, d'équipement et les recettes de fonctionnement



Source : Cour des comptes à partir des comptes administratifs.

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS
URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Tableau n° 14 : Plan pluriannuel des dépenses de fonctionnement en Meuros

PPF Mobilité	Montants	Commentaires
2024	125,4	BP à 96% (BP+BS à 98%)
2025	150	Bustram L1S1 en janvier 2025, extension L1 et renfort L1 en septembre 2025, L5 à 10min HP en novembre 2025
2026	160	Renfort L5 à 7,5min en novembre 2026
2027	169,3	Bustram L1S2 et 4 en janvier 2027
2028	170,4	
2029	175	Bustram 2/3/5 et doublement/nouvelle station L3 en janvier 2029
2030	176,6	
2031	178,2	
2032	186,4	Mise en service nouveau dépôt en janvier 2032 et renfort L5 à 6min en septembre 2032

Source : « M3M. PPF Transport: HYPOTHESES DE TRAVAIL »

Tableau n° 15 : Plan pluriannuel des dépenses d'investissement

M€ déc 2023 TTC - sur la base des arbitrages Mars 24	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	TOTAL 2024-2031	TOTAL 2025-2031
Matériel Roulant	38,0	56,4	41,5	32,6	30,1	5,0	12,9	4,7	221,0	183,0
Comédie	3,0	4,5	0,6	4,5	0,1	0,0	0,0	0,0	12,7	9,6
Doublement L3	1,1	3,6	0,5	3,0	19,8	0,2	0,0	0,0	28,2	27,1
ANRU	0,0	4,5	0,0	1,1	0,7	0,0	0,0	0,0	6,3	6,3
EXT L1	17,9	16,2	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	43,2	25,3
BUSTRAM	47,5	81,5	98,7	112,3	120,8	70,7	43,1	29,4	604,0	556,5
L5	212,3	128,4	37,9	24,6	0,0	0,0	0,0	0,0	403,2	190,9
REPRISE PLATEFORME	9,8	0,0	0,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,4	0,6
COM	0,2	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,7	0,5
GRAMMONT 60 RAMES	0,0	9,6	9,6	9,6	9,6	31,5	86,2	86,2	242,2	242,2
EXT L1 GRAMMONT	0,0	1,1	1,1	1,1	1,1	3,5	9,6	9,6	27,1	27,1
TOTAL MANDATES	329,8	306,0	199,8	188,8	182,2	110,9	151,8	129,9	1 599,0	1 269,1
INVESTISSEMENT SUBVENTIONNES	18,7	27,1	59,6	56,6	46,7	35,0	24,2	20,1	288,1	269,4
ACQUISITION DE BUS URBAINS		7,2	1,5	9,6	2,9				21,2	21,2
IMPACT PPT TAM	348,5	340,3	260,9	255,0	231,8	145,9	176,0	150,0	1 908,3	1 559,7

Source : « M3M PPI transports/TAM Mai 2024 »

Annexe n° 5. Le sondage réalisé auprès des usagers : méthodologie et résultats détaillés

Cette annexe regroupe les informations relatives au sondage réalisé par les juridictions financières auprès des usagers du réseau de Montpellier, tant concernant la méthodologie que les résultats. Les parties sont les suivantes :

1. *Méthodologie*
2. *Estimation de l'évolution de fréquentation avant / après la mise en place de la gratuité phase 3 à partir des résultats du sondage*
3. *Analyses relatives au report modal à partir des résultats du sondage*
4. *Passage à la gratuité : profil des usagers ayant modifié leur fréquentation, impacts sur le réseau*
5. *Appréciation de l'évolution de la qualité de service*
6. *Appréciation des impacts distributifs induits par la gratuité*

1. Méthodologie

L'enquête a été élaborée par la Cour des comptes, en collaboration avec des universitaires spécialisés en économie des transports. Le questionnaire a été envoyé par mail en juin 2024, six mois seulement après l'instauration de la gratuité. Il a été adressé à un échantillon de personnes détentrices d'un abonnement, qu'il soit payant (pour les non métropolitains) ou gratuit (passe gratuité). Les réponses ont été fournies par des volontaires.

L'intérêt particulier de ce sondage réside dans le fait qu'il a permis d'atteindre non seulement des usagers réguliers, mais également des usagers occasionnels qui achetaient auparavant des titres au voyage (tickets ou carnet de tickets, etc.), voire des non usagers (certaines personnes ayant demandé le passe gratuité alors qu'elles n'utilisent pas le réseau).

Questions posées

L'enquête a interrogé les usagers sur leurs pratiques de mobilité avant et après la mesure, ainsi que sur l'évolution de leur satisfaction, et leur appréciation de la mesure. Elle a également recolté des informations sur les caractéristiques socioéconomiques des individus (voir le plan de sondage dans l'encadré pour plus de détail).

Plan du sondage

I. Habitudes passées

A. Habitudes de mobilité

Mode de transport utilisé selon le motif du déplacement, temps de trajet domicile travail, proximité à un arrêt.

B. Profil d'abonné avant gratuité

Titre utilisé, fréquence d'utilisation, freins à l'usage du TCU, mode utilisé (bus/tram), budget alloué au TCU, aides perçues, appréciation du prix du TCU

II. Habitudes récentes

C. Changement d'habitudes et raisons

Évolution suite à la gratuité, intensité de l'évolution (nombre de trajets en plus ou en moins), raisons.

D. Nature du changement

Nature du report modal, motifs des nouveaux déplacements, moyen de transport utilisé (bus/tram), nombre de trajets courts, usage en heure creuse/pleine

III. Appréciation

E. Appréciation de la qualité de service

F. Perception des enjeux de société associé à la gratuité

G. Profil individu

Âge, situation professionnelle, catégorie socioprofessionnelle, nombre de personnes dans le foyer, revenus du foyer, permis de conduire, nombre de voitures.

Personnes interrogées

La Cour a utilisé la base client de la TaM, c'est-à-dire la liste des personnes ayant un abonnement actif en avril 2024. Parmi eux, 24 779 individus n'avaient pas renseigné d'adresses emails, soit 8,2 %. L'échantillon à qui le questionnaire du sondage a été envoyé est constitué de 73 259 individus.

Après une phase de test auprès de 1 000 personnes, l'envoi s'est fait en quatre fois entre le 18 juin et le 24 juin, avec plusieurs relances dans les jours suivants, plus nombreuses pour les strates d'individus présentant un faible taux de réponse. Au total, 10 935 réponses ont été obtenues.

Échantillonnage

L'échantillon a été choisi de manière à respecter la proportion de certaines catégories de population dans la base client transmise par la TaM. Les catégories sont définies par le croisement de critères d'âge (8 tranches d'âge) et de critères géographiques (5 zones). La répartition de la population, de l'échantillon et des réponses obtenues est décrite dans le tableau ci-dessous.

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS
URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Tableau n° 16 : Répartition de la population, de l'échantillon et des réponses au sondage :

TrancheAge	CommuneCat	Strates population nombre	Strates population %	Strates échantillon nombre	Strates échantillon %	Strates réponses nombre	Strates réponses %
0 à 17 ans	Commune à revenu disponible inférieur	2148	0,707582131	968	1,321339358	99	0,905349794
0 à 17 ans	Commune à revenu disponible moyen	5044	1,661566234	1953	2,665884055	206	1,883859168
0 à 17 ans	Commune à revenu disponible supérieur	1198	0,394638451	629	0,858597578	76	0,695016004
0 à 17 ans	Hors Metropole	186	0,061271078	111	0,15151722	16	0,146319159
0 à 17 ans	Montpellier	11748	3,869960371	4713	6,433339248	438	4,005486968
76 ans ou plus	Commune à revenu disponible inférieur	1447	0,476662637	406	0,554198119	63	0,576131687
76 ans ou plus	Commune à revenu disponible moyen	4750	1,5647184	1064	1,452381277	144	1,316872428
76 ans ou plus	Commune à revenu disponible supérieur	1124	0,370261786	418	0,570578359	53	0,484682213
76 ans ou plus	Hors Metropole	12	0,003952973	34	0,04641068	8	0,073159579
76 ans ou plus	Montpellier	10848	3,573487411	1290	1,760875797	285	2,606310014
De 18 à 25 ans	Commune à revenu disponible inférieur	2661	0,876571718	1263	1,724020257	122	1,115683585
De 18 à 25 ans	Commune à revenu disponible moyen	7228	2,381007283	3035	4,142835693	304	2,780064015
De 18 à 25 ans	Commune à revenu disponible supérieur	1423	0,468756691	733	1,000559658	73	0,667581161
De 18 à 25 ans	Hors Metropole	1221	0,402214982	683	0,932308658	111	1,015089163
De 18 à 25 ans	Montpellier	58532	19,28128366	17209	23,49062914	2100	19,20438957
De 26 à 35 ans	Commune à revenu disponible inférieur	2671	0,879865862	894	1,220327878	109	0,996799268
De 26 à 35 ans	Commune à revenu disponible moyen	8174	2,692633306	2440	3,330648794	340	3,109282122
De 26 à 35 ans	Commune à revenu disponible supérieur	1094	0,360379354	400	0,546007999	55	0,502972108
De 26 à 35 ans	Hors Metropole	183	0,060282835	105	0,1433271	25	0,228623685
De 26 à 35 ans	Montpellier	41929	13,81201638	6500	8,872629984	1084	9,913123
De 36 à 50 ans	Commune à revenu disponible inférieur	4713	1,552530067	1537	2,098035736	224	2,048468221
De 36 à 50 ans	Commune à revenu disponible moyen	12801	4,216833735	3657	4,991878131	545	4,983996342
De 36 à 50 ans	Commune à revenu disponible supérieur	2597	0,855489197	902	1,231248038	154	1,408321902
De 36 à 50 ans	Hors Metropole	437	0,143954093	246	0,335794919	58	0,53040695
De 36 à 50 ans	Montpellier	39520	13,01845709	5901	8,054983006	1067	9,757658893
De 51 à 59 ans	Commune à revenu disponible inférieur	2872	0,946078157	953	1,300864058	143	1,307727481
De 51 à 59 ans	Commune à revenu disponible moyen	7757	2,555267501	2194	2,994853875	371	3,392775492
De 51 à 59 ans	Commune à revenu disponible supérieur	1815	0,597887136	641	0,874977818	90	0,823045267
De 51 à 59 ans	Hors Metropole	313	0,103106707	167	0,22795834	30	0,274348422
De 51 à 59 ans	Montpellier	20085	6,616288224	2938	4,010428753	605	5,532693187
De 60 à 64 ans	Commune à revenu disponible inférieur	1356	0,446685926	470	0,641559399	78	0,713305898
De 60 à 64 ans	Commune à revenu disponible moyen	4070	1,340716608	1112	1,517902237	223	2,039323274
De 60 à 64 ans	Commune à revenu disponible supérieur	940	0,309649536	338	0,461376759	61	0,557841792
De 60 à 64 ans	Hors Metropole	123	0,040517971	72	0,09828144	14	0,128029264
De 60 à 64 ans	Montpellier	9315	3,068495136	1342	1,831856837	302	2,76177412
De 65 à 75 ans	Commune à revenu disponible inférieur	3031	0,998455046	468	0,638829359	90	0,823045267
De 65 à 75 ans	Commune à revenu disponible moyen	8392	2,764445645	2196	2,997583915	403	3,685413809
De 65 à 75 ans	Commune à revenu disponible supérieur	2076	0,683864294	792	1,081095838	125	1,143118427
De 65 à 75 ans	Hors Metropole	58	0,019106035	60	0,0819012	15	0,137174211
De 65 à 75 ans	Montpellier	17677	5,823058349	2422	3,306078434	595	5,441243713

Source/note : Calcul Cour des comptes, d'après la base client de la TaM, avril 2024. La population s'entend comme l'ensemble des personnes incluses dans la base client de la TaM.

Biais possibles et traitement correctifs

Des biais de sélection subsistent inévitablement, car les participants sont des volontaires. Il est ainsi impossible de garantir que toutes les sous-catégories de population de la base client soient bien représentées, ni que ceux qui ont répondu ne présentent pas des caractéristiques spécifiques ou une opinion particulière. L'équipe de *data scientists* de la Cour des comptes a apporté des corrections aux résultats obtenus en redressant le nombre de réponses, afin de limiter ces biais. Les méthodes utilisées sont décrites dans l'encadré suivant.

Plan de correction des réponses

Le plan de correction propose des ajustements successifs pour les phénomènes de non-réponses, les biais de représentativité au sein de chaque sous-population et la marge d'erreur à considérer dans l'analyse des résultats à l'échelle de la question :

1.Méthode des Scores : Cette méthode attribue des scores aux répondants en fonction de leur probabilité de répondre, basée sur leurs caractéristiques observées. Cela permet d'ajuster les données en tenant compte des variations de réponse entre différents groupes.

2.Méthode de calage sur marges : Cette technique ajuste les poids des réponses pour que les distributions pondérées correspondent aux marges (totaux des individus par strates) connues de la population cible. Cela corrige les déséquilibres entre la proportion d'individus d'une sous-population identifiée dans l'échantillon et la part réelle que cette sous-population représente dans la population cible.

3.Bootstrap pour les intervalles de confiance : Le bootstrap est une méthode statistique permettant de calculer les intervalles de confiance des estimations en resélectionnant des échantillons avec remplacement. Cela fournit une mesure de la précision des estimations après correction.

Significativité des résultats

Le grand nombre de répondants permet d'obtenir de bonnes marges d'erreur. Par exemple, le sondage a permis d'estimer que la part de personnes ayant augmenté leur fréquentation du réseau entre octobre-novembre 2023 et avril-mai 2024 est de 41,6 %. La marge d'erreur pour ce résultat est de $\pm 0,95$ % avec un intervalle de confiance de 95 %. Cela signifie que la valeur que l'on cherche à estimer se trouve dans la fourchette [41,6 - 0,95 ; 41,6 + 0,95] avec une probabilité de 95 %.

Autre exemple : la part de personnes ayant baissé leur fréquentation est de 4,8 %. Cette fois, la marge d'erreur est de $\pm 0,42$ % avec un intervalle de confiance de 95 %. En effet, la marge d'erreur dépend du résultat lui-même.

De plus, la marge d'erreur dépend du nombre de personnes concernées par une question. Par exemple, il est estimé que parmi les personnes qui ont augmenté leur fréquentation, 7 % n'empruntaient pas le réseau avant la mise en place de la gratuité. Cette question ne concerne que les personnes qui ont augmenté leur fréquentation. La marge d'erreur est ici de $\pm 0,77$ % (avec un intervalle de confiance de 95 %).

Autres exemples : parmi les personnes ayant augmenté leur fréquentation, celles indiquant réaliser pratiquement un trajet de plus par jour est de 11,6 % à $\pm 0,96$ %. Parmi ces dernières, 39,4 % à $\pm 4,3$ % indiquaient réaliser auparavant au moins une partie de ces trajets à pieds. Parmi ceux qui n'empruntent pas le réseau, ils sont 26 % $\pm 4,3$ % à estimer que maintenir la gratuité fait partie des priorités. Parmi les non-résidents, ils sont 35 % $\pm 7,1$ % à estimer que maintenir la gratuité fait partie des priorités.

Le grand nombre de répondants a permis de produire des résultats avec une marge d'erreur raisonnable pour un grand nombre de questions y compris celles restreintes à des sous-catégories de population. Afin de ne pas alourdir la présentation des résultats, les marges d'erreurs ne sont pas toujours précisées dans le présent rapport.

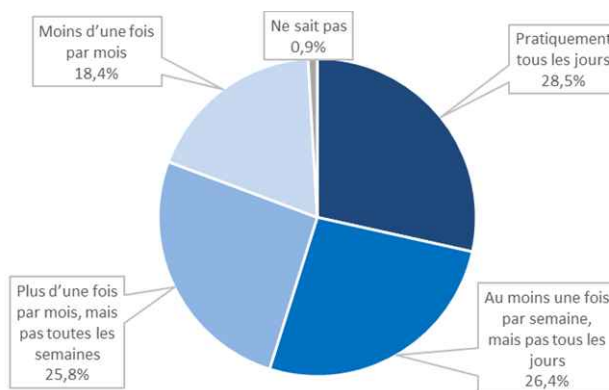
2. Estimation de l'évolution de fréquentation avant / après la mise en place de la gratuité phase 3 à partir des résultats du sondage

Cette partie s'appuie sur les résultats du sondage pour estimer l'évolution de la fréquentation entre octobre-novembre 2023, avant le passage à la gratuité phase 3, et avril-mai 2024, après.

Résultats du sondage :

La répartition des usagers selon leur fréquence d'utilisation du réseau urbain est illustré dans le graphe suivant.

Graphique n° 32 : Fréquentation en octobre-novembre 2023

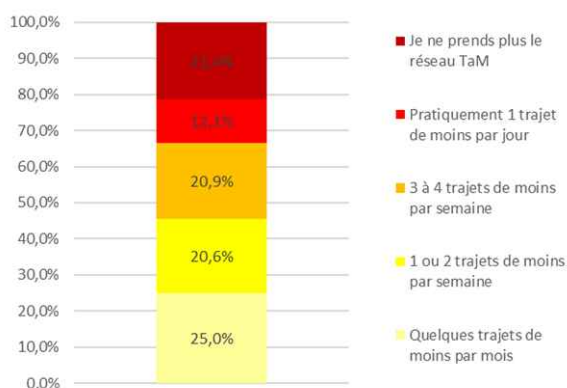


Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Note : marge d'erreur : +/- 1point (pour un intervalle de confiance de 95 %).

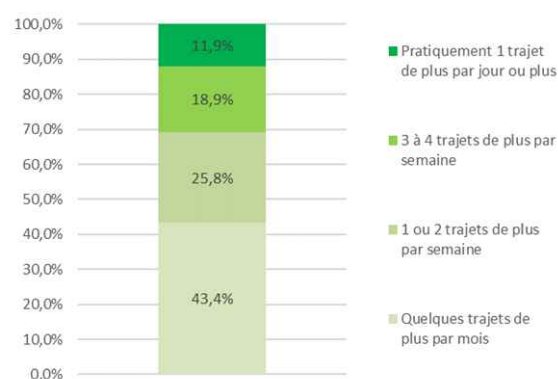
Certains d'entre eux ont changé leurs habitudes entre les deux périodes. Ci-dessous les graphiques indiquent l'intensité de ce changement.

Graphique n° 33 : Intensité des changements des habitudes de mobilité entre fin 2023 et début 2024

Ceux qui empruntent moins les TC :



Ceux qui empruntent davantage les TC :



Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Note : marge d'erreur : +/- 1,5 point pour ceux qui empruntent davantage les transports collectifs, et +/- 4,6 points pour ceux qui empruntent moins les transports collectifs (pour un intervalle de confiance de 95 %).

Question :

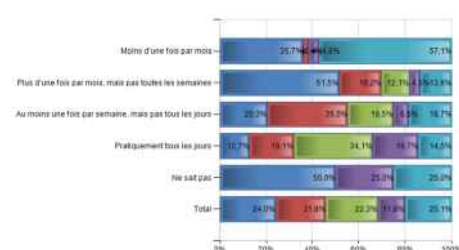
« Sur la période d'avril-mai, combien de trajets en moins avez-vous réalisés en transport collectif par rapport à octobre-novembre 2023 ? NB : un aller-retour compte pour deux trajets. »

« Sur la période d'avril-mai, combien de trajets additionnels avez-vous réalisés en transport collectif par rapport à octobre-novembre 2023 ? NB : un aller-retour compte pour deux trajets »

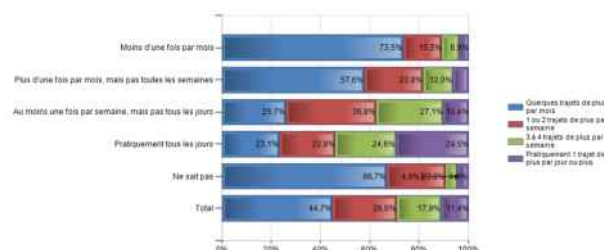
Les usagers déclarant utiliser davantage le réseau le font avec une intensité moindre que ceux l'empruntant moins. Il apparaît que la fréquence des nouveaux trajets réalisés ou des trajets qui ne sont plus réalisés est proportionnelle aux pratiques de mobilités avant mise en place de la gratuité (cf. graphique ci-dessous).

Graphique n° 34 : Tri croisé entre la fréquence des trajets réalisés en plus ou en moins et la fréquence d'utilisation avant mise en place de la gratuité

Ceux qui empruntent moins les TC :



Ceux qui empruntent davantage les TC :



Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Note : marge d'erreur : +/- 5 point pour ceux qui empruntent davantage les transports collectifs, et +/- 11 points pour ceux qui empruntent moins les transports collectifs (pour un intervalle de confiance de 95 %). En complément : ceux qui n'empruntaient pas le réseau en octobre-novembre 2023, réalisent pour 49 % d'entre quelques trajets de plus par mois, pour 18 % 1 ou 2 trajets de plus par semaine, pour 19 % 3-4 trajets de plus par semaine, et pour 15 % pratiquement 1 trajet de plus par jour ou plus.

Estimation du taux d'évolution de la fréquentation, impliquant des hypothèses supplémentaires :

Une série d'estimations est faite, relatives dans les trois tableaux suivants :

Tableau n° 17 : Estimation du nombre moyen de trajets mensuel de l'ensemble des répondants

	Répartition des réponses	Nombre supposé de trajets par mois
<1 fois par mois	19,3%	0,5
>1 fois par mois	25,7%	2,5
>1 fois par semaine	25,1%	11,25
Tous les jours	28,9%	45
Ne sait pas	1,0%	16,7
Moyenne		16,7

Sources : Cour des comptes

Le nombre supposé de trajets par mois correspondant à chaque réponse est une hypothèse de travail. Les hypothèses impactant le plus le résultat sont celles relatives aux

réponses « tous les jours » et, dans une moindre mesure, « au moins une fois par semaine ». L'hypothèse de la réalisation de 45 trajets mensuels pour ceux qui empruntent le réseau « tous les jours » correspond au comportement des usagers les plus mobiles du réseau, qui réalisent entre 43 et 50 déplacements par mois⁵⁵. L'hypothèse de la réalisation de 11,25 trajets par mois concernant les usagers qui se déplacent « au moins une fois par semaine » correspond à une base de 2,5 trajets par semaine, multipliée par un nombre de 4,5 semaines par mois.

Tableau n° 18 : Estimation du nombre moyen de trajets mensuel réalisé en plus par ceux qui empruntent davantage le réseau

	Répartition des réponses	Nombre de trajets par mois (hypothèse)
Quelques trajets de + par mois	45,1%	2,5
1 ou 2 de + par semaine	25,5%	6,75
3 à 4 trajets de + par semaine	17,9%	15,75
Pratiquement 1 trajet de + par jour ou +	11,6%	27
Moyenne		8,8

Les hypothèses de nombre de trajets par mois sont construites comme suit :

- « pratiquement un trajet de plus par jour, ou plus » : 6 trajets par semaine multiplié par 4,5 semaines ;
- 3 à 4 trajets de plus par semaine : 3,5 trajets par semaine multiplié par 4,5 semaines ;
- 1 ou 2 trajets par semaine : 1,5 trajet par semaine multiplié par 4,5 semaines ;
- quelques trajets de plus par mois : 2,5 (moins que 4,5, plus que 1).

Tableau n° 19 : Estimation du nombre moyen de trajets mensuel réalisé en moins par ceux qui empruntent moins le réseau

	Répartition des réponses	Nombre de trajets par mois (hypothèse)
Quelques trajets de - par mois	24,0%	2,5
1 ou 2 de - par semaine	19,8%	6,75
3 à 4 trajets de - par semaine	21,5%	15,75
Pratiquement 1 trajet de - par jour ou +	18,2%	27,0
N'emprunte plus du tout le réseau	16,5%	12,3
Moyenne		12,3

À partir de ces trois estimations, on calcule l'évolution nette par usager du nombre de trajet.

⁵⁵ Cf. enquête mobilité des titres de 2018, TaM :

« 3 titres particulièrement mobiles : notamment le titre 31 Jours pour Tous avec 50 déplacements effectués avec leur titre sur 1 mois. Viennent ensuite les Scolaires Zap (44 déplacements mensuels) et les 31 Jours Jeune (43 déplacements). [...] les 2 titres gratuits (Annuel Carte d'Or et Personne Handicapée) sont les abonnements les moins mobiles avec respectivement 25 et 28 déplacements réalisés en moyenne sur 1 mois.

Tableau n° 20 : Estimation du changement moyen sur l'ensemble des usagers du nombre moyen de trajets mensuel réalisé :

	Part des usagers concernés :	Nombre de trajets par mois en plus ou en moins :	Nombre de trajet multiplié par la part des usagers :
Trajets réalisés en plus :	41,6%	8,80	3,66
Trajets en moins :	4,8%	-12,26	-0,59
Somme :			3,07

Rapporté au nombre moyen de trajets mensuel de l'ensemble des répondants, qui est de 15,2 (cf. tableau plus haut), le changement de fréquentation représente une hausse de 20 %. Cette estimation dépend d'une part des résultats du sondage, d'autres parts d'hypothèses prises sur le nombre de trajets moyen réalisé par mois pour chaque réponse donnée. Concernant ces dernières, plusieurs jeux d'hypothèses ont été testés et font varier le résultat dans une fourchette de +15 % à +27 %.

Tableau n° 21 : Évolution de la fréquentation, à la hausse, à la baisse et résultante :

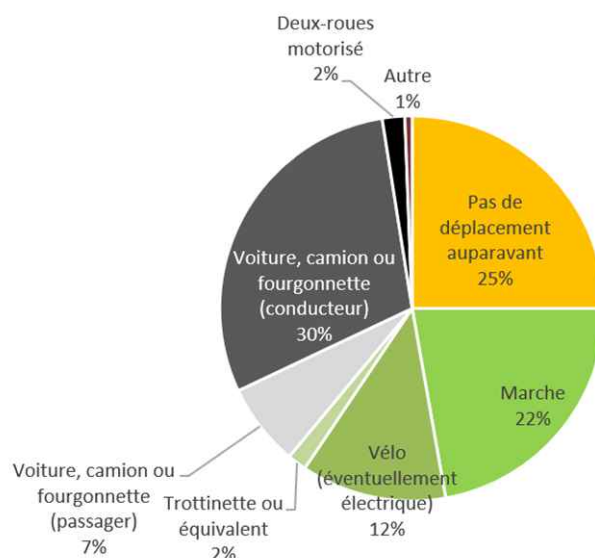
	Part des usagers ayant modifié leur fréquentation :	Part que représente la variation d'usage par rapport à la fréquentation totale avant gratuité :
Hausse de fréquentation :	41,6%	+24%
Baisse de fréquentation :	4,8%	-4%
Pas de changement :	49,2%	-
Évolution nette de la fréquentation :		+20%

3. Analyses relatives au report modal à partir des résultats du sondage

Le sondage a interrogé les personnes qui avaient changé leurs habitudes de fréquentation sur les moyens de transports alternatifs au TCU utilisées en substitution de celui-ci.

Parmi les 41,6 % de répondants déclarant avoir augmenté leur fréquentation, un quart indiquaient que les trajets additionnels effectués n'étaient pas réalisés auparavant. Il s'agit de déplacements « induits » par le passage à la gratuité. Trois quarts des personnes indiquaient qu'elles réalisaient auparavant les trajets par un autre moyen de transport. Environ 36 % des personnes réalisant de nouveaux déplacements en TCU déclaraient les réaliser auparavant à pieds, en vélo, ou à trottinette, et seulement 32 % en moyens de locomotion polluants (voiture, camion, fourgonnette, deux-roues motorisé). Une partie des nouveaux déplacements (7 % des usagers) étaient auparavant réalisés en covoiturage (passager d'un véhicule). Le graphique ci-dessous illustre ces résultats.

Graphique n° 35 : Personnes qui augmentent leur fréquentation : origine du report modal en pourcentage



Source/note : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Note : marge d'erreur : +/- 2 points (pour un intervalle de confiance de 95 %).

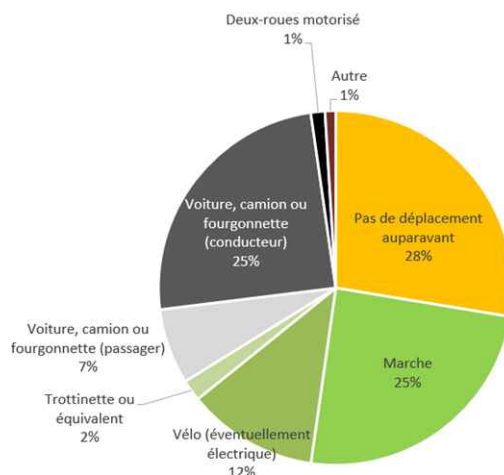
Questions chaînées : « Les trajets additionnels en transport collectif, que vous réalisez actuellement (en avril-mai) mais pas fin 2023 (octobre-novembre), correspondent à des déplacements : - que vous effectuiez par un autre moyen – que vous n'effectuiez pas en octobre-novembre » « Par quel(s) autre(s) moyens de transports étaient-ils réalisés ? (3 choix maximum) »

Le report modal est moins « vertueux » chez les plus jeunes (18-25 ans) ayant augmenté leur fréquentation du TCU : 40 % utilisaient les modes actifs et seulement 15 % un mode polluant, et le trafic induit concerne 38 % d'entre eux. Il est au contraire plus vertueux chez les 65-75 ans qui utilisaient pour 41 % un véhicule polluant⁵⁶.

Les sondés ont également été interrogés sur le nombre de trajets réalisés en plus. En croisant ces réponses avec celles du report modal, il est possible d'estimer une répartition de l'origine du report modal non pas en parts de personnes, mais en parts de trajets. Le résultat est illustré sur le graphique ci-dessous, pour les personnes ayant accru leur fréquentation du TCU. Les parts sont un peu différentes de précédemment. Les trajets « induits » (i.e. qui n'étaient pas réalisés avant la gratuité) représentent 28 % des trajets additionnels. Seuls 26 % des trajets additionnels étaient auparavant réalisés en véhicule polluant, et 39 % étaient effectués en mode actif (marche, vélo, trottoir).

⁵⁶ Ces résultats sont à rapprocher du fait que parmi l'ensemble des répondants, seulement 10% des jeunes (63% des jeunes ont le permis de conduire) déclarent se rendre sur leur lieu d'étude en voiture (58% d'entre eux utilisent les TCU, 20% la marche et 6% le vélo). En comparaison, la voiture constitue le premier moyen pour se rendre sur le lieu de travail pour 39% des actifs ayant répondu au sondage, devant le TCU 25%, le vélo 18% et la marche 7%.

Graphique n° 36 : Origine du report modal en pourcentage des trajets additionnels



Source/note : Calcul Cour des comptes, d'après les résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Ce résultat s'explique par le fait que les personnes déclarant réaliser des trajets induits ou qu'ils faisaient à pieds, font en moyenne davantage de trajets additionnels que celles qui les réalisaient en véhicule polluant.

Concernant les 4,8 % de répondants ayant indiqué avoir réduit leur fréquentation des transports collectifs, 20 % déclaraient avoir renoncé à se déplacer, et une bonne part (45 %) s'être reportés sur les modes actifs et moins sur les modes polluants (28 %). La prise en compte de ce report modal « inverse » pour estimer la structure d'un report modal « net » ne change pas significativement les résultats présentés plus haut.

À partir de ces estimations, il est possible d'évaluer l'impact sur les parts modales.

4. Passage à la gratuité : profil des usagers ayant modifié leur fréquentation, impacts sur le réseau

Les résultats suivants sont tirés des réponses au sondage.

Une intensification des usages pour satisfaire des déplacements occasionnels causant le mécontentement de certains usagers réguliers

Peu de nouveaux usagers, une hausse de fréquentation due essentiellement à une intensification de la fréquentation des usagers occasionnels

Les évolutions observées correspondent davantage à une intensification des usages qu'à des changements radicaux de comportement. Le tableau ci-dessous rapporte des éléments quantitatifs tirés des résultats du sondage ou estimé à partir de celui-ci.

Seulement 7 % des personnes qui ont augmenté leur fréquentation n'empruntaient pas le réseau avant le passage à la gratuité (cf. troisième ligne du tableau) et 16 % l'empruntaient moins d'une fois par mois. Les deux tiers l'empruntaient déjà occasionnellement (au moins une fois par mois ou par semaine) et 10 % pratiquement tous les jours. *In fine* les « nouveaux usagers » ne représentent que 3 % de l'ensemble des usagers déjà présents avant gratuité (qu'ils aient ou non modifié leur fréquentation suite à celle-ci).

Les « nouveaux usagers » réalisaient après la gratuité 9,2 trajets par mois en moyenne. Les personnes qui fréquentaient déjà le réseau et qui ont accru leur fréquentation, ont réalisé d'autant plus de trajets additionnels qu'elles fréquentaient le réseau auparavant. Ainsi celles qui empruntaient le réseau moins d'une fois par mois faisaient 5,5 trajets de plus par mois, alors que celles qui l'empruntaient déjà tous les jours en faisaient 14 de plus par mois.

In fine, les nouveaux usagers (qui n'utilisaient pas le réseau avant la gratuité) sont responsables de seulement 7 % des trajets additionnels, alors que 77 % sont dus à des usagers occasionnels (cf. dernière ligne du tableau).

Tableau n° 22 : Passage à la gratuité à Montpellier : évolution de la fréquentation selon les pratiques antérieures

Fréquentation en octobre-novembre 2023 ->	Moins d'une fois par mois	Plus d'une fois par mois, mais pas toutes les semaines	Au moins une fois par semaine, mais pas tous les jours	Pratiquent tous les jours	N'empruntent pas le réseau	Total / moyenne
Part des répondants au sondage	17%	29%	28%	16%	10%	100%
Part de personnes de la catégorie qui ont accru leur fréquentation	+41%	+53%	+51%	+27%	+31%	+41,6%
Part de la catégorie dans les personnes avant augmenté leur fréquentation	16%	35%	32%	10%	7%	100%
Nombre moyen de trajets mensuels additionnels par personne ayant accru sa fréquentation (trajets par mois)	5,1	6,7	10,2	14,0	9,2	8,8
Part de la catégorie dans les trajets additionnels	10%	28%	39%	16%	7%	100%

Source/note : Calcul Cour des comptes, d'après les résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Un mécontentement particulièrement marqué parmi les usagers réguliers, utilisant le TCU pour se rendre sur le lieu de travail ou d'étude, les conduisant à réduire leur fréquentation

Les usagers réguliers du TCU (l'utilisant pratiquement une fois par jour) sont relativement peu nombreux à accroître leur fréquentation (27 % cf. tableau ci-dessus), et relativement nombreux à l'avoir réduite (8 %). En « net », seulement 19 % d'entre eux ont accru leur fréquentation. Ce sont en très grande majorité (85 %) des personnes qui utilisent le TCU pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'étude⁵⁷. Il s'agit des usagers les plus mécontents de l'évolution de la qualité de service du réseau suite au passage à la gratuité, en particulier de la capacité des véhicules à accueillir tout le monde (40 % estiment qu'il y a eu une dégradation), de la facilité d'achat des titres de transport (36 %), de la fréquence de passage (24 %) et de la ponctualité (23 %)⁵⁸.

Des trajets additionnels réalisés majoritairement pour des motifs non professionnels

L'accroissement de fréquentation est, pour 57 % des personnes concernées, essentiellement liée aux loisirs, au sport, à la culture ou à la promenade, alors que les motifs

⁵⁷ Ces usagers sont constitués à 44% d'étudiants et à 35% d'actifs à temps plein.

⁵⁸ Chiffres pour le tramway.

professionnel ou étude en concernant respectivement 20 % et 8 %. Les motifs « autres » (courses, administratif, accompagnement et garde d'enfants, visite de proches, soins, ...) en représentent 15 %. En nombre de trajets additionnels, la répartition est plus équilibrée : les loisirs représentent 44 %, l'activité professionnelle 30 %, les études 15 % et les autres motifs 12 %. Ceci est dû au fait que ceux qui augmentent leur fréquentation pour les motifs professionnels ou étude font plus de trajets additionnels (respectivement 13 et 14,8 trajets par mois) que ceux qui avancent le motif loisir ou « autres » (respectivement 6,7 et 7,2). Il s'agit majoritairement d'utilisateurs qui étaient déjà utilisateurs réguliers du réseau⁵⁹.

Des usagers captifs qui accroissent davantage leur fréquentation

Les répondants éloignés du réseau (habitant à plus de 10 minutes à pieds d'un arrêt de bus ou tramway) sont ceux qui ont le moins déclaré accroître leur fréquentation (34 % pour l'ensemble, 32 % pour ceux résident hors de la commune de Montpellier) et une part plus importante d'entre eux a réduit leur fréquentation (6 %).

Les répondants « captifs »⁶⁰ ont été plus nombreux à accroître leur fréquentation (47 %) et ce de manière plus intensive que ceux qui disposaient d'alternatives au TCU (37 %). Ils sont également moins nombreux à la réduire (3-4 % pour les captifs contre 6 % pour les autres). La part du motif loisir ou « autre » ne dépend pas du caractère captif ou non des répondants.

Les anciens utilisateurs de titres occasionnels plus réceptifs au passage à la gratuité, au contraire des anciens abonnés et des personnes aidées

Les répondants qui voyageaient auparavant avec des titres au voyage (tickets ou passe pour quelques jours) ont été plus de la moitié (53 %) à accroître leur fréquentation alors que ceux qui disposaient d'abonnements annuels⁶¹ ont été moins nombreux à accroître leur fréquentation (19 %) et plus nombreux à la réduire (7 %). De même les personnes bénéficiant d'une aide financière⁶² à l'achat des titres sont moins nombreuses (30 %) avoir augmenté leur fréquentation, et plus nombreuses (8 %) à l'avoir réduite.

Des trajets supplémentaires plutôt courts, au détriment des modes actifs, notamment dans le centre de la métropole

Des trajets plutôt courts

Les sondés ont été interrogés sur la part, dans les trajets additionnels, de trajets courts c'est-à-dire d'un ou deux arrêts. L'estimation réalisée à partir des réponses est de 28 % de trajets courts. Elle est à mettre en regard de la part de 25 % de trajets additionnels se substituant à des trajets réalisés à pieds (cf. partie précédente). Cette part de trajets courts est supérieure à celle habituellement observée par les enquêtes réalisées par l'exploitant du réseau, qui était par

⁵⁹ Concernant le motif « professionnel » : 20% utilisaient le réseau pratiquement tous les jours, 32% au moins une fois par semaine. Concernant le motif « études » : 51% utilisaient le réseau pratiquement tous les jours, 31% au moins une fois par semaine.

⁶⁰ Sont considérés comme « captifs » les sondés ayant répondu « non » ou « oui mais cela aurait été difficile » à la question : « Si le réseau TaM n'existait pas, auriez-vous pu utiliser un autre moyen de transport pour réaliser les trajets que vous avez réalisé en TCU en octobre-novembre 2023 ? ».

⁶¹ Abonnement annuel, abonnement annuel « jeune », abonnement annuel « senior ».

⁶² Remboursement par l'employeur de l'abonnement de transport public, forfait mobilité durable, aide de la CCAS, autres aides.

exemple de 15,9 % en 2019⁶³. Elle est plus importante encore pour ceux qui avaient déjà un usage régulier du réseau ainsi que pour les nouveaux usagers (32 %). Il y a moins de trajets courts en heures creuses (26 % des trajets additionnels) qu'en heures de pointe (29 %).

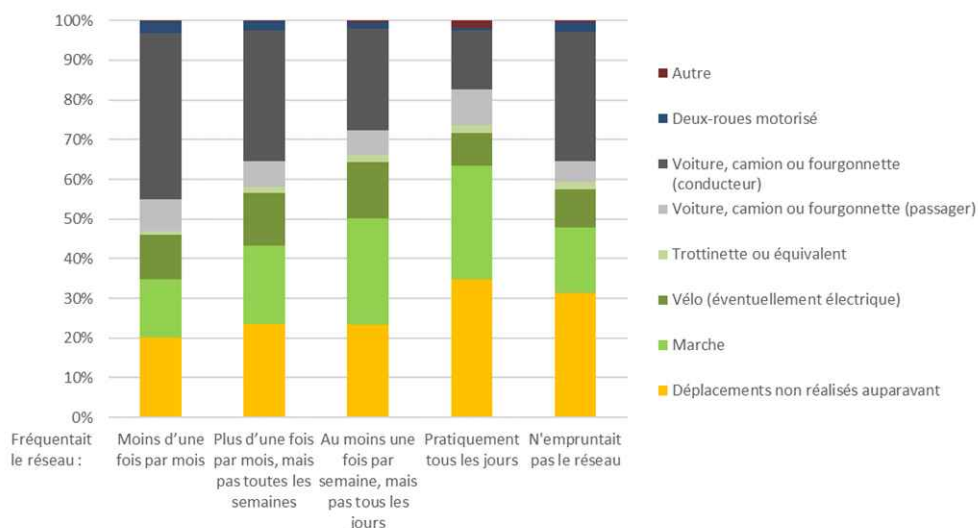
Un report modal plus vertueux pour les usagers très occasionnels mais qui pèse peu dans l'ensemble

Concernant le report modal, celui-ci est d'autant moins vertueux que l'intensité d'utilisation du réseau avant gratuité est grande. Ainsi ceux qui empruntaient déjà le réseau tous les jours, sont nombreux à déclarer réaliser des trajets additionnels qu'ils ne réalisaient pas auparavant (35 %), ou qu'ils effectuaient à pied (29 %), et moins nombreux à indiquer qu'ils les réalisaient en voiture (15 %). Cela est logique étant donné que leur mode de transport principal était déjà le TCU (ils sont 84 % à l'utiliser pour se rendre sur le lieu de travail ou d'étude, 67 % pour les loisirs, et 58 % pour les autres motifs).

Inversement, ceux qui empruntaient peu le réseau (moins d'une fois par mois) sont plus nombreux à déclarer réaliser en TCU des trajets qu'ils réalisaient auparavant en voiture (42 %), et moins nombreux à indiquer qu'ils les réalisaient à pieds (15 %). Là encore il n'y a rien d'étonnant, puisque ces usagers occasionnels utilisaient majoritairement la voiture pour leurs déplacements quotidiens (ils sont 48 % à l'utiliser pour se rendre sur le lieu de travail ou d'étude, 60 % pour les loisirs, et 73 % pour les autres motifs).

Le poids de ces derniers est toutefois très faible : le nombre de trajets additionnels réalisés ne représente que 10 % de l'ensemble. Le graphique ci-dessous illustre les changements détaillés pour chaque catégorie d'usagers.

Graphique n° 37 : Origine déclarée du report modal, selon les pratiques de fréquentation antérieures à l'instauration de la gratuité (pourcentage des personnes)



Source/note : Cour des comptes, résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

⁶³ Cf. TaM, *Enquête fraude sur le réseau de transports urbains de Montpellier*, Enquête réalisée par Tryom en décembre 2019 auprès de 13000 clients, 2020.

Dans les zones proches du tramway et dans le cœur de la métropole, une hausse de fréquentation accrue, un report modal peu vertueux, des nouveaux usagers peu nombreux

L'effet de la gratuité a été spécifique pour les 37 % de répondants qui résident dans la commune centre, Montpellier, et qui habitent à moins de 10 minutes d'un arrêt de tramway⁶⁴. Ces personnes, usagers privilégiés du réseau et des modes actifs⁶⁵, sont plus nombreuses à avoir accru leur fréquentation (44 %) et l'ont fait plus fortement que la moyenne (elles représentent 44 % des trajets additionnels totaux⁶⁶). Les trajets additionnels qu'elles réalisent sont des trajets, pour 26 % qu'ils n'effectuaient pas auparavant, pour 30 % qu'ils faisaient à pieds (d'ailleurs 29 % des trajets additionnels étaient courts), pour 13 % à vélo, et pour seulement 20 % en voiture. Même pour les usagers peu fréquents (moins d'une fois par mois), le report modal depuis la voiture est plus élevé (22 % déclarent qu'ils utilisaient la voiture) mais reste faible et largement inférieur à celui depuis la marche. Enfin, 24 % des trajets additionnels étaient réalisés plutôt en heures de pointe contre 14 % plutôt en heures creuses.

Parmi cette population idéalement placée pour utiliser le réseau, la part de personnes qui n'empruntaient pas le réseau fin 2023 est, assez logiquement, réduite (6 % des répondants contre 10 % pour l'ensemble des sondés)⁶⁷. Environ 40 % d'entre elles l'ont emprunté après le passage à la gratuité et représentent 5 % des personnes ayant accru leur fréquentation, soit moins que pour l'ensemble du réseau (7 %). Même pour les nouveaux usagers, il semblerait que le report modal déclaré ne soit pas plus vertueux que la moyenne de l'ensemble des répondants⁶⁸.

Dans les zones périphériques et éloignées du réseau, une moindre hausse de fréquentation mais un report modal plus vertueux et une part de nouveaux usagers plus importante

Les personnes vivant en dehors de la commune de Montpellier, et à plus de 10 minutes à pieds d'un arrêt de bus ou tramway (soit 10 % de l'ensemble des répondants)⁶⁹, sont moins nombreuses à avoir accru leur fréquentation (32 %⁷⁰) et l'ont fait moins intensément (elles sont responsables de 8 % des trajets additionnels). Le report modal observé est en revanche plus vertueux. Les trajets additionnels qu'elles réalisent sont des déplacements qu'elles effectuaient pour 39 % en voiture, pour 31 % qu'elles n'effectuaient pas auparavant, pour 10 % qu'elles

⁶⁴ À titre de comparaison, les habitants de la commune de Montpellier, qu'ils soient proches ou éloignés du tramway, représentent 59% des répondants.

⁶⁵ Ces répondants utilisaient déjà massivement le TCU pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'étude (mode principal pour 38% d'entre eux) ou pour les loisirs (pour 47% d'entre eux). Une bonne part pratiquaient les modes actifs pour se rendre au travail ou à l'étude (pour 30% d'entre eux) à parts à peu près égales entre marche et vélo, et la voiture était le mode principal pour une minorité (25%).

⁶⁶ Le motif principal de ces nouveaux déplacements est le loisir (45%) puis l'activité professionnelle (28%) et les études (16%), rendant le motif loisir légèrement majoritaire par rapport à travail/étude.

⁶⁷ Idéalement placés pour utiliser le réseau, ces personnes indiquaient les motifs suivants pour ne pas l'avoir fait : une offre inadaptée (25%), le prix trop cher (19%), l'affluence trop importante, les temps de parcours trop longs et le manque d'habitude (16% pour chacun des trois), la sécurité (13%). La marge d'erreur ici est importante (+/-7 points).

⁶⁸ Un peu moins de report depuis le vélo (-3 points) et un peu plus depuis la voiture (+3 points). Ce résultat est toutefois fragile statistiquement.

⁶⁹ Ces personnes, mal placées pour accéder au réseau, utilisaient relativement peu le TCU pour se rendre sur leur lieu de travail ou d'étude (mode principal pour 25% d'entre eux) ou pour les loisirs (20% d'entre eux). Très peu pratiquaient les modes actifs pour se rendre au travail ou à l'étude (7% d'entre eux) et la voiture était le mode principal pour ce motif (45%) ainsi que pour le loisir (61%).

⁷⁰ Elles sont plus nombreuses à l'avoir réduite : 5,5%.

faisaient à pieds, pour 7 % à vélo. La part de trajets courts est réduite par rapport à la moyenne (24 %). Il n'y a que pour les usagers réguliers (usage quasi quotidien) qu'il n'est pas vertueux.

Le motif professionnel sous-tendait 48 % des trajets additionnels, les études 8 %, les loisirs 31 %. Aussi, 41 % des trajets additionnels étaient réalisés plutôt en heures de pointe contre 17 % plutôt en heures creuses. Mal placées pour utiliser le réseau, la part des personnes qui ne l'empruntaient pas fin 2023 est, assez logiquement, supérieure (17 %⁷¹ des répondants contre 10 % pour l'ensemble)⁷². Environ 28 %⁷³ d'entre elles l'auraient emprunté après le passage à la gratuité et représenteraient 15 % des personnes ayant augmenté leur fréquentation, soit une part supérieure à celle de l'ensemble des répondants (7 %). Bien que le résultat soit plus fragile statistiquement, il indique que le report modal est plus vertueux que celui indiqué plus haut pour l'ensemble des personnes ayant accru leur fréquentation.

Un accroissement de fréquentation plus marqué dans la ville-centre, et plutôt en heures de pointe, accentuant les déséquilibres du réseau de transport

Des trajets additionnels plutôt en heures de pointe

Les sondés ont été questionnés sur le moment auquel ils effectuaient leurs déplacements additionnels. Ceux qui augmentent leur fréquentation pour le motif loisir empruntent le TCU davantage en heures creuses⁷⁴, alors que ceux qui avancent le motif professionnel ou étude, le font un peu plus en heures pleines⁷⁵. Comme les premiers réalisent beaucoup moins de trajets additionnels que les seconds, *in fine*, il y a un peu plus de trajets additionnels réalisés en heures pleines : 25 % de trajets « plutôt en heures pleines », 15 % « plutôt en heures creuses », et 60 % « indifféremment en heures creuses ou pleines ».

Une hausse de fréquentation qui tend à accentuer la concentration de la fréquentation en cœur de réseau

Les personnes résidents en dehors de la commune de Montpellier ont été moins nombreuses à accroître leur fréquentation, et celles qui l'ont fait ont réalisé moins de trajets additionnels, que celles de la commune centre. En conséquence, les trajets additionnels sont fortement concentrés (à 71 %) dans la ville centre (ou du moins ils sont réalisés par des personnes y résidents), venant accentuer une concentration déjà existante de la fréquentation dans le cœur de la métropole. Le tableau ci-dessous illustre ce constat.

⁷¹ Marge d'erreur : +/-8 points

⁷² Mal placés pour utiliser le réseau, ces personnes indiquaient les motifs suivants pour ne pas l'avoir fait : une offre inadaptée (36%), les temps de parcours trop longs (31%), la fréquence insuffisante et le manque d'habitude (15% pour chacun des deux), le manque de parkings voiture proches des arrêts (10%). La sécurité, l'affluence ou le prix arrivent en dernier (moins de 8%). La marge d'erreur ici est importante (+/-8 points).

⁷³ Marge d'erreur : +/- 8 points.

⁷⁴ 25% indiquent réaliser les trajets additionnels « plutôt en heures creuses », 8% « plutôt en heures pleines » et 67% « indifféremment en heures creuses ou pleines ».

⁷⁵ Part de répondant indiquant « Plutôt en heures pleines » : 45% et 35% pour les motifs professionnels et étude respectivement. Part de répondant indiquant « Plutôt en heures creuses » : 11% et 7% respectivement.

Tableau n° 23 : Répartition géographique des répondants, de la fréquentation avant la mise en place de la gratuité, et des trajets additionnels induits par celle-ci

Part:	Hors commune de Montpellier	Commune de Montpellier	Total
Répondants	41%	59%	100%
Fréquentation du réseau en octobre-novembre 2023	34%	66%	100%
Trajets additionnels (nets des baisses de fréquentation)	29%	71%	100%

Source/note : Cour des comptes, estimation à partir des résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Des ménages modestes, sur-représentés dans le centre de la métropole, responsables d'une part plus importante de trajets additionnels

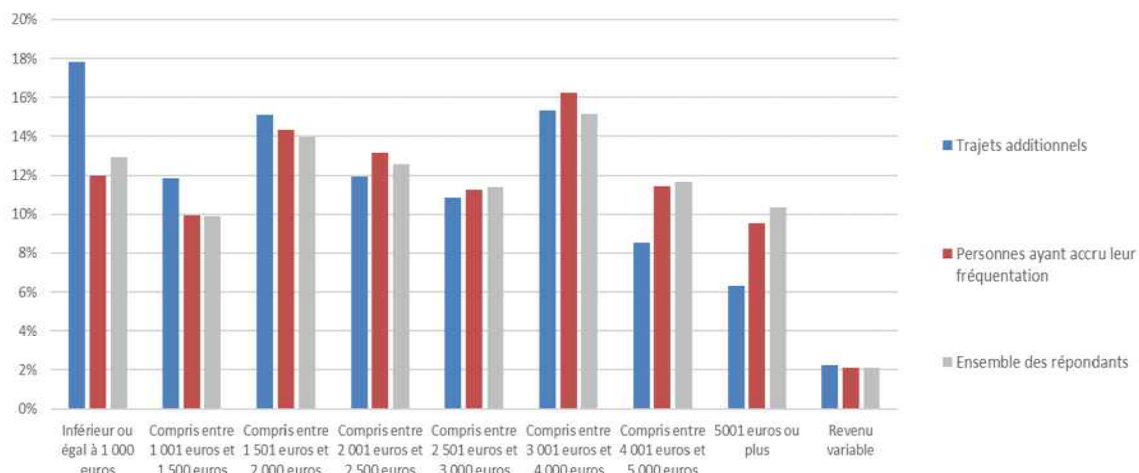
La part moyenne de répondant déclarant avoir augmenté leur fréquentation suite à la mise en place de la gratuité est relativement homogène selon le niveau de revenu⁷⁶. En revanche, les ménages modestes faisaient partie des utilisateurs les plus assidus du réseau de transport, et ils ont donc davantage intensifié leur utilisation, avec un plus grand nombre de trajets additionnels⁷⁷ dont une part plus importante que la moyenne correspondait à des déplacements qu'ils ne réalisaient pas auparavant (trajets « induits »)⁷⁸. Le graphique ci-dessous illustre ce résultat.

⁷⁶ En revanche la part de personnes indiquant avoir accru leur fréquentation est plus importante chez les sans activité professionnelle (51%), les demandeurs d'emploi (50%) et les personnes en activité à temps partiel (48%), et moins importante chez les étudiants (36%). Elle est également plus importante pour les cadres et professions intellectuelles supérieures (47%). Elle est moins importante chez les jeunes (31% pour les moins de 18 ans qui bénéficiaient déjà de la gratuité, 36% chez les 18-25 ans) et les plus âgés (37% pour les plus de 65 ans qui bénéficiaient déjà de la gratuité).

⁷⁷ En moyenne, une personne ayant un revenu mensuel inférieur à 1000 euros réalisait 12 trajets de plus par mois, contre 6 pour une personne ayant un revenu supérieur à 5000 euros.

⁷⁸ Les personnes ayant un revenu mensuel inférieur à 1 000 euros sont 40% à déclarer que les trajets additionnels réalisés sur le réseau correspondent à des déplacements qu'elles ne réalisaient pas auparavant. Concernant les personnes avec un revenu supérieur à 5000 euros, cette part n'est que de 15%. Cette part est particulièrement marquée pour les étudiants (42%), pour les personnes sans activité professionnelle (40%) et les demandeurs d'emploi (34%), ainsi que chez les moins de 25 ans (38%).

Graphique n° 38 : Distribution des personnes qui ont augmenté leur fréquentation et des trajets additionnels selon le niveau de revenu



Source/note : Cour des comptes, résultats du sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. NB : les deux premiers ratios sont calculés après soustraction des personnes qui ont baissé leur fréquentation du TCU, et des trajets en moins associés.

Note : marge d'erreur : +/- 1 points pour l'ensemble des répondants, +/- 2 points pour les répondants ayant accru leur fréquentation. Concernant les trajets additionnels, leur nombre a été estimé avec des hypothèses additionnelles, la marge d'erreur n'a pu être estimée mais est probablement plus importante.

Question : « Quel est le niveau de revenu mensuel après impôts de votre FOYER fiscal ? NB: le cas échéant prendre en compte les revenus du conjoint, des parents...) »

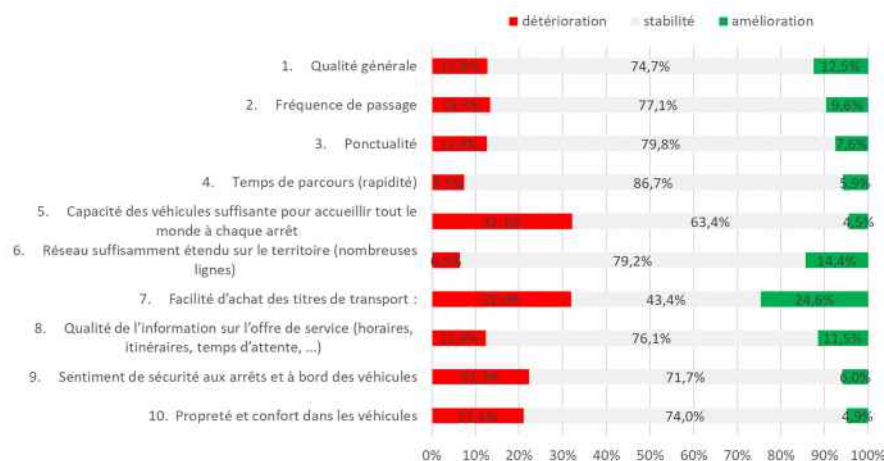
Ce résultat s'explique par les caractéristiques socio-démographiques du territoire. La métropole est très polarisée, avec une ville centre regroupant davantage de ménages à revenus modestes⁷⁹, une population jeune avec une forte concentration estudiantine, davantage de foyers monoparentaux et de célibataires, et des communes périphériques avec des ménages plus aisés et des familles. Or ce sont les habitants de la commune de Montpellier qui bénéficient du meilleur accès au réseau notamment de tramway. Ils sont donc naturellement plus nombreux à en faire leur mode de transport principal.

⁷⁹ Dans la commune de Montpellier le taux de chômage (19,8%) et le taux de pauvreté (28%) sont particulièrement élevés (source Insee, 2021).

5. Appréciation de l'évolution de la qualité de service

Le sondage a demandé aux usagers leur appréciation sur l'évolution de la qualité de service entre fin 2023 et début 2024, de manière générale et pour plusieurs critères (cf. graphe ci-dessous).

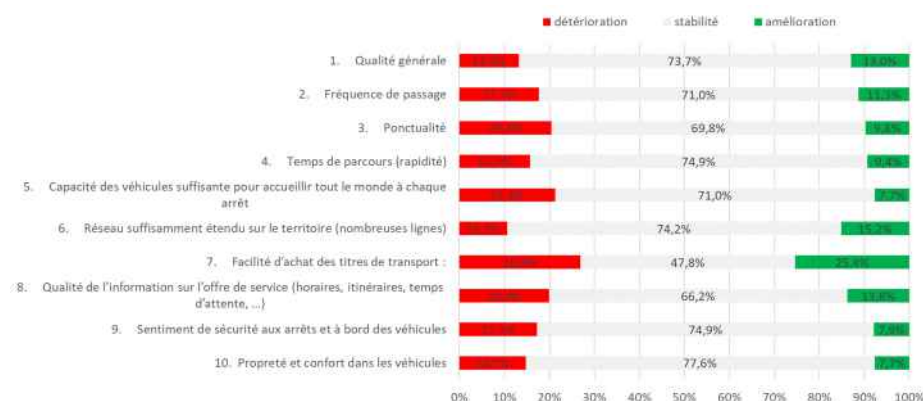
Graphique n° 39 : Appréciation de l'évolution de la qualité de service du tramway entre octobre-novembre 2023 et avril-mai 2024.



Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Note : marge d'erreur : +/- 1,7 points (pour un intervalle de confiance de 95 %).

Question : « Concernant les voyages que vous réalisez en TRAMWAY, avez-vous noté un changement entre fin 2023 (octobre-novembre) et la période d'avril-mai et quelle note attribuez-vous actuellement aux critères de qualité de service suivants ? NB: 1 = pas du tout satisfait ; 5 = très satisfait. »

Graphique n° 40 : Appréciation de l'évolution de la qualité de service du bus entre octobre-novembre 2023 et avril-mai 2024.



Sources : Cour des comptes, sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Note : marge d'erreur : +/- 1,9 points (pour un intervalle de confiance de 95 %).

Question : « Concernant les voyages que vous réalisez en TRAMWAY, avez-vous noté un changement entre fin 2023 (octobre-novembre) et la période d'avril-mai et quelle note attribuez-vous actuellement aux critères de qualité de service suivants ? NB: 1 = pas du tout satisfait ; 5 = très satisfait. »

Pour le tramway : la capacité des véhicules suffisante pour accueillir tout le monde à chaque arrêt (numéro 5 dans le graphe), le sentiment de sécurité (9) et la propreté/confort (10).

Pour le bus, la balance est moins défavorable, mais les critères suivants se dégradent sensiblement : la capacité des véhicules à accueillir tout le monde (5), la ponctualité (3), le sentiment de sécurité (9).

A la fois pour le tramway et le bus, la facilité d'achat des titres de transports (7) est jugée à la fois sévèrement par une partie importante des répondants, et favorablement par une autre partie tout aussi importante.

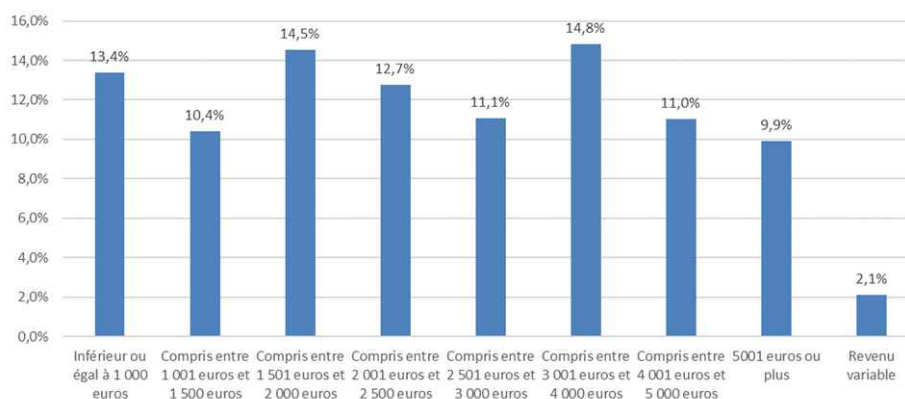
6. Appréciation des impacts distributifs induits par la gratuité

Un gain financier induit par le passage à la gratuité plus important pour les usagers à revenus modestes, en raison de l'absence de tarifs réduits pour les plus démunis

Caractéristiques socioéconomiques des usagers et des bénéficiaires d'aides à l'achat de titres de transports avant la gratuité

Les personnes ayant répondu au sondage et qui fin 2023 empruntaient le réseau présentent la distribution de revenu illustrée sur le graphique ci-dessous.

Graphique n° 41 : Répartition des usagers du réseau TaM résidents de la métropole de Montpellier qui empruntaient le réseau fin 2023, selon les catégories de revenu du foyer fiscal.



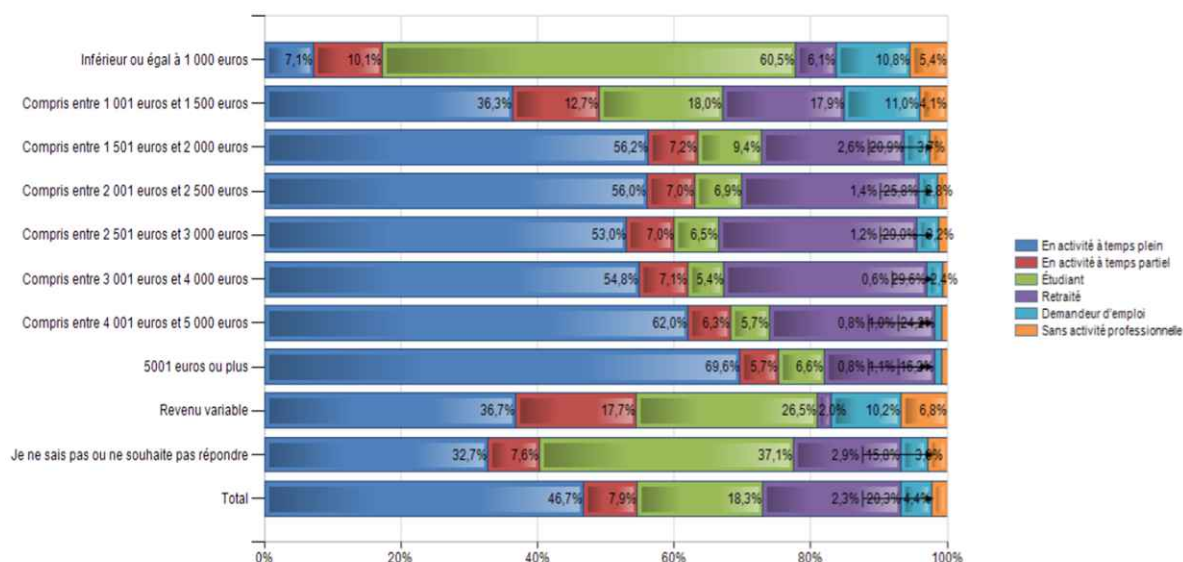
Sources : Cour des comptes, estimations d'après le sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Note : marge d'erreur : +/- 1point (pour un intervalle de confiance de 95 %).

Question du sondage : « Quel est le niveau de revenu mensuel après impôts de votre FOYER fiscal ? NB : le cas échéant prendre en compte les revenus du conjoint, des parents... ». Les réponses « ne sait pas ou ne souhaite pas répondre » ont été neutralisées (elles représentent 14 % des réponses).

Les personnes déclarant un revenu du foyer inférieur à 1000 € mensuel sont pour 60,5 % des étudiants, pour 10,8 % des demandeurs d'emploi, et pour 17,1 % des actifs (dont 45,3 % sont des employés). Dans la catégorie de 1 000 à 1 500 €, les principales catégories sont les actifs à 49 % (dont 63,8 % sont des employés), les étudiants (18 %), les retraités (17,9 %) et les

demandeurs d'emploi (9 %). Le graphe ci-dessous détaille la situation professionnelle des différentes catégories de revenu.

Graphique n° 42 : Situation professionnelle des répondants selon les catégories de revenu du foyer fiscal.



Sources : Cour des comptes, estimations d'après le sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Les trois premières tranches de revenu concernent majoritairement des personnes seules (respectivement 64,4 %, 53,8 % et 50,2 %).

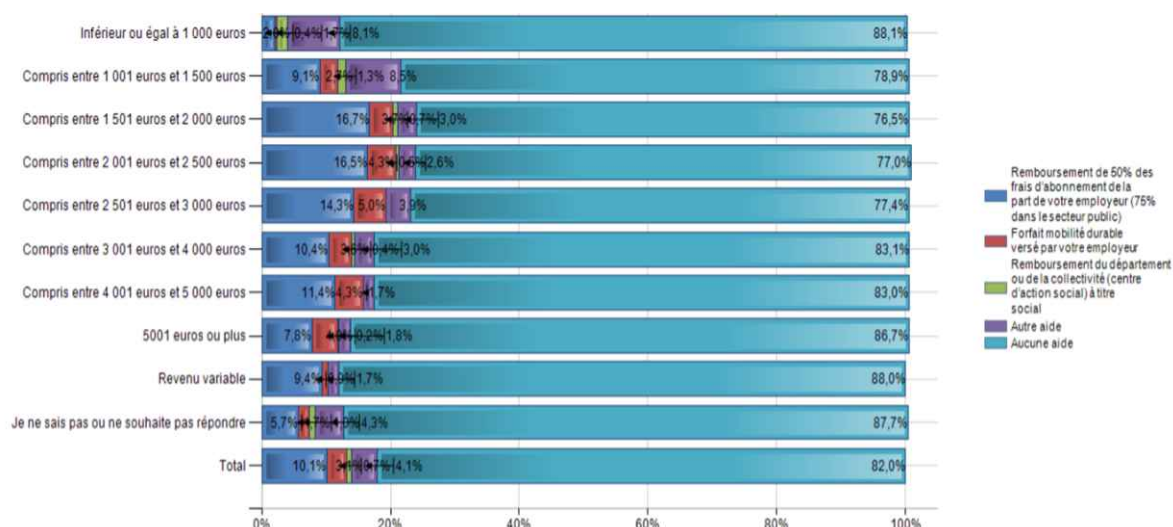
Une part significative d'usagers (18 % d'entre eux) perçoivent des aides, majoritairement en provenance de leur employeur sous forme de remboursement partiel de l'abonnement (10 % des usagers) ou du forfait mobilité durable (3,1 %). Seulement 0,7 % des usagers perçoivent une aide à titre social (CAS), et 4,2 % une autre aide.

L'aide des centres social d'action s'adresse majoritairement à des demandeurs d'emploi (32 %), des personnes sans activité professionnelle (20 %) et des retraités (17 %). Les « autres aides » sont réparties entre les différentes situations professionnelles.

In fine, deux catégories semblent moins profiter de mesures d'aide : les étudiants (6,3 % d'entre eux) et les retraités (11,8 %). Les catégories socioprofessionnelles qui en bénéficient le plus sont les employés (27,3 % d'entre) et les professions intermédiaires (26,7 %). Les cadres et professions intellectuelles sont dans la moyenne (18,9 %).

Le graphique ci-dessous indique la part d'aide perçue en fonction des catégories de revenu. Il est frappant de noter que les plus modestes sont moins nombreux, en proportion, à toucher une aide. Cela est dû en partie au fait qu'il y a peu d'actifs (car beaucoup d'étudiants) et donc peu d'aides employeurs. Les « autres aides » sont plus importantes pour les revenus modestes mais ne viennent pas compenser l'écart sur les aides employeurs.

Graphique n° 43 : Part des personnes déclarant percevoir une aide pour l'achat des titres de transports



Sources : Cour des comptes, estimations d'après le sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Une estimation, réalisée à partir de indications fournies par les répondants sur leur montant, indique que ces aides représenteraient 13 % du montant total des recettes tarifaires. Le tableau ci-dessous détaille leur répartition.

Tableau n° 24 : Estimation de la part que représentent les aides versées aux usagers du réseau de transport urbain de Montpellier dans les recettes tarifaires, et montant moyen de l'aide, 2023

	Part dans les recettes tarifaires	Montant mensuel moyen
Remboursement des frais d'abonnement par l'employeur	9,7%	30,0 €
Forfait mobilité durable versé par l'employeur hors abonnement	1,4%	17,4 €
Aide du département ou de la collectivité (centre d'action social)	0,3%	15,8 €
Autre aide	1,6%	14,8 €
Total / Moyenne	13%	24,5 €

Source/note : Cour des comptes, estimation d'après les résultats du sondage effectué auprès des usagers.

Comportements de mobilité selon les catégories socioéconomiques

Graphique n° 1 : Les jeunes de moins de 25 ans sont de loin les usagers les plus réguliers et une majorité d'entre eux empruntent le réseau pratiquement tous les jours.

Graphique n° 44 : Fréquence d'usage des TCU selon la catégorie d'âge.



Sources : Cour des comptes, estimations d'après le sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM.

Les moins de 18 ans et les étudiants l'utilisent, pour la plupart d'entre eux (respectivement 70,8 % et 58,4 %), pour se rendre sur leur lieu d'étude. Dans les autres catégories d'usagers, le transport collectif vient derrière la voiture pour se rendre sur le lieu de travail. Les employés sont les seuls à utiliser le TCU (34,7 %) quasiment à égalité avec la voiture (36,2 %), avec les actifs à temps partiels (30,6 % le TCU et 32,4 % la voiture). Les cadres empruntent en premier lieu la voiture (39,6 %), puis le vélo (25,2 %) et les TCU (18,6 %) pour se rendre sur leur lieu de travail.

Les moins de 25 ans utilisent majoritairement le TCU pour les loisirs également. La catégorie des 25-35 ans utilise, pour ses déplacements de loisirs, davantage le TCU (39,6 %) que la voiture (30 %). C'est le cas également mais de façon moins marquée pour les actifs à temps partiel et les demandeurs d'emploi.

Relativement aux autres usagers, les moins de 18 ans, et dans une moindre mesure les étudiants, sans activité et demandeurs d'emploi, empruntent le bus un peu plus fréquemment. Ainsi, ils sont 14,2 % à déclarer utiliser plutôt le bus (contre 3,8 % pour l'ensemble des usagers), et 40,6 % empruntent autant le bus que le tramway (23 % pour l'ensemble).

Gain financier selon les catégories socioéconomiques

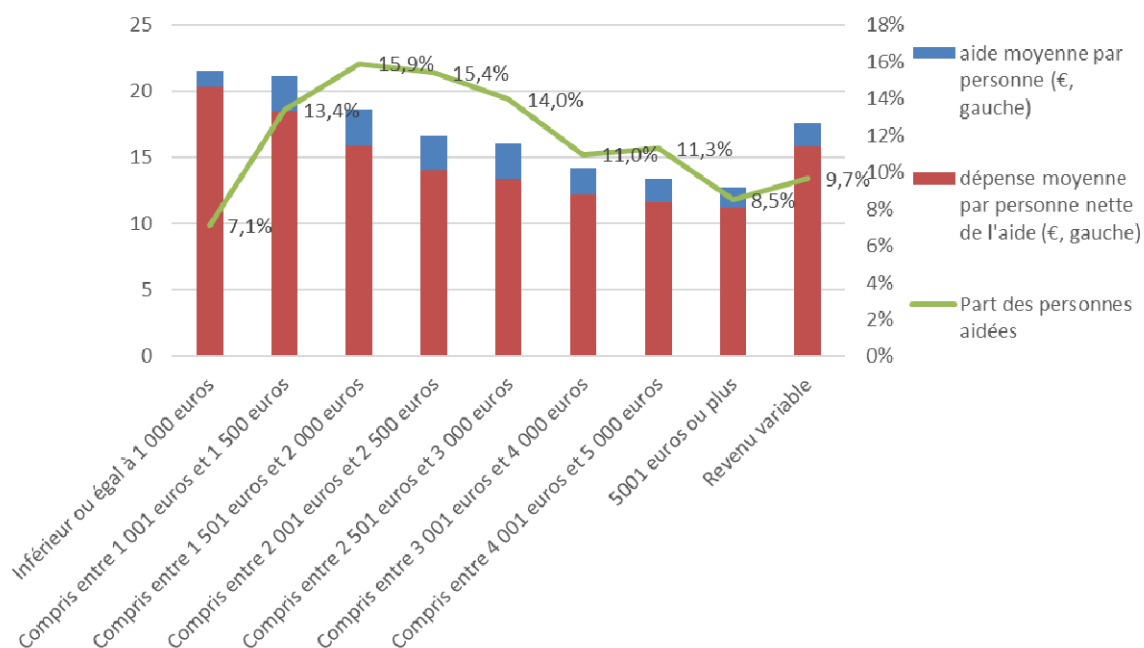
L'impact financier du passage à la gratuité correspond à l'économie réalisée sur le « budget » transport collectif des usagers. Le budget tient compte des aides perçues, par 18 % des répondants, pour l'achat des titres. Les aides représentent environ 13 % du montant total des ventes de titre. Des questions spécifiques du sondage traitaient ces questions et ont permis de calculer un budget et un montant d'aide mensuels moyens⁸⁰. En moyenne sur l'ensemble de

⁸⁰ Pour les bénéficiaires des passe gratuité moins de 18 ans et plus de 65 ans, leur budget avant la mise en place de la 2^{ème} phase de la gratuité leur a été demandé.

usagers, le budget avant perception d'une aide éventuelle est de l'ordre de 17 €⁸¹ et de 15 € une fois les aides déduites. Pour les personnes qui perçoivent une aide, le budget moyen est de 25 €, et de seulement 7 € une fois l'aide déduite.

En raisonnant au niveau de l'ensemble des usagers d'une tranche de revenu, il est possible de calculer le budget moyen sans aides et avec les aides. Le graphique ci-dessous affiche les résultats. Il fait figurer également la part de bénéficiaires des aides pour chaque catégorie.

Graphique n° 45 : Estimation du budget mensuel moyen des usagers métropolitains par catégorie de revenu du foyer fiscal, et part de ceux touchant une aide, avant gratuité (octobre-novembre 2023)



Sources : Cour des comptes, estimations d'après le sondage auprès des usagers du réseau de transport collectif TaM. Question du sondage : « À combien estimez-vous votre budget mensuel pour le transport sur le réseau TaM avant le passage à la gratuité ? Montant que vous payiez chaque mois (avant remboursement éventuel) et Montant du remboursement que vous perceviez chaque mois : 0 à 10 euros, 11 à 20 euros, etc. » Une dépense et une aide moyennes ont été calculées en prenant comme valeur moyenne le milieu de la fourchette. L'aide moyenne correspond à la moyenne sur l'ensemble des personnes de la catégorie, y compris celles ne touchant pas d'aide.

Si les personnes aux revenus les plus modestes ne sont pas particulièrement sur-représentées dans l'ensemble des usagers (cf. premier graphique), en revanche les budgets moyens par usager, y compris après déduction des aides, sont décroissants avec le revenu (cf. second graphique). Cela est lié au fait que les plus modestes ont un usage plus régulier des transports en commun. De plus, de manière un peu étonnante, la part de personnes à percevoir une aide est moins importante. Cela est dû au fait que 85 % des aides en volume sont versées par les employeurs (remboursement des frais d'abonnement et dans une moindre mesure forfait

⁸¹ Voici les budgets moyens (avant aides éventuelles) de quelques catégories de population s'écartant de la moyenne : étudiants et ouvriers 22€, employés 21€, retraités 13€, cadres et sans activité professionnelle 14€.

mobilité durable) et concernent donc des salariés, peu nombreux parmi les personnes les plus démunies. Les aides de nature « sociale » sont relativement faibles.

Un facteur explicatif additionnel tient à l'inexistence dans l'offre tarifaire TaM de tarifs réduits sur critère de revenus qui auraient permis, si le code des transports avait été appliqué, de faire bénéficier aux usagers vérifiant le seuil de revenu de la CSS (soit 847 € pour une personne seule, 1330 € pour deux personnes, en 2023) d'une réduction d'au moins 50 %.

Ainsi il apparaît que le passage à la gratuité à Montpellier a eu un impact financier positif pour les usagers résidents de la métropole, un peu plus important pour ceux aux revenus les plus modestes. Le gain moyen par usager est de 175 € par an (correspondant au budget transport moyen une fois les aides déduites).

Les aides versées par les employeurs représenteraient environ 11,5 % du montant total des recettes tarifaires (10 % pour le remboursement des frais d'abonnement, 1,5 % pour le forfait mobilité).

D'autres organismes⁸² apportent des aides, dont les juridictions financières estiment qu'elles représentent 1,5 % des recettes tarifaires.

Concernant le versement mobilité, son taux étant déjà, avant gratuité, au plafond légal, il n'y a pas d'impact pour les employeurs.

Concernant l'évolution des impôts locaux dû à la mise en place de la gratuité, les juridictions financières n'ont pas d'éléments permettant de l'apprécier. Dans une optique purement illustrative, il est supposé ici que la perte des recettes tarifaires est immédiatement compensée par une hausse des impôts locaux à due proportion. Cette perte de recettes est estimée à 32 M€ pour 2024. Cela représente une moyenne de 60 euros par habitant ou encore 130 euros par ménage⁸³.

Le tableau suivant récapitule ces estimations, qui doivent être prises avec beaucoup de précautions.

Tableau n° 25 : Illustration des effets distributifs potentiels de la mise en place de la gratuité à Montpellier (pour 2024)

Gagnants	Perdants
<u>Usagers des TCU</u> (environ 165 000*) : + 165 € par usager en moyenne <i>(+240 € pour ceux dont le revenu fiscal mensuel est inférieur à 1000 € ; +135€ s'il est supérieur à 5000 €)</i> +27,5 M€ au total	<u>Contribuables</u> (250 000 ménages) : -130 € par ménage <i>(modulé selon le revenu)</i> -32 M€
<u>Employeurs qui apportaient des aides à leurs salariés pour l'utilisation des TCU pour le trajet domicile-travail</u> : (environ 13 500 salariés bénéficiaires**) +3,9 M€ au total	

⁸² non identifiés, correspondant à la réponse « autres aides ». Les aides du département ou de la collectivité (centre d'action social) sont quant à elles bien identifiées par le questionnaire, mais l'estimation qui en est faite correspond à un montant négligeable.

⁸³ Il y a 250 000 ménages dans la métropole (cf. [Insee](#)).

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS
URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Gagnants	Perdants
<u>Autres organismes apportant des aides pour l'utilisation des TCU</u> (environ 4 200 bénéficiaires**) : +0,6 M€ au total	

*Source/note : Calcul Cour des comptes, chiffrages illustratifs ne correspondant pas à des impacts effectivement mesurés. L'hypothèse est faite que les pertes de recettes tarifaires, estimées à 32 M€, sont entièrement financée par une hausse des impôts locaux. *Estimé en divisant la perte de recettes tarifaires en 2024 (estimée à 32 M€) par le budget moyen par usager (200€ par an, hors aides financières). **Le nombre de bénéficiaires a été calculé en prenant comme point d'appui la donnée Urssaf sur le nombre de salariés bénéficiant du remboursement des frais de transports collectifs (10 800 pour la métropole en 2023). Le nombre de bénéficiaires du forfait mobilité durable et des autres aides ont été estimés à partir de ce point d'appui en appliquant le poids de chaque groupe de bénéficiaires obtenu par le sondage.*

Ainsi il apparaît, dans le cas moyen, que un ménage comprenant un membre utilisateur du réseau de transport est gagnant, de 35€. S'il y a deux personnes utilisant les transports en commune, le ménage est gagnant de 200 €. Le gain peut être inférieur pour les ménages à haut revenu payant davantage d'impôts locaux (ou supérieur pour les ménages à revenus modestes).

Les ménages les plus aisés (revenu mensuel supérieur à 5 000€) comportant un usager TCU « moyen » ont un bilan quasi nul en moyenne voire négatif du fait qu'ils payent généralement plus d'impôts locaux.

Les ménages ne comportant aucun usagers TCU (ou simplement des usagers très occasionnels) sont perdants de 130 € (impôts locaux).

Au total, les ménages modestes contribuant davantage aux recettes tarifaires du TCU avant gratuité, et les ménages aisés contribuant davantage aux impôts locaux, il apparaît que la mesure a globalement des effets redistributifs. La situation peut se résumer ainsi : parmi les ménages aisés, seuls ceux comportant au moins deux usagers des TCU ressortent gagnants. Parmi les ménages à revenus modestes, ceux ne comportant aucun usager des TCU sont perdants. Le bilan effectif dépend évidemment de chaque situation.

Annexe n° 6. Premier bilan santé environnement du report modal

Cette annexe détaille les calculs permettant de dresser un bilan du coût social relatif à la santé et à l'environnement du report modal induit par le passage à la gratuité à Montpellier.

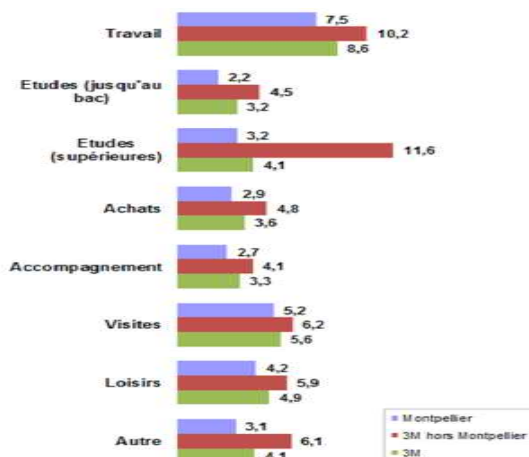
Ces calculs utilisent d'une part les résultats du sondage sur le report modal, et d'autre part des hypothèses de coût social, lié aux effets environnementaux et de santé associés à l'utilisation des différents modes de transport, tirées de documents du ministère de la transition écologique⁸⁴.

Il s'agit d'un premier bilan, établi à partir des éléments disponibles. Ces travaux gagneraient à être approfondis par la Métropole, en collaboration avec le Cerema (Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement)⁸⁵, qui s'est proposé à cet effet.

Hypothèses de distances parcourues

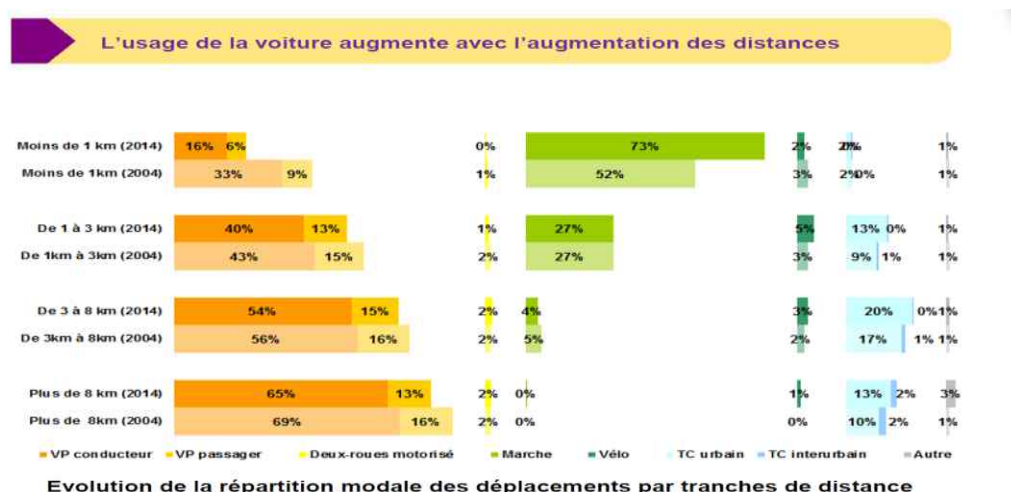
Les coûts environnementaux et les bénéfices de santé des différents modes fournis par le ministère de la transition écologique sont donnés en €/km. Or les informations récoltées dans le cadre du sondage ne concernent que le nombre de déplacements. Il est donc nécessaire de prendre une hypothèse sur les distances parcourues dans le cadre de ces déplacements. À cette fin, les juridictions financières se sont appuyées sur l'EMD 2013 pour la métropole de Montpellier dont certains résultats sont relatés dans le graphique ci-dessous.

Graphique n° 46 : Extraits de l'enquête mobilité déplacements 2013 fournissant des informations sur les distances parcourues selon le motif et le mode de déplacement (km)



⁸⁴ Ministère de la transition écologique (MTE), CGDD, [Mobilité. Coûts moyens socio-économiques](#), 2020. Sur les bénéfices santé de la marche et du vélo, voir Commissariat général au développement durable (CGDD), [Les comptes des transports en 2013, Tome 2, Évaluation de la politique de développement de l'usage du vélo pour les transports du quotidien](#), 2015, page 60.

⁸⁵ Le Cerema, établissement public relevant du ministère de l'Aménagement du territoire et de la Décentralisation, du ministère de la Transition écologique, de la Biodiversité, de la Forêt, de la Mer et de la Pêche, accompagne l'État et les collectivités territoriales pour l'élaboration, le déploiement et l'évaluation de politiques publiques d'aménagement et de transport.



Source/note : EMD 2013

Concernant les modes actifs, les hypothèses choisies sont : 0,5 km pour la marche et 2 km pour le vélo. Ces distances sont fixées de manière prudente, en évitant de les surestimer.

Concernant l'hypothèse de distance parcourue en voiture, les juridictions financières ont calculé la répartition des trajets selon le motif : professionnel (33 %), études (7 %), loisirs (48 %), autres (12 %). L'EMD fournit une longueur moyenne de parcours dans la métropole montpelliéraine selon le motif : pour le travail (8,6 km), pour les études supérieures (4,1 km), pour le loisir (4,9 km). Pour le motif « autres », le motif visites (5,6 km) est utilisé, c'est celui qui présente la distance la plus longue. Le souci ici est de ne pas minimiser les distances parcourues en voiture qui ont été reportées. Ainsi, la distance moyenne parcourue en voiture pondérée des parts relatives aux différents motifs est de 6,1 km.

Étapes de calcul

Le tableau ci-dessous récapitule les grandes étapes de calculs : calcul de l'effet « net » mobilité moyen par personne, hypothèses de distances et de coûts unitaires sociaux, application de ces valeurs aux trajets réalisés en plus ou moins par mois, calcul par trajet additionnel, calcul pour l'ensemble des trajets réalisés (hypothèse de 12 000 000 déplacements additionnels en 2024).

Remarques méthodologiques :

Concernant le coût social du CO₂, la valeur tutélaire de 256 €/tCO₂ est prise, correspondant à [la valeur de l'action pour le climat](#) préconisée par France Stratégie. Il s'agit de la valeur pour 2025.

Concernant le TCU, les coûts sociaux sont négligés compte tenu du fait que l'offre n'a pas évolué significativement entre 2023 et 2024 et qu'il n'y a donc *a priori* pas eu de nuisances additionnelles.

Concernant le coût social lié à la pollution locale de la voiture : celui des voitures diesel est pris. Étant supérieur à celui des voitures essences, cette hypothèse tend à améliorer le bilan.

Concernant les trajets en véhicules (voiture, fourgonnette, camion), faute d'information sur le nombre de passagers présents dans le véhicule (lorsque le sondé répond « conducteur », il y a peut-être d'autres personnes dans le véhicule ; lorsqu'il répond « passager », son report vers le TCU ne se traduit peut-être pas par la suppression du trajet en voiture réalisée par le

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

conducteur). Par ailleurs, le coût social établi par le ministère prend en compte un taux de remplissage moyen des véhicules. *In fine*, de façon pragmatique, le coût social unitaire est appliqué indifféremment aux deux cas (« conducteur » et « passager »). Il est procédé de même pour le coût associé au CO2.

Tableau n° 26 : **Bilan socio-économique santé environnement du report modal : étapes de calcul**

	Déplacements créés/détruits	Marche	Vélo (éventuellement électrique)	Trottinette ou équivalent	Voiture, camion ou fourgonnette (passager)	Voiture, camion ou fourgonnette (conducteur)	Deux-roues motorisé	Autre	Nombre de trajets en +/-	Part des usagers concernés
Report modal en cas de hausse de fréquentation	28%	25%	12%	2%	7%	25%	1%	1%	13,89	41,6%
Report modal en cas de baisse de fréquentation	15%	24%	19%	4%	6%	28%	3%	2%	15,94	4,8%
Nombre de trajets additionnels par personne (trajets par mois)									Total :	
Hausse de fréquentation moyenne par personne (nbre de trajets /mois)	1,59	1,42	0,69	0,11	0,40	1,43	0,07	0,06	5,78	
Baisse de fréquentation moyenne par personne (nombre de trajets / mois)	- 0,12	- 0,18	- 0,14	- 0,03	- 0,04	- 0,21	- 0,02	- 0,01	- 0,77	
Bilan report modal par personne (nombre de trajets / mois)	1,48	1,24	0,55	0,08	0,35	1,21	0,05	0,04	5,01	
Hypothèses:										
Hypothèse prix CO2:			256	€/tCO2						
Longueur du trajet, hypothèse (km)	3,4	0,5	2	1	6,14	6,14	6,14	3,4		
Coût unitaires:										
Coût CO2 c€/km					3,46	3,46	3,07			
Coût environnemental local c€/km					3,98	3,98	4,45			
Bénéfices santé modes actifs c€/km		168	91							
Bilans par personne et par mois (c€):									Total :	
Bilan CO2					7,5	25,8	1,0		34,2	
Bilan environnement local					8,7	29,7	1,4		39,7	
Bilan santé modes actifs		-104,2	-99,9						-204,1	
Total		-104,2	-99,9		16,2	55,4	2,4		-130,1	
Bilan par trajet additionnel (c€/trajet additionnel)									Total :	
Bilan CO2	-	-	-	-	1,50	5,14	0,19	-	6,83	
Bilan environnement local	-	-	-	-	1,73	5,92	0,28	-	7,93	
Bilan santé modes actifs	-	- 20,78	- 19,92	-	-	-	-	-	-40,71	
Total		-20,784	-19,923		3,229	11,054	0,474		-25,95	c€/trajet additionnel
Bilan par an (€/an):									Total :	
Bilan CO2	-	-	-	-	180 070	616 506	23 242	-	819 818	
Bilan environnement local	-	-	-	-	207 372	709 981	33 667	-	951 021	
Bilan santé modes actifs	-	- 2 494 063	- 2 390 702	-	-	-	-	-	- 4 884 766	
Total	-	- 2 494 063	- 2 390 702	-	387 442	1 326 487	56 909	-	3 113 927	€/an

Source/note : *Calculs Cour des comptes, à partir des hypothèses de coût environnemental et de santé du Ministère de la transition écologique.*

Le résultat est un bilan négatif d'environ 26 c€ par trajet additionnel réalisé en TCU. Multiplié par le nombre de trajet induits par le passage à la gratuité, cela donne le bilan santé environnement global sur une année. Il est de -3,1 M€. Le tableau ci-dessus fournit également la décomposition du bilan.

Tests de sensibilité

Ce jeu d'hypothèses a été choisi avec le souci de ne pas sous-estimer les bénéfices environnementaux. Malgré cela, le bilan est nettement négatif. Il faudrait prendre une hypothèse de 21 km pour le parcours moyen en voiture pour aboutir à un bilan nul. Une telle distance moyenne semble totalement irréaliste au vu d'une part des résultats de l'EMD 2013 et d'autre part de la longueur du réseau de transport.

Voici d'autres tests de sensibilité sur différentes variables :

- il faudrait un report modal de 5 % (au lieu de 25 %) depuis la marche et 44 % (au lieu de 25 %) depuis la voiture pour avoir un bilan santé-environnement nul ;

- il faudrait un report modal nul depuis le vélo (au lieu de 12 %) et 37 % depuis la voiture (au lieu de 25 %) pour avoir un bilan santé-environnement nul ;

- il faudrait une valeur du CO2 de 1 200 euros par tonne pour avoir un bilan nul.

Annexe n° 7. Enquêtes de satisfaction

La satisfaction des usagers est régulièrement évaluée par des enquêtes auprès d'un panel de 1 000 personnes. Le « Baromètre qualité 2015 - Satisfaction de la clientèle du réseau TaM » retrace l'évolution de la satisfaction pour les années précédentes (cf. graphe ci-dessous).

Graphique n° 47 : Évolution de la satisfaction à l'égard de la qualité de service



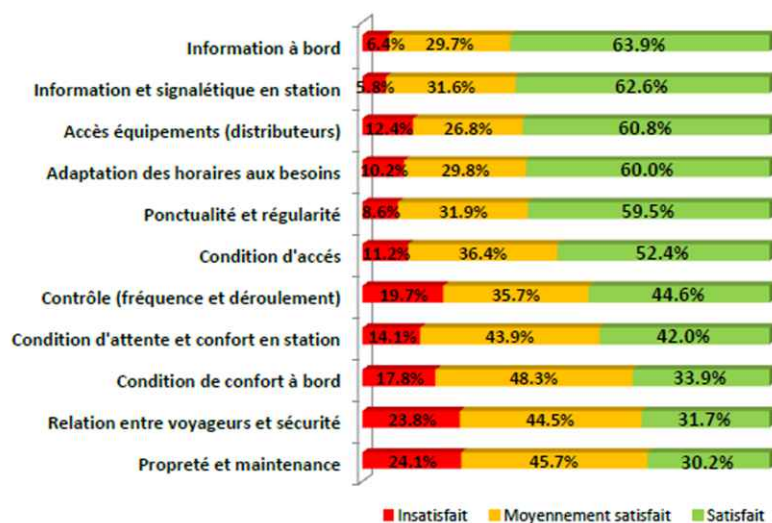
L'enquête « Satisfaction et Attentes des voyageurs du réseau TaM » menée en mars 2023 rapporte un niveau de satisfaction globale de 6,9, encore en deçà de celui 2015. Les résultats détaillés figurent ci-dessous.

Tableau n° 27 : Niveau de satisfaction des usagers, mars 2023

		Note / 10
	Satisfaction globale	6,9
Commercialisation	Points de vente pour obtenir votre titre de transport	8,0
Information voyageur	Informations pour vous rendre à votre arrêt/ station	7,6
	Informations mises à votre disposition pour préparer votre trajet	7,4
Information voyageur	Information diffusée sur les écrans à bord	7,4
Rapidité de trajet	Temps de trajet	7,3
Équipements	Etat des équipements à bord (valideurs, boutons demandes d'arrêt et écrans)	7,3
Sécurité	Sentiment de sécurité à bord (qualité de conduite, matériel de sécurité, équipement conforme)	7,3
Informations voyageur	Information diffusée lors des annonces sonores à bord	7,2
	Information diffusée sur les écrans indiquant les horaires de passage	7,2
	Information diffusée sur les panneaux d'affichage (plan du réseau, fiches horaires, etc...)	7,2
Accessibilité	Accessibilité (trottoir, passage piéton, personnes à mobilité réduite)	7,2
Offre	Heure du 1 ^{er} départ et du dernier départ de la journée	7,1
Ponctualité	Passage et arrivée à l'heure prévue	6,8
Confort	Confort à bord (places assises, barres de maintien, température)	6,8
	Etat et propreté des distributeurs de titres de transport	6,5
Propreté	Etat et propreté des abris ou poteaux	6,4
	Etat et propreté des bancs	6,1
	Propreté du véhicule / de la rame	6,0
Sureté	Sentiment de sureté à l'arrêt vis-à-vis de l'environnement et des autres usagers	6,0
	Sentiment de sureté à bord vis-à-vis de l'environnement et des autres usagers	5,9
Offre	Nombre de passagers à bord des véhicules/rames	5,8
	Cadence à laquelle les véhicules/rames passent	5,6
	Trajet(s) de remplacement en période de travaux	5,5

La métrique utilisée par les enquêtes TaM (note de 0 à 10) n'est pas la même que celle utilisée dans l'enquête de la Cour (note de 1 à 5). Il ne suffit pas de multiplier par deux la note du sondage de la Cour pour faire la comparaison. Toutefois, même en faisant une comparaison prudente considérant un taux d'insatisfaction « Cour » à l'aune des seules notes 1 et 2 (définition plutôt restrictive incluant les deux plus mauvaises sur cinq possibles) et en le comparant à celui, défini pour les notes de 0 à 5 (définition plutôt large en comparaison puisqu'elle inclut les 6 plus mauvaises réponses sur 10 possibles) de l'enquête TaM, la part d'insatisfaits est plus importante dans le sondage « Cour » que dans celui de la TaM.

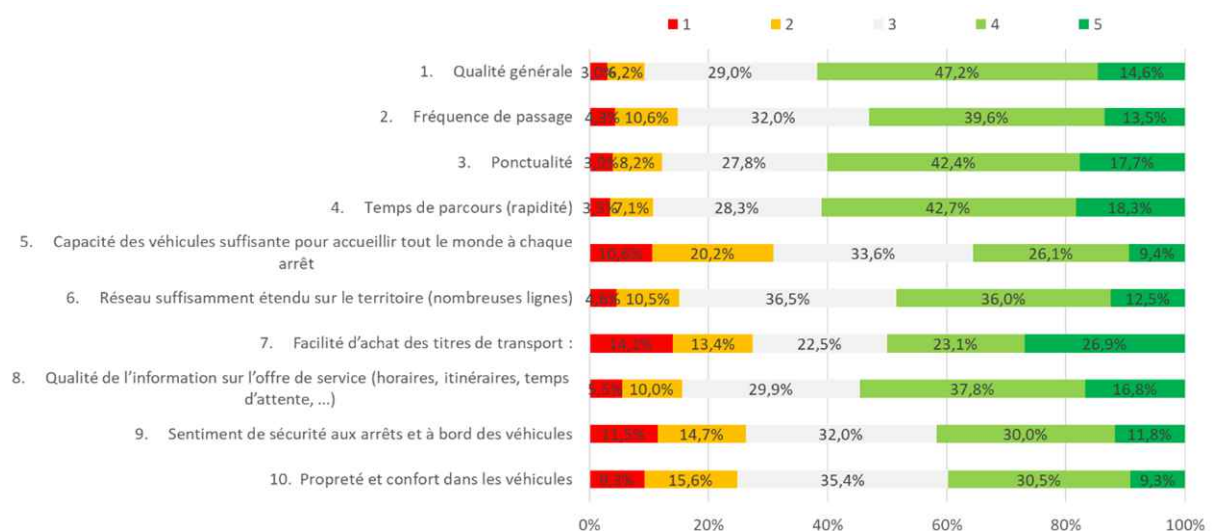
Graphique n° 48 : Enquête TaM de mars 2023 : satisfaction pour les usagers du tramway



Évaluation sur la base d'une échelle de 0 à 10 :

- ✂ Insatisfait = de 0 à 5
- ✂ Moyennement satisfait = 6 ou 7
- ✂ Satisfait = de 8 à 10

Graphique n° 49 : Enquête Cour de juin 2024 : satisfaction pour les usagers du tramway



La TaM a lancé fin 2024 une nouvelle enquête satisfaction réalisée en continue via une plateforme intitulée « baromètre satisfaction ». Le système de notation utilisé est cette fois comparable à celui employé par la Cour dans son sondage. Toutefois, alors que les résultats concernent l'ensemble des usagers indistinctement, ceux de la Cour affichés ci-dessus ne portent que sur les répondants utilisant principalement le tramway, qui représente toutefois l'essentiel des trafics.

Les résultats pour fin 2024 indiquent un taux de satisfaction global (notes « 3 », « 4 » et « 5 ») de 83 % et un taux d'insatisfaction (notes « 1 » et « 2 ») de 17 %. Selon la même définition, le taux de satisfaction révélé par le sondage de la Cour concernant la qualité générale est de 91,8 % et le taux d'insatisfaction de 9,2 %. La satisfaction globale semble donc s'être détériorée.

Les résultats détaillés concernant des questions précises sont affichés ci-dessous. Les items interrogés par la TaM ne sont pas exactement les mêmes que ceux de la Cour, mais certains éléments se correspondent.

Par exemple, le « sentiment de sécurité aux arrêts et à bord des véhicules » de la Cour correspond à l'item « sécurité à bord des véhicules /rames » de la TaM. Le taux d'insatisfaits s'élève à 26,2 % dans le sondage de la Cour (11,5 % de note « 1 » ajouté à 14,7 % de note « 2 ») contre 31 % dans le sondage de la TaM (14 % de noté « 1 » et 17 % de note « 2 »).

De même, l'item « OFFRE – horaires, fréquence et itinéraires » de la TaM affiche un taux d'insatisfaction de 23 %, à rapprocher des items intitulés par la Cour « fréquence de passage » (14,9 % d'insatisfaits), « ponctualité » (12,1 % d'insatisfaits) et « réseaux suffisamment étendu sur le territoire » (15,1 % d'insatisfaits »).

Enfin, l'item « qualité de l'information » de la Cour peut être comparé à celui intitulé « IV » de la TaM et décomposé en trois sous items. Le résultat de la comparaison dépend alors du sous item considéré.

En résumé, même si les méthodes sont différentes et s'il faut rester prudent sur l'interprétation des sondages, il est difficile de conclure qu'une amélioration globale de la satisfaction a eu lieu fin 2024 : certains éléments suggèrent plutôt le contraire. La TaM indique toutefois que le baromètre de début 2025 montre une évolution favorable par rapport à fin 2024, avec un taux d'insatisfaction globale qui a reculé à 13 % (soit 83 % de satisfaits). Concernant le sujet du sentiment de sécurité, les résultats montrent une amélioration de 5 points de la satisfaction relative au sentiment de sécurité entre fin 2024 et début 2025 (74 % contre 69 %).

LA CONTRIBUTION DES USAGERS AU FINANCEMENT DES TRANSPORTS COLLECTIFS
URBAINS : LE CAS DE MONTPELLIER MÉDITERRANÉE MÉTROPOLE

Graphique n° 50 : Enquête TAM d’octobre 2024

