

## NOTE SUR LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS

### **TRANSPORTS PUBLICS URBAINS**

### **RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE ANNEE 2021**

#### **I- Caractéristiques générales du contrat**

L'activité de la société MAR SAS (MARS) repose sur l'application du Contrat de Concession des transports publics urbains conclu avec Reims Métropole (RM), signé le 13 juillet 2006, lequel se décline en deux volets :

- Conception, financement, construction, puis exploitation et maintenance (à compter de 2011) de la première ligne tramway de Reims,
- Exploitation et maintenance du réseau de bus depuis le 1er janvier 2008.

#### **II- Faits marquants de l'exercice**

A l'instar de 2020, l'exercice 2021 a été marqué par la continuité de la crise sanitaire avec un effet plus marqué en avril 2021 dû au 3<sup>e</sup> confinement. Un retour à une offre de transport « normale » s'est progressivement mis en place pour retrouver un niveau de 100 % à la rentrée 2021.

Les autres fait marquants de l'exercice sont les suivants :

- La conclusion de l'Avenant 18 au Contrat de Concession en date du 12 juillet 2021 qui a pour objet de traiter de différents sujets :
  - des travaux modificatifs ou supplémentaires (Voie nord)
  - de la mise à jour du règlement d'exploitation des transports urbains,
  - de la non-homologation des nouveaux tarifs proposés pour juillet 2019
  - de la compensation des titres, à tarif réduit ou gratuits, acquis par le CCAS de REIMS
  - de la gamme tarifaire et aux compensations tarifaires,
  - de la subvention forfaitaire complémentaire Thillois,
  - de la modification des règles d'attribution applicables à certaines compensations tarifaires,
  - du traitement de l'impact économique de l'épidémie de Covid-19 pour l'année 2020 : 1 120 K€
  - de la réduction de la fraude.
- L'augmentation des tarifs décidée par le Grand Reims, en accord avec le Concessionnaire, aboutissant à une augmentation moyenne pondérée de l'ordre de 1,50 %.

- La fin du réexamen des conditions financières du Contrat initiée le 30 mars 2020, notifiée par Grand Reims à la société MARS par courrier en date du 3 septembre 2021. Ce courrier traite aussi des modalités durant la période de transition jusqu'à la fin du Contrat, telles que notamment les achats des bus GNV, le lancement des études de BHNS.
- La décision du Grand Reims de résilier le Contrat de Concession par la délibération du Conseil Communautaire du 18 novembre 2021, notifiée à MARS le 6 décembre 2021, actant de la fin du Contrat de Concession au 31 décembre 2023.

### III- La démarche qualité

Les 19 critères qualités (CQ) ont été mesurés et suivis contractuellement comme décrit dans l'annexe 4 de l'avenant n°11 pour l'année 2021.

Les réunions qualité mensuelles de validation des résultats se sont poursuivies, de même que les contrôles qualité.

	Critère	Objectifs	Tolérance	Moyenne des résultats 2020	Moyenne des résultats 2021	
<b>CQ1a</b>	Disponibilité des services	≥ 99%	1,00%	98,5%	98,8%	
<b>CQ1b</b>	Taux de panne en ligne tram	≤ 2	0,40	0,49	0,51	
<b>CQ1c</b>	Taux de panne en ligne bus	≤ 1	0,20	0,38	0,41	
<b>CQ2a</b>	Ponctualité bus	≥ 90%	3,00%	90,2%	89,0%	
<b>CQ2b</b>	Ponctualité tram	≥ 98%	2,00%	98,0%	97,4%	
<b>CQ3</b>	Disponibilité des équipements	≥ 97%	2,00%	99,6%	99,5%	
<b>CQ4a</b>	Conformité de l'information voyageurs statique	≥ 99%	1,00%	99,8%	100,0%	
<b>CQ4b</b>	Conformité de l'information voyageurs dynamique	≥ 98%	3,00%	98,1%	99,4%	
<b>CQ5</b>	Relation clientèle	≥ 98%	1,00%	98,7%	99,5%	
<b>CQ6a</b>	Mise en couleur de bus	= 100%	1,00%	100,0%	100,0%	
<b>CQ6b</b>	Charte graphique	≥ 98%	1,00%	99,9%	100,0%	
<b>CQ7</b>	Propreté-confort	≥ 98%	2,00%	98,5%	98,7%	
<b>CQ8</b>	Traitement des réclamations	≥ 98%	2,00%	99,4%	99,5%	
<b>CQ9a</b>	Taux de contrôle tramway	≥ 3%	0,10	4,4%	3,4%	
<b>CQ9b</b>	Taux de contrôle bus	≥ 2%	0,10	3,0%	3,4%	
<b>CQ10a</b>	Sinistralité tramway	≤ 0,2	0,10	0,012	0,000	
<b>CQ10b</b>	Sinistralité bus	≤ 0,2	0,10	0,043	0,055	



Résultats en progression par rapport à l'année précédente ou résultats supérieurs à l'objectif contractuel



Résultats en baisse mais en adéquation avec l'objectif contractuel



Résultats en baisse et inférieurs à l'objectif contractuel

#### **IV- Analyse patrimoniale**

Au titre de l'exercice 2021, aucune livraison de bus n'a été réalisée. Toutefois, à la suite de la signature de l'avenant 19 intervenu en janvier 2022, le plan de renouvellement des bus à la charge du Concessionnaire a été modifié pour les années 2020 à 2023. Ainsi, 15 bus au gaz naturel ont été commandés dans la foulée pour une livraison prévue à l'été 2022 et 10 le seront également pour une livraison prévue en fin d'année 2022.

#### **V- Exploitation du service**

Comme indiqué ci-dessus dans les faits marquants de 2021, l'exercice 2021 a encore été marqué par la crise de la Covid-19. Des adaptations d'offre de transport ont été apportées pendant tout le premier semestre en lien avec les mesures sanitaires gouvernementales.

En ce qui concerne les études contractuelles, la crise sanitaire a eu pour conséquence le report à l'automne 2021 de l'enquête satisfaction image (en lieu et place du printemps 2020) et le retour de l'enquête fraude du 15 novembre au 3 décembre 2021 après une année de suspension.

##### **Les adaptations liées à la pandémie**

- A partir du 12 janvier 2021 :
  - Pour tenir compte du couvre-feu mis en place à partir de 18h, le réseau qui fonctionnait déjà sur des horaires du samedi, a vu son amplitude horaire réduite. La dernière correspondance de journée a été avancée à 19h30 et à 21h15 pour le réseau de soirée.
  - Le Citybus et le Noctabus ne roulent toujours pas.
- A partir du 8 mars 2021 :
  - Mise en place d'une Offre « stabilisée » et renforcée avec une dernière correspondance à 20h30.
  - Le 20 mars 2022, le couvre-feu étant décalé à 19h, une seule correspondance est assurée à 21h15.
- A partir du 9 juin 2021 :
  - Décalage du couvre-feu à 23h, le réseau de soirée est prolongé avec une dernière correspondance à 23h15.
  - Mise en place de l'offre « été » le 28 juin et retour du Citybus.
  - Retour du Noctabus le 9 juillet.

##### **Les adaptations réalisées sans lien avec la pandémie**

- Modification des lignes 4 et 11 à compter du 4 janvier 2021 pour la desserte du Centre aquatique.
- Modification de la ligne 13 dans Bezannes fin août 2021 pour tenir compte du sens de circulation dans la commune.
- Modification de la ligne 1 le dimanche qui est prolongée jusque 14h au terminus CC Cernay pour tenir compte de l'ouverture définitive le dimanche matin du magasin Carrefour. Après 14h, le terminus de la ligne redevient l'arrêt Europe.

## **Les renforts d'offre**

La crise sanitaire a eu pour conséquence l'annulation de la plupart des animations de l'agglomération sur le printemps 2021 et donc, les renforts et modifications d'offre auxquels nous sommes habituellement associés n'ont pas eu lieu.

Néanmoins, dans la continuité des années précédentes, les renforts d'offre ont été mis en place à l'occasion d'événements spéciaux comme les salons au Parc des Expositions en fin d'année, les dimanches d'ouverture des soldes d'hiver ou d'été, les achats de fin d'année, ou encore les journées d'ouverture exceptionnelle de certains magasins (IKEA, Leclerc de Saint-Brice-Courcelles, centres commerciaux...).

## **VI- L'animation et la promotion du réseau**

Les actions d'animation et de promotion du réseau ont été réparties selon les thématiques suivantes :

- Des actions liées au contexte sanitaire
- Des actions liées à la sécurité et en particulier, aux cyclistes
- Des actions de promotion du réseau et de récompense des clients fidèles
- Des actions de lutte contre la fraude
- Des actions liées à la responsabilité sociétale et environnementale de l'entreprise.

### **Actions liées au contexte sanitaire**

- Le Vaccibus, mis en place à la demande du Grand REIMS pour faciliter l'accès à la vaccination des personnes les plus fragiles du territoire
- Un partenariat avec les musées pour décorer les tramways avec des reproductions de tableaux

### **Actions liées à la sécurité**

- Campagne de sensibilisation à destination des cyclistes,
- Participation au Vélotour
- Campagne de sensibilisation sur les angles morts
- Déploiement du dispositif de descente à la demande sur le réseau de soirée (possibilité de descendre entre deux arrêts)

### **Actions de promotion du réseau et de récompense des clients fidèles**

- Lancement du programme de fidélité (Citur'avantage)
- Incitation au réabonnement

### **Actions liées à la responsabilité sociétale et environnementale**

- Action solidaire de Noël (collecte de points de fidélité pour offrir un repas de Noël aux plus démunis)
- Projet citoyen avec des jeunes en lien avec la maison de quartier d'Orgeval.

## VII- Équilibre économique du service

La partie « produits » est composée des agrégats suivants :

- **Subvention forfaitaire d'exploitation** (SFE), versée par Grand Reims à la société concessionnaire.
  - Le montant global pour l'exercice 2021 s'établit à **53 237 K€**
  - Dont 13 740 k€ sont directement transférés aux institutions financières pour le remboursement de la dette par la Collectivité.
- **Recettes commerciales** : Le montant des recettes 2021 s'établit à **12 272 K€** contre 9 846 K€ en 2020, soit des recettes en augmentation de plus de 24 %.
- Au titre des **recettes diverses** : **167 k€**
- Une indemnité à percevoir a été provisionnée au titre de la compensation de la perte de recettes liée à la crise sanitaire de la Covid 19 pour un montant de **1 100 k€**.

### **Partie « charges » de la société concessionnaire:**

Les charges principales (hors frais financiers) supportées par la société MARS, se répartissent :

- Redevances versées à l'exploitant TRANSDEV Reims dans le cadre de l'exercice du service public :
  - Redevance hors GER 49 925 k€
  - GER informatique 52 k€
  - GER stations tramway/P+R 250 k€
  - GER tramway 13 k€
- Amortissement des bus achetés par MARS, du système de transport financé par la Concession et dotations aux amortissements pour les opérations de gros entretien renouvellement (GER) 17 476 k€
- Frais de structure et honoraires de la société concessionnaire 594 k€
- Autres frais 151 k€
- Commission d'agent et intérêts sur prêts associés 870 k€
- Assurances et frais de caution 170 k€
- Impôts et taxes diverses 87 k€

La société concessionnaire MARS a ainsi présenté au titre de l'exercice 2021, un résultat bénéficiaire de 115 K€, contre un résultat déficitaire de 901 K€ en 2020.

L'Exploitant Transdev Reims a enregistré, pour sa part un bénéfice de 1 019 K€, par rapport à un bénéfice de 480 K€ en 2020. Il est à noter que ce résultat intègre des éléments exceptionnels générés par la résiliation anticipée du Contrat de Concession.