

## NOTE SUR LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS

### **SERVICE DE TRANSPORTS PUBLICS URBAINS**

#### **RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE ANNEE 2017**

##### **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 de tramway de Reims,
- Exploitation et maintenance du réseau de bus depuis le 1er janvier 2008.

Afin d'exécuter la partie relative à la conception, au financement et à la construction de la première ligne de tramway, laquelle s'est achevée le 16 avril 2011, MARS a conclu des contrats de financement et de construction. Pour ce qui relève de l'exécution de sa mission d'exploitation et de maintenance du réseau de transport dans sa totalité (bus, puis bus et tramway depuis le printemps 2011), MARS a signé un Contrat d'Exploitation et de Maintenance avec la société Transdev Reims SAS (TRANSDEV Reims) le 31 juillet 2006.

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

L'exercice 2017 a été marqué par la mise en service au 26 décembre 2017 de la station tramway « Polyclinique Reims Bezannes » qui fait suite à la signature de l'Avenant n°12 au Contrat de Concession en date du 21 novembre 2016.

Les tarifs n'ont pas été augmentés sur l'exercice 2017, le Grand Reims a décidé de conserver en 2017 la grille tarifaire applicable depuis l'été 2015.


















En application des termes de l'Avenant 11 au Contrat de Concession, les travaux de mises aux normes des quais de bus se sont poursuivis suivant la note de cadrage établie par le Grand Reims et définissant la volumétrie, la méthodologie et le calendrier de réalisation envisagé jusqu'à fin 2018 dans le cadre de l'enveloppe financière. Ainsi, le nombre d'arrêts réalisé à fin 2017 s'élève à 95. L'objectif est de réaliser la totalité des travaux pour fin 2018.

### III- Qualité de service

Conformément à l'Avenant n°11 au Contrat de Concession, la nouvelle démarche a été mise en place à partir du 6 juillet 2015.

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

Le travail conjoint entre l'Exploitant et le Grand Reims s'est poursuivi concernant le « Lien Informatique », une purge des données est programmée en 2018 afin de ne conserver que les données relatives au réseau depuis juillet 2015.

	Critère	Objectifs	Tolérance	Moyenne des résultats 2016	Moyenne des résultats 2017	
CQ1a	Disponibilité des services	≥ 99%	1,00%	98,6%	98,7%	
CQ1b	Taux de panne en ligne tram	≤ 2	0,40	0,34	0,24	
CQ1c	Taux de panne en ligne bus	≤ 1	0,20	0,52	0,62	
CQ2a	Ponctualité bus	≥ 90%	3,00%	86,7%	88,5%	
CQ2b	Ponctualité tram	≥ 98%	2,00%	97,8%	98,2%	
CQ3	Disponibilité des équipements	≥ 97%	2,00%	99,7%	99,8%	
CQ4a	Conformité de l'information voyageurs statique	≥ 99%	1,00%	99,7%	99,2%	
CQ4b	Conformité de l'information voyageurs dynamique	≥ 98%	3,00%	95,7%	97,6%	
CQ5	Relation clientèle	≥ 98%	1,00%	99,4%	99,0%	
CQ6a	Mise en couleur de bus	= 100%	1,00%	100,0%	100,0%	
CQ6b	Charte graphique	≥ 98%	1,00%	100,0%	100,0%	
CQ7	Propreté-confort	≥ 98%	2,00%	98,5%	99,0%	
CQ8	Traitement des réclamations	≥ 98%	2,00%	99,9%	99,5%	
CQ9a	Taux de contrôle tramway	≥ 3%	0,10	3,5%	3,6%	
CQ9b	Taux de contrôle bus	≥ 2%	0,10	2,4%	2,5%	
CQ10a	Sinistralité tramway	≤ 0,2	0,10	0,000	0,000	
CQ10b	Sinistralité bus	≤ 0,2	0,10	0,057	0,045	



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

Le tableau ci-joint fait apparaître les variations constatées au cours de l'exercice du patrimoine immobilier de la Concession en 2017 :

	Ouverture	Augmentations		Diminutions		Clôture
		Réévaluation	Acquisitions, cessions, virements poste à poste	Virements de poste à poste	Cessions ou mises hors service	
<b>Frais d'établissement, R&amp;D</b>						
<b>Autres immo incorporelles</b>	<b>114 901</b>					<b>114 901</b>
Terrains						
Constructions sur sol propre	279 976 155		1 598 833		100 000	281 474 988
Constructions sur sol d'autrui						
Installat° générales, agenct, construct°						
Installat° techniques, mat. industriels						
Autres installations, agencements,						
Matériel de transport	136 435 128		2 046 683		48 580	138 433 231
Matériel de bureau, info, mobilier	646 968		24 000			670 968
Emballages récup. et divers	11 750					11 750
Immob corporelles en cours	608 534		1 148 139		1 639 633	117 040
Avances et acomptes						
<b>TOTAL</b>	<b>417 678 535</b>		<b>4 817 655</b>		<b>1 788 213</b>	<b>420 707 977</b>
Participations évaluées par équivalence						
Autres participations						
Autres titres immobilisés						
Prêts et autres immo. financières	1 392 588		199 800			1 592 388
<b>TOTAL</b>	<b>1 392 588</b>		<b>199 800</b>			<b>1 592 388</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>419 186 024</b>		<b>5 017 455</b>		<b>1 788 213</b>	<b>422 415 266</b>

L'évolution du patrimoine de la Concession a principalement consisté dans l'acquisition de matériel roulant (bus, véhicules de transport à la demande - TAD...), conformément aux dispositions du Contrat de Concession, révisé lors de la conclusion de son Avenant n°11 le 30 mars 2015, et à la construction de la station de tramway « Polyclinique Reims-Bezannes » mise en service le 26 décembre 2017 objet de l'Avenant 12 au Contrat de Concession.

## **V- Exploitation du service**

L'année 2017 a été consacrée :

- à l'ajustement de l'offre de services ;
- à la réalisation d'études contractuelles ;
- à l'animation et la promotion du réseau.

### **Les adaptations réalisées**

- Maintien d'une offre « hiver » durant une semaine pendant les deux semaines de vacances de Février et de la Toussaint sur la ligne 11 et le tramway, afin d'offrir un niveau d'offre suffisant aux étudiants ;
- Renforcement et ajustement de l'offre « été » sur les lignes fortes 1 à 5 ;
- Modification du terminus « Croix Blandin » pour assurer la desserte de la nouvelle zone commerciale Reims Village depuis septembre 2017 ;
- Maintien du doublement de la ligne 16 sur la première course au départ de Prunay afin de répondre à l'affluence de voyageurs ;
- Renouvellement de la gratuité de la navette CityBus dans le cadre du Marché de Noël, en partenariat avec les Vitrites de Reims ;
- Ouverture et desserte de la nouvelle station « Polyclinique Reims Bezannes » depuis le 26 décembre 2017 ; station située sur la voie B du Tramway.

### **Le regraphing et l'adaptation des temps de parcours**

Depuis le second semestre 2017, la ligne B du tramway bénéficie de nouveaux horaires. Ces adaptations ont vocation à :

- améliorer la desserte de la Gare Champagne Ardenne TGV lors de l'arrivée des trains de fin de journée en provenance de Paris ;
- desservir la nouvelle station « Polyclinique Reims Bezannes ».

### **Les renforts d'offre**

Dans la continuité de ce qui avait déjà été mis en œuvre les années précédentes, les renforts d'offre ont été poursuivis en 2017 :

- sur l'ensemble du réseau, lors d'événements spéciaux comme les salons au Parc des Expositions, 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...

### **Les systèmes**

L'année 2017 marque l'orientation résolument numérique de CITURA :

- mise en place de l'outil QUALIFIO pour la collecte des données des prospects et clients ;
- renforcement de la présence de CITURA sur les médias sociaux ;
- finalisation de l'application CITURA avec le temps réel ;
- déploiement des balises Connect ;
- préparation de l'arrivée de la navette autonome ;
- développement du service Mobitick lancé en 2018 ;
- rédaction du cahier des charges et développement du projet E-boutique qui sera lancé en 2018.

## Campagne de sensibilisation à la sécurité auprès des usagers

Une campagne de sensibilisation à destination des usagers a été déployée en novembre 2017, avec la mascotte « Pickly », sur l'ensemble du réseau bus tramways, afin de rappeler les consignes de sécurité auprès des usagers. Cette campagne était également présente sur les flancs et à l'intérieur des bus, sur les panneaux digitaux, les écrans dynamiques de la boutique, les réseaux sociaux et le site internet.



## VI- Equilibre 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 comptabilisé au titre de la SFE pour l'exercice 2017 s'établit à **51 005 K€** - somme comprenant la rémunération relative au service de transport à la demande ;
  - Cependant, le montant versé par la collectivité à la société concessionnaire est de 37 265 k€, la différence (13 740 k€) étant directement transférée par la collectivité aux institutions financières pour le remboursement des emprunts liés à la construction du nouveau système de transport (tramway, aménagements urbains du projet du Contrat de Concession) ;
  - Enfin, la société concessionnaire a provisionné les réfections (reprises) suivantes sur la SFE *au titre de l'exercice 2017*, conformément au Contrat de Concession (et à son Avenant n°11):
    - Jours de grève : 187 k€
    - Pénalités Qualité: 66 k€

Les réfections diverses effectuées par la collectivité ont été transférées à l'exploitant TRANSDEV Reims SAS, conformément au Contrat d'Exploitation Maintenance.

- **Recettes commerciales** tirées de la vente de titres de transport. Le montant de recettes s'établit pour l'exercice 2017 à **13 893 K€** (soit une progression de 1.5% par rapport à 2016). Ce montant intègre :
  - Les recettes directement payées par l'utilisateur, pour un montant de 11 948 K€ ;
  - Les compensations tarifaires versées par les collectivités publiques (principalement Grand Reims et le Centre communal d'action sociale (CCAS) de la Ville de Reims, mais aussi les conseils départementaux de l'Aisne et des Ardennes), pour un montant de 1 945 K€.

En sus des éléments ci-dessus, la compensation due au titre du préjudice financier subi par la société Concessionnaire relative à la révision des conditions d'attribution des titres sociaux par le CCAS de la Ville de Reims a été intégrée dans les produits. Le montant de cette compensation est estimé à 391 K€ pour l'année 2017.

Les recettes commerciales enregistrées en 2017 peuvent être analysées comme suit :

1) Trois périodes différentes :

- Forte augmentation de janvier à août 2017 (+2,57%), dont 4,8% pour les abonnements et 2,3% pour les titres oblitérables
- Ralentissement de la croissance des recettes commerciales de septembre à novembre 2017 (+1,89%) dû aux titres oblitérables, scolaires et sociaux, alors que les abonnements continuent leur forte progression (plus de 4%)
- Croissance négative sur le mois de décembre (-4,9%) sur tous les titres (oblitérables -2,7%, Abonnements -4,3%, Scolaires -4,1%, Sociaux -14,5%)

2) Progression des titres

- Report important sur les abonnements qui progressent de 3,8% sur l'année alors que les titres oblitérables marquent le pas avec une faible progression de 0,9%.
- Forte baisse -9,3% (-104K€) des titres sociaux sur l'année, avec des pointes à -15% sur les deux derniers mois. En intégrant l'indemnité dite CCAS (343 K€ déduction faite de la subvention aux étudiants boursiers) aux recettes sur les titres sociaux, on constate une baisse de -4,2%.

3) Progression des recettes de 1,8% contre 2% prévue

Les recettes commerciales se montent à 14 235 K€ pour une prévision de 14 275 K€ soit un écart constaté de - 40 K€.

Il est à noter que la grille tarifaire n'a pas été modifiée et que les tarifs n'ont pas subi de variation depuis 2015. La formule de révision des tarifs étant légèrement négative en 2017, Grand Reims a décidé d'une stabilité des tarifs.

D'autre part, au titre des **recettes diverses**, ont été comptabilisées :

- Quelques refacturations ou prestations externes pour ce qui concerne MARS (montant non significatif)
- **NB :** La perception par MARS de l'indemnité de partage du risque trafic versée par TRANSDEV Reims pour un montant de 2 065 k€ ne représente pas de produit complémentaire pour la Concession car il s'agit de flux internes entre le Concessionnaire et son Exploitant

A titre de précision, les recettes suivantes ne sont pas perçues par MARS, mais par TRANSDEV Reims aux termes du Contrat d'Exploitation Maintenance qui les lie :

- Recettes publicitaires : 879 k€ (en hausse de près de 3 % par rapport à 2016)
- Amendes : 223 k€

### **Charges de la société concessionnaire:**

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

- Redevances versées à l'exploitant TRANSDEV Reims SAS dans le cadre de l'exercice du service public (hors transfert des diverses réfections : CVAE, jours de grève et pénalités qualité) :

▪ Redevance hors GER (gros entretien renouvellement)	48 095 k€
▪ GER informatique :	240 k€
▪ GER stations tramway/P+R	213 k€
▪ GER tramway	216k€ (1)

(1) Est inclus dans ce montant la somme de 155 K€ au titre de la mise à niveau du système vidéo suite aux travaux de la nouvelle station de tramway. Il s'agit d'un montant anticipé du GER prévu initialement en 2021.

- Amortissement des bus acquis par MARS, du système de transport financé par la Concession et dotations aux amortissements pour le gros entretien renouvellement (GER) :

16 074 k€

• Frais de structure et honoraires de la société concessionnaire :	678 k€
• Intérêts et frais sur la dette Mezzanine et prêts associés	773 k€
• Assurances et frais de caution :	137 k€
• Impôts et taxes diverses :	59 k€

Par ailleurs, deux éléments exceptionnels sont venus impacter le résultat de la société concessionnaire en 2017 :

- La prise en charge du coût des travaux de mises aux normes des quais de bus de 2017 pour 783 K€, suite à la décision des Parties prise en 2015, d'étaler entre 2016 et 2018 les travaux non exécutés jusqu'en 2015 ;
- A la suite d'un contrôle fiscal débuté en 2016 sur les exercices 2013 à 2015 dont nous avons reçu la proposition de rectification le 18 mai 2017, nous avons procédé à la révision des provisions GER non plus sur la base d'un coefficient de révision fixe à hauteur de 2 % par an, conformément au Modèle Financier, mais sur la base actualisée en 2017 de ce coefficient en retenant l'indice de révision de la redevance que la société MARS verse à TRANSDEV dans le cadre du Contrat d'Exploitation Maintenance. L'évolution de cet indice étant négatif, l'impact sur les comptes de Mars est positif par rapport au taux de 2% retenu précédemment.

La société concessionnaire MARS a ainsi présenté au titre de l'exercice 2017 un résultat déficitaire de -766 k €. Il convient de comparer ce résultat aux prévisions du modèle financier, joint en annexe 8 à l'Avenant n°11 au Contrat de Concession. Le tableau ci-après synthétise les principaux écarts enregistrés entre le budget/Modèle Financier de l'Avenant n°11, et les résultats constatés au cours de l'exercice 2017. Les principaux facteurs sont les suivants :

- Un manque à gagner de recettes commerciales : **- 461 k€**
- Les travaux de mises aux normes de quais de bus, correspondant au montant de travaux pris en compte en 2017 pour un montant de : **- 783 k€**
- Modification du montant du GER Tramway sur 2017 : les travaux de la station « Polyclinique Reims Bezannes » ont nécessité la mise à niveau anticipée du système de vidéosurveillance : **-155K€**
- Un impact sur la réévaluation des provisions GER suite au contrôle fiscal de **502K€**, conséquence directe de la modification de l'appréciation du taux, à savoir, pour l'année 2017, -0,57% par rapport au 2% du modèle financier

Exprimé en k €	(A)	(B)	(C)	(C-A)	(C-B)	Commentaires (Ecart/Budget)
	Budget 0 12/16	Modele 2017 AV 11	Clôture 2017 (p)	Ecart / Budget 0	Ecart / Modèle AV11	
<b>Produits</b>	<b>66 952</b>	<b>69 330</b>	<b>67 310</b>	<b>358</b>	<b>-2 020</b>	
Recettes commerciales	13 680	14 697	13 893	213	-804	Augmentation des recettes commerciales de 1,5% et 1,8% cis CCAS par rapport à 2016 mais écart important par rapport au modèle
Indemnité CCAS	405		343	-62	343	Prise en compte du montant Etudiants boursiers (déduction GR de 48K€)
Performance recettes TRA/MARS	2 064	2 162	2 065	1	-97	Montant indexé sur la niveau des recettes et révisé
Recettes diverses	5	5	3	-2	-2	Concernent une facturation à Alstom pour utilisation de l'atelier pour un autre contrat
Subvention forfaitaire d'exploitation	50 798	52 466	51 005	207	-1 461	NS
<b>Charges</b>	<b>68 557</b>	<b>69 921</b>	<b>68 079</b>	<b>478</b>	<b>1 843</b>	
Redevance Exploitant	48 082	50 357	48 095	-13	2 262	
GER Informatique	240	247	240	0	7	
GER Stations tramway et P+r	214	235	213	1	22	
GER tramway	216	56	216	0	-160	GER prend en compte 155K€ d'anticipation (mise à niveau système vidéo pour station 24)
Autres/divers (dont reprise de provision vandalism)	22	22	-6	28	28	Dont variation des provisions clients douteux
Petits Travaux et divers			60	-60	-60	Réfection plateforme Blum et lien informatique client : Quote-part = 50%, + Certifier
Amortissements bus	1 771	1 771	1 730	41	41	
Amortissements système de transport hor:	13 336	13 336	13 372	-36	-36	Ecart non significatifs
Amortissement subvention d'équipement	-5 813	-5 813	-5 814	1	1	
Amortissement créances projet	6 569	6 569	6 569	0	0	
Provision dotation GER	2 022	2 022	1 543	479	478	Prise en compte d'une revue complète du planning de dépenses GER et mise à jour des taux d'indexation de 2017 et 2018 (taux réel substitué au taux standard de 2%)
Reprise provision dotation GER	-547	-547	-571	24	24	
Intérêts Dette mezzanine	23	78	78	-55	0	
Intérêts Prêts d'Associés Engagés n°1	613	613	613	0	0	
Frais d'agent commun	85	85	82	3	3	
Frais de caution	0		0	0	0	
Assurances	181	181	137	44	44	
Frais de structure, juridiques et comptable	744	528	678	66	-150	
Taxes	105	181	59	46	122	Estimation calculée
Travaux : Mises aux normes quais de Bus	693		783	-90	-783	Quote part des 2 310K€ de travaux réalisés en 2017 pour la mise aux normes des quais de bus. L'écart est reporté sur 2018 et les travaux devront s'achever, conformément à la réglementation, fin 2018
<b>Résultat avant IS</b>	<b>-1 605</b>	<b>-591</b>	<b>-769</b>	<b>836</b>	<b>-177</b>	
<b>Résultat financier</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>-20</b>	<b>-20</b>	Taux de rémunération très faible, voisin de 0%
<b>Résultat exceptionnel</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>IS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Résultat net</b>	<b>-1 582</b>	<b>-568</b>	<b>-766</b>	<b>816</b>	<b>-197</b>	Par rapport au modèle : impacts essentiellement sur les recettes, le GER et sur les mise aux normes des quais de bus

L'Exploitant TRANSDEV Reims a enregistré pour sa part un bénéfice de + 0,5 M€, par rapport à un bénéfice de 0,8 M€ en 2016



## VII- Synthèse

Contrairement au modèle financier, nous ne prévoyons pas d'amélioration significative du résultat de MARS pour l'exercice 2018, essentiellement due à :

- L'évolution des recettes commerciales pour lesquelles nous prévoyons une progression de 2%, inclus la révision de la grille tarifaire à mi-2018;
- Un taux de révision de la grille tarifaire 2018 modeste (+1,6%) compte tenu de la prise en compte des indices négatifs sur les années 2016 et 2017 respectivement de -0,2% et -0,28% ;
- Le report des travaux de mise aux normes des quais de bus de 2015 aux années 2016, 2017 et 2018.

Il est à noter une nette dégradation de la trésorerie de la société MARS sur les années 2016 et 2017, les disponibilités sont passées de 5 835 k€ au 31/12/2015 à 3 382 k € au 31/12/2016 et à 2 528 K € au 31/12/2017, soit une baisse cumulée sur les deux années de 3 307 k€ (-57%) répartie comme suit :

- -2 453 K€ en 2016
- -854 K € en 2017,

après une baisse de 800 k € en 2015.

Après le retraitement du solde des travaux à exécuter dans le cadre de la mise aux normes des quais de bus, la trésorerie descend à un niveau bas : 1 500 K€. Cette tendance est inéluctable compte tenu du niveau des recettes inférieur aux prévisions, aux recettes des titres sociaux en baisse et à des indices de révision de la SFE faibles, permettant une évolution des tarifs limitée.

Le niveau de la trésorerie sera un indicateur particulièrement suivi en 2018 car il devrait encore baisser et atteindre plusieurs creux à moins d'un million, voir moins de 500 K€ au cours de l'année.