

## NOTE SUR LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS

### **TRANSPORTS PUBLICS URBAINS**

### **RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE ANNEE 2020**

#### **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**


















L'exercice 2020 a été marqué par :

- Le réexamen des conditions financières en vertu de l'article V.12.1 du contrat de concession, pour lequel le courrier officiel a été envoyé le 30 mars 2020 mais dont les négociations n'ont débuté que début octobre 2020 en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19
- Une adaptation constante de l'offre de transport aux périodes de confinement, de couvre-feu et de restrictions sanitaires
- L'augmentation des tarifs du réseau de transport de l'ordre de + 2 % conformément à la formule du Contrat de concession
- La signature de l'avenant 17 au Contrat de Concession (remplacement de séries d'indices dans la formule de révision de la SFE)
- Un changement de gouvernance à la tête de la société MARS (nomination d'Alain BOESWILLWALD en tant que Président) et à la tête de Transdev Reims (nomination de Leïla GARNIER en tant que Directrice Générale et Olivier MONNOT en tant que Président).


#### **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 2020

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

	Critère	Objectifs	Tolérance	Moyenne des résultats 2019	Moyenne des résultats 2020	
CQ1a	Disponibilité des services	≥ 99%	1,00%	98,9%	98,5%	
CQ1b	Taux de panne en ligne tram	≤ 2	0,40	0,46	0,49	
CQ1c	Taux de panne en ligne bus	≤ 1	0,20	0,47	0,38	
CQ2a	Ponctualité bus	≥ 90%	3,00%	89,3%	90,2%	
CQ2b	Ponctualité tram	≥ 98%	2,00%	97,8%	98,0%	
CQ3	Disponibilité des équipements	≥ 97%	2,00%	99,7%	99,6%	
CQ4a	Conformité de l'information voyageurs statique	≥ 99%	1,00%	99,8%	99,8%	
CQ4b	Conformité de l'information voyageurs dynamique	≥ 98%	3,00%	98,1%	98,1%	
CQ5	Relation clientèle	≥ 98%	1,00%	98,3%	98,7%	
CQ6a	Mise en couleur de bus	= 100%	1,00%	100,0%	100,0%	
CQ6b	Charte graphique	≥ 98%	1,00%	100,0%	99,9%	
CQ7	Propreté-confort	≥ 98%	2,00%	98,5%	98,5%	
CQ8	Traitement des réclamations	≥ 98%	2,00%	99,8%	99,4%	
CQ9a	Taux de contrôle tramway	≥ 3%	0,10	3,9%	4,4%	
CQ9b	Taux de contrôle bus	≥ 2%	0,10	2,3%	3,0%	
CQ10a	Sinistralité tramway	≤ 0,2	0,10	0,000	0,012	
CQ10b	Sinistralité bus	≤ 0,2	0,10	0,060	0,043	



 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 2020, aucune acquisition de bus n'a été réalisée compte tenu des études en cours sur les choix futurs d'énergie. Ce point est un sujet central dans les discussions du réexamen des conditions financières et sera traité en 2021.

#### V- Exploitation du service

L'année 2020 a profondément été marquée par la pandémie de la Covid-19 qui a débuté au mois de mars. L'offre de transport a été modifiée à plusieurs reprises afin de l'adapter au mieux aux conséquences de la crise sanitaire (confinement, couvre-feu, etc...).

Les études contractuellement prévues (baromètre satisfaction et image – baromètre fraude) ont été reportées en accord avec le Grand REIMS.

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

- A partir du 17 mars 2020 :
  - Le réseau CITURA a fonctionné de manière très limitée, équivalant à une offre « Dimanche »
  - Mise en place du TAD Santé adapté aux besoins du personnel soignant
- Déconfinement du 11 mai 2020 :
  - L'offre est progressivement revenue à son niveau de « semaine hiver »,
- Période estivale et rentrée de septembre 2020 :
  - Arrêt du TAD santé le 7 juin
  - Retour à une offre de transport « normale ».
- Second confinement (28 octobre 2020) :
  - Sur les principales lignes du réseau, l'offre est passée à une offre « samedi » avec des adaptations afin de se caler au mieux sur la desserte des établissements scolaires
  - Interruption des lignes Citybus et Noctambus.

### **Les adaptations réalisées hors pandémie**

- Maintien d'une offre « hiver » pendant une semaine lors des vacances de février
- Maintien du doublement de la ligne 16 sur la première course au départ de Prunay
- Modification des lignes 4 et 11 pour desservir le complexe aquatique dont la mise en service est intervenue début 2021

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

La crise sanitaire a eu pour conséquence l'annulation de la plupart des animations de l'agglomération et par voie de conséquence, 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 début 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**

Dans ce domaine également, la crise sanitaire liée à la Covid 19 a fortement marqué l'année 2020. Ainsi, la communication du réseau s'est en grande partie focalisée sur :

- L'information des clients face aux adaptations de l'offre de transport sur le réseau
- L'adaptation des habitudes des usagers face aux règles sanitaires en vigueur
- Le fait de privilégier les paiements en limitant les contacts
- La reconquête des clients à la suite des baisses de fréquentation observée

### **« Informer des adaptations du réseau »**

- Affichage dans les bus et aux arrêts,
- Informations sur le site internet et l'application (ajoute d'une rubrique « actualités »),

- Utilisation des bornes d'information voyageurs bus et tramways,
- Messages sonores dans les bus et les tramways,
- Diffusion des informations dans la presse et les réseaux sociaux.

#### **« S'adapter aux règles sanitaires »**

- Campagne de communication sur l'obligation du port du masque au sein des bus et des tramways et sur l'ensemble des gestes barrières à observer
- Pose d'adhésifs sur les sièges dans les bus et tramways pour inciter à la distanciation sociale
- Mise à disposition d'un bus pour permettre la réalisation de tests au sein de l'agglomération
- Campagne de communication sur la désinfection des véhicules (les « super-héros » de votre sécurité)

#### **« Favoriser les paiements en limitant les contacts »**

- La boutique commerciale a été dotée de monnayeurs en juin 2020 afin de faciliter le rendu de monnaie sans contact
- Suspension de la vente à bord de titre dès le premier confinement qui n'a repris que fin août sans rendu de monnaie
- Mise en avant du Ticket SMS
- Mise en place du paiement en ligne des amendes sur le site Internet de Citura à l'été 2020
- Promotion de l'achat en ligne par le biais d'une offre « acheter en ligne un abonnement annuel payé comptant, un mois de gratuité supplémentaire offert »

#### **« Reconquérir les clients suite à la baisse de la fréquentation »**

- Mise en place du Kif'bus en partenariat avec Champagne FM pour se rendre au plus près des clients sur les campus étudiants et dans les centres commerciaux
- Campagne de promotion du réseau en mettant en avant le carnet de 10 titres ;
- Campagne de promotion de la validation

## **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 2020 s'établit à **53 075 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 2020 s'établit à **9 846 K€** contre 14 389 K€ en 2019 soit des recettes en baisse de plus de 31 %.
- Au titre des **recettes diverses** : **90 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 et au gel des tarifs en 2019 pour un montant de **1 610 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 : 48 172 k€
  - GER informatique : 510 k€
  - GER stations tramway/P+R 318 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) 17 243 k€
- Frais de structure et honoraires de la société concessionnaire 823 k€
- Autres frais 363 k€
- Intérêts et frais sur de la dette Mezzanine et prêts associés 827 k€
- Assurances et frais de caution 144 k€
- Impôts et taxes diverses 88 k€