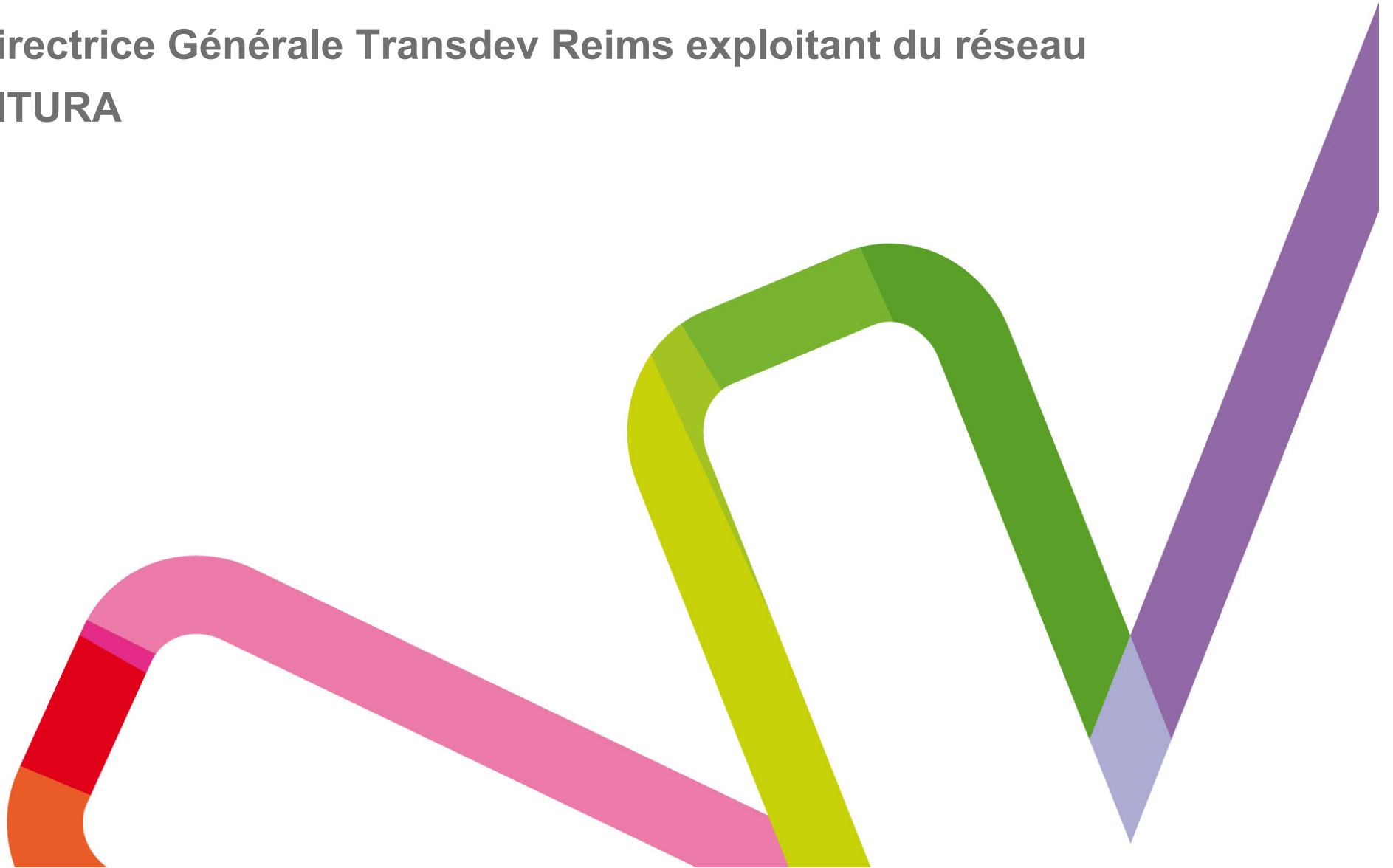

1. Faits marquants en 2022

Présentation Leïla GARNIER

Directrice Générale Transdev Reims exploitant du réseau
CITURA



Exploitation du réseau en 2022 (1/3)

Un réseau qui s'adapte aux travaux sur le territoire

11 avr. – 5 déc. 2022

Travaux de requalification de
voirie rue de Neufchâtel

► Impact ligne **4**



21 fév. – 23 déc. 2022

Travaux de réfection
du Pont de Witry

- Impact lignes **5** et **40**
- Mise en place d'une navette gratuite entre les arrêts Cimetière de l'Est et Epinettes **NAV5**

31 mai – 1^{er} oct. 2022

Travaux de changement de poutre APS
Place Myron Herrick

- Impact lignes **tram A B 1 3 5 8 30 40**
- Mise en place **SUB**

Exploitation du réseau en 2022 (2/3)

Un réseau qui s'adapte aux intérêts du territoire

■ Modifications sur le

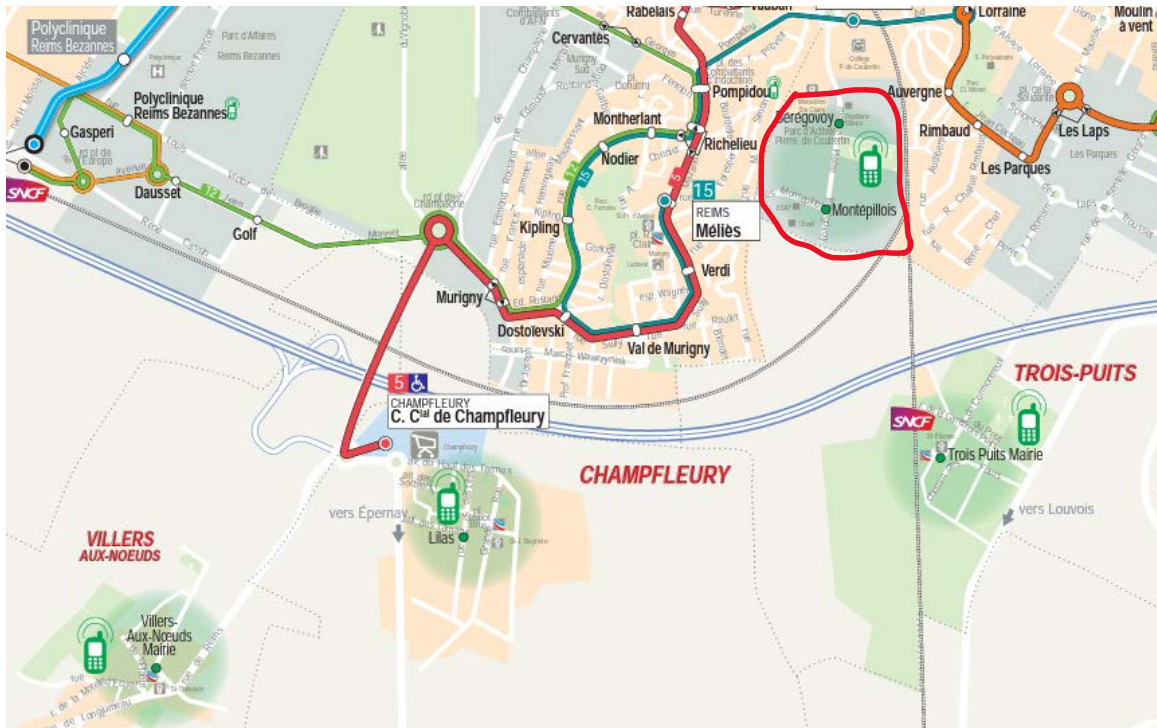


- Réflexion menée en partenariat avec l'Office de Tourisme de Reims
- Un itinéraire plus adapté aux touristes : davantage de lieux culturels desservis
- Géolocalisable en temps réel via un QR Code présent à chaque arrêt et sur certains sites desservis
- Paiement à bord facilité avec la mise en place du paiement sans contact



Exploitation du réseau en 2020 (3/3)

Un réseau qui s'adapte aux développements du territoire



Création des arrêts TAD Bérégovoy et Montépillois pour desservir :

- 330 nouveaux logements,
- une clinique psychiatrique,
- un ESAT,
- un centre médico-social.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (1/14)

- En corrélation avec les projets de la Ville de Reims et du Grand Reims, des études ont été menées ou poursuivies :
 - Etude de la desserte TAD de la zone Croix Blandin
 - Poursuite de l'étude de modification de desserte de la rue de Neufchâtel.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (2/14)

Accompagnement des voyageurs lors des changements majeurs

Travaux plateforme tramway Place Myron Herrick

Depuis la mise en service du tram en 2011, entre la place de la République et le secteur Comédie (environ 2,2 kms de ligne), le tramway est alimenté en électricité par le biais d'une poutre spécifique, implantée au sol, appelée poutre APS (Alimentation Par le Sol). Cette infrastructure APS devait être impérativement être remplacée par Alstom (qualifié pour les opérations de travaux ferroviaires) et ce, afin de stabiliser et améliorer la fiabilité du tramway.



De fin mai à fin août 2022, des travaux ont été entrepris sur le secteur de la place Myron-Herrick, rendant impossible toute circulation du tramway sur sa partie nord, du terminus NEUFCHÂTEL à l'arrêt VESLE

Mise en place d'une ligne de substitution la « SUB » pour pallier l'interruption de la ligne de tramway dans sa partie nord.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (2/14)

Accompagnement des voyageurs lors des changements majeurs

Travaux plateforme tramway Place Myron Herrick



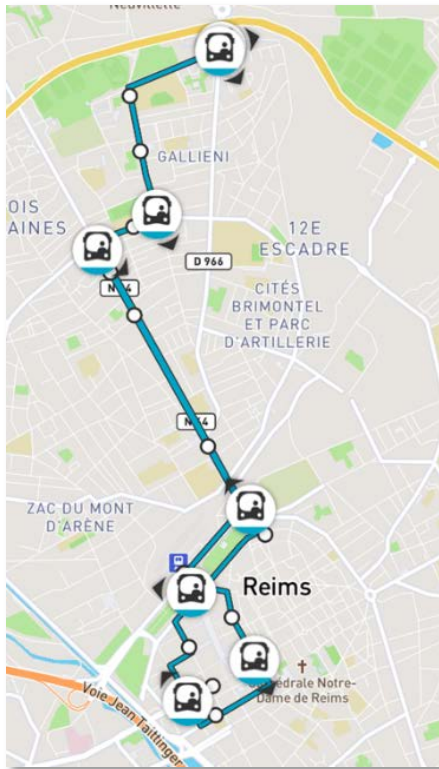
Un **important dispositif d'information** et de communication a été déployé :

- Une **mascotte**, « **Barnabé** », a été créée pour accompagner les voyageurs.
- Une **identité visuelle spécifique** a été apportée à la ligne **SUB** permettant de l'identifier facilement.
- Du **personnel du réseau** était présent sur le terrain au début des travaux afin de guider les voyageurs.
- De **grands panneaux** ont été déployés à toutes les stations de tramway non desservies afin de renvoyer les voyageurs vers les arrêts de la ligne **SUB**.
- Du **guidage** a été positionné pour faciliter les correspondances entre le tramway et la ligne **SUB**.



Connaissance clients, innovations et politique commerciale (3/14)

Travaux plateforme tramway Place Myron Herrick



Renfort de l'information en temps réel, un dispositif a été mis en place pour la ligne **SVB** et la navette **+** permettant la localisation du véhicule grâce à un smartphone : le **système Pysae**.



En **scannant un QR code présent aux arrêts** ou en consultant le **site internet du réseau**, les clients pouvaient connaître le temps d'attente pour le prochain bus et visualiser la progression des véhicules.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (3/14)

Travaux plateforme tramway Place Myron Herrick



Une navette complémentaire, la navette circulait pendant les travaux pour faciliter les déplacements dans le centre-ville.



Connaissance clients, innovations et politique commerciale (4/14)

La reprise d'exploitation du tramway

Des actions de communication variées notamment lors de la **2^{ème} édition du Vélotour** ont permis de sensibiliser le plus grand nombre aux enjeux sécuritaires liés à la reprise d'exploitation du tramway le 01/09/22.



Connaissance clients, innovations et politique commerciale (5/14)

Amélioration de l'information en situation normale et perturbée

Enquête clients

Votre avis nous intéresse !

CITURA VOUS DONNE LA PAROLE

A PARTIR DU 18 JANVIER

Enquête **CITURA**

Aidez nous à mieux comprendre vos besoins en terme d'information

Connectez-vous via nos réseaux sociaux, citura.fr ou flashez le QR code ci-dessous

A gagner !
3 smartbox
«tentation à deux»

*Tirage au sort parmi les participants le 29 février 2022

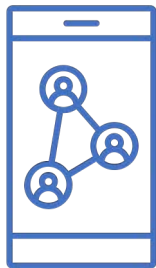
transdev **CITURA**

- Réalisée auprès de 650 clients du réseau entre mi-janvier et mi-février 2022.
- Objectif : connaître les habitudes des clients concernant l'utilisation des canaux d'information et d'autre part à identifier leurs attentes.

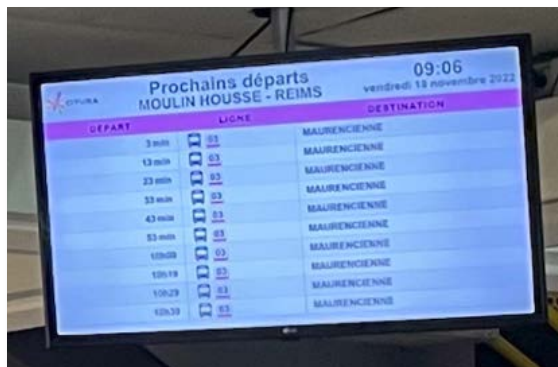
Connaissance clients, innovations et politique commerciale (6/14)

Amélioration de l'information en situation normale et perturbée

Réseaux sociaux et affichages étudiants



Utilisation des réseaux sociaux **Facebook / Twitter** pour améliorer l'information en temps réel



En partenariat avec le CROUS, **des écrans** présents dans les restaurants et résidences universitaires **diffusent les temps d'attente des bus en temps réel aux arrêts les plus proches**

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (7/14)

Sensibilisation pour faciliter la mobilité de tous

Présence sur le Vélotour



- L'itinéraire du Vélotour a traversé le dépôt bus Huet.
- Le stand Citura a permis de sensibiliser les cyclistes sur les angles morts.



Connaissance clients, innovations et politique commerciale (8/14)

Sensibilisation pour faciliter la mobilité de tous

Sensibilisation croisée conducteurs et cyclistes



- Dans le cadre d'un partenariat entre **Transdev Reims** et **Véloxygène**
- Objectif : permettre aux conducteurs de bus de vivre l'expérience des cyclistes et aux cyclistes de se mettre à la place des conducteurs.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (9/14)

Sensibilisation pour faciliter la mobilité de tous

Sensibilisation à la prise en charge des malvoyants



- Démarche accompagnée par des membres de l'association « **Le Regard au bout des doigts** ».
- Objectif : faciliter l'utilisation des transport en commun des personnes malvoyantes

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (10/14)

Sensibilisation pour faciliter la mobilité de tous

Une piqûre de rappel dans la lutte contre la fraude

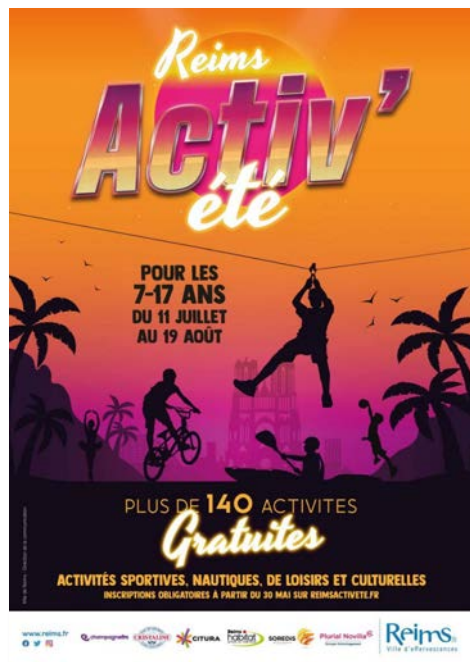


- Campagne de communication diffusée à l'automne 2022
- Objectifs : sensibiliser les nouveaux arrivants (notamment les étudiants) et montrer que la vigilance du réseau était intacte.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (11/14)

Sensibilisation pour faciliter la mobilité de tous

Sensibilisation des plus jeunes par d'autres jeunes



- Une quinzaine de jeunes participants à **Reims Activ' Été** ont été les acteurs de mini-films qui servent de support lors d'interventions dans les collèges.
- Objectif : sensibiliser les collégiens sur les règles de savoir-vivre sur le réseau et la sécurité.
- Focus : usage des deux roues à proximité des tramways et des bus.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (12/14)

Des actions solidaires

Visites du dépôt bus Huet



Des visites des dépôts ont été organisées à diverses occasions :

- Pour les jeunes de l'IME l'Eveil
- Pour des jeunes inscrits à Reims Activ'Eté

Ces visites ont permis de faire découvrir les métiers de l'entreprise et le fonctionnement du réseau.

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (13/14)

Des actions solidaires

Une rame pour Octobre Rose



- Transdev Reims s'engageait à offrir 5 000€ à la Ligue Contre le Cancer de la Marne si l'objectif de 900 000 points collectés via notre programme de Fidélité Citur'Avantage

2 000 clients ont contribué en quelques jours !

Connaissance clients, innovations et politique commerciale (14/14)

Des actions solidaires

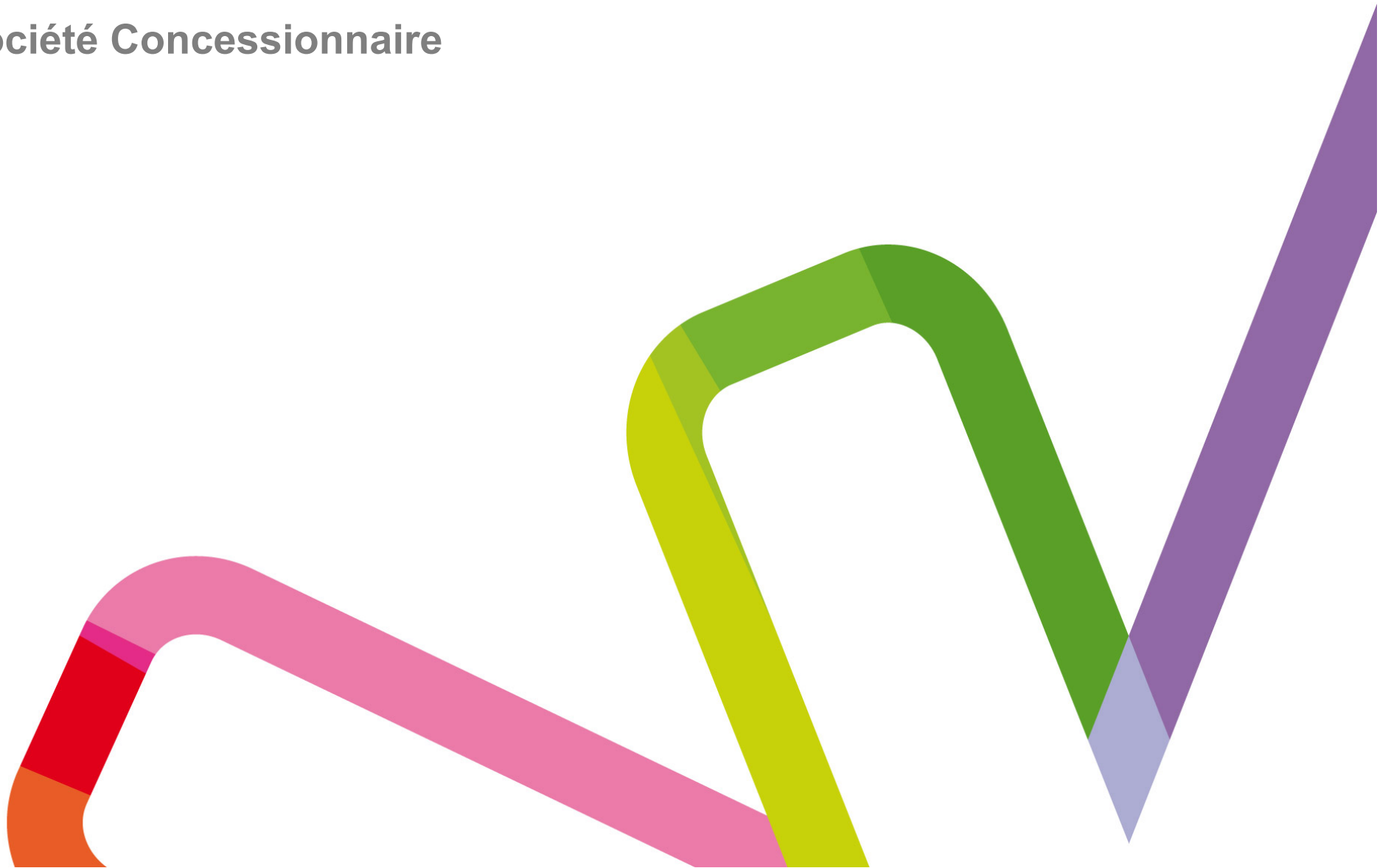
Une journée spéciale pour les salariés de l'Extra



Le réseau Citura a permis aux salariés et leurs familles du restaurant inclusif l'Extra de profiter d'une journée festive « Noël »

2. Bilan financier 2022

Présentation : Alain BOESWILWALD, Président de la
société Concessionnaire



Bilan financier MARS 2022 (1/2)

PRODUITS : 70 564 K€

Subvention forfaitaire d'exploitation (SFE)	40 609 K€
— SFE : 54 349 K€ dont 13,74 M€ affectés au remboursement des travaux du tramway	
Recettes commerciales	14 338 K€
— Produits directement liés à la vente de titres de transport (12 224K€) — Compensations tarifaires perçues des collectivités publiques (2 114K€)	
Quote-part 2022 des subventions d'équipement (résultat exceptionnel)	13 083K€
Performances recettes 2022	2 318 K€
Impact versement de l'indemnité perte de recettes 2021 versé à 90% en 2022	-110 K€
Indemnité de non-homologation des tarifs (1S2021)	200 K€
Recettes diverses	120 K€
Produits financiers	6 K€

Bilan financier MARS 2022 (2/2)

CHARGES : 72 602 K€

Redevance d'exploitation versée à l'Exploitant TRANSDEV Reims		52 140 K€
GER (Informatique, stations...) :		1 243 K€
Amortissement et provisions		16 767 K€
Ensemble des équipements bus et tramway et provisions constituées pour le renouvellement du réseau ainsi que reprise des subventions d'équipement :		
Charges financières		918 K€
Autres charges		1 534 K€
— Frais de structure et Prestations juridiques et comptables	718 K€	
— Travaux divers et études	374 K€	
— Assurances	179 K€	
— Boni bus	176 K€	
— Impôts et Taxes	62 K€	
— Autres frais	25 K€	