

NOTE SUR LES ELEMENTS SIGNIFICATIFS

TRANSPORTS PUBLICS URBAINS

**RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE
ANNEE 2022**

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

Si le début de l'année 2022 a encore été marqué par la crise sanitaire avec l'obligation du port du masque dans les transports et le respect de jauges d'accueil dans certains secteurs, l'année s'est terminée sur un niveau de recettes comparable à celui de 2019, avec une reprise de la fréquentation amorcée dès la rentrée de septembre 2022.

Les autres faits marquants sont :

- Les modifications du réseau liés aux travaux du Pont de Witry et à ceux de la Place Myron Herrick qui ont impactés 4 lignes de bus et la ligne de tramway durant quelques mois.
- La conclusion de l'Avenant 19 au Contrat de Concession en date du 14 janvier 2022 qui a pour objet de traiter de différents sujets consécutifs à la décision prise par la Collectivité de résilier pour un motif d'intérêt général, le Contrat de Concession et visant à assurer la continuité du service public jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau contrat (1er janvier 2024) :
 - o La modification du plan de renouvellement des bus,
 - o La construction d'une station d'avitaillement en GNV,
 - o La mise aux normes des ateliers au Dépôt André Huet,
 - o L'achèvement des études de faisabilité liées aux nouvelles lignes de BHNS,
 - o La modification des enveloppes de GER SAEIV BILLETTIQUE, et de Filmage des bus
 - o La gestion du projet de priorités aux feux,
 - o Le financement des investissements.

- La conclusion de l'avenant 20 au Contrat de Concession en date du 11 octobre 2022 qui a pour objet les sujets relatifs :
 - o A la fin de l'incidence de non-homologation des tarifs en 2019,
 - o Au traitement de l'impact économique de la COVID 19 pour l'année 2021,
 - o A la mise à jour du règlement d'exploitation des transports urbains,
 - o A la mise à jour de la gamme tarifaire,
 - o A la mise en sécurité du P+r de Neufchâtel,
 - o Au traitement de certaines mesures relatives à l'exécution du service public pendant la période de préavis.

- L'augmentation des tarifs décidée par le Grand Reims, en accord avec le Concessionnaire, aboutissant à une augmentation moyenne pondérée de l'ordre de 1,64 % pour 2022, conforme au calcul contractuel.

- Les discussions avec la collectivité liées à la détermination de l'indemnité en cas de résiliation pour motif d'intérêt général, prévue à l'article VII.6.2 et suivants du Contrat de Concession, initiées par l'envoi par MARS au Grand Reims d'un dossier justificatif le 4 février 2022, et qui se sont poursuivies à l'amiable au cours de l'exercice.

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 2022 et les réunions qualité mensuelles de validation des résultats se sont poursuivies, de même que les contrôles qualité.

L'outil Mobireport a été déployé et partagé afin de pouvoir suivre régulièrement l'historique des contrôles qualité réalisés aux points d'arrêt et stations. Un accès a été donné au Grand Reims afin de pouvoir consulter de suivi.

	Critère	Objectifs	Tolérance	Moyenne des résultats 2021	Moyenne des résultats 2022
CQ1a	Disponibilité des services	≥ 99%	1,00%	98,8%	98,7%
CQ1b	Taux de panne en ligne tram	≤ 2	0,40	0,51	0,46
CQ1c	Taux de panne en ligne bus	≤ 1	0,20	0,41	0,48
CQ2a	Ponctualité bus	≥ 90%	3,00%	89,0%	88,7%
CQ2b	Ponctualité tram	≥ 98%	2,00%	97,4%	97,8%
CQ3	Disponibilité des équipements	≥ 97%	2,00%	99,5%	99,5%
CQ4a	Conformité de l'information voyageurs statique	≥ 99%	1,00%	100,0%	99,7%
CQ4b	Conformité de l'information voyageurs dynamique	≥ 98%	3,00%	99,4%	98,1%
CQ5	Relation clientèle	≥ 98%	1,00%	99,5%	99,3%
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%	98,7%	97,9%
CQ8	Traitement des réclamations	≥ 98%	2,00%	99,5%	99,0%
CQ9a	Taux de contrôle tramway	≥ 3%	0,10	3,4%	4,8%
CQ9b	Taux de contrôle bus	≥ 2%	0,10	3,4%	3,1%
CQ10a	Sinistralité tramway	≤ 0,2	0,10	0,000	0,000
CQ10b	Sinistralité bus	≤ 0,2	0,10	0,055	0,061

IV- Analyse patrimoniale

A la suite de la signature de l'avenant 19 intervenu en janvier 2022, 15 bus au gaz naturel ont été commandés et livrés à l'été 2022. En parallèle, une station d'avitaillement GNV a été construite et mis en service en fin d'année 2022. 10 autres bus GNV ont également été commandés et seront livrés en 2023.

V- Exploitation du service

Le début de l'année 2022 a encore été marqué par la crise sanitaire, avec le maintien de jauges d'accueil, le pass sanitaire et l'obligation de port du masque dans les transports.

Deux études contractuelles ont été réalisées en 2022 :

- Le baromètre Fraude annuel
- L'enquête Origine-Destination

Les adaptations d'offre de transport

En 2022, le réseau de transport s'est adapté aux travaux réalisés dans l'agglomération rémoise. Ainsi :

- Les travaux du Pont de Witry du 21 février au 23 décembre 2022 qui ont nécessité des déviations au niveau des lignes 5 et 40 et la mise en place d'une navette gratuite entre les arrêts Cimetière de l'Est et Epinettes.
- Les travaux de requalification de la voirie de la rue de Neufchâtel du 11 avril au 5 décembre 2022 (impacts sur la ligne 4)
- Les travaux de remplacement de poutre APS Place Myron Herrick du 31 mai au 1^{er} septembre 2022 qui ont entraîné l'arrêt complet du tramway sur sa partie nord, durant cette période et la mise en place d'une navette de substitution appelée SUB et qui ont nécessité également, des déviations pour les lignes 1,3, 5, 8, 30 et 40.

Mais le réseau s'est aussi adapté au développement et aux intérêts du territoire :

- Création des arrêts TAD Bérégovoy et Montépillois à Cormontreuil,
- Modification de l'itinéraire du Citybus en partenariat avec l'Office de Tourisme de Reims.

Les renforts d'offre pour des événements ponctuels

Dans la continuité de ce qui avait déjà mis en œuvre les années précédentes, hors pandémie, des renforts d'offre ont été mis en place sur l'ensemble du réseau à l'occasion des événements suivants :

- Lors d'événements spéciaux comme les salons au Parc des Expositions, les concerts à l'Arena ou les matchs du Stade de Reims ;
- Les dimanches d'ouverture des soldes d'hiver ou d'été ;
- Les achats de fin d'année ;
- Les journées d'ouverture exceptionnelle de certains magasins (IKEA, centre commercial Carrefour de Cernay, Hyper U...).

VI- L'animation et la promotion du réseau

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

- Un accompagnement des voyageurs lors des changements majeurs du réseau,
- Une amélioration de l'information en situation normale et perturbée,
- Des actions de promotion et de communication,
- Des actions internes et externes de sensibilisation et de sécurité,
- Des actions solidaires.

Accompagnement des voyageurs lors des changements majeurs du réseau

- Mise en place d'une navette gratuite (Nav5) pour assurer la liaison entre le Cimetière de l'Est et la Route de Witry ainsi qu'un service à la Demande proposé de 4h à 5h30 pour habitants du quartier travaillant tôt
- Mise en place d'un important dispositif d'information et de communication durant les travaux d'été du tramway sur la navette de substitution et sur la navette complémentaire (la navette +) qui a facilité les déplacements des usagers dans le Centre-Ville.
- Déploiement d'actions de communication pour sensibiliser l'utilisateur au retour du tramway
- Déploiement du dispositif PYSAE sur le nouvel itinéraire du Citybus, permettant aux touristes de connaître facilement le temps d'attente pour le prochain véhicule et du paiement sans contact.

Amélioration de l'information en situation normale et perturbée

- Enquête pour connaître les habitudes d'informations des clients et leurs attentes,
- Meilleure utilisation des réseaux sociaux pour améliorer l'information en temps réel,
- Affichage des temps d'attente dans les restaurants et résidences universitaires.

Actions de promotion du réseau et de communication

- Présence renforcée sur de nombreux salons
- Renouvellement de l'opération Kif'Bus
- Présence au Village des mobilités
- Partenariat avec la radio RJR
- Participation au Vélotour
- Communication renforcée pour inciter à se rendre au marché de Noël en bus ou en tramway

Actions internes et externes de sensibilisation et de sécurité

- Sensibilisation croisée Conducteurs et cyclistes
- Sensibilisation à la prise en charge des malvoyants
- Sensibilisation des jeunes, dans le cadre de Reims Activ'Eté, aux règles de savoir-vivre sur le réseau et à la sécurité grâce à de petites vidéos
- Campagne de rappel sur la lutte contre la fraude

Actions solidaires

- Organisation de visites au dépôt Huet
- Octobre Rose
- Action solidaire de Noël ; journée spéciale pour les salariés de l'Extra

VII- Équilibre économique du service

La partie « produits » se monte à la somme de **70 564 k€** et est composée des principaux agrégats suivants :

- **Subvention forfaitaire d'exploitation** (SFE), versée par Grand Reims à la société concessionnaire.
 - Le montant global pour l'exercice 2022 s'établit à **54 349 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 2022 s'établit à **14 338 K€** contre 12 272 K€ en 2021 soit des recettes en augmentation de plus de 16 %.
- Au titre des **recettes diverses** : **120 k€**
- **Quote-part des subventions** d'équipement : **13 083 k€**.
- **Performances recettes** : **2 318 k€**

Partie « charges » de la société concessionnaire :

Les charges principales supportées par la société MARS, se montent à la somme de **72 602 k€** et se répartissent :

- Redevances versées à l'exploitant TRANSDEV Reims dans le cadre de l'exercice du service public :
 - Redevance hors GER : 52 140 k€
 - GER informatique, stations ...: 1 243k€
- 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) 16 767 K€
- Frais de structure et honoraires de la société concessionnaire 718 k€
- Autres frais 25 k€
- Travaux divers et études 374 k€
- Boni bus 176 k€
- Commission d'agent et intérêts sur prêts associés 918 k€
- Assurances et frais de caution 179 k€
- Impôts et taxes diverses 62 k€

La société concessionnaire MARS a ainsi présenté au titre de l'exercice 2022, un résultat déficitaire de **-2 038 k€**, contre un résultat bénéficiaire de 115 K€ en 2021.

L'Exploitant Transdev Reims a enregistré, pour sa part un bénéfice de **32 k€**, par rapport à un bénéfice de 939 K€ en 2021. La dégradation du résultat a été principalement générée par l'évolution des coûts de l'énergie supportée par l'Exploitation en 2022.