

**RAPPORT N° 2025 /4-35
au Conseil de la Communauté
en séance du jeudi 18 septembre 2025**

**OBJET : DSP TRANSPORTS URBAINS - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE CRYSTAL POUR L'ANNEE 2024
(DECEMBRE 2024)**

Conformément aux dispositions du code général des collectivités territoriales, il vous est soumis le rapport de l'année 2025 du délégataire CRYSTAL concernant les transports publics urbains.

a signature du nouveau contrat de Délégation de Service Public a été autorisée par le Conseil Communautaire de la CINOR réuni en séance le 4 novembre 2024. Le contrat avec CRYSTAL a été conclu pour une durée de huit ans à compter du 1^{er} décembre 2024, et court jusqu'au 30 novembre 2032.

CRYSTAL est un Groupement Momentané d'Entreprises conjointes qui s'appuie sur un mandataire solidaire, la SAEM SODIPARC et 6 entreprises locales en cotraitance (TAXINOR, TRANSDEV OUTRE MER, CARS MARDE, VNM TRANSPORTS, TRANS'TAX du groupe Mooland et la STOI).

Quelques chiffres du réseau

A] Les kilomètres :

660 653 kilomètres ont été réalisés en décembre 2024 sur le réseau en prenant en compte les déviations des lignes et les aléas (travaux, manifestations, etc.).

B] Les recettes en décembre 2024 s'élèvent à 523 682€ décomposées de la manière suivante par titre de transport :

Recettes	Décembre 2024
TICKETS	
Tickets Unitaires Bus	127 880€
Tickets Unitaires Espaces Bus	53 490€
Rechargement 1 voyage	1 580€
Tickets Carnets	86 310€
Rechargement 10 voyages	24 010€
Tickets Bus 24h	4 029€
Total Tickets	297 298€
Papaye mensuel Tarif normal	52 220€
Papaye mensuel Tarif réduit	276€
Papaye annuel	19 800€
Joker	60 116€
Abo Jeunes mensuel	13 356€
Abo Jeunes trimestriel	2 706€
Abo Jeunes annuel	2 100€
Génération ambition	75 810€
TOTAL	523 682€

C] Le nombre de validations :

En décembre 2024, le système billettique a enregistré un total de 1 786 291 validations, soit une augmentation de 5% par rapport à décembre 2023.

LA POLITIQUE MARKETING ET COMMERCIALE : les actions déployées en décembre 2024

Les actions marketing menées en décembre 2024 ont été les suivantes :

- **TAD de nuit** : Une campagne de communication pour promouvoir le service de transport à la demande de nuit a été menée sur les réseaux sociaux et via la radio.
- **Les lignes Express** : Le lancement des nouvelles lignes Express entre Sainte-Marie, Sainte-Suzanne et Saint-Denis (le Chaudron) a été accompagné par une vaste campagne de communication Print (supports papier utilisés pour communiquer avec ses prospects et clients), vidéo, radio et numérique.
- **Fêtes de Noël** : A l'occasion de la fête de Noël, Citalis invitait ses usagers à participer à un tirage au sort pour tenter de gagner un moment avec leurs proches. La participation était conditionnée au remplissage d'un formulaire en ligne. Ce type d'opération vise à accroître la notoriété de la marque et la positionner davantage comme une marque de proximité qui accompagne les usagers dans leur quotidien pour leurs trajets mais aussi dans leurs moments de détente.
- **Le marché de nuit au Barachois** : Le service CityBus a été mis en place à nouveau le 7 décembre 2024 pour accompagner les usagers au Barachois à l'occasion du marché de nuit. Citalis a ainsi diffusé l'information sur son site internet et via les réseaux sociaux afin que le plus grand nombre prenne connaissance de cette possibilité qui est offerte à chaque marché de nuit.
- **La fête du 20 décembre** : Une campagne de communication a été menée afin d'informer les usagers du service de navettes gratuites mis en place par Citalis pour le défilé du 20 décembre. La campagne permet de partager les arrêts desservis et les horaires.

ACTIVITE CITYKER ET TRANSPORT A LA DEMANDE (TAD) EN DECEMBRE 2024

Il vous est présenté ci-dessous les données de CityKer pour les personnes à mobilité réduite et le TAD de décembre 2024 :

DECEMBRE 2024	
NOMBRE D'ADHERENTS	291
NOMBRE DE VOYAGEUR	1947
NOMBRE DE VOYAGEUR GRATUIT ACC	124
NOMBRE DE MISSIONS	1880
NOMBRE DE KILOMETRE	20 015
TAUX DE GROUPE	40
STATUT DES CLIENTS	
DEFICIENT INTELLECTUEL	448
DEFICIENT SENSORIEL	188
DEFICIENT MOTEUR	856
GIR 3 GIR 4	93
ACCOMPAGNANT	312
REPARTITION PAR COMMUNE	
SAINT-DENIS	1256
SAINTE-MARIE	410
SAINTE-SUZANNE	281
CITYKER NOCTURNE	
MISSION CITYKER BY NIGHT	Bascule vers TAD de Nuit
VOYAGEUR CITYKER BY NIGHT	Bascule vers TAD de Nuit
MISSION MARCHE DE NUIT	4

Accusé de réception en préfecture
974-249740119-20250918-CC2025-4-35-DE
Date de télétransmission : 25/09/2025
Date de réception préfecture : 25/09/2025

En décembre 2024, le service de **Transport A la Demande de nuit** a été mis en place sur le réseau, de 20H à minuit. Sur les 238 missions planifiées, le délégataire a réalisé 218, et a enregistré un refus, soit :

De 20h00 à 21h00 : 60 missions

De 21h00 à 22h00 : 45 missions

De 22h00 à 23h00 : 70 missions

De 23h00 à minuit : 43 missions.

CONTROLE – MEDIATION – SURETE

Les principaux indicateurs de l'activité contrôle en décembre 2024 sont les suivants :

Indicateurs	Décembre 2024
Nombre de personnes contrôlées	95 503
Taux de contrôle	3,78%
Nombre d'infractions	1 322
Nombre d'infractions soldées	838
Taux de recouvrement	63,39%
Taux de recouvrement immédiat	60,14%
Taux de recouvrement en agence	3,25%
Recette PV (ETTC)	9 306€

LE PERSONNEL ET LA FORMATION

Le contrat de Délégation de Service Public confié au groupement CRYSTAL a officiellement démarré le 1er décembre 2024. Ce démarrage en fin d'année civile, combiné à un délai opérationnel très court, n'a pas permis de lancer immédiatement l'ensemble des engagements prévus au titre du projet social. Toutefois, cette période transitoire a été pleinement mobilisée pour poser les bases solides de la réussite à venir.

Dans le cadre du lancement de la nouvelle offre de transport à la demande de nuit prévue à compter du 1er décembre 2024, un processus de recrutement spécifique a été engagé afin de garantir la disponibilité des ressources humaines nécessaires au bon fonctionnement du service.

Quatre conducteurs à temps partiel ont ainsi été recrutés. Ce recrutement a été mené en partenariat avec France Travail et la Mission Locale Nord dans le cadre d'une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC). Ce dispositif a permis de former les candidats aux exigences du métier et de les préparer concrètement à leurs futures missions, tout en sécurisant leur intégration.

Clause d'insertion sociale :

En raison du délai entre la notification de l'attribution du marché et le démarrage effectif des prestations, il n'a pas été possible de mettre en œuvre l'ensemble des actions initialement prévues en matière d'insertion. Malgré ces contraintes de calendrier, le Groupement CRYSTAL a tenu à honorer certains engagements : plusieurs stages et contrats en alternance ont pu être mis en place, et une action spécifique contribuant à l'insertion sociale a également été menée.

Le groupement CRYSTAL comptait dans ses effectifs 5 alternants en contrat d'apprentissage en décembre 2024. Accueil également de 10 demandeurs d'emploi sur la journée du 12/12/2024. Evènement initié par France Travail et organisé avec et dans les locaux de la SODIPARC, dans le cadre d'un parcours de découverte des métiers du Transport.

PRINCIPAUX INDICATEURS FINANCIERS

Le résultat de CRYSTAL pour décembre 2024 présente un résultat positif de 121 431€.

Résultats	Sodiparc		Taxinor	Les Cars Mardé	VNM	Transtax	STOI	Transdev	TOTAL
Déc 2024	9 339€		13 575€	-12 480	90 974€	-6 371€	21 556€	4 838€	121 431€



COMPTÉ D'EXPLOITATION PRÉVISIONNEL - ANNÉE 2024 1 mois				
2024 CRYSTAL OFFRE ACTUALISÉE 1,00%			CRYSTAL REEL	ECART
CHARGES BASE	unité	2024 1 mois	2024 1 mois	2024 1 mois
Personnel de conduite	€	1 185 159	1 217 207	32 047
Personnel hors conduite	€	953 968	864 809	-89 157
Coûts de roulage	€	821 769	762 369	-59 400
Marketing, vente & communication	€	420 425	96 140	-324 285
Autres charges directes	€	577 292	444 549	67 257
Frais généraux	€	182 284	199 891	17 607
Impôts et taxes	€	39 887	32 558	-7 309
Amortissements véhicules	€	299 185	258 497	-40 688
Autres amortissements	€	38 098	69 682	31 583
		0		0
Frais financiers	€	34 906	20 286	-14 640
				0
Marge	€		0	0
				0,0%
TOTAL CHARGES BASE	€	4 352 931	3 965 967	-386 964
Kilomètres commerciaux	km	626 841	685 044	58 203
Coût total au kcc	€/km	6,94	5,79	-1,15
				0
RECETTES BASE	unité	2024 1 mois	2024 1 mois	0 0 mois
Recettes commerciales	€	609 620	513 746	-95 873
Recettes compensées	€	1 049 318	1 049 317	-1
Recettes annexes	€	16 667	11 165	-5 502
				0
Contribution Forfaitaire	€	2 781 004	2 432 026	-348 978
				0
TOTAL RECETTES BASE	€	4 456 608	4 006 254	-450 354
Nombre de voyages	u	2 074 596		-2 074 596
Recettes commerciales / voyage	€/u	0,29	0,00	-0,29
R/D	%	14,0%	13,0%	-1,1%
RESULTAT	€	103 677	40 287	-63 390

La société ADM étant liquidée, elle n'a pas pu fournir les données concernant ses coûts réels sur décembre. Les montants imputés dans le CEP CRYSTAL (Compte d'Exploitation Prévisionnel) sont donc ceux de son offre pour ne pas influencer le résultat.

La société VNM a repris les lignes 26 et 27 exploitées par la société ADM depuis le 28 avril 2025.

Le CEP étant sur un seul mois, il n'est pas possible de lisser toutes les charges sur un exercice entier. Ainsi des charges de personnel non encore recruté sont absentes alors que d'autre charges ont impacté le mois de décembre sans correspondre à 1/12eme d'une charge annuelle.

Le montant des charge réelles CRYSTAL est la compilation des charges des CEP de chaque société. L'écart est la différence entre les charges actualisées de l'offre et les charges réelles. Concernant les produits, sur le seul mois de décembre, les ventes d'un montant de 514 K€ ont été en retrait de 96 K€ par rapport à l'offre, impactant directement le résultat du groupement.

Accusé de réception en préfecture
974-249740119-20250918-CC2025-4-35-DE
Date de télétransmission : 25/09/2025
Date de réception préfecture : 25/09/2025

Les recettes compensées sont en ligne à hauteur 1 049 K€. La contribution forfaitaire globale imputée est inférieure à celles versées pour tenir compte des dépenses de marketing qui n'ont pas été réalisées. En effet, les dépenses liées au lancement du contrat avec le déploiement des bus articulés n'ont pas été réalisées sur décembre par la SODIPARC. Lesdits bus étant en instance de commande par la CINOR. Le reliquat de contribution sera imputé sur l'exercice où ces dépenses seront réalisées. Il en est de même pour les dépenses de marketing pour SODIPARC CITYKER. Le montant total de ce report est de 349 K€.

Les charges : Toutes les charges sont globalement en économie par rapport aux prévisions, ce qui permet d'absorber le retard sur les recettes commerciales.

CONTRIBUTIONS FINANCIERES DE LA CINOR :

Au global, le total des recettes du délégataire pour décembre 2024 (513 746€) et le total des contributions de la CINOR pour décembre 2024 (3 481 343€) s'élèvent à 3 884 823€ pour un total de charges (dépenses) de 4 006 254€ représentant un résultat positif de 121 431€.

Le rapport Recettes sur Dépenses (R/D) pour décembre 2024 est de 13,24%.


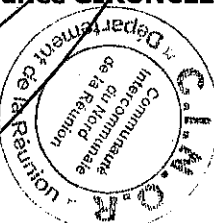
Recettes compensées	1 049 317,00 €
Contribution forfaitaire	2 432 026,00 €
1) Total contribution versée par la CINOR	3 481 343,00 €
Recettes de trafic	513 746,00 €
Autres recettes	11 165,00 €
2) Total Recettes du réseau	524 911,00 €
3) total Charges (Dépenses)	3 884 823,00 €
4) R/D (total Recettes du réseau / total Dépenses)	13,24%
5) Total Contributions (1) et Recettes du réseau (2)	4 006 254,00 €
Résultat Crystal décembre 2024	121 431 €

Sur l'avis de la CCSPL en date du 09 septembre 2025 qui a pris acte de ce rapport.

Au vu du rapport du délégataire CRYSTAL présenté en annexe, je vous demande de bien vouloir :

- Prendre acte du rapport, des comptes et annexes pour le mois de décembre 2024 présentés par CRYSTAL concernant la Délégation de Service Public des Transports Urbains sur le territoire de la CINOR.

Le Président,
Maurice GIRONCEL

Accusé de réception en préfecture
974-249740119-20250918-CC2025-4-35-DE
Date de télétransmission : 25/09/2025
Date de réception préfecture : 25/09/2025

**DELIBERATION N° 2025/4-35
du Conseil de la Communauté
en séance du 18 Septembre 2025**

**OBJET : DSP TRANSPORTS URBAINS - RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE CRYSTAL POUR L'ANNEE 2024
(DECEMBRE 2024)**

LE CONSEIL DE LA COMMUNAUTE

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Vu l'Arrêté Préfectoral n° 1320/SG/DRCT/3 en date du 20 juin 1997 fixant le périmètre du projet de Communauté comprenant les Communes de Saint-Denis, Sainte-Marie et Sainte-Suzanne ;

Vu l'Arrêté Préfectoral n° 2686/SG/DRCT/3 en date du 22 octobre 1997 créant la Communauté de Communes CINOR ;

Vu l'Arrêté Préfectoral n° 4462/SG/DRCT/3 en date du 28 décembre 2000 transformant la Communauté Intercommunale du Nord de la Réunion (CINOR) en Communauté d'Agglomération ;

Sur le RAPPORT n°2025/ 4-35 du Président ;

APRES EN AVOIR DELIBERE,

ARTICLE UNIQUE

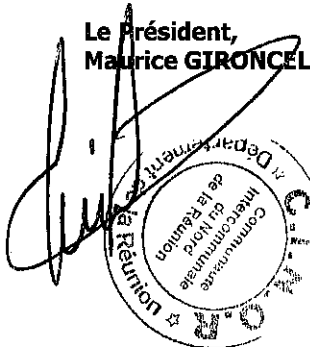
Prend acte du rapport, des comptes et annexes de décembre 2024 présentés par Crystal concernant la Délégation de Service Public des Transports Urbains sur le territoire de la CINOR.

LE CONSEIL COMMUNAUTAIRE PREND ACTE

Pour extrait certifié conforme
Fait à Sainte Clotilde

23 SEP. 2025

Le Président,
Maurice GIRONCEL





SECRETARIAT DU CONSEIL
COMMUNAUTAIRE

AVIS DES COMMISSIONS

RAPPORT N°2025/DMOB/4-35

DSP Transports Urbains – Rapport du délégataire CRYSTAL pour l'année 2024

COMMISSION ATTRACTIVITE DU TERRITOIRE ET MOBILITES

La Commission prend acte

COMMISSION ADMINISTRATION GENERALE ET FINANCES

La Commission prend acte