RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

mobibus
Un service Tisséo Collectivités

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

tisséo COLLECTIVITÉS

transdev

mobibus
Un service Tisséo Collectivités

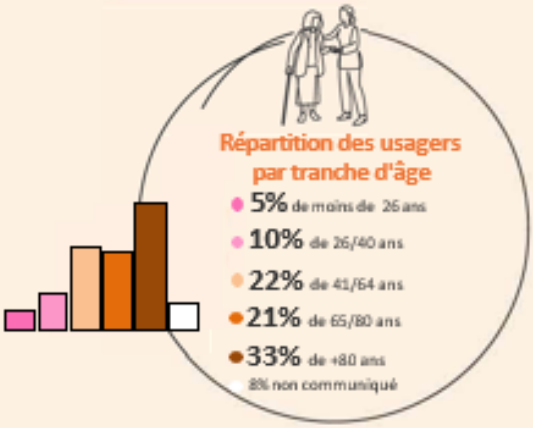
Un service plébiscité

Sur le S2 2025, 1 876 utilisateurs actifs sur le périmètre de Tisséo
99 858 demandes de transport
87,2% de satisfaction (15,4/20)

Qui sont les utilisateurs de Mobibus ?

Répartition des utilisateurs par type de handicap

- 35% en fauteuil roulant réalisent 27,8% des voyages
- 22% GIR > 17,6% des voyages
- 24% déficients> 32,7% des voyages
- 19% Semi-valides > 21,9% des voyages



Pourquoi et comment utilisent-ils Mobibus ?

Répartition par motifs de voyages

34% Loisir/shopping sport /famille
22% professionnel
19% médical

17% autres motifs / 7% presto

Répartition des voyages par type

59% d'occasionnels
41% de réguliers

Répartition par type de service

57,5% en Adresse à adresse
42,4% en Porte à porte
0,1% service Le Lien

Délai de réservation

75% des réservations faites à 11 jours ou plus (50% à 21 jours)
25% des réservations faites à moins de 11 jours (8% le jour J)

Durée moyenne des courses:
15 minutes

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

Sommaire

1 Cadre contractuel 5

1.1 Organigramme de TPMR Toulouse 6

2 Les Ayants droit 7

2.1 L'évolution du nombre d'inscrits 7

2.2 L'évolution du nombre d'utilisateurs 7

2.3 La répartition des inscrits par profil 8

2.4 La répartition des utilisateurs par profil 9

2.5 Les communes de résidence des utilisateurs 11

2.6 Répartition des utilisateurs réguliers et occasionnels 12

2.7 Répartition des utilisateurs par tranche d'âge 13

3 Le Centre de réservation et d'Exploitation 13

3.1 Le nombre d'appels reçus 13

3.2 Activité de la réservation 14

3.3 Réclamations 15

4 Les caractéristiques de l'offre de transport 17

4.1 Nombre de courses annuelles et mensuelles 17

4.2 La répartition moyenne des voyages par jour de la semaine 19

4.3 La répartition des voyages par tranches horaires 20

4.4 La répartition des voyages par motifs 21

4.5 Les accompagnements Mobibus Copilote 22

4.6 La répartition des voyages par type de prise en charge 23

4.7 La répartition géographique des voyages (origines – destinations) 23

4.8 La durée moyenne des voyages 24

4.9 La distance moyenne des voyages 25

4.10 Les kilomètres réalisés 27

4.11 Les Ratios d'exploitation 28

5 La qualité de service et la relation client 29

5.1 La ponctualité 29

5.2 Les groupages 30

5.3 Enquête de satisfaction 31

6 Les moyens matériels et humains déployés 33

6.1 Les moyens matériels 33

6.2 La sinistralité 33

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

6.3 Les contraventions 33
6.4 Les moyens humains 33
6.5 La formation 33

7 Economie du contrat 34

7.1 La grille tarifaire 34
7.2 Les recettes voyageurs 34
7.3 Les formules d'indexation 35
7.4 Les comptes de l'exercice 36
7.5 Bonus et pénalités 36
7.6 Les Charges d'exploitation 37
7.7 Détail des frais INDIRECTS 38
7.8 La Contribution de Tisséo Collectivités – Facture définitive S2 2025 39

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

1 Cadre contractuel

Le service Mobibus est un marché public de transports publics collectif à la demande pour personnes à mobilité réduite. Cette solution de mobilité, complémentaire au réseau traditionnel de transport en commun, est un véritable service public collectif à l'attention des personnes en situation de handicap. Il vient répondre à un besoin mais aussi à des obligations légales.

En effet, depuis la promulgation de la Loi sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005, la mise en place d'un système de transport adapté fait partie intégrante de la chaîne du déplacement, nécessaire à l'intégration des personnes à mobilité réduite dans la société.

Transdev TPMR Toulouse est une SAS au capital social de 137 000 € dont le siège social se situe au 133, Chemin du Sang-de-Serp 31 200 TOULOUSE ; filiale du groupe Transdev ; il s'agit d'une société dédiée à l'exploitation du marché Mobibus.

Président : M. Pascal MORGANTI

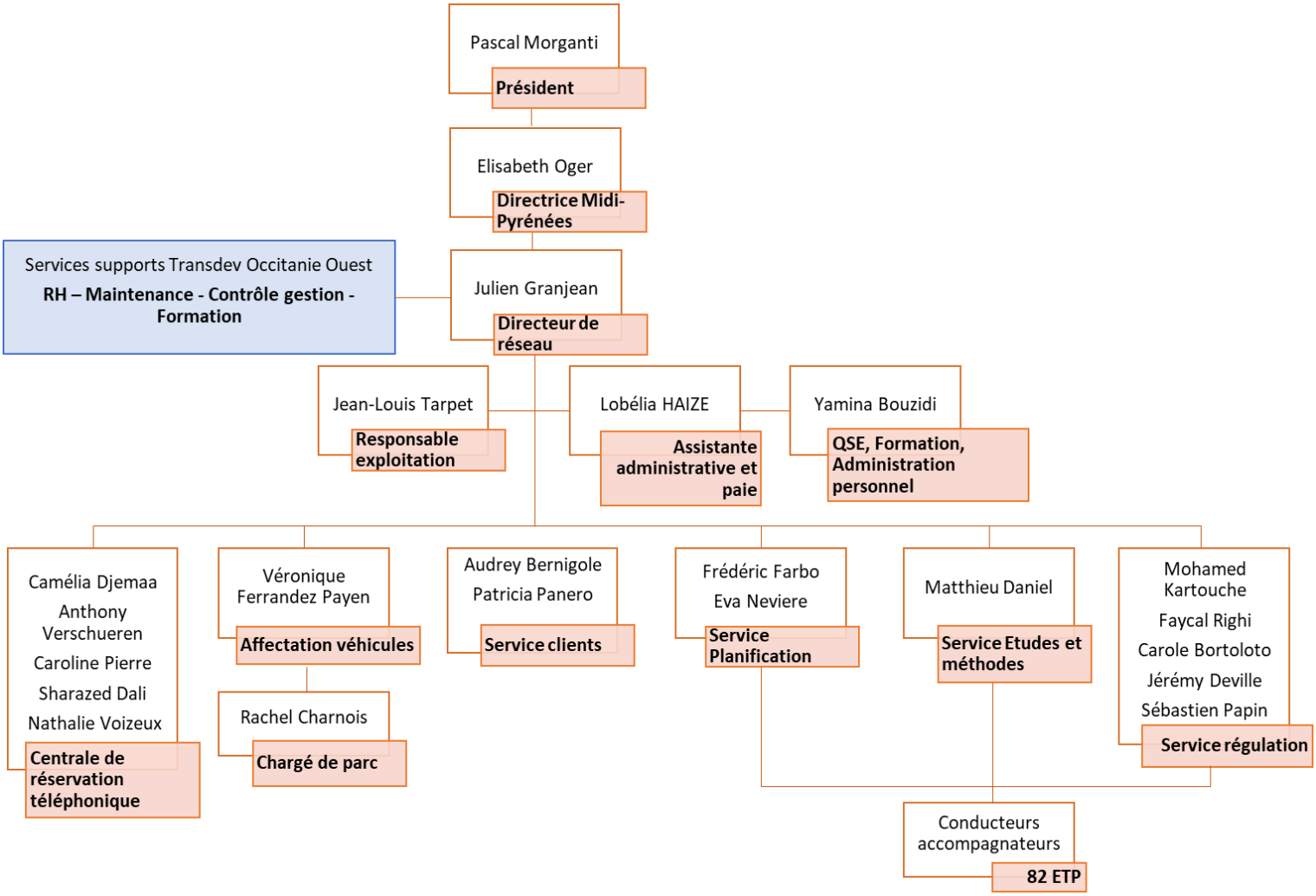
Directeur : Julien GRANJEAN

Le marché public (M2024-0055) a été notifié par Tisséo Collectivités à Transdev SA le 12 juin 2025 pour l'exploitation du service Mobibus. Contrat conclu pour une durée de six ans, du 1er juillet 2025 au 30 juin 2031.
Au cours de la période de préparation, Transdev SA a informé Tisséo Collectivités de son souhait de transférer le Marché à une société dédiée exclusivement à l'exécution de celui-ci en application de l'article 18.1.3 du CCAP.

L'avenant 1 du 17 juillet 2025 avait pour objet la cession du marché M2024-0055 de Transdev SA à Transdev TPMR Toulouse. En conséquence, le titulaire de l'exploitation du service Mobibus devient Transdev TPMR Toulouse.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

1.1 ORGANIGRAMME DE TPMR TOULOUSE



Afin d'exploiter le service Mobibus, Transdev a organisé l'exploitation autour de 4 grands services :

- **Le service clients** : gère les inscriptions au service, l'information aux clients, les réclamations et la facturation
- **Le service réservation** : enregistre les demandes de transport occasionnelles et régulières par téléphone, mail et SMS et participe à l'information aux clients
- **Le service planification** : planifie et optimise les transports demandés par les clients en tenant compte de la disponibilité des conducteurs et des véhicules
- **Le service régulation** : gère les aléas de la journée d'exploitation en cours (retard client, panne véhicule…) et participe à l'information clients

L'ensemble du service d'exploitation est administré par le logiciel PASS. Il permet de gérer la base clients, d'enregistrer les réservations, de planifier et optimiser les transports, de gérer les services conducteurs et véhicules et de suivre en temps réel l'activité du service.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

LES ELEMENTS MARQUANTS 2025 :

- Mise en place du nouveau marché Mobibus au 1er juillet 2025
- Intégration de 7 nouvelles communes au ressort territorial et retrait d'une commune
- Modification des conditions tarifaires au 1er juillet 2025
- Mise en place d'une boutique en ligne permettant l'achat des carnets de 10 déplacements et des abonnements 30 déplacements/mois avec consultation des soldes
- Mise en place du service Mobibus Copilote permettant aux usagers de réaliser des transports en utilisant le réseau structurant de Tisséo avec l'aide d'un accompagnateur mis à disposition par le service Mobibus
- Demande de transport en forte baisse impactant le nombre de voyages réalisés

2 Les Ayants droit

2.1 L'EVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRITS

A fin 2025, le service Mobibus comprend **3 538 inscrits**. C'est 26 de moins qu'au 30 juin 2025 (-0,7%).

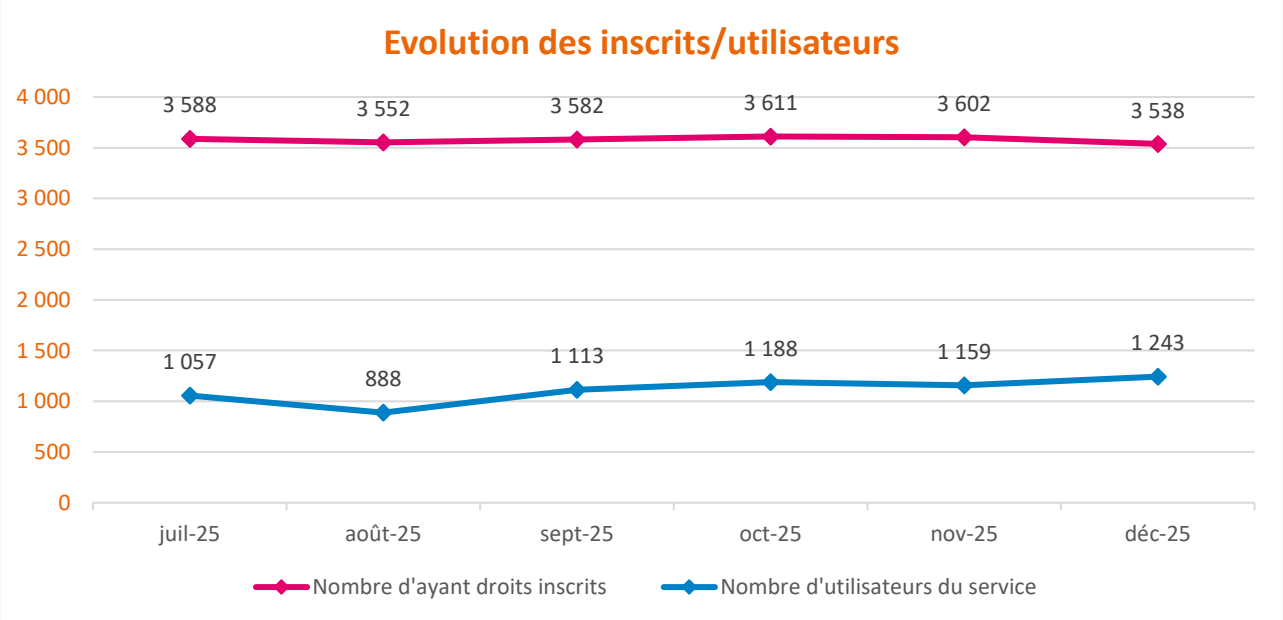
Le nombre d'inscriptions diminue sur le second semestre 2025 avec **174 inscriptions dont 28 sur commission.** C'est 23,6% de moins que sur la même période 2024 où 228 inscriptions ont été enregistrées.

Sur les années précédentes (2023 et 2024) le service enregistrait 47 nouvelles inscriptions mensuelles en moyenne contre 29 sur le S2 2025. Soit un recul du nombre moyen d'inscriptions mensuelles de 38%.

2.2 L'EVOLUTION DU NOMBRE D'UTILISATEURS

Entre juillet et décembre 2025, **1 876 utilisateurs différents** ont été transportés par le service Mobibus **contre 2 070 en 2024 sur la même période**, soit une **diminution de 9,4%**.

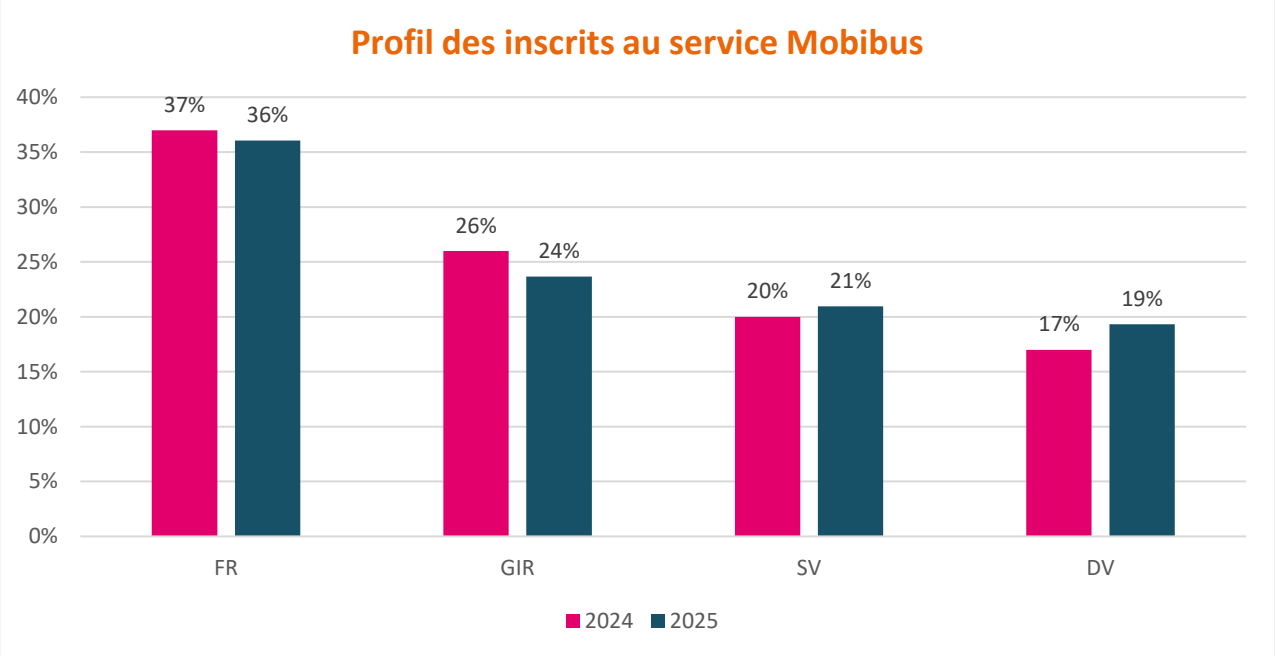
Le taux d'inscrits ayant effectué au moins un trajet sur l'année est de 53%**.**



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

2.3 LA REPARTITION DES INSCRITS PAR PROFIL

En décembre 2025, le profil des 3 538 inscrits au service Mobibus est réparti comme suit :



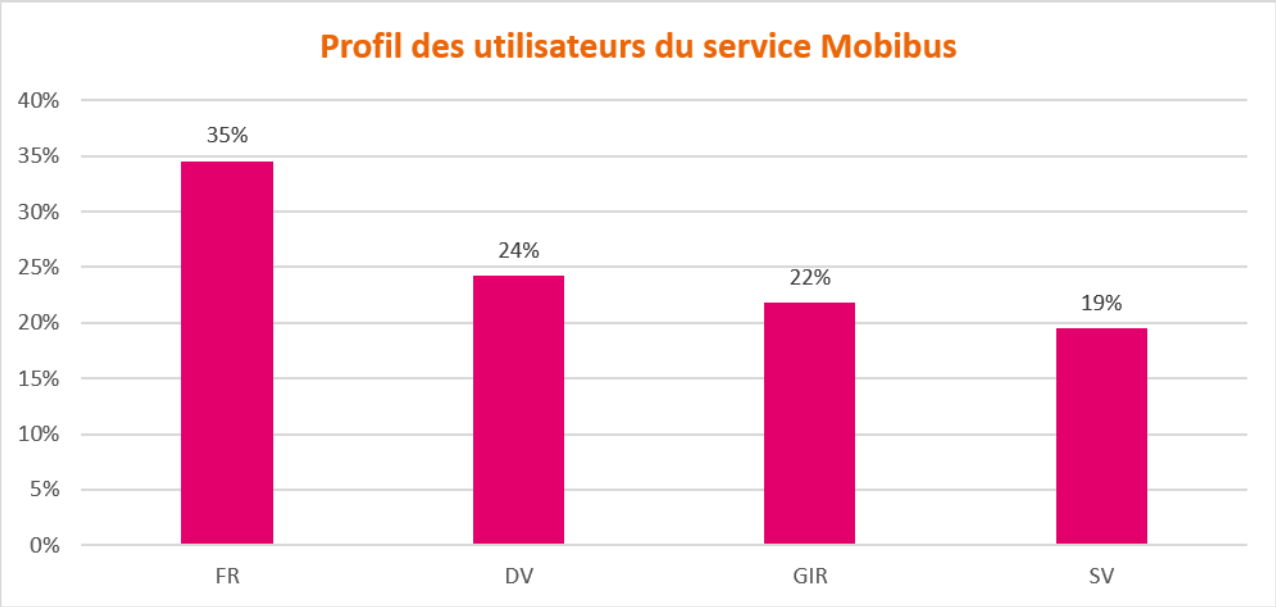
SV : semi-valide (correspondant aux personnes ne relevant d'aucune autre catégorie), DV : déficient visuel, GIR :personnes âgées en perte d'autonomie, FR : personnes en fauteuil roulant

On observe une légère progression des inscrits semi-valide (+1%) et des déficients visuels (+2%) au détriment des GIR (-2%) et des personnes en fauteuil roulant (-1%).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

2.4 LA REPARTITION DES UTILISATEURS PAR PROFIL

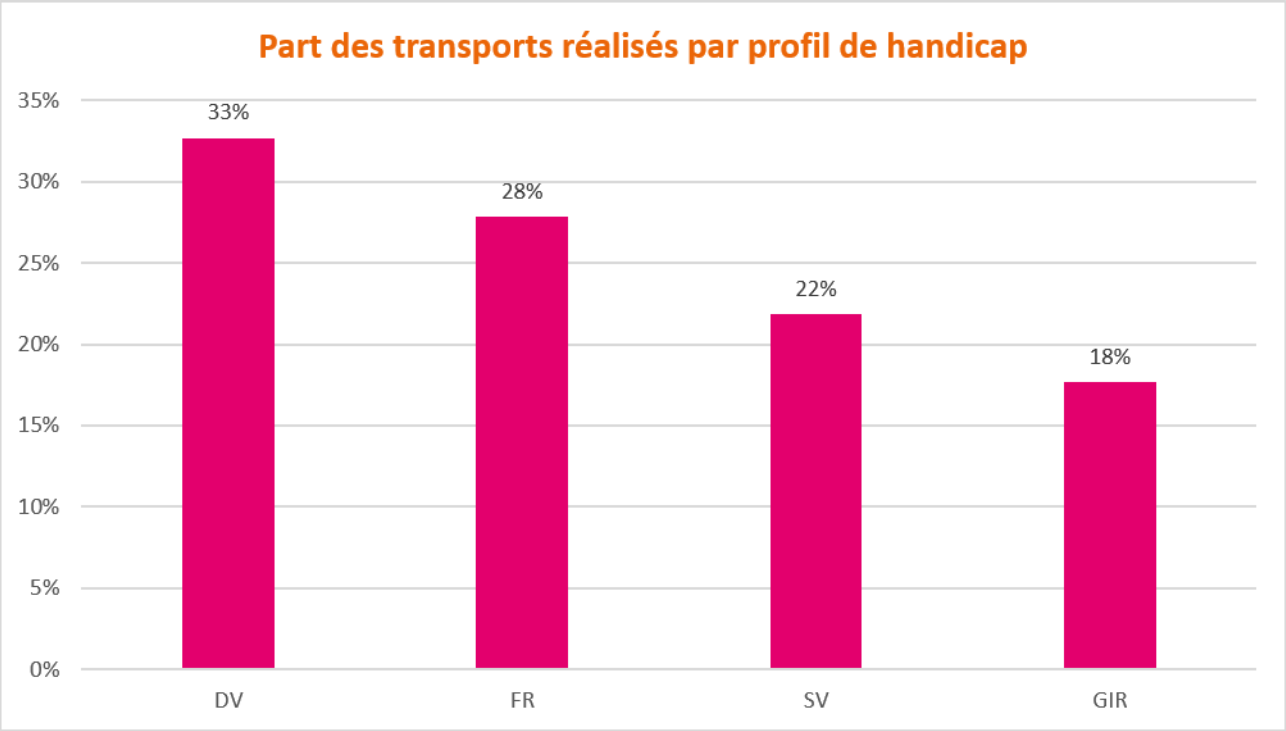
En décembre 2025, le profil des 1 876 utilisateurs du service Mobibus est réparti dans le graphique ci-dessous.



SV : semi-valide (correspondant aux personnes ne relevant d'aucune autre catégorie), DV : déficient visuel, GIR :personnes âgées en perte d'autonomie, FR : personnes en fauteuil roulant

Sur les 1 876 utilisateurs, **35% sont des hommes et 65% sont des femmes.**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026



De juillet à décembre 2025, **le service Mobibus a transporté 74 556 personnes**, **comprenant 67 563 clients + 6 993 accompagnateurs** (gratuit et payant).
Pour l'exemple, une personne effectuant un aller/retour avec un accompagnateur représente 4 personnes transportées.

Les personnes déficientes visuelles représentent 24% des utilisateurs et réalisent 33% des voyages.

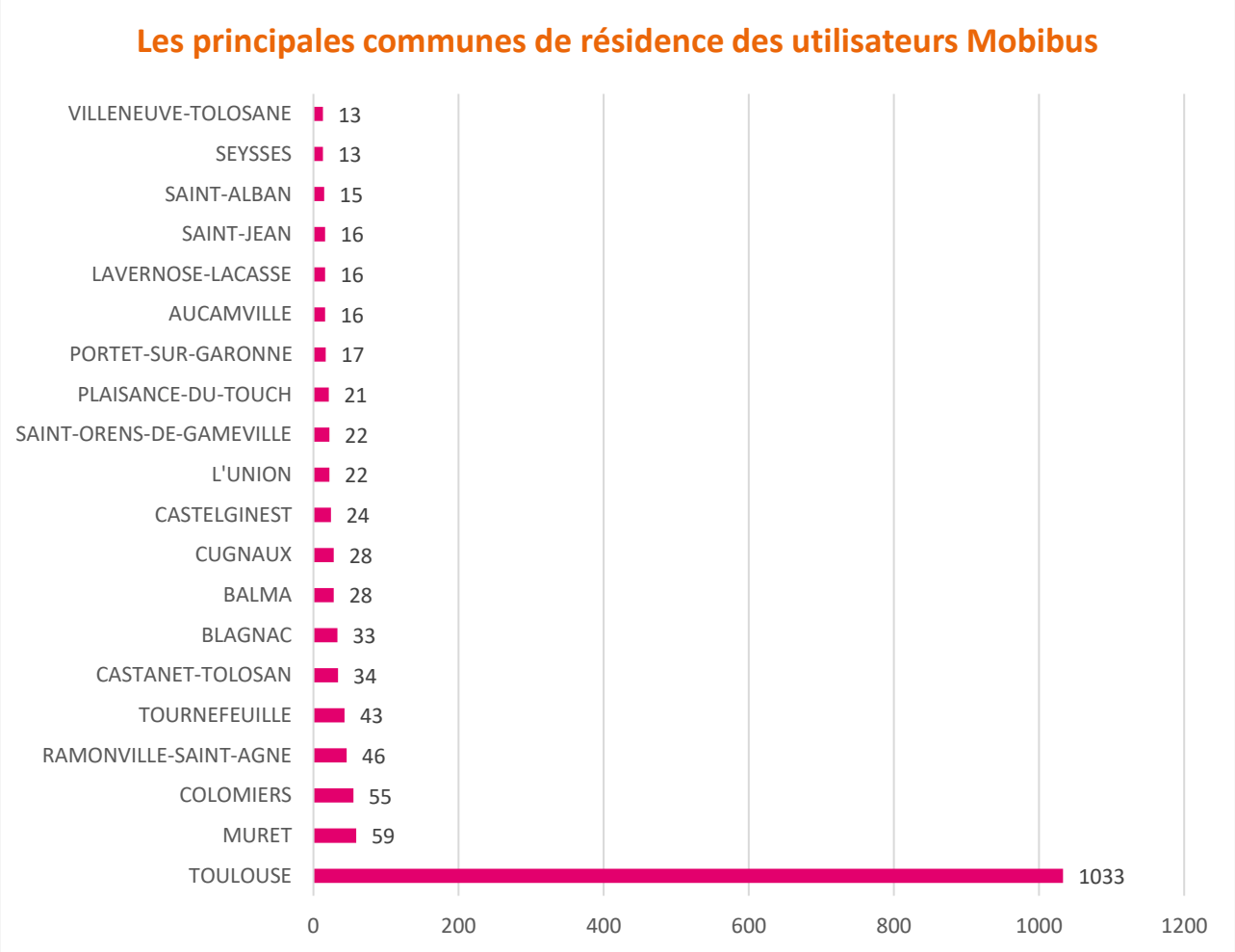
Les personnes semi-valide représentent 19% des utilisateurs et réalisent 22% des voyages.

A contrario, les personnes âgées (GIR) qui représentent 22% des utilisateurs ne réalisent que 18% des voyages et les personnes en fauteuil roulant (FR) qui représentent 35% des utilisateurs ne réalisent que 28% des voyages.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

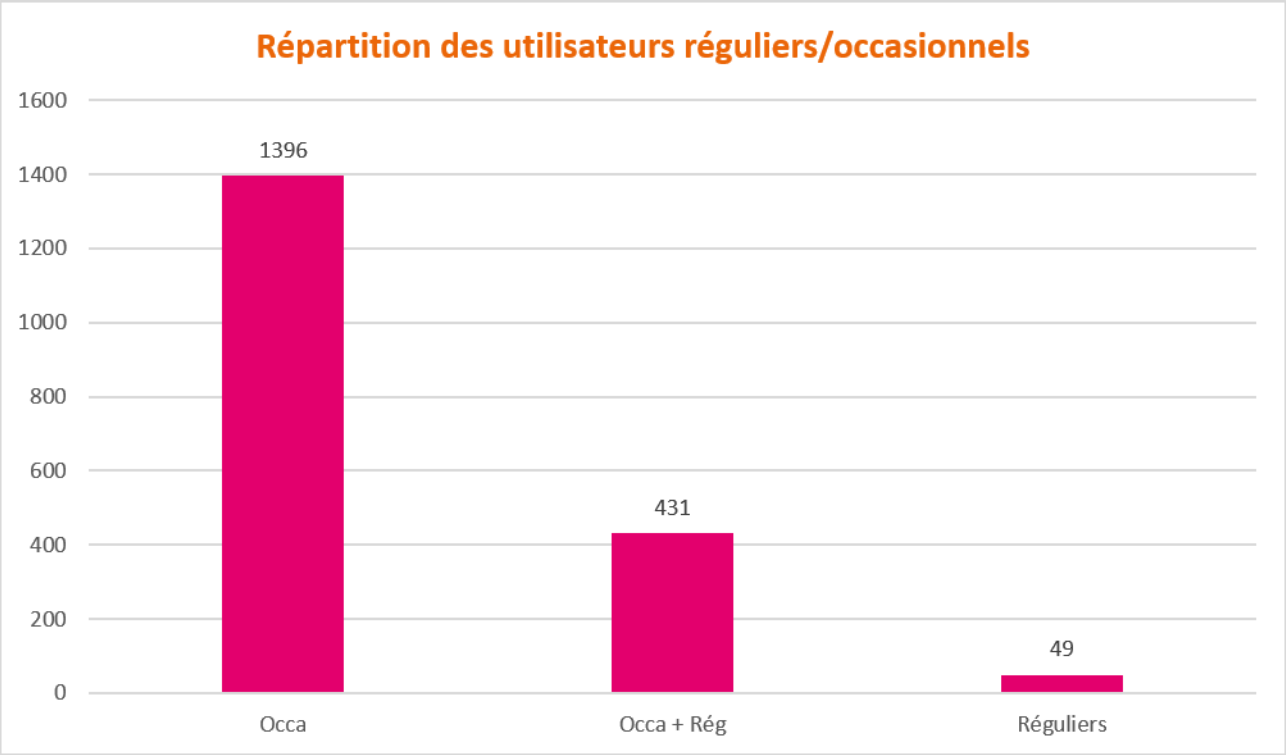
2.5 LES COMMUNES DE RESIDENCE DES UTILISATEURS

Les 1 875 utilisateurs du service Mobibus résident sur 107 communes. À savoir que **55% (1 033) des utilisateurs habitent Toulouse et 1% (18) sont des utilisateurs venant d'autres départements.**



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

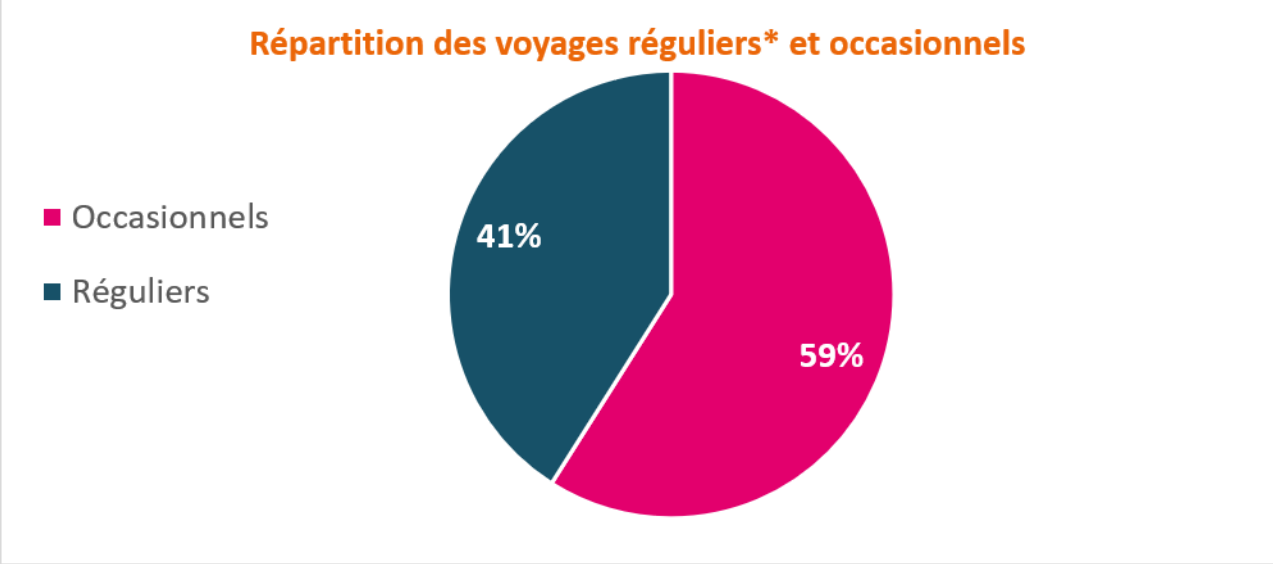
2.6 REPARTITION DES UTILISATEURS REGULIERS ET OCCASIONNELS



Sur les 1 876 utilisateurs du service Mobibus :

- 1 396 utilisateurs différents effectuent exclusivement des voyages occasionnels.
- 431 utilisateurs différents effectuent des voyages réguliers et occasionnels.
- 49 effectuent exclusiment des voyages réguliers.

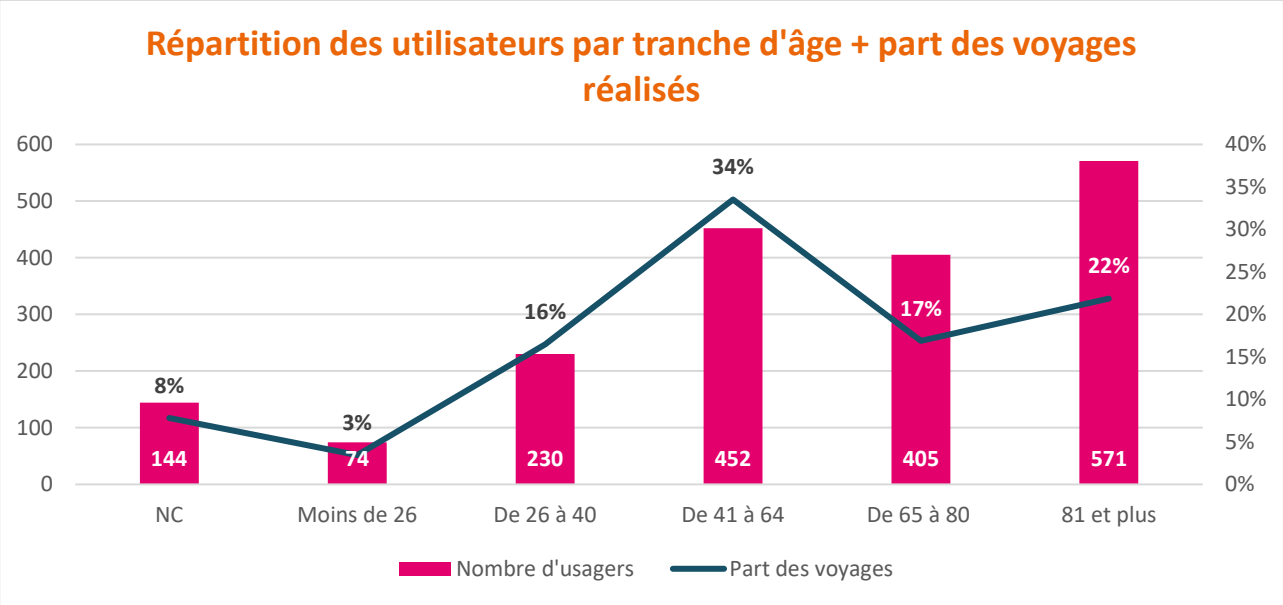
Il faut toutefois noter que ces **431 utilisateurs réalisent à eux seuls 56% des voyages totaux**, occasionnels et réguliers confondus.
Sur les **67 563 voyages réalisés**, **59% sont des voyages occasionnels** et **41% sont des voyages réguliers**.



**Un voyage régulier est un voyage qui se répète chaque semaine sur un même jour, au même horaire et avec les mêmes origines/destinations sur une période minimale de 2 mois.*

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

2.7 REPARTITION DES UTILISATEURS PAR TRANCHE D'AGE

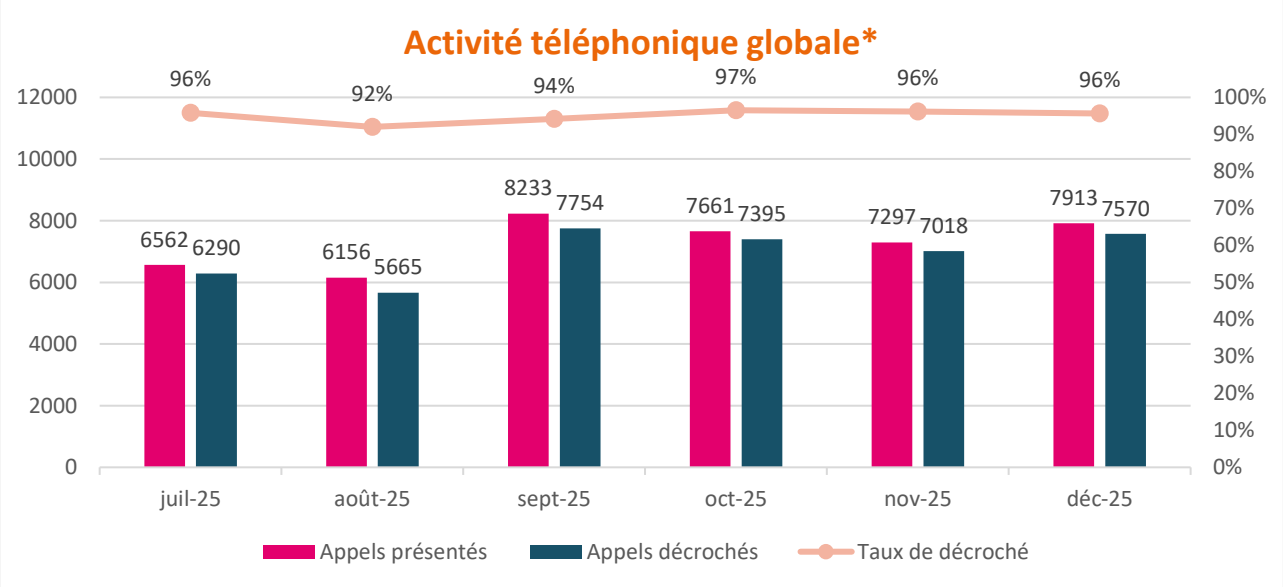


Sur le S2 2025, **les plus de 80 ans sont les plus largement représentés**, avec 30**% des utilisateurs.** Ils réalisent 22% des voyages totaux.
Les **41 à 64 ans sont les plus actifs du service** en réalisant plus d'un tiers des voyages totaux (34%) alors qu'ils représentent 24% des utilisateurs.

3 Le Centre de réservation et d'Exploitation

3.1 LE NOMBRE D'APPELS REÇUS

Sur le S2 2025, le service Mobibus, tous services confondus, a **reçu 43 822 appels** et en a **traité 41 692**, soit un taux **d'appels traités sur le nombre d'appels reçus de 95,1%**.



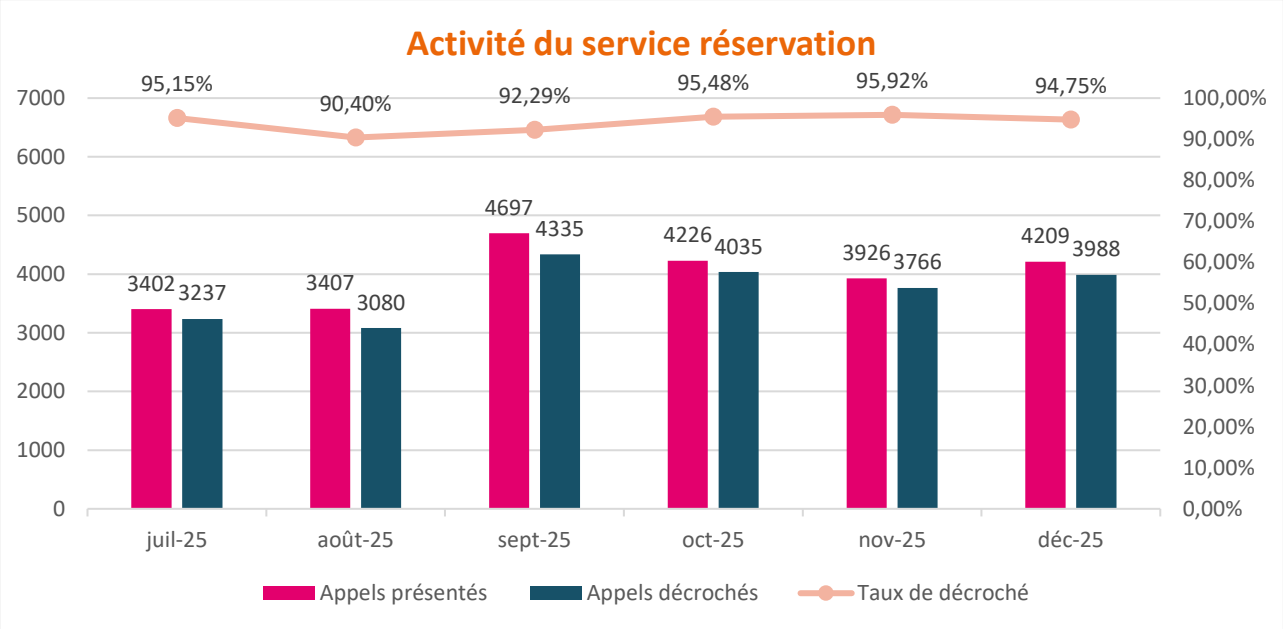
**Comprend le service réservation, le service clients et le service régulation*

Une activité téléphonique stable sur 2025 mais en diminution de 11% vs la même période en 2024.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

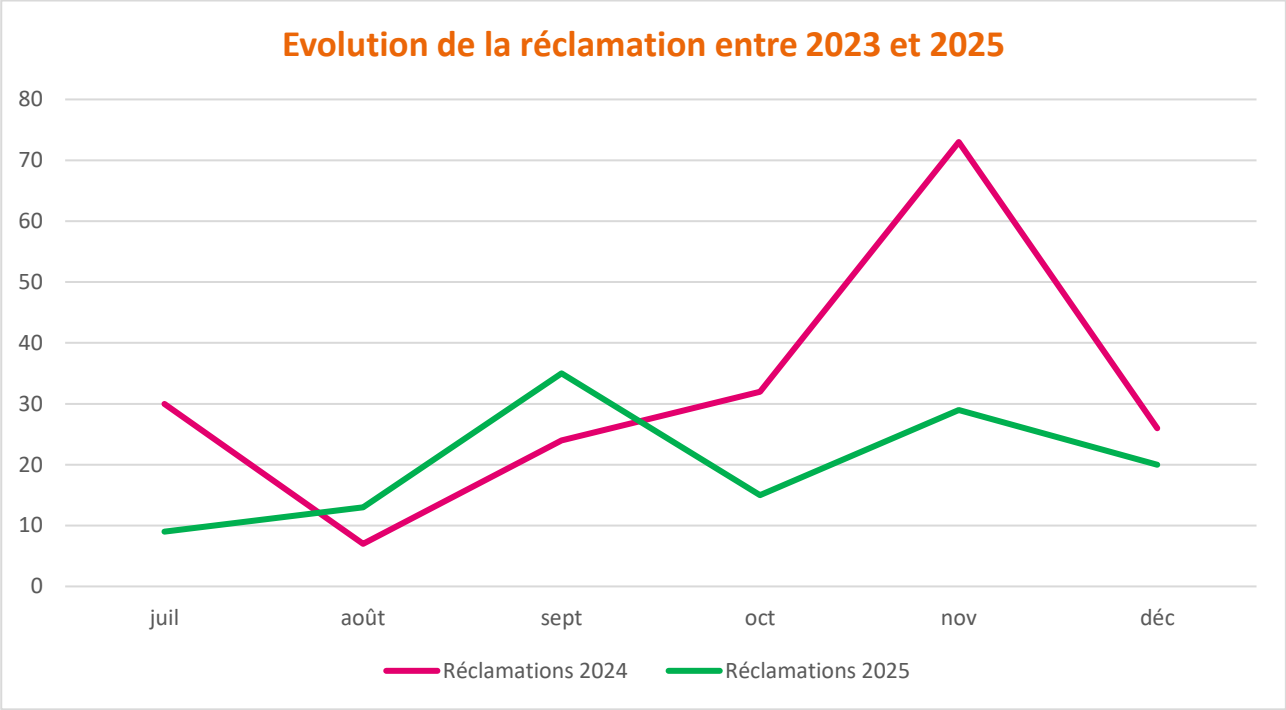
3.2 ACTIVITE DE LA RESERVATION

Sur le S2 2025, le service réservations a reçu **23 867 appels**, soit 14,3% de moins qu'en 2024 sur la même période, et en a **traité 22 441**, **soit 94%** (-3,7 points vs 2024).



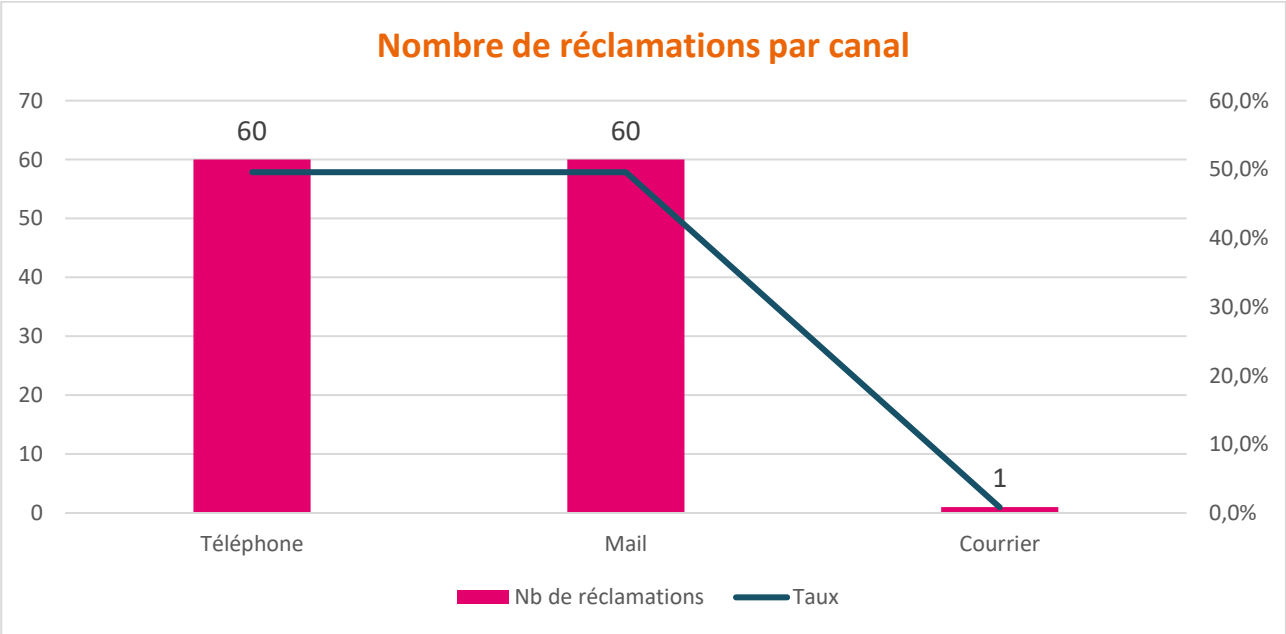
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

3.3 RECLAMATIONS



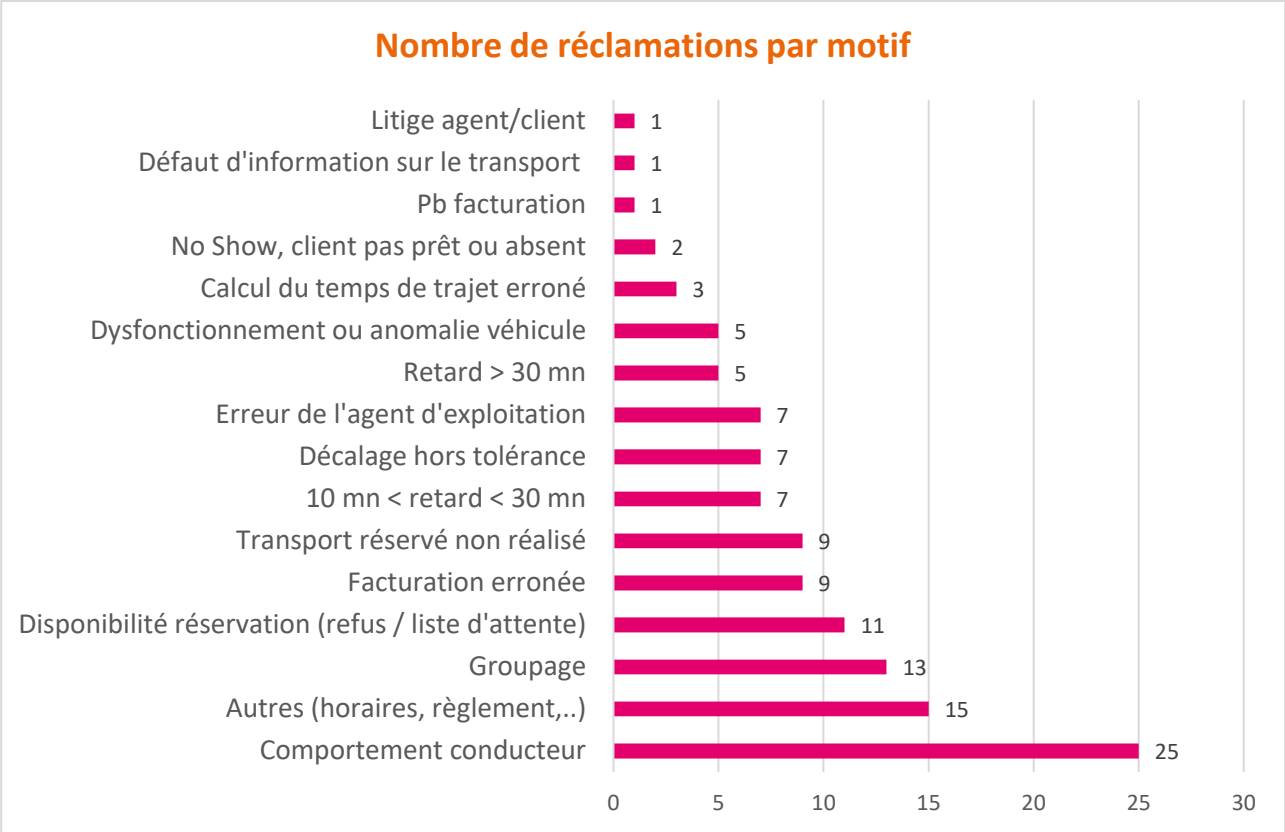
Sur le S2 2025 le service Mobibus a reçu et traité 121 réclamations. **C'est 71 réclamations de moins qu'en 2024 sur la même période**.
Cela représente 1 réclamation tous les 558 voyages, soit un taux de réclamation de 0,18% (toutes réclamations confondues).

Les réclamations son traitées sous un **délai moyen de 3,8 jours**



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

Détail des réclamations par motif :



Le motif de réclamation « Comportement conducteurs » est le plus sollicité et représente 21% des réclamations.

Les motifs « Autres (horaires, règlement » (12%) et « Groupage » (11%), sont les deux autres motifs les plus sollicités.

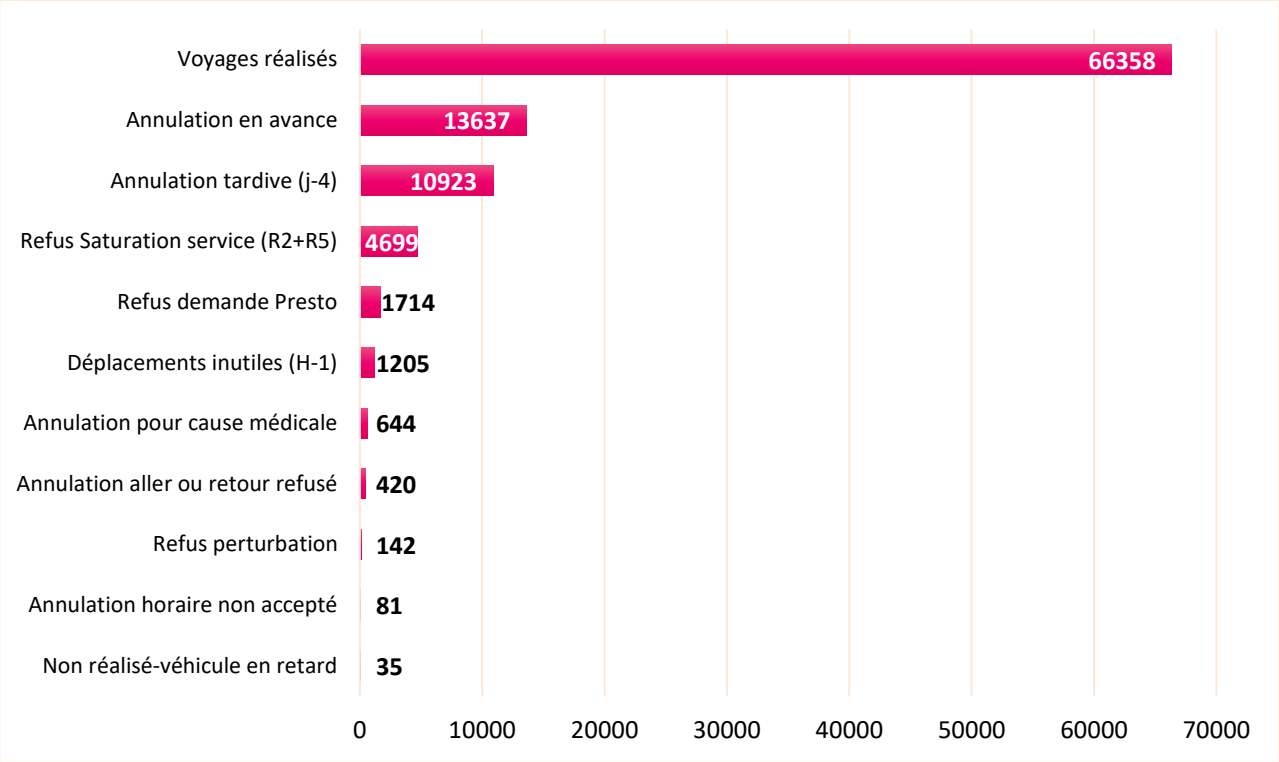
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

4 Les caractéristiques de l'offre de transport

4.1 NOMBRE DE COURSES ANNUELLES ET MENSUELLES

Sur le S2 2025, le service Mobibus a enregistré **99 858 demandes de transport**, soit **6,7% de moins qu'en 2024 sur la même période** (107 017).

La demande de transport est répartie comme suit :



Le nombre de demandes de transport diminue, impliquant également une baisse, dans une moindre mesure, du **nombre de voyages réalisés de 4,3% par rapport à 2024 sur la même période.**

Le taux d'annulations est élevé avec **27,1% des demandes annulées (+2,7 points vs 2024) dont 10,9% annulées tardivement** (-3 points vs 2024).

Pour info : une annulation est considérée comme tardive lorsqu'elle intervient 4 jours ou moins avant la date du transport. Les 2 premières annulations tardives sont gratuites, la 3éme est facturée 0,5€ et les suivantes sont facturées 1€.

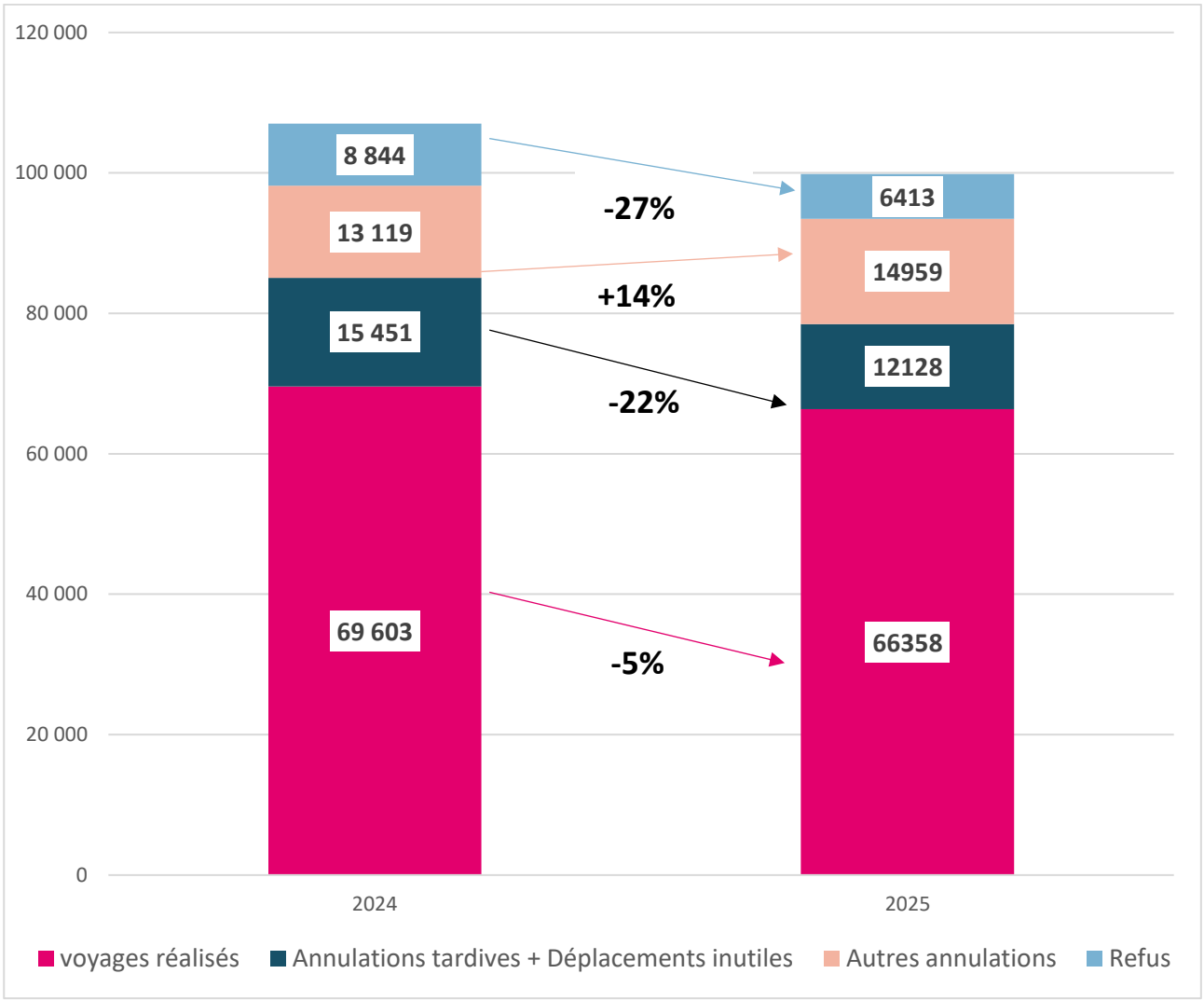
Les refus pour saturation de service diminuent sensiblement sur le S2 2025 et représentent 6,4% des demandes (-0,3 points vs 2024). Les refus pénalisables sont stables avec un taux de 2,2%.

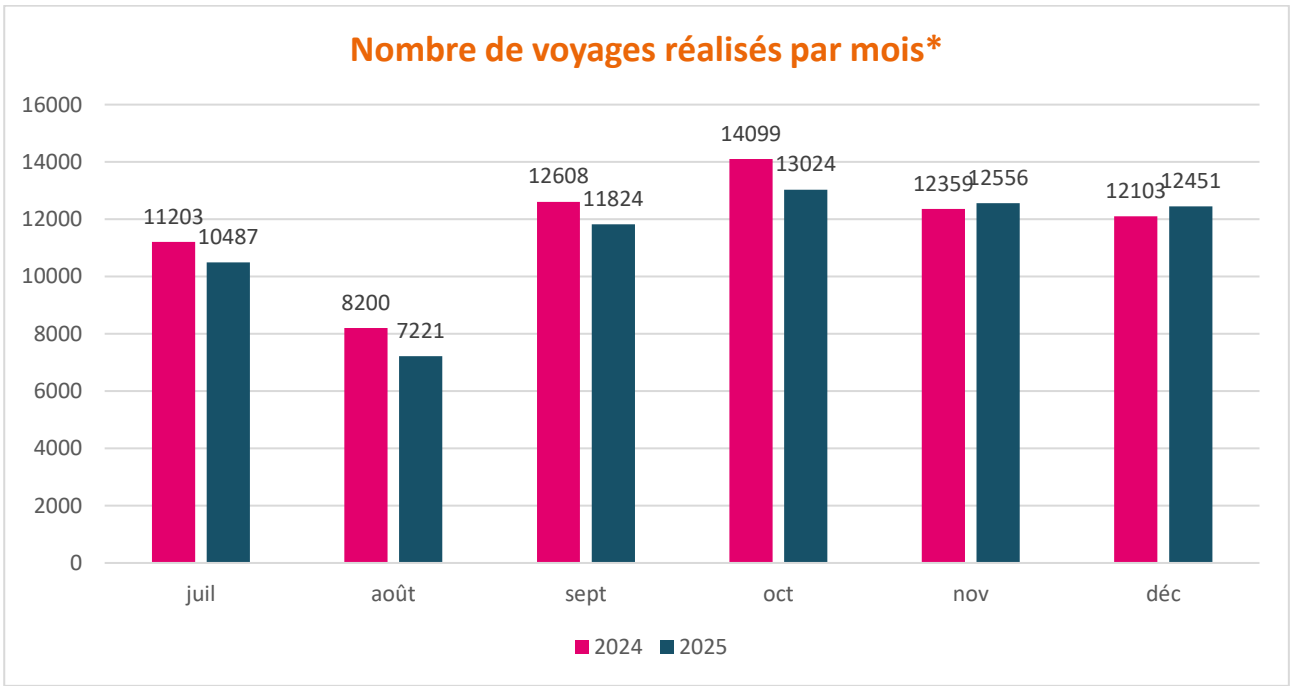
Sur les 4 699 refus pour saturation de service, 420 sont des refus uniquement de l'aller ou du retour soit 8,9%.

Pour info : un refus pénalisables = refus d'un voyage dont la réservation a été faite à plus de 4 jours.

De juillet à décembre 2025, **67 563** voyages (incluant les déplacements inutiles) ont été réalisées. C'est **4,3% de moins qu'en 2024** (70 572).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

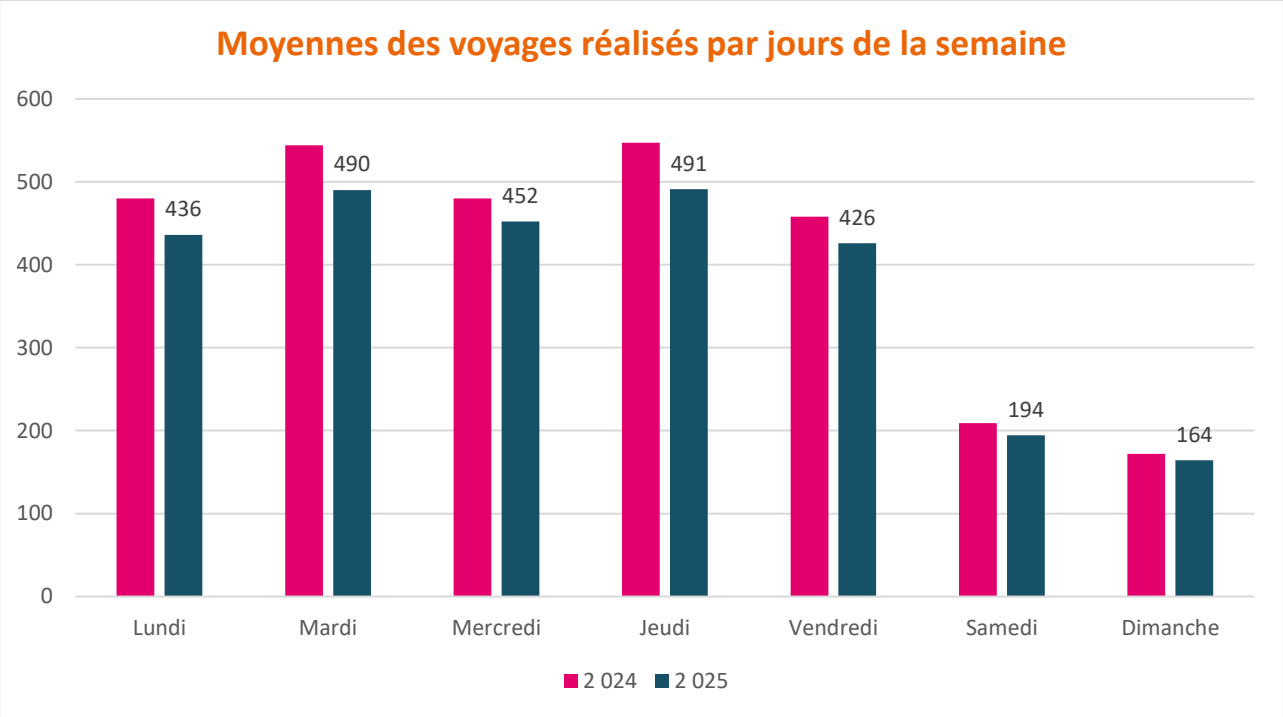




Comprend les déplacements inutiles

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

4.2 LA REPARTITION MOYENNE DES VOYAGES PAR JOUR DE LA SEMAINE



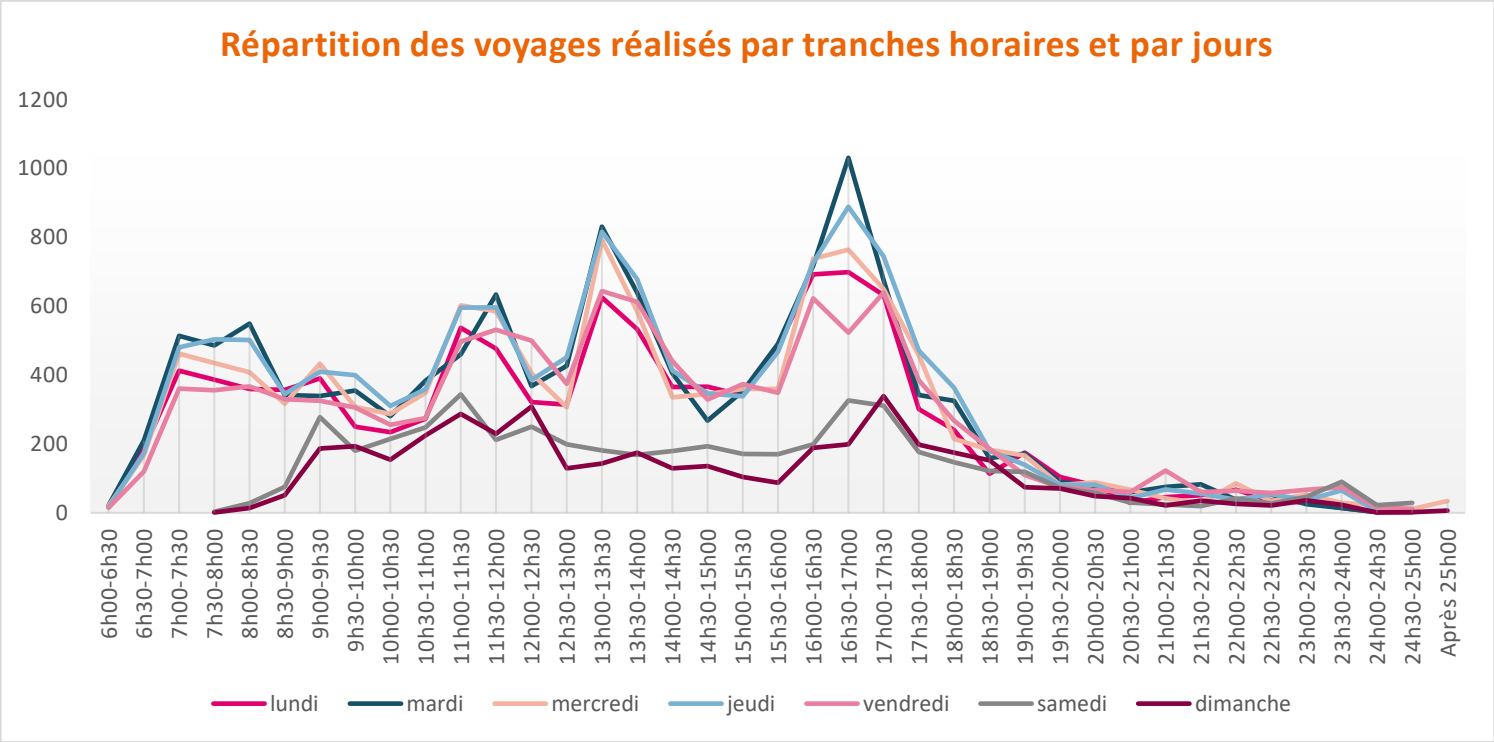
L'activité par jour de la semaine suit le même schéma que les années précédentes avec des pics les mardis et les jeudis, en diminution sur chaque jour de la semaine comparée à 2024.

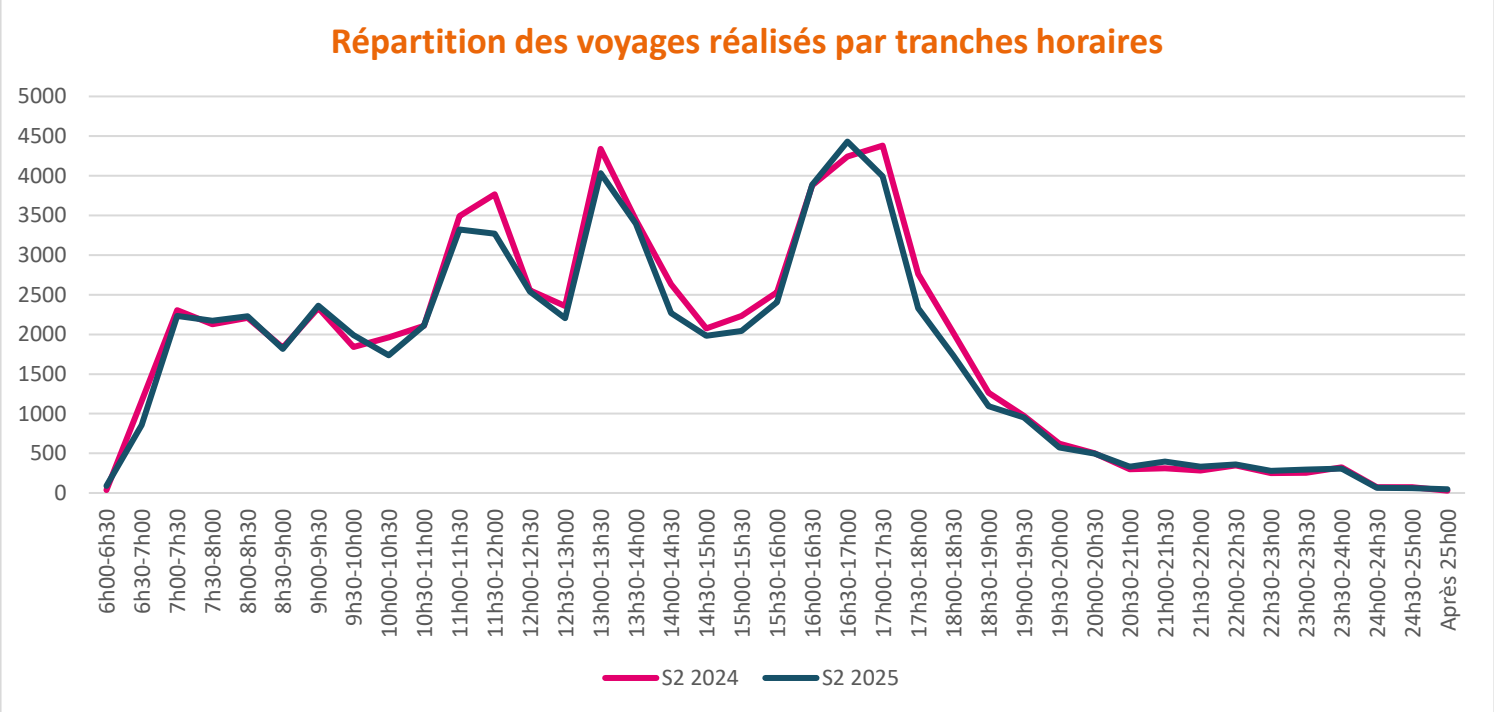
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

4.3 LA REPARTITION DES VOYAGES PAR TRANCHES HORAIRES

Le nombre de voyages par tranches horaires se révèle particulièrement important sur les créneaux 13h00/14h00 et 16h/17h30. **Ces créneaux représentent à eux seuls 30% des voyages réalisées**.

40% des voyages réalisés sont effectués sur 3h30 d'une journée d'exploitation.

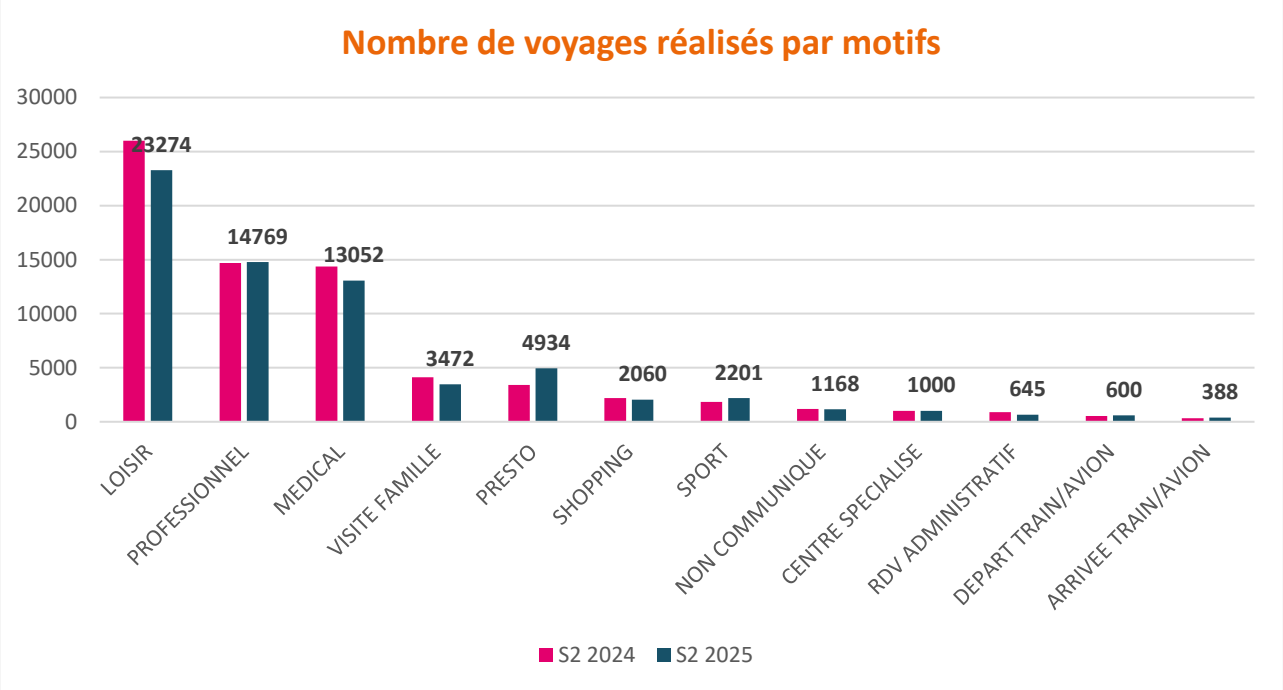




Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

4.4 LA REPARTITION DES VOYAGES PAR MOTIFS

Les **67 563** voyages (incluant les déplacements inutiles) sont répartis selon les motifs présentés dans le graphique ci-dessous :



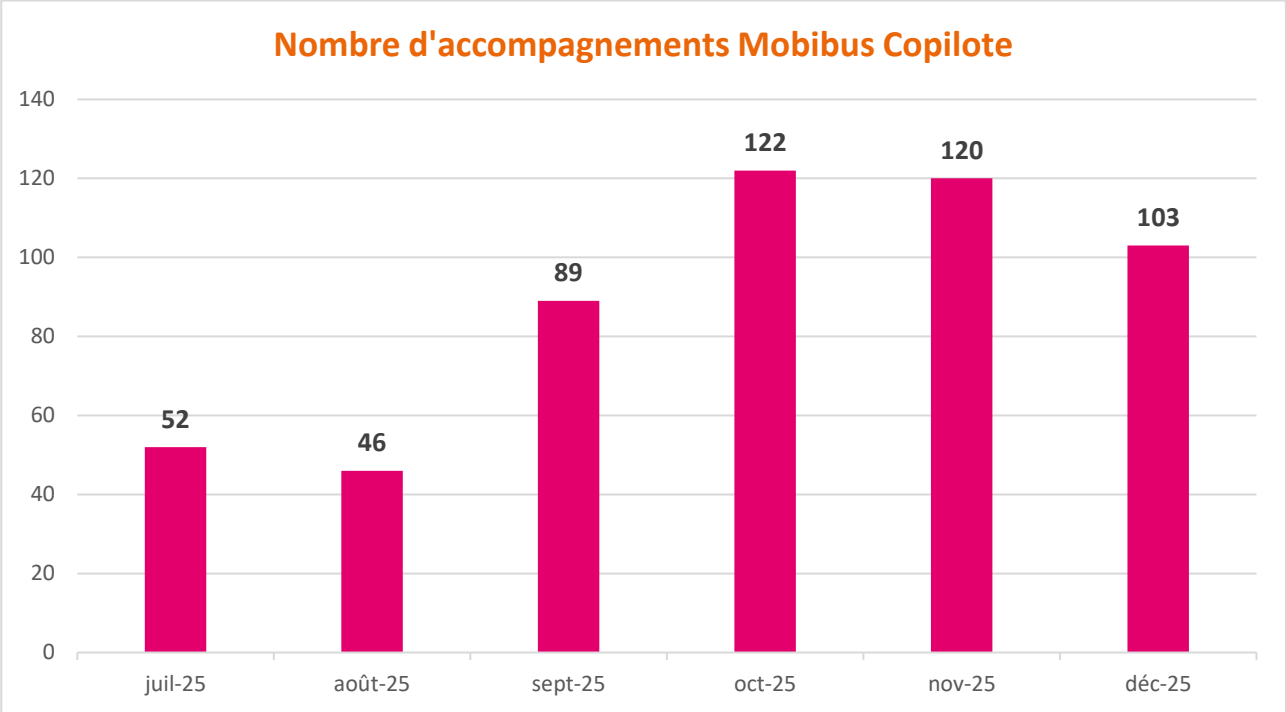
Les voyages loisirs, professionnels et médicaux sont les plus sollicités. **Ils représentent 76% des voyages réalisés** (-1,7 points vs 2024).

Sur 2025, on constate une forte augmentation des **voyages PRESTO* qui progressent de 44% comparé à la même période de 2024.**

*Un PRESTO est une demande de transport effectuée le jour même et jusqu'à 2h avant le transport. L'acceptation de la demande n'est pas garantie et dépend de la disponibilité du service.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

4.5 LES ACCOMPAGNEMENTS MOBIBUS COPILOTE



Mis en place pour ce nouveau marché, le service Mobibus Copilote a pour objectif de proposer une alternative aux transports en véhicule aux clients ayant la possibilité de voyager en transport en commun avec un accompagnateur.

Ce service d'accompagnement humain est prévu selon le périmètre suivant :

- Trajet de moins de 60 mn
- Trajet réalisé sur le réseau structurant Tisséo : métro, tramway, Téléo, Lineo
- Niveau « Porte à Porte » ou « Adresse à Adresse »
- Groupage éventuel de 2 personnes si celles-ci ne sont pas en fauteuil roulant
- Tarification identique à celle appliquée pour les voyages Mobibus en véhicule. Le client devra en outre se munir d'un titre de transport pour son trajet accompagné sur le réseau.
- Amplitude de fonctionnement : 7h30 à 19h du lundi au vendredi et 10 h à 22h le samedi. Le service ne fonctionnera pas les jours fériés et dimanche.
- Réservation via la centrale de réservation de Mobibus.

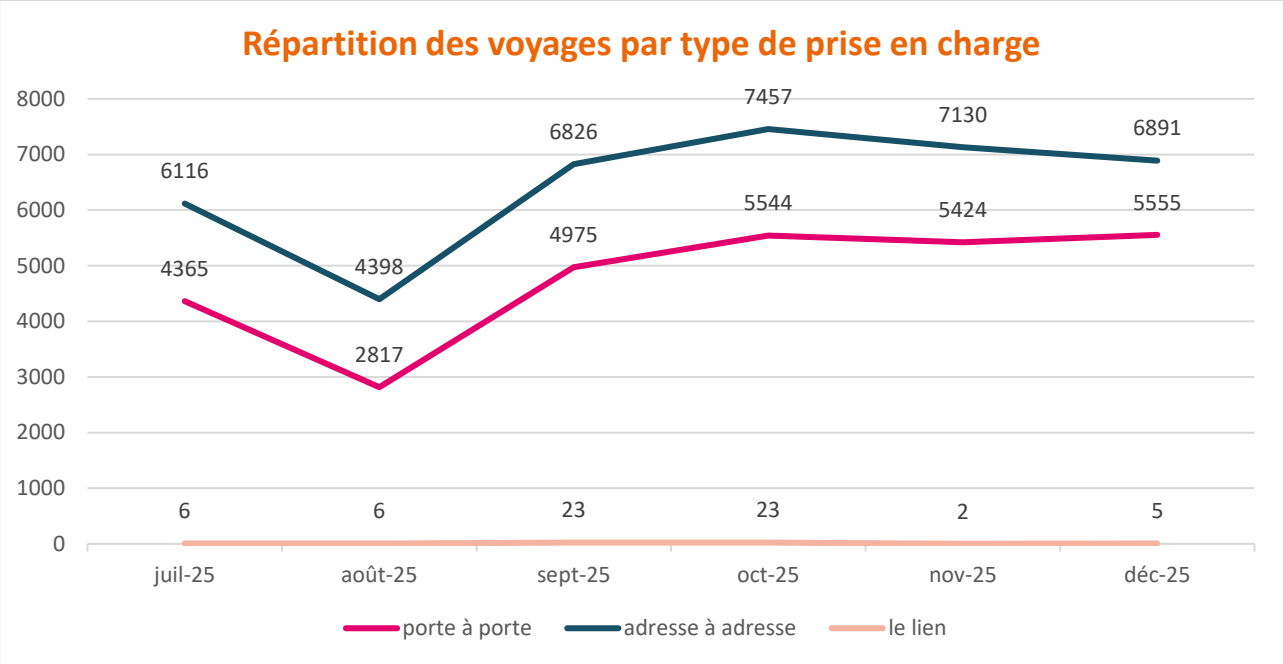
Ce nouveau service a débuté à compter du 8 juillet 2025 jusqu'au 31 octobre en phase de test avec une vingtaine de clients volontaires afin de s'assurer du bon paramétrage des outils et que les process étaient rodés.

Les tests étant concluants, le service a été ouvert à l'ensemble des clients le 1er octobre 2025.

Sur le S2 2025, 532 transports ont été réalisés en accompagnement sur le réseau de Tisséo par 63 clients différents.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

4.6 LA REPARTITION DES VOYAGES PAR TYPE DE PRISE EN CHARGE



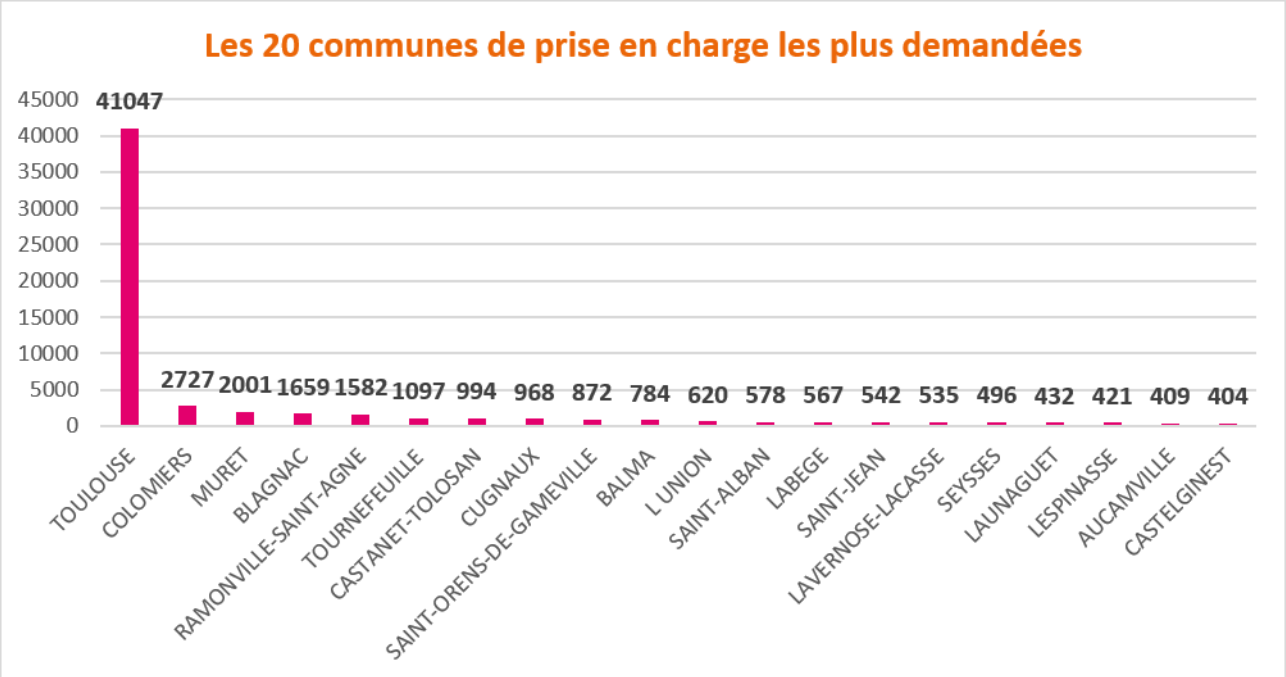
Avec 57,5% des voyages réalisés, **l'adresse à adresse reste le type de prise en charge le plus demandé.**

Le porte à porte reste toutefois très utilisé avec 42,4% des voyages réalisés.

Le service Le Lien reste quant à lui très peu utilisé avec 0,1% des voyages réalisés.

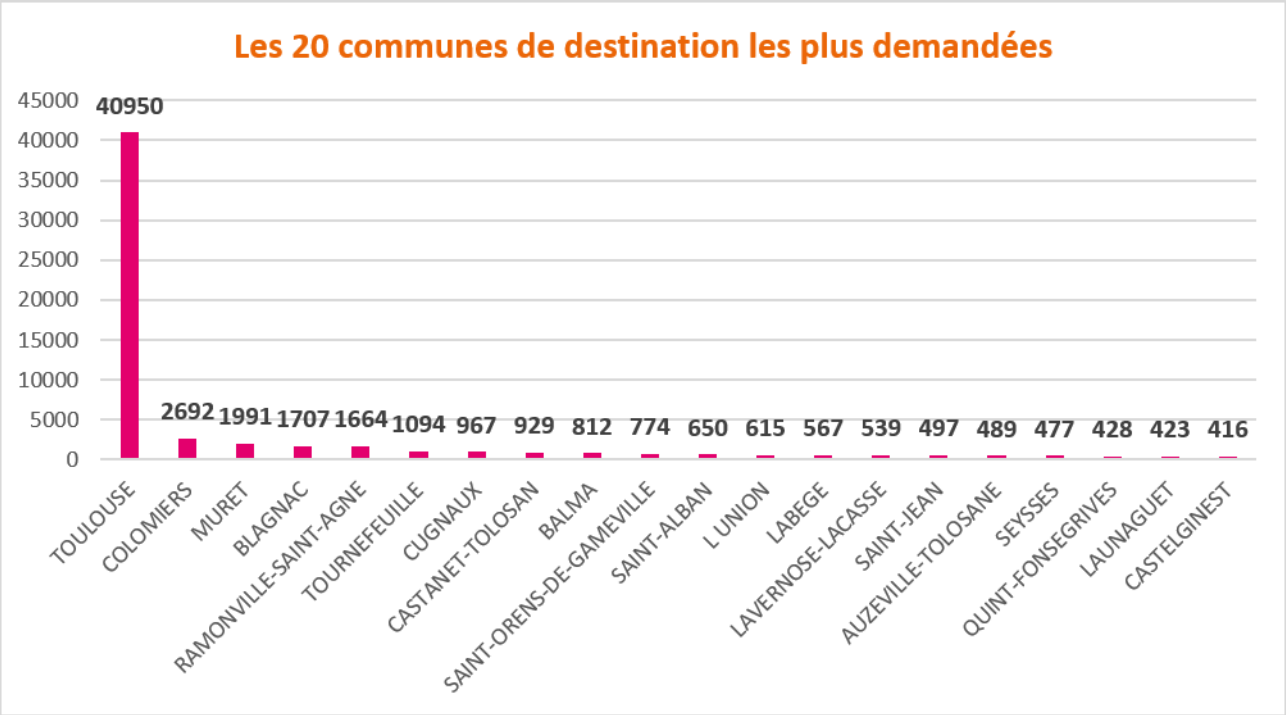
4.7 LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES VOYAGES (ORIGINES – DESTINATIONS)

Sur le S2 2025, sur les **103 villes d'origine** des voyages réalisés par le service Mobibus, nous constatons que **20 communes d'origine concentrent 87% des déplacements du semestre**. Toulouse en représente à elle seule 61%.



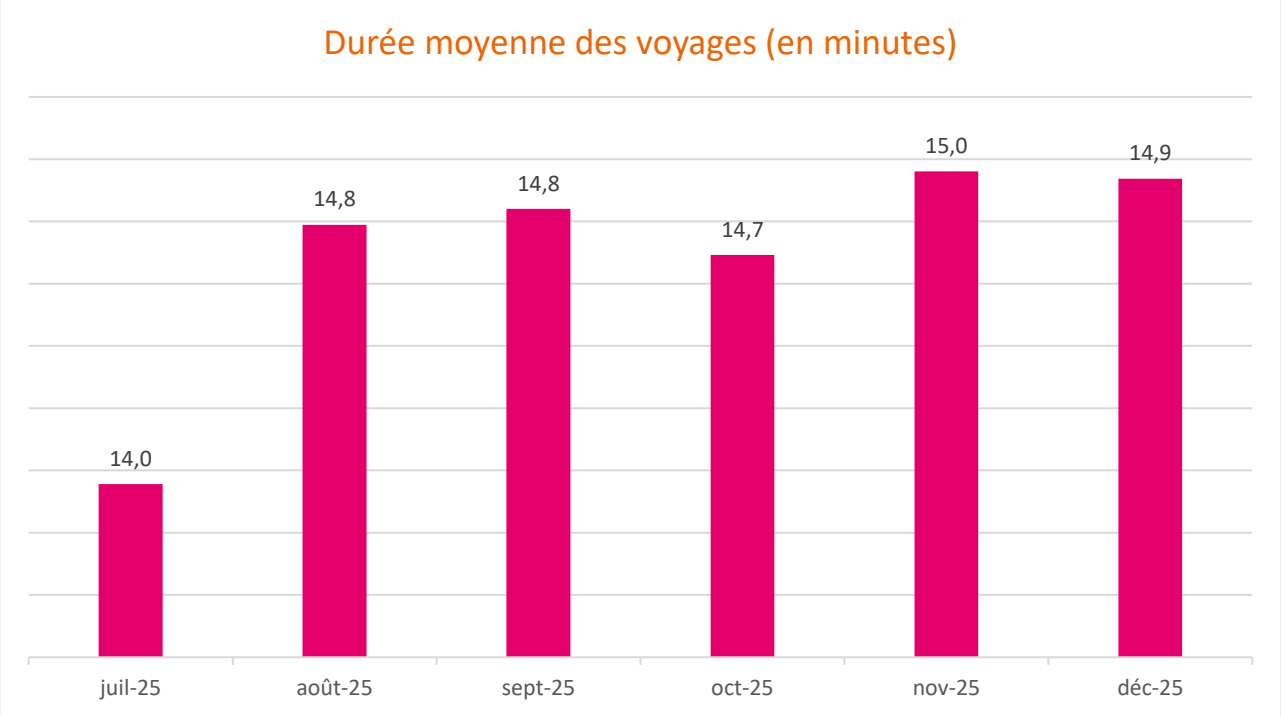
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

Sur les **101 communes de destination** des voyages réalisés par le service Mobibus, nous constatons que **20 communes de destination concentrent 84% des déplacements du semestre**. Toulouse en représente à elle seule 61%.

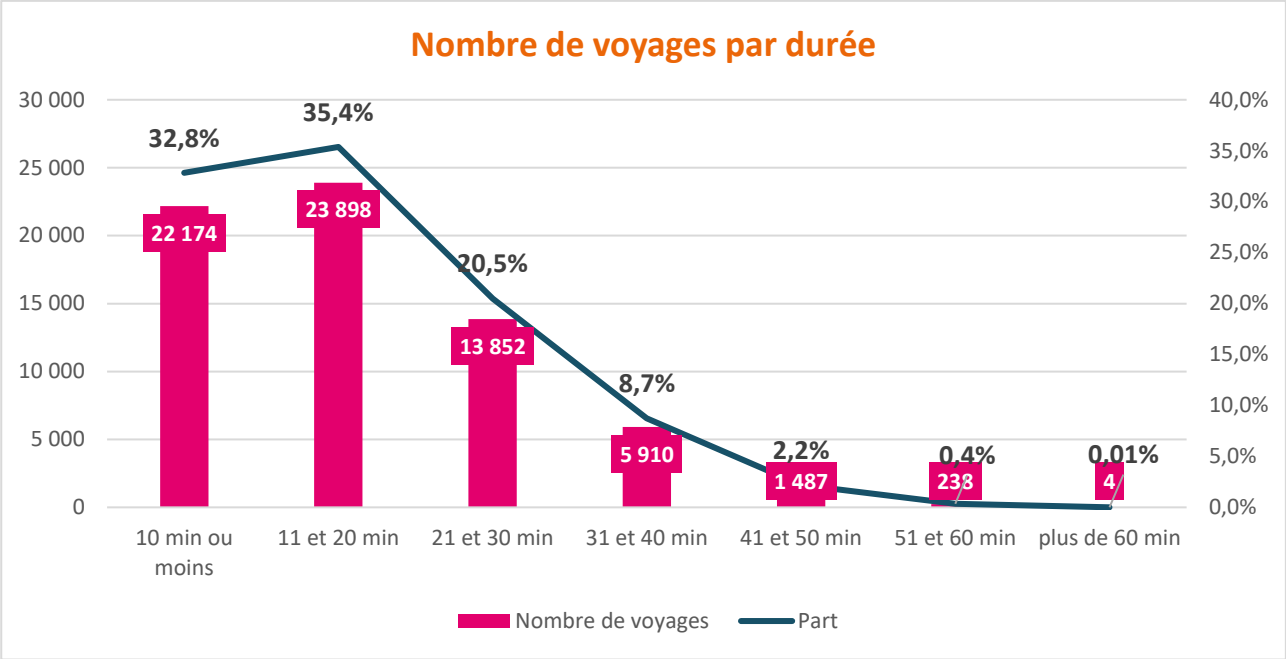


4.8 LA DUREE MOYENNE DES VOYAGES

Sur le S2 2025, la durée moyenne des voyages est de 14,7 minutes. Cette durée moyenne varie **entre 14 minutes et 15 minutes** au cours de l'exercice.



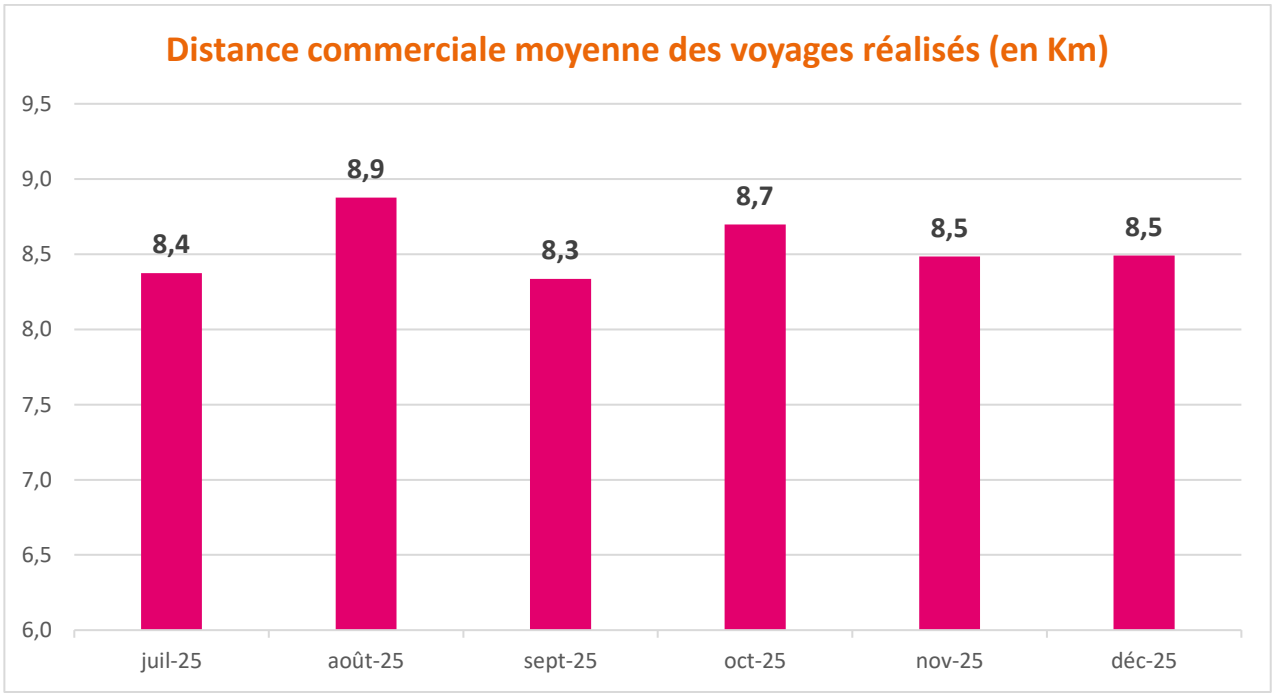
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026



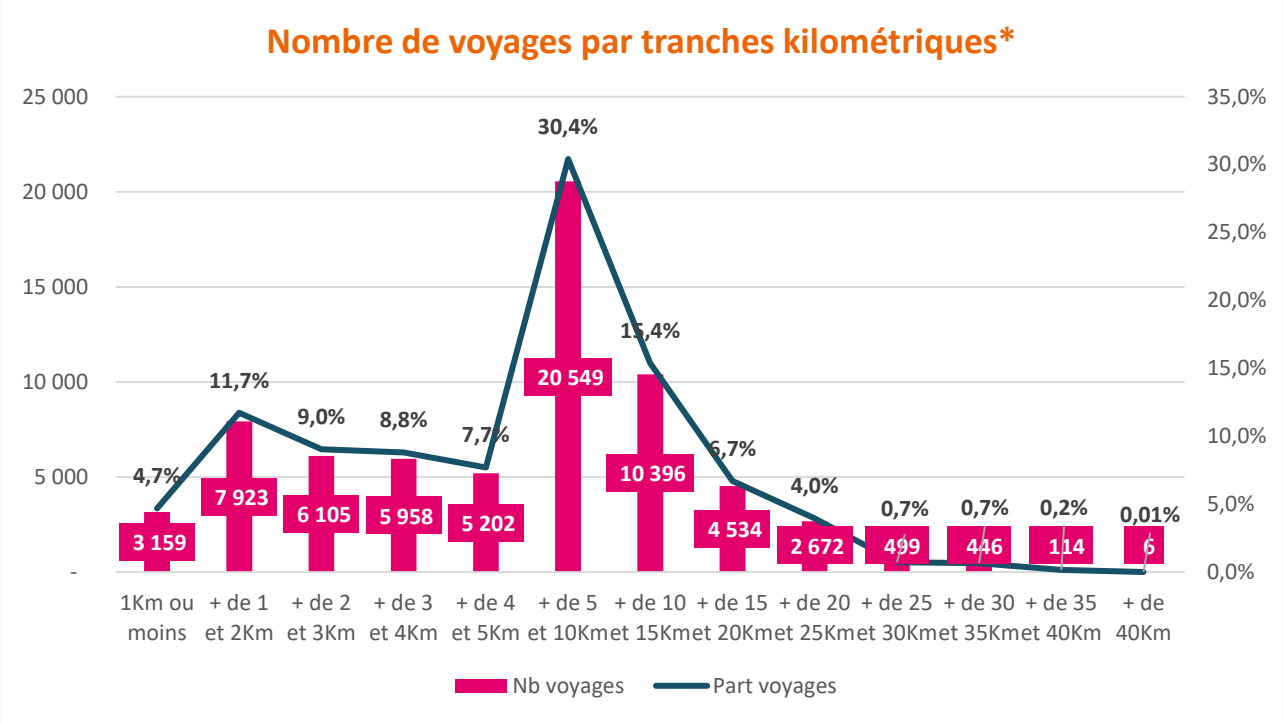
Les voyages compris entre 11 et 20 minutes représentent la plus grande part des voyages réalisés avec 35,4%.

4.9 LA DISTANCE MOYENNE DES VOYAGES

Sur le S2 2025, la distance moyenne des voyages est 8,53 Km. Par mois elle se situe **entre 8,3 et 8,9 km**.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026



*Kilomètres commerciaux

Les voyages compris entre 5Km et 15Km représentent le plus gros de la réalisation avec 45,8% des voyages.
Les voyages de moins de 5Km représentent également une part importante avec 42% des voyages réalisés.
Les voyages de plus de 15Km sont quant à eux plus rare et représentent seulement 12,2% des voyages réalisés.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

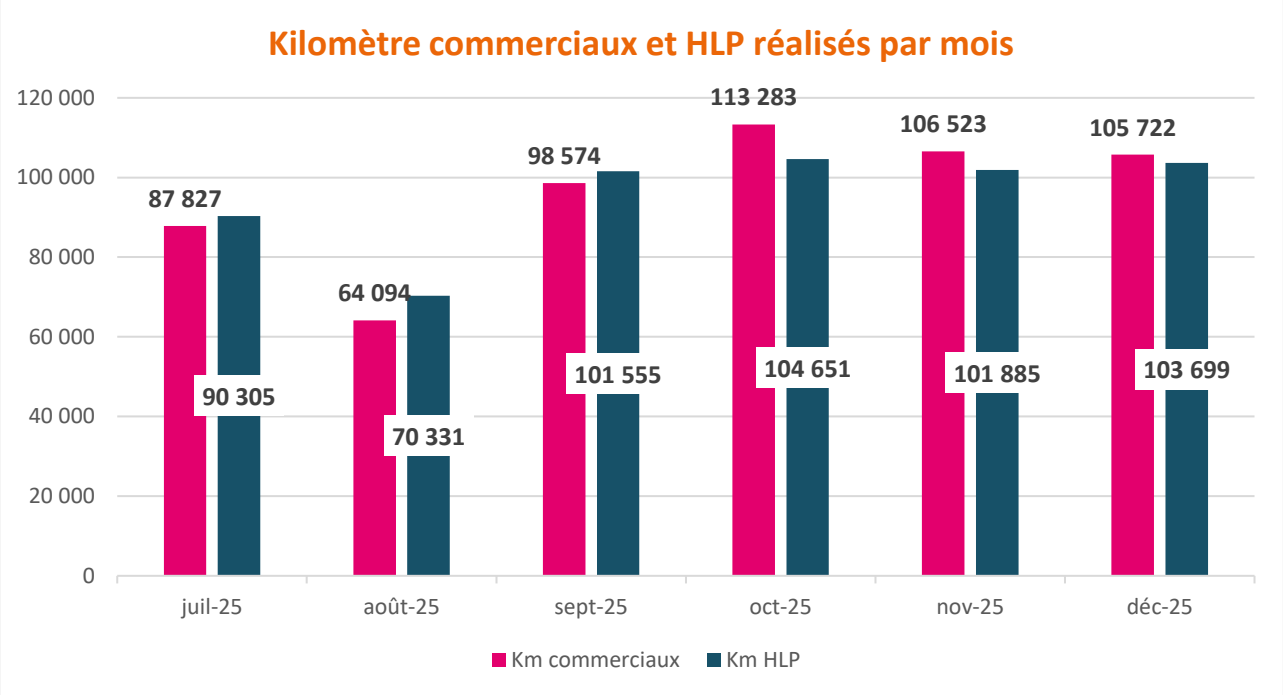
4.10 LES KILOMETRES REALISES

Sur le S2 2025, le service Mobibus réalise **un total de 1 148 448 Km** :

- **576 023 Km commerciaux qui représentent 50,2% des Km totaux**
  - **Dont 536 475 Km en propre**
  - **Et 39 547 Km sous-traités**

- **572 426 Km HLP qui représentent 49,8% des Km totaux**
  - **Dont 543 262 Km HLP en propre**
  - **Et 29 163 Km HLP sous-traités**

Ci-dessous la répartition des kilomètres commerciaux et HLP par mois :



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

4.11 LES RATIOS D'EXPLOITATION

Ratios d'activité	Cumul année S2 2025	%
Km commerciaux totaux	576 023	50,2%
Km commerciaux réalisés en propre	536 475	46,7%
Km commerciaux sous traités	39 547	3,4%
Km HLP totaux	572 426	49,8%
Km HLP en propre	543 262	47,3%
Km HLP sous-traités*	29 163	2,5%
Km Totaux	1 148 448	
km com/ voyage en propre	8,5	
km com/ voyage sous-traités	8,6	
km totaux/ voyage en propre	17,2	
km totaux/ voyage sous-traités*	14,9	
Nombre de voyages	67 563	
Nombre voyages en propre	62 954	93,2%
Nombre de voyages sous-traités	4 609	6,8%

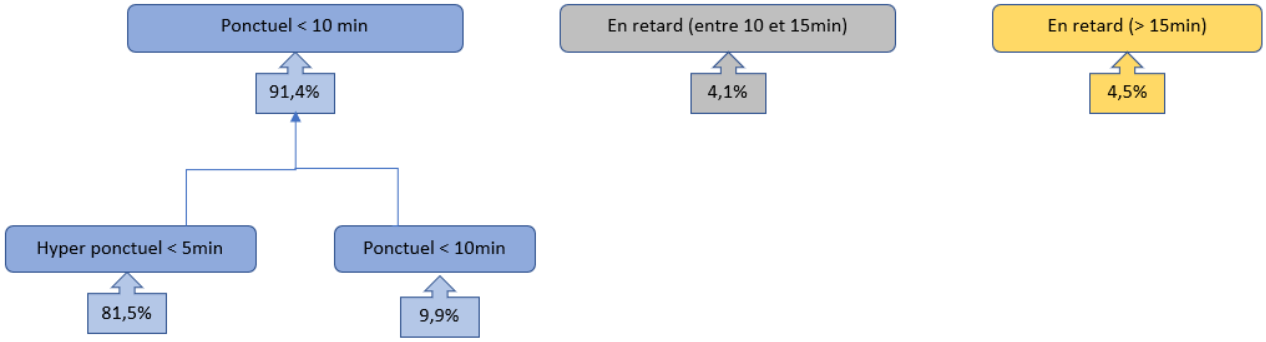
*Sur les services en sous-traitance, les kilomètres HLP de début et de fin de service ne sont pas comptabilisés.

Sur le S2 2025, les services sous-traités ont transportés 962 clients différents.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

5 La qualité de service et la relation client

5.1 LA PONCTUALITE



Malgré une activité en baisse sur le S2 2025, **la ponctualité se dégrade comparé au S2 2024 avec un taux de voyages ponctuels de 91,4% contre 93,6% en 2024**.

La dégradation de la ponctualité concerne principalement les voyages « hyper ponctuels » de 5,1 points vs 2024 avec un report en majorité sur les voyages ponctuels.
On constate également une augmentation des retards de plus de 15 minutes de +1,6%.

Cette dégradation s'explique principalement par une circulation plus congestionnée que les années précédentes.

Ecart entre horaire convenu et réalisé	T1	T2	T3	T4
Hyper ponctuel (< 5 mn)			82%	81%
Ponctuel (< 10 mn)			9,7%	10%
Retard (entre 10 et 15 mn)			3,9%	4,2%
Très en retard (> 15 mn)			4,3%	4,7%

Comparaison N et N-1	S2 2024	S2 2025	Variation 2025 vs 2024
Hyper ponctuel (< 5 min)	86,6%	81,5%	-5,1%
Ponctuel (<10 min)	6,9%	9,9%	+3%
Retard (entre 10 et 15 min)	3,6%	4,1%	+0,5%
Très en retard (> 15 min)	2,9%	4,5%	+1,6%

Bien que ce niveau de ponctualité reste bon dans l'ensemble, nous restons vigilants à son évolution afin d'apporter les améliorations nécessaires à nos outils afin de la maintenir.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

5.2 LES GROUPAGES

Le groupage est défini par le fait de transporter au minimum deux clients à l'intérieur d'un même véhicule. Le taux de groupage est calculé avec le nombre de voyages groupés sur le nombre de voyages totaux réalisés.

Le nombre de voyages groupés diminue sur le S2 2025 avec un **taux de groupage de 41,6% contre 42,7% en 2024**. Soit une baisse de 1,1 points.
Cette diminution du taux de groupage s'explique principalement par la baisse d'activité qui offre moins de possibilités de groupage au service planification.

	S2 2025	
	Volume	**Pourcentage**
Nombre voyages groupées	28 098	41,6%
Nombre voyages non groupées	39 465	58,4%
Nombre voyages totales	67 563	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

5.3 ENQUETE DE SATISFACTION

En 2025, l'échelle de satisfaction a évolué (passage d'une note de 0 à 10 à une échelle sémantique à 4 niveaux).
La comparaison interannuelle en pourcentage reste pertinente, mais la note de 15,4 ne peut pas être directement comparée à celle de l'année dernière en raison du changement de la méthodologie

15,4/20

de moyenne

87,2%

de satisfaits

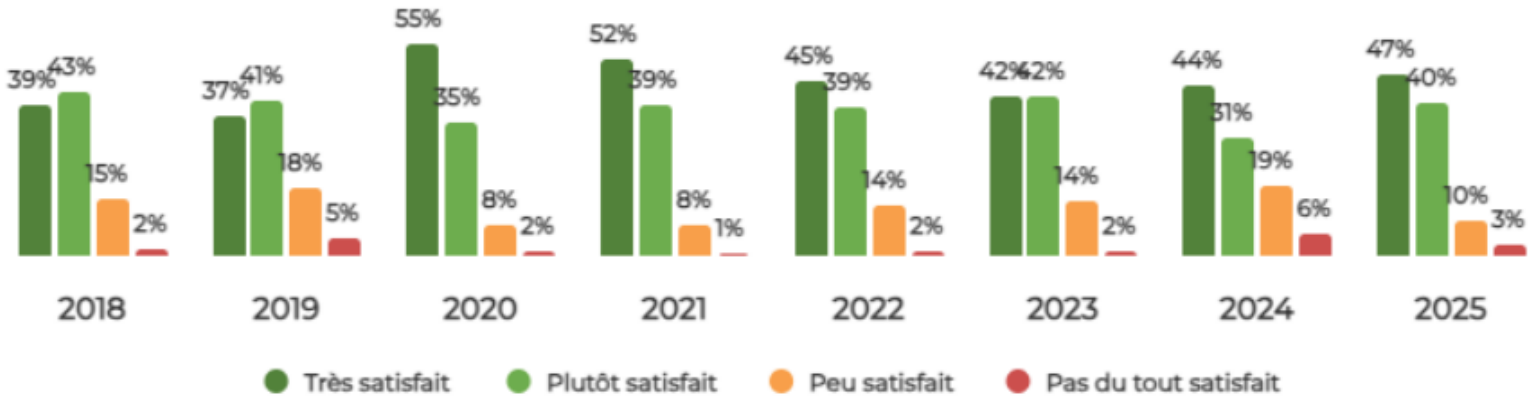
Une satisfaction globale qui progresse en 2025 :

- **87,2% des clients sont satisfaits et attribue une moyenne de 15,4/20**

Les avis se polarisent davantage vers le haut :

- la part des « très satisfaits » progresse (+3 pts environ) tandis que les insatisfaits (à la fois « peu satisfaits » et « pas du tout satisfaits ») diminuent, traduisant une réduction de l'insatisfaction client.
- Un retour aux niveaux élevés observés les années précédentes, il convient toutefois de consolider cette dynamique en traitant les irritants récurrents (problèmes de réservation liés à la popularité du service, annulations ou refus, etc.)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026



Afin d'avoir un suivi plus fin et plus régulier, des enquêtes mensuelles ont été mises en place. Ces enquêtes ciblent une vingtaine de clients utilisateurs du service et sont envoyées le lendemain ou le surlendemain d'un transport afin de recceuillir leur avis « à chaud ».

Les enquêtes ont débutées en septembre 2025 et sont réalisées par un auditeur externe. Les résultats du S2 2025 sont les suivants :

	septembre 2025	octobre 2025	novembre 2025	décembre 2025	CUMUL
Satisfaction Globale	89,7 %	80,8 %	91,7 %	92,6 %	88,7 %
Ponctualité Déclarative	79,3 %	84,0 %	83,3 %	80,0 %	81,7 %
Accueil Conducteur	96,5 %	96,7 %	90,0 %	96,9 %	95,1 %
Propreté/Fonctionnement véhicule	98,4 %	99,4 %	97,8 %	97,4 %	98,2 %
Nombre d'interviews	29i	26i	24i	27i	106i

Ces résultats ne sont pas comparables à l'enquête annuelle, l'échantillon de répondant étant beaucoup plus faible. On constate cependant des tendances similaire avec celle-ci.

On observe également un décalage entre la ponctualité calculée et la ponctualité déclarative/ressentie par les clients.

Le détail de chaqu'un de ces différents critères est consultable par Tisséo sur le portail de l'auditeur.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

6 Les moyens matériels et humains déployés

6.1 LES MOYENS MATERIELS

Au 31 décembre 2025, le parc de Mobibus est composé de 72 véhicules (dont 2 en réserve). La répartition est la suivante :

- 17 véhicules 0 UFR (dont 2 électrique)
- 20 véhicules 1 UFR
- 35 véhicules 3 UFR

Renouvellement de 6 véhicules 0 UFR

Chaque véhicule réalise en moyenne 15 951Km sur la période.

6.2 LA SINISTRALITE

Sur le S2 2025 nous avons enregistré 30 accidents dont :

- 26 responsables à 100% (dont 24 sans tiers)
- 4 non responsables

6.3 LES CONTRAVENTIONS

Sur le S2 2025 nous avons reçu 17 contraventions :

- 10 pour excès de vitesse

7 pour stationnement
Cela correspond à un taux de 2,6 accidents pour 100 000Km

Afin de diminuer la sinistralité et les infractions routière, des quarts d'heure sécurité sont régulièrement organisés afin de sensibiliser, par thématiques, les conducteurs. Ces quarts d'heure sécurité sont réalisés, à minima, 2 fois par an par conducteur.

6.4 LES MOYENS HUMAINS

Au 31 décembre 2025, les équipes de Mobibus se composent de 102 salariés.

- Exploitation : 21 agents qui représentent 20 ETP
- Conduite : 87 conducteurs qui représentent 82 ETP

Ces 82 ETP réalisent 57 795,51 heures de TTE dont 23 433 heures commerciales de conduite.
La moyenne d'âge est de 44,7 ans et la répartition hommes/femmes est de 40% de femmes et 60% d'hommes.

6.5 LA FORMATION

Sur le S2 2025, Transdev TPMR Toulouse a dispensé 196 heures de formation

- 112h sur la santé/sécurité
- 84h de formation PMR

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

7 Economie du contrat

7.1 LA GRILLE TARIFAIRE

Tarification	2025	
	TTC	HT
Ticket unitaire adresse à adresse	1,80 €	1,64 €
Ticket unitaire porte à porte	3,60 €	3,14 €
Carnet de 10 adresse à adresse	15,70 €	14,27 €
Carnet de 10 porte à porte	31,40 €	27,36 €
Abonnement adresse à adresse	40 €	36,36 €
Abonnement porte à porte	80 €	69,70 €
Accompagnateur payant	1,70 €	1,55 €
Annulation tardive demi tarif	0,50 €	0,45 €
Annulation tardive plein tarif	1 €	0,91 €
Déplacement inutile	8 €	7,27 €

7.2 LES RECETTES VOYAGEURS

	Nombre de ventes par titre de transport	Recettes par titre de transports (TTC)
Ticket unitaire adresse à adresse	33 763	60 773,40 €
Ticket unitaire porte à porte	25 502	91 810,20 €
Carnet de 10 adresse à adresse	326	5 118,20 €
Carnet de 10 porte à porte	188	5 903,20 €
Abonnement adresse à adresse	65	2 600,00 €
Abonnement porte à porte	39	3 120,00 €
Accompagnateur payant	1 739	2 955,70 €
Annulation tardive demi tarif	1 405	702,50 €
Annulation tardive plein tarif	4 230	4 230,00 €
Déplacement inutile	1 211	9 688,00 €
TOTAL	**68 468**	**186 901,20 €**

Les titres de transport unitaires adresse à adresse et porte à porte représentent 86,6% des ventes.

Avec le changement de la grille tarifaire et des achats faibles de carnets de 10 déplacements et d'abonnement, le panier moyen, de juillet à décembre 2025 est de 99,68€ par utilisateur du service.

Cela représente pour les utilisateurs un coût de 2,42€/voyage.

	Juillet/août 25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25	Total
Montants facturés	49 472,8 €	32 793,3 €	35 677,4 €	33 786,2 €	35 171,5 €	186 901,20 €
Montants encaissés	3 257,9 €	21 775,8 €	17 353,7 €	26 540,9 €	34 098,1 €	103 026,38 €

Le taux de couverture des recettes facturées est de 4,4%.
Le taux de couverture des recettes encaissées n'est lui que de 2,4%.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

7.3 LES FORMULES D'INDEXATION

Transdev TPMR Toulouse, formule d'indexation 2025

A = 0,15 + 0,55*(Sn/So) + 0,05*(Gn/Go) + 0,10*(Ern/Ero) + 0,15*(Pn/Po)

S	Salaires Ouvriers	
INDICE	Identifiant : 01565196	
	Année référence	dernier indice
	Janv 2024-Déc2024	
	139,50	143,08
Evolution	**1,0257**	
Poids indice dans formule	0,550	
Résultat final	**0,5641**	

Er	Industrie équipemt automobile	
INDICE	identifiant : 010764252	
	Année référence	dernier indice
	Janv 2024-Déc2024	
	110,00	112,00
Evolution	**1,0182**	
Poids indice dans formule	0,100	
Résultat final	**0,1018**	

G	Gazole	
INDICE	Identifiant : 00442588	
	Année référence	dernier indice
	Janv 2024-Déc2024	
	1,70	1,63
Evolution	**0,9598**	
Poids indice dans formule	0,050	
Résultat final	**0,0480**	

IPC	Prix à la consommation	
INDICE	identifiant : 01759970	
	Année référence	dernier indice
date	Janv 2024-Déc2024	
	119,80	121,24
Evolution	**1,0120**	
Poids indice dans formule	0,150	
Résultat final	**0,1518**	

Total partie Fixe :	15%	
	0,150	
Somme des indices	0,8657	
TOTAL FORMULE de REACTUALISATION :	**1,0157**	
CFF	*1,57%*	

Poids des indices dans la formule :

		en % du total	
Total partie Fixe :		15%	0,150
Salaire	**S**	55%	0,550
Equipt :	**Er**	10%	0,100
Gas Oil	**G**	5%	0,050
Industri	**IPC**	15%	0,150
	total	**100%**	**1,000**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

7.4 LES COMPTES DE L'EXERCICE

La liasse fiscale 2025 ainsi que le rapport de gestion 2025 validés en assemblée générale du 17 juin 2026 sont disponibles en annexes 1 et 2.

7.5 BONUS ET PENALITES

S2 2025	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités/ Intéressement	1ème Trim.	2ème Trim.	3ème Trim.		4ème trim		
Ponctualité	93% et plus	moins de 90%	oui			91,7%	☹	91,1%	☹	Tableaux de bord
Disponibilité du service réservation téléphonique	95% et plus	moins de 90%	oui			94,1%	☹	96,1%	☺	
Disponibilité du service (Taux de refus)	2% ou moins	plus de 4%	oui			2,5%	☹	1,9%	☺	

	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités/ Intéressement	Année S2 2025	
Satisfaction globale des usagers	Moyenne des notes = ou sup à 16/20	Moyenne des notes inf à 15/20	oui	15,4	☹
Satisfaction conditions de réservation	Moyenne des notes = ou sup à 16/20	Moyenne des notes inf à 14/20		16,2	☺
Satisfaction conditions de prise en charge lors d'un déplacement à bord d'un véhicule	Moyenne des notes = ou sup à 17/20	Moyenne des notes inf à 16/20		17,2	☺

Synthèse Intéressement / Pénalités	TRIMESTRIEL				ANNUEL
1. La réalisation du service	T1 2021	T2 2021	T3 2021	T4 2021	(€ HT)
Ponctualité			0 €	0 €	0 €
Disponibilité du service de réservation téléphonique			0 €	4 000 €	4 000 €
Disponibilité du service (taux de refus)			0 €	4 000 €	4 000 €

2. Résultats de l'enquête satisfaction réalisée par Tisséo Collectivités		
Satisfaction globale des usagers		0 €
Satisfaction conditions de réservation		5 000,00 €
Satisfaction conditions de prise en charge		5 000,00 €
	TOTAL	18 000 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

7.6 LES CHARGES D'EXPLOITATION

		2025
Salaires et traitements totaux		1 523 988 €
dont personnel de conduite	*1 177 311 €*	
Charges sociales du personnel		560 979 €
dont personnel de conduite	*519 131 €*	
Réduction Fillon		- 44 840 €
Frais kilométriques		333 891 €
dont carburant	*130 303 €*	
dont coûts d'entretien	*203 589 €*	
Frais de sous-traitance		200 895 €
Impôts, taxes et versements		92 640 €
Frais Indirects		696 610 €
Dotations aux amortissements		223 439 €
Dotations aux provisions sur actif		9 721 €
Dotations aux provisions pour risques et charges		103 795 €
Frais financiers		7 €
Participation		750 €
Impôts sur les bénéfices		2 892 €
Total Charges de l'exercice		**3 704 768 €**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

7.7 DETAIL DES FRAIS INDIRECTS

Dépenses en €	2 025
Vêtements conducteurs	9 286
Frais de formation et frais	9 800
Assurances véhicules	62 233
Assurances autres	3 851
Frais informatiques	97 447
Coûts Systèmes d'informations Voyageurs	29 823
Loyer véhicules	53 638
Téléphone - affranchissement	21 179
Frais administratifs autres	3 047
Frais de péage	11 539
Conseils	23 295
Coûts bâtiments (entretien/nettoyage/électricité/TF)	17 907
Loyer	44 784
Personnel finance et RH	17 771
Personnel direction et frais	109 947
Honoraires (CAC et avocats)	3 321
Frais de comptabilité	35 881
Assistance technique	114 128
Divers	27 733
Total Frais indirects	**696 610**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026

7.8 LA CONTRIBUTION DE TISSEO COLLECTIVITES – FACTURE DEFINITIVE S2 2025

Solde définitif 2ème sem 2025 - AVOIR PROFORMA

Convention TISSEO / TPMR

Marché M2024-055

		base	indice	Tx TVA	Total hors taxes
Charges de référence 2025	4 144 069 €				
Charges hors amortissement	*C1n*	4 144 069 €	1,0157	10%	4 209 130,88 €
Acomptes facturés		-4 144 069 €	1	10%	- 4 144 069,00 €
Actualisation provisoire facturée		- €	1	10%	- €
Bonus et pénalités 2025					
ponctualité		- €	1,0157	10%	- €
disponibilité du service de réservation télephonique		4 000,00 €	1,0157	10%	4 062,80 €
disponibilité du service (taux de refus)		4 000,00 €	1,0157	10%	4 062,80 €
satisfaction globale des usagers		- €	1,0157	10%	- €
satisfaction conditions de réservation		5 000,00 €	1,0157	10%	5 078,50 €
satisfaction conditions de prise en charge		5 000,00 €	1,0157	10%	5 078,50 €
Réfaction S2-2025 pour activité		- *380 399,48 €*	1,0157	10%	- 386 372 €

Total HT		**- 303 027,27 €**
TVA	**10%**	- 30 302,73 €
Total TTC		**- 333 330,00 €**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20261029-20261014-2-3D-DE
Date de télétransmission : 29/10/2026
Date de réception préfecture : 29/10/2026