

D.2016.10.19.5.4

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
DE L'AGGLOMERATION TOULOUSAINE**

Séance du 19 Octobre 2016

5 - PILOTAGE DU RESEAU
5.4. – PRESENTATION DU BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO-EPIC

L'an deux mille seize, le dix-neuf octobre à Toulouse Métropole, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
AUJOLAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire	X	X (M.Briand à partir de 13h35)	
CHOLLET François	X		
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X	X (M. Lattes à partir de 12h07)	
KELLER Bernard		X (M. Moudenc)	
LAGLEIZE Jean-Luc		X (Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc	X		
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAL-MICHELET Karine	X		
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
LERY Sébastien	X	X (M. Bacou à partir de 13h42)	
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline	X		
SUAUD Thierry	X		

L'exploitation du réseau urbain a été confiée à Tisséo-EPIC à compter du 1er avril 2010 dans le cadre d'un contrat de service public pour une durée de 5 ans, et prolongée par avenant jusqu'en décembre 2016. Chaque année, un bilan annuel d'activité est réalisé par Tisséo-EPIC.

Le bilan d'activité présenté au titre de l'exercice 2015 a fait l'objet d'un examen en commission consultative des services publics locaux le 8 juillet 2016. Il est joint en annexe.

L'année 2015 est une année contrastée et atypique, elle a été marquée notamment par :

- **L'offre kilométrique 2015 est en progression de +2%** par rapport à 2014 et se situe à 35,2 millions de kms avec un taux de sous-traitance de 12,6%.

L'année 2015 se caractérise par essentiellement la mise en service du tramway T2 desservant l'aéroport. La production de l'offre a été marquée par le lancement des travaux sur la ligne A du métro (1 mois en été).

- **La fréquentation globale du réseau 2015 en baisse de 2 %** par rapport à 2014, avec 121.3 millions de déplacements et de 171 millions de validations (c'est-à-dire les voyages comptés, un déplacement) ; le rapport entre nombre de déplacements et nombre de voyages (taux de correspondance) étant de 1,41.

Cette baisse s'explique par une combinaison de facteurs conjoncturels tels qu'un contexte national peu propice, des mouvements sociaux et la réalisation des travaux sur la ligne A en été (interruption du service pendant 40 jours).

La hausse encourageante de la fréquentation au premier semestre 2016, + 8,6%, montre qu'il s'agit de facteurs conjoncturels.

Les déplacements sont réalisés à hauteur de :

- 67 % par des usagers qui utilisent des titres payants,
- 26 % par des usagers qui utilisent des titres gratuits non compensés,
- 7 % par des usagers qui utilisent des titres gratuits compensés.

▪ **Des recettes commerciales stables par rapport à 2014 :**

Les recettes commerciales 2015 se situent à 73,7 millions € HT dont 69,1 M€ de recettes de trafic et 3,1 M€ de recettes annexes.

Les recettes de trafic sont au même niveau qu'en 2014, soit 69,1 millions d'euros, et se décomposent comme suit :

- 43 % de titres occasionnels
- 39 % d'abonnements
- 5 % de titres navette aéroport
- 13 % de titres gratuits compensés

▪ **Des actions en faveur de l'Accessibilité :**

La fréquentation des PMR et accompagnants est de 2.3 millions de validations en 2015 soit + 18 % en 5 ans.

Au plan de la formation du personnel : 100 % des conducteurs et agents commerciaux sont formés à l'accueil des personnes en situation de handicap. En termes d'équipements, 100 % du matériel roulant et des agences sont accessibles.

▪ **Des engagements Qualité :**

Qualité produite : la certification AFNOR est reconduite et 21 services sont certifiés : les 2 lignes de métro, T1 et T2, 18 lignes de bus, le TAD 106 et l'ensemble des agences commerciales. 80% des voyages réalisés sur le réseau utilisent des modes certifiés.

Qualité perçue : le taux de satisfaction est de **90 %** en 2015. Il se décompose en :

- Très satisfaisant : **25 %**
- Assez satisfaisant : **65 %**
- Peu satisfaisant : 9 %
- Pas du tout satisfaisant : 1 %

▪ **Des effectifs en augmentation de 1,9 % par rapport à 2014 :**

Les effectifs, 2 788 E.T.P., ont augmenté de 55 ETP entre 2014 et 2015. Cette hausse est principalement liée aux embauches de conducteurs en lien avec l'évolution de l'offre programmée, soit + 2% en 2015.

▪ **Une contribution financière à la hausse :**

Au plan financier, les dépenses 2015 à la charge du SMTC atteignent 243 millions d'euros en 2015 contre 233 millions d'euros en 2014. Les dépenses de personnel représentent les 2/3 du total.

Les dépenses ont évolué de + 4,3 % par rapport à 2014 et les recettes d'exploitation sont stables et s'élèvent à 73,7 millions d'euros.

Le taux de couverture des dépenses par les recettes est de 30.8 % en 2015. Il est en diminution par rapport à 2014 (32%) et aux années précédentes.

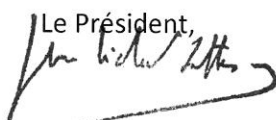
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport présenté au titre de l'exercice 2015.

ARTICLE 2 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que dessus,

Pour extrait conforme,

Le Président,


Jean-Michel LATTES

Tisséo EPIC
Bilan d'Activité 2015



COMMISSION CONSULTATIVE DES SERVICES PUBLIC LOCAUX

6 JUILLET 2016

I. Données d'activité

BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO EPIC

I- A – Offre et Production Commerciale :



• **Programmation Kilométrique Commerciale 2015 : 35,2 M.km**

⇒ + 2% par rapport à 2014 , soit ~ 700 000 km supplémentaires.

⇒ une année riche en évènements :



Mise en œuvre Branche T2 – Aéroport (11 avril 2015)



Première année Pleine du Métro à 3H du matin .



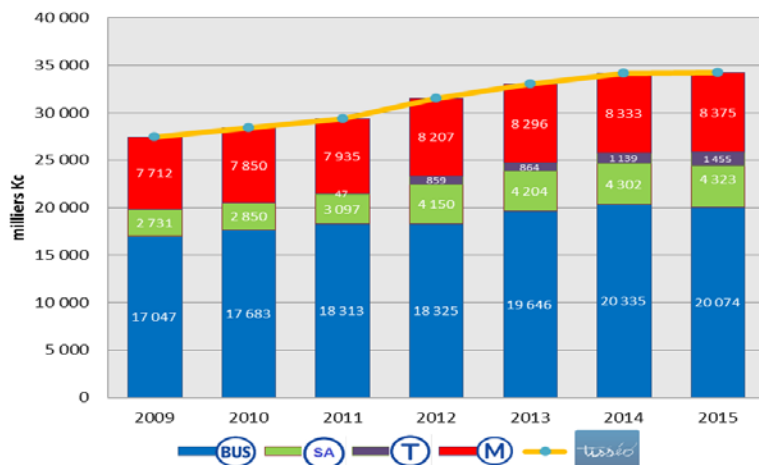
Travaux Ligne A : C3-C6 (fermeture partielle 15 juillet – 23 Aout)

Mise en place Navette de substitution **Aréa**

Ouverture 3^{ème} dépôt bus Colomiers (février)

Mouvements sociaux début d'année (mars à mai)

Evolution de l'offre kilométrique Tisséo
(production réalisée)



⇒ **Taux de réalisation impacté par le dernier point : 97,3 %**

⇒ **Production réalisée : 34, 2 millions de km commerciaux**

⇒ **Au final, une production réelle stable par rapport à 2014.**

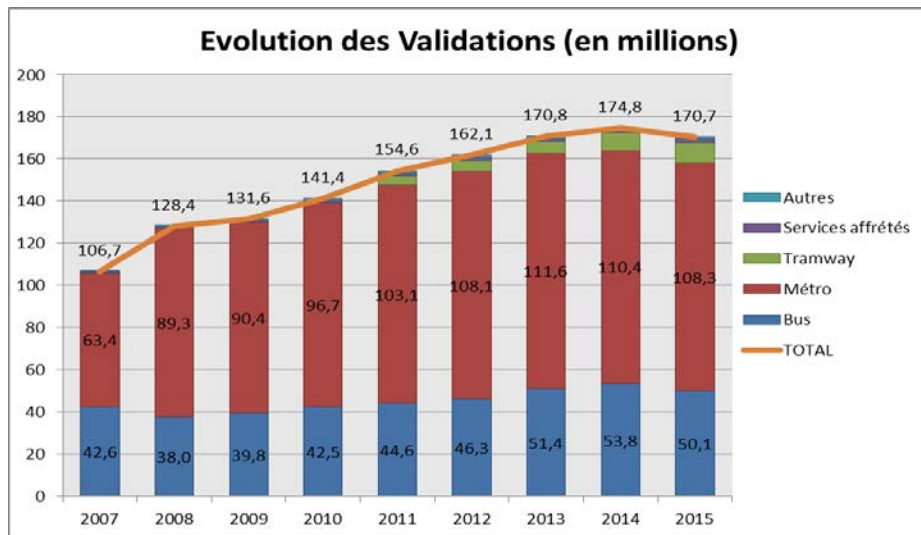
⇒ **~ 40 km/ an par habitant du PTU**

Taux de Sous-traitance	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Global (ensemble Réseau)	10,8%	12,3%	13,2%	12,7%	12,6%	12,6%
Surface (bus seulement)	14,9%	16,7%	18,5%	17,6%	17,5%	17,7%
dont TAD	11,8%	13,3%	12,8%	12,1%	12,0%	12,3%
dont TamTAm			1,7%	3,1%	2,7%	2,8%
dont lignes régulières et scolaires	3,1%	3,4%	4,0%	2,4%	2,8%	2,7%

⇒ **conforme au Contrat Service Public**

BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO EPIC

I- B – La fréquentation du Réseau :



FOCUS INFO 2016

Un premier semestre encourageant

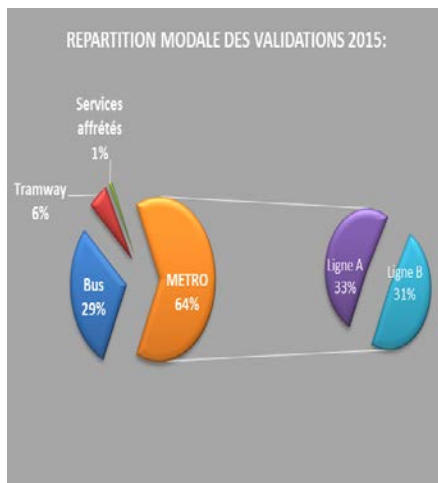
➔ + 8,6% PAR RAPPORT A 2015

BUS + 17,6%

M +3,2% LA et LB

T +23%

SA Services affrétés : + 4,6%



2015 : Une année contrastée et atypique

• Une combinaison de facteurs défavorables :

- ⇒ Contexte national peu propice (*attentats, manifestations...*)
- ⇒ Evénements climatiques (2 jours neiges)
- ⇒ Climat social interne tendu (métro 3h, mouvements bus)
- ⇒ Travaux Ligne A (interruption Ligne A pendant 40 jours été)
- ⇒ Autres (politique stationnement, prix gasoil, tendance baisse mobilité, crise)

⇒ **IMPACT : - 5,1 millions de validations / 2014.**

• Des points positifs :

- Le tramway en forte progression : 9,6 M (+17,3%)
- Les Tad et Tamtam en hausse : 1,7 M (+2,3%)

⇒ **121,3 millions de déplacements en 2015.**

~ 121 déplacements /an par habitant du PTU

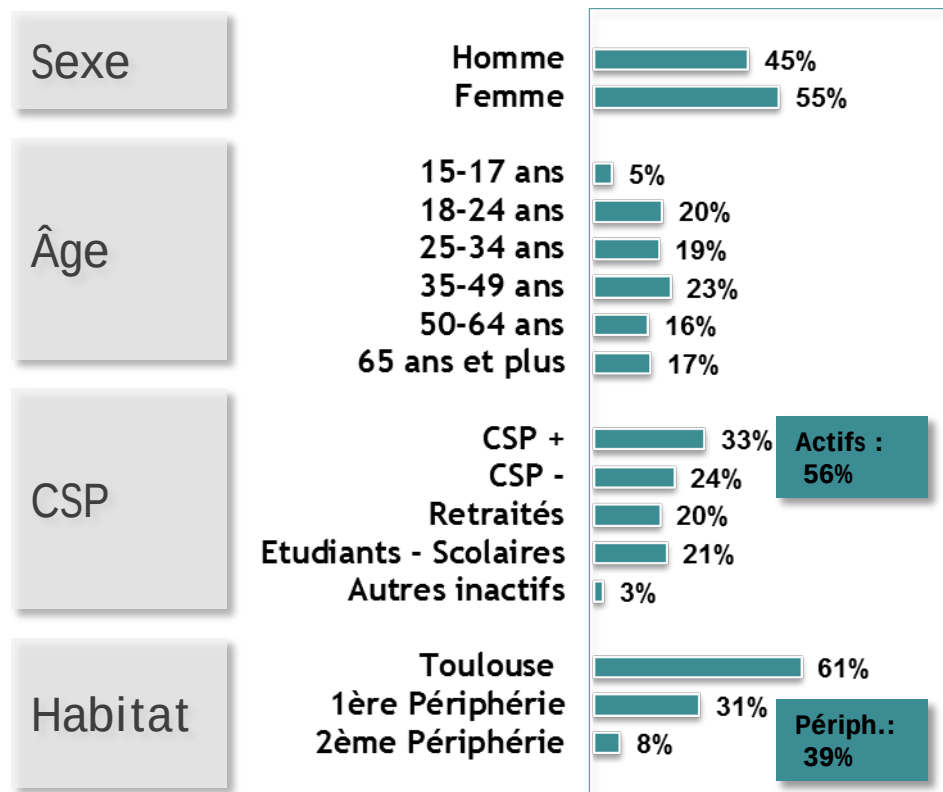
• Tx de correspondance stable: 1,41

• Près de **171 millions** de validations en 2015

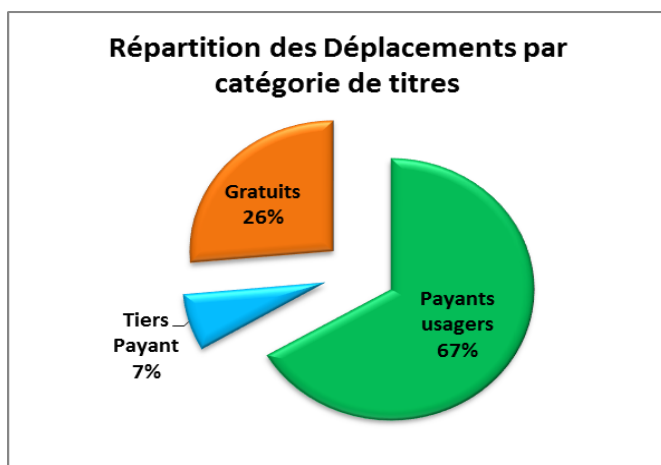
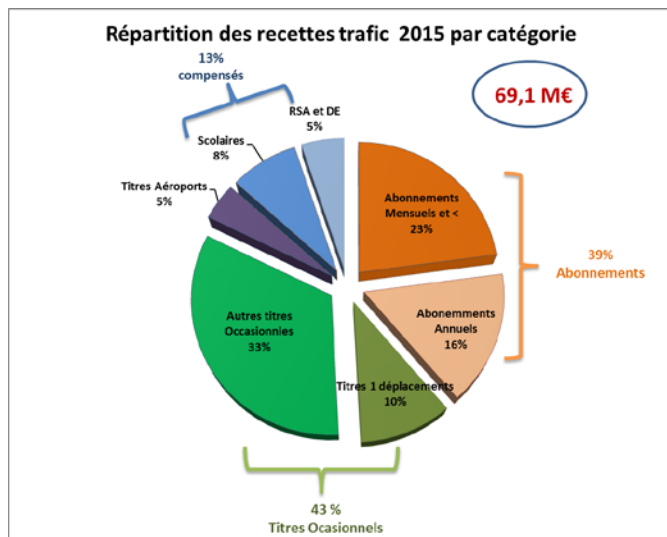
⇒ - 2,3% par rapport à 2014 (- 4M)

⇒ - 6,5% par rapport à l'objectif (-11,8M)

I- C – PROFIL VOYAGEURS

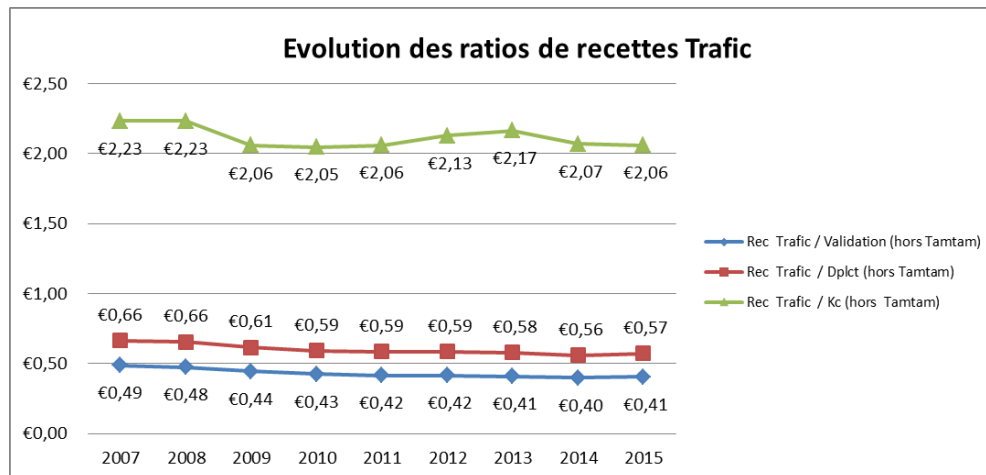


I- D – Les recettes commerciales



• **73,7 millions HT** de recettes commerciales.

- Niveau **2014** maintenu
- **Recettes Trafic : 69,1 M€** :
 - ⇒ Payants : 59,9 M€ idem 2014
 - ⇒ Compensés (RSA , DE, scolaires) : 9,2 M€ (+4 %)
- Des **Recettes abonnés** en progression (+3,5%)
- **Navette Aéroport** : 3,1M€ (- 2,9%, T2 et hausse tarifaire)
- **Ratios de Recette / Voyageur** en progression
- **Taux gratuité stable : 26%**



BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO EPIC

I- D – Les recettes Commerciales (suite)

Contrôle et Fraude 2015	2015	2014	Objectif
% déplacements contrôlés	0,9%	1,0%	1,1%
Nombre de contrôles Réseau (millions)	1,1	1,2	1,4
Nombre de PV Dressés	18 078	16 003	17 637
Taux de Verbalisation	1,6%	1,3%	1,3%
Taux de Recouvrement	45%	44%	44%
Montant Amendes (k€)	307 K.€	258 K.€	270 K.€

CONTRÔLE ET FRAUDE

- Près de 1 % des déplacements contrôlés
- (hors actions conducteurs)
- **18 078 PV dressés (+13%)**
- **Taux de verbalisation : 1,6%**
- 45% de recouvrement (*RATP:13%, SNCF:10%*)
- Montant amendes 307 K€ (+18%)

millions € H.T	2015	2014	Evolution	vs Objectif		
Publicité	2,27	2,20	+0,08 +3,5%	2,65	-0,38	-14,5%
Locations commerciales	0,55	0,49	+0,06 +12,5%	0,54	0,02	+2,9%
Entretien Abribus	0,27	0,28	-0,01 -2,0%	0,25	0,03	+12,0%
TOTAL RECETTES ANNEXES	3,10	2,97	+0,13 +4,4%	3,44	-0,34	-9,9%

RECETTES ANNEXES : 3,1 M.€

- ⇒ + **132 K€ (+4,4%) Vs 2014**
- ⇒ Locaux commerciaux : + 60 K (nouvelles surfaces)
- ⇒ Stagnation Recette entretien abribus

BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO EPIC

I- E – La qualité du service offert

Indicateurs Principaux		2015 REEL	2014
un réseau attractif, fiable et sûr			
Exploitation	Vitesse Commerciale (jour type)	17,1 33,4 17,2	17,1 33,4 17,6
Fiabilité du service	Taux de réalisation de l'offre bus	95,9%	98,7%
	Régularité - ponctualité Production	90,0%	88,6%
	Taux de réalisation de l'offre tram	98,0%	99,6%
	Régularité - ponctualité Production	96,0%	96,5%
	Disponibilité du système	88,0% 98,9%	98,3% 98,7%
Maintenance	Taux de panne bus (10 000 kt)	2,2	2,2
	Taux d'indispo parc bus	15,6%	15,9%
	Taux de défaillance signalées (10 000 kt)	1,67	2,25
	Taux d'indispo parc tram	9,8%	9,8%
	Taux d'indispo parc métro	14,5%	14,7%
Accidentologie	Nbre d'accidents / 100 000 Kc	5,4	5,7
	Nbre d'accidents impliquants MR	1,4	1,1
	Incidents stations et rames/ 100 000 Kc	1,9	1,8
Ambiance et qualité perçue	Taux de fraude enquête (hors refus de présentation)	3,2%	4,1%
	Indice de confort des rames	99,6% 99,7%	99,1% 99,5%
une production propre			
	Emission de Gaz Effet de Serre (T / Km)	1,89	ns
	Taux d'équipement GNV (au 31/12)	42%	42%
	Part de voyages propres (électricité)	69%	68%

⇒ vitesse commerciale stable

⇒ Disponibilité globale du service impactée par les mouvements sociaux et C3-C6.

⇒ Mais Régularité-ponctualité bus et tram en nette amélioration.

⇒ Taux de panne maîtrisé et en amélioration sur le tramway

⇒ Taux d'indisponibilité en amélioration, mais objectif non atteint au bus

⇒ Accidentologie toujours en baisse.

⇒ Stabilisation du taux de confort des rames.

⇒ Baisse des émissions unitaires

⇒ Impact Travaux métro ligne A

I- F – BILAN ET ACTIONS ACCESSIBILITE

• PMR et accompagnants :

⇒ **2,3 millions de validations en 2015** (1,6 millions de déplacements)
(Handicap >= 80%)

⇒ **+ 18 % en 5 ans**

• Formation du personnel :

- ⇒ **100% des conducteurs et agents commerciaux formés à l'accueil des personnes en situation de handicap**
- ⇒ **100% des commerciaux initiés à la LSF (vidéo interprétation LSF à Jaurès et 6 agents formés LSF)**

• Equipements :

- **100% des agences accessibles aux personnes UFR, déficientes visibles et auditives**
- **100% du parc Bus équipé PMR**



I- G – FOCUS ASCENSEURS ET ESCALIERS MECANIQUES

Disponibilité Client ASCENSEURS		2015	Objectif	2014
Ligne A	55	91,7%	95,0% 	93,2% 
Ligne B	73	98,5%	95,0% 	99,0% 
TOTAL M	128	95,1%	95,0% 	96,1% 

Disponibilité Client ESCALIERS MECANIQUES		2015	Objectif	2014
Ligne A	47	98,1%	95,0% 	95,3% 
Ligne B	83	92,6%	95,0% 	97,2%
TOTAL M	130	95,3%	95,0% 	96,2% 

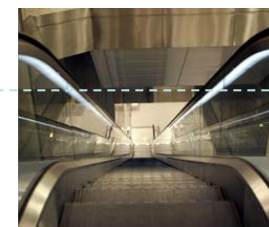
ACTIONS 2015

- Métro – LA : les opérations de rénovation, échelonnées jusqu'en 2018, ont pénalisé le taux de disponibilité,
- Métro – LB : Situation nominale, des mises en conformité réglementaires à prévoir en 2017 et 2018



- Métro – LA : Situation nominale en 2015

- Métro – LB : Accélération de l'usure prématurée et mise en œuvre du plan triennal (2015-2016-2017) de travaux sécuritaires et urgents.



BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO EPIC

I- H – La qualité perçue

- Certification **AFNOR** reconduite
- T2 certifiée pour sa première année d'exploitation
- 80% des voyages certifiés :

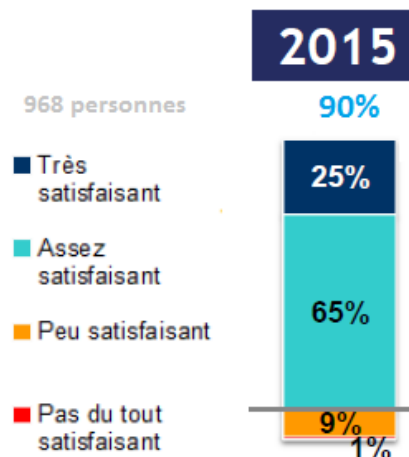
(M)	(A) (B)	✓
(T)	T ₁ T ₂	✓
(BUS)	18 lignes : 2,8,10,14,L16,20,22,36,3761,62,72,77,81,83	✓
(SA)	TAD 106 Balma-Gramont / Aligrefeuille - Balma - Drémil Lafage - Flourens Mondouzil - Mons - Pin Balma - Quint Fonsegrives	✓
tisseo	L'ensemble des agences commerciales	✓

DOMAINES D'ENGAGEMENT	BUS (18 LIGNES)	MÉTRO	TRAMWAY
Information permanente du voyageur (arrêt ou station)	✓	✓	✓
Information permanente du voyageur sur le véhicule	✓	✓	✓
Ponctualité / Régularité Bus-Tramway	15 ✓	—	✓
Attente rame Métro	—	✓	—
État / Propreté des véhicules et stations	✓	✓	✓
Fonctionnement des escaliers mécaniques	—	✓	—
Confort voyageurs	✓	✓	✓
Accueil client conducteur, accueil en station (Métro)	✓	✓	—
Information en situation perturbée	✓	✓	✓

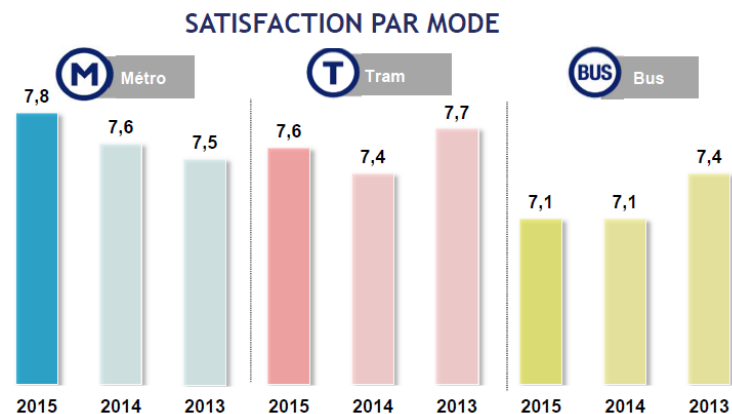
✓ conforme à l'engagement Qualité
— non concerné

✓ point de vigilance

- 90% de voyageurs satisfaits en 2015 (BVA) :



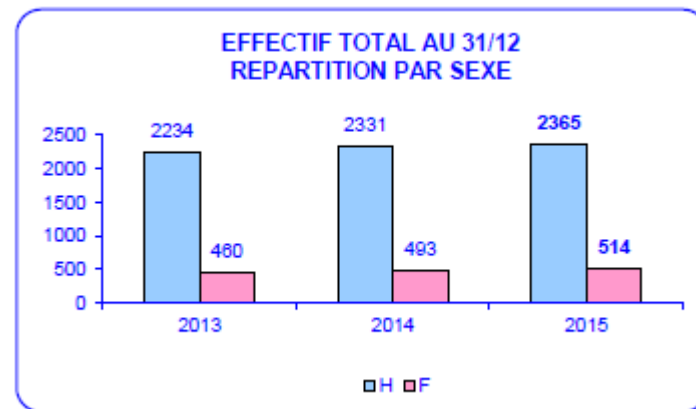
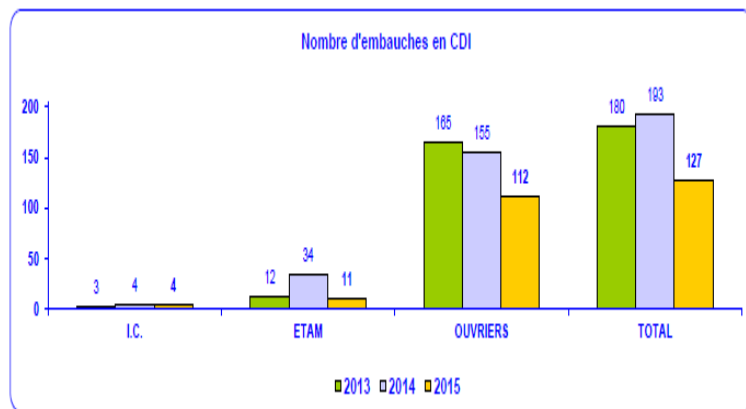
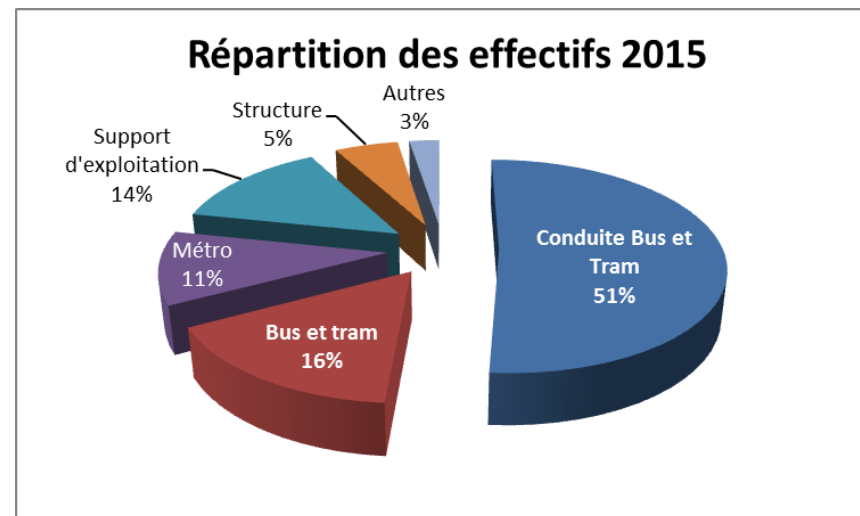
- Notation par modes :



Base redressée : usagers mensuels (401 métro / 287 tram / 266 bus)

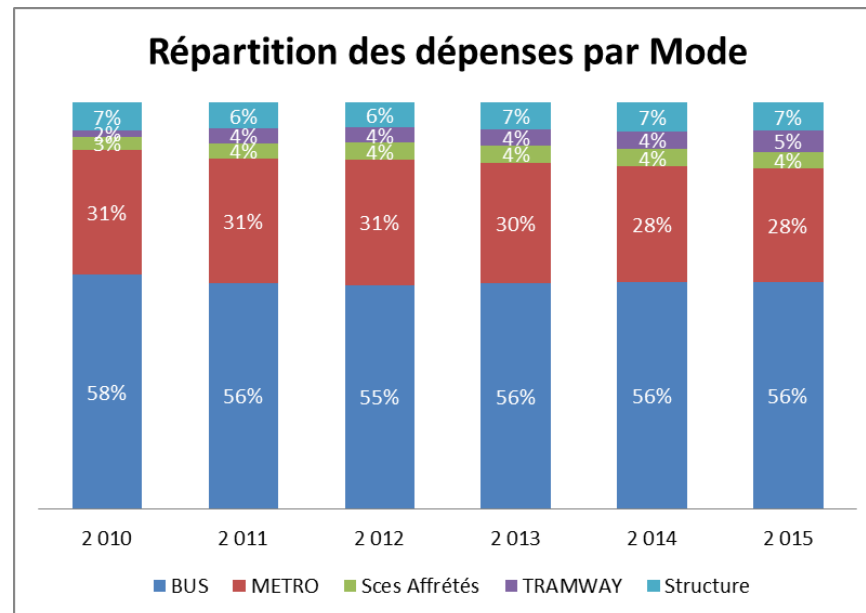
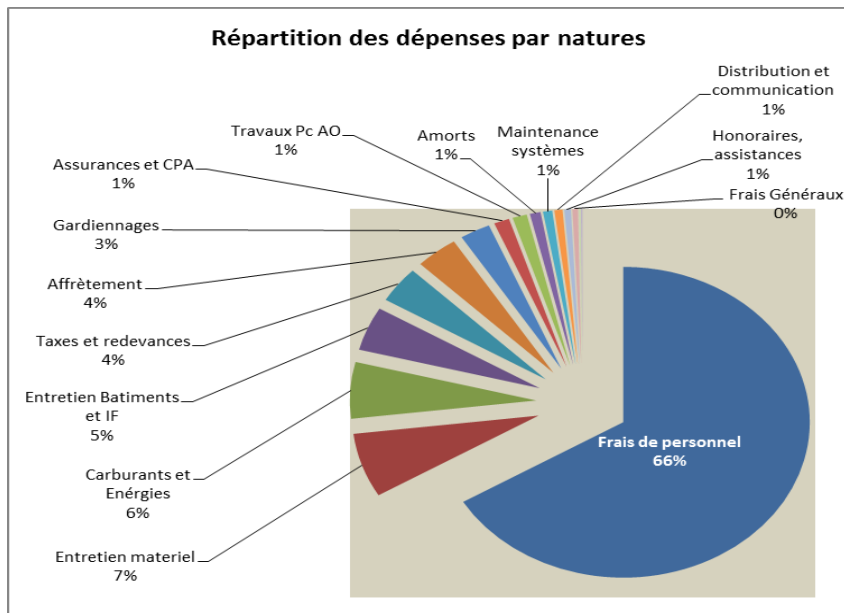
I- I – Les effectifs

- ➔ Effectif physique au 31/12/15: 2879 personnes
- ➔ + 55 agents / 2014 (+1,9%)
- ➔ 2788 ETP en moyenne 2015.
- ⇒ Taux de structure = 5,4% (5,6% en 2014)
- ⇒ Ancienneté moyenne : 11,95 (11,6 en 2014)
- ⇒ CDD : 2% au 31/12.



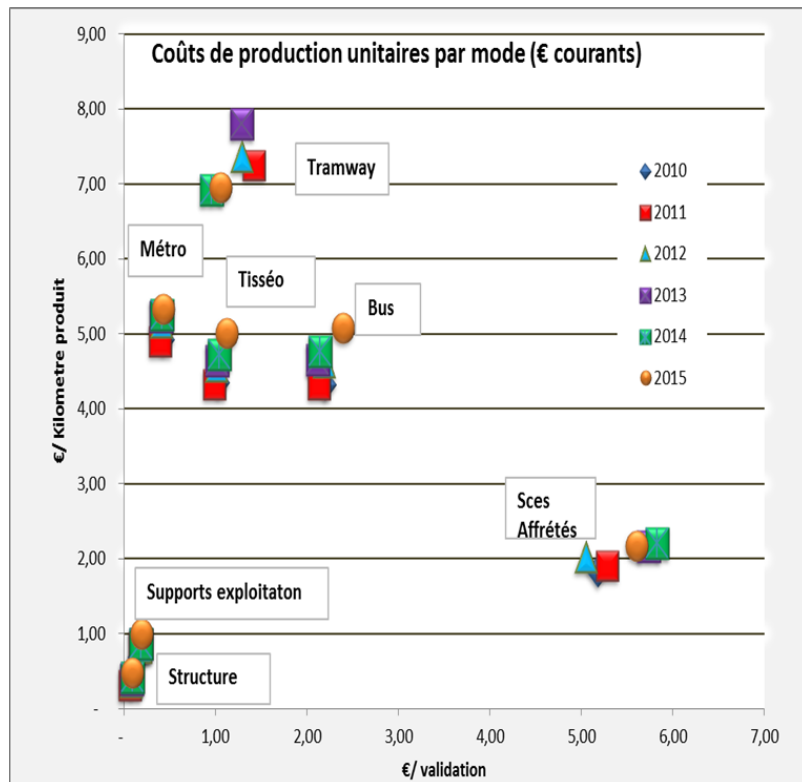
II. Données Financières

II- A – Les dépenses : 241 M.€ en 2015



- **Frais de personnel : 160M€**
 - **Affrètement : 9 M€**
 - **Impôts et taxes : 9 M€**
 - **Autres dépenses : 63 M€**
- **- 5,8 M€ vs budget (-1,6%)**

II- B – Les coûts de revient par modes :



LES UNITES D'ŒUVRES

Millions de Validations (hors divers ET Ligne C)	50,1	107,4	9,6	1,7	168,8
Millions de déplacements	34,4	78,7	6,4	1,3	120,8
Millions de km Commerciaux réalisés	20,1	8,4	1,5	4,3	34,23
V/ Kc	2,50	12,82	6,61	0,38	4,93

LE COUT AU KILOMETRE COMMERCIAL

Couts de Roulage	5,01 €	2,61 €	5,84 €	2,06 €	4,09 €
Couts de Production	6,00 €	5,56 €	7,00 €	2,16 €	5,58 €
Couts d'exploitation	6,58 €	7,87 €	8,64 €	2,21 €	6,57 €
Cout complet	7,05 €	8,45 €	9,26 €	2,37 €	7,05 €

LE COUT A LA VALIDATION (hors divers)

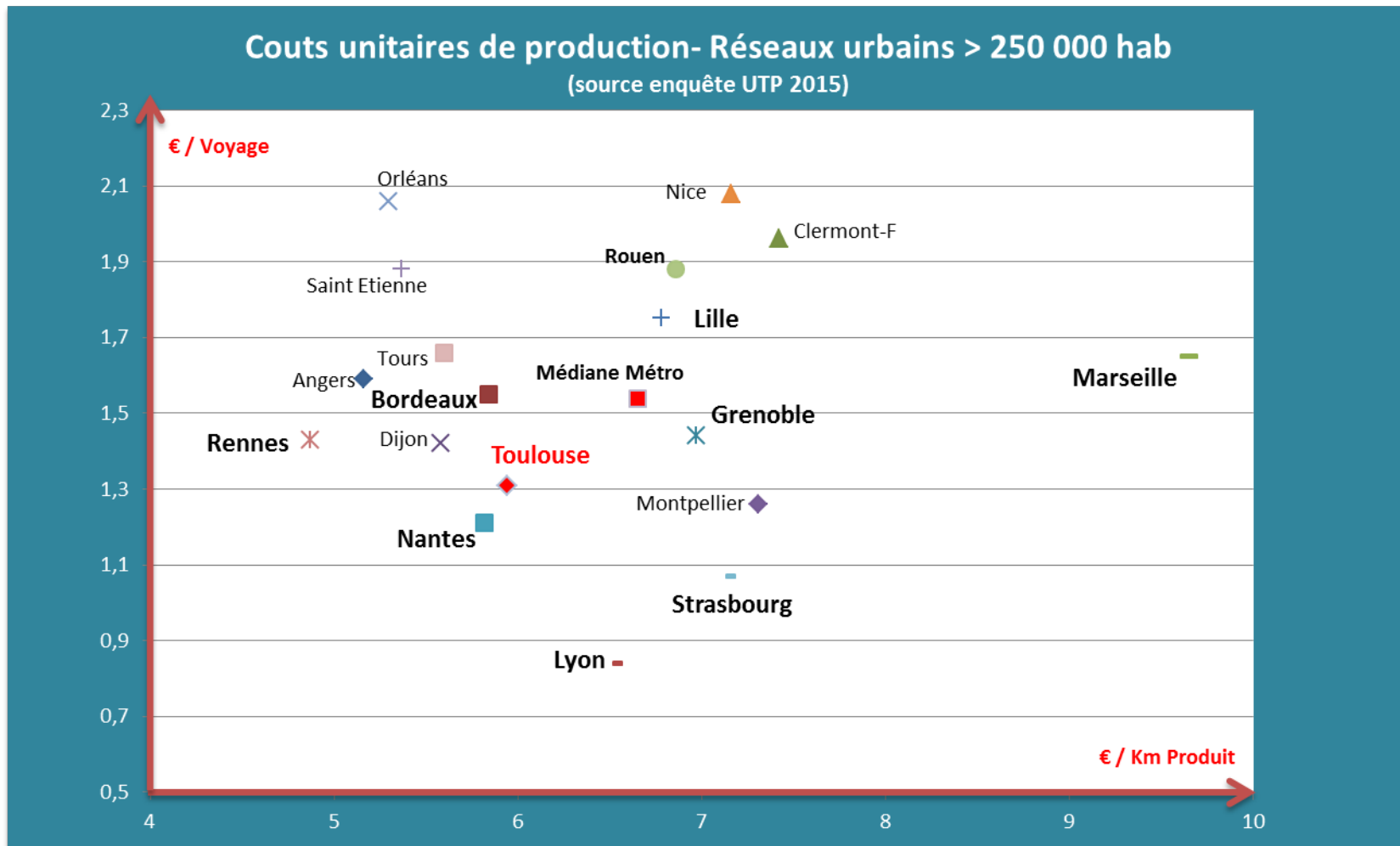
Couts de Roulage	2,01 €	0,20 €	0,88 €	5,36 €	0,83 €
Couts de Production	2,40 €	0,43 €	1,06 €	5,61 €	1,13 €
Couts d'exploitation	2,63 €	0,61 €	1,31 €	5,76 €	1,33 €
Cout complet	2,82 €	0,66 €	1,40 €	6,18 €	1,43 €

LE COUT AU DEPLACEMENT (hors divers)

Couts de Roulage	2,92 €	0,28 €	1,33 €	7,08 €	1,16 €
Couts de Production	3,50 €	0,59 €	1,60 €	7,41 €	1,58 €
Couts d'exploitation	3,83 €	0,84 €	1,97 €	7,60 €	1,86 €
Cout complet	4,11 €	0,90 €	2,11 €	8,15 €	2,00 €

BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO EPIC

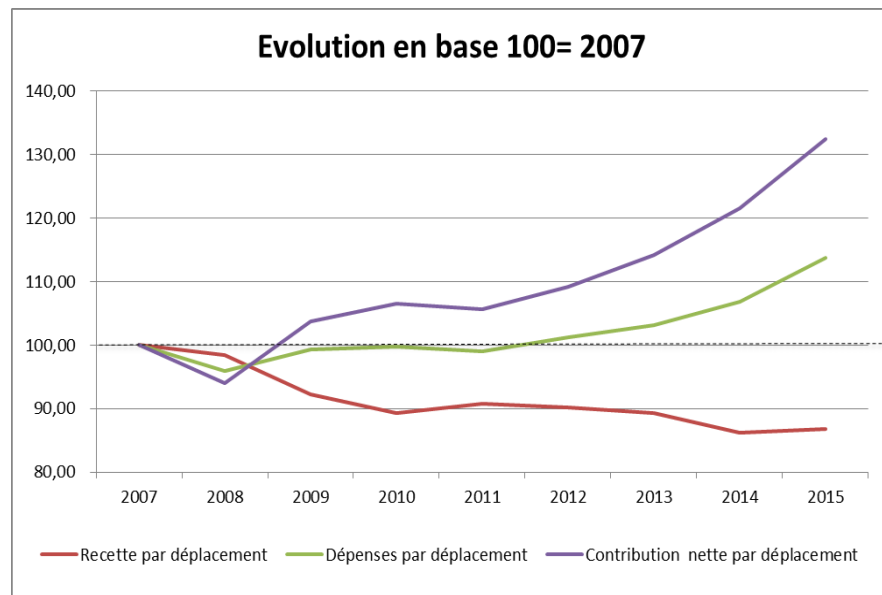
II- C – Benchmark modèle de coûts UTP 2015 (chiffres 2014)



BILAN D'ACTIVITE 2015 DE TISSEO EPIC

II- D – Compte de gestion du réseau (COUT POUR LE SMTC)

COMPTE DE GESTION SMTC (millions €)	2015	BUDGET	2014
Recettes Trafic	69,1	73,3	69,3
€ / déplct	0,57 €	0,57 €	0,56 €
€ / kc	2,02 €	2,08 €	2,03 €
Recettes Annexes	4,5	4,8	4,3
TOTAL RECETTES (million €)	73,7	78,1	73,7
Dépenses SMTC (Rémunération Forfaitaire et variable)	239,1	244,1	229,4
€ / déplct	1,97 €	1,89 €	1,85 €
€ / kc	6,99 €	6,94 €	6,73 €
SOLDE NET EXPLOITATION RESEAU	170,0	170,9	160,1
€ / déplct	1,40 €	1,32 €	1,29 €
€ / kc	4,97 €	4,86 €	4,69 €
Taux de couverture (R/D)	30,8%	32,0%	32,1%
Dépenses pc AO	4,2	3,5	3,5
TOTAL DEPENSES SMTC	243,3	247,6	233,0
SOLDE NET AO	174,2	174,3	163,6



➔ **SOLDE NET RESEAU 2015 : 170 M.€**

➔ **CONFORME BP (-0,5%)**

Gros travaux de maintenance p/c SMTC : 4,2 M€

SOLDE NET GLOBAL SMTC : 174,2 M.€ (-0,1%)

Recette Trafic / Dépenses Réseau = 30,8%

SOLDE NET / KC = 4, 97 €/KC

SOLDE NET / DE= 1,40€ / Déplacement

MERCI DE VOTRE ATTENTION