

D.2018.12.12.9.2

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

Séance du 12 Décembre 2018

9 –AFFAIRES JURIDIQUES ET FINANCIÈRES

9.2 - Présentation du rapport annuel d'activité 2017 de Tisséo Voyageurs

L'an deux mille dix-huit, le douze décembre 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		
CHOLLET François	X		
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X		
LAGLEIZE Jean-Luc		X (M. Grass)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe		X (M. Del Borrello)	
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X	X (M. Briand à/c du point 9.10)	
TRAVAIL-MICHELET Karine	X	X (M. André à/c du point 9.1)	
SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline		X (pouvoir M. Suaud)	
SUAUD Thierry	X		

L'exploitation du réseau urbain est confiée par Tisséo Collectivités à Tisséo Voyageurs dans le cadre d'un nouveau contrat de service public, qui a débuté au 1er janvier 2017, pour une durée de 5 ans, jusqu'en décembre 2021.

Ce nouveau contrat est bâti autour de 4 enjeux majeurs :

- L'attractivité et la performance commerciale du réseau,
- Le maintien de la sécurité du réseau et la lutte contre la fraude,
- La performance technique,
- La maîtrise des enjeux financiers.

Chaque année, conformément aux engagements contractuels, Tisséo-Voyageurs transmet un rapport annuel d'activité de l'année écoulée. Ce rapport comporte notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public et une analyse de la qualité de service.

Le rapport annuel d'activité présenté au titre de l'exercice 2017 a fait l'objet d'un examen en commission consultative des services publics locaux le 11 décembre 2018. Il est joint en annexe.

L'année 2017 est une bonne année, dynamique et en croissance. Elle présente des résultats supérieurs aux prévisions.

Attractivité et performance commerciale

Offre et production commerciale

L'offre kilométrique 2017 réalisée est de 35,1 millions de kilomètres commerciaux bâtie autour de trois axes majeurs :

- La mise en service de trois nouveaux Linéo : L6, L7, L8 en septembre 2017,
- La gestion des impacts du chantier de doublement de la capacité de la ligne A, arrêt de la ligne pendant 5 semaines consécutives en été (17 juillet au 20 août), avec la mise en service du réseau de substitution,
- Les mesures d'amélioration du réseau par territoire et la consolidation des services confiés à la sous-traitance en 2016.

Une performance commerciale en hausse avec un ratio validation/Kc de 5,2.

Fréquentation du réseau

La fréquentation globale du réseau 2017 est en progression de 1,6% par rapport à 2016, malgré la fermeture de la ligne A du métro pendant 5 semaines, et dépasse les engagements du contrat de service public.

La fréquentation 2017 enregistre 184 millions de validations pour 129,6 millions de déplacements. Le taux de correspondance (rapport entre nombre de déplacements et nombre de voyages) de 1,42 est stable par rapport à 2016.

La dynamique constatée en 2016 se confirme en 2017. La hausse de fréquentation se répartit comme suit :

- + 7,1 % sur le bus,
- + 10,5 % sur le tramway,
- + 1,5 % sur la ligne B du Métro,
- Et une baisse de 5,6 % sur la ligne A.

Tous les modes contribuent à la dynamique de la fréquentation du réseau :

- Le Métro : 60 % des validations,
- Le tramway : 7 % des validations,
- Les Linéo : 8 % des validations,
- Les Bus : 25% des validations.

Profil des voyageurs Tisséo

Les utilisateurs du réseau sont principalement des femmes (54 % contre 46%).

Les déplacements sont réalisés à hauteur de :

- 55 % par des actifs (CSP+ : 32 % et CSP - : 23%)
- 21 % par des retraités
- 20 % par des étudiants-scolaires
- 4 % par des autres inactifs

Les utilisateurs du réseau résident à hauteur de :

- 59 % à Toulouse
- 41 % en périphérie.

Recettes commerciales

Les recettes commerciales de 85,2 millions HT suivent la tendance du trafic et sont supérieures à l'objectif contractuel grâce notamment aux bons résultats du plan de lutte contre la fraude et les incivilités lancé en 2017.

Les recettes commerciales 2017 se situent à 85,2 millions € HT dont 79,5 M€ de recettes de trafic et 5,7 M€ de recettes annexes. Les recettes 2017 sont supérieures de 4% à l'objectif contractuel.

Les recettes de trafic de 79,5 M€ se décomposent comme suit :

- 45 % de titres occasionnels
- 38 % d'abonnements
- 4 % de titres navette aéroport
- 13 % de titres gratuits compensés.

La recette par déplacement en 2017 est de 0,61 €.

Le taux de fraude est passé de 7,9% en 2016 à 4,5% en 2017.

Des engagements Qualité

Qualité produite

Des points positifs :

- une régularité-ponctualité Tramway et Bus conforme aux engagements du CSP, avec une prise en compte en 2017 du contexte de trafic congestionné par les travaux en centre-ville,
- Une attention client appréciée et reconnue : une bonne écoute et prise en charge du client au niveau de l'accueil et du confort de conduite,
- Une bonne information nominale
- Une bonne disponibilité des équipements billettiques,
- Une disponibilité ces ascenseurs et escaliers mécaniques conforme aux objectifs 2017 qui tiennent compte des programmes de rénovation.

Poursuite de la démarche de certification : obtention de la certification NF 281-2016 pour :

- Les lignes A et B du Métro,
- Les lignes T1 et T2 du Tramway,
- Les lignes Linéo 1 et 2,
- Les agences commerciales Tisséo.

Au total, ce sont 70% des voyages réalisés sur le réseau qui sont certifiés.

Des points à améliorer :

- L'information en situation perturbée sur l'ensemble des modes
- La propreté des sites et équipements sur le métro et le tramway.

Qualité perçue

Le taux de satisfaction est de **86 %** en 2016. Il est en baisse par rapport à 2016 (90%) et se répartit comme suit :

- Très satisfait : 19 %
- Assez satisfait : 66 %
- Peu satisfait : 11 %
- Pas du tout satisfait : 4 %

Les notes de satisfaction par mode :

- Métro : 7,3/10
- Tramway : 7,3/10
- Bus : 7,0/10

Les actions Responsabilité Sociétale de l'Entreprise en 2017

Développement Durable

- Poursuite des audits énergétiques et mise en œuvre de contrats de performance énergétique avec les prestataires externes,
- Politique d'achats durables incluant des critères environnementaux et d'insertion : 74 ETP en insertion sociale (Tisséo Voyageurs est n°2 en Haute-Garonne derrière Toulouse Métropole),
- PDE en partenariat avec Tisséo Collectivités (covoiturage/sensibilisation des salariés),
- Mise en œuvre du projet Eco conduite avec Tisséo Collectivités.

Actions Socio-Educatives

- Education à la Mobilité et à la citoyenneté dans les espaces de transport public,
- 30 collèges et lycées partenaires,
- 500 enfants de moins de 12 ans sensibilisés en 2017.

Actions en faveur de l'Accessibilité

- Le matériel roulant est 100% accessible (Métro, Tramway et Bus),
- La fréquentation des PMR est de 2,1 millions de déplacements en 2017 sur le réseau urbain,
- Les actions de formation menées par Tisséo Voyageurs :
 - 90 salariés formés à la sensibilité aux divers handicaps (inclus dans la formation initiale du personnel en contact avec la clientèle),
 - 6 salariés formés à la langue des signes,
 - Une responsable Accessibilité dédiée,
 - En collaboration avec Tisséo Collectivités :
 - Participation au programme SDAP Ad'AP,
 - Participation au Projet « Mon métro en Image »,
 - Participation aux ateliers CARUT, à l'étude pour la mise en œuvre d'un portillon PMR modifié, et au renforcement des signalétiques en station.

Ressources humaines

Les effectifs, 2 752 personnes physiques et 2 708 E.T.P en moyenne en 2017 sont en légère baisse de - 2 % (en ETP) par rapport à 2016.

Il est à noter que 82 % des salariés sont des hommes et que 63 % des salariés sont des ouvriers. Le taux de structure représente 5,6 % de l'effectif et le personnel de conduite pèse 50% de l'effectif.

Données financières

La rémunération forfaitaire de la Régie à la charge du SMTC atteint 245,9 millions d'euros en 2017 (hors bonus) contre 244,5 millions d'euros en 2016.

Les dépenses d'exploitation ont tendance à se stabiliser conformément aux objectifs du nouveau CSP et les résultats de fréquentation et recettes sont supérieurs aux objectifs. Aussi, la contribution de Tisséo Collectivités (Dépenses – Recettes) de 160,7 Millions d'euros en 2017 (hors bonus 2017) est en amélioration en 2017 par rapport aux prévisions du CSP.

Le taux de couverture des dépenses par les recettes de 34,6% est également en amélioration par rapport aux objectifs du CSP.

Le coût net par déplacement en 2017 est de 1,24 € par déplacement.

Le coût net par kilomètre commercial en 2017 est de 4,58 €/kmc.

Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des suffrages
exprimés (M. Del Borrello ne prend pas part au vote)

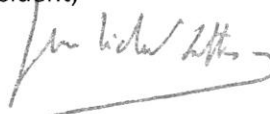
ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport annuel présenté au titre de l'exercice 2017.

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

RAPPORT D'ACTIVITE EXERCICE 2017

Commission Consultative des Services Publics Locaux du 11 Décembre 2018

14/12/2018

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181214-20181212-9-2D
DE
Date de télétransmission : 14/12/2018
Date de réception préfecture : 14/12/2018

UNE ANNEE DE TRANSITIONS ET DE SOLLICITATIONS

LES TEMPS FORTS 2017:





ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE :

OFFRE ET PRODUCTION COMMERCIALE :

- Production Kilométrique Programmée : 35,4 M. Kc

→ Stable en volume par rapport 2016.

→ Les axes de développement 2017:

-   ✓ 3 nouveaux Linéo : 
 - ✓ Expérimentation bus de nuit 
 - ✓ Améliorations de l'offre réseau : 
 - ✓ *Mise en œuvre Etoile Muretaine : reportée en 2018.*
 - ✓ Substitution Chantier DOCA-XXL

-   ✓ Arrêt Ligne A du 17 juillet au 20 août 
 - ✓ Métro en continu la nuit 31 Décembre.

-   ✓ Stable

OFFRE ET PRODUCTION COMMERCIALE :

- Production Kilométrique Réalisée: 35,1 M. Kc



Milliers de KC		2017	Evolution N-1	
	 Lignes régulières	21 375	+ 34	+ 0,2%
	 Virtuels et zonaux	2 881	- 111	- 3,7%
		810	+ 74	+ 10%
		220	+ 220	ns
	TOTAL	25 286	+ 216	+ 0,9%
		3 765	- 281	- 6,9%
		4 434	- 44	- 1,0%
	TOTAL	8 200	- 325	- 3,8%
		1 619	+ 5	+ 0,3%
	TISSEO	35 104	- 103	- 0,3%

- Taux de réalisation du PAS = 99% :

	98,7%
	99,9%
	99,5%

- Principaux évènements :

- ✓ Etoile Muretaine décalée à 1/2018
- ✓ Optimisations TAD 106/118/106
- ✓ LA : adaptation offre-fréquentation
- ✓ LB : Inondation Saint Agne



FREQUENTATION :

184 M de validations / 129,6 M de déplacements en 2017

- ➔ + 1,6% (+3 millions) PAR RAPPORT A 2016 dans un contexte de Fermeture ligne A durant 5 semaines.
- ➔ + 2,8% (+ 5 millions) par rapport à l'objectif CSP .
- ➔ Tous les modes ont contribué, avec un réseau de surface particulièrement performant :

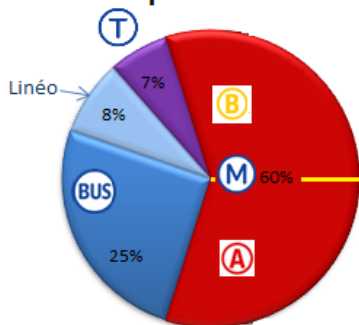
(BUS) + 7,1% (+ 4 millions)
(T) + 10,5% (+1,1 million)
(M) Ligne B : + 1,5% (+0,8 millions)
Ligne A :- 5,6% (- 3,3 millions)



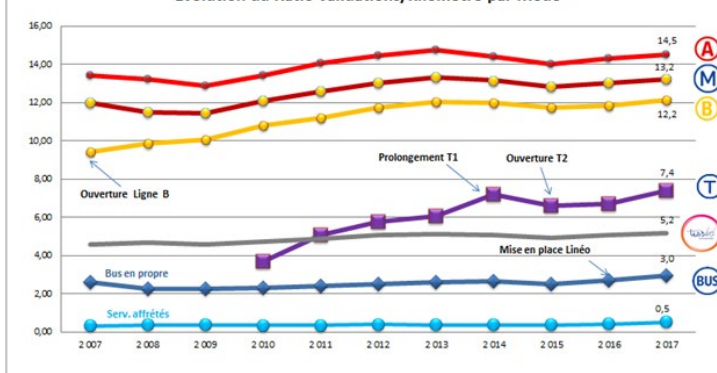
*Attractivité de l'offre.
Dynamisme et conquête commerciale.
Performance du dispositif d'accompagnement DOCA
Plan d'action P+R
Impact du dispositif exceptionnel de lutte contre la fraude.*

- ➔ Record de fréquentation du réseau battu le 24/11/17 avec 766 935 validations.
- ➔ Une performance globale du réseau en hausse avec un ratio Validation / Kc de 5,2 (+1,8%)

Répartition des validations par Modes



Evolution du Ratio Validations/Kilomètre par Mode



LES RECORDS 2017



vendredi 24 nov. 2017 avec 766 935 validations



mercredi 11 janv. 2017 avec 248 320 validations



vendredi 24 nov. 2017 avec 478 033 validations



242 447 validations



235 586 validations



vendredi 8 déc. 2017 avec 53 000 validations

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181214-20181212-9-2D
DE
Date de télétransmission : 14/12/2018
Date de réception préfecture : 14/12/2018

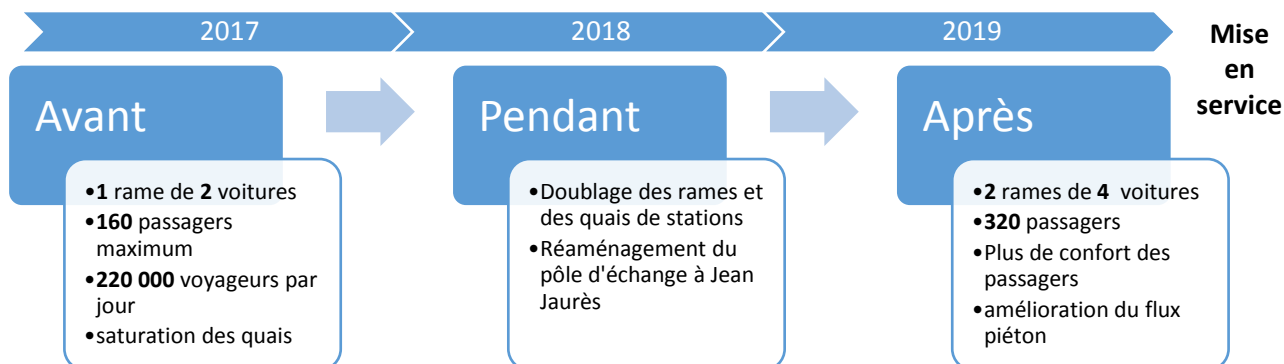


INTERRUPTION LIGNE A

16 JUILLET ▶ 26 AOÛT



Un dispositif exceptionnel à partir de 2017 :



En 2017 : fermeture de la Line A du 17 juillet au 20 août

Mise en place du réseau de substitution

- Les lignes 13 et 14 sont renforcées.
 - Des nouvelles lignes sont mises en place ou prolongées (130, 140, 33)
 - Une navette d'accompagnement PMR (145).
- 228 000 Km Bus / 5 semaines

Embauche de 93 salariés

- 44 conducteurs / 44 agents d'information / 3 OP Bus

Gestion quotidienne et organisation des impacts chantiers

- 5 ETP Tisséo

UN ACCOMPAGNEMENT COMMERCIAL DE TERRAIN HUMAIN



Un dispositif coordonné avec l'exploitation tout au long du tracé de la ligne A

Des ressources dédiées à l'accueil des voyageurs sur le réseau, pour informer des solutions alternatives et gérer les flux

Du lundi au dimanche de 6h à 20h, Identification et encadrement spécifiques

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181214-20181212-9-2D-DE
Date de télétransmission : 14/12/2018
Date de réception préfecture : 14/12/2018

PROFIL VOYAGEURS TISSEO

Clients



989



Homme 46%

Femme 54%



CSP + 32%

CSP - 23%

Retraités 21%

Etudiants - Scolaires 20% +

Autres inactifs 4%

Actifs :
55%



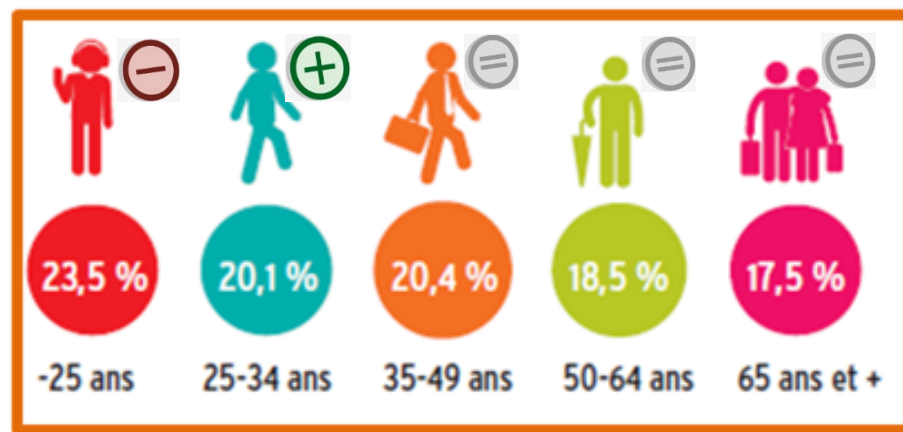
Toulouse 59% +

1ère Périphérie 32%

2ème Périphérie 9%

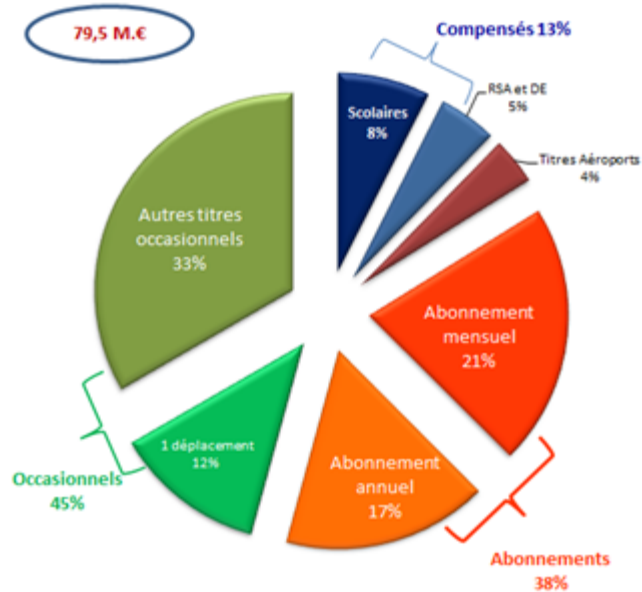
Périph. :
41%

Répartition de la clientèle Tisséo par tranche d'âges



RECETTES COMMERCIALES

Répartition des recettes trafic 2017



Des transports
pour **tous**,
un tarif pour
chacun !

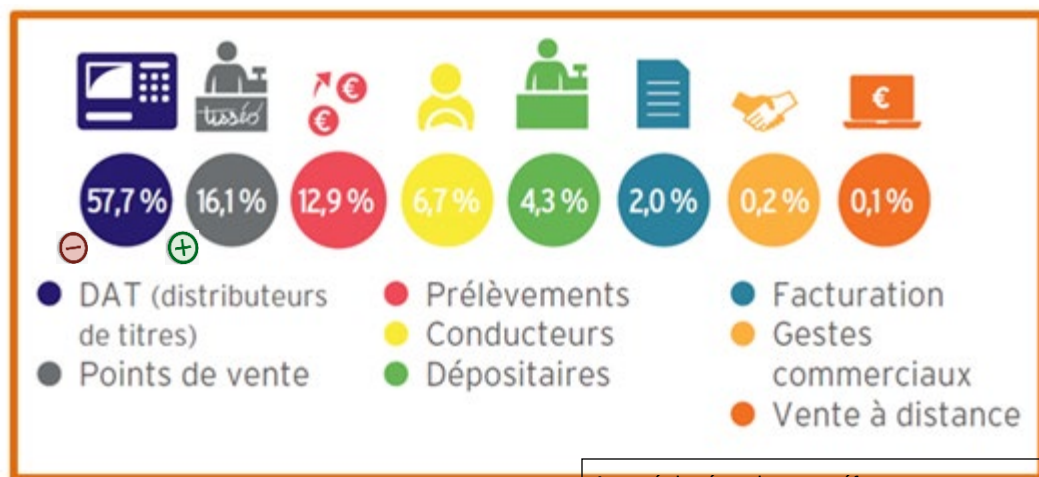


- 85,2 millions HT EN 2017.

✓ + 3,4 M.€ vs objectif CSP (+4,1%)

➔ Recettes Trafic : 79,5 M€ : +6,7 M.€ vs 2016.

➔ Augmentation des transactions en agences commerciales (+2points) :



RECETTES COMMERCIALES (suite)

RECETTES ANNEXES ET ACCESSOIRES : 5,7 M.€

- Cartes pastel et frais de dossier : 1,1 M.€ (-11%)
- Amendes 0,5 M.€ (+43%)
- **Publicité : 3,3M.€ (+ 18%)**
- Loyers espaces commerciaux : 0,5 M€ (stable)
- Entretien abribus : 0,3 M€ (stable)

➔ + 600 K€ (+12%) Vs 2016 et conforme aux objectifs CSP.

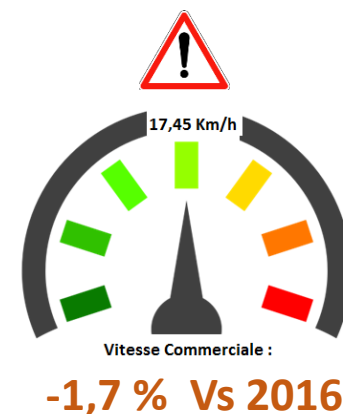
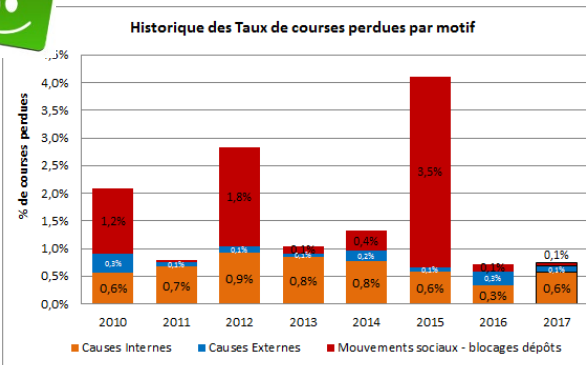
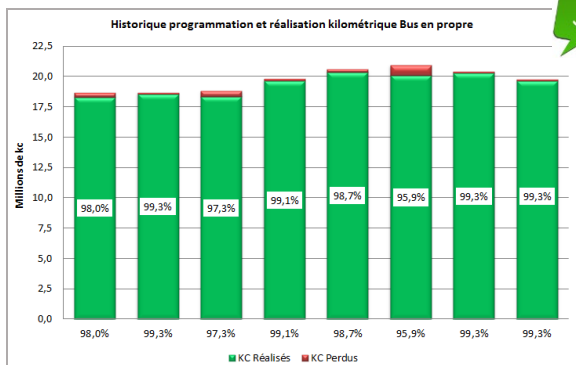




PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION

Performance Exploitation

- Taux de réalisation de l'offre 99,3%



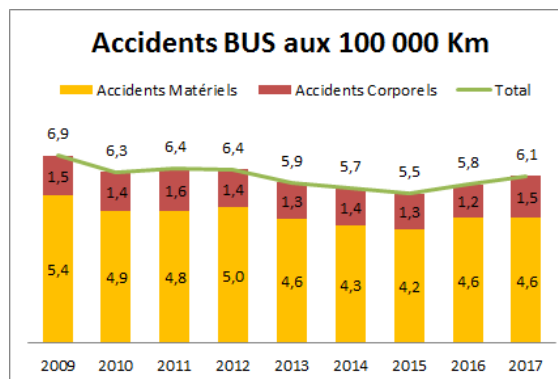
Détériorations des conditions de circulation en centre ville

- Tx de HLP = 17,5%



- 0,7 points (-4%)

- Accidentologie :



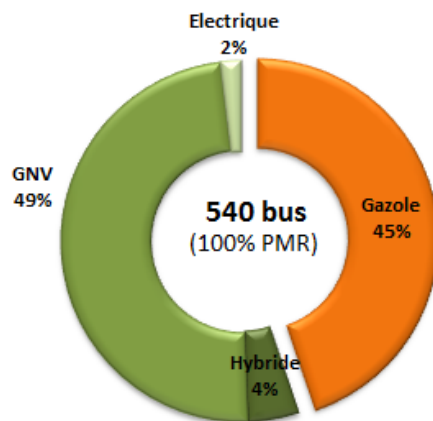
- 15 600 km / Cr**

+ 1% vs 2016

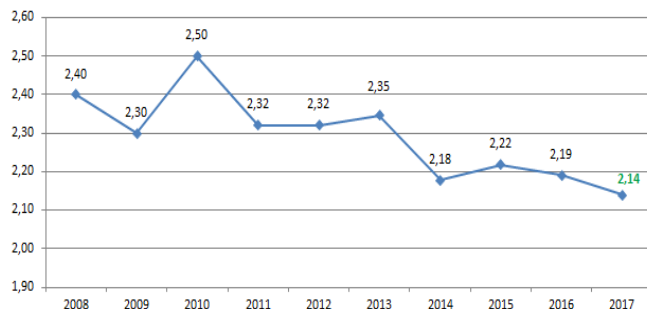


Performance Technique

Répartition du parc 31/12/17

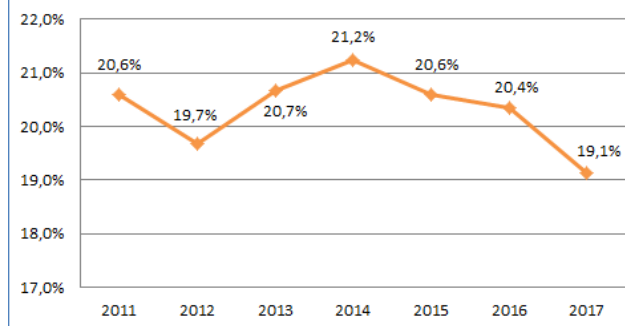


- 2,14 pannes pour 10 000 Kc



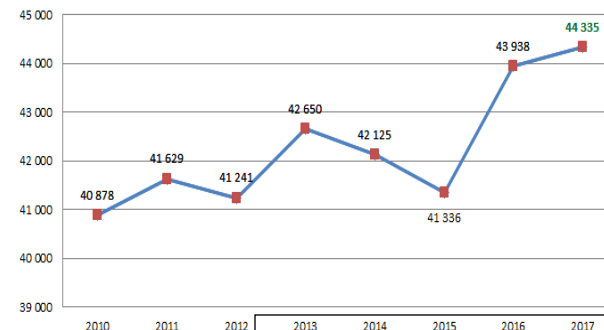
- Taux de réserve : 19,1%

Evolution du taux de réserve*



- 44 335 Km / Véhicules

Evolution du nombre de Km moyen par Bus





Performance Technique et Exploitation

2 lignes (ligne A et ligne B)
27,1 km de voies
116 rames
38 stations



DIMANCHE
À JEUDI



VENDREDI
ET SAMEDI

FRÉQUENCE*

1'05



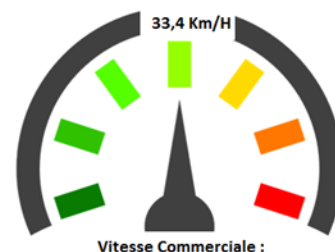
(A)

1'10



(B)

*en hyperpointe



- Taux de réalisation de l'offre : 99,9%.
- 77 300 km / rame (-3% vs 2016 lié à Doca)
- Disponibilité des équipements :



- 126 ascenseurs :

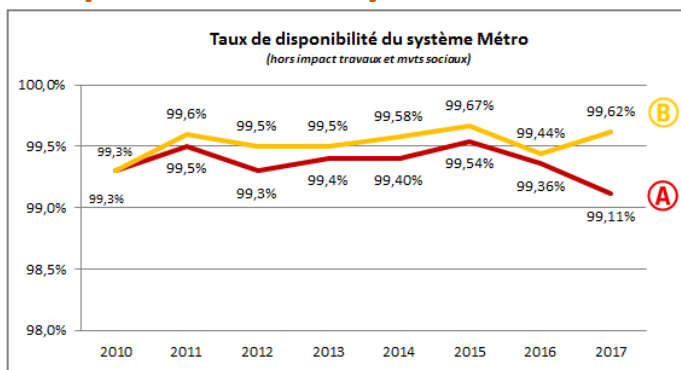
Disponibilité Client ASCENSEURS	2017	Objectif	2016
Ligne (A)	96,7%	95,0% ✓	96,5% ✓
Ligne (B)	99,1%	95,0% ✓	98,9% ✓
TOTAL (M)	97,9%	95,0% ✓	97,7% ✓

- 125 escaliers mécaniques :

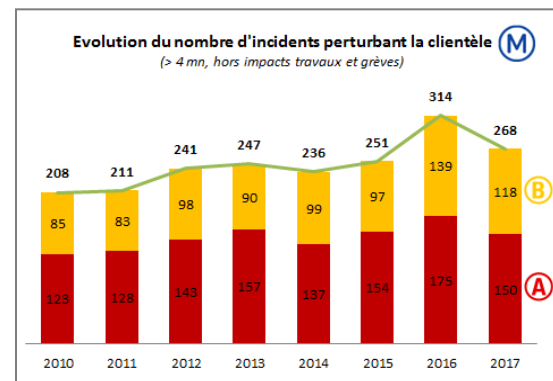
Disponibilité Client ESCALIERS MECANQUES	2017	Objectif	2016
Ligne (A)	97,6%	95,0% ✓	97,9% ✗
Ligne (B)	97,7%	95,0% ✓	95,9% ✓
TOTAL (M)	97,7%	95,0% ✓	96,9% ✓

Performance Technique et Exploitation

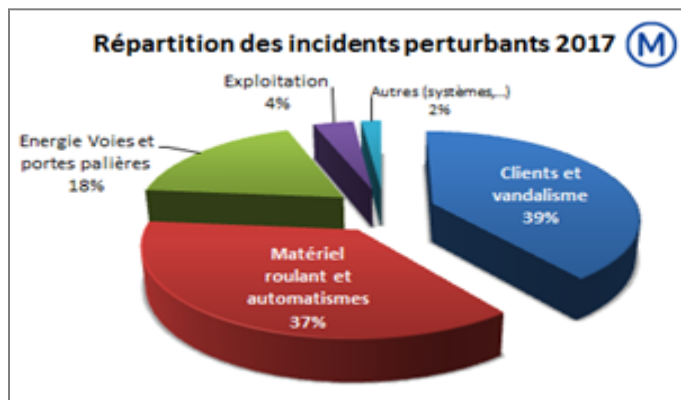
• disponibilité du système :



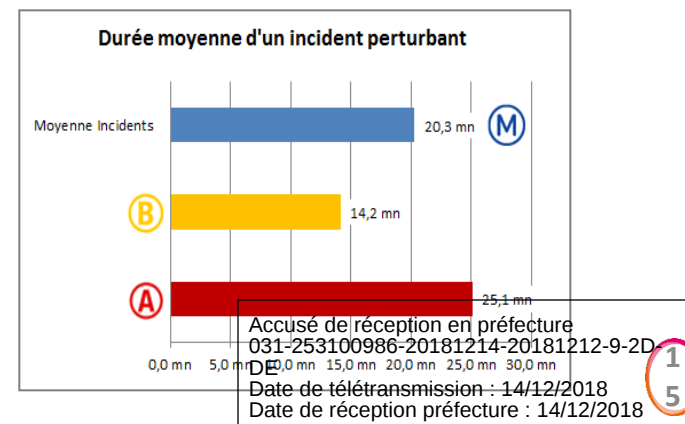
• 268 pannes perturbantes :



• Incident voyageur et MR en cause principale :

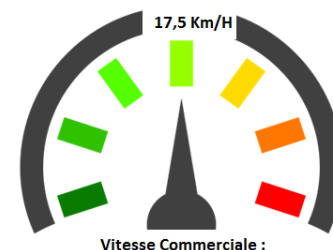


• Durée panne perturbante : 20 mn.





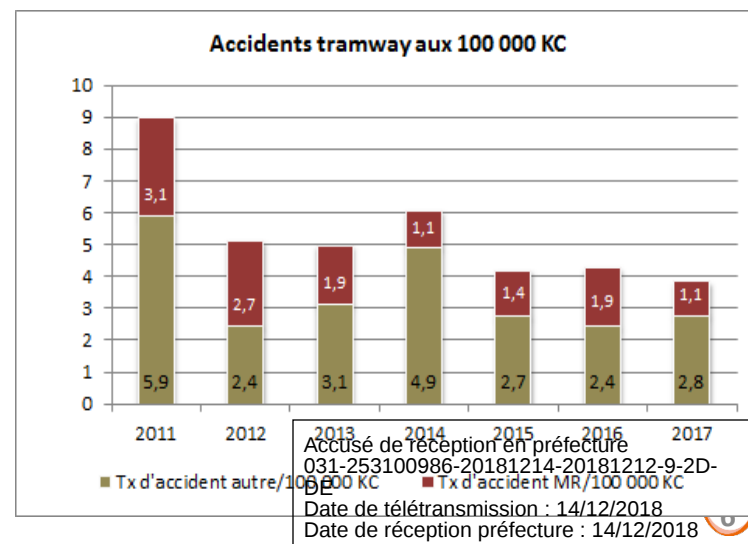
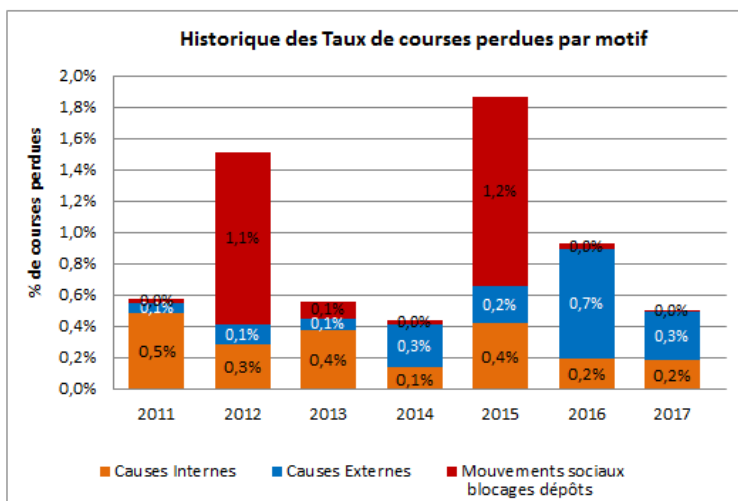
Performance Technique et Exploitation



- 58 700 Km / rame (+ 0,3%)
- Taux de réalisation de l'offre : 99,5%
 dont pour pannes : 0,07 %



- Accidentologie :



QUALITE DU SERVICE OFFERT

SUIVI ENGAGEMENT QUALITE

REEL
2017



 Régularité Ponctualité		Taux de régularité-ponctualité	89,39%	88,00%
		Taux de régularité-ponctualité	96,18%	95,00%
		Proportion clients non perturbés	99,20%	99,25%
		Proportion clients non perturbés	99,56%	99,30%
 Accueil		agences / Allô Tisséo	99,27%	98,00%
		Attitude conducteur	99,91%	98,00%
 Confort de conduite		bus	99,92%	99,00%
		tram	100,00%	99,00%
 Information Voyageur		bus / arrêt	99,13%	98,00%
		bus / module	99,38%	98,00%
		métro / station	99,79%	98,00%
		métro / rame	99,48%	98,00%
		tram / station	100,00%	98,00%
		tram / rame	100,00%	98,00%
 Info situation perturbée		bus (module)	6,20	6,6
		métro (rame)	6,30	6,7
		tram (rame)	6,70	7,0

⇒ Une Régularité–ponctualité bus et tram conforme.

⇒ Les incidents Ligne A pénalisés.

⇒ Une attention client appréciée et reconnue

⇒ Bonne information nominale.

⇒ Mais à améliorer en situation perturbée.

QUALITE DU SERVICE OFFERT (suite)

REEL 2017



SUIVI ENGAGEMENT QUALITE

 Propreté	BUS	bus / véhicule	7,80	7,5	✓	30 000
	M	métro / station	7,40	7,6	✗	-30 000
		métro / rame	7,20	7,5	✗	-30 000
	T	tram / rame	7,80	8,3	✗	-5 000
		tram / arrêt	7,60	8,0	✗	-5 000
 Ascenseurs	A	Taux de disponibilité client	96,70%	94,00%	✓	1 340
	B	Taux de disponibilité client	99,10%	96,00%	✓	1 373
 Escaliers Mécaniques	A	Taux de disponibilité client	97,60%	95,00%	✓	8 614
	B	Taux de disponibilité client	97,70%	95,00%	✓	8 623
 Valideurs	BUS	Bus : B6 (valideurs)	99,86%	99,40%	✓	9 222
	M	Métro : M8 (Lignes de valideurs)	99,60%	99,40%	✓	1 950
	T	Tram : T5 (Valideurs)	100,00%	99,40%	✓	5 000
 Distributeurs titres	T	Tram : T6 : (DAT)	100,00%	99,40%	✓	5 000
	M	Métro : M7 (DAT)	99,93%	99,40%	✓	5 000

⇒ Propreté des sites et des équipements globalement appréciée par le client, mais qui reste en dessous des objectifs en dehors du bus.

⇒ Objectifs AEM atteints et mise en œuvre des programmes de rénovations.

⇒ Bonne disponibilité des équipements billettiques



QUALITE PERCUE

86 % de personnes satisfaites



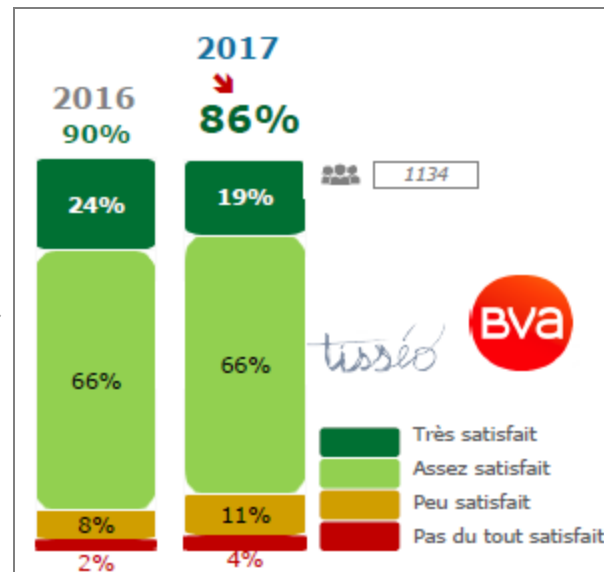
Métro: **7,3/10**



Tram: **7,3/10**



Bus: **7,0/10**



- Le Comité de certification de l'AFNOR a décerné au réseau Tisséo la certification NF 281-2016 pour:

- Les lignes A et B du Métro.
- Les lignes T1 et T2 du Tramway.
- Les lignes Linéo 1 et 2.
- Les agences commerciales Tisséo.

70% des voyages
sont certifiés



TRANSPORT DE VOYAGEURS

- Depuis 2017, la démarche qualité a été étendue à l'ensemble du réseau Tisséo et à toutes les lignes y compris le réseau affrété.

100% des lignes prises
en compte

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181214-20181212-9-2D
DE
Date de télétransmission : 14/12/2018
Date de réception préfecture : 14/12/2018

BONUS / MALUS QUALITE ET PERFORMANCE 2017: 2 M.€

en K.€	⁺ Bonus	⁻ Malus	= TOTAL	
Fréquentation	1 089		= +1 089	➡ + 2,8% vs objectif
Qualité	595	-166	= +429	➡ 21 bonus / 8 malus
Lutte contre la fraude	500		= +500	➡ Baisse du taux à 4,5%
TOTAL Rémunération Variable	2 184	-166	= +2 018	

Les calculs détaillés sont disponibles en annexe.

➔ Détail des contributions qualité :

K.€	Bonus	Malus	Solde
	+231	-19	+212
	+211	-131	+80
	+99	-17	+83
	+54	+0	+54
	+595	-166	+429

- 106 K€ affectés à l'intéressement du personnel



LES ACTIONS R.S.E. en 2017

→ Développement Durable :

- Poursuite des audits énergétiques
- **Mise en œuvre contrats de performance énergétique** (*fluides = -6,8%*)
- Extension des critères environnementaux et d'insertion dans les MP.
- **74 ETP en insertion sociales** (N°2 en Haute Garonne après TM)
- PDE en partenariat avec TC (covoiturage /sensibilisation salariés)
- Expérimentation de 3 **Véhicules électriques** dans le parc VS
- Mise en œuvre **du projet Eco conduite avec la SMTC.**

→ Actions Socio Educatives :

- Education à la mobilité et à la citoyenneté dans les espaces de transport public
- **30 Collèges et lycées partenaires**
- **500 enfants de moins de 12 ans sensibilisés en 2017.**



LES ACTIONS R.S.E. en 2017 (suite)

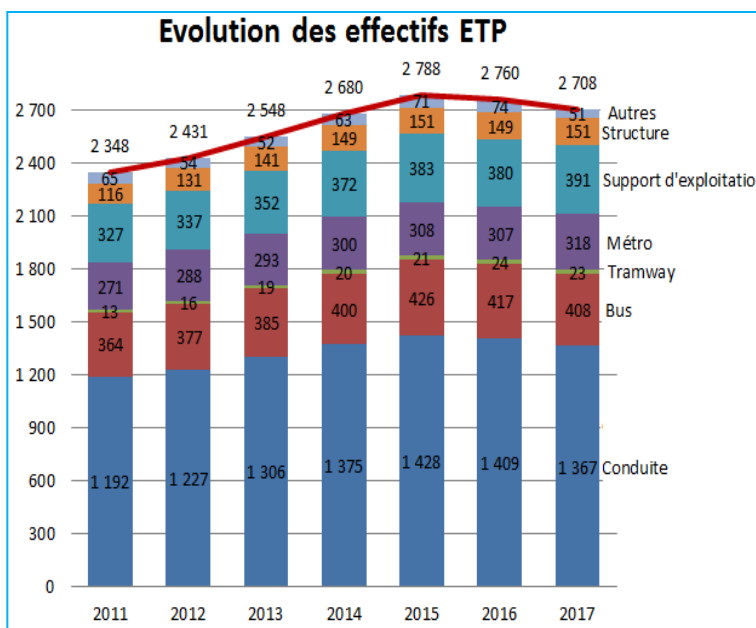
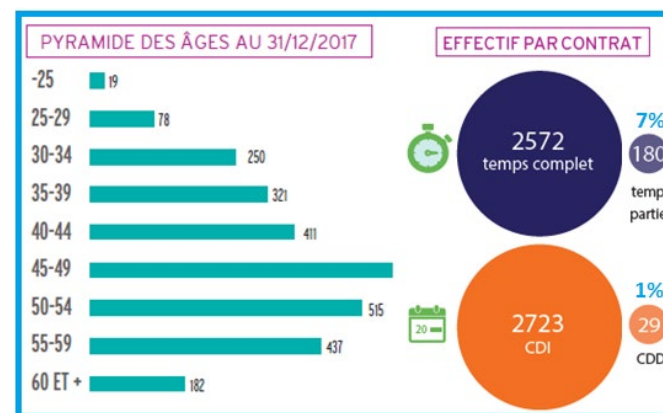
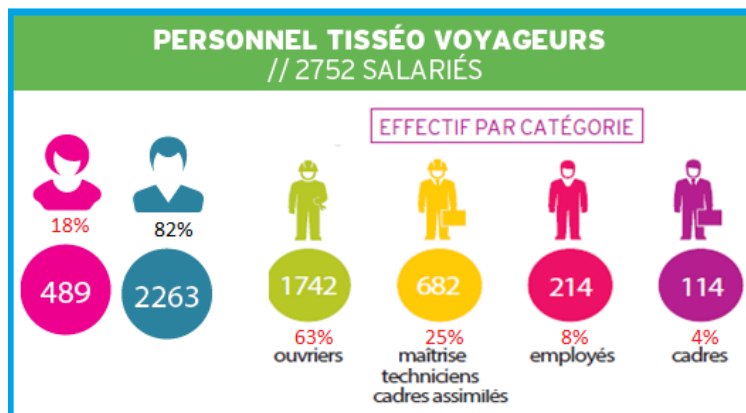


➔ Accessibilité :

- ➔ **100% des véhicules Tisséo accessibles** (Bus, Métro, Tram).
- ➔ **90 salariés formés** à la sensibilisation aux divers handicaps en 2017 (inclus dans formation initiale du personnel en contact avec la clientèle)
- ➔ 6 salariés formés à la langue des signes
- ➔ Communication interne : Organisation /animation des points informations Handicap. Journées d'information handicap
- ➔ Un Responsable Accessibilité, support d'orientation/conseil des différents services de l'entreprise (patrimoine, exploitation; clientèle...) et du SMTC.
- ➔ Mise en œuvre navette accompagnement PMR durant XXL : **1000 personnes transportées.**
- ➔ **2,1 millions de déplacements PMR** ont été effectués sur le réseau Tisséo en 2017.
- ➔ **En collaboration avec le SMTC :**
 - Participation au programme SDAP Ad'AP pour l'amélioration des ERP.
 - Participation active au projet « **Mon métro en Image** » pour la confection de visuels stations et d'une application mobile à destination des personnes déficientes cognitives.
 - Etude pour la mise en œuvre d'un Portillon PMR modifié et renforcement des signalétiques en station.
 - Participations aux différents ateliers CARUT



RESSOURCES HUMAINES



• Effectif physique fin 2017 : 2752 personnes

- ➔ - 67 agents / 2016 (-2%)
- ➔ **2708 ETP (-2%).**
- ➔ Taux de structure = 5,6%
- ➔ Conduite = 50% de l'effectif

• Une année de transformation organisationnelle.

• 2 accords importants :

- Condition de travail conducteurs

- Intéressement de l'effectif aux résultats

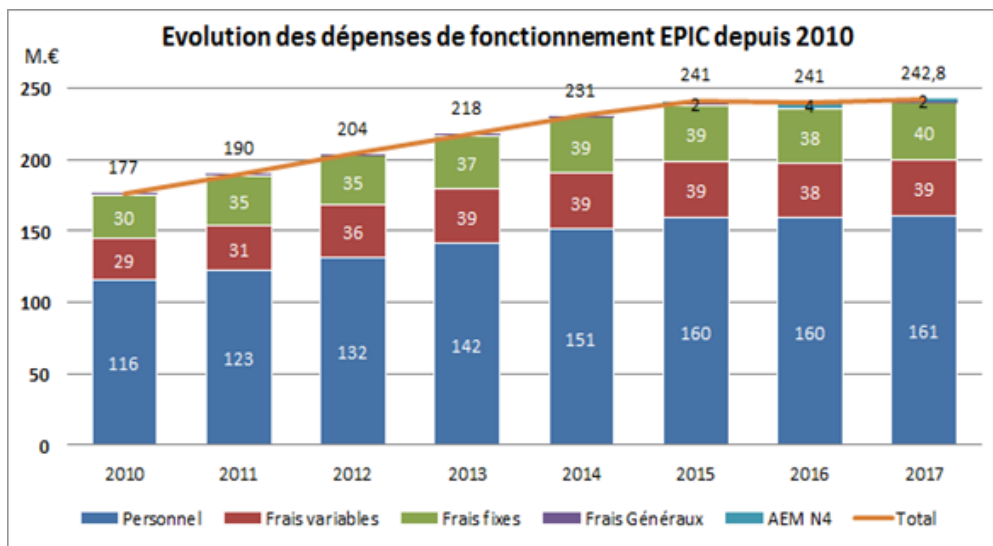
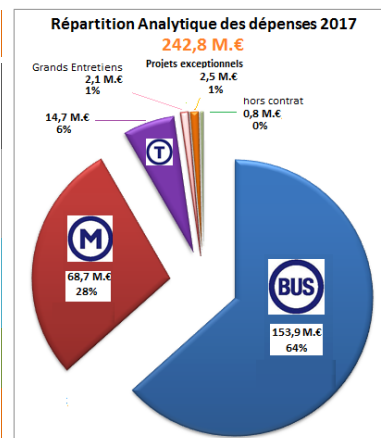


DONNEES FINANCIERES

DEPENSES DE FONCTIONNEMENT 2017

➔ **TOTAL DEPENSES : 242,8 M.€ (+0,7% Vs 2016)**

En million € (après affectation des frais de structure)		2017	2016	Evolutions	
Exploitation du Réseau :	  	237,3	234,5	+2,8	+1,2%
Grands entretiens équipements :	    	2,1	3,0	-0,9	-29%
Accompagnement Projets SMTC :	  	2,5	2,8	-0,4	-13%
Activités hors Contrat SP :	  	0,8	0,7	+0,2	+27%
TOTAL TISSEO Voyageurs :		242,8	241,0	+1,8	+0,7%



➔ Tendance à la stabilisation depuis 2015

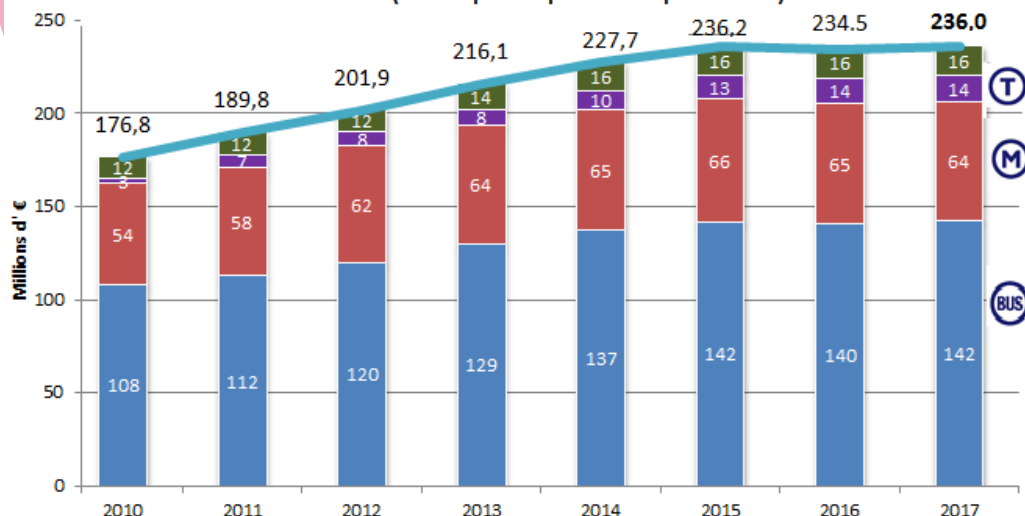
➔ + 0,7 % Vs 2016.

➔ Réseau : +1,2% (+0,8% hors dispositifs exceptionnels).

DEPENSES DE FONCTIONNEMENT

→ DEPENSES PAR MODES

Evolution des dépenses d'exploitation du réseau par mode
(hors dépenses pour le compte de l'AO)



→ Bus : 142 M.€ (+2 M€)

60% des dépenses réseau pour 72 % de l'offre Kc et 1/3 trafic

→ Métro : 63,7 M.€ (- 1 M€)

27 % dépenses réseau pour 25% de l'offre et 60% trafic

→ Tram : 13,7 M€ (stable)

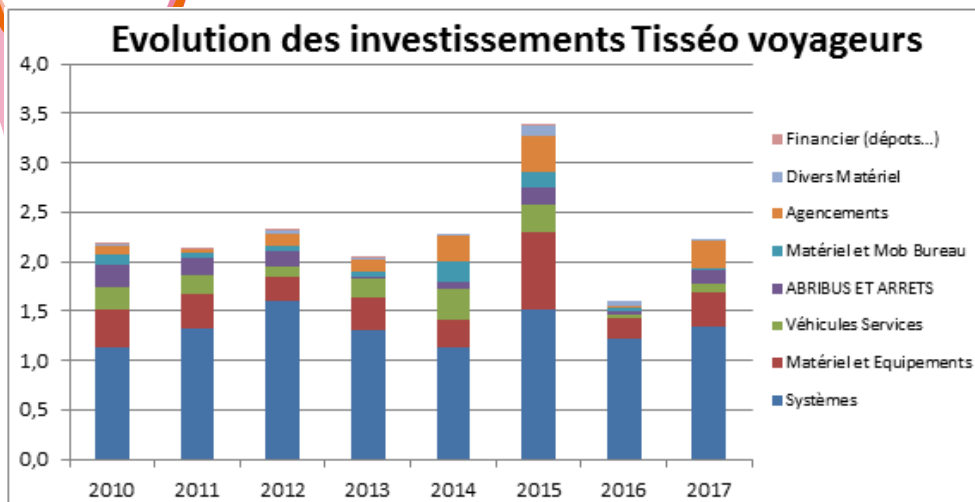
6% dépenses réseau pour 5% offre Kc et 7% trafic

→ Structure = 6,8 % des dépenses réseau.(stable)

→ COUT DE REVIENT GLOBAL :

- **Cout au kilomètre commercial : 6,92 € / Kc**
→ +1 % en € constant vs 2016, mais stable hors impacts dispositifs exceptionnels (6,85 € / Kc)
- **Cout à la validation : 1,32 € / validation.**
→ -0,9 % Vs 2016
- **Indice d'inflation transport CSP 2017 : + 1,6 %**

DEPENSES D' INVESTISSEMENT.



➤ **Dépenses 2017: 2,2 M.€**

➤ **+ Reste à réaliser : 1,2 M€**

DEPENSES
ENGAGEES :
3,4M.€

➤ Autofinancées par la Dotation Amortissements et le Report à nouveau 2016.

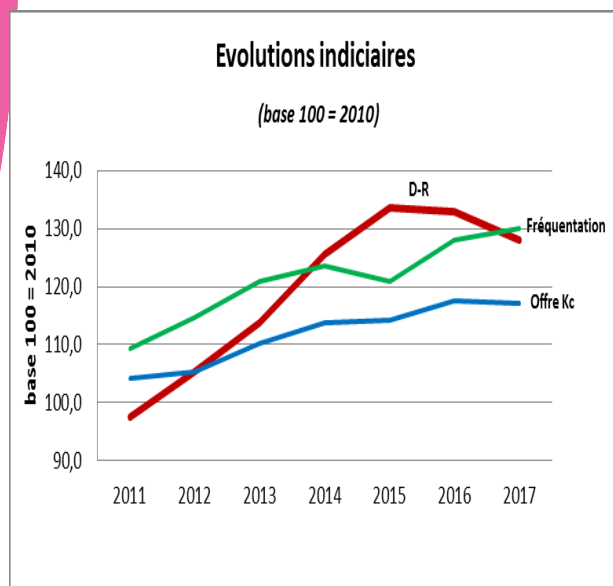
- ➔ Modernisation et évolution des systèmes métiers et clientèle (*Ticket easy, ticket sms, Info voyageurs...*)
- ➔ Fin des projets structurants engagées en 2016 (*Gestion agents, planification sureté, SIRH, Budget Bus...*)
- ➔ Migrations techniques/obsolescence / mise au normes sécuritaires des systèmes (*migration Windows, EAM, Cegid, outillage logiciel de surveillance du réseau...*)
- ➔ Renouvellement matériel informatique après année blanche en 2016. (350 K€)
- ➔ Aménagements kiosques et évolution du réseau (*Gymnase de l'Hers ; Dali, St orens...*)
- ➔ Agencements et locaux et fin de la sécurisation des sites (*hachoirs, filets anti pigeons...*)
- ➔ Outillage et gros équipements Ateliers (dont matériel extension GAT pour 120 K€, changements chandelles bus...)
- ➔ Renouvellement de 4 navettes transport du personnel et 3 clios. (*parc stable*)

COMPTE DE GESTION DU RESEAU



En millions €

	2010	...	2014	2015	2016	2017	CSP 2017
Offre (millions KC)	30	...	34,1	34,2	35,2	35,1	35,2 -0,2 -0,4%
Fréquentation (millions de validations)	141,4	...	174,8	171	180,9	183,9	178,9 +5,0 +2,8%
V/K	4,7	...	5,1	5,0	5,1	5,2	5,1 +0,2 +3,3%
RECETTES COMMERCIALES (R)	63,9	...	73,7	73,5	77,8	85,2	81,8 +3,4 +4,1%
REMUNERATION FORFAITAIRE EPIC (D)	189,4	...	231,2	241,2	244,5	245,9	245,9 +0,0 +0,0%
D- R Réseau (hors bonus)	125,4	...	157,5	167,7	166,7	160,7	164,1 -3,4 -2,1%
Tx de couverture des recettes (R/D)	33,7%		31,9%	30,5%	31,8%	34,6%	33,3% +1,3% +4,1%



- **Baisse du déficit AO (D-R) pour la deuxième année consécutive.**

➔ **160,7 M.€ : -6 M.€ vs 2016 et - 3,4 M.€ vs objectif CSP**

- **Amélioration du Taux de Couverture au-delà de l'objectif : 34,6%**
- **Cout net par Déplacement en diminution : 1,24 € / déplacement (- 5% vs 2016)**
- **Cout net par kilomètre Commercial en diminution : 4,58 € / kmc (- 3,2% vs 2016)**

➔ **Tous les objectifs phares du CSP ont globalement été atteints ou dépassés en 2017.**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181214-20181212-9-2D
DE
Date de télétransmission : 14/12/2018
Date de réception préfecture : 14/12/2018

MERCI DE VOTRE ATTENTION