

D.2018.12.12.9.3

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

Séance du 12 Décembre 2018

**9 – PILOTAGE ET ATTRACTIVITE DU RESEAU**
**9.3 - PRESENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITE 2017 PORTANT SUR LA CONVENTION DE  
DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT SPECIALISE POUR LES PERSONNES A MOBILITE  
REDUITE**

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<br>EXCUSES |
|---------------------------|----------|---------------------------------|--------------------|
| <b>TOULOUSE METROPOLE</b> |          |                                 |                    |
| ANDRÉ Gérard              | X        |                                 |                    |
| AUJOULAT 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)   |                    |
| <b>SICOVAL</b>            |          |                                 |                    |
| AREVALO Henri             | X        |                                 |                    |
| LAFON Arnaud              | X        |                                 |                    |
| <b>SITPRT</b>             |          |                                 |                    |
| BACOU Denis               | X        |                                 |                    |
| GUYOT Philippe            | X        |                                 |                    |
| <b>MURETAIN AGGLO</b>     |          |                                 |                    |
| ROUCHON Adeline           |          | X (pouvoir M. Suaud)            |                    |
| SUAUD Thierry             | X        |                                 |                    |

L'article L 1411.3 du CGCT prévoit que « Le délégataire produit chaque année avant le 1<sup>er</sup> juin à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public. Dès la communication de ce rapport, son examen est mis à l'ordre du jour de la prochaine réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte. ».

Par délibération du 30 mai 2013, le Comité Syndical a approuvé le choix de confier à la société TPMR TOULOUSE la gestion du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite. Le contrat de délégation du service a été conclu pour une durée de cinq ans et demi à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2013. Le rapport présenté au titre de l'exercice 2016 est joint en annexe.

Ce rapport a fait l'objet d'un examen pour avis en commission consultative des services publics locaux le 27 novembre 2018.

Le service Mobibus dessert 101 communes et compte environ 2 750 usagers actifs, c'est-à-dire ayant au moins utilisés le service une fois dans l'année.

L'année 2017 est marquée par une hausse de la fréquentation de l'ordre de 5,6 % avec 171 845 voyages réalisés. L'année 2017 affiche donc la meilleure fréquentation jamais enregistrée sur un exercice.

Tisséo Collectivités engage des moyens financiers conséquents pour la réalisation de ce service : 27,93€ HT par transport, soit 94,29 % du coût moyen d'un transport. La recette moyenne par voyage est de 1,69 € HT, soit 5,71 % du coût moyen d'un transport.

Tisséo Collectivités mesure depuis 2013 le niveau de satisfaction des usagers sur le service au travers d'une enquête annuelle. Les derniers résultats 2017 indiquent une note moyenne de satisfaction de 15,7/20 soit + 0,10 point par rapport à 2016. Ces chiffres démontrent une réelle satisfaction et un fort attachement des usagers pour le service Mobibus.

Le service de transport des personnes à mobilité réduite MOBIBUS est donc parmi les services analogues des grandes agglomérations, l'un des plus développés, en ce qui concerne aussi bien le niveau de l'offre et de fréquentation, que les caractéristiques qualitatives du service (nombre de jours de fonctionnement, amplitude du service, modalités de réservation...).

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

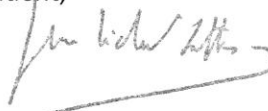
**ARTICLE 1 : PREND ACTE** du rapport présenté au titre de l'exercice 2017.

**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**



**TPMR TOULOUSE**

**Mobibus | Rapport annuel du Délégué 2017**

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20181214-20181212-9-3D-  
DE  
Date de télétransmission : 14/12/2018  
Date de réception préfecture : 14/12/2018



*mobibus est le service public de transport à la demande spécialisé, à destination aux personnes à mobilité réduite, de la Métropole de Toulouse.*

*Tisséo Collectivités est l'autorité organisatrice de mobilité de cette délégation de service public.*

# SOMMAIRE

|                                          |        |
|------------------------------------------|--------|
| * CADRE CONTRACTUEL .....                | - 4 -  |
| * FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2017 .....  | - 5 -  |
| * PARC MOBIBUS AU 31 DECEMBRE 2017 ..... | - 7 -  |
| * ÉQUIPE TPMR.....                       | - 10 - |
| * LE SERVICE MOBIBUS.....                | - 11 - |
| * FREQUENTATION.....                     | - 15 - |
| * TITRES ET RECETTES.....                | - 18 - |
| * ACTIONS DE COMMUNICATION .....         | - 19 - |
| * QUALITE MESUREE .....                  | - 20 - |
| * QUALITE PERÇUE .....                   | - 22 - |
| * ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP.....     | - 24 - |
| ANNEXES .....                            | - 28 - |

## \* CADRE CONTRACTUEL

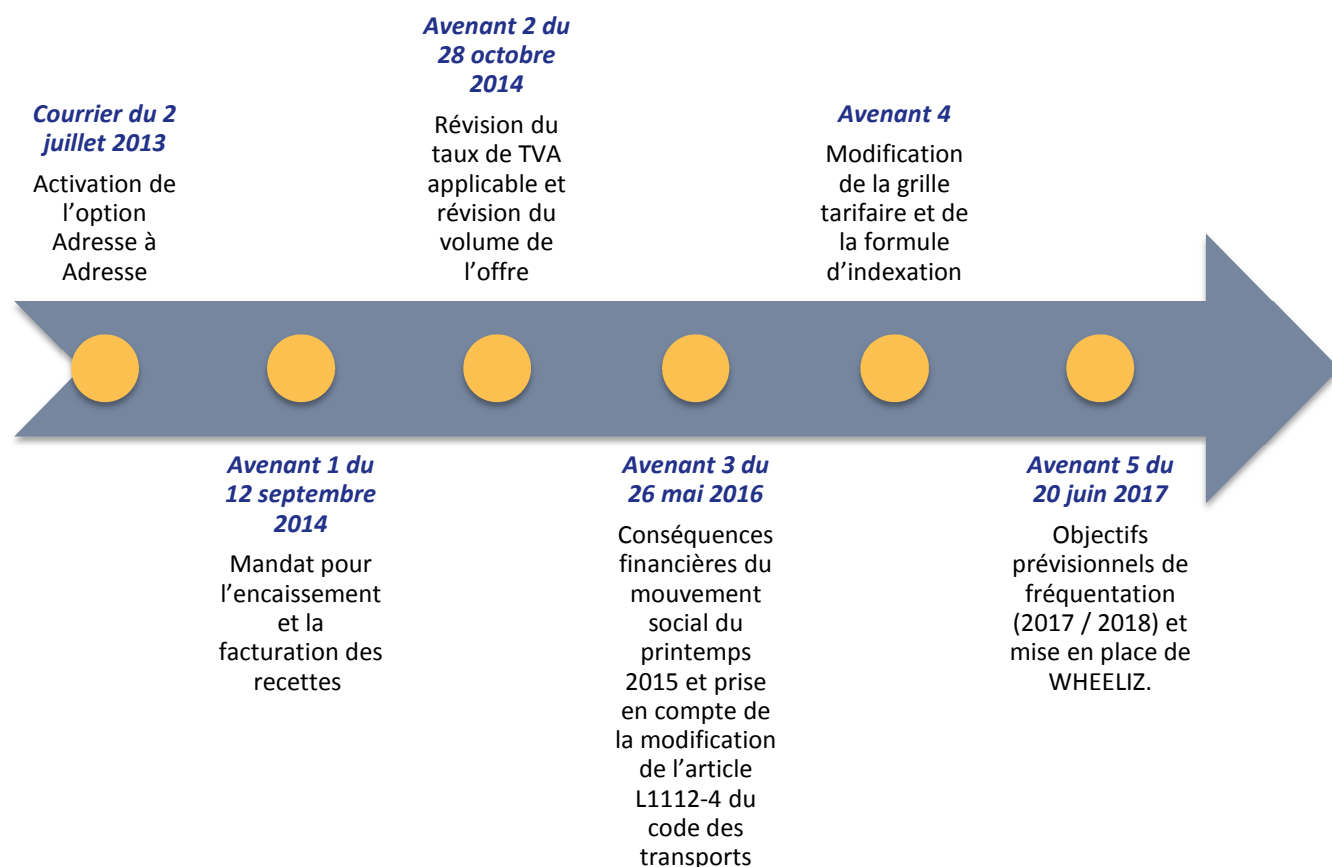
DSP notifiée par Tisséo Collectivités le 26 juin 2013 à TPMR TOULOUSE.

TPMR Toulouse est une SAS au capital social de 37 000 €, filiale du groupe Transdev, il s'agit d'une société dédiée à l'exploitation de la DSP Mobibus.

Présidente : Nora Si-Ahmed Rahal

Directeur : Thierry Chiocca

Commissaire aux comptes : Ernst and Young



# \* FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2017

## >> WHEELIZ



<https://www.wheeliz.com/fr>

Wheeliz est une plate-forme de location, entre particuliers, de véhicules équipés pour les personnes ayant un handicap. TRANSDEV soutient cette initiative d'auto-partage de véhicules PMR.

Il existerait en France 100 000 véhicules équipés appartenant à des particuliers. Ces véhicules pourraient tous, potentiellement, s'inscrire sur Wheeliz. Dans la pratique, autour de Toulouse, seule une dizaine de voitures étaient enregistrées sur Wheeliz en mars 2017 (par des particuliers ou bien des associations).

Sur proposition de TPMR TOULOUSE, Tisséo Collectivités a souhaité inscrire quelques véhicules Mobibus à ce service.

L'objectif n'est pas de générer du chiffre d'affaire : il s'agissait de valoriser les lourds investissements réalisés par la collectivité (54 voitures PMR) en offrant de nouvelles possibilités de déplacements aux personnes handicapées de l'agglomération. Durant les périodes offertes à la location (weekends, jours fériés, vacances scolaires), ces véhicules ne manquent pas au service.

Sur ces créneaux, des personnes handicapées cherchent des solutions de mobilité pour des trajets « non contraints / loisirs » dépassant les frontières du ressort territorial de Tisséo Collectivités (aller à la mer, visite du musée Ingres à Montauban, fêria de Béziers, rendre visite à de la famille à Albi, parc Walibi d'Agen...).

Par ailleurs, WHEELIZ offre une solution économique aux associations handisports de la Métropole qui organisent des compétitions, en mettant à leur disposition des voitures PMR pour accueillir des athlètes qui arrivent de l'extérieur.

Entre mai (date de la convention Mobibus / Wheeliz) et décembre 2017, 37 voitures ont été louées dont 8 à des associations. A la date de rédaction de ce document (mai 2018) : 15 voitures avaient été louées sur les cinq premiers mois de l'année et sept étaient déjà réservées pour les mois à venir.

## » Amélioration de l'accessibilité aux personnes malentendantes ou ayant des difficultés d'élocution



<https://www.acce-o.fr/>

A la suite d'une demande soumise par une membre de l'APF, lors d'un Comité de Suivi, TPMR Toulouse a contractualisé avec ACCEO. Il s'agit d'une application qui permet la totale accessibilité de notre plate-forme téléphonique aux personnes malentendantes ou sourdes.

Ainsi toute personne malentendante ou sourde peut suivre le parcours client habituel ("*réservation*", "*transport du jour*" et "*service client*") en bénéficiant de l'interaction nécessaire à une relation de proximité.

Les échanges sont fluides et confortables pour tous, chacun s'exprime selon son mode de communication, sans frustration, en ayant l'assurance d'être compris.

La solution Accéo comprend la traduction simultanée via deux canaux de communication, au choix de l'interlocuteur : TIP (Transcription Instantanée de la Parole) ou visio-interprétation LSF (Langue des Signes Française).

Accès en libre-service du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h30



Par ailleurs, nos services "*réservation*" et "*transport du jour*" sont désormais accessibles par SMS, via notre prestataire ESENDEX. Ces messages aboutissent sur les boîtes mails de nos services : nos agents y répondent

par des courriels... qui sont, à leur tour, expédiés sous forme de SMS.

Entre les mois de mai (ouverture du service SMS ESENDEX) et de décembre 2017, 161 messages ont été traités via ce canal. A la date de rédaction de ce document (mai 2018), 121 SMS avaient été traités depuis le 1<sup>er</sup> janvier.

## » Ouverture de la possibilité d'un règlement par CB "en ligne"

Depuis le mois de décembre 2017, les usagers ont la possibilité d'acquitter leurs factures en ligne, par carte bancaire. Très récent, ce service n'est encore utilisé que de façon anecdotique (28 transactions sur les quatre premiers mois de l'année 2018 pour 4 682 factures émises (0,6%).

## » Renouvellement de la certification NF

Les certifications NF 371 ("NF Service - transport à la demande"), NF 281 ("NF Service - transport de voyageurs") et NF EN 13816 ("transport public de voyageurs") ont été renouvelés au terme de l'audit AFNOR réalisé en décembre 2017.



# \* PARC MOBIBUS AU 31 DECEMBRE 2017

## » Etat des lieux

Au 31 décembre 2017, l'âge moyen du parc MOBIBUS était de quatre ans et demi.

A cette date, la flotte MOBIBUS était composée de 54 voitures et affichait une capacité de 368 PAX dont 121 UFR (identique à 2016).

|                     | Nombre | Pax | UFR |
|---------------------|--------|-----|-----|
| Parc au 31 déc 2017 | 54     | 368 | 121 |

Le détail du parc est disponible en annexe.

Le mix 2017 était le suivant :

- **0 UFR**
  - 2 RENAULT MEGANE
- **1 UFR**
  - 6 RENAULT KANGOO
  - 5 NISSAN NV 400
- **2 UFR**
  - 12 RENAULT MASTER
  - 1 VOLSWAGEN CRAFTER
- **3 UFR**
  - 28 RENAULT MASTER

**Une capacité de 368 pax dont 121 UFR**



## » Equilibrage des kilomètres parcourus : resserrement des écarts

- A la fin de l'année 2016, trente-sept véhicules présentaient un kilométrage compteur qui s'écartait trop de la moyenne des voitures de même catégorie.
- La politique d'équilibrage des kilométrages des voitures qui avait été décidée a produit ses premiers effets. A fin 2017, il ne reste que treize voitures concernées, dont sept se sont déjà significativement rapprochées de leur valeur cible.
- Nous poursuivons avec cette stratégie, pour effacer les écarts restants.

## » Maintenance

- Le service maintenance du pôle TRANSDEV Occitanie a réalisé une étude en décembre 2017, afin de mesurer les coûts de maintenance des différents types de voitures présents dans le parc Mobibus.
- Le tableau ci-dessous laisse apparaître de sensibles différences.

| N° de parc | Modèle   | Date première mise en circ | km compteur au 31/12/2016 | Ancienneté | km annuel | Tranche compteur | Tranche ancienneté | km 2016   | Préventif et réglementaire | Correctif | Accidentel | Prev / 100 km | Corr / 100 km | Acc / 100 km | Hors Acc / 100 km |
|------------|----------|----------------------------|---------------------------|------------|-----------|------------------|--------------------|-----------|----------------------------|-----------|------------|---------------|---------------|--------------|-------------------|
|            |          |                            |                           | 3,47       |           |                  |                    | 1 816 016 | 18 580 €                   | 111 216 € | 76 869 €   | 1,02 €        | 6,12 €        | 4,23 €       | 7,15 €            |
|            | CRAFTER  |                            |                           | 2,96       |           |                  |                    | 29 203    | 38 €                       | 348 €     | 657 €      | 0,13 €        | 1,19 €        | 2,25 €       | 1,32 €            |
|            | MASTER 3 |                            |                           | 4,11       |           |                  |                    | 1 005 341 | 11 572 €                   | 81 156 €  | 46 902 €   | 1,15 €        | 8,07 €        | 4,67 €       | 9,22 €            |
|            | MASTER 2 |                            |                           | 2,25       |           |                  |                    | 445 260   | 2 938 €                    | 9 283 €   | 3 948 €    | 0,66 €        | 2,08 €        | 0,89 €       | 2,74 €            |
|            | NV-400   |                            |                           | 0,37       |           |                  |                    | 28 053    | - €                        | - €       | - €        | - €           | - €           | - €          | - €               |
|            | KANGOO   |                            |                           | 5,27       |           |                  |                    | 155 372   | 2 470 €                    | 13 960 €  | 4 116 €    | 1,59 €        | 8,98 €        | 2,65 €       | 10,57 €           |
|            | MEGANE   |                            |                           | 5,16       |           |                  |                    | 54 413    | 755 €                      | 2 261 €   | 1 531 €    | 1,39 €        | 4,16 €        | 2,81 €       | 5,54 €            |

- Trois éléments contribuent à ces écarts :
  - Le type de voiture
  - Le kilométrage
  - L'âge du véhicule
- La sinistralité des Master L3 est notamment très élevée par rapport à tous les autres types de voitures. Elle s'explique principalement par la nécessité de manœuvrer des gabarits longs dans des environnements contraints (à titre d'exemple, la porte latérale vitrée résiste plutôt mal à une erreur d'appréciation du gabarit).
- Le coût des pannes - entretien correctif - est logiquement proportionnel au kilométrage compteur, mais aussi (à kilométrage équivalent) à l'âge des voitures.
- Un préventif soutenu ne pèse qu'entre 10% et 20% du coût de la maintenance hors accident et impacte finalement assez peu le coût kilométrique complet.

## » Sinistralité

| Sinistralité                | 2017 | 2016 | 2015 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Sans tiers identifié        | 61   | 24   | 10   |
| Avec constat                | 23   | 27   | 33   |
| <i>Dont Corporel</i>        | 3    | 3    | 2    |
| <i>Dont Responsable</i>     | 13   | 17   | 18   |
| <i>Dont non responsable</i> | 7    | 7    | 13   |

Alors que les kilomètres compteur de la flotte progressaient de 9%, le nombre d'accidents responsables, où un tiers était impliqué, a baissé de 24% (-4).

Toutefois, deux sinistres survenus sur la rocade en début d'année (février 2017) pèsent pour 30% du coût total des sinistres de l'année 2017 et tempèrent fortement ce bon résultat apparent.

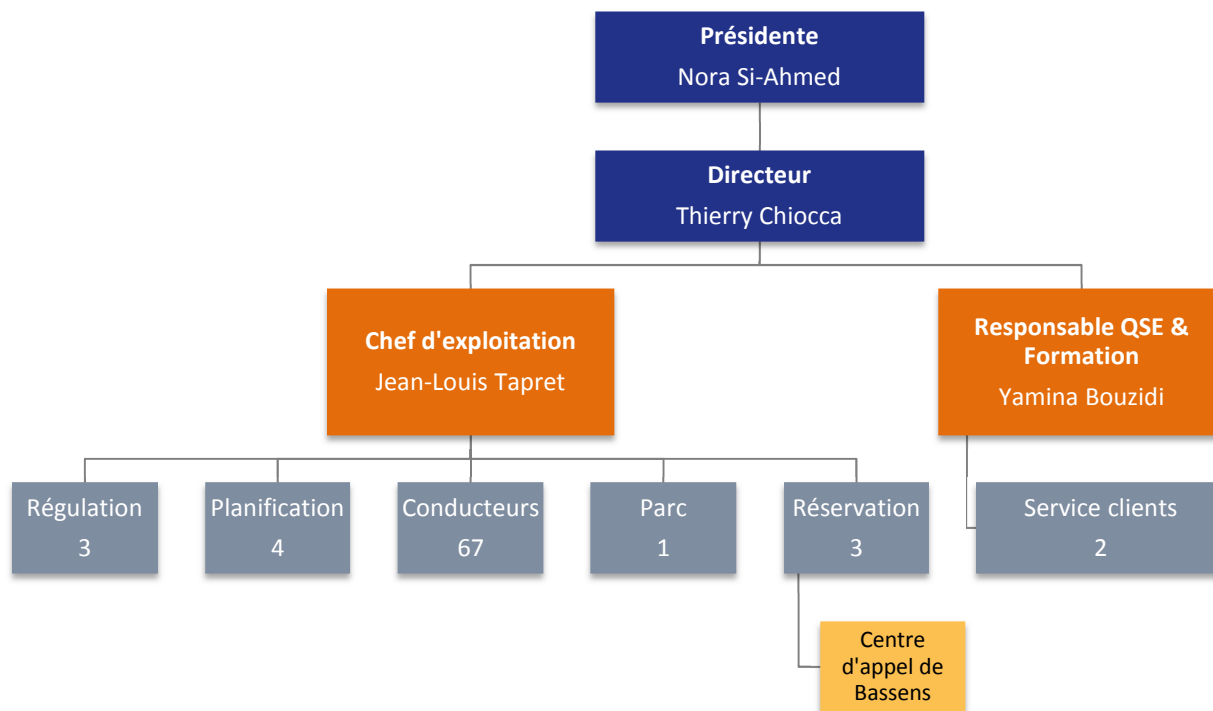
Ratios de sinistralité :

- Un sinistre avec tiers pour 89 836 km
- Un sinistre responsable pour 129 00 km

Un extrait de l'accidentologie est annexé au présent rapport.

# \* ÉQUIPE TPMR

## >> Organigramme



## >> Effectif total au 31 décembre 2017

**82** ETP

## >> Effectif de conduite

Effectif de conduite moyen sur l'année 2017 : 63 conducteurs ETP (*équivalent temps plein*).

Effectif de conduite, inscrit aux effectifs au 31 décembre : 69 conducteurs-accompagnateurs (⇔ 66,5 ETP).

# \* LE SERVICE MOBIBUS

## >> Modes d'utilisation

Les utilisateurs peuvent accéder au service via trois modes d'utilisation :

- **Porte à Porte** : le service « historique » avec un accompagnement du point de départ (domicile par exemple), jusqu'à destination (une salle d'attente, par exemple) associé au transport. Ce service reste privilégié par les utilisateurs ;

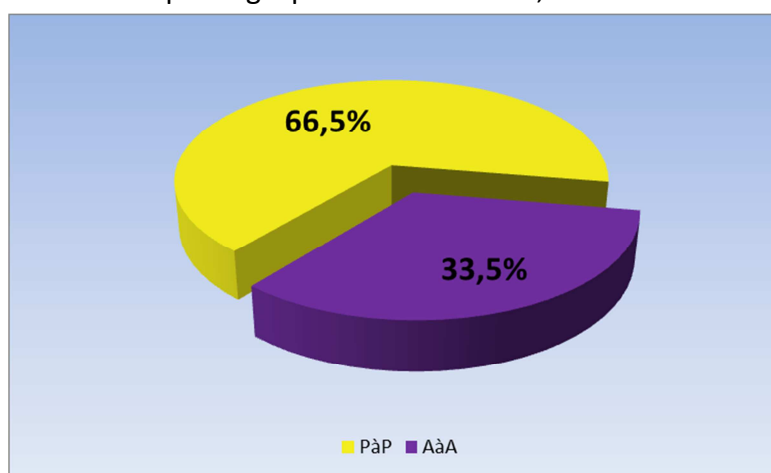


Figure 1 - Répartition des voyages par mode d'utilisation

- **Adresse à Adresse** : dans ce mode, la prestation d'accompagnement est limitée à la prise en charge et à la dépose en voirie. En nette progression en 2017, avec 33,5% des transports (vs 26,3 % en 2016), le mode Adresse à Adresse atteindra courant 2018 les objectifs fixés par l'annexe XIII au contrat de DSP (35%)... mais avec trois ans de retard.

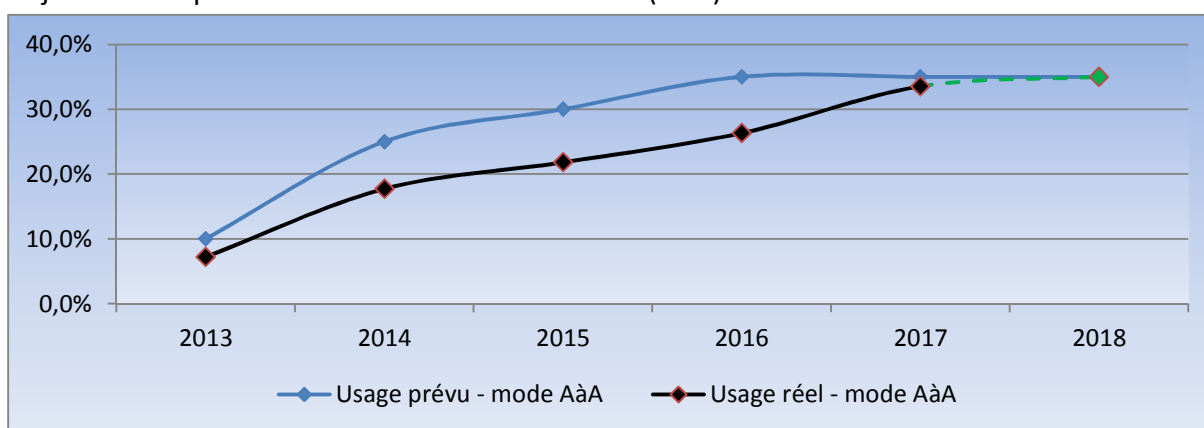


Figure 2 - progression du mode Adresse à Adresse



**Le Lien** : un service de rabattement vers un arrêt de transport en commun "accessible" (dix arrêts stations de métro sont joignables avec **Le Lien**). Ce service est gratuit pour les ayants-droits, mais sa fréquentation est confidentielle (67 transports en 2017).

## » Distances parcourues :

**2 385 116 kilomètres commerciaux**  
(en progression de 9%)

- dont **1 798 155** kilomètres en propre (75,4% vs 66,3 % en 2016) ;
- dont **586 261** kilomètres sous traités (24,6% vs 33,7 % en 2016).

La distance moyenne d'une course est d'environ 18 km, stable par rapport à 2016.

## » Utilisateurs inscrits

Au 31 décembre 2017, 8 451 utilisateurs étaient inscrits au service. Parmi eux, seuls 2 746 ont effectivement utilisé le service (+242 par rapport à 2016 ⇔ +9,7%).

|                     | Cumul annuel | Soit en % |
|---------------------|--------------|-----------|
| Inscrits au service | 8 069        | -         |
| Actifs du service   | 2 746        | 34,0%     |
| Nouveaux inscrits   | 950          |           |
| FR                  | 3 325        | 41,2%     |
| DV                  | 1 133        | 14,0%     |
| GIR                 | 2 183        | 27,1%     |
| SV                  | 1 425        | 17,7%     |

Figure 3 - inscrits au service par type de handicap (tableau)

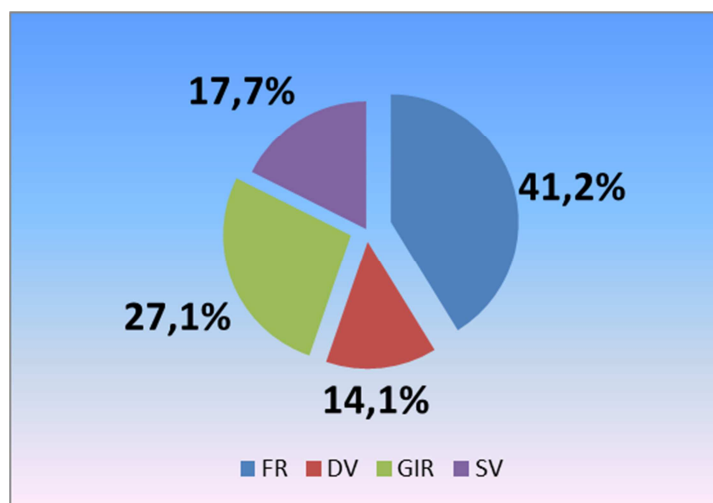


Figure 4 - inscrits au service par type de handicap (graphique)

950 nouveaux inscrits en 2017, dont 154 étaient issus de la commission d'accès.

## » Utilisateurs « actifs »

2 746 adhérents ont utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 2017. Ce chiffre est en recul de 2% par rapport à l'année 2015. Ce sont les GIR (-43 actifs) et les Fauteuils (-30 actifs) qui sont à l'origine de ce léger recul.

|                  | 2010  | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Cumul annuel =>  | 1 540 | 1 743 | 1 952 | 2 348 | 2 594 | 2 561 | 2 504 | 2 746 |
| Fauteuil         | 703   | 771   | 828   | 1 001 | 1 022 | 985   | 955   | 1 012 |
| GIR              | 111   | 191   | 277   | 411   | 549   | 603   | 557   | 620   |
| Semi-valide      | 391   | 405   | 449   | 472   | 516   | 490   | 495   | 525   |
| Déficient visuel | 335   | 376   | 398   | 464   | 507   | 483   | 497   | 589   |

Figure 4 - évolution des actifs par type de handicap (tableau)

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre d'adhérents actifs, par type de handicap.

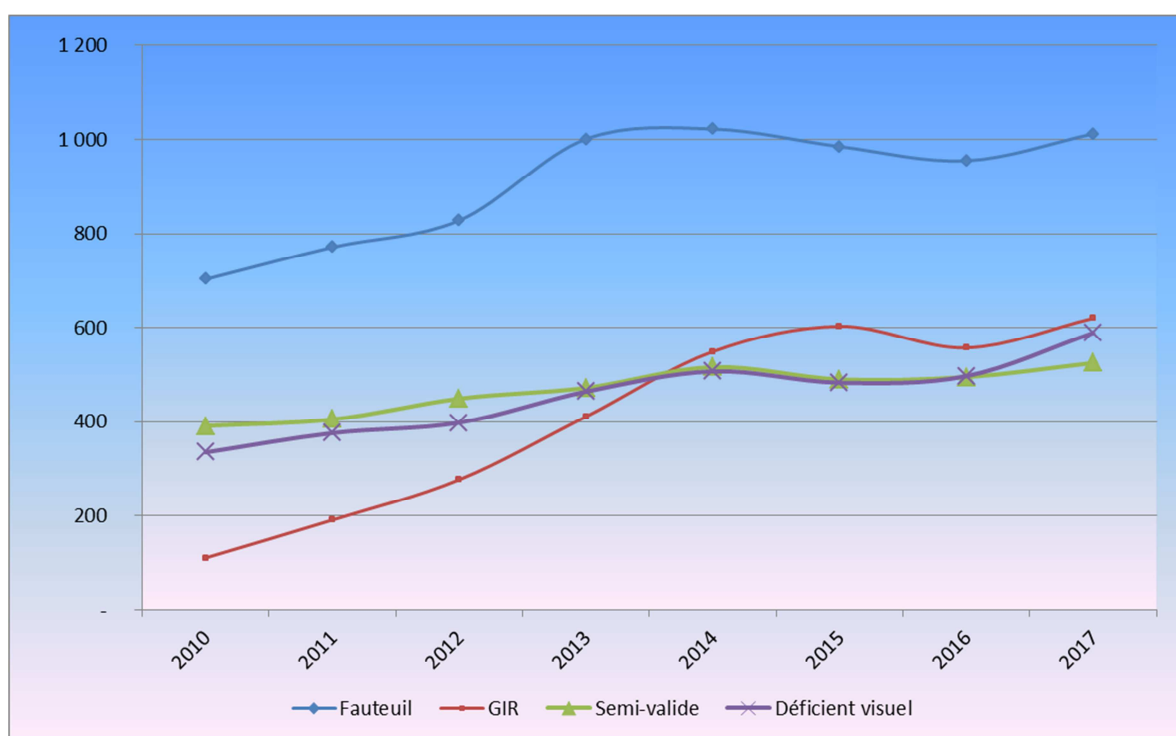


Figure 5 - évolution des actifs par type de handicap (graphique)

L'année 2017 a vu un rebond du nombre d'utilisateurs actifs, dans toutes les typologies de handicap.

**+ 11% d'inscrits & +10% d "actifs" par rapport à 2016**

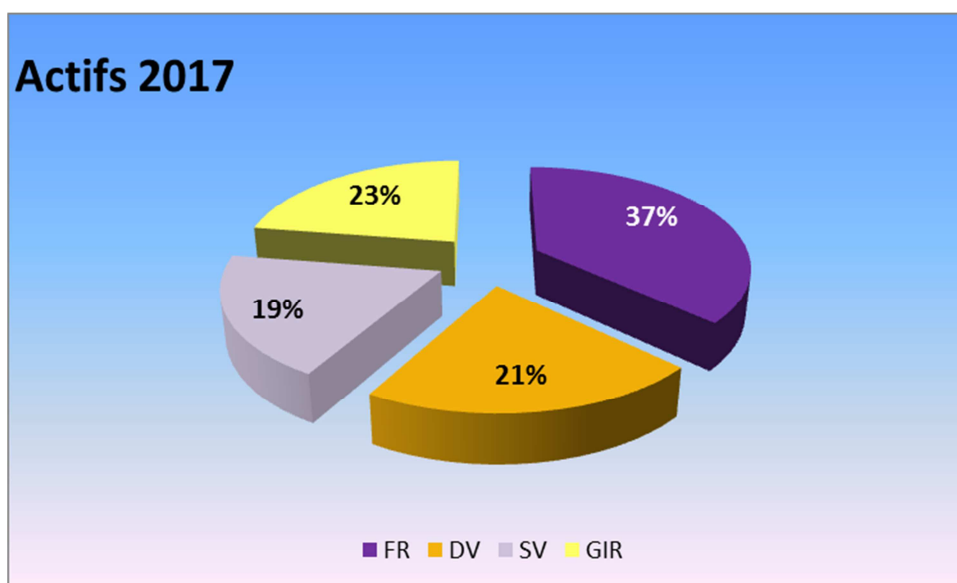


Figure 6 --Nombre d'actifs par type de handicap - année 2017

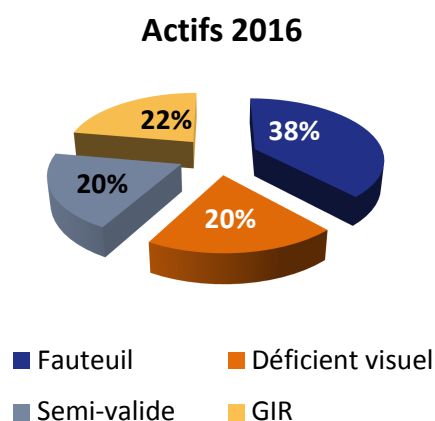


Figure 7 – pour mémoire - Nombre d'actifs par type de handicap - année 2016

La répartition des actifs laisse apparaître un léger glissement depuis les catégories FR et SV, vers les catégories DV et GIR.

## \* FREQUENTATION

### >> Nombre de voyages

162 713 voyages effectivement réalisés en 2016, en progression de 8% par rapport à 2015 (l'effet de la grève du printemps 2015 a été inhibé dans le tableau et le graphique ci-dessous (figures 8 et 9)).

L'année 2016 affiche la meilleure fréquentation jamais enregistrée sur un exercice. Toutefois, l'évolution sur cinq ans montre une tendance asymptotique de l'évolution du trafic.

|         | 2010   | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    |
|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|         | 99 573 | 112 345 | 122 419 | 143 787 | 162 602 | 150 711 | 162 713 | 171 845 |
| Evo n-1 |        | 12,8%   | 9,0%    | 17,5%   | 13,1%   | -7,3%   | 8,0%    | 5,6%    |
| Evo n-5 |        |         |         |         | 63,3%   | 34,2%   | 32,9%   | 19,5%   |

Figure 8 - évolution de la fréquentation (effet de la grève de 2015 inhibé)

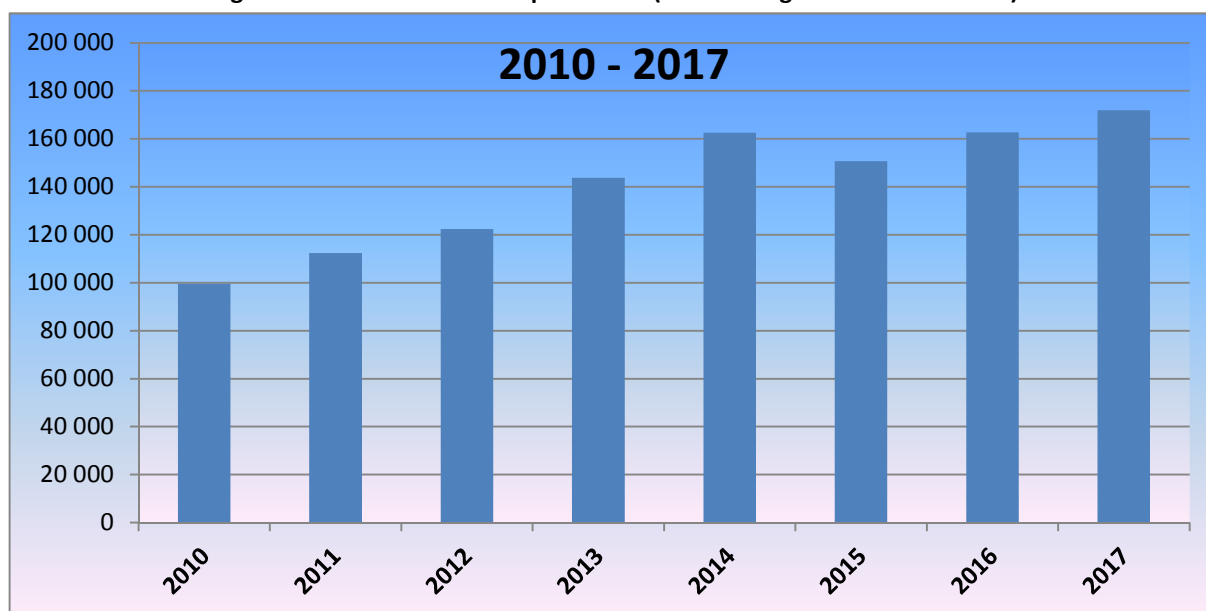


Figure 9 - graphique d'évolution de la fréquentation

**+5,9 % de voyages**

## » Saisonnalité

2016 se caractérise par un aplatissement des effets de saisonnalité : le gain de fréquentation se situe durant la période estivale où le repli d'activité a été sensiblement moins prononcé que les années précédentes.

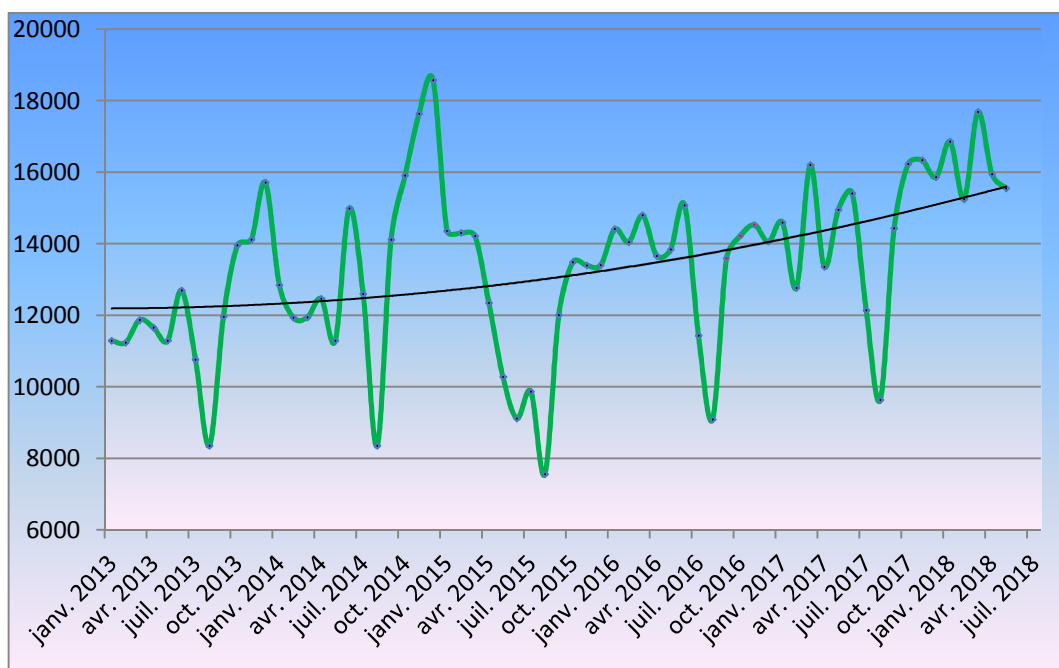


Figure 10 - saisonnalité de l'activité

## » Fluctuation hebdomadaire

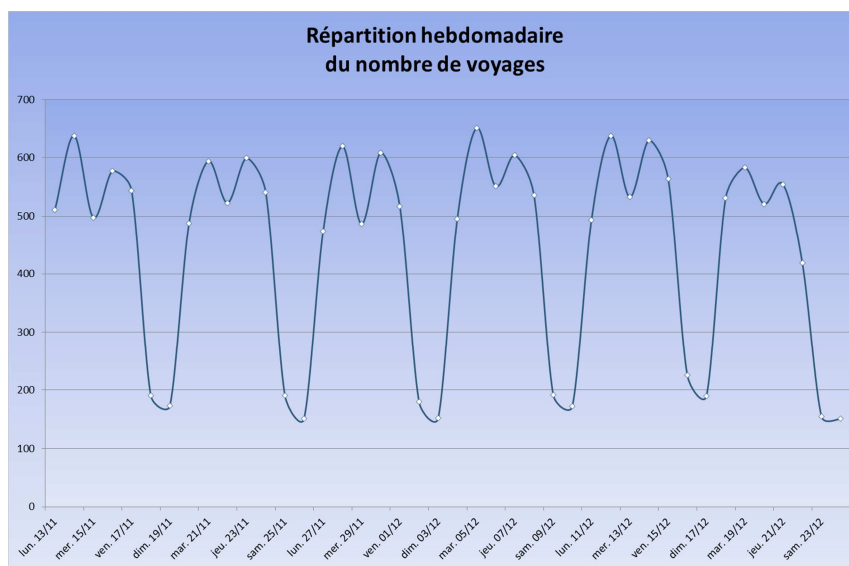


Figure 11 – cadencement de l'activité sur les jours de la semaine

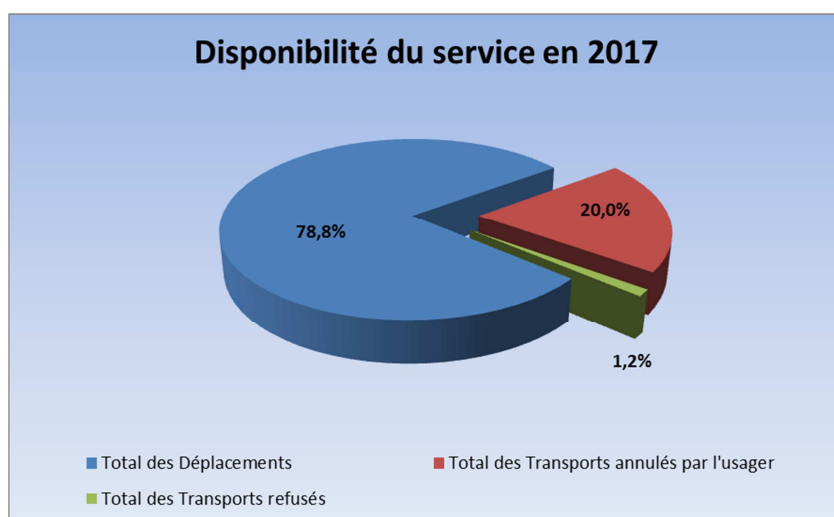
Les journées préférentielles de prises de congés, de RTT ou chômées (pour certains salariés en temps partiel) sont les lundis, mercredis et vendredis. De fait les mardis et les jeudis sont plus chargés. Le cadencement de l'activité hebdomadaire est remarquable de régularité.

## » Fluctuation dans la journée

En fin d'après-midi, la conjonction des retours du travail et des trajets "non-contraints" nécessite l'engagement simultané de toutes les voitures du parc.



## » Disponibilité du service



Le nombre d'annulations a sensiblement augmenté en 2017 ; par ailleurs, le taux de refus s'est dégradé tout en restant maîtrisé.

Disponibilité du service Mobibus 2016

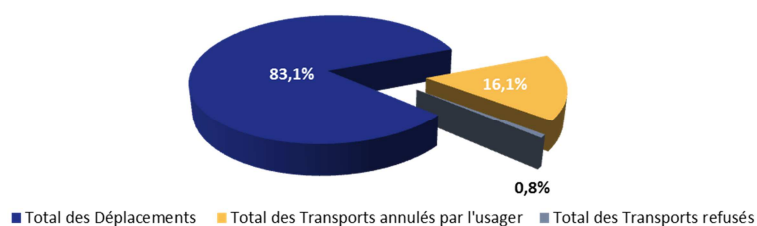


Figure 14

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20181214-20181212-9-3D-DE  
Date de télétransmission : 14/12/2018  
Date de réception préfecture : 14/12/2018

## » Accompagnateurs

- 13 850 accompagnants gratuits (2016 : 14 248) ;
- 3 516 accompagnants payants (2016 : 2 719)
- Comme relevé depuis plusieurs exercices, le nombre d'accompagnant baisse d'année en année (1 563 voyages perdus entre 2016 et 2017).

## » Recours à la sous-traitance

|                                 | 2017          |
|---------------------------------|---------------|
| Nombre de courses réalisées     | 132 216       |
| Nombre de courses sous-traitées | 29 151        |
|                                 | <b>22,0 %</b> |
| Kilométrage total               | 2 385 116     |
| Kilomètres sous-traités         | 586 261       |
|                                 | <b>24,6 %</b> |

# \* TITRES ET RECETTES

## » Répartition des transports par titre

| Total transports                                          | 2017   |       | %<br>2016 | %<br>2015 | %<br>2014 | %<br>2013 |
|-----------------------------------------------------------|--------|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Titre à 3,12 € à/c du 1er sept 2016                       | 14 068 | 8,7%  | 8,7%      | 9,9%      | 19,0%     | 22,0%     |
| Titre à 2,81 € à/c du 1er sept 2016                       | 37 580 | 23,2% | 23,2%     | 26,1%     | 11,5%     | 12,6%     |
| Titre à 2,29 € à/c du 1er sept 2016                       | 25 364 | 15,6% | 15,6%     | 18,8%     | 27,8%     | 34,2%     |
| Abonnement mensuel travail : 91,52 € à/c du 1er sept 2016 | 13 019 | 8,0%  | 8,0%      | 8,2%      | 7,8%      | 1,9%      |
| Niveau 2 Titre à 1,50 €                                   | 4 285  | 2,6%  | 2,6%      | 2,2%      | 1,0%      | 0,2%      |
| Niveau 2 Titre à 1,35 €                                   | 14 754 | 9,1%  | 9,1%      | 8,9%      | 8,3%      | 9,7%      |
| Niveau 2 Titre à 1,10 €                                   | 9 758  | 6,0%  | 6,0%      | 5,1%      | 1,2%      | 0,3%      |
| Niveau 2 Abonnement mensuel : 44 €                        | 3 520  | 2,2%  | 2,2%      | 1,4%      | 10,6%     | 9,7%      |
| Annulations tardives : 3 €                                | 4 890  | 3,0%  | 3,0%      | 5,1%      | 3,8%      | 0,9%      |
| Niveau 2 Annulations tardives : 1,50 €                    | 1 853  | 1,1%  | 1,1%      | 1,7%      | 0,0%      | 0,0%      |
| Annulation tardive gratuite                               | 16 210 | 10,0% | 10,0%     | 2,6%      |           |           |
| Accompagnateurs payants : 1,40 €                          | 2 719  | 1,7%  | 1,7%      | 1,7%      | 2,1%      | 2,4%      |
| Accompagnateurs gratuits                                  | 14 248 | 8,8%  | 8,8%      | 8,4%      | 1,5%      | 0,4%      |

### Les titres de niveau 1 (*Porte à Porte*)

Ils sont en recul de 4% par rapport à 2016, conséquence de la montée en puissance des trajets *Adresse à Adresse*.

## >> Recettes voyageurs

Les recettes facturées en 2017 s'élevaient à 276 k€, correspondant à une progression de 11,7 k€ (+4,4%).

Sur l'ensemble de l'année, la montée en puissance du mode Adresse à Adresse et des abonnements "travail" se traduit par une légère baisse de la recette moyenne perçue par transport qui passe 1,63 € (2016) à 1,61 € (2017). Il faut noter que cette moyenne masque une tendance baissière amorcée à la rentrée de septembre 2017 (1,59 € / voyages) qui s'est poursuivi jusqu'à la date de rédaction de ce rapport (1,52 € en avril 2018).

Un effet d'élasticité prix / fréquentation réduit donc le gain de recettes apportées par la fréquentation supplémentaire.

## \* ACTIONS DE COMMUNICATION

### >> Les actions commerciales et de communications réalisées en 2017 :

#### **1er Trimestre**

*Intervention Lycée  
de L'Oustal -  
Montastruc  
Information usagers :  
visite des installations  
de TPMR Toulouse*

**3ème Trimestre :**  
*Tournage des films  
Mobibus*

#### **2ème Trimestre**

*Salon Autonomic Toulouse  
Communiqué de presse Wheeliz  
Handi-sport en fête - Capitole  
Journée Parkinson (présentation  
Mobibus à l'hôpital Purpan)*

**4ème Trimestre**  
*Livraison et  
mise en ligne  
des films  
Mobibus*

### Films Mobibus :

- **Utilisation du service**

<https://www.youtube.com/watch?v=cfVCeXprL54>

- **Fonctionnement du service**

<https://www.youtube.com/watch?v=1KIRpsc9Mis>

- **Tuto WHEELIZ**

<https://www.youtube.com/watch?v=9IgUwiCcbk>

## \* QUALITE MESUREE

Un barème de pénalité ou d'intéressement est appliqué comme prévu dans le contrat de DSP. Il concerne la qualité du service et son calcul se base sur le suivi d'indicateurs trimestriels.

Les chiffres détaillés sont disponibles dans le rapport trimestriel du mois de décembre 2017.

### » Ponctualité

| Ecart entre horaire convenu et réalisé | Réalisé 2017 | Objectif | Plancher |
|----------------------------------------|--------------|----------|----------|
| Moins de 10 min (Ponctuel)             | 94,1%        | > = 95%  | 90%      |
| Plus de 10 min (retard)                | 5,9%         |          |          |
| <b>TOTAL - Transports effectués</b>    | <b>100%</b>  |          |          |

### » Disponibilité du service de réservation téléphonique

|                                                    | 2017   | Objectif | Plancher |
|----------------------------------------------------|--------|----------|----------|
| Nombre d'appels pris en charge                     | 53 103 |          |          |
| Taux de prise en charge                            | 87%    | 95%      | 90%      |
| Nombre d'appels non aboutis                        | 7919   |          |          |
| inférieure à 1 minute                              | 67,6%  |          |          |
| entre 1 et 2 minutes                               | 12%    |          |          |
| entre 2 et 3 minutes                               | 8,7%   |          |          |
| entre 3 et 4 minutes                               | 4,8%   |          |          |
| entre 4 et 5 minutes                               | 2,8%   |          |          |
| supérieure à 5 minutes                             | 4,1%   |          |          |
| Durée moyenne temps de communication (en secondes) | 206    |          |          |

Les chiffres détaillés sont disponibles dans le rapport mensuel du mois de décembre 2017.

### » Refus

En 2017, le taux de refus moyen sur l'année était de **1,21 %** pour un plafond de 1,5%.

### » Attitude du conducteur

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). Le taux moyen sur l'année 2017 était de **95,3%** pour un minimum requis de 95%.

(Pour mémoire : 96% en 2016).

### » Information dans les véhicules

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE).

Le taux moyen en 2017 était de 98,3% pour un minimum requis de 90% (Pour mémoire, le taux était de 91% en 2016)

## » Etat et propreté des véhicules

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE).

Le taux moyen en 2017 était de 98,6% pour un minimum requis de 90% (pour mémoire le taux était de 99% en 2016).

## » Qualité de l'information sur l'offre de service (site WEB et téléphone)

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE).

Le taux moyen sur l'année 2017 était de 98,6% pour un minimum requis de 95% (pour mémoire le taux en 2016 était de 99%.

## » Gestion des réclamations

Le délai moyen de réponse aux réclamations reçues en 2017 était de 1,8 jour contre 1,7 en 2016.

## » Typologie des réclamations client

| Nbe de réclamations (% des voyages)                               | 2017 |       |
|-------------------------------------------------------------------|------|-------|
|                                                                   | 597  | 0,35% |
|                                                                   | Nbe  | %     |
| 30 mn > Retard > 10 mn                                            | 16   | 2,7%  |
| Annulations tardives                                              | 1    | 0,2%  |
| Retard > 30 mn                                                    | 41   | 6,9%  |
| Décalage hors tolérance                                           | 123  | 20,6% |
| Groupage                                                          | 77   | 12,9% |
| Calcul du temps erroné                                            | -    | 0%    |
| Disponibilité réservation (refus/liste d'attente)                 | 14   | 2,3%  |
| Comportement conducteur                                           | 78   | 13,1% |
| Transport réservé non réalisé                                     | 107  | 17,9% |
| Dysfonctionnement ou ergonomie site web                           | 3    | 0,5%  |
| Dysfonctionnement ou anomalie véhicule                            | 11   | 1,8%  |
| Facturation erronée                                               | 36   | 6,0%  |
| Autre (manque d'information, horaires d'ouverture, remboursement) | 29   | 4,9%  |
| Confirmation de transport non reçue tardive ou erronée            | 61   | 10,2% |

Le taux de réclamation lié au taux de refus a continué de baisser : 2,3% en 2017 contre 3,2% en 2016. Néanmoins les réclamations liées aux décalages hors tolérance restent encore élevées.

## \* QUALITE PERÇUE

L'enquête satisfaction diligentée par KISIO à la demande de TISSEO-Tissé Collectivités conforte l'amélioration globale déjà constatée par les utilisateurs en 2016. Les résultats, présentés en Comité de Suivi le 22 mai 2018, sont disponibles en annexe.

A noter que les axes de progrès correspondants à de fortes attentes des utilisateurs, sont ceux qui dépendent principalement d'une origine exogène. Ils restent identiques à ceux de l'année précédente.

- Ponctualité ;
- Respect de l'heure de prise en charge.



Par ailleurs, l'item correspondant aux conditions de réservation, n'est plus considéré par les utilisateurs comme un axe à améliorer en priorité, mais plutôt comme acquis. Suite à l'élargissement de la plage de réservation, perçu comme une contrainte par les clients, les agents de réservation se sont appliqués à leur expliquer qu'il ne s'agissait pas d'une contrainte mais plutôt d'une possibilité qui leur est accordée.

## » Démarche NF Service 371 – service de transport à la demande

Pour la deuxième année consécutive le service MOBIBUS géré par TPMR est certifié NF.

Les audits de certification ont eu lieu les 18 et 19 décembre 2017.

Comme l'année précédente l'auditeur a examiné plusieurs points durant ces deux jours :

- Fonctionnement général
- Organisation et responsabilités
- Gestion documents et enregistrements
- Communications
- Gestion des partenaires
- Calculs et traçabilité
- Gestion des réclamations...

L'auditeur a consulté les documents suivants : manuel qualité, tableau de bord 2016-2017, règlement intérieur, enquêtes de satisfaction, rapport de l'audit FACE de novembre 2016.

L'auditeur a aussi effectué plusieurs parcours voyageurs, interrogé les conducteurs et discuté avec les clients sur la qualité du service. Le service réservation a également été audité par le biais d'un entretien entre l'auditeur et un agent de réservation.

---

A l'issue de cet audit et de l'examen des résultats, la certification a été renouvelée.

---

# \* ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP

## >> Formule d'indexation

### MOBIBUS, formule d'indexation Janvier à Décembre 2017

$$0,775 \times (S_n/S_o) \times (1 + CH_n/1 + CH_o) + 0,055 \times (G_n/G_o) + 0,02 \times (Er_n/Er_o) + 0,15 \times (P_n/P_o)$$

| S                         | Salaires Ouvriers      |                    |
|---------------------------|------------------------|--------------------|
| INDICE                    | Identifiant: 001567457 |                    |
|                           | Année référence        | dernier indice     |
|                           | oct 2011-sept 2012     | oct 2016-sept 2017 |
|                           | 106,975                | 114,425            |
| Evolution                 | 1,0696                 |                    |
| Résultat                  | 1,0756                 |                    |
| Poids indice dans formule | 0,775                  |                    |
| Résultat final            | 0,8336                 |                    |

| CH        | Taux de charges patronales     |                    |
|-----------|--------------------------------|--------------------|
| INDICE    | Identifiant: 77576 (avenant 4) |                    |
|           | Année référence                | dernier indice     |
|           | oct 2011-sept 2012             | oct 2016-sept 2017 |
|           | 0,137                          | 0,14338            |
| Evolution | 1,0056                         |                    |

| Er                        | Industrie équipement automobile          |                    |
|---------------------------|------------------------------------------|--------------------|
| INDICE                    | Identifiant: 001569948 /fin janv 2013    |                    |
| 001652083                 | avec coef raccordement nov 2012 : 0,9753 |                    |
|                           | Année référence                          | dernier indice     |
|                           | oct 2011-sept 2012                       | oct 2016-sept 2017 |
|                           | 97,992                                   | 96,725             |
| Evolution                 | 0,9871                                   |                    |
| Poids indice dans formule | 0,02                                     |                    |
| Résultat final            | 0,0197                                   |                    |

| G                         | Gazole               |                    |
|---------------------------|----------------------|--------------------|
| INDICE                    | Identifiant: 0442588 |                    |
|                           | Année référence      | dernier indice     |
|                           | oct 2011-sept 2012   | oct 2016-sept 2017 |
|                           | 1,408                | 1,208              |
| Evolution                 | 0,8580               |                    |
| Poids indice dans formule | 0,055                |                    |
| Résultat final            | 0,0472               |                    |

| P                         | Prix industrie                           |                    |
|---------------------------|------------------------------------------|--------------------|
| INDICE                    | Identifiant : 001570016                  |                    |
| 001652106                 | avec coef raccordement nov 2012 : 1,0933 |                    |
|                           | Année référence                          | dernier indice     |
|                           | oct 2011-sept 2012                       | oct 2016-sept 2017 |
|                           | 117,875                                  | 116,664            |
| Evolution                 | 0,9897                                   |                    |
| Poids indice dans formule | 0,150                                    |                    |
| Résultat final            | 0,1485                                   |                    |

|                                           |               |
|-------------------------------------------|---------------|
| Total partie Fixe :                       | 0%            |
| Evolution partie variable :               | 100%          |
| Somme des indices                         | 1,0490        |
| Résultat des indices :                    | 1,0490        |
| <b>TOTAL FORMULE de REACTUALISATION :</b> | <b>1,0490</b> |

4,90%

| Total Variable : |             | en % du total |       |
|------------------|-------------|---------------|-------|
| 100%             |             |               |       |
| 1,00             | S x Charges | SxCH          | 77,5% |
|                  | Equip auto  | Er            | 2%    |
|                  | Gazole      | G             | 5,5%  |
|                  | Industrie   | P             | 15%   |
|                  | total       |               | 100%  |

## >> Comptes de l'exercice

Sont annexés au présent rapport la liasse fiscale (bilan, compte de résultat, et annexes) ainsi que le rapport de gestion.

## » Charges d'exploitation

|                                 |                  |
|---------------------------------|------------------|
| Salaires et traitements totaux  | <b>1 991 595</b> |
| dont personnel de conduite      | 1 554 173        |
| Charges sociales du personnel   | <b>944 126</b>   |
| dont personnel de conduite      | 784 515          |
| Réduction Fillon                | <b>-153 997</b>  |
| Frais kilométriques             | <b>498 767</b>   |
| dont carburant                  | 206 978          |
| dont coût d'entretien           | 291 789          |
| Frais de sous-traitance         | <b>721 677</b>   |
| Pénalités                       | <b>-16 360</b>   |
| Impôts et taxes                 | <b>92 974</b>    |
| Taxe prof. / Cet                | <b>-43 561</b>   |
| Dotations aux amortissements    | <b>9 461</b>     |
| Frais financiers                | <b>41</b>        |
| Frais généraux                  | <b>989 299</b>   |
| dont charges liées au marketing | 0                |

## » Contribution versée par Tisséo Collectivités

### Convention TISSEO / TPMR

Délégation de Service Public de transport spécialisé des personnes à mobilité réduite  
Juillet 2013 - Décembre 2018

|                                                                                                                                |      | base         | indice            | Total Hors Taxes    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|-------------------|---------------------|
| Charges de référence <b>année 2017</b>                                                                                         | C1n  | 4 628 112,00 | <b>0,049</b>      | <b>4 854 889,49</b> |
| inclus option 1 Adresse à Adresse : annexe 13                                                                                  |      |              |                   |                     |
| Modification de l'offre +4%                                                                                                    | C2n  | 181 469,00   | 0,049             | <b>190 360,98</b>   |
| Recettes du service : arrêtées au versement                                                                                    | RSn  | 290 596,00   | <b>274 235,67</b> |                     |
| <b>si recettes encaissées &gt; à recettes garanties = intéressement de 50% de la différence entre engagement et réel perçu</b> |      |              |                   |                     |
| CET (remit Taxe prof.)                                                                                                         | CTPn | 27 024,00    |                   | <b>27 024,00</b>    |
| Acomptes perçus                                                                                                                |      | 1 157 028,00 | 4                 | -4 628 112,00       |
| Acomptes perçus modif offre +4%                                                                                                |      | 181 469,00   | 1                 | -181 469,00         |
| <b>Total HT</b>                                                                                                                |      |              |                   | <b>235 669,47</b>   |
| <b>TVA 10%</b>                                                                                                                 |      |              |                   | <b>23 566,95</b>    |
| <b>TVA 20%</b>                                                                                                                 |      |              |                   | <b>5 404,80</b>     |

**Pénalité** **-16 360,33**  
**si recettes encaissées < à recettes garanties = pénalité de la différence entre engagement et recettes réelles**

|                                    |           |
|------------------------------------|-----------|
| réserve téléphonique               | -9 000,00 |
| satisfaction globale des usagers   | 5 000,00  |
| réserve                            | 3 000,00  |
| attitude conducteur                | 1 000,00  |
| information permanente             | 2 000,00  |
| état et propreté des véhicules     | 2 000,00  |
| information sur l'offre de service | 500,00    |
| pénalité rapport délégataire       | -3 000,00 |

**Total TTC** **276 804,88**

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20181214-20181212-9-3D-  
DE  
Date de télétransmission : 14/12/2018  
Date de réception préfecture : 14/12/2018

## » Critères d'intéressement et de pénalité contractuels

|                                      | Objectif | Seuil inacceptable                                                             | Système de pénalités/Intéressement | 1ème Trim. |   | 2ème Trim. |   | 3ème Trim. |   | 4ème trim |   |                          |
|--------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|--------------------------|
| Ponctualité                          | 95%      | moins de 90%                                                                   | oui                                | 93,92%     | ☹ | 93,98%     | ☹ | 93,68%     | ☹ | 94,38%    | ☹ | Données tableaux de bord |
| Disponibilité du service réservation | 95%      | moins de 90%                                                                   | oui                                | 89,70%     | ☹ | 83,40%     | ☹ | 85,10%     | ☹ | 90,10%    | ☹ |                          |
| Disponibilité du service (Refus)     | 1,1%     | plus 1,5%                                                                      | oui                                | 0,71%      | ☹ | 1,38%      | ☹ | 2,15%      | ☹ | 1,22%     | ☹ |                          |
| Propreté et confort des véhicules    | 90%      | Absence Contrôle SMTC prise en compte Enquêtes Mystère - Seuil requis Norme NF | oui                                | 98,90%     | ☺ | 100,00%    | ☺ | 95,40%     | ☺ | 100,00%   | ☺ | Contrôles SMTC           |
| Information permanente               | 90%      |                                                                                | oui                                | 97,1%      | ☺ | 99,0%      | ☺ | 100,00%    | ☺ | 97,30%    | ☺ |                          |
| Information sur l'offre du service   | 95%      |                                                                                | oui                                | 94,20%     | ☹ | 99,10%     | ☺ | 100,00%    | ☺ | 98,60%    | ☺ |                          |
| Gestion des réclamations             | 85%      | moins de 75%                                                                   | non                                | 100%       | ☺ | 100%       | ☺ | 100%       | ☺ | 100%      | ☺ |                          |

|                                  | Objectif                  | Seuil inacceptable                             | Système de pénalités/Intéressement | Année 2015 | Année 2016 | Année 2017 |   |
|----------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------|------------|------------|------------|---|
| Satisfaction globale des usagers | Note n ≥ Note n-1 arrondi | Note n ≤ Note n-1 arrondi au dixième inférieur | oui                                | 14,9/20    | 15,6/20    | 15,7/20    | ☺ |
| Réservation                      |                           |                                                |                                    | 13,15/20   | 13,8/20    | 14,8/20    | ☺ |
| Le trajet                        |                           |                                                |                                    | 15,3/20    | 15,7/20    | 16/20      | ☺ |

| Synthèse Intéressement/Pénalités | TRIMESTRIEL |         |         |         | ANNUEL |
|----------------------------------|-------------|---------|---------|---------|--------|
|                                  | T1 2016     | T2 2016 | T3 2016 | T4 2016 |        |

### 1. La réalisation du service

|                                                      |          |          |          |     |          |
|------------------------------------------------------|----------|----------|----------|-----|----------|
| Ponctualité                                          | 0 €      | 0 €      | 0 €      | 0 € | 0 €      |
| Disponibilité du service de réservation téléphonique | -3 000 € | -3 000 € | -3 000 € | 0 € | -9 000 € |
| Disponibilité du service (taux de refus)             | 3 000 €  | 0 €      | -3 000 € | 0 € | 0 €      |

### 2. Les résultats de l'enquête satisfaction réalisée par Tisséo SMTC

|                                                  |   |     |     |     |         |
|--------------------------------------------------|---|-----|-----|-----|---------|
| Satisfaction globale des usagers                 | 0 | 500 | 0   | 500 | 5 000 € |
| Réservation                                      | 0 | 0   | 500 | 0   | 3 000 € |
| Attitude du conducteur-accompagnant-accompagnant | 0 | 0   | 500 | 0   | 1 000 € |

### 3. L'état du matériel roulant

|                                    |        |       |       |       |         |
|------------------------------------|--------|-------|-------|-------|---------|
| Information permanente (véhicule)  | 500 €  | 500 € | 500 € | 500 € | 2 000 € |
| Etat et propreté des véhicules     | 500 €  | 500 € | 500 € | 500 € | 2 000 € |
| Information sur l'offre de service | -250 € | 250 € | 250 € | 250 € | 500 €   |

|                              |  |  |  |  |          |
|------------------------------|--|--|--|--|----------|
| Sous-traitance               |  |  |  |  | 0 €      |
| Pénalité rapport délégataire |  |  |  |  | -3 000 € |

|       |         |
|-------|---------|
| TOTAL | 1 500 € |
|-------|---------|

## » Synthèse

|                                      | 2017      |                    | 2017 / 2016  | 2016 (pour mémoire) |                    |
|--------------------------------------|-----------|--------------------|--------------|---------------------|--------------------|
| Charges de référence 2017            |           | 4 854 889 €        |              |                     | 4 606 183 €        |
| Modifications de l'offre             |           | 190 361 €          |              |                     | - €                |
| Recettes du service                  | 274 236 € |                    |              | 253 155 €           |                    |
| CET                                  |           | 27 024 €           |              |                     | 46 382 €           |
| Pénalités recettes                   |           | - 16 360 €         |              |                     | - 17 460 €         |
|                                      |           | - €                |              |                     | - €                |
| Bonus / Malus contractuel            |           | 1 500 €            |              |                     | 17 500 €           |
| <b>Cumul</b>                         |           | <b>5 057 414 €</b> | <b>8,70%</b> |                     | <b>4 652 605 €</b> |
| Recette moyenne par voyage           | 171 861   | 1,69 €             | 1,67%        | 162 713             | 1,66 €             |
| A charge du voyageur                 |           | 5,71%              |              |                     | 5,77%              |
| Prise en charge par TISSEO           |           | 27,93 €            | 2,88%        |                     | 27,15 €            |
| A charge de l'autorité organisatrice |           | 94,29%             |              |                     | 94,23%             |

# ANNEXES

## Annexe 1

### Certification NF renouvelée



Transport à la  
demande

**Certificat**  
Certificate

Renouvellement n°74158.3 du 30 janvier 2018

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

**TPMR TOULOUSE**  
14 RUE FERDINAND LASSALLE  
FR-31200 TOULOUSE

a été évaluée et jugée conforme aux exigences  
des règles de certification NF Service - Service de transport de voyageurs NF281,  
NF Service - Transport à la demande NF371 et de la norme :  
NF EN 13816 (Septembre 2002)

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales  
de la marque NF Service et des règles de certification NF Service - Service de transport de voyageurs NF281,  
NF Service - Transport à la demande NF371 pour les activités de services suivantes :

### Service de transport à la demande MOBIBUS

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

Accueil  
Réservation du Service  
Netteté/Propreté des véhicules

Information  
Confort  
Régularité/Ponctualité

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **31 mai 2019** sous réserve des résultats des contrôles effectués par  
AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées.  
Ce certificat annule toute version antérieure.

CERTIF 13816 11/2014



Ce document est signé électroniquement. Il constitue un original électronique à valeur probatoire.  
This document is electronically signed. It stands for an electronic original with probatory value.

**Franck LEBEUGLE**  
Directeur Général d'AFNOR Certification



*Flashez ce QR Code  
pour vérifier la validité du  
certificat*

## Annexe 2

### Détails des sinistres enregistrés en 2017

## Annexe 3

Fréquentation de l'annuaire en ligne « Pages jaunes » et  
Statistiques de fréquentation du site <http://www.tisseomobibus.com/>

## Annexe 4

### Résultats trimestriels des enquêtes « clients mystères »

|                                                                                                                                                              |                                                             |      |                                                                                 |       |             |       |             |       |             |       |                |       |                         |        |        |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|----------------|-------|-------------------------|--------|--------|--|
| <div> <div> <div>Trimestre d'étude : 4 trimestres 2017</div> <div>Mois d'enquête :</div> <div>Nombre d'enquêtes :</div> </div> <div>% NF requis</div> </div> |                                                             |      | <div> <div> <div>tisséo</div> <div>mobibus</div> </div> <div>POOSE</div> </div> |       |             |       |             |       |             |       |                |       |                         |        |        |  |
|                                                                                                                                                              |                                                             |      | Trimestre 1                                                                     |       | Trimestre 2 |       | Trimestre 3 |       | Trimestre 4 |       | Résultats 2017 |       | Intervalle de confiance |        |        |  |
|                                                                                                                                                              |                                                             |      | Taux conf                                                                       | Ecart | Taux conf   | Ecart | Taux conf   | Ecart | Taux conf   | Ecart | Taux conf      | Ecart |                         |        |        |  |
| CRITERES OBLIGATOIRES                                                                                                                                        |                                                             |      |                                                                                 |       |             |       |             |       |             |       |                |       |                         |        |        |  |
| O1                                                                                                                                                           | Information sur l'offre de service                          | 95%  | 94,2%                                                                           | -0,8% | 99,1%       | 4,1%  | 100,0%      | 5,0%  | 100,0%      | 5,0%  | 98,6%          | 3,6%  | 2,1%                    | 96,5%  | 100,0% |  |
| O2                                                                                                                                                           | Information véhicule                                        | 90%  | 97,1%                                                                           | 7,1%  | 99,0%       | 9,0%  | 100,0%      | 10,0% | 97,3%       | 7,3%  | 98,3%          | 8,3%  | 2,3%                    | 96,0%  | 100,0% |  |
| O3                                                                                                                                                           | Régularité / Ponctualité                                    | 90%  | 90,0%                                                                           | 0,0%  | 93,3%       | 3,3%  | 93,3%       | 3,3%  | 90,0%       | 0,0%  | 91,7%          | 1,7%  | 5,0%                    | 86,7%  | 96,7%  |  |
| O4                                                                                                                                                           | Accessibilité du service téléphonique                       | 90%  | 100,0%                                                                          | 10,0% | 98,2%       | 8,2%  | 97,0%       | 7,0%  | 98,3%       | 8,3%  | 98,4%          | 8,4%  | 2,2%                    | 96,2%  | 100,0% |  |
| O5                                                                                                                                                           | Réservation                                                 | 95%  | 98,4%                                                                           | 3,4%  | 98,6%       | 3,6%  | 99,1%       | 4,1%  | 99,5%       | 4,5%  | 98,9%          | 3,9%  | 1,9%                    | 97,0%  | 100,0% |  |
| O6                                                                                                                                                           | Attitude du conducteur                                      | 95%  | 98,1%                                                                           | 3,1%  | 95,1%       | 0,1%  | 96,2%       | 1,2%  | 91,6%       | -3,4% | 95,3%          | 0,3%  | 3,8%                    | 91,4%  | 99,1%  |  |
| O7                                                                                                                                                           | Gestion des réclamations                                    | 85%  | 90,1%                                                                           | 5,1%  | 95,8%       | 10,8% | 98,7%       | 13,7% | 94,6%       | 9,6%  | 96,0%          | 11,0% | 0,0%                    | 96,0%  | 96,0%  |  |
| O8                                                                                                                                                           | Etat et propreté des véhicules                              | 90%  | 98,9%                                                                           | 8,9%  | 100,0%      | 10,0% | 95,4%       | 5,4%  | 100,0%      | 10,0% | 98,6%          | 8,6%  | 2,1%                    | 96,5%  | 100,0% |  |
| O9                                                                                                                                                           | Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite | 95%  | 100,0%                                                                          | 5,0%  | 100,0%      | 5,0%  | 100,0%      | 5,0%  | 100,0%      | 5,0%  | 100,0%         | 5,0%  | 0,0%                    | 100,0% | 100,0% |  |
| CRITERES SPECIFIQUES                                                                                                                                         |                                                             |      |                                                                                 |       |             |       |             |       |             |       |                |       |                         |        |        |  |
| S1                                                                                                                                                           | Informations en situation perturbée prévue et/ou inopinée   | 85%  | 77,3%                                                                           | -8%   | 78,2%       | -7%   | 68,9%       | -16%  | 72,7%       | -12%  | 77,3%          | -8%   | 0,0%                    | 77,3%  | 77,3%  |  |
| S2                                                                                                                                                           | Sécurité du voyage                                          | 100% | 97,8%                                                                           | -2,2% | 100,0%      | 0,0%  | 98,0%       | -2,0% | 100,0%      | 0,0%  | 99,2%          | -0,8% | 1,5%                    | 97,7%  | 100,0% |  |
| S3                                                                                                                                                           | Qualité de la relation client                               | 90%  | 100,0%                                                                          | 10,0% | 98,3%       | 8,3%  | 100,0%      | 10,0% | 94,9%       | 4,9%  | 98,3%          | 8,3%  | 2,3%                    | 96,0%  | 100,0% |  |
| Commentaire                                                                                                                                                  |                                                             |      |                                                                                 |       |             |       |             |       |             |       |                |       |                         |        |        |  |

## Annexe 5

Enquête qualitative KISIO réalisée en novembre et décembre 2017

## Annexe 6

### Liasse fiscale

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20181214-20181212-9-3D-  
DE  
Date de télétransmission : 14/12/2018  
Date de réception préfecture : 14/12/2018

## Annexe 7

**Rapport de gestion approuvé lors de l'assemblée générale ordinaire  
de TPMR TOULOUSE du 8 juin 2017 (4 pages non cotées - non compris celle-ci)**

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20181214-20181212-9-3D-  
DE  
Date de télétransmission : 14/12/2018  
Date de réception préfecture : 14/12/2018



## Transport de personnes à mobilité réduite

### Convention de DSP

### Rapport annuel 2017

## Périmètre desservi

Les 108 communes du Périmètre des Transports Urbains

10% des communes pèsent pour 80 % du trafic (Toulouse, Colomiers, Blagnac, Ramonville, Muret).

## Moyens mis en œuvre

- 54 véhicules
- 82 personnes dont 63 conducteurs
- Une centrale de réservation à Toulouse (avec débordement possible sur Bassens)

## Quelques unités d'œuvre

Le service a réalisé 2 385 000 km commerciaux, en progression de 9% par rapport à 2016 ; 25 % de ces km ont été sous-traités vs 34% en 2016,

Distance moyenne par course : 18 km **(+1% / 2015 et +20 % / 2014)**

## Evènements marquants en 2017



Meilleure utilisation des véhicules du service (les weekends et durant les vacances scolaires) en les ouvrant à la location par des particuliers.



Service de réservation en langue des signes.



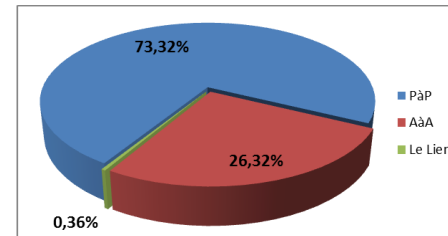
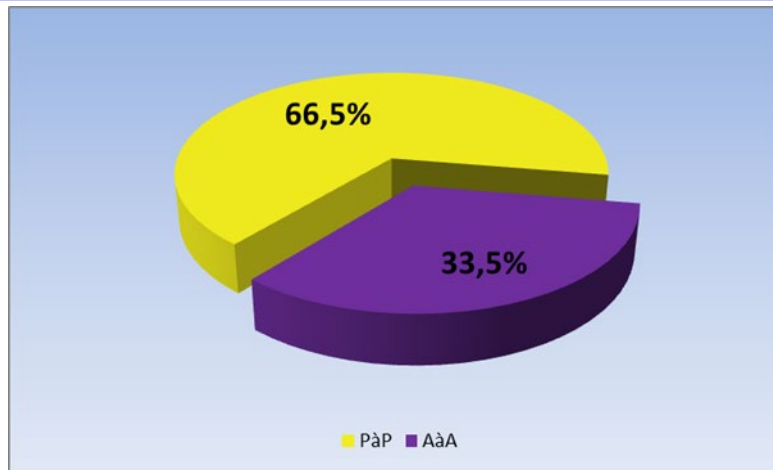
Service de réservation par SMS pour les malentendants et les usagers ayant des difficultés d'élocution.



Renouvellement des certifications :

- NF 371 ("NF Service - transport à la demande"),
- NF 281 ("NF Service - transport de voyageurs")
- NF EN 13816 ("transport public de voyageurs")

## Consistance du service

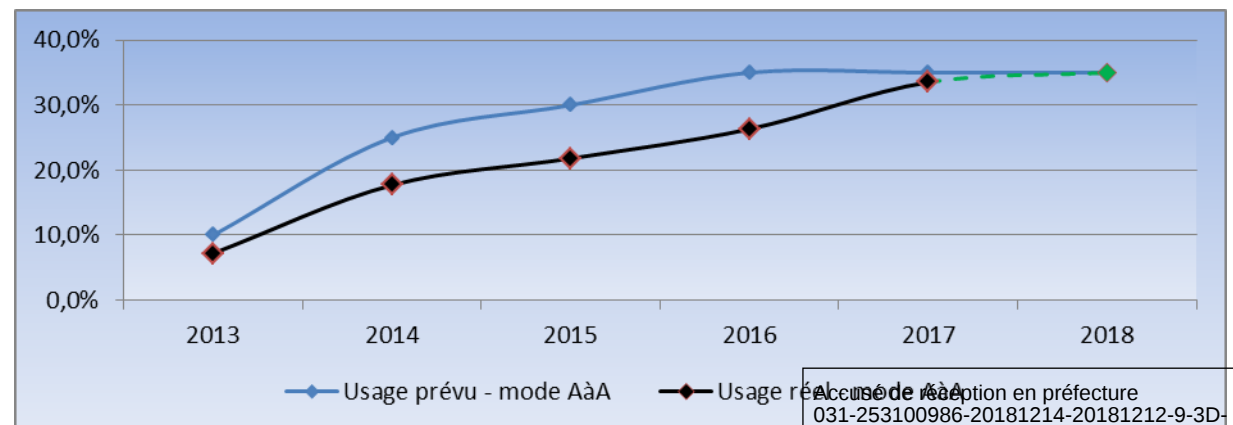


### Modes d'utilisation

- **Porte à Porte** => transport + accompagnement ;
- **Adresse à Adresse** => prise en charge et dépose en voirie ;
- **Le Lien** => rabattement vers un arrêt d'un transport en commun (10 arrêts desservis).



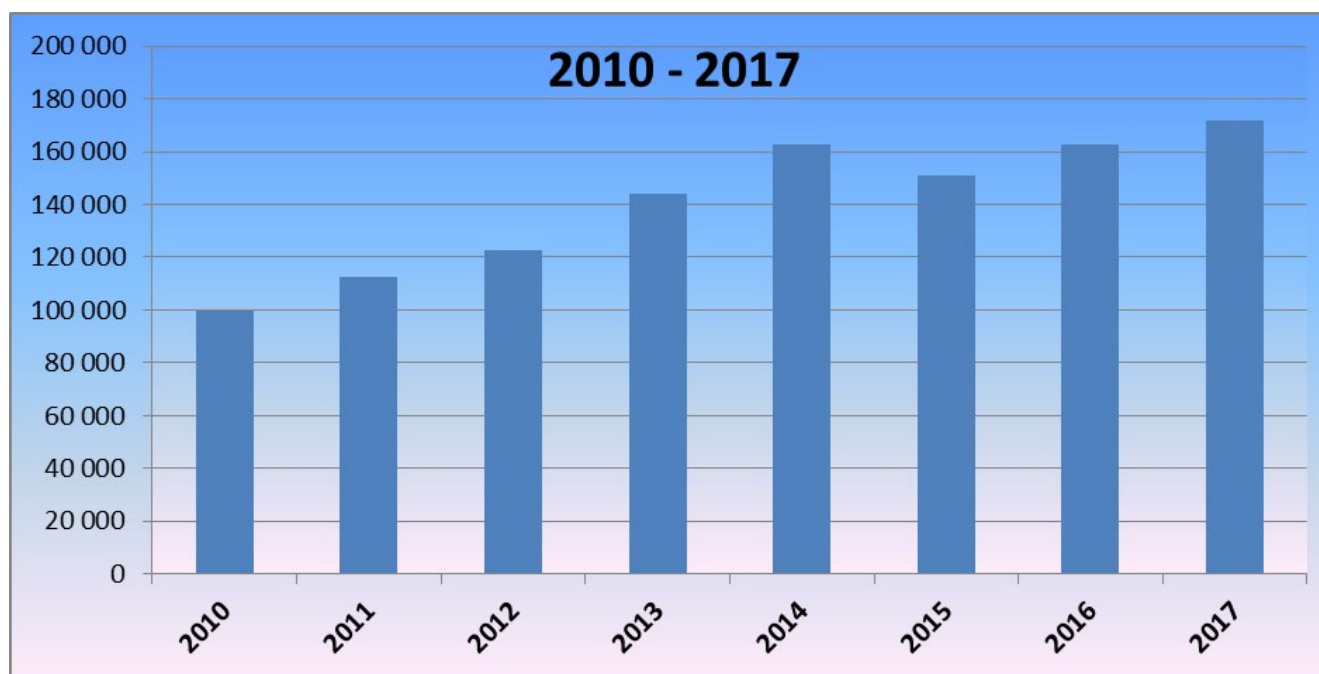
En 2017, le mode d'utilisation **Adresse à Adresse** a atteint les hypothèses qui avaient été prévues lors de sa mise en place en 2013.



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20181214-20181212-9-3D-  
DE  
Date de télétransmission : 14/12/2018  
Date de réception préfecture : 14/12/2018

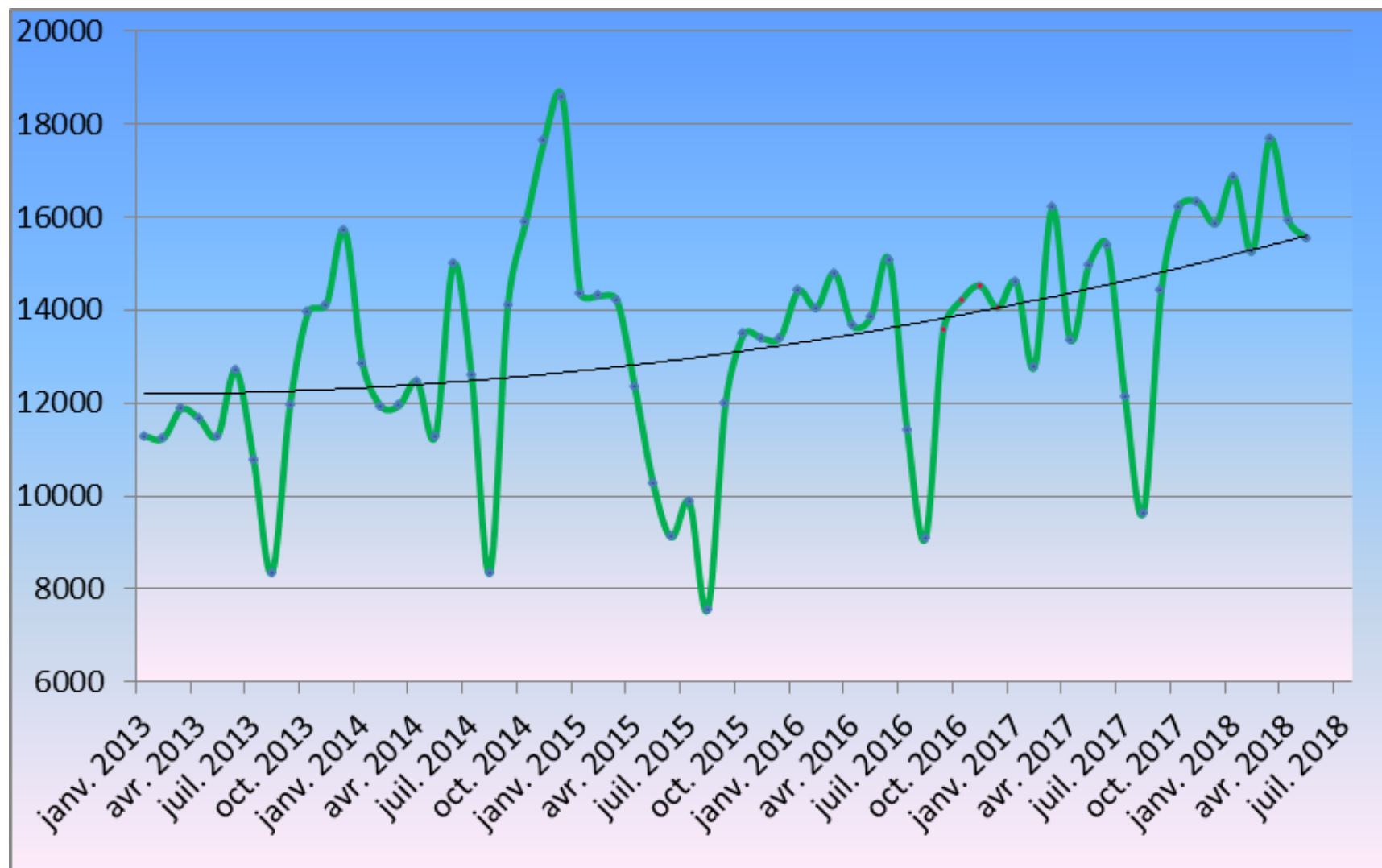
# Fréquentation

|         | 2010   | 2011    | 2012    | 2013    | 2014    | 2015    | 2016    | 2017    |
|---------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|         | 99 573 | 112 345 | 122 419 | 143 787 | 162 602 | 150 711 | 162 713 | 171 845 |
| Evo n-1 |        | 12,8%   | 9,0%    | 17,5%   | 13,1%   | -7,3%   | 8,0%    | 5,6%    |
| Evo n-5 |        |         |         |         | 63,3%   | 34,2%   | 32,9%   | 19,5%   |



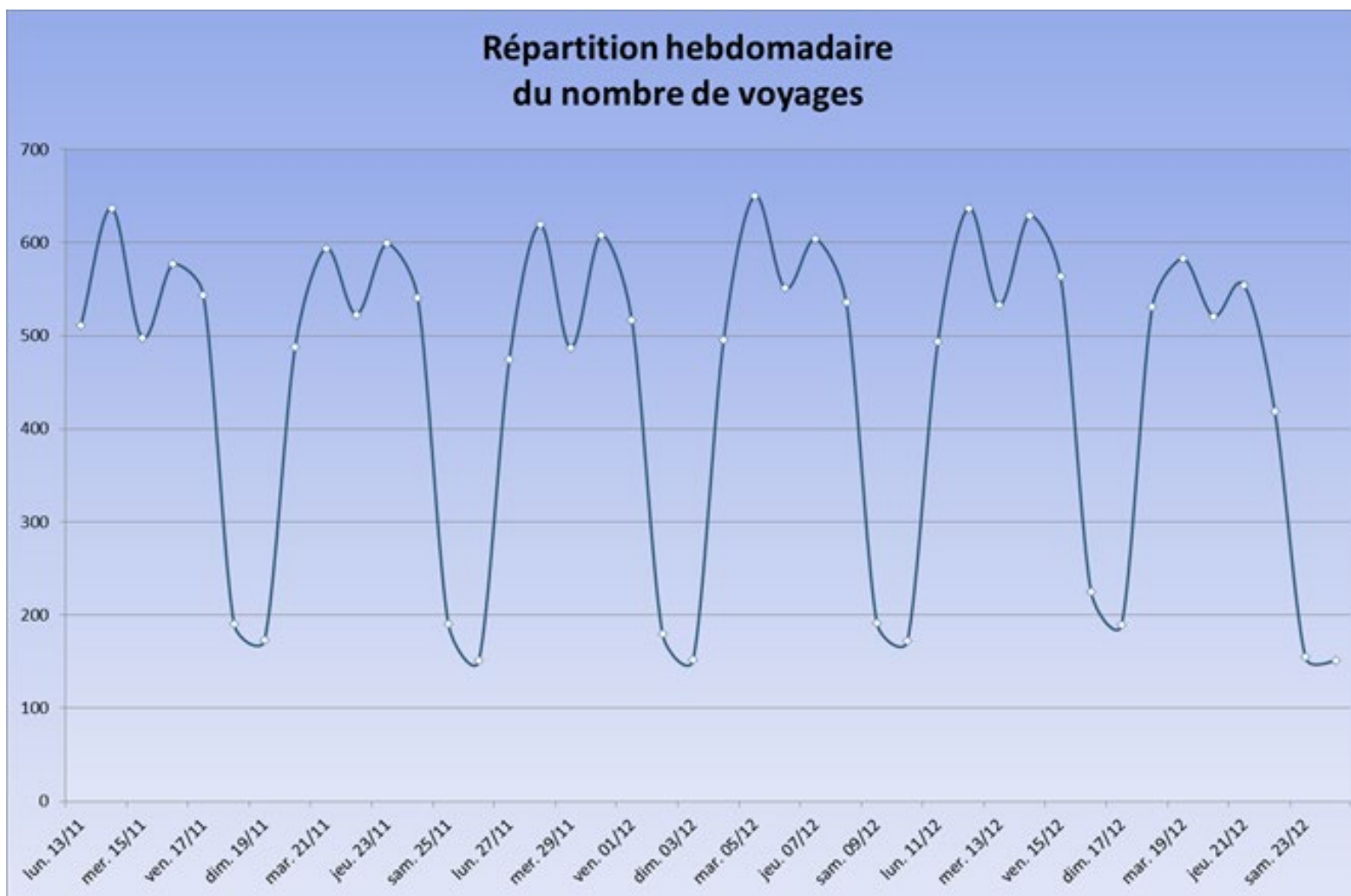
Progression du nombre de voyages par rapport à 2016 : +5,6%

## Saisonnalité



**Une saisonnalité marquée : des étés très calmes et des suractivités en mars, juin et en fin d'année.**

## Cycle hebdomadaire



**Dans la semaine : les lundis, mercredis et vendredis sont des jours de plus faible fréquentation.**

## Fluctuation dans la journée



**Les heures de pointes d'activité correspondent à celles rencontrées dans le transport urbain (chameau « à trois bosses »).**

Ce sont les *trajets travail* qui cadencent l'activité du service.

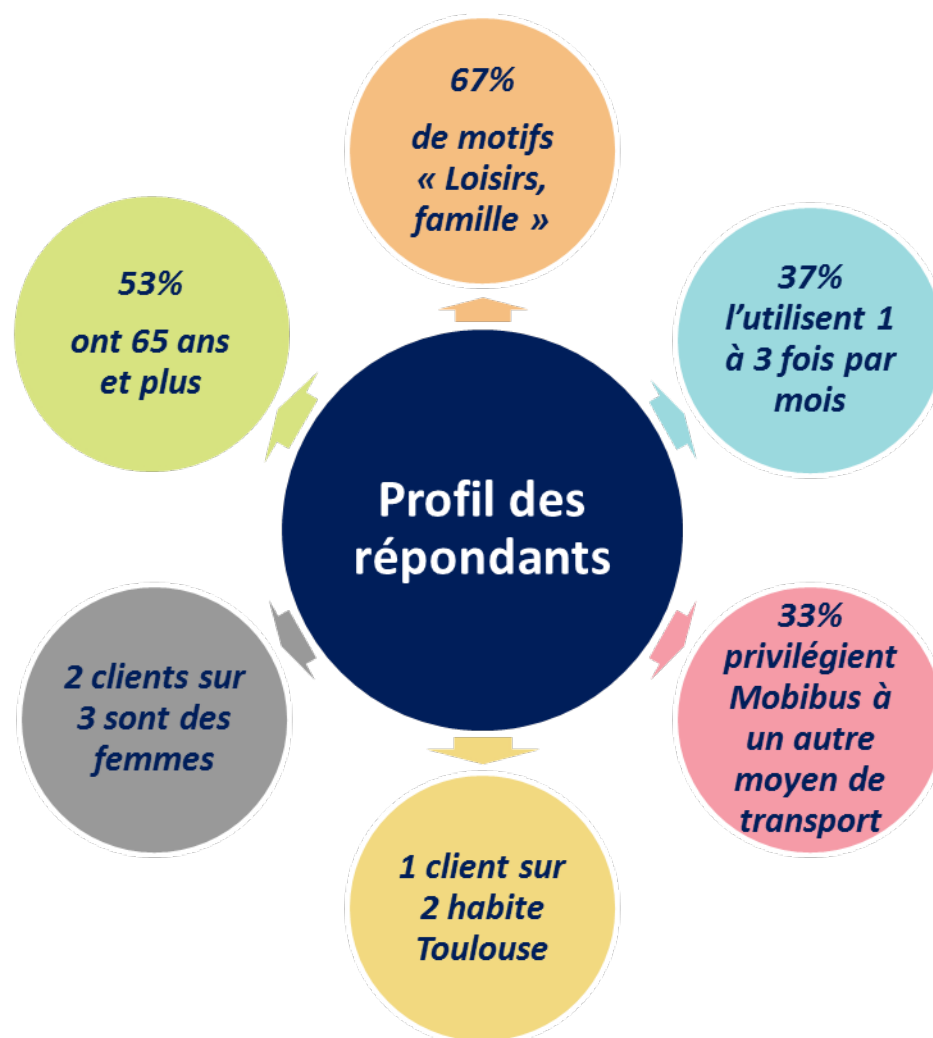
Durant les heures ouvrables, en semaine et en dehors des périodes de vacances scolaires : les trajets « réguliers » représentent 60% du total des transports Mobibus.

Les politiques mises en place pour inciter les entreprises à recruter des travailleurs handicapés se traduisent par une augmentation des demandes de trajets « domicile – travail »

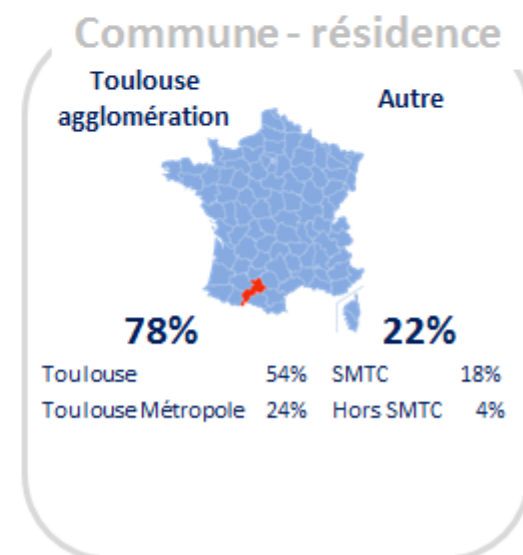
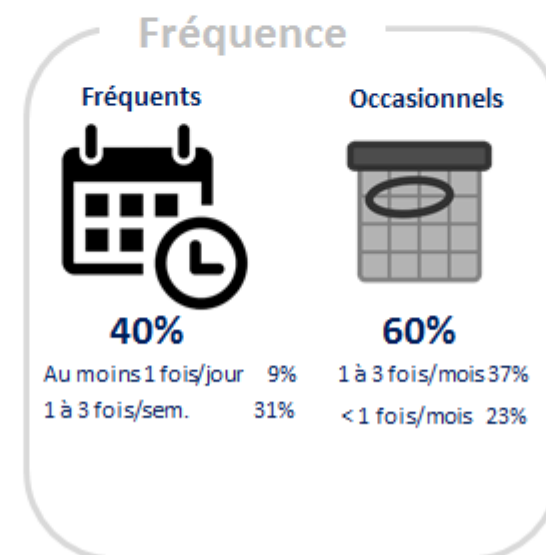
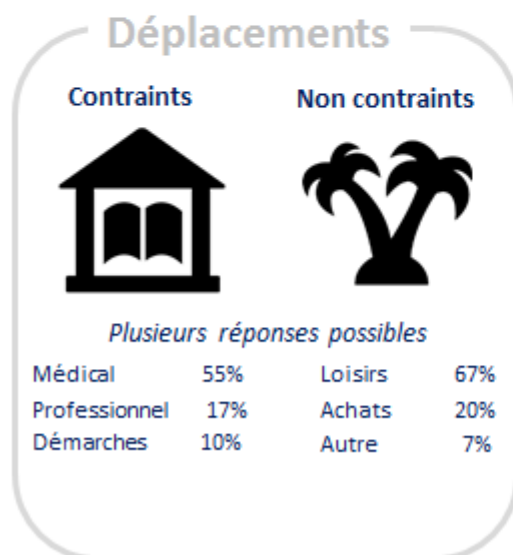
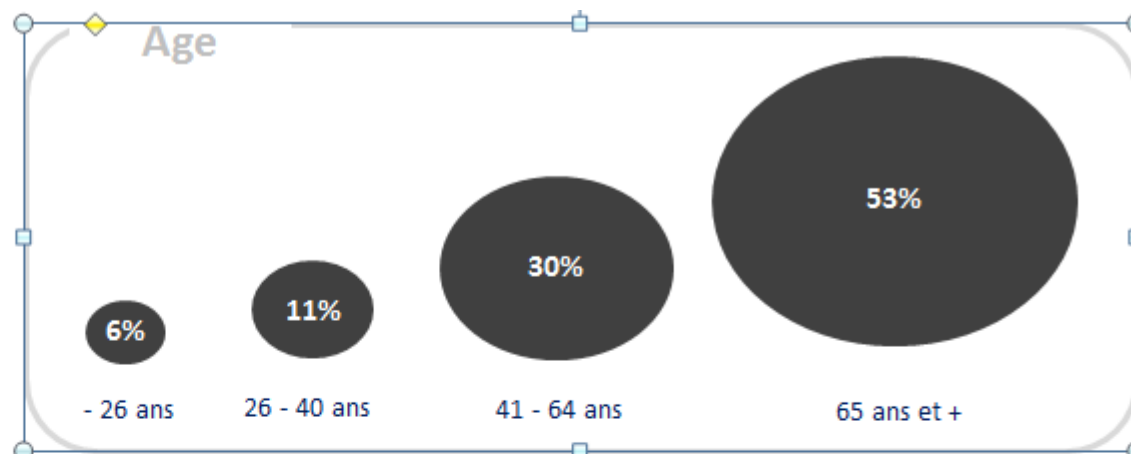
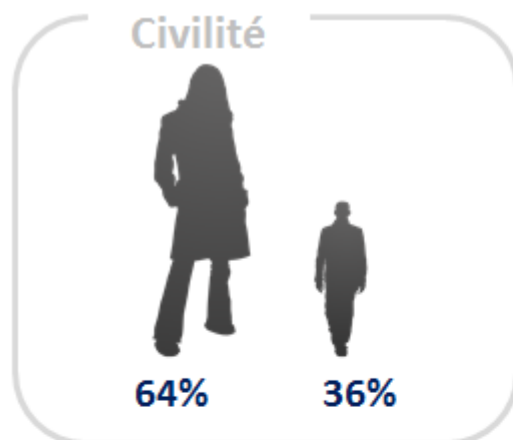
<https://www.youtube.com/watch?v=cfVCeXprL54>

# Enquête Satisfaction (du 21 novembre au 26 décembre 2017)

Enquête téléphonique réalisée par KISIO, mandaté par Tisséo Collectivités.  
800 personnes interrogées.



# Profil des usagers



Les recettes HT perçues en 2017 s'élèvent à 276 k€, en progression de 4% par rapport à 2016 (la progression des trajets « *Adresses à Adresses* » et des abonnements « *travail* » se traduit par une réduction du prix moyen du ticket)

## Bilan Financier

|                                      | 2017      |                    | 2017 / 2016  | 2016 (pour mémoire) |                    |
|--------------------------------------|-----------|--------------------|--------------|---------------------|--------------------|
| Charges de référence 2017            |           | 4 854 889 €        |              |                     | 4 606 183 €        |
| Modifications de l'offre             |           | 190 361 €          |              |                     | - €                |
| Recettes du service                  | 274 236 € |                    |              | 253 155 €           |                    |
| CET                                  |           | 27 024 €           |              |                     | 46 382 €           |
| Pénalités recettes                   |           | - 16 360 €         |              |                     | - 17 460 €         |
|                                      |           | - €                |              |                     | - €                |
| Bonus / Malus contractuel            |           | 1 500 €            |              |                     | 17 500 €           |
| <b>Cumul</b>                         |           | <b>5 057 414 €</b> | <b>8,70%</b> |                     | <b>4 652 605 €</b> |
| Recette moyenne par voyage           | 171 861   | 1,69 €             | <b>1,67%</b> | 162 713             | 1,66 €             |
| A charge du voyageur                 |           | <b>5,71%</b>       |              |                     | <b>5,77%</b>       |
| Prise en charge par TISSEO           |           | 27,93 €            | <b>2,88%</b> |                     | 27,15 €            |
| A charge de l'autorité organisatrice |           | <b>94,29%</b>      |              |                     | <b>94,23%</b>      |



**TPMR TOULOUSE**



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20181214-20181212-9-3D-  
DE  
Date de télétransmission : 14/12/2018  
Date de réception préfecture : 14/12/2018