



D.2019.12.11.5.1

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

Séance du 11 Décembre 2019

5 – PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU**5.1- Présentation du rapport annuel d'activité 2018 de Tisséo Voyageurs**

L'an deux mille dix-neuf, le onze décembre à Toulouse Métropole, le Comité Syndical du 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		
AUJOULAT Michel	X (à compter du point 8.1)		X (jusqu'au point 7.11 inclus)
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire		X (M. Briand)	
CHOLLET François	X		
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X		
LAGLEIZE Jean-Luc		X (Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAL-MICHELET Karine		X (M. André)	
SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud			X
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline	X (à compter du point 2.1)		X (jusqu'au point 1.21 inclus)
SUAUD Thierry	X (à compter du point 2.1)		X (jusqu'au point 1.21 inclus)

L'exploitation du réseau urbain est confiée par Tisséo Collectivités à Tisséo Voyageurs dans le cadre d'un contrat de service public, qui a pris effet le 1^{er} janvier 2017, pour une durée de 5 ans, jusqu'au 31 décembre 2021.

Ce 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 à l'article 61 du Contrat de Service Public, Tisséo-Voyageurs transmet avant le 1^{er} juin 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 2018 a fait l'objet d'une présentation en commission consultative des services publics locaux le 16 octobre 2019. Il est joint en annexe.

L'année 2018 est une année dynamique et en croissance. Elle présente des résultats supérieurs aux prévisions.

Attractivité et performance commerciale

Offre et production commerciale

La programmation kilométrique 2018 est de 35,8 millions de kilomètres pour une offre réalisée de 35,5 millions de kilomètres commerciaux bâtie autour des axes de développement suivants :

- L'intégration du réseau Muretain,
- La mise en service de Lineo 9,
- L'amélioration de l'offre Bus sur les lignes 26, 33, 53 et 59,
- La reconduction de l'offre programmée dans le cadre de l'opération du chantier de la ligne A en XXL.

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

Fréquentation du réseau

La fréquentation globale du réseau 2018 est en progression de 2,2% par rapport à 2017, malgré la fermeture de la ligne A du métro pendant 6 semaines, et dépasse les engagements du contrat de service public.

La fréquentation 2018 enregistre 188 millions de validations pour 131,9 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 2017 se confirme en 2018. La hausse de fréquentation se répartit comme suit :

- + 1,7 % sur le bus,
- + 7,0 % sur le tramway,
- + 5,8 % sur la ligne B du Métro,
- Et une baisse de 2,3 % 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 97 M€ 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 2018 se situent à 97 M€ HT dont 91,3 M€ de recettes de trafic et 5,7 M€ de recettes annexes et accessoires. Les recettes 2018 sont supérieures à l'objectif contractuel.

Les recettes de trafic de 91,3 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 2018 est de 0,69 €.

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 des 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, 2, 6, 7 et 8,
- Les agences commerciales Tisséo.

Qualité perçue

Le taux de satisfaction est de **87 %** en 2018. Il est en hausse par rapport à 2017 (86%) et se répartit comme suit :

- Très satisfait : 21 %
- Assez satisfait : 66 %
- Peu satisfait : 10 %
- Pas du tout satisfait : 3 %

Les notes de satisfaction par mode :

- Métro : 7,5/10
- Tramway : 7,3/10
- Linéo : 7,8/10
- Bus : 7,2/10

Des points à améliorer :

- La régularité du Tramway,
- Agences commerciales : le port de la tenue,
- Qualité perçue propreté Métro et Tramway,
- L'information en situation perturbée Métro et Tramway.

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 et des éco-gestes,
- Atelier Borderouge : remplacement des luminaires en fin de vie par des luminaires LED,
- Tramway : désherbage mécanique en remplacement du désherbage sélectif,
- Poursuite de la rationalisation du parc de véhicules et de son renouvellement par des véhicules électriques

Actions Socio-Educatives

- Education à la Mobilité et à la citoyenneté dans les espaces de transport public : 34 collèges et lycées partenaires et 236 enfants de moins de 12 ans sensibilisés en 2018,
- Poursuite des actions de lutte contre le harcèlement sexiste.

Actions en faveur de l'Accessibilité

- Le matériel roulant est 100% accessible (Métro, Tramway et Bus) depuis 2014,
- Les actions de formation menées par Tisséo Voyageurs :
 - 91 salariés formés à la sensibilité aux divers handicaps (inclus dans la formation initiale du personnel en contact avec la clientèle)
 - et 50 salariés formés à la langue des signes,
- Communication : les associations sont informées par courriel des programmes d'indisponibilité des ascenseurs du Métro,
- Chantier ligne A en XXL : renouvellement de la navette d'accompagnement PMR 1 000 personnes transportées,
- 3,7 millions de déplacements PMR ont été effectués sur le réseau Tisséo en 2018, contre 2,1 millions en 2017.
- En collaboration avec Tisséo Collectivités :
 - Participation au programme SDAP Ad'AP,
 - Participation aux ateliers CARUT.

Ressources humaines

Les effectifs, 2 801 personnes physiques et 2 692 E.T.P en moyenne en 2018 sont en légère baisse, - 3 % (en ETP) par rapport à 2017.

82 % des salariés sont des hommes et que 64 % des salariés sont des ouvriers. Le personnel de conduite pèse 50% de l'effectif.

Données financières

La rémunération forfaitaire de la régie à la charge de Tisséo Collectivités atteint 242,3 millions d'euros (hors bonus) en 2018 contre 245,9 millions d'euros (hors bonus) en 2017 (ramenés à 240,6 millions d'euros suite à l'application de l'avenant n° 3).

Les dépenses d'exploitation ont tendance à se stabiliser conformément aux objectifs du CSP et les résultats de fréquentation et recettes sont supérieurs aux objectifs. Ainsi, le coût net pour Tisséo Collectivités (Dépenses-Recettes) de 145,3 Millions d'euros en 2018 (hors bonus 2018) est en amélioration en 2018 par rapport aux prévisions du CSP.

Le taux de couverture (recettes d'exploitation / dépenses d'exploitation à la charge de Tisséo Collectivités) atteint cette année, 40 %. Il est en amélioration par rapport aux objectifs du CSP. C'est le cas également pour le coût net par déplacement, à la charge de Tisséo Collectivités, qui est de 1,10 € par déplacement en 2018.

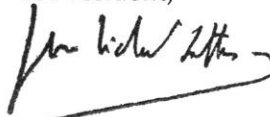
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des suffrages
exprimés (M. Del Borrello ne prend pas part au vote)

ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport annuel présenté au titre de l'exercice 2018.

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 2018



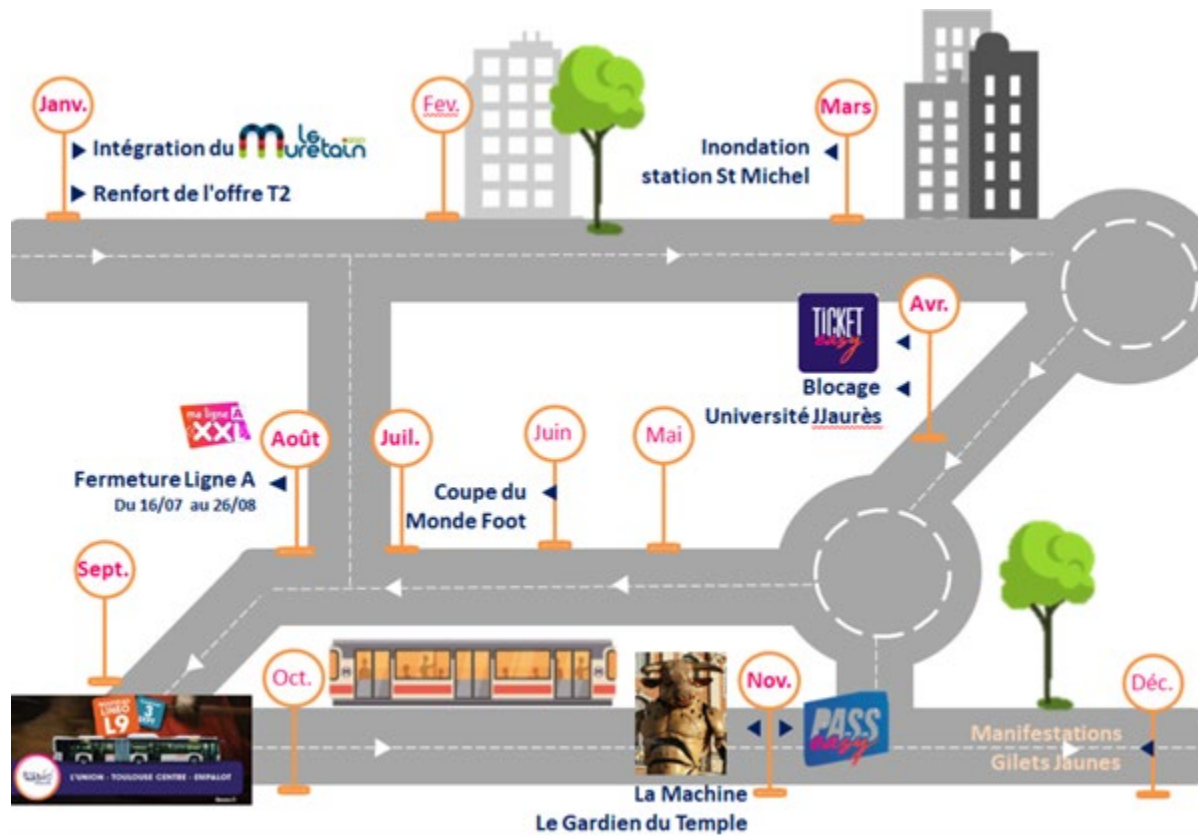
Commission Consultative des Services Publics Locaux

16 octobre 2019

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191212-20191211-5-1D
DE
Date de télétransmission : 12/12/2019
Date de réception préfecture : 12/12/2019

UNE ANNEE DE FORTES SOLLICITATIONS

LES TEMPS FORTS 2018:





ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE :

12/12/2019

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191212-20191211-5-1D
DE
Date de télétransmission : 12/12/2019
Date de réception préfecture : 12/12/2019

OFFRE ET PRODUCTION COMMERCIALE :

- Production Kilométrique Programmée : 35,8 M.Kc

➔ + 400 000 Kc (+1,2%) par rapport 2017.

➔ Les axes de développement 2018:



✓ Intégration du réseau



✓ Lancement **L9**

✓ Améliorations de l'offre: **26** Borderouge / Launaguet Nobles **33** Argoulets / Bruguières Mairie
53 Basso Cambo / Tibaous **59** La Vache / Fenouillet Croix, Gagnac

✓ Reconduction Offre Chantier -XXL :



145 Access'

navette Marengo Jaurès le dimanche de 15h à 22h.



✓ Arrêt Ligne A pendant 6 semaines (du 16 juillet au 26 août)



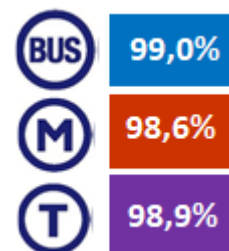
✓ Adaptation de l'offre **T2**



OFFRE ET PRODUCTION COMMERCIALE :

- Production Kilométrique Réalisée: 35,5 M. Kc

- Taux de réalisation du PAS = 98,9% :



- Principaux évènements :

- ✓ Report L1 Entiore à 2019
- ✓ Ajustements 52 et 28
- ✓ LA+LB : adaptation offre-fréquentation évènements spéciaux (Coupe du monde, la machine...)

- Courses perdues :

- ✓ 0,5% causes externes (Gilets jaunes, Saint Michel)
- ✓ 0,6% causes internes (absences)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191212-20191211-5-1D
DE
Date de télétransmission : 12/12/2019
Date de réception préfecture : 12/12/2019

	ANNEE 2018				ANNEE 2017	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
	35 536	98,9%	35 926	-1,1%	35 104	+1,2%
BUS	25 704	99,0%	25 961	-1,0%	25 286	+1,7%
Bus en propre	19 579	98,7%	19 836	-1,3%	19 635	-0,3%
Affrètement	6 125	100,0%	6 125	+0,0%	5 651	+8,4%
	23,8%		23,6%		22,3%	
M	8 293	98,6%	8 408	-1,4%	8 200	+1,1%
A	3 764	98,1%	3 838	-1,9%	3 765	-0,0%
B	4 528	99,1%	4 570	-0,9%	4 434	+2,1%
T	1 540	98,9%	1 557	-1,1%	1 619	-4,9%

Yc navette PMR Doca

FREQUENTATION :



188 M de validations / 131,9 M de déplacements en 2018

➔ + 2,2% (+ 4 millions) PAR RAPPORT A 2017 dans un contexte de Fermeture ligne A durant 6 semaines.

➔ + 1,1% (+ 2 millions) par rapport à l'objectif CSP .

➔ Tous les modes ont contribué, avec un réseau de surface particulièrement performant :

(BUS) + 1,7% (+1,1 million)

(T) + 7,0% (+ 0,8 million)

(M) Ligne B : + 5,8% (+ 3,1 millions)

Ligne A : - 2,3% (- 1,3 million)



Attractivité de l'offre

Dynamisme et conquête commerciale

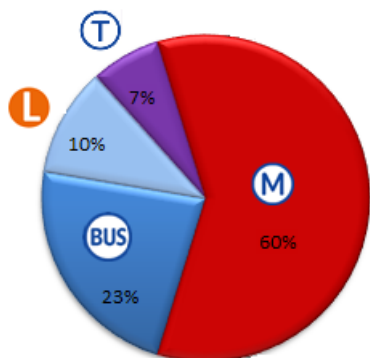
Performance du dispositif d'accompagnement DOCA

Présence d'évènements festifs

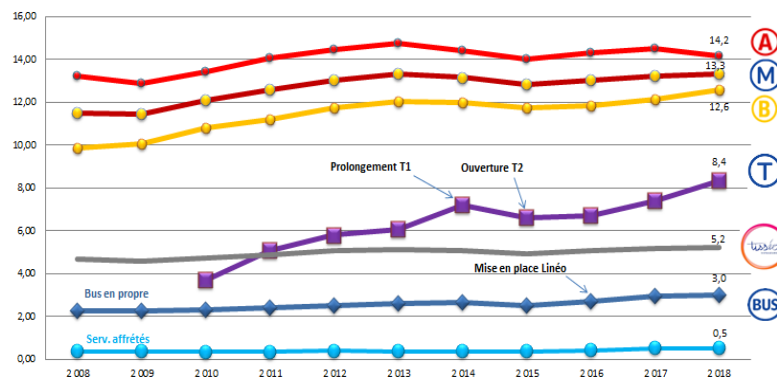
➔ Record de fréquentation du réseau battu le 23/11/18 avec 818 708 validations (+30%).

➔ Une performance globale du réseau en hausse avec un ratio Validation / Kc de 5,2 (+1%)

Répartition des validations



Evolution du Ratio Validations/Kilomètre par Mode



LES RECORDS 2018



vendredi 23 nov. 2018 avec 818 708 validations



jeudi 11 oct. 2018 avec 257 130 validations



vendredi 23 nov. 2018 avec 506 566 validations



251 506 validations



255 060 validations



jeudi 22 nov. 2018 avec 57 181 validations

Accuse de réception en préfecture

031-253100986-20191212-20191211-5-1D-

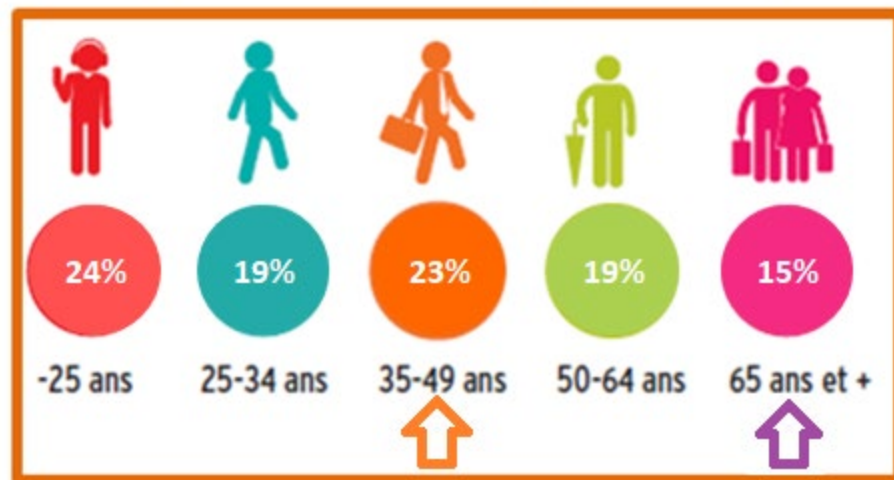
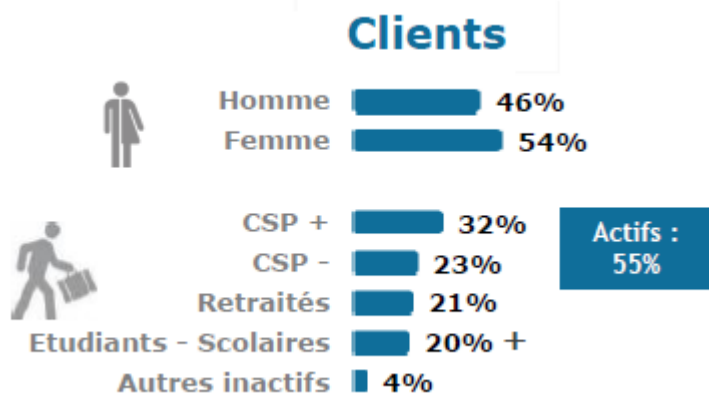
DE

Date de télétransmission : 12/12/2019

Date de réception préfecture : 12/12/2019

PROFIL VOYAGEURS TISSEO

Répartition de la clientèle Tisséo par tranche d'âges



Un dispositif maintenu en 2018

Tous mobilisés
CONTRE LA FRAUDE
 “Reconquérir notre territoire,
 on a tous à y gagner.”



AVEC 120€
VOUS PRÉFÉREZ ?



payer votre
amende
pour fraude

ou

partir au
soleil avec
vos amis



- ✓ Couverture en continu de toutes les stations du centre-ville : de St Cyprien à Marengo sur la ligne A ; de Compans Caffarelli à Palais de Justice sur la ligne B ;
- ✓ Renfort de la couverture des stations en zones urbaines sensibles (Bagatelle, Arènes, La Vache, Trois Cocus, Empalot) et des pôles universitaires (UPS et Mirail Université) ;
- ✓ Renfort du dispositif les samedis et dimanches matins sur Balma Gramont pour la gestion des flux à la sortie des établissements de nuit.



- ✓ Intensification des contrôles (+ 56% par rapport à 2017), et des PV émis (+ 6%) ;



- ✓ Déploiement de la formation lutte contre la fraude auprès des conducteurs ;
- ✓ Intervention de la société SCAT sur les lignes Linéo et autres lignes fonctionnant avec des bus articulés (12, 14...).

➔ **Dans un Contexte de dégradation de l'ambiance du réseau en fin d'année**

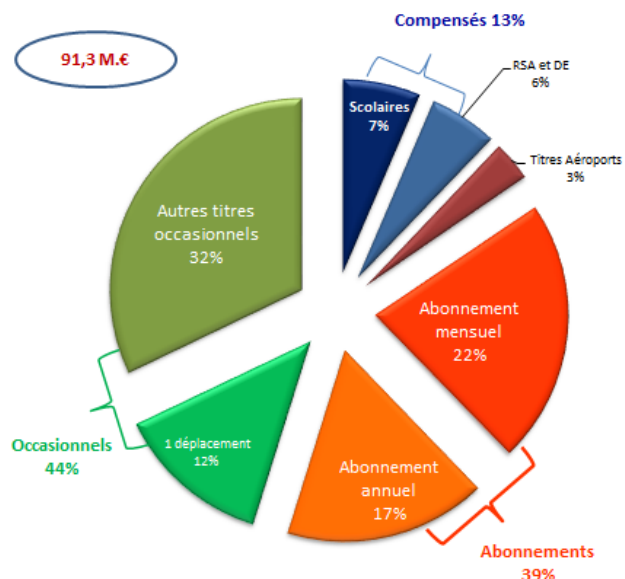
➔ **Report enquête fraude à mars 2019**



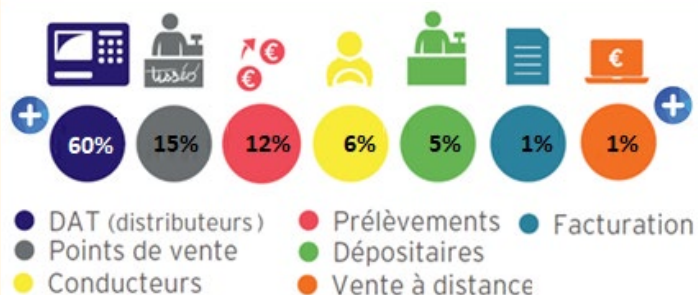
usé de réception en préfecture
 253100986-20191212-20191211-5-1D
 Date de télétransmission : 12/12/2019
 Date de réception préfecture : 12/12/2019

RECETTES COMMERCIALES

Répartition des recettes trafic 2018



Démarrage de la vente à distance :

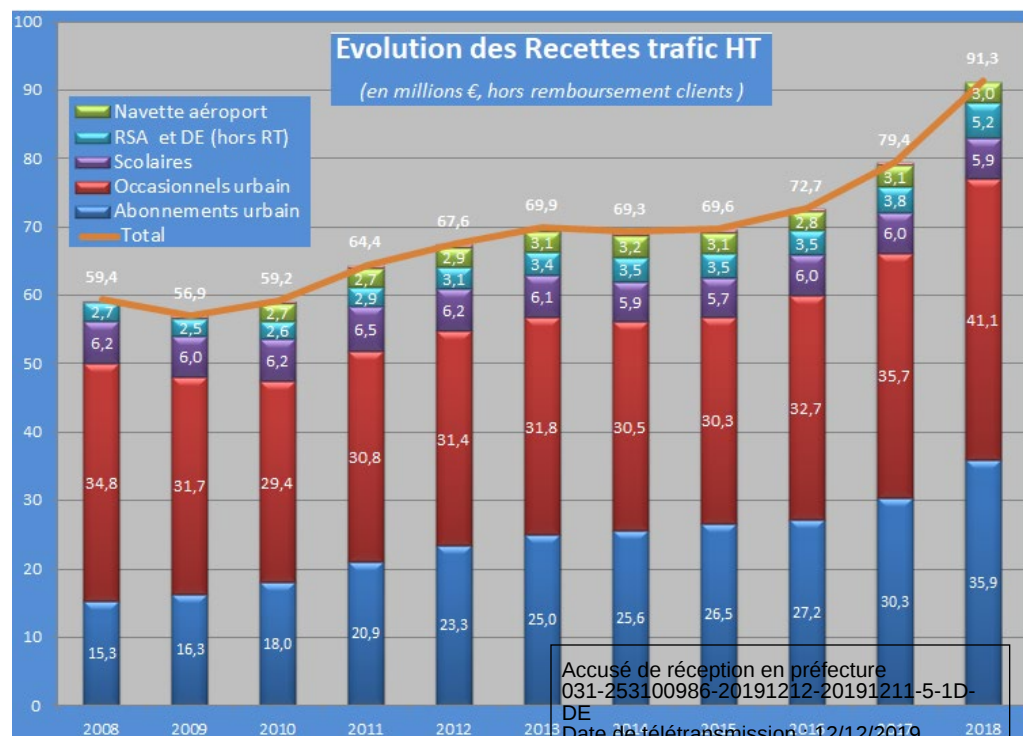


• 97 millions HT EN 2018.

- ✓ + 11,9 M.€ vs 2017 (+ 14%)
- ✓ + 6,7 M.€ vs objectif CSP (+ 7,4%)

➔ Recettes Trafic : 91,3 M€ : +11,9 M.€ vs 2017 (+ 15%).

- ✓ Impact fréquentation : + 2,8 M.€
- ✓ Recette / Déplacement = 0,69 € (+ 13%)
- ✓ Taux de gratuité 10 % (22% en 2017)



RECETTES COMMERCIALES (suite)

RECETTES ANNEXES ET ACCESSOIRES : 5,7 M.€ (stable)

- Cartes pastel et frais de dossier : 1,0 M.€ (- 10%)
- Amendes 0,5 M.€ (+ 5%)
- **Publicité : 3,4M.€ (+ 4,1%)**
- Loyers espaces commerciaux : 0,5 M.€ (stable)
- Entretien abribus : 0,3 M€ (stable)

→ Stable Vs 2017.

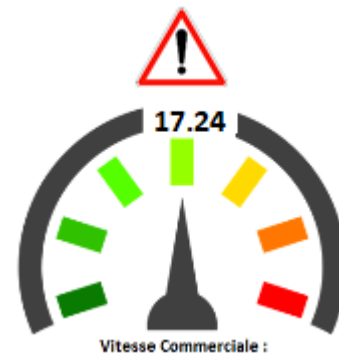
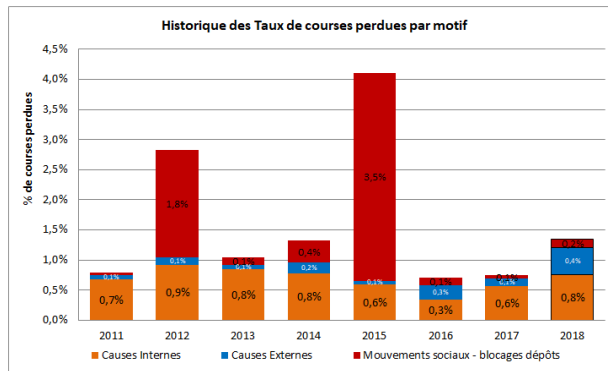
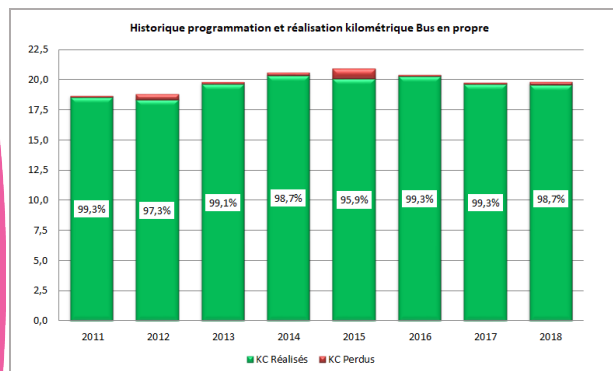




PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION

Performance Exploitation

- Taux de réalisation de l'offre 98,9%



-2,9 % en 2 ans

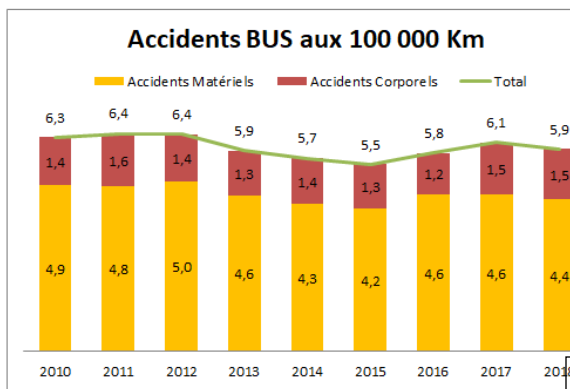
Détériorations des conditions
de circulation en centre ville



- Tx de HLP = 17,7%



- Accidentologie :

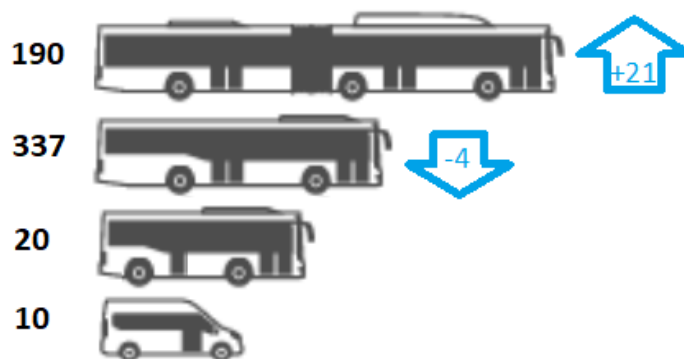
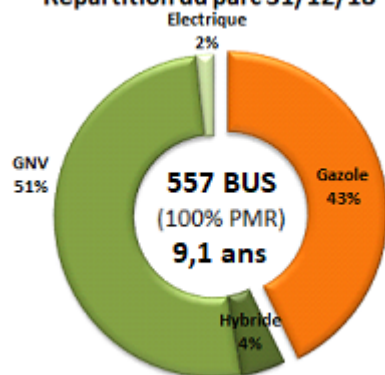


- 15 400 km / Cr
Stable

Performance Technique

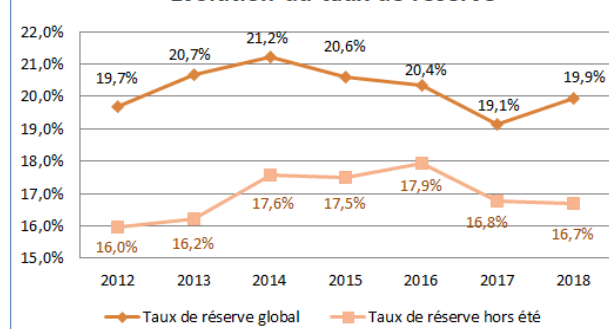
- Parc : + 17 véhicules (+3%)

Répartition du parc 31/12/18



- Taux de réserve : 19,9%

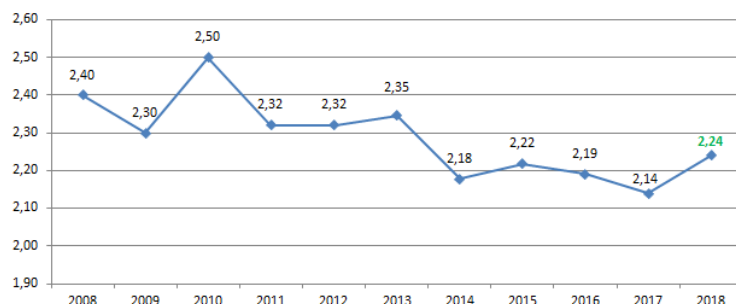
Evolution du taux de réserve*



* taux de réserve = 1 - (besoin maxi en exploitation / nb de bus au parc)

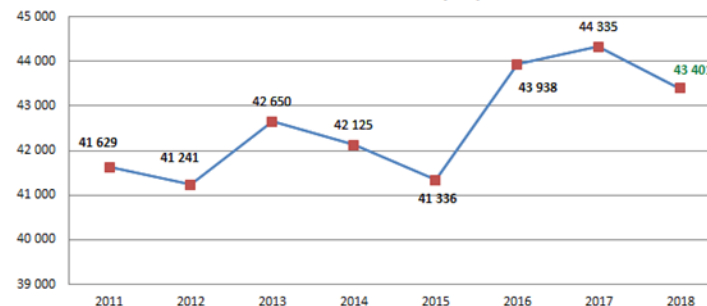
- 2,24 pannes pour 10 000 Km

Taux de panne BUS / 10 000 KT



- 43 401 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*

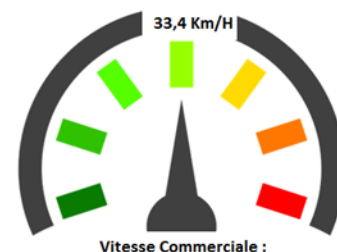


(A)



(B)

*en hyperpointe



- Taux de réalisation de l'offre : 98,6%
- 75 000 km / rame (DoCA) d'un âge moyen de 14,8 ans.

Disponibilité des équipements :



- 126 ascenseurs :

Disponibilité Client ASCENSEURS

		2018	CSP	2017
Ligne	(A)	98,6%	95,0% ✓	96,7% ✓
Ligne	(B)	98,4%	95,0% ✓	98,0% ✓
Total	(M)	98,5%	95,0% ✓	97,5% ✓



- 125 escaliers mécaniques :

Disponibilité Client ESCALIERS MECANIQUES

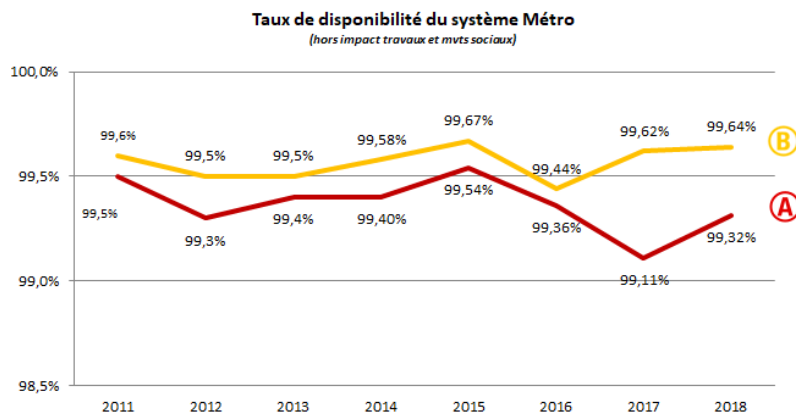
		2018	CSP	2017
Ligne	(A)	97,7%	95,0% ✓	97,5% ✓
Ligne	(B)	98,0%	95,0% ✓	97,3% ✓
Total	(M)	97,9%	95,0% ✓	97,4% ✓



Procédure de réception en préfecture
031-253100986-20191212-20191211-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/12/2019
Date de réception préfecture : 12/12/2019

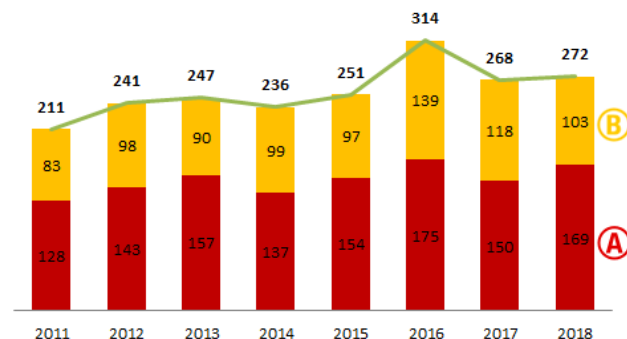
Performance Technique et Exploitation

• disponibilité du système :



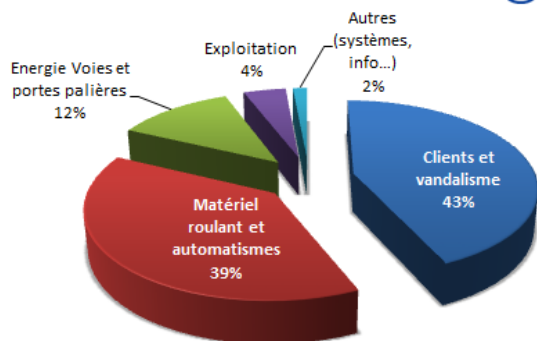
• 272 incidents perturbants :

Evolution du nombre d'incidents perturbant la clientèle (M)
(> 4 mn, hors impacts travaux et grèves)



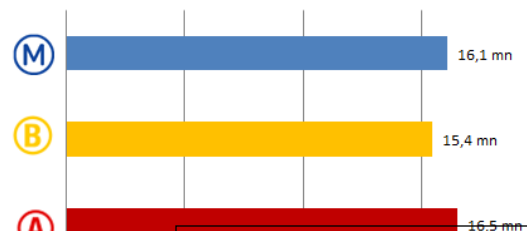
• Incident voyageur et MR en cause principale :

Répartition des incidents perturbants 2018 (M)



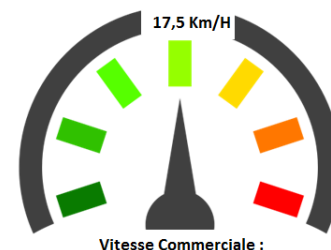
• Durée incidents perturbants : 16 mn.

Durée moyenne d'un incident perturbant





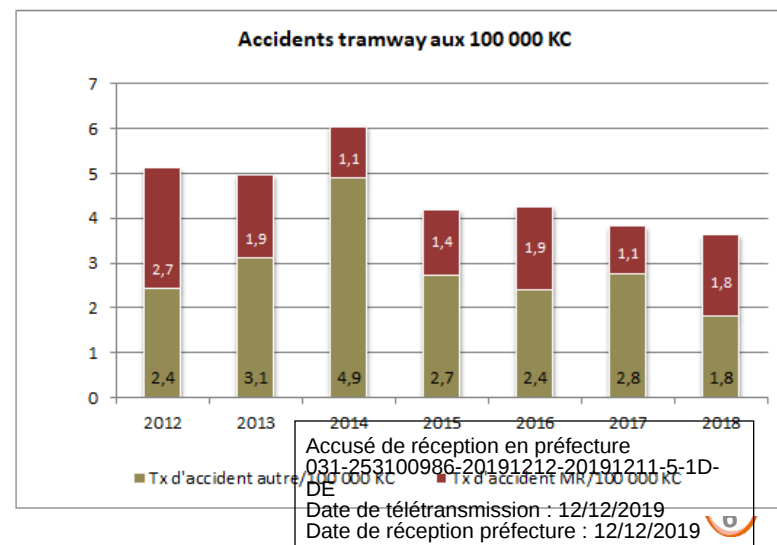
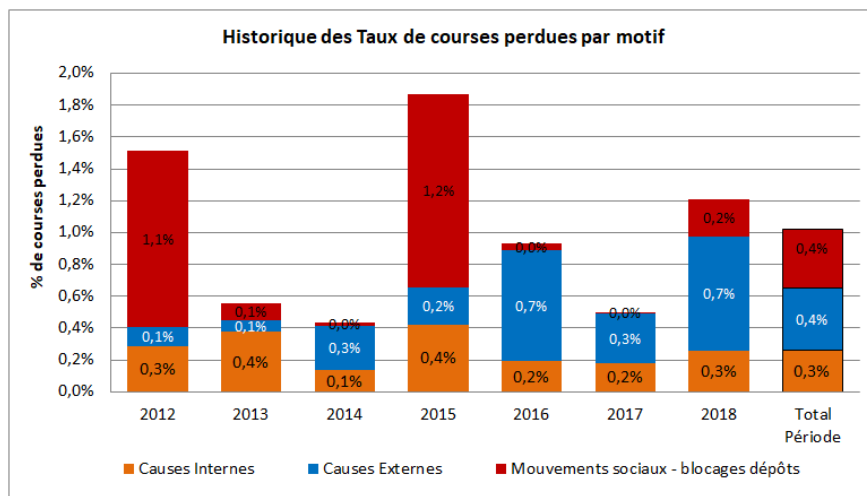
Performance Technique et Exploitation



- 58 700 Km / rame (+ 0,3%) d'un âge moyen de 7,5 ans
- Taux de réalisation de l'offre : 98,9%

dont cause externe : 0,07 %

- Accidentologie :



QUALITE DU SERVICE OFFERT

REEL
FIN DECEMBRE



CSP

 Régularité Ponctualité		Taux de régularité-ponctualité	88,82%	88,00%
		Taux de régularité-ponctualité	93,34%	95,00%
		Proportion clients non perturbés	99,28%	99,25%
		Proportion clients non perturbés	99,68%	99,30%
 Accueil		agences / Allô Tisséo	81,69%	98,00%
		Attitude conducteur	99,18%	98,00%
 Confort de conduite		bus	98,99%	99,00%
		tram	100,00%	99,00%
 Information Voyageur		bus / arrêt	98,64%	98,00%
		bus / module	99,28%	98,00%
		métro / station	100,00%	98,00%
		métro / rame	98,78%	98,00%
		tram / station	100,00%	98,00%
		tram / rame	100,00%	98,00%
 Info situation perturbée		bus (module)	6,6	6,6
		métro (rame)	6,4	6,7
		tram (rame)	6,8	7,0

⇒ Régularité-ponctualité bus et métro conforme.

⇒ Tramway pénalisé

⇒ Quelques non conformités en agences

⇒ Bonne information nominale.

⇒ Mais à améliorer encore en situation perturbée sur les modes lourds.

QUALITE DU SERVICE OFFERT (suite)

REEL
2018



 Propreté		bus / véhicule	7,60	7,5	✓
		métro / station	7,40	7,6	✗
		métro / rame	7,20	7,5	✗
		tram / rame	7,50	8,3	✗
		tram / arrêt	7,50	8,0	✗
 Ascenseurs		Taux de disponibilité client	98,61%	95,00%	✓
		Taux de disponibilité client	98,44%	95,00%	✓
 Escaliers Mécaniques		Taux de disponibilité client	97,73%	95,00%	✓
		Taux de disponibilité client	97,96%	95,00%	✓
 Valideurs		Bus : B6 (valideurs)	99,88%	99,40%	✓
		Métro : M8 (Lignes de valideurs)	99,65%	99,40%	✓
		Tram : T5 (Valideurs)	99,53%	99,40%	✓
 Distributeurs titres		Tram : T6 : (DAT)	99,69%	99,40%	✓
		Métro : M7 (DAT)	99,91%	99,40%	✓

⇒ 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

→ 85 % des objectifs atteints ou dépassés sur les critères de qualité mesurée : Bonus = 268 K.€

	BONUS	MALUS	TOTAL
	+153,9	-0,2	+153,6
	+279,7	-78,8	+201,0
	+41,7	-66,3	-24,5
	+0,0	-62,5	-62,5

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191212-20191211-5-1D-
DE **+475,3** **-207,8** **+267,6**
Date de télétransmission : 12/12/2019
Date de réception préfecture : 12/12/2019



QUALITE PERCUE

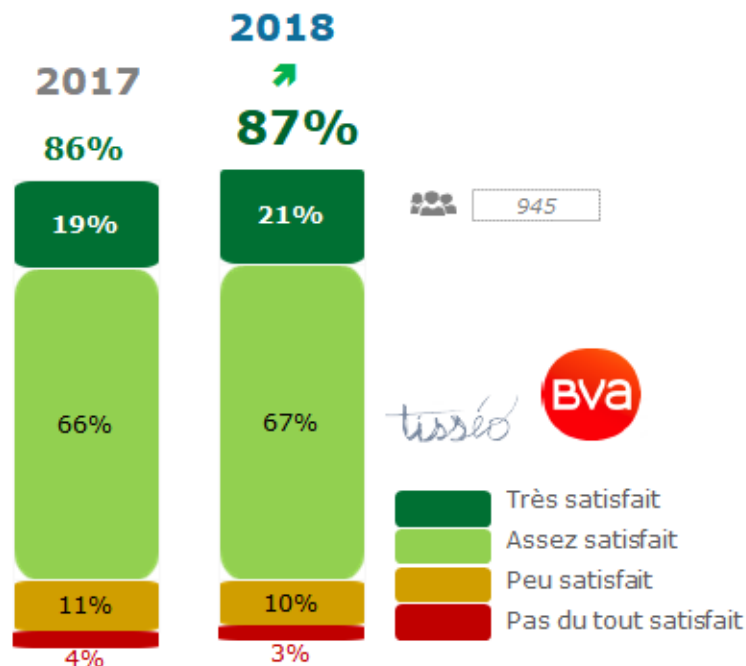
87% de personnes satisfaites

M **7,5** /10 ↗

T **7,3** /10 =

BUS **7,2** /10 **7,5** /10 ↗

L **7,8** /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
- Les agences commerciales Tisséo.

• Depuis 2017, la démarche qualité a été étendue à l'ensemble du réseau Tisséo et à toutes les lignes



LES ACTIONS R.S.E. en 2018

→ Développement Durable :

- Confirmation des bons résultats des contrats de performance énergétique et des éco-gestes (– 16% eau , – 5% électricité en 2018 soit -44 K€).
- Remplacement des luminaires en fin de vie sur l'atelier de Borderouge par des luminaires LED (-14% attendus)
- Tramway : remplacement du désherbage sélectif par une prestation mécanique, et l'ajustement des temps d'arrosage selon les relevés de la station météo .
- Poursuite de la rationalisation du parc véhicules de service et de son renouvellement par **des véhicules électriques** (+ 3 en 2018) ;
- l'intégration des pratiques covoiturage et vélo dans le nouveau guide ECO GESTES.

→ Actions Socio Educatives et sociétales :

- **Eduction à la mobilité** et à la citoyenneté dans les espaces de transport public (34 Collèges et lycées partenaires (+2) et 236 enfants de moins de 12 ans sensibilisés en 2018.)
- **Poursuite lutte contre le harcèlement sexiste** et les violences sexuelles dans les transports en commun (distribution guide en interne, vague 2 campagne de com).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191212-20191211-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 12/12/2019
Date de réception préfecture : 12/12/2019



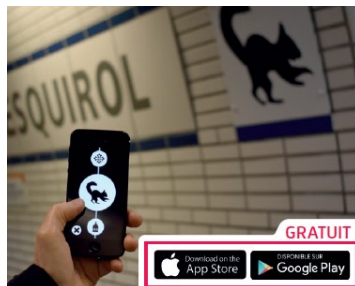
LES ACTIONS R.S.E. en 2018 (suite)



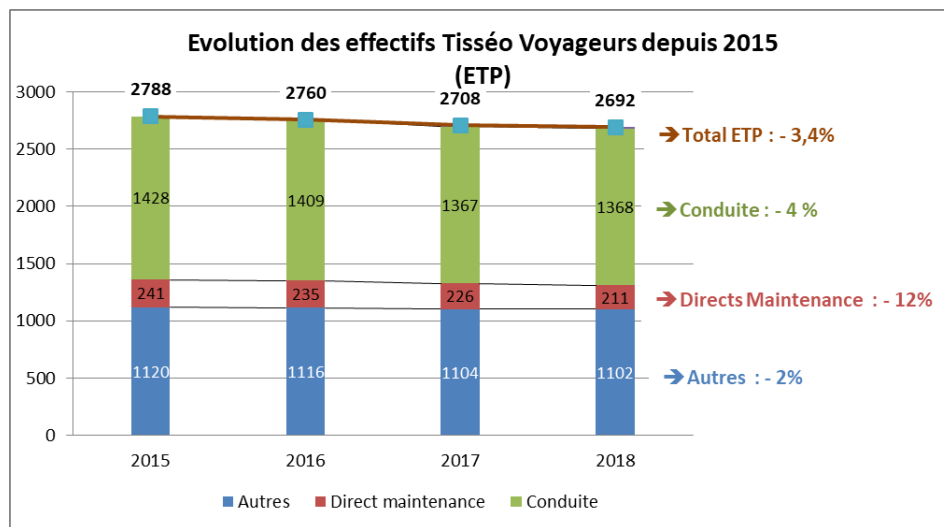
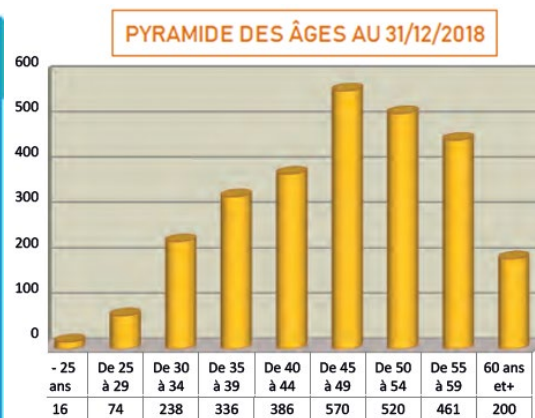
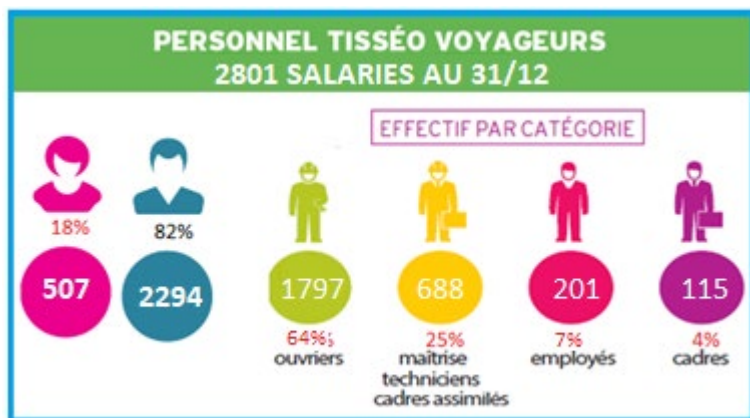
➔ Accessibilité :

- ➔ **100% des véhicules Tisséo accessibles** (Bus, Métro, Tram depuis 2014).
- ➔ **91 salariés formés** à la sensibilisation aux divers handicaps en 2018 (inclus dans formation initiale du personnel en contact avec la clientèle) et 50 salariés sont formés à la langue des signes.
- ➔ Communication : info courriel aux associations sur les programmes d'indisponibilité des ascenseurs Métro.
- ➔ Etudes signalétiques « mon métro en Image » et développement en cours d'une mallette pédagogique avec le lycée des Arènes.
- ➔ Renouvellement navette accompagnement PMR durant XXL : **1000 personnes transportées. 145 Access'** 
- ➔ **3,7 millions de déplacements PMR** ont été effectués sur le réseau Tisséo en 2018.
- ➔ ...Et toujours en collaboration avec le SMTC :

- Participation au programme SDAP Ad'AP pour l'amélioration des ERP.
- Participations aux différents ateliers CARUT
- Réflexion en cours sur la 3^{ème} Ligne de Métro, téléphérique urbain, P+R



RESSOURCES HUMAINES



● **Effectif physique fin 2018 : 2801 pers.**

- 2692 ETP (-3,4%).
- Taux de structure = 5,6%
- Conduite = 50% de l'effectif
- Kc / ETP = 13 200 (+ 1,8%)



DONNEES FINANCIERES

REMUNERATION DE L'EPIC : 246,3 M.€



- **REMUNERATION FORFAITAIRE ANNUELLE : 242,3 M.€**

→ -1,5% (-3,5M.€) vs 2017 et -3% vs BP

→ Impact adaptation fine dessertes (avenant 3) et constat efforts de productivité Epic (avenant 4).

- **REMUNERATION VARIABLE : 0,6 M.€ (- 1,4 M.€ VS 2017)**

K.€	⁺ BONUS	⁻ MALUS	⁼ TOTAL	
Fréquentation	+332	-	= +332	→ + 0,7% vs objectif
Qualité	+475	-208	= +268	→ 19 bonus / 9 malus
Lutte contre la Fraude	ND	ND	= ND	→ Enquête décalée en 2019.
Total	+808	-208	= +600	→ 67 K.€ reversés à l'intéressement du personnel

- **REMUNERATION EXCEPTIONNELLE : 2,7 M.€**

→ Chantier Doca (1,7 M.€) et fin de l'opération Sécurisation Escaliers mécaniques Ligne B (1 M.€)

→ Conformes BP

- **REMUNERATION « HORS CONTRAT » : 0,7 M.€**

→ Diverses conventions de remboursements de frais

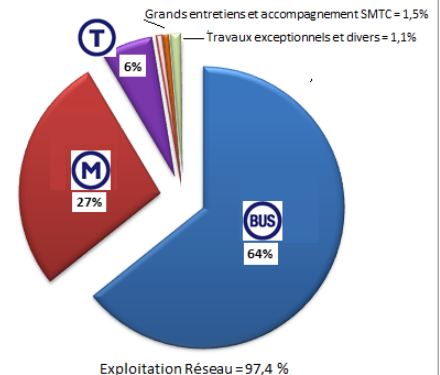
→ Arrêt de mis à disposition en fin d'année

➔ **TOTAL DEPENSES : 243,5 M.€ (+0,3% Vs 2017)**

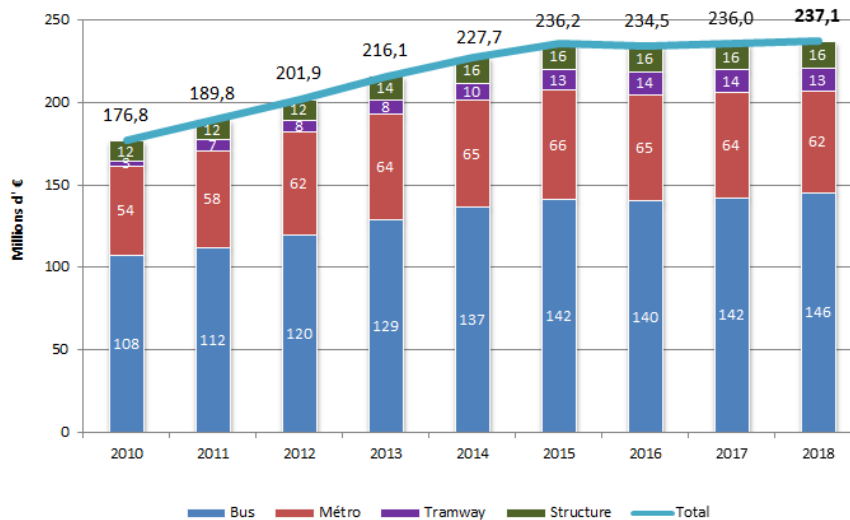
En million € (après affectation des frais de structure)

En million € (après affectation des frais de structure)		2 018	2 017	2 016	Evolutions	
Exploitation du Réseau :	  	237,2	236,0	234,5	+1,1	+0,5%
Grands entretiens équipements :	  + 	2,2	2,1	1,7	+0,0	+0,8%
Accompagnements projets SMTC - Ingénierie		1,5	1,3	1,3	+0,2	+18%
Travaux exceptionnels p/c SMTC :	 + 	2,2	2,5	2,8	-0,2	-8%
Activités hors Contrat SP :	  	0,4	0,8	0,7	-0,5	-69%
TOTAL TISSEO Voyageurs :		243,5	242,8	241,0	+0,7	+0,3%

Répartition Analytique des dépenses 2018



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



➔ Tendance à la stabilisation depuis 2015

➔ + 0,3 % Vs 2017.

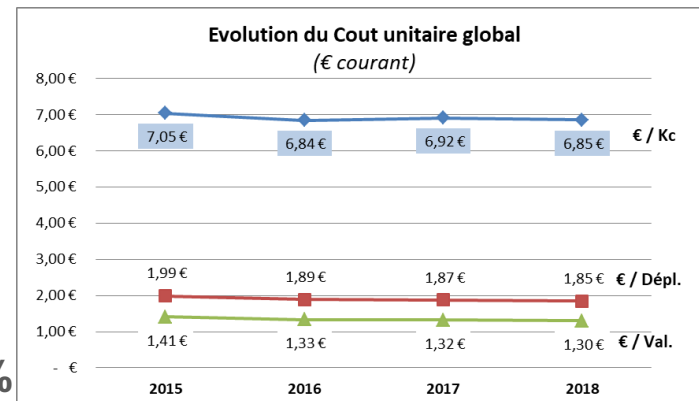
➔ Evolution de l'offre = +1,2%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191212-20191211-5-1D
DE
Date de télétransmission : 12/12/2019
Date de réception préfecture : 12/12/2019

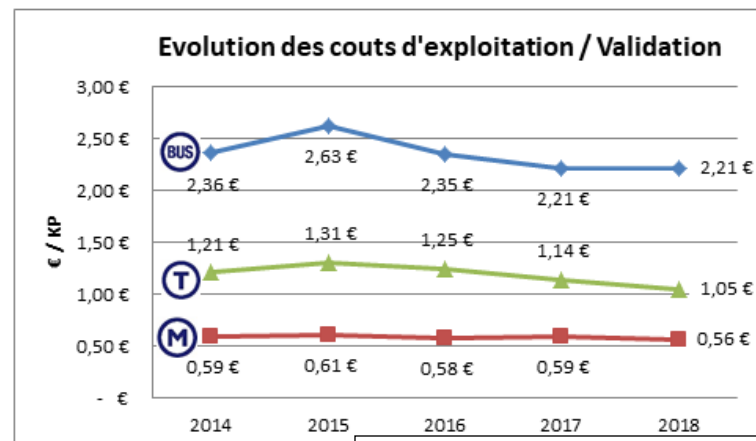
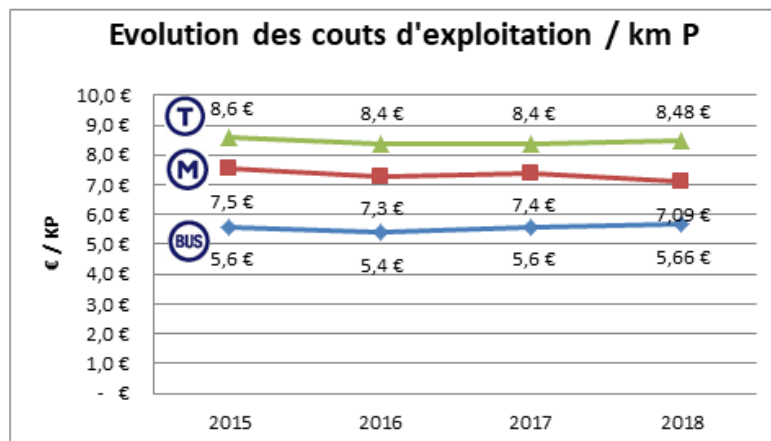
DEPENSES DE FONCTIONNEMENT

➔ COUT DE REVIENT GLOBAL :

- **Cout au kilomètre commercial : 6,85 € / Kc**
➔ -1 % en € courant vs 2017.
- **Cout à la validation : 1,85 € / validation.**
➔ -1,5 % Vs 2017
- **Contexte d'inflation transport CSP : + 2,1 %**

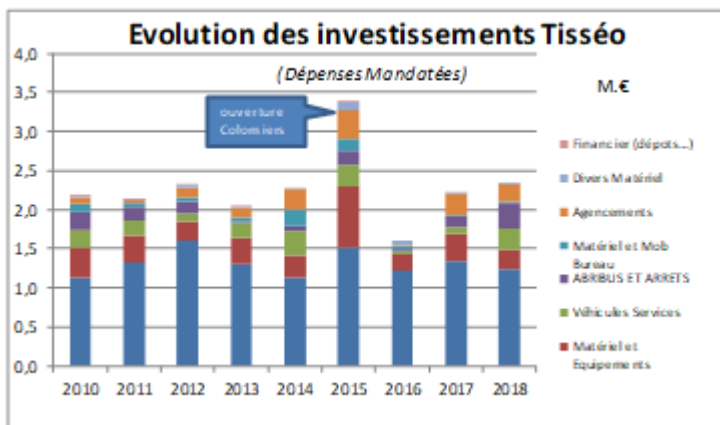
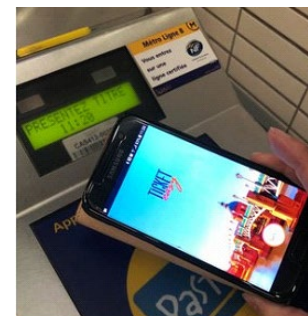


➔ COUTS KILOMETRIQUES PAR MODES :



SECTION INVESTISSEMENT.

INVESTISSEMENTS DE L'EPIC :



➤ **Dépenses 2018 : 2,4 M.€**

➤ **+ Reste à réaliser : 1,4 M€**

DEPENSES
ENGAGÉES :
3,7M.€

➤ **- Dotation Amortissements : 2,2 M€**

➔ **Soit un Besoin de Financement / flux 2018 : + 1,5 M.€**

- ➔ Modernisation et évolution des systèmes métiers et clientèle (*Ticket easy, ticket sms, Info voyageurs...535 K€*)
- ➔ Acquisitions et renouvellement matériel et équipements Atelier (DAC, balayeuse, gros outillages métiers...823 K€)
- ➔ Fin des projets structurants engagées en 2016 (*Gestion agents, planification sureté, dématérialisations factures...*)
- ➔ Migrations et évolution techniques (*prélèvement à la source, mise à jour de licences...189 K€*)
- ➔ Renouvellement matériel informatique. (359 K€)
- ➔ Aménagements kiosques et évolution du réseau (*cours Dillon, abribus Lineo 1,3,9, ...560 K€*)
- ➔ Agencements et locaux et fin de la sécurisation des sites (*adaptation pkg Atlanta, chgt cuve GO Garossos, sécurisation accès Langlade ...265 K€*)
- ➔ Renouvellement de 7 Kangoo et 4 Clio (*parc stable...156K€*)



COMPTE DE GESTION DU RESEAU

Données Financières (millions €):

Recettes Trafic
Recettes Annexes
TOTAL RECETTES COMMERCIALES
€ / kc
€ / déplac.
€ / Valid.

2015	2016	2017	2018
69,0	72,8	79,5	91,3
4,5	5,1	5,7	5,6
73,5	77,8	85,2	97,0
2,15 €	2,21 €	2,43 €	2,73 €
0,59 €	0,64 €	0,67 €	0,75 €
0,42 €	0,46 €	0,47 €	0,53 €

Evol / N-1
+11,8 +14,9%
-0,0 -0%
+11,8 +13,9%
+0,30 € +12,5%
+0,08 € +12,1%
+0,06 € +12,0%

Dépenses Réseau
Dépenses hors réseau
Total DEPENSES D'EXPLOITATION
€ / kc
€ / déplac.
€ / Valid.

238,0	237,7	239,7	240,3
3,2	3,3	3,1	3,1
241,2	241,0	242,8	243,5
7,05 €	6,84 €	6,92 €	6,85 €
1,95 €	1,99 €	1,90 €	1,88 €
1,38 €	1,41 €	1,34 €	1,32 €

+0,6 +0,3%
+0,1 +2,7%
+0,7 +0,3%
-0,06 € -0,9%
-0,02 € -1,2%
-0,02 € -1,3%

D-R TOTAL
€ / kc
€ / déplac.
€ / Valid.

167,6	163,2	157,6	146,5
4,90 €	4,63 €	4,49 €	4,12 €
1,35 €	1,34 €	1,24 €	1,13 €
0,96 €	0,96 €	0,87 €	0,80 €

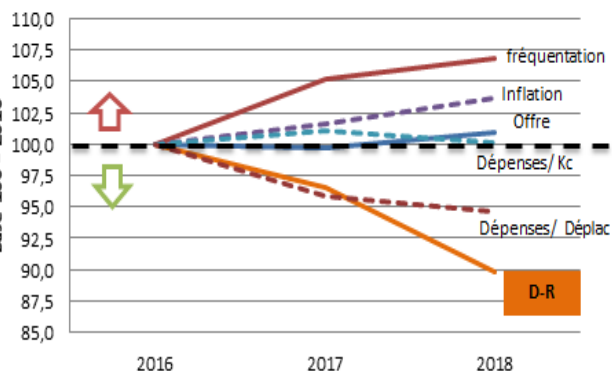
-11,1 -7,0%
-0,37 € -8,2%
-0,10 € -8,4%
-0,07 € -8,6%

Taux de Couverture des dépenses

30,5%	32,3%	35,1%	39,8%	+4,7%	13,5%
-------	-------	-------	--------------	-------	-------



Evolutions indiciaires période CSP (base 100 = 2016)



- **Baisse du cout net (D-R) pour la 3ème année consécutive.**
➔ 146,5 M.€ : -11 M.€ vs 2011
 - **Amélioration du Taux de Couverture au-delà de l'objectif : 39,8%**
 - **Cout net par Déplacement en diminution : 1,10 € / déplacement (- 8% vs 2017)**
 - **Cout net par kilomètre Commercial en diminution : 4,12 € / kmc (- 8% vs 2016)**
- ➔ Tous les objectifs phares du CSP ont été atteints ou dépassés en 2018.

MERCI DE VOTRE ATTENTION