



D.2019.12.11.5.2

**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

5.2 – Présentation du rapport annuel d'activité 2018 portant sur la convention de délégation de service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite

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		
AUJOLAT 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		
TRAVAIL-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'article L 1411.3 du CGCT prévoit que « le délégataire produit chaque année avant le 1^{er} 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 du 1^{er} juillet 2013 jusqu'au 30 juin 2019. Le rapport présenté au titre de l'exercice 2018 est joint en annexe.

Ce rapport a fait l'objet d'un examen pour avis en commission consultative des services publics locaux le 16 octobre 2019.

Le service Mobibus dessert 108 communes et compte environ 2 873 usagers actifs, c'est-à-dire ayant au moins utilisé le service une fois dans l'année.

L'année 2018 est marquée par une hausse de la fréquentation de l'ordre de 10 % avec 188 965 voyages réalisés. L'année 2018 affiche donc la meilleure fréquentation jamais enregistrée sur un exercice.

Tisséo Collectivités engage des moyens financiers conséquents pour la réalisation de ce service : 24,84€ HT par transport, soit 94,34 % du coût moyen d'un transport. La recette moyenne par voyage est de 1,49 € HT, soit 5,36% 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 2018 indiquent une note moyenne de satisfaction de 15,8/20 soit + 0,10 point par rapport à 2017. Ces chiffres démontrent une 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...).

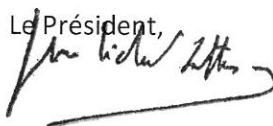
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

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

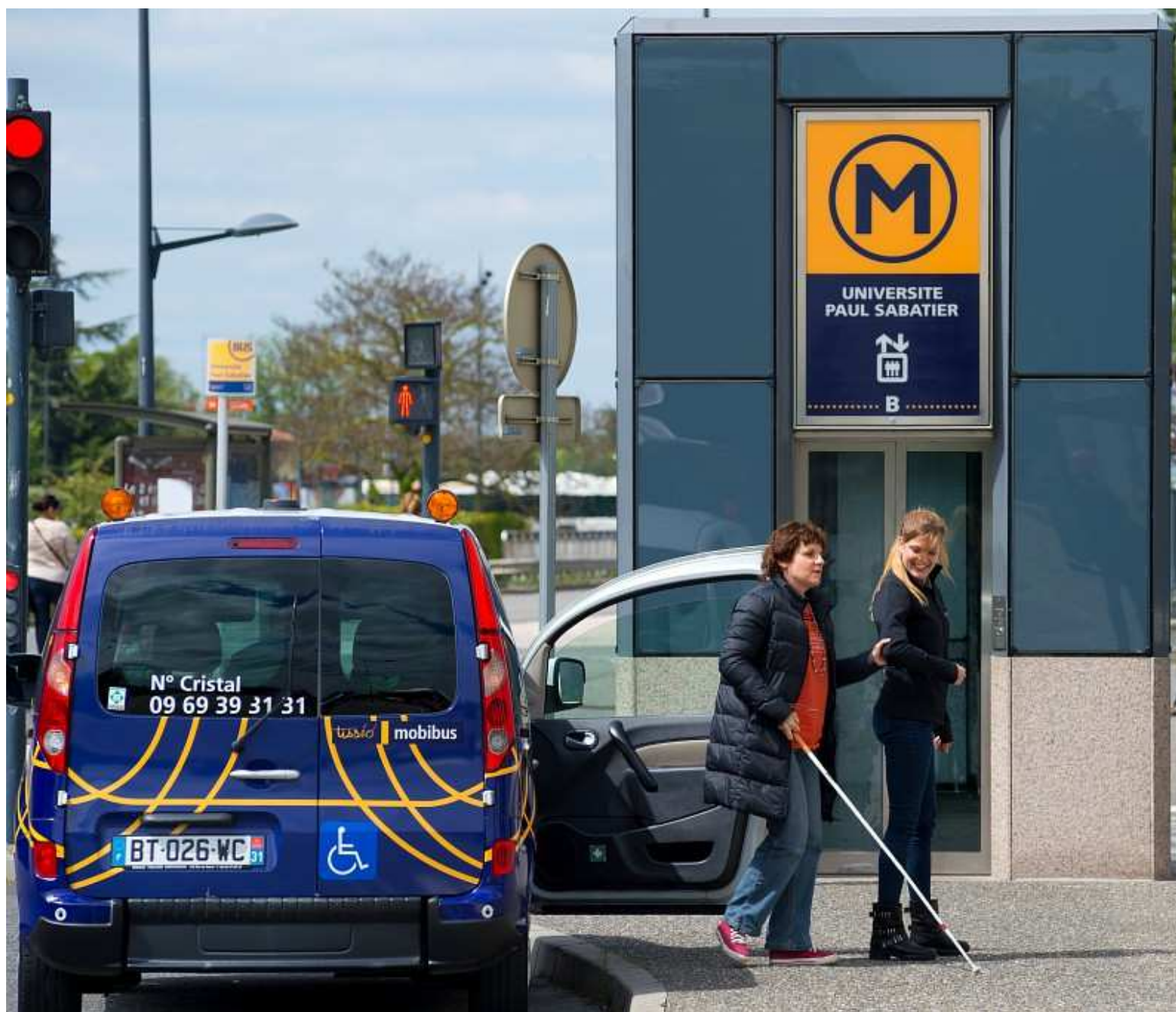
ARTICLE 2 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que dessus,
Pour extrait conforme,

Le Président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean-Michel Lattes', with a long horizontal stroke extending to the right.

Jean-Michel LATTES



TPMR TOULOUSE

Mobibus | Rapport annuel du Délégué 2018

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191213-20191211-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 13/12/2019
Date de réception préfecture : 13/12/2019



«Quel que soit notre lieu de résidence, notre lieu de travail ou d'études, quels que soient nos besoins de déplacements liés à la vie quotidienne, nous avons tous un droit identique à la mobilité. C'est pourquoi nous avons à cœur de mener à son terme et dans son ensemble, l'objectif d'un réseau pour tous. »

Jean-Michel LATTES, Président de Tisséo Collectivités

mobibus est un système de transport à la demande spécialisé, à destination des personnes à mobilité réduite de la Métropole de Toulouse.

Tisséo Collectivités est l'Autorité Organisatrice de Mobilité qui a délégué ce service public à TPMR Toulouse (groupe Transdev).

SOMMAIRE

*	CADRE CONTRACTUEL	- 4 -
*	FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2018	- 5 -
*	PARC MOBIBUS AU 31 DECEMBRE 2018	- 6 -
*	ÉQUIPE TPMR	- 11 -
*	LE SERVICE MOBIBUS	- 12 -
*	DEMOGRAPHIE DES UTILISATEURS	- 14 -
*	FREQUENTATION	- 20 -
*	TITRES ET RECETTES	- 23 -
*	QUALITE MESUREE	- 24 -
*	QUALITE PERÇUE	- 28 -
*	ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP	- 29 -
	ANNEXES	- 32 -

CADRE CONTRACTUEL



Le 26 juin 2013, l'attribution de la DSP Mobibus a été notifiée à TPMR Toulouse par Tisséo Collectivités, pour la période courant du 1er juillet 2013 au 31 décembre 2018 (cinq ans et six mois).

Lors d'une délibération du 12 décembre 2018, le SMTc a décidé d'une prolongation de 6 mois, sur la base de l'article 36-5 du décret 2016-86. Cette prolongation a été actée par l'avenant 6 du 18 avril 2019.

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.

Président : **Thierry BRUNEL** a succédé à **Nora SI-AHMED RAHAL** le 2 juillet 2018

Directeur : Thierry CHIOCCA

Commissaire aux comptes :

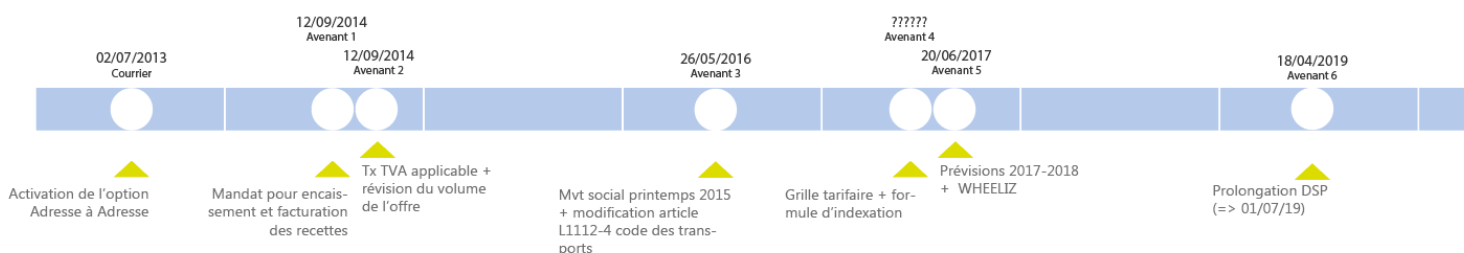
MAZARS SA

Tour Exaltis

61 rue Henri Regnault

92400 Courbevoie

Un extrait K-BIS, formalisant ces changements, est fourni en annexe.



FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2018



PREVISIONS.

- Entrée en vigueur du Règlement Général de Protection des Données (mai 2018) et révision du process d'analyse de notre base de données clients.
- Projet "RBS" (étude d'un logiciel de planification "temps réel").
- Prolongation du contrat de DSP, pour une durée de six mois.
- 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 renouvelées au terme de l'audit AFNOR réalisé en décembre 2018.



PARC MOBIBUS AU 31 DECEMBRE 2018



La flotte



Au 31 décembre 2018, l'âge moyen du parc MOBIBUS était de cinq ans et quatre mois.

A cette date, la flotte Mobibus était composée de 62 véhicules pour une capacité de 408 PAX (dont 129 UFR), en nette augmentation par rapport à l'année précédente.

	Nombre	Pax	UFR
Parc au 31/12/2018	62	408	129
Parc au 31/12/2017	54	368	121

Une description détaillée du parc est annexée à ce rapport.

Composition de la flotte au 31 décembre 2018 :

- ⊙ 2 véhicules "0 UFR"
 - 2 RENAULT MEGANE
- ⊙ 19 véhicules "1 UFR"
 - 4 RENAULT MASTER
 - 6 RENAULT KANGOO
 - 5 NISSAN NV 400
- ⊙ 4 RENAULT "GRAND KANGOO"
 - 13 véhicules "2 UFR"
 - 12 RENAULT MASTER
 - 1 VOLSWAGEN CRAFTER
- ⊙ 28 véhicules "3 UFR"
 - 28 RENAULT MASTER

En 2018, la flotte a accueilli huit nouvelles unités



Tableau de bord



La hausse d'activité constatée dès le premier trimestre 2018, s'est traduite par une plus forte sollicitation du parc.

Avec 2 424 000 km parcourus (pour 2 075 000 km commerciaux réalisés en propre), la flotte a dû absorber une hausse de près de 20%, par rapport à 2017.

Nos partenaires, intervenant en sous-traitance sur ce contrat de DSP, ont pris à leur compte 527 000 km commerciaux (correspondant à **20% de l'activité totale**).

Evolution des kilomètres commerciaux entre 2018 et 2017				
	2018	2017	+/-	%
Km commerciaux totaux	2 602 726	2 385 116	217 610	9,1%
Km commerciaux réalisés en propre	2 075 686	1 798 855	276 830	15,4%
Km commerciaux sous-traités	527 041	586 261	-59 220	-10,1%

Pour les kilomètres réalisés en propre, il est intéressant de relever que l'indicateur de performance "*km commerciaux / km compteur*" s'est dégradé de 3% entre 2018 et 2017, suivant ainsi une réduction du taux de groupage ("*nbe de courses groupées / nbe total de courses*") de 3,5% sur la même période.

Un parc vieillissant et fortement kilométré



L'âge moyen du parc peut paraître raisonnable, mais il ne doit pas masquer des difficultés à venir.

Mobibus utilise des véhicules légers (berlines ou fourgonnettes aménagées) et réalise la majorité de ses kilomètres en ville. Les conditions d'utilisation font souffrir la mécanique (arrêts / redémarrages fréquents, forts kilométrages en milieu urbain).

Ces paramètres devraient conduire à prévoir un renouvellement des voitures après cinq années d'utilisation ; dans les faits le parc de Tisséo Collectivités est amorti sur huit ans : la valeur résiduelle de nos voitures interdit d'envisager un renouvellement rapide. En effet, au 31 décembre 2018, la valeur nette comptable du parc pesait pour 1 260 k€, ce qui est très élevé pour des VL aussi âgés.

Remplacer des voitures avant que leur VNC ne soit nulle entrainerait donc une charge équivalente et difficilement supportable dans les comptes de la Collectivité.

L'objectif sera donc de limiter le remplacement des véhicules aux voitures dont les caractéristiques ne permettent plus d'envisager une exploitation garantissant une qualité minimale acceptable.

Avec une moyenne de 250 000 km au compteur, les vingt-huit Master 3UFR sont essoufflés, et ils afficheront 350 000 km au compteur en 2021, année prévisionnelle de leur retrait du service.

En 2018, nous avons déploré de nombreuses casse moteur et défaillances des boîtes automatiques.

Afin de pallier à une baisse significative du MTBF (*moyenne des temps de bon fonctionnement*) et à une augmentation du MTTR (*moyenne des temps d'indisponibilité pour réparation*), le parc a été renforcé à titre temporaire, afin de disposer d'un nombre suffisant de véhicules pour faire face à une activité beaucoup plus soutenue que prévue.

- ⊙ 4 Grand Kangoo "1 UFR" ont été rentrés au printemps ;
- ⊙ 4 Master "1 UFR" ont été rentrés à l'automne.

L'arrivée de quatorze nouvelles voitures à l'automne 2019 nous permettra de nous séparer des véhicules de renfort rentrés en 2018, et de mettre au rebut les Kangoo et les Mégane qui datent de 2011.

Vers une modification de notre politique d'investissement ?



La spécificité des voitures PMR, nécessite de recarrosser les voitures qui sortent de chez les constructeurs.

Ainsi, le coût d'un véhicule en mesure d'accueillir deux fauteuils roulants se répartit en deux parts à peu près égales : 50% d'achat du véhicule, 50% pour sa transformation PMR.

Quand un véhicule est en fin de vie, c'est la mécanique qui fait défaut. Les aménagements PMR sont toujours parfaitement opérationnels ou pourraient remis en état à bas coût. Se séparer du véhicule revient donc à rebouter des équipements en état de fonctionnement, mais tellement intégrés au châssis qu'ils ne sont pas récupérables.

Parallèlement, les grandes Métropoles mettent progressivement en place des Zones à Faibles Emissions, où les voitures diesels seront bannies. Cette interdiction ne concerne pas (encore) les véhicules de transport en commun de personnes, mais rien n'interdit de réfléchir à des alternatives au gazole.

Nous avons entamé l'étude préliminaire d'une solution permettant de réutiliser une de nos voitures en fin de vie, en la modifiant pour qu'elle accepte une énergie alternative (et plus propre). Si les conclusions de cette étude sont prometteuses, nous prévoyons de vous proposer une expérimentation qui débiterait dans le premier trimestre de l'année 2020.

Le résultat de cette expérimentation pourrait nous ouvrir des possibilités intéressantes, tant sur le plan économique qu'environnemental.

Sinistralité



Sinistralité	2018	2017	2016
Sans tiers	77	64	25
Avec constat	25	27	28
Dont corporel	2	3	3
Dont responsable	17	17	21
Dont non responsable	8	10	7
Km compteur	2 423 863	2 030 346	1 756 540
Accident avec tiers / 100 000 km	1,03	1,33	1,59
Accident responsable / 100 000 km	0,70	0,84	1,20
Sinistralité totale / 100 000 km	4,20	4,48	3,02

Rapportés à 100 000 km parcourus, le ratio des accidents impliquant des tiers recule de 22% ; cette amélioration est toujours très sensible (proche 17%) tant pour les accidents impliquant notre responsabilité que pour la sinistralité totale.

Concernant les sinistres sans tiers, il s'agit principalement de chocs avec des obstacles fixes lors des manœuvres et des prises de stationnement.

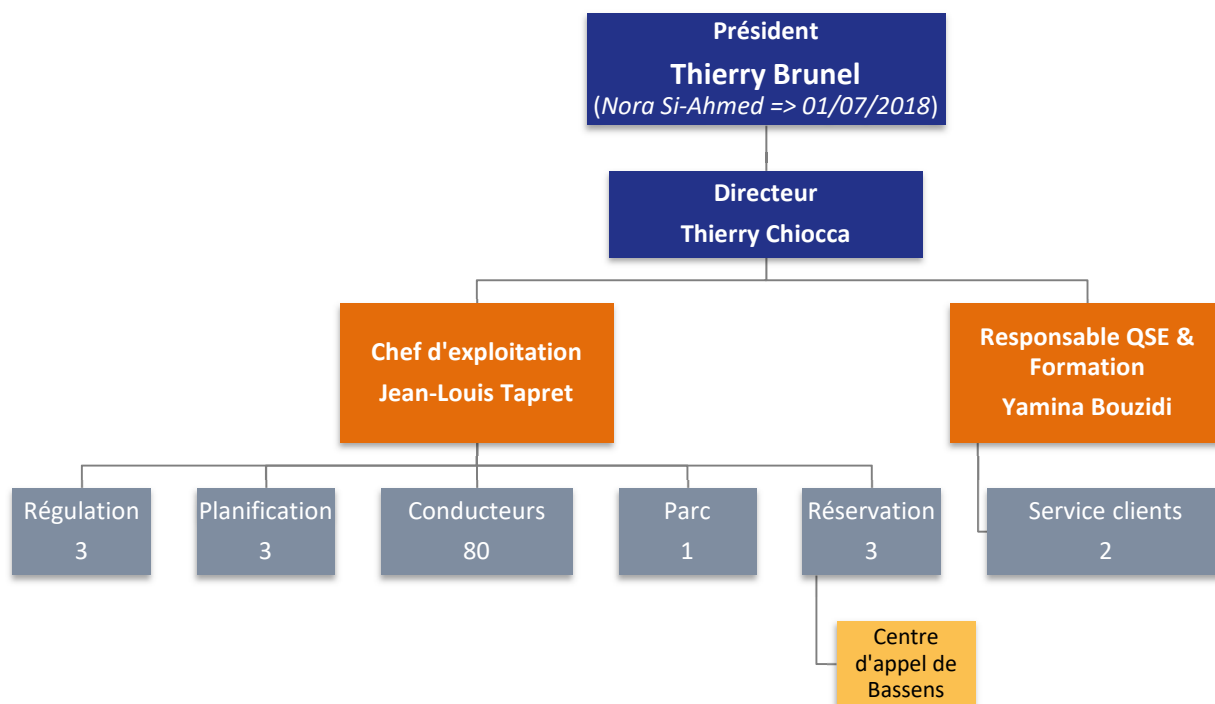
Pour mémoire, la très forte augmentation du nombre de sinistres sans tiers entre 2016 et 2017 tient à l'application d'une nouvelle politique de déclaration systématique de tout incident matériel (auparavant, seuls les sinistres considérés comme "significatifs", faisait l'objet d'un compte-rendu).

L'amélioration de la sinistralité impliquant des tiers tient pour partie de cette évolution de notre politique de management de la sécurité : les conducteurs qui déclarent plusieurs sinistres sans gravité sont repris en formation pour améliorer la qualité de leur conduite.

ÉQUIPE TPMR



Organigramme



Effectif total au 31 décembre 2018



92 ETP (96 agents inscrits à l'effectif, dont 9 à temps partiel)

Effectif de conduite au 31 décembre 2018



79,8 ETP (87 conducteurs inscrits à l'effectif, dont 8 à temps partiel)

LE SERVICE MOBIBUS



Modes d'utilisation



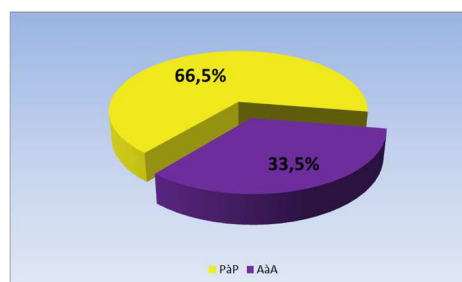
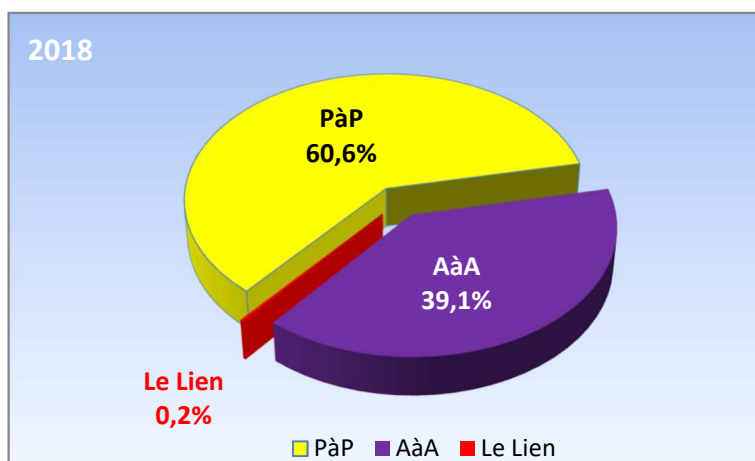
Les utilisateurs ont le choix entre trois modes de prise en charge et de dépose.

Le "Porte à Porte" (PàP) : service "historique" avec un accompagnement associé au transport du point de départ (à l'intérieur du domicile par exemple), jusqu'à l'intérieur du lieu destination (une salle d'attente, par exemple).

L'assistance fournie par le conducteur accompagnateur comprend une aide pour se vêtir pour l'extérieur, la fermeture à clef du domicile, le port d'un sac ou d'un cabas, le trajet piéton jusqu'au véhicule Mobibus (prestations identiques à l'arrivée à destination).

A notre connaissance, parmi les grandes villes françaises, Tisséo Collectivités est le seul SMTC à proposer un tel niveau de service¹.

Utilisé dans 60% des transports réalisés en 2018, ce service reste privilégié par les utilisateurs.



Répartition des voyages par mode d'utilisation

L'Adresse à Adresse (AàA) : imaginé en 2012 et pérennisé en 2013, ce mode limite l'accompagnement du conducteur à des prises en charge et déposes dans l'espace public.

¹ La terminologie "Porte à Porte" est utilisée ailleurs, par d'autres services spécialisés PMR, mais elle ne s'applique qu'à des prises en charge et déposes en voirie, sur le trottoir de l'adresse demandée, par opposition à des prises en charge et déposes à des arrêts de transports en commun.

Ce mode est plus économique pour les utilisateurs : un transport AàA coûte 1,50 € contre 3,12 € pour le même trajet en mode PàP.

Depuis 2014, la part de fréquentation AàA a quasiment doublé, pour frôler 40% en 2018.

Le Lien :

Le Lien est un service de rabattement vers dix des stations de métro du réseau Tisséo Voyageurs.



Ce **service gratuit**², a vu sa fréquentation multipliée quasiment par cinq entre 2017 et 2018 (!)....

.... mais au final, le nombre de transports "Le Lien" reste toujours anecdotique :

- ⊙ 2018 : 325 transports / 190 000 soit 0,22% du total ;
- ⊙ 2017 : 67 transports / 170 000 soit 0,04% du total.

² Le paiement est considéré comme acquis lors de la validation dans le réseau Tisséo Voyageurs. Dans le cadre, Mobibus est considéré comme un trajet en correspondance.

DEMOGRAPHIE DES UTILISATEURS



Profils inscrits / Profils actifs



Il est d'usage de suivre l'évolution du nombre d'utilisateurs inscrits au service et du nombre d'usagers "actifs".

Sont "actifs", les profils inscrits en base qui ont effectivement bénéficié de transports durant l'exercice examiné.

Ces chiffres sont donc le reflet du nombre de profils ouverts dans la base de données clients.

Avec 1 072 nouveaux profils créés en cours d'année, Mobibus totalisaient 9 314 inscrits au 31 décembre 2018 (+863 par rapport à 2017) dont 2 873 "actifs" (+127 ⇔ +4,6% par rapport à 2017).

	2018	Soit en %
Nouveaux inscrits	1 072	
Inscrits au service dont :	9 302	
<i>Fauteuils roulants</i>	<i>3 763</i>	40,5%
<i>Déficients visuels</i>	<i>1 241</i>	13,3%
<i>Semi-valides (handicap physique > 80% autre que fauteuils roulants et déficients visuels + inscriptions par le biais de la Commission d'Accès)</i>	<i>1 600</i>	17,2%
<i>Séniors (GIR 3 & 4 - bénéficiaires de l'APA)</i>	<i>2 698</i>	29,0%
Actifs du service	2 873	30,9%

Le tableau ci-dessous décrit la répartition des actifs par ancienneté, utilisée dans les comptes rendus trimestriels transmis à Tisséo Collectivités afin d'évaluer la fidélisation des usagers ou l'attrition du nombre d'utilisateurs réels.

Année 2018	
Ancienneté <1 an	480
Ancienneté comprise entre 1 et 2 ans	461
Ancienneté comprise entre 2 et 5 ans	809
Ancienneté > 5 ans	1 123
Cumul	2 873

En changeant de point de vue, ce même tableau fait apparaître que plus de la moitié des nouveaux profils, n'utilisent pas le service.

- ⊙ sur les 1 072 nouveaux profils 2018 → 480 ont utilisé le service dans l'année (44,8%).
- ⊙ sur les 950 nouveaux profils 2017 → 461 ont utilisé le service en 2018 (48,5%).

En faisant une répartition par typologie de handicaps, on constate de grandes disparités :

% nvx inscrits actifs en 2018	
Fauteuils roulants	37%
Déficients visuels	33%
Semi-Valides	62%
Séniors (GIR)	16%

Le plus faible taux de conversion en "actif » apparaît chez les titulaires de l'APA (séniors).

On peut faire deux hypothèses, mais sans pouvoir les pondérer ni prétendre qu'elles décrivent l'intégralité des problématiques :

- ⊙ certaines de ces personnes s'inscriraient (ou seraient inscrites par des proches) pour récupérer une capacité de mobilité, mais leur état physique (et/ou leur handicap cognitif) serait tel que Mobibus ne peut leur apporter de réponse et qu'elles ne l'utilisent donc pas.
- ⊙ une seconde catégorie sera séduite par le service et s'inscrirait "pour le cas où", tout en continuant d'utiliser d'autres modes de transport (les transports en commun classiques du réseau Tisséo Voyageurs ; voire, leur voiture personnelle). En 2018, nous avons été surpris du nombre de GIR qui se sont inscrits sur la recommandation de leurs assistants de vie, alors que ces personnes n'avaient pas encore de problèmes de mobilité. A la question "*mais alors, pourquoi voulez-vous vous inscrire à Mobibus ?*", la réponse la plus fréquente a été "*parce que j'y ai droit*".

On note que le taux de conversion des *semi-valides* est très élevé.

C'est dans cette catégorie que sont comptabilisées les personnes ayant accédé au service via la Commission d'Accès.

La procédure est un peu lourde : après la constitution d'un dossier, elle prévoit le passage devant un praticien expert chargé d'évaluer la mobilité résiduelle de l'usager. Enfin le dossier est examiné par la Commission d'Accès qui statue sur la recevabilité de la demande.

Cette Commission se réunit quatre fois par an. Il se passe donc plusieurs semaines entre la réception du dossier et son acceptation. Les personnes qui vont au bout de cette procédure n'ont souvent pas d'autre alternative pour se déplacer : elles utilisent le service aussitôt que l'accès leur est ouvert.

Année 2018	
Ancienneté <1 an	480
Ancienneté Comprise entre 1 et 2 ans	461
Ancienneté Comprise entre 2 et 5 ans	809
Ancienneté > 5 ans	1 123
Cumul	2 873

On pourrait s'étonner du taux de conversion peu élevé des *déficients visuels* et des *utilisateurs de fauteuil roulant*. Deux explications peuvent à ce phénomène :

La première est qu'il n'est pas rare d'ouvrir, pour ces catégories d'usagers, un profil utilisateur pour chacun des modes d'utilisation du service ("Porte à Porte", "Adresse à Adresse" et "Le Lien"). Cette nécessité découle des limites du logiciel de backoffice utilisé, qui avait été laborieusement adapté pour gérer différents types de prises en charge lors de la création du mode "Adresse à Adresse".

Les statistiques sont donc partiellement faussées quand seul l'un des profils est utilisé (les profils inutilisés étant alors interprétés comme des usagers non-utilisateurs).

La seconde explication réside surtout dans le fait que les plus jeunes (moins de quarante ans) s'inscrivent à Mobibus pour être en mesure d'utiliser le service le jour où ils en auront besoin, puis continue à utiliser les transports en commun du réseau Tisséo Voyageurs.

Le déséquilibre de la répartition âgée des actifs (décrite plus loin) donne du crédit à cette hypothèse.

Nous avons réexaminé les chiffres des années antérieures à la lumière de ces constats : les proportions indiquées sont constantes. Il ne s'agit donc pas d'une problématique conjoncturelle, mais bien d'une tendance de fond qui mériterait d'être mieux comprise.

Dans la mesure du possible, nous recommandons à Tisséo Collectivités de profiter de l'enquête qualité annuelle pour intégrer des questions permettant de mieux comprendre l'origine de l'écart entre le nombre d'inscriptions et le nombre d'utilisateurs réels.

Mai 2018 : entrée en vigueur du RGPD :



L'entrée en vigueur du Règlement européen sur la Protection des Données Personnelles, nous est apparue comme l'opportunité de revoir en profondeur la gestion de la base de données des utilisateurs du service.

La vérification de notre conformité au RGPD s'est accompagnée d'une réflexion sur notre façon d'appréhender et d'exploiter ces données.

Cette nouvelle approche s'est déroulée en trois étapes :

- ⊙ supprimer de la base de données les inscrits n'ayant plus utilisé le service depuis au moins 3 ans³ ;
- ⊙ corriger le biais lié aux profils multiples ;
- ⊙ comparer les données démographiques obtenues avec celles des années précédentes afin de mesurer l'impact de la mise à jour de la base.

2018 : profil des utilisateurs (données corrigées)



La correction du biais lié aux profils multiples, permet de constater que le nombre réel d'utilisateurs actifs "uniques" a été de **2 637 personnes en 2018** (soit -236 ⇔ -8,2%, par rapport à la méthode de comptage utilisée jusqu'alors).

L'augmentation du nombre d'actifs en 2018 a été de 117 personnes (+4,6% par rapport à 2017).

Le tableau ci-dessous détaille l'évolution du nombre d "utilisateurs uniques" depuis 2010.

Dans la colonne 2018, les chiffres obtenus avec l'ancienne méthode de calcul sont mentionnés pour mémoire (**grisés**).

Evolution du nombre d'actifs par typologie de handicaps										
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	
Nbe d'actifs	1 540	1 743	1 952	2 348	2 594	2 561	2 504	2 746	2 637	2 873
Fauteuils	703	771	828	1 001	1 022	985	955	1 012	1 000	1 071
Déficients visuels	335	376	398	464	507	483	497	589	493	556
Semi-valides	391	405	449	472	516	490	495	525	589	517
GIR (séniors)	111	191	277	411	549	603	557	620	555	729

Mobibus:

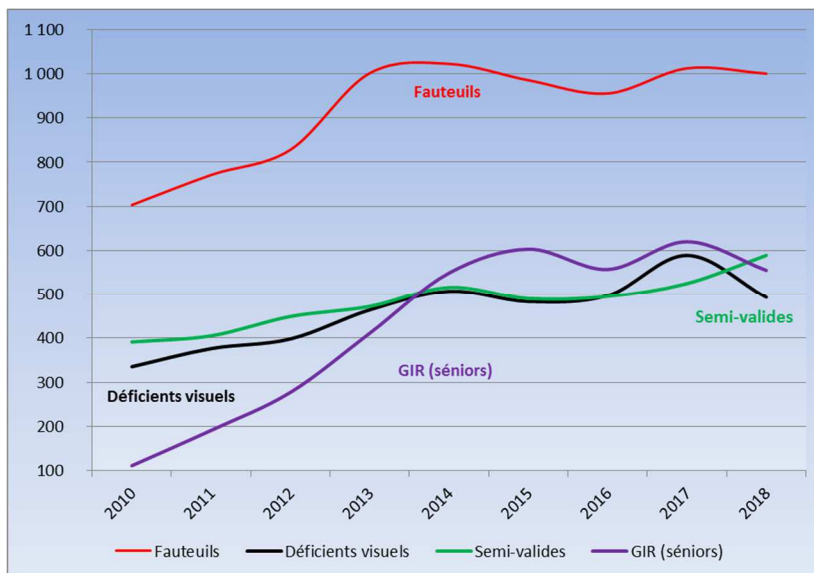
Certains clients avaient un profil "GIR" dans un mode, et un second en SV dans un autre mode, créé plus récemment après attribution d'une CMI.

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

³ Un publipostage (4 000 courriers) a invité les personnes concernées, celles n'ayant plus utilisé le service depuis trois ans, à se manifester si elles souhaitaient rester inscrites à Mobibus.

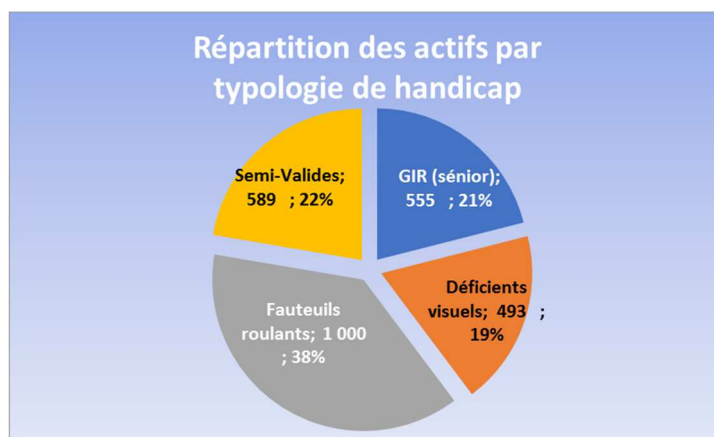
L'illustration graphique de l'évolution du nombre d'adhérents actifs, par type de handicaps, utilise les chiffres 2018 mis à jour.

Plus précise que l'ancienne, la nouvelle méthode d'analyse se traduit par une baisse apparente des courbes des GIR et des déficients visuels en 2018. En fait, ce sont les années précédentes qui étaient légèrement surévaluées.



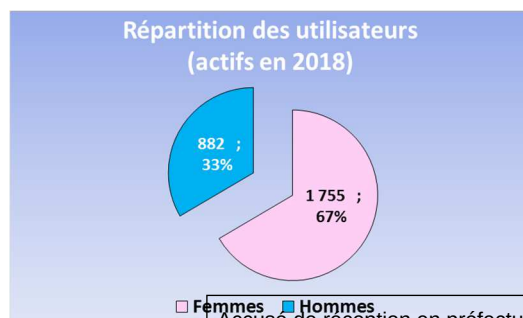
Evolution des actifs par type de handicap
(le changement de méthodologie en 2018 explique la baisse apparente du nombre d'actifs)

Distribution des utilisateurs actifs, par typologie de handicap :



Cette répartition reste très stable d'année en année, depuis 2015.

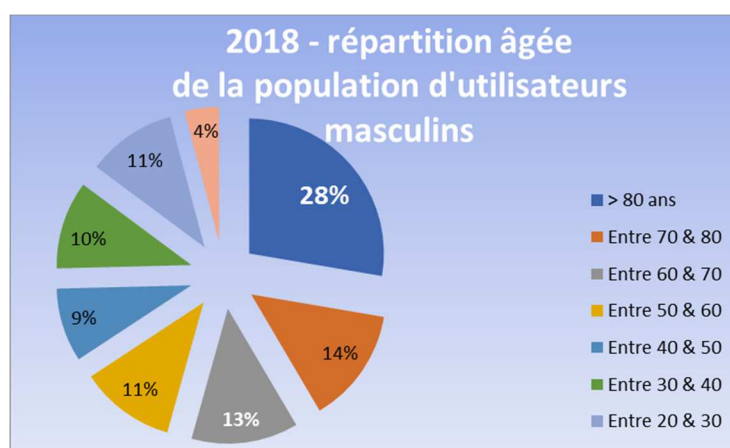
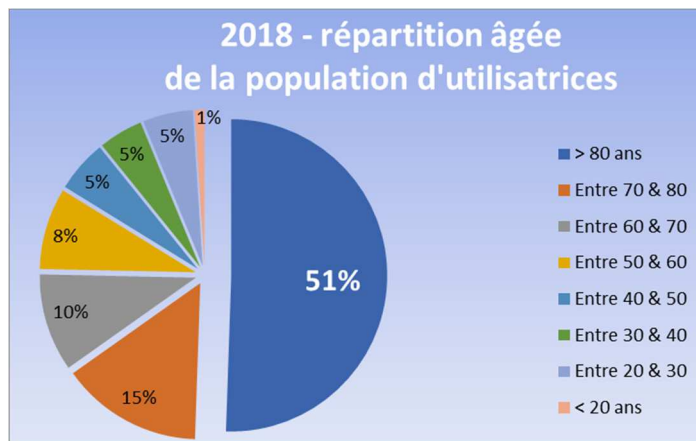
Prévalence des femmes dans la population des utilisateurs actifs : une large proportion d'utilisateurs... sont des utilisatrices : [CT1]



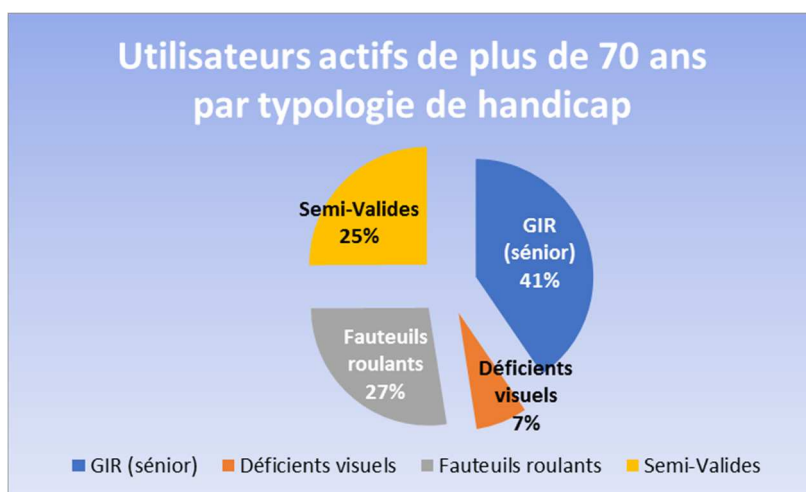
Une moyenne d'âge élevée :

Au 31 décembre 2018, la moyenne d'âge des actifs était de 69 ans : 73 ans chez femmes, 65 ans chez les hommes.

Près de 50% des utilisateurs de Mobibus avaient plus de 70 ans (parmi eux : six centenaires ont eu recours à Mobibus en 2018 : toutes des femmes).



Chez les utilisateurs de plus de 70 ans, la majorité sont inscrits au motif d'un handicap physique ou visuel. Seuls 40% des utilisateurs les plus âgés devaient leur éligibilité à la seule perception de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie.



FREQUENTATION



Nombre de voyages



*10 % de voyages supplémentaires
par rapport à 2017*

188 965 voyages comptabilisés en 2018, correspondant à la tranche **+12%** de l'annexe XIII (avenant 2), à la convention de DSP. L'avenant 5 à la convention de DSP tablait sur une activité maximale de 181 442 voyages, correspondant à la limite de la tranche **+4%**.

Nos moyens étant saturés, et la Collectivité n'ayant pas de possibilité de les augmenter, le taux de refus est passé de 1,46% (2017) à 2,91% en 2018.

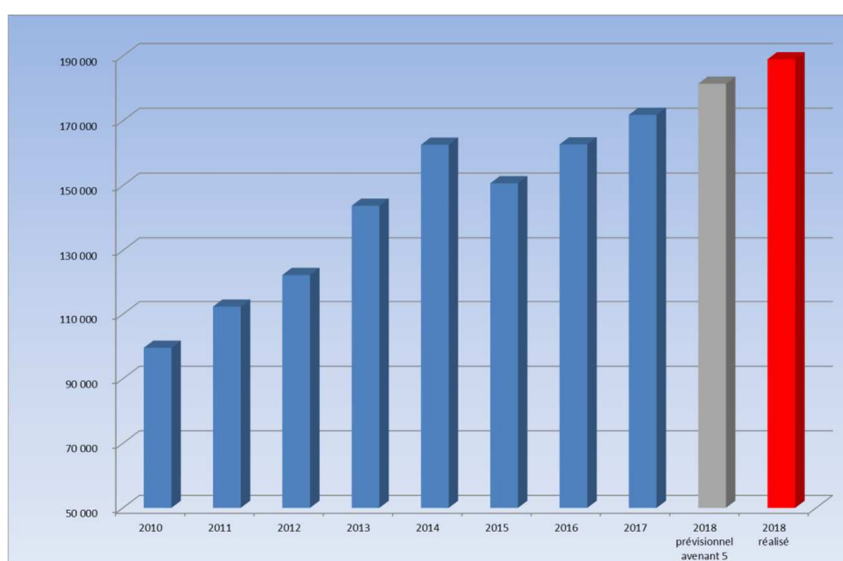
A partir du mois de novembre, le mouvement des "Gilets Jaunes" a impacté l'activité des samedis (le centre-ville de Toulouse est devenu moins facilement accessible).

Le volume d'activité se serait probablement établi vers 192 000 voyages, sans ces deux effets perturbateurs.

Il faut souligner que le dépassement de la prévision de voyages ne relève pas tant d'une augmentation mal anticipée du nombre d'usagers, que d'une augmentation de la consommation individuelle de l'utilisation de Mobibus : en effet le nombre annuel moyen de voyages, par utilisateurs "actifs," est passé de 63 à 66 voyages (~ +5%).

Quand on met en parallèle l'évolution des indicateurs qualité NF, et le résultat des enquêtes de Tisséo Collectivités (confiées à Kisio), on remarque une corrélation nette entre la qualité perçue par les usagers et leur appétence pour le service.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 prévisionnel avenant 5	2018 réalisé
	99 573	112 345	122 419	143 787	162 602	150 711	162 713	171 845	181 442	188 965
Evo n-1		12,8%	9,0%	17,5%	13,1%	-7,3%	8,0%	5,6%	5,6%	10,0%
Evo n-4					63,3%	34,2%	32,9%	19,5%	11,6%	16,2%

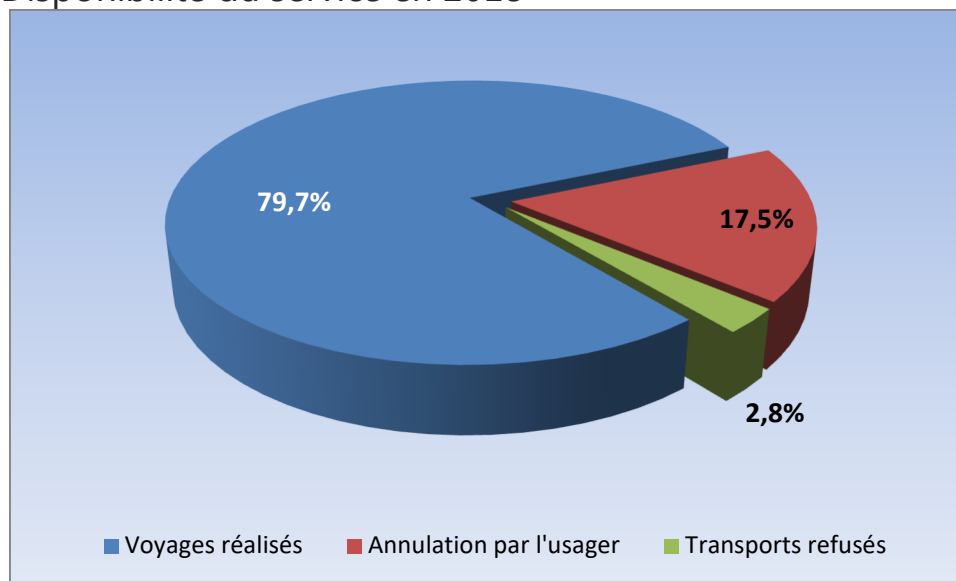


Evolution de la fréquentation 2010-2018

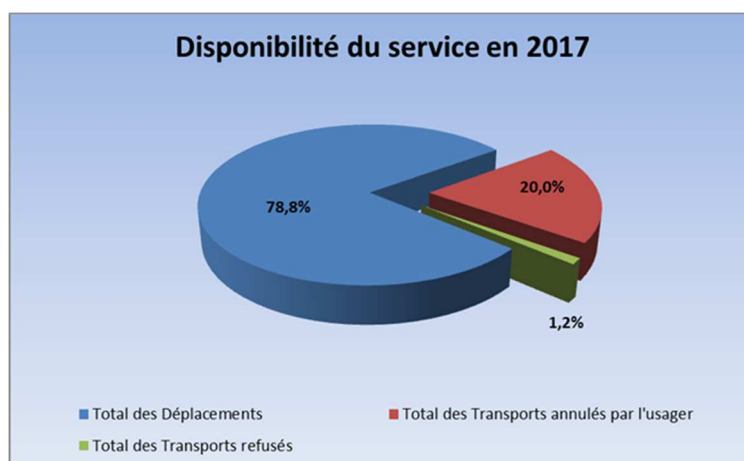
(les deux dernières barres illustrent l'écart entre la prévision retenue par l'avenant 5, et la réalité de 2018)

Si la progression du nombre d'utilisateurs actifs à été conf

Disponibilité du service en 2018



Malgré une hausse sensible du taux de refus, la part des réservations ayant débouché sur un transport a légèrement augmenté en 2018, du fait d'un nombre réduit d'annulations par les usagers.



Recours à la sous-traitance

	2018
Nombre de courses réalisées	142 639
Nombre de courses sous-traitées	25 732
	18,04%
Kilométrage commercial total	2 602 726
Kilomètres sous-traités	527 041
	20,25 %

TITRES ET RECETTES



Répartition des transports par titre



Voyages / type de titre	2018		2017	2016
Titre à 3,12 € à/c du 1er sept 2016	14 423	7,6%	8,3%	8,7%
Titre à 2,81 € à/c du 1er sept 2016	35 438	18,8%	21,2%	23,2%
Titre à 2,29 € à/c du 1er sept 2016	27 824	14,7%	15,1%	15,6%
Abonnement mensuel travail : 91,52 € à/c du 1er sept 201	9 897	5,2%	7,1%	8,0%
Niveau 2 Titre à 1,50 €	6 968	3,7%	3,6%	2,6%
Niveau 2 Titre à 1,35 €	24 768	13,1%	11,2%	9,1%
Niveau 2 Titre à 1,10 €	18 275	9,7%	8,2%	6,0%
Niveau 2 Abonnement mensuel : 44 €	6 541	3,5%	3,0%	2,2%
Annulations tardives : 3 €	4 208	2,2%	2,3%	3,0%
Niveau 2 Annulations tardives : 1,50 €	2 999	1,6%	1,1%	1,1%
Annulation tardive gratuite	19 061	10,1%	8,8%	10,0%
Accompagnateurs payants : 1,40 €	3 514	1,9%	2,0%	1,7%
Accompagnateurs gratuits	15 049	8,0%	8,1%	8,7%

Recettes voyageurs



Du fait de leur prix moins élevés, la progression des voyages en mode *Adresse à Adresse*, au détriment du *Porte à Porte*, entraîne une baisse de la recette perçue par titre de transport (élément déjà relevé dans le rapport 2017).

De 2,15 € HT en 2013, la recette par titre n'est plus que de 1,52 € HT en 2018 ⇔ -30% en cinq ans.

En 2018, et pour la première fois, on a constaté un repli des abonnements travail qui n'ont représenté que 8,7% des voyages contre plus de 10% les années précédentes.

Malgré tout, les recettes facturées en 2018 s'élevaient à 290 k€ HT, ce qui correspond à une progression de 5% (+13 k€ par rapport à 2017).

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 2018.

Ponctualité



Ecart entre horaire convenu et horaire réalisé	Réalisé 2018	Objectif	Plancher
Moins de 10 min (Ponctuel)	94,4%	> = 95%	90%
Plus de 10 min (retard)	5,6%		
TOTAL - Transports effectués	100,0%		

Disponibilité du service de réservation téléphonique



	2018	Objectif	Plancher
Nombre d'appels pris en charge	63 060		
Taux de prise en charge	89%	95%	90%
Nombre d'appels non aboutis	7 707		
inférieure à 1 minute	64,5%		
entre 1 et 2 minutes	16,3%		
entre 2 et 3 minutes	9,1%		
entre 3 et 4 minutes	4,5%		
entre 4 et 5 minutes	2,5%		
supérieure à 5 minutes	2,9%		
Durée moyenne temps de communication (en secondes)	210		

Refus



En 2018, le taux de refus moyen sur l'année était de **2,83 %**

Attitude du conducteur



Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). Le taux moyen sur l'année 2018 était de **95,7%** pour un minimum requis de 95%, sur les 3 premiers trimestres.

(pour mémoire : 95,3% en 2017).

Information dans les véhicules



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

Le taux moyen en 2018 était de **99,6%** pour un minimum requis de 90% (Pour mémoire, le taux était de 98,3% en 2017)

Etat et propreté des véhicules



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

Le taux moyen en 2018 était de **100%** pour un minimum requis de 90% (pour mémoire le taux était de 98,6% en 2017).

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 2018 était de **100%** pour un minimum requis de 95% (pour mémoire le taux en 2017 était de 98,6%).

Gestion des réclamations



Le délai moyen de réponse aux réclamations reçues en 2018 était de **1,45 jour** contre 1,8 en 2017.

Typologie des réclamations client



	2018	
Nb de réclamations (% des voyages)	765	0,55%
	Nb	%
30 mn > Retard > 10 mn	28	3,7%
Annulations tardives	3	0,4%
Retard > 30 mn	38	5 %
Décalage hors tolérance	186	24,3%
Groupage	97	12,7%
Calcul du temps erroné	-	0%
Disponibilité réservation (refus/liste d'attente)	49	6,4%
Comportement conducteur	116	15,2%
Transport réservé non réalisé	101	13,2%
Défaut d'information sur le retard à la prise en charge	13	1,7%
Dysfonctionnement ou ergonomie site web	1	0,1%
Dysfonctionnement ou anomalie véhicule	18	2,4%
Facturation erronée	47	6,1%
Autre (manque d'information, horaires d'ouverture, remboursement)	38	5%
Confirmation de transport non reçue tardive ou erronée	30	3,9%

Le taux de réclamation lié au taux de refus a fortement augmenté en 2018 : 6,4% en contre 2,3% en 2017. Cela s'explique par la forte hausse non prévue de l'activité.

Démarche NF Service 371 – service de transport à la demande



La certification NF de TPRM Toulouse a été renouvelée, suite aux journées d'audits qui se sont déroulées en décembre dernier.

L'attestation correspondante est disponible en annexe.

QUALITE PERÇUE



Une synthèse de l'enquête KISIO, réalisée entre le 21 novembre et le 22 décembre 2018, est disponible en annexe 4.

Avec 810 utilisateurs interrogés sur 2 637, ce sont près de 31% des usagers actifs" qui ont été interrogés.

Les résultats mesurés sont stables par rapport à 2017.

ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP



La formule d'indexation

MOBIBUS, formule d'indexation Janvier à Décembre 2018

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

S	Salaires Ouvriers	
INDICE	Identifiant: 001567457 -fin 1T2018	
0010562719	avec coef raccordement 2T2018 : 1,147	
	Année référence	dernier indice
	oct 2011-sept 2012	oct 2017-sept 2018
	106,975	115,992
Evolution	1,0843	
Résultat	1,0748	
Poids indice dans formule	0,775	
Résultat final	0,8329	

CH	Taux de charges patronales	
INDICE	Identifiant: 77576 (avenant 4)	
	Année référence	dernier indice
	oct 2011-sept 2012	oct 2017-sept 2018
	0,137	0,12700
	0,9912	

Er	Industrie équipement automobile	
INDICE	Identifiant: 001569948 /fin janv 2013	
10534728	avec coef raccordement 0,9753 / Identifiant 1652083 fin Seot 2017 avec coef raccordement 1,0134	
	Année référence	dernier indice
	oct 2011-sept 2012	oct 2017-sept 2018
	97,992	96,209
Evolution	0,9818	
Poids indice dans formule	0,02	
Résultat final	0,0196	

G	Gazole	
INDICE	Identifiant: 0442588	
	Année référence	dernier indice
	oct 2011-sept 2012	oct 2017-sept 2018
	1,408	1,385
Evolution	0,9837	
Poids indice dans formule	0,055	
Résultat final	0,0541	

P	Prix industrie	
INDICE	Identifiant : 001570016 /fin janv 2013	
10534796	avec coef raccordement 1,0933 / Identifiant 1652106 fin Sept 2017 avec coef raccordement 1,0629	
	Année référence	dernier indice
	oct 2011-sept 2012	oct 2017-sept 2018
	117,875	119,964
Evolution	1,0177	
Poids indice dans formule	0,150	
Résultat final	0,1527	

Total partie Fixe :	0%
Evolution partie variable :	100%
Somme des indices	1,0593
Résultat des indices :	1,0593
TOTAL FORMULE de REACTUALISATION :	1,0593

5,93%

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

Comptes de l'exercice

La liasse fiscale (bilan, compte de résultat, et annexes) et le rapport de gestion sont disponibles en annexes.

Charges d'exploitation

Salaire et traitements totaux				2 288 771
	dont personnel de conduite			1 865 455
Charges sociales du personnel				1 040 808
	dont personnel de conduite			912 039
Réduction Fillon				-164 824
Frais kilométriques				659 436
	dont carburant			276 737
	dont coût d'entretien			382 699
Frais de sous-traitance				669 818
Pénalités				-19 860
Impôts et taxes				106 163
Taxe prof. / Cet				46 594
Dotations aux amortissements				17 455
Frais financiers				72
Frais généraux				1 329 254
	dont charges liées au marketing			0

La contribution de Tisséo

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 année 2018	C1n	4 777 715,00	0,0593	5 061 033,50	
inclus option 1 Adresse à Adresse : annexe 13					
Modification de l'offre +4%	C2n	187 333,00	0,0593	198 441,85	
Recettes du service : arrêtées au versement	RSn	301 804,00	282 268,82		
si recettes encaissées > à recettes garanties = intéressement de 50% de la différence entre engagement et réel perçu					
CET (remlt Taxe prof.)	CTPn	50 220,00		50 220,00	
Acomptes perçus		1 194 428,75	4	-4 777 715,00	
Acomptes perçus modif offre +4%		187 333,00	1	-187 333,00	
	Total HT			294 427,35	50 220,00
	TVA 10%			29 442,73	
	TVA 20%				10 044,00
Pénalité				-19 535,18	
si recettes encaissées < à recettes garanties = pénalité de la différence entre engagement et recettes réelles					
réservation téléphonique				-6 000,00	
disponibilité du service (taux de refus)				-9 000,00	
satisfaction globale des usagers				5 000,00	
réservation				3 000,00	
attitude conducteur				1 000,00	
information permanente (véhicule)				2 000,00	
état et propreté des véhicules				2 000,00	
information sur l'offre de service				1 000,00	
Total TTC				363 598,90	

ANNEXES

Annexe 1	extrait K-BIS
Annexe 2	attestation d'assurance
Annexe 3	certification NF suite audit 2018
Annexe 4	enquête qualité 2018 (Kisio)
Annexe 5	résultats trimestriel "clients mystères"
Annexe 6	flotte Mobibus au 31 déc 2018
Annexe 7	accidentologie de la sinistralité 2018
Annexe 8	liasse fiscale 2018
Annexe 9	rapport de gestion suite à l'AG TPMR du 12 juin 2019

ANNEXE 1

Extrait K-BIS

ANNEXE 2

Attestation d'assurance

ANNEXE 3

Certification NF renouvelée suite à l'audit de décembre 2018

ANNEXE 4

Enquête qualitative KISIO réalisée en novembre et décembre 2018

ANNEXE 5

Résultats trimestriels des enquêtes « clients mystères »

L'audit de 2018 était un audit de transition (passage du référentiel 2012 au référentiel 2016). Les 3 premiers trimestres répondent aux exigences du référentiel de 2012. Les résultats du 4^{ème} trimestre répondent au référentiel 2016

		Résultats trimestre 1						
		30ERI	30EV	Observations				
		Nbe	C	NC	NO	Taux conf	% NF requis	Ecart
CRITERES OBLIGATOIRES								
O1	Information sur l'offre de service	22	22	-	8	100%	95%	5%
O2	Information véhicule	27	26	1	3	96%	90%	6%
O3	Régularité / Ponctualité	30	29	1	-	97%	90%	7%
O4	Accessibilité du service téléphonique	30	30	-	-	100%	90%	10%
O5	Réservation	29	29	-	1	100%	95%	5%
O6	Attitude du conducteur	30	29	1	-	97%	95%	2%
O7	Gestion des réclamations	164	152	12	-	93%	85%	8%
O8	Etat et propreté des véhicules	30	30	-	-	100%	90%	10%
O9	Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite	30	30	-	-	100%	95%	5%

		CRITERES SPECIFIQUES						
S1	Informations en situation perturbée prévue et/ou inopinée	108	87	21	-	81%	85%	-4%
S2	Sécurité du voyage	30	30	-	-	100%	100%	0%
S3	Qualité de la relation client	30	29	1	-	97%	90%	7%

		Résultats trimestre 4						
		30ERI	30EV	Observations				
		Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% requis	Ecart
CRITERES OBLIGATOIRES								
O1	Offre de transport	30	30	-	-	100%	95%	5%
O2	Informations dans le module de transport	29	29	-	1	100%	90%	10%
O3	Information en situation perturbée prévue	199	199	-	-	100%		
O4	Régularité / Ponctualité	30	26	4	-	87%	90%	-3%
O5	Etat et propreté du module de transport	30	30	-	-	100%	95%	5%
O6	Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite	30	30	-	-	100%	95%	5%
O7	Identification de l'agent conducteur	30	30	-	-	100%	85%	15%
O + 8	Accueil et attitude	30	30	-	-	100%	95%	5%
O9	Temps d'attente et accessibilité au service téléphonique	30	30	-	-	100%	90%	10%
O10	Réservation et reformulation	29	28	1	1	97%	95%	2%
O11	Confort de conduite	30	30	-	-	100%	95%	5%

		CRITERES SPECIFIQUES						
S2	Sécurité du voyage	30	30	-	-	100%	100%	0%
S3	Qualité de la relation client	30	30	-	-	100%	100%	0%

		Résultats trimestre 2						
		30ERI	30EV	Observations				
		Nbe	C	NC	NO	Taux conf	% NF requis	Ecart
		30	30	-	-	100%	95%	5%
		28	28	-	2	100%	90%	10%
		30	29	1	-	97%	90%	7%
		30	30	-	-	100%	90%	10%
		30	29	1	-	97%	95%	2%
		30	28	2	-	93%	95%	-2%
		118	117	1	-	99%	85%	14%
		30	30	-	-	100%	90%	10%
		30	29	1	-	97%	95%	2%

113	91	22	-	81%	85%	-4%
30	29	1	-	97%	100%	-3%
30	29	1	-	97%	90%	7%

		Résultats trimestre 3						
		30ERI	30EV	Observations				
		Nbe	C	NC	NO	Taux conf	% NF requis	Ecart
		29	29	-	1	100%	95%	5%
		26	26	-	4	100%	90%	10%
		30	28	2	-	93%	90%	3%
		29	29	-	1	100%	90%	10%
		29	29	-	1	100%	95%	5%
		30	29	1	-	97%	95%	2%
		81	73	8	-	90%	85%	5%
		30	30	-	-	100%	90%	10%
		30	30	-	-	100%	95%	5%

65	40	25	-	62%	85%	-23%
29	29	-	1	100%	100%	0%
29	29	-	1	100%	90%	10%

ANNEXE 6

Parc Mobibus au 31 décembre 2018 (2 pages, y compris celle-ci)

Nbe	Pax	UFR
62	408	129

Age moyen du parc → 5,3 ans

Statut	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	dont nbe d'UFR	Immat	1ère MeC	km compteur à fin 2018	Km /an à fin 2018	km réalisés en 2018	Age
TPMR Toulouse	102323	RENAULT	MASTER	4	1	BX-691-VO	28/10/2011	155 055	21 608	855	7,2
TPMR Toulouse	102325	RENAULT	MASTER	4	1	BX-940-AE	28/10/2011	169 001	23 551	200	7,2
TPMR Toulouse	102327	RENAULT	MASTER	4	1	BX-721-AE	28/10/2011	176 078	24 537	15	7,2
TPMR Toulouse	102328	RENAULT	MASTER	4	1	BX-544-AE	28/10/2011	163 845	22 833	91	7,2
Location GIHP	068L	RENAULT	MASTER	8	2	CC-260-KO	14/01/2014	197 865	39 884	29 970	5,0
Location GIHP	084L	VOLKSWAGEN	CRAFTER	7	2	CW-399-FV	14/01/2014	171 150	34 499	30 411	5,0
Location VAD	0158L	RENAULT	Grand KANGOO	6	1	EN-483-NM	23/06/2017	28 090	18 453	22 804	1,5
Location VAD	0159L	RENAULT	Grand KANGOO	6	1	EN-725-NM	23/06/2017	22 944	15 072	18 439	1,5
Location VAD	0163L	RENAULT	Grand KANGOO	6	1	EN-080-NM	23/06/2017	22 767	14 956	13 357	1,5
Location VAD	0165L	RENAULT	Grand KANGOO	6	1	EN-880-NM	23/06/2017	18 669	12 264	8 956	1,5
Tisséo Collectivités	8400	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-362-EL	14/08/2012	239 664	37 570	35 846	6,4
Tisséo Collectivités	8401	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-236-EL	14/08/2012	248 888	39 016	46 831	6,4
Tisséo Collectivités	8402	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-012-EL	14/08/2012	272 566	42 727	51 908	6,4
Tisséo Collectivités	8403	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-883-ZC	14/08/2012	261 150	40 938	43 240	6,4
Tisséo Collectivités	8404	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-719-ZV	14/08/2012	298 237	46 752	37 813	6,4
Tisséo Collectivités	8405	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-694-ZC	14/08/2012	260 276	40 801	64 939	6,4
Tisséo Collectivités	8406	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-063-ZV	14/08/2012	264 841	41 516	45 926	6,4
Tisséo Collectivités	8407	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-368-ZT	14/08/2012	231 069	36 222	40 093	6,4
Tisséo Collectivités	8408	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-619-ZV	14/08/2012	250 435	39 258	34 311	6,4
Tisséo Collectivités	8409	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-701-PB	12/10/2012	259 802	41 785	51 695	6,2
Tisséo Collectivités	8410	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-814-PB	12/10/2012	310 713	49 973	36 902	6,2
Tisséo Collectivités	8411	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-758-PB	12/10/2012	274 262	44 110	38 658	6,2
Tisséo Collectivités	8412	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-483-FV	20/12/2012	232 671	38 594	47 356	6,0
Tisséo Collectivités	8413	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-411-FV	20/12/2012	276 921	45 933	59 686	6,0
Tisséo Collectivités	8414	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-201-FF	20/12/2012	227 023	37 657	35 278	6,0
Tisséo Collectivités	8415	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 773 BS	07/01/2013	248 520	41 562	39 238	6,0
Tisséo Collectivités	8416	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 606 BS	07/01/2013	277 311	46 377	48 127	6,0
Tisséo Collectivités	8417	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 794 DT	07/01/2013	268 866	44 965	55 161	6,0

Statut	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	dont nbe d'UFR	Immat	1ère MeC	km compteur à fin 2018	Km /an à fin 2018	km réalisés en 2018	Age
Tisséo	8418	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 517 BS	07/01/2013	253 012	42 313	51 172	6,0
Tisséo	8419	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 279 BS	07/01/2013	234 181	39 164	44 182	6,0
Tisséo	8420	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 141 BT	07/01/2013	226 876	37 943	42 337	6,0
Tisséo	8421	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 319 RE	01/02/2013	233 787	39 551	45 288	5,9
Tisséo	8422	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 670 RE	01/02/2013	210 264	35 572	62 287	5,9
Tisséo	8423	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 736 RE	01/02/2013	238 498	40 348	42 508	5,9
Tisséo	8424	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 801 RE	01/02/2013	237 697	40 213	51 263	5,9
Tisséo	8425	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-834-	07/03/2013	265 108	45 567	44 736	5,8
Tisséo	8426	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-726-	07/03/2013	235 229	40 432	55 384	5,8
Tisséo	8427	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-898-	07/03/2013	221 271	38 033	48 844	5,8
Tisséo	8428	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-550-PN	04/09/2014	171 393	39 646	41 904	4,3
Tisséo	8429	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-589-PN	04/09/2014	195 135	45 138	46 776	4,3
Tisséo	8430	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-612-PN	04/09/2014	164 018	37 940	60 767	4,3
Tisséo	8431	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-886-AT	07/11/2014	201 005	48 460	42 155	4,1
Tisséo	8432	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-957-AT	07/11/2014	190 766	45 992	69 661	4,1
Tisséo	8433	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-024-AV	07/11/2014	167 187	40 307	45 197	4,1
Tisséo	8434	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-073-AV	07/11/2014	189 906	45 784	54 079	4,1
Tisséo	8435	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-110-AV	07/11/2014	174 280	42 017	47 390	4,1
Tisséo	8436	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-154-AV	07/11/2014	192 110	46 316	58 515	4,1
Tisséo	8437	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DM-782-	10/12/2014	169 633	41 807	50 582	4,1
Tisséo	8438	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DM-725-	10/12/2014	175 854	43 341	60 320	4,1
Tisséo	8439	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-693-RL	19/08/2016	81 011	34 247	38 682	2,4
Tisséo	8440	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-708-RL	19/08/2016	66 759	28 222	33 110	2,4
Tisséo	8441	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-734-RL	19/08/2016	72 768	30 762	36 694	2,4
Tisséo	8443	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-750-RL	19/08/2016	77 996	32 972	38 687	2,4
Tisséo	8444	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-767-RL	19/08/2016	76 249	32 234	33 143	2,4
Tisséo	93723	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	4	1	BT 110	23/09/2011	163 365	22 466	22 387	7,3
Tisséo	93724	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	4	1	BT 985	23/09/2011	233 765	32 147	29 992	7,3
Tisséo	93725	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	4	1	BT 026	23/09/2011	283 026	38 921	31 279	7,3
Tisséo	93726	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	4	1	BT 131	23/09/2011	213 556	29 368	35 150	7,3
Tisséo	93727	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	4	1	BT 084	23/09/2011	210 855	28 997	26 555	7,3
Tisséo	93728	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	4	1	BT 060	23/09/2011	207 724	28 566	25 165	7,3
Tisséo	93729	RENAULT	MEGANE	4	0	BV 380 PZ	02/11/2011	208 248	29 076	40 332	7,2
Tisséo	93731	RENAULT	MEGANE	4	0	BV 760 PY	02/11/2011	216 119	30 175	29 234	7,2

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191213-20191211-5-2D-DE
Date de télétransmission : 13/12/2019
Date de réception préfecture : 13/12/2019

Annexe 7

Détails des sinistres enregistrés en 2018 (8 pages – y compris celle-ci)

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
25/12/2018	8412	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	VIEILLE TOULOUSE	50%	En se croisant les deux véhicules se sont accroché les rétroviseurs. Pas de constat, pas de dépôt de plainte !	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
13/12/2018	8425	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un plot	OBJET FIXE	PLOT
06/12/2018	8416	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a heurté le haut d'un mur, brisant la vitre	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
05/12/2018	8422	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre, le véhicule TD a accroché un plot	OBJET FIXE	PLOT
29/11/2018	8433	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché des plots	OBJET FIXE	PLOT
20/11/2018	93731	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre en marche arrière, la véhicule TD a accroché une borne à incendie	OBJET FIXE	PANNEAU-POTEAU
18/11/2018	8427	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	0%	Le véhicule Tiers a changé de file et est venu percuter le véhicule TD dans la file d'à côté	TIERS ROULANT	TIERS
18/11/2018	8430	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Dans une rue étroite, le véhicule TD a accroché son rétroviseur au rétroviseur d'un véhicule stationné	OBJET FIXE	VEHICULE STATIONNE
14/11/2018	8435	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	LAUNAGUET	50%	Le véhicule TD a heurté avec son rétroviseur, le rétroviseur du VL en face.	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
12/11/2018	084L	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a touché le trottoir avec son marchepied.	OBJET FIXE	TROTTOIR
08/11/2018	8407	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a percuté le véhicule devant lui.	TIERS FIXE	TIERS
06/11/2018	0163L	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En reculant, le véhicule TD a accroché un plot.	OBJET FIXE	PLOT

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
02/11/2018	8411	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Dans une rue étroite, le véhicule TD s'est déporté pour éviter une voiture et a heurté un poteau avec son rétroviseur.	OBJET FIXE	PANNEAU-POTEAU
29/10/2018	8431	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	La conductrice n'a pas mis sur neutre et est descendue, le véhicule TD est venu percuter le tiers en stationnement. En parallèle, les portes ouvertes ont été arrachées contre une barrière	TIERS FIXE	VEHICULE STATIONNE
26/10/2018	8426	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre pour se garer, le véhicule TD a accroché une barrière	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
26/10/2018	8422	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre pour se garer, le véhicule TD a accroché un plot	OBJET FIXE	PLOT
25/10/2018	8416	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En tournant à droite, le véhicule TD a accroché un poteau en béton	OBJET FIXE	PANNEAU-POTEAU
23/10/2018	8402	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD n'a pas respecté la priorité à droite. Le conducteur aurait été ébloui par le soleil	TIERS ROULANT	TIERS
18/10/2018	8433	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	La vitre de la porte latérale du Véhicule TD s'est brisée en touchant le trottoir	OBJET FIXE	TROTTOIR
16/10/2018	8427	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	50%	DÉSACCORD Les deux véhicules circulaient sur deux voies différentes en sens inverse. Notre conducteur atteste que c'est le tiers qui s'est déporté et qui a empiété sur sa voie de circulation	TIERS ROULANT	TIERS
16/10/2018	8421	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD en marche arrière a brisé son rétroviseur en touchant une haie	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
09/10/2018	8406	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	50%	DESACCORD Les deux véhicules circulaient dans le même sens mais sur deux voies différentes. Notre conducteur atteste que c'est le tiers qui a empiété sur sa voie de circulation	TIERS ROULANT	TIERS
22/09/2018	8425	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En tournant à droite, gêné par une voiture mal stationnée, le véhicule TD a touché un plot	OBJET FIXE	PLOT
18/09/2018	8418	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En descendant d'un trottoir, le véhicule TD a accroché le pare choc avant gauche	OBJET FIXE	TROTTOIR

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
17/09/2018	8439	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	CUGNAUX	100%	Le véhicule TD se serait fais arraché son rétroviseur alors qu'il était en stationnement	TIERS ROULANT	INCONNU
14/09/2018	0158L	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché une barrière	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
12/09/2018	8419	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	COLOMIERS	100%	En sortant en marche arrière d'un parking privé, le véhicule TD a accroché le mur	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
12/09/2018	8409	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Dans une rue étroite à sens unique, le véhicule TD a cassé le feu arrière en touchant un rétroviseur d'un véhicule stationné	OBJET FIXE	VEHICULE STATIONNE
11/09/2018	8403	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	PIBRAC	100%	Le conducteur aurait retrouvé son véhicule avec la vitre cassée !	INCONNU	INCONNU
10/09/2018	8409	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	ST LYS	50%	En se croisant les deux véhicules se sont accroché les rétroviseurs	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
04/09/2018	8426	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	MARENSAC	50%	En se croisant les deux rétroviseurs se sont accrochés	TIERS ROULANT	TIERS
03/09/2018	084L	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	COLOMIERS	100%	Au stop, le véhicule TD a percuté l'arrière du tiers	TIERS FIXE	TIERS
30/08/2018	8407	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	INCONNU	100%	Le véhicule TD a été retrouvé avec la coque du rétroviseur cassée . Sinistre non signalé	INCONNU	INCONNU
24/08/2018	8440	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	INCONNU	100%	Le véhicule TD a dû accrocher un objet fixe et la marche est détériorée	OBJET FIXE	INCONNU
24/08/2018	8402	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a accroché un mur avec le clignotant de son rétroviseur	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
21/08/2018	8414	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	INCONNU	100%	DIA de régul, nombreux chocs sur toute la carrosserie !	INCONNU	INCONNU
21/08/2018	8411	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	INCONNU	100%	Multiplés chocs non déclarés	INCONNU	INCONNU
10/08/2018	8429	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	ST LYS	100%	Dans un virage, le véhicule a accroché une branche	OBJET FIXE	ARBRE
03/08/2018	8433	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	RAMONVILLE	100%	En manœuvre en reculant, le véhicule TD a accroché un poteau	OBJET FIXE	PANNEAU-POTEAU

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
01/08/2018	8406	TPMR TOULOUSE	Auto RC Corporel et Matériel	TOULOUSE	0%	Le véhicule tiers n'a pas respecté le céder le passage mais la conductrice n'a pas voulu cocher cette case sur le constat. Le blessé est la conductrice tiers.	TIERS ROULANT	TIERS
28/07/2018	8420	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En entrant dans une propriété, le véhicule TD a accroché le muret arrachant deux baguettes	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
27/07/2018	8417	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Dans un virage à droite, le véhicule TD a accroché un poteau avec son porte à faux arrière droit	OBJET FIXE	PANNEAU-POTEAU
26/07/2018	8438	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	ROQUES	0%	Le véhicule TD a pris un caillou sur le pare-brise - impact	CAILLOU	CAILLOU
25/07/2018	8410	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	0%	ARRANGEMENT AMIABLE TIERS ! En tournant dans une intersection, le véhicule tiers est venu accrocher le véhicule TD	TIERS ROULANT	AMIABLE
19/07/2018	8433	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	La conductrice n'a pas arrêté le moteur et n'a pas mis le neutre, le véhicule TD a avancé et a heurté un mur	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
17/07/2018	8439	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a accroché quelque chose, dégradant le marchepied.	OBJET FIXE	TROTTOIR
12/07/2018	8424	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhiculé a reculé dans un arbre.	OBJET FIXE	ARBRE
11/07/2018	8412	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a heurté un mur en tournant trop serré dans un virage.	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
10/07/2018	8408	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Remise en état carrosserie - conducteur inconnu - AV LATD et AR	INCONNU	INCONNU
09/07/2018	8421	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Remise en état carrosserie ARD conducteur inconnu	INCONNU	INCONNU
04/07/2018	8406	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD aurait reçu un caillou	CAILLOU	CAILLOU
03/07/2018	8423	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a accroché son rétroviseur sur un camion en stationnement	OBJET FIXE	VEHICULE STATIONNE
28/06/2018	8436	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	ROQUES SUR GARONNE	100%	Le véhicule TD aurait reçu un caillou dans le pare-brise	CAILLOU	CAILLOU
28/06/2018	8407	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En sortant du parking, le véhicule TD a accroché un plot	OBJET FIXE	PLOT

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
26/06/2018	8406	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	L'UNION	100%	En virant à droite, le véhicule TD a accroché un muret	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
21/06/2018	8404	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	LABARTHE SUR LEZE	50%	En se croisant les deux véhicules se sont accroché	TIERS ROULANT	TIERS
20/06/2018	8439	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a accroché une branche avec son rétroviseur	OBJET FIXE	ARBRE
15/06/2018	8433	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a reculé sur le tiers derrière lui	TIERS FIXE	TIERS
15/06/2018	8429	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	PORTET	0%	Le client a choqué le rétroviseur intérieur, ce qui l'a décollé et le pare-brise s'est fissuré	INCONNU	INCONNU
14/06/2018	93724	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	0%	Un poids lourd a projeté un caillou dans l'optique du véhicule TD	CAILLOU	CAILLOU
14/06/2018	084L	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD mal stationné s'est fait arracher son rétroviseur	INCONNU	INCONNU
11/06/2018	8417	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En passant entre deux poteaux dans une déviation, le véhicule TD a brisé la vitre contre l'un d'eux	OBJET FIXE	PANNEAU-POTEAU
07/06/2018	8426	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	COLOMIERS	100%	Le véhicule TD en effectuant une marche arrière a accroché le tiers à l'arrêt	TIERS FIXE	TIERS
07/06/2018	8408	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	50%	Le véhicule TD à l'arrêt, se serait fait accrocher son rétroviseur par un fourgon qui ne s'est pas arrêté	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
06/06/2018	8407	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	INCONNU	100%	Le véhicule TD a été retrouvé sans glace de rétro sur le parc	INCONNU	INCONNU
05/06/2018	8411	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En tournant à droite le véhicule TD a accroché un plot métallique	OBJET FIXE	PLOT
05/06/2018	8409	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Il semblerait que le véhicule TD ait accroché un autre véhicule sur parking !!!!	OBJET FIXE	VEHICULE STATIONNE
03/06/2018	8434	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un rebord de fenêtre, brisant le vitrage arrière	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
01/06/2018	8411	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	PLAISANCE DU TOUCH	100%	Le véhicule a accroché un plot de stationnement	OBJET FIXE	PLOT
30/05/2018	8432	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	MURET	100%	En marche arrière dans un parking, le véhicule TD a accroché un plot	OBJET FIXE	PLOT

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
29/05/2018	8404	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	DEPOT TOULOUSE	0%	Au passage à la station de lavage, le véhicule TD a eu sa baguette latérale arrachée	OBJET FIXE	STATION LAVAGE
27/05/2018	8426	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	0%	AMIABLE NON RESPONSABLE Le tiers a accroché le rétroviseur du véhicule TD en stationnement	TIERS ROULANT	AMIABLE
26/05/2018	8415	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En se stationnant, le véhicule TD a accroché un plot	OBJET FIXE	PLOT
22/05/2018	8415	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	Toulouse	0%	Le véhicule TD a eu son rétroviseur heurté par un véhicule arrivant en face.	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
09/05/2018	8413	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	AUSSONNE	100%	En effectuant un virage, le véhicule TD a accroché le haut d'un muret.	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
26/04/2018	8426	TPMR TOULOUSE	Auto RC Corporel et Matériel	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD est rentré dans le véhicule de de devant ; provoquant ainsi, un carambolage impliquant les trois VL devant lui.	TIERS ROULANT	TIERS
17/04/2018	8444	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	Toulouse	0%	Le véhicule TD était arrêté à un feu rouge et le VL du tiers lui est rentré dedans en effectuant une marche arrière pour sortir de chez lui.	TIERS ROULANT	TIERS
03/04/2018	8413	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	Toulouse	100%	Le véhicule TD a touché le trottoir en croisant un bus dans un virage serré.	OBJET FIXE	TROTTOIR
12/03/2018	8400	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En tournant à droite, le véhicule TD a accroché un plot OT5436365	OBJET FIXE	PLOT
01/03/2018	8425	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	Parc TPMR	100%	En effectuant une marche arrière, le véhicule TD a heurté un plot en béton.	OBJET FIXE	PLOT
28/02/2018	8438	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a glissé sur la neige et est venu toucher un plot	OBJET FIXE	PLOT
22/02/2018	8426	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	MONTGISCARD	50%	En croisant un autre véhicule, le véhicule TD s'est fait accrocher le rétroviseur.	TIERS ROULANT	RETROVISEUR

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
22/02/2018	8433	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Suite à l'oubli du conducteur de mettre le véhicule TD sur "N", le véhicule a avancé et touché des bornes protégeant les places de parking. OT. 5377257	OBJET FIXE	PLOT
13/02/2018	8425	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	0%	Le véhicule TD circulait sur la voie de bus, lorsque le tiers lui a coupé la route en tournant à droite	TIERS ROULANT	TIERS
13/02/2018	8425	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	0%	Les deux véhicules circulaient dans le même sens sur deux files différentes, le tiers a reconnu avoir changé de file	TIERS ROULANT	TIERS
09/02/2018	8428	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a percuté le tiers devant lui.	TIERS ROULANT	TIERS
09/02/2018	8428	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	Gare MATABIAU TOULOUSE	100%	En tournant à droite, le véhicule TD a heurté un muret. OT. 5362177 (MOVE)	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
07/02/2018	8407	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En ne voulant pas empiéter sur la voie de bus en face afin de tourner à droite, le véhicule TD a touché une structure métallique rattachée à un bâtiment en travaux. OT. 5362170 (MOVE)	OBJET FIXE	PANNEAU-POTEAU
07/02/2018	8407	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	ARRANGEMENT AMIABLE En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché le tiers en stationnement	OBJET FIXE	VEHICULE STATIONNE
06/02/2018	8429	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	PECHBONIEUX	50%	Un camion a déboîté de sa place de parking et les deux rétroviseurs se sont accrochés.	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
05/02/2018	8426	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	0%	Le tiers, en reculant pour sortir de son stationnement, a accroché le véhicule TD	TIERS ROULANT	TIERS
04/02/2018	8423	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a accroché son rétroviseur au rétroviseur d'un véhicule en stationnement - Le tiers n'a rien.	OBJET FIXE	VEHICULE STATIONNE
01/02/2018	8411	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	50%	En se croisant les deux véhicules se sont accroché les rétroviseurs	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
24/01/2018	8441	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	0%	Le tiers, en marche arrière pour sortir du stationnement, a accroché le véhicule TD qui circulait sur la chaussée	TIERS ROULANT	TIERS

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	ENTITE SINISTREE	NATURE DU SINISTRE	LOCALITE	% RESP	DETAIL DU SINISTRE	TYPE DE TIERS	Obs
24/01/2018	8413	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a percuté le tiers devant lui	TIERS ROULANT	TIERS
23/01/2018	8420	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	Rue du Tchad	50%	En effectuant un virage serré (manœuvre), le véhicule TD a accroché un scooter stationné.	OBJET FIXE	VEHICULE STATIONNE
23/01/2018	8410	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	TOULOUSE	100%	En passant sur un déformation de la route (racine sous le goudron), le bas de caisse du véhicule TD a touché.	OBJET FIXE	TROTTOIR
23/01/2018	084L	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Dans un giratoire, le véhicule TD a percuté le tiers à l'arrière	TIERS ROULANT	TIERS
19/01/2018	8424	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	Route de Castanet	50%	En croisant un autre véhicule, le véhicule TD s'est fait accrocher le rétroviseur.	TIERS ROULANT	RETROVISEUR
16/01/2018	8410	TPMR TOULOUSE	Auto Dommages Matériels	TOULOUSE	100%	Le véhicule TD a accroché le rétroviseur du tiers en stationnement	TIERS FIXE	VEHICULE STATIONNE
09/01/2018	8407	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	Toulouse	100%	Le véhicule TD a heurté le mur qui se trouvait derrière lui.	OBJET FIXE	MURET-BARRIERE
09/01/2018	8430	TPMR TOULOUSE	Auto Matériel sans tiers	BOULEVARD MEDITERRANNE	50%	En croisant un autre véhicule, le véhicule TD s'est fait accrocher le rétroviseur.	TIERS ROULANT	RETROVISEUR

Annexe 8

Liasse fiscale 2018
(30 pages – non cotées)

Annexe 9

**Rapport de gestion approuvé lors de l'assemblée générale ordinaire
de TPMR TOULOUSE du 12 juin 2019 (6 pages non cotées - non compris
celle-ci)**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191213-20191211-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 13/12/2019
Date de réception préfecture : 13/12/2019



Transport de personnes à mobilité réduite

Convention de DSP

Rapport annuel 2018

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

- 62 véhicules (+8 vs 2017)
- 92 personnes (+10 vs 2017) dont 79 conducteurs
- Une centrale de réservation à Toulouse (avec débordement possible sur Bassens)



Quelques unités d'œuvre

Le service a réalisé 2 600 000 km commerciaux, en progression de 9% par rapport à 2017 ;
20 % ont été sous-traités.

Distance moyenne par course : 18,25 km **(+1,3% vs 2017)**

Evènements marquants en 2018



Entrée en vigueur du RGPD en mai 2018.

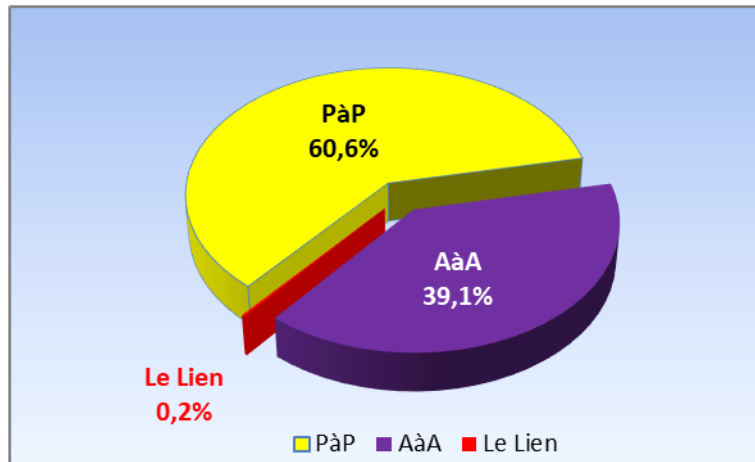
Prolongation de la DSP Mobibus (6 mois)



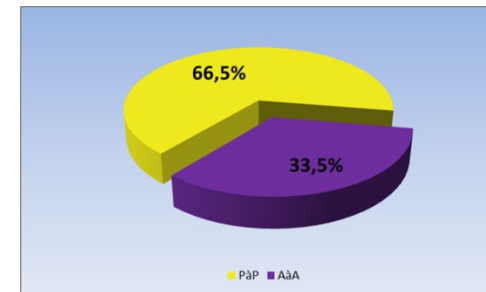
Renouvellement des certifications :

- 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



2018)

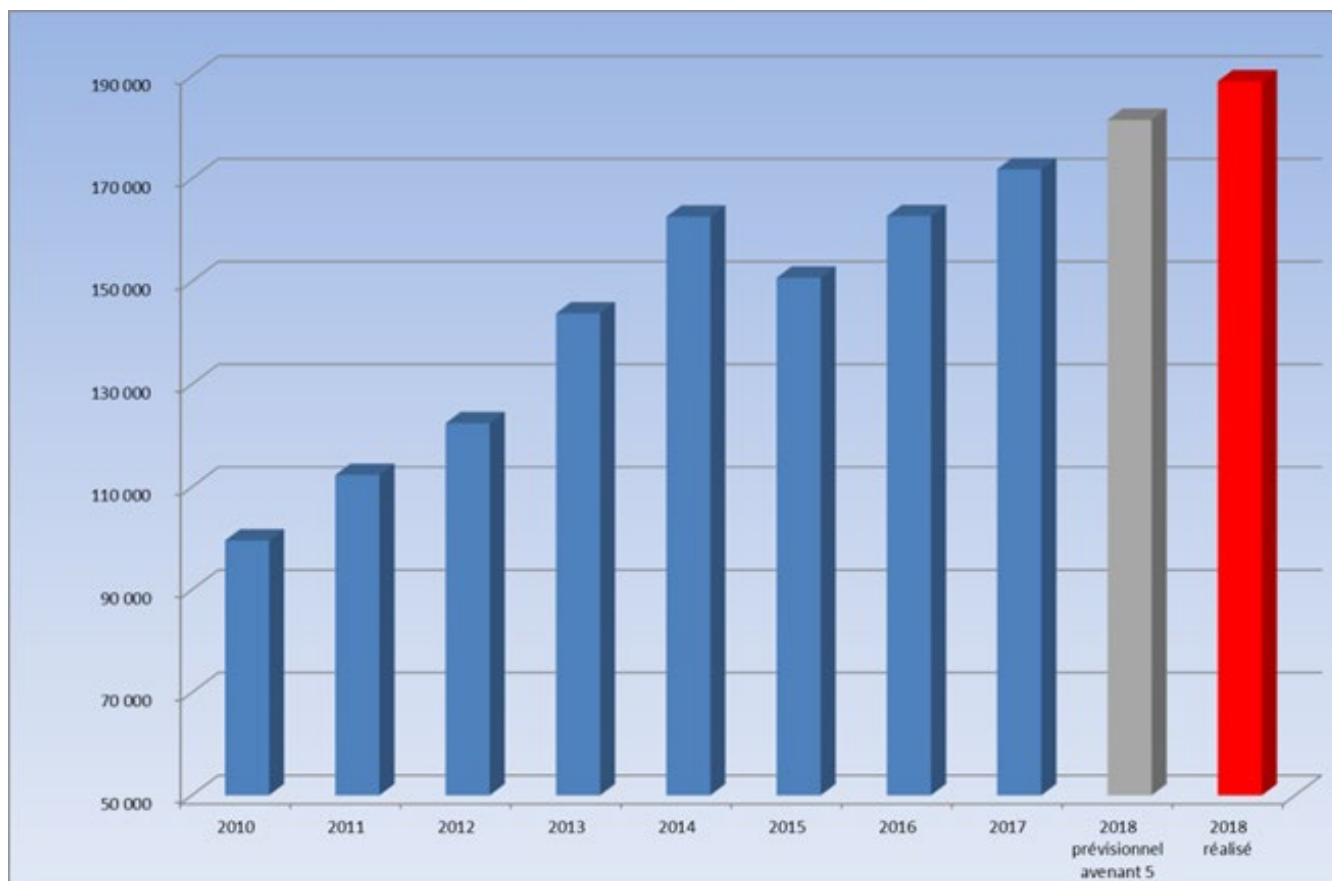


2017
(pour mémoire)

Modes d'utilisation

- **Porte à Porte** => transport + accompagnement ;
- **Adresse à Adresse** => prise en charge et dépose sur l'espace public ;
- **Le Lien** => rabattement vers un arrêt d'un transport en commun (10 arrêts desservis). Malgré une forte progression en 2018 (5 x 2017 !), la fréquentation de ce mode d'utilisation reste anecdotique (325 transports sur 190 000 au total).

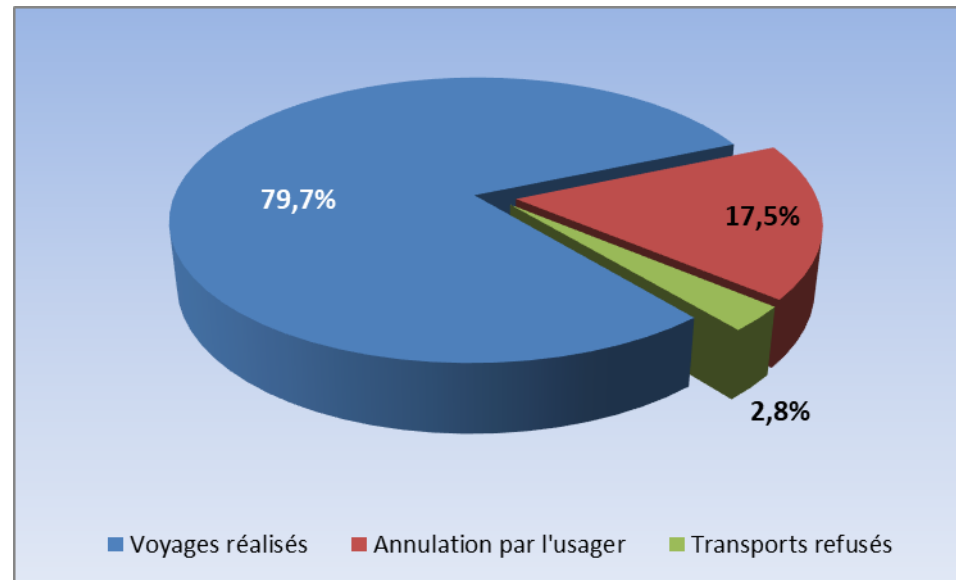




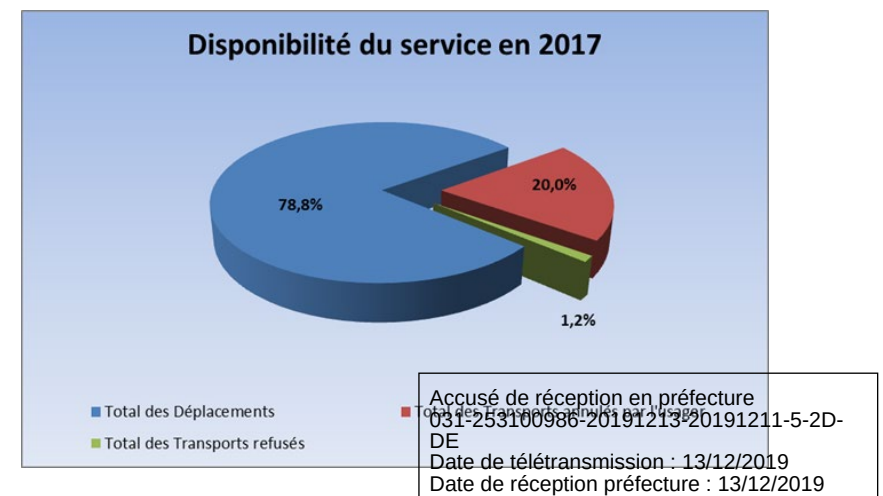
Progression du nombre de voyages comptabilisé par rapport à 2017 :
prévu **+5,6%** ; réalisé **+10%**.

Si l'évolution du nombre d'utilisateurs a été conforme aux prévisions (+4,6%), c'est d'abord le nombre moyen de transports par utilisateur qui est à l'origine de l'augmentation de la fréquentation.

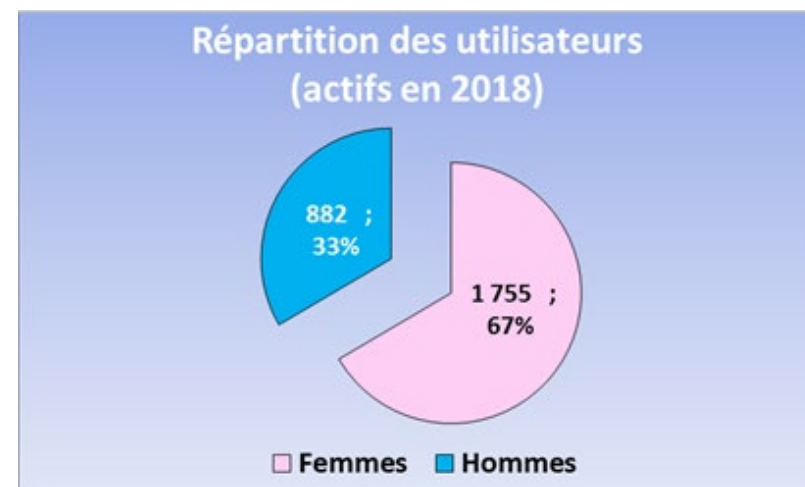
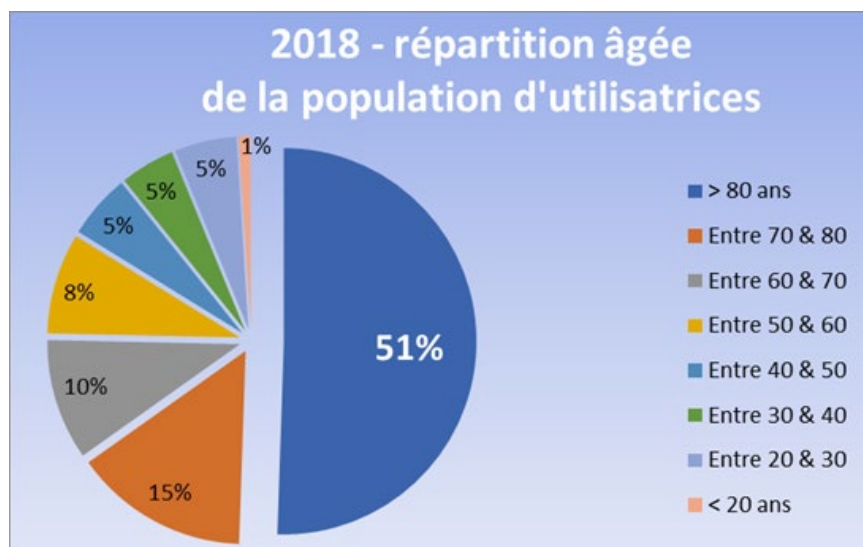
Disponibilité du service



Malgré une augmentation sensible du taux de refus qui est passé de 1,2% (2017) à 2,8% (2018), le taux de réalisation progresse du fait d'une réduction du taux d'annulation par les usagers.



Démographie des utilisateurs

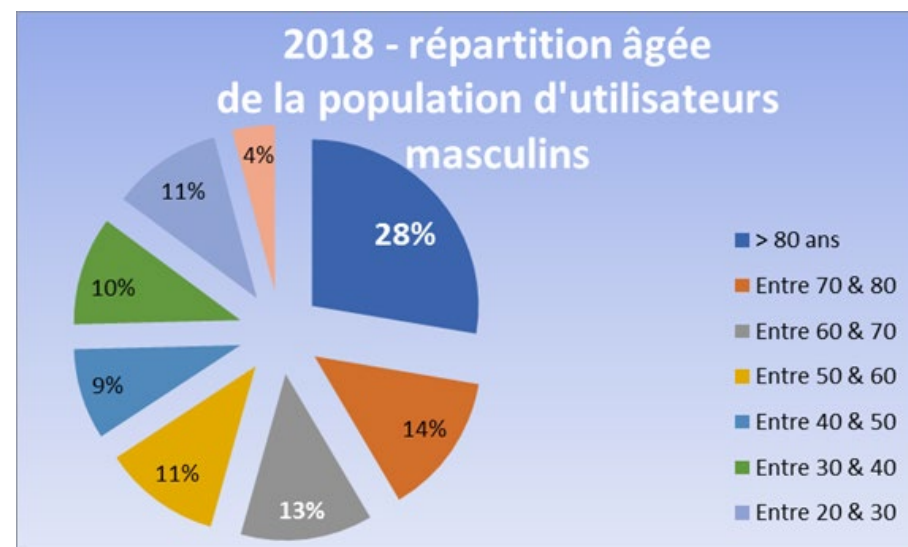


Les utilisatrices représentent la plus large part des usagers « actifs ».

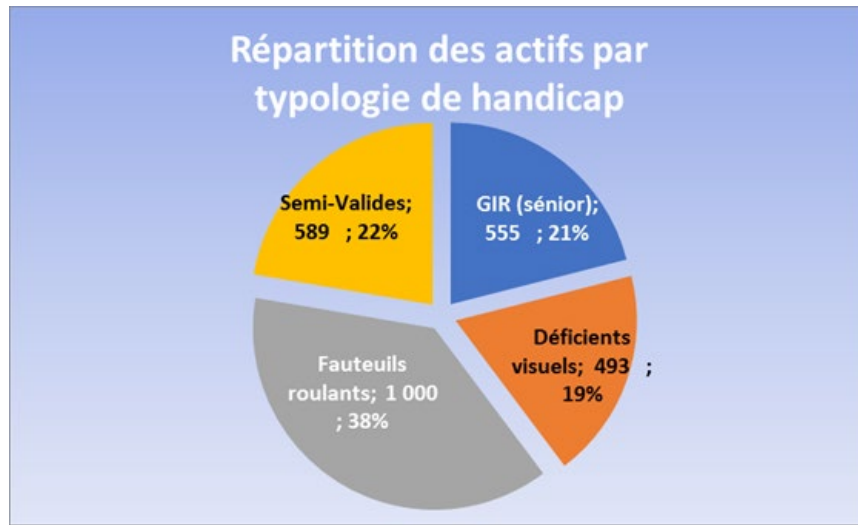
Au 31 décembre 2018, la moyenne d'âge des actifs était de 69 ans : 73 ans pour les femmes, 65 chez les hommes.

Près de 50% des utilisateurs de Mobibus avaient plus de 70 ans.

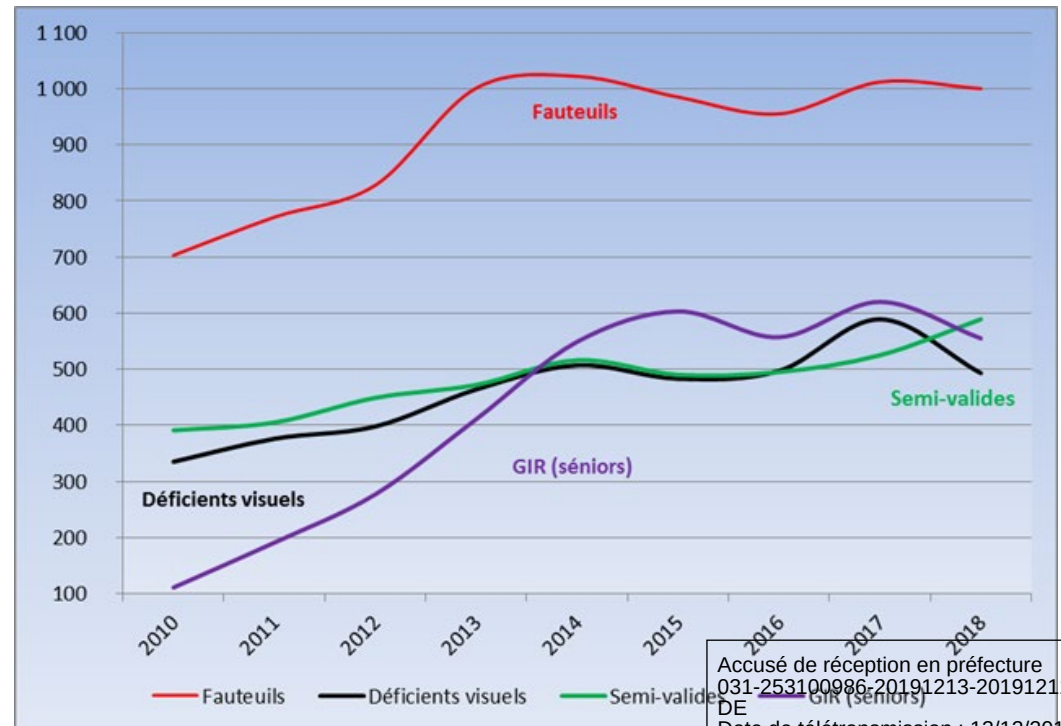
Parmi eux : six centenaires ont eu recours à Mobibus en 2018 (uniquement des femmes).



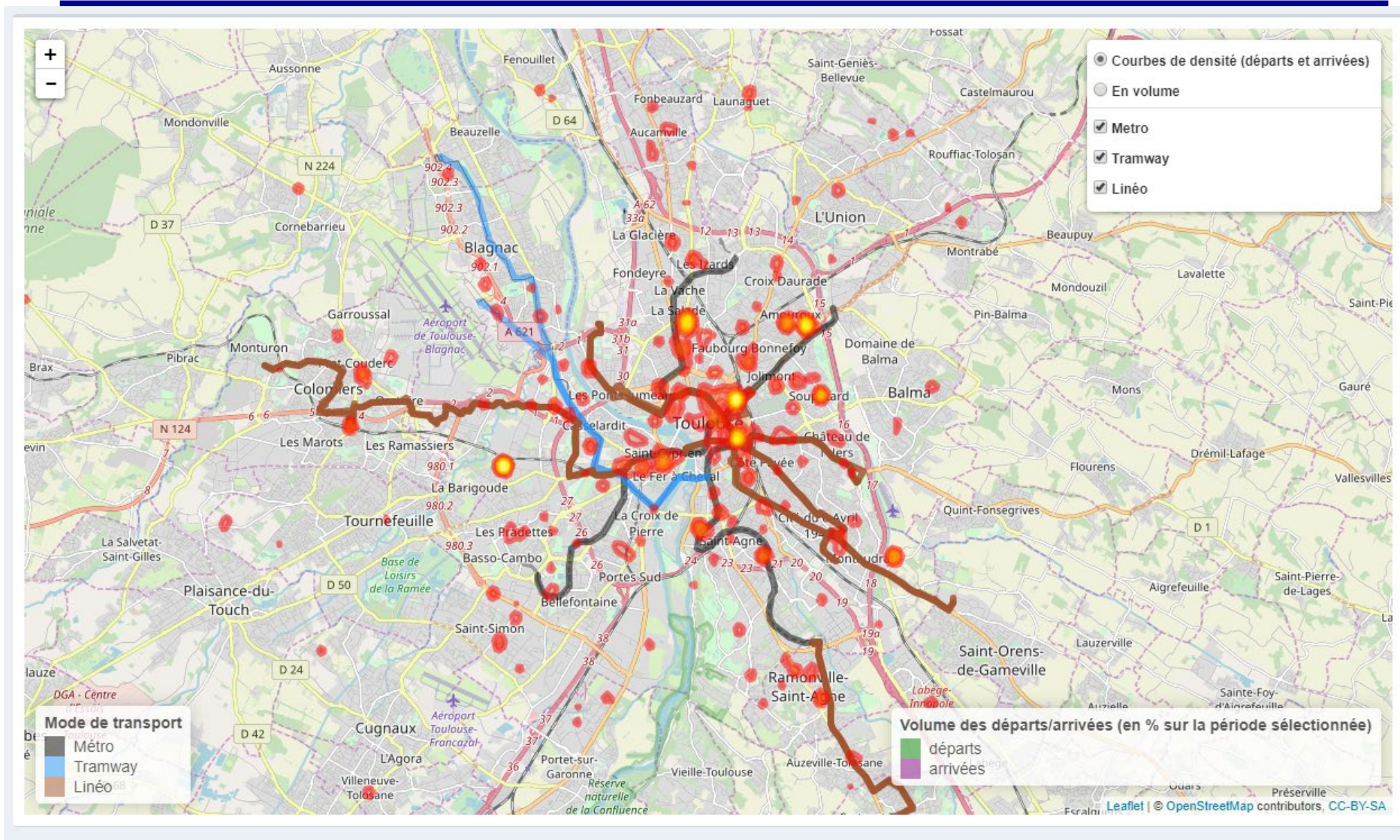
Typologie des utilisateurs par handicap



La répartition reste très comparable, d'une année sur l'autre.



Ressort territorial

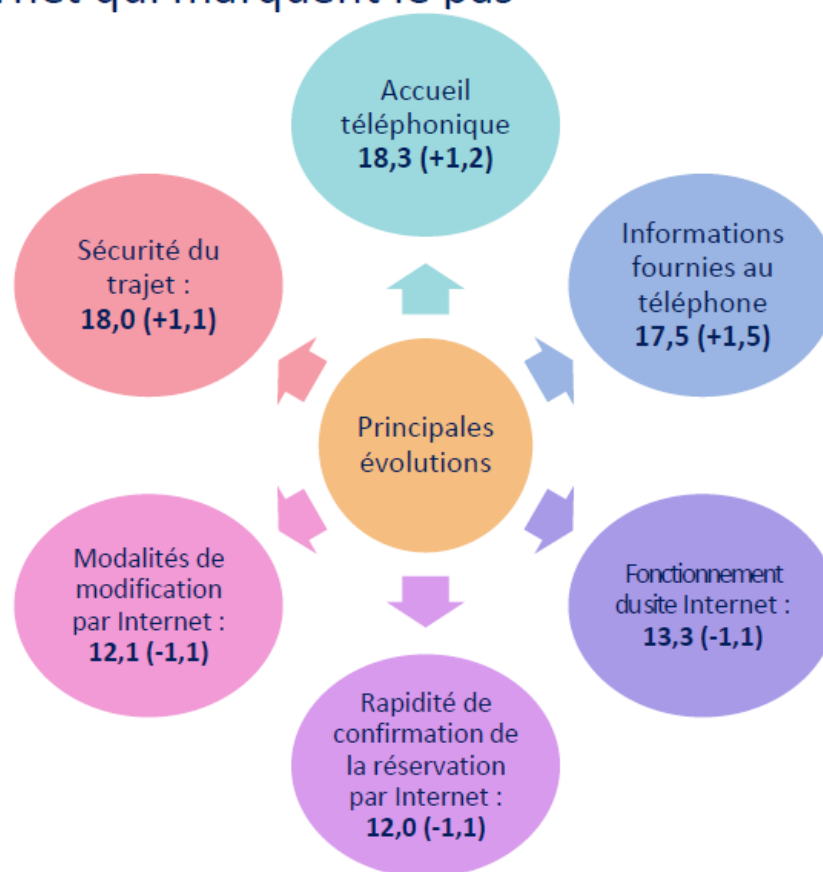


https://transdevdatalab.shinyapps.io/dashboard_toulouse_tpmr/

Enquête Satisfaction (du 21 novembre au 22 décembre 2018)

Enquête téléphonique réalisée par KISIO, mandaté par Tisséo Collectivités.
810 personnes interrogées (env. 31% des usagers ayant utilisé le service dans l'année).

- La plupart des évolutions ne sont pas significatives mais la satisfaction tend à progresser sur les principaux critères évalués à l'exception des critères techniques de la réservation par Internet qui marquent le pas



Bilan Financier

	2018		2018 / 2017	2017		2017 / 2016	2016	
Charges de référence		5 061 034 €			4 854 889 €			4 606 183 €
Modifications de l'offre		198 442 €			190 361 €			- €
Recettes du service	282 269 €		2,93%	274 236 €		8,33%	253 155 €	
CET		27 024 €			27 024 €			46 382 €
Pénalités recettes		- 19 535 €			- 16 360 €			- 17 460 €
								- €
Bonus / Malus contractuel		- 1 000 €			1 500 €			17 500 €
Cumul		5 265 964 €	4,12%		5 057 414 €	8,70%		4 652 605 €
Recette moyenne par voyage	189 290	1,49 €	-6,55%	171 861	1,60 €	-4,06%	162 713	1,66 €
A charge du voyageur		5,36%			5,42%			5,77%
Prise en charge par TISSEO		24,84 €	-5,33%		26,24 €	-3,35%		27,15 €
A charge de l'autorité organisatrice		94,34%			94,27%			94,23%

À l'année prochaine...



TPMR TOULOUSE



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191213-20191211-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 13/12/2019
Date de réception préfecture : 13/12/2019