



D.2020.12.16.4.2

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

Séance du 16 Décembre 2020

4- PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU

4.2 – Présentation du rapport annuel d'activité 2019 portant sur la convention de délégation de service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite

L'an deux mille vingt, le seize 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		
BRIAND Sacha	X		
CARLES Joseph	X		
CARNEIRO Grégoire	X		
CHOLLET François	X		
FAURE Dominique	X		
GRASS Francis	X		
LATTES Jean-Michel	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (pouvoir M. Lattes)	
PERRIN Philippe		X (pouvoir Mme Faure)	
PORTARRIEU Jean-François	X		
TERRAIL-NOVES Vincent	X		
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
SICOVAL			
LUBAC Christophe		X (pouvoir Mme Sangay)	
SANGAY Dominique	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
MARTIN Yannick	X		
MURETAIN AGGLO			
SUAUD Thierry	X		
TERRISSE Jean-Marc	X		

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. ».

Tisséo Collectivités a approuvé, délibération D.2019.02.06.5.1 du 6 février 2019 et D.2019.04.10.5.2 du 10 avril 2019, le choix de l'entreprise TPMR Toulouse, pour l'exploitation de Mobibus à compter du 1er juillet 2019 pour une durée de 6 ans.

Le rapport annuel d'activité présenté au titre de l'exercice 2019 a fait l'objet d'une présentation en commission consultative des services publics locaux le 2 décembre 2020. Il est joint en annexe.

Le service Mobibus dessert les 108 communes du ressort territorial, et compte environ 2 928 usagers actifs à fin 2019, c'est-à-dire ayant utilisé le service au moins une fois dans l'année.

2 480 000 kilomètres ont été parcourus en 2019, pour 188 743 voyages réalisés. Cette activité est globalement stable par rapport à l'année précédente (189 290 voyages comptabilisés en 2018).

Tisséo Collectivités engage des moyens financiers conséquents pour la réalisation de ce service (5,9 M€) : 31,65 € HT par transport, soit 94,29 % du coût moyen d'un transport.

La recette du service s'élève à 284 965 € HT, soit 1,51 € HT/voyage.

L'année 2019 a été marquée par la mise en place en octobre d'un nouveau logiciel de réservation et de gestion du service qui a entraîné des dysfonctionnements importants en matière de relation voyageurs, et lors de la réalisation des courses. La qualité du service n'a été retrouvée qu'en janvier 2020.

Tisséo Collectivités mesure depuis 2013 le niveau de satisfaction des usagers sur le service au travers d'une enquête annuelle. Les derniers résultats 2019 indiquent une note moyenne de satisfaction de 15,2/20. Ce retrait de - 0,60 point par rapport à 2018 est le reflet de la déconvenue des usagers par suite des nombreux dysfonctionnements du dernier trimestre 2019.

Cependant, le service de transport des personnes à mobilité réduite MOBIBUS reste 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...).

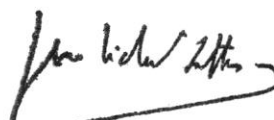
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20201217-20201216-4-2D-DE Date de télétransmission : 17/12/2020 Date de réception préfecture : 17/12/2020
--

ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport présenté au titre de l'exercice 2019.

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





" Que reproche-t-on à ce monde-là ? De vouloir le bonheur sur terre, ici et maintenant, et non pas plus tard, hypothétiquement, dans un autre monde inatteignable, conçu telle une fiction pour les enfants..."

Michel Onfray

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](#)
- [Faits marquants 2019](#)
- [Flotte Mobibus](#)
- [Equipe TPMR Toulouse](#)
- [Le service Mobibus](#)
- [Démographie des utilisateurs](#)
- [Fréquentation](#)
- [Exploitation](#)
- [Titres de transport et recettes](#)
- [Qualité](#)
- [Economie du contrat](#)
- [ANNEXES](#)

CADRE CONTRACTUEL



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.

Le 26 juin 2013, l'attribution de la DSP Mobibus a été notifiée par Tisséo Collectivités à TPMR Toulouse, 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 (jusqu'au 30 juin 2019), sur la base de l'article 36-5 du décret 2016-86 (modification non-substantielle à un contrat de concession de service public). Cette prolongation a été actée par l'avenant 6 du 18 avril 2019.

Dans le cadre du renouvellement de la DSP, un nouveau contrat a été notifié à TPMR Toulouse à la mi-juin 2019 ; il prévoyait une refonte des conditions générales d'utilisation. Pour tenir compte d'un amendement à loi LOM (promulguée en décembre 2019 - cf. article L. 1111-5), et susceptible de remettre en cause ces nouvelles conditions générales, l'avenant 1 de juillet 2019 a prévu une prolongation de l'application de l'ancien règlement général d'utilisation du service.

Président : **Thierry BRUNEL**

Directeur : Thierry CHIOCCA

Commissaire aux comptes :

MAZARS SA

Tour Exaltis
61 rue Henri Regnault
92400 Courbevoie

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2019



- Prolongation de la DSP 2013, jusqu'au 30 juin 2019
- Nouveau contrat de DSP à/c du 1er juillet 2019
- Prolongation de l'ancien règlement général d'utilisation du service jusqu'au 30 juin 2020
- Nouvelle charte graphique Mobibus (éditée par Tisséo Collectivités)
- Mise en exploitation d'un nouveau logiciel à partir du 1er octobre 2019 ("PASS" en remplacement de "TITUS")
- Finalisation de la mise à jour de la base des usagers du service (conformité RGPD)
- Promulgation de la Loi d'Orientation des Mobilité (LOM - 27/12/2019)
- Renouvellement de la certification NF

FLOTTE MOBIBUS 2019



Etat du parc



Dans le cadre de la nouvelle DSP 2019-2025, Tisséo Collectivités a confié au délégataire le renouvellement du parc Mobibus.

Onze véhicules neufs ont été acquis dans ce cadre, au cours du second semestre 2019 :

- sept VW CADDY / 1 UFR
- quatre RENAULT MASTER / 3 UFR

La majorité des anciens véhicules remplacés par ces nouvelles unités, ne seront mis à la vente qu'en 2020 ; ce décalage (entre les entrées et les sorties) se traduit par un accroissement des voitures disponibles au 31 décembre 2019 :

	Nombre	Pax	UFR
Parc au 31/12/2019	67	423	138
Parc au 31/12/2018	62	408	129
Parc au 31/12/2017	54	368	121

... et par une stagnation apparente de l'âge moyen qui passe de cinq ans et quatre mois (fin 2018), à cinq ans et six mois à fin 2019.

Une description détaillée du parc est disponible en annexe 6.

Composition de la flotte au 31 décembre 2019 :

- ⊙ **2 véhicules "0 UFR"**
 - 2 RENAULT MEGANE
- ⊙ **23 véhicules "1 UFR"**
 - 4 RENAULT MASTER
 - 5 RENAULT KANGOO
 - 5 NISSAN NV 400
 - 2 RENAULT "GRAND KANGOO"
 - 7 VW CADDY
- ⊙ **11 véhicules "2 UFR"**
 - 11 RENAULT MASTER
- ⊙ **31 véhicules "3 UFR"**
 - 31 RENAULT MASTER

Tableaux de bord



Les "km commerciaux", tels qu'appréciés avec notre logiciel d'exploitation précédent, et ceux qui ressortent du nouveau logiciel mis en production en octobre 2019, ne relèvent pas de la même définition.

De fait, il est difficile de comparer les chiffres 2019, à ceux des exercices précédents.

Evolution des kilomètres commerciaux entre 2019 vs 2018				
	2019	2018	+/-	%
Km commerciaux totaux	2 479 820	2 602 729	- 122 909	- 4,72 %
Km commerciaux réalisés en propre	1 931 159	2 075 687	- 144 528	- 6,96 %
Km commerciaux sous-traités	548 661	527 042	+ 21 619	+ 4,10 %

Il est donc intéressant d'examiner l'année 2019 en deux séquences : les neuf premiers mois avec les chiffres issus de TITUS, directement comparables aux neuf premiers mois de 2018 :

Evolution des kilomètres commerciaux de janvier à septembre (2019 vs 2018)				
	9 premiers mois 2019	9 premiers mois 2018	+/-	%
Km commerciaux totaux	2 026 054	1 933 925	+ 92 129	+ 4,76 %
Km commerciaux réalisés en propre	1 651 497	1520 268	+ 131 229	+ 8,63 %
Km commerciaux sous-traités	374 557	413 657	- 39 100	- 9,45 %

...et les données relatives au dernier trimestre, fournies par "PASS" :

Evolution des kilomètres commerciaux sur le dernier trimestre (2019 vs 2018)				
	3 derniers mois 2019	3 derniers mois 2018	+/-	%
Km commerciaux totaux	453 766	668 804		
Km commerciaux réalisés en propre	279 662	555 419		
Km commerciaux sous-traités	174 104	113 385		

Kilomètres commerciaux TITUS : km en charge + km transit

Kilomètre commerciaux PASS : km en charge uniquement

Sinistralité



Sinistralité	2019	2018	2017	2016
Sans tiers	63	77	64	25
Avec constat	28	25	27	28
dont corporels*	5	2	3	3
dont responsables	15	17	17	21
dont non responsables	13	8	10	7
Km compteur	2 471 642	2 423 863	2 030 346	1 756 540
Accident avec tiers / 100 000 km	1,13	1,03	1,33	1,59
Accident responsable / 100 000 km	0,69	0,70	0,84	1,20
Sinistralité totale / 100 000 km	3,68	4,20	4,48	3,02

* sur les cinq accidents corporels enregistrés en 2019, trois concernaient des conducteurs Mobibus à la suite de collisions avec des tiers. Dans deux cas sur trois, le véhicule Mobibus avait été heurtés par l'arrière (non responsables).

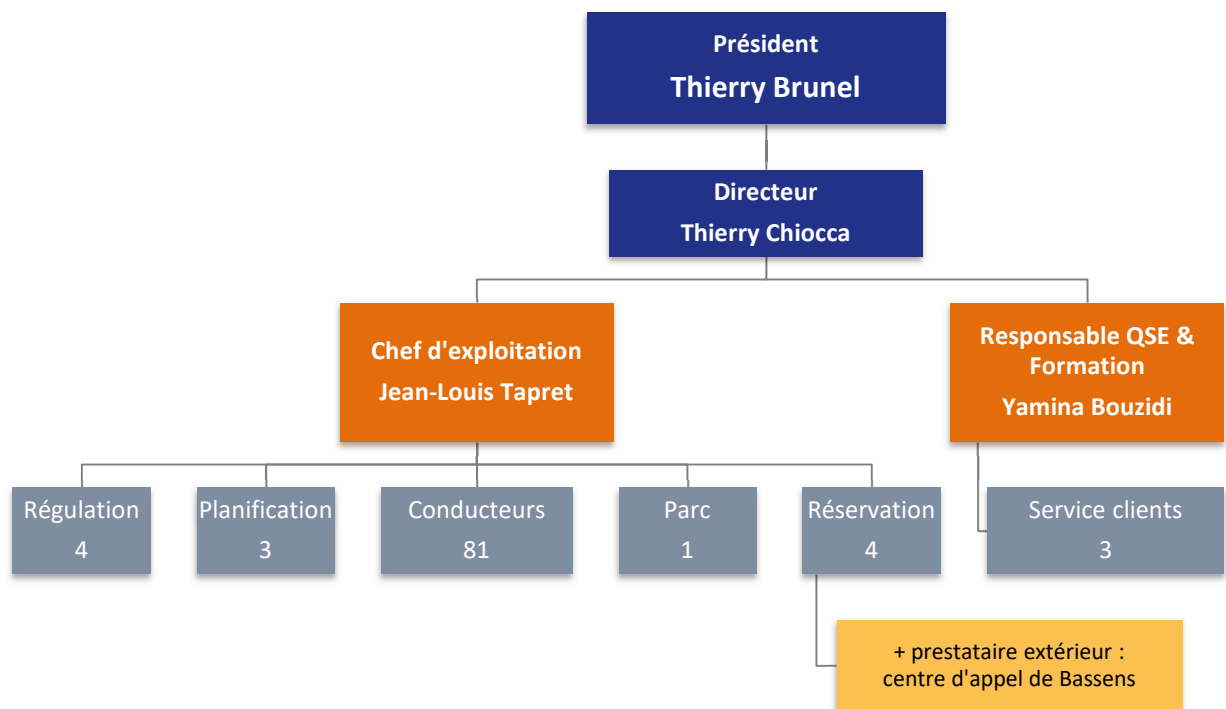
Pour la troisième année consécutive les ratios de sinistralité s'améliorent. Le nombre de sinistres avec tiers est en augmentation ; mais ce sont des accidents où seule la responsabilité des tiers avait été engagée qui sont la cause de cet écart (en 2019, nous avons enregistré cinq sinistres *non-responsables* supplémentaires, par rapport à 2018).

Les résultats en termes de sécurité ne peuvent jamais être considérés comme acquis. Toutefois, on peut se féliciter de cette amélioration régulière de nos performances, tout en faisant le nécessaire pour les conforter et les améliorer.

ÉQUIPE TPMR



Organigramme



Effectif total au 31 décembre 2019



95,8 ETP (98 agents inscrits à l'effectif, dont 14 à temps partiel)

Effectif de conduite au 31 décembre 2019



77,9 ETP (87 conducteurs inscrits à l'effectif, dont 12 à temps partiel)

LE SERVICE MOBIBUS



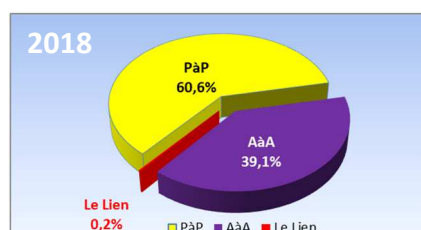
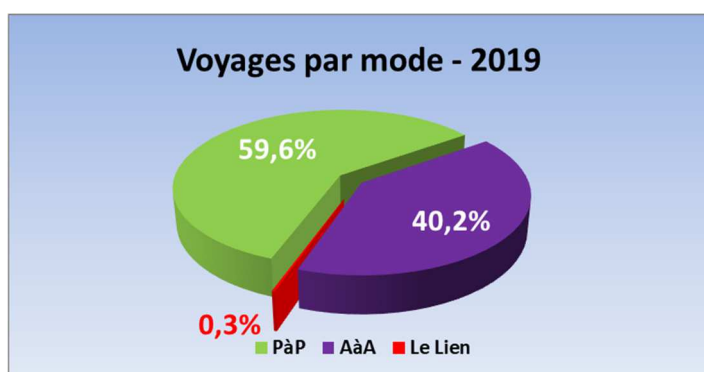
Modes d'utilisation



L'un des objectifs du nouveau règlement du service était de réserver l'accès aux niveaux d'assistance les plus élevés, aux usagers qui en avaient le plus besoin, alors que tous les modes d'utilisation de Mobibus sont actuellement à la disposition de l'ensemble des usagers sur simple demande.

Le report de la mise en place de ces nouvelles CGU a eu pour conséquence un faible transfert entre les trois modes d'utilisation du service. La seule incitation tarifaire semble ici, atteindre ses limites.

Le rééquilibrage se poursuit donc entre les modes **"Porte à Porte"** (PàP), **"Adresse à Adresse"** (AàA) et **"Le Lien"**, mais avec une évolution qui s'est très nettement ralentie.



DEMOGRAPHIE DES UTILISATEURS



Profils inscrits / Profils actifs



Le changement de logiciel d'exploitation nous permettra d'obtenir des données démographiques plus fines des usagers du service Mobibus.

Avec l'ancien système, une même personne devait ouvrir autant de profils, que de modes d'utilisation (PàP ; AàA ; Le Lien) qu'elle souhaitait pouvoir utiliser.

Depuis le mois d'octobre 2019, la règle est devenue un utilisateur / un profil ; les différents modes d'utilisation de Mobibus sont désormais tous accessibles depuis le même compte.

Associée à un nettoyage de la *base de données clients*, pour la mettre en conformité avec le RGPD (suppression des profils inutilisés depuis plus de trois ans), cette nouvelle règle participe à la diminution du nombre d'inscrits (9 314 en 2018 pour *seulement* 4 741 en 2019), et à une augmentation du taux des profils "actifs", c'est-à-dire ceux ayant utilisé le service au cours de l'année (30,8% en 2018, contre 61,8% en 2019).

	2019	Soit en %
Nouveaux inscrits	753	
Inscrits au service	4 741	
<i>dont fauteuils roulants</i>	<i>1 729</i>	<i>36,5%</i>
<i>dont déficients visuels</i>	<i>935</i>	<i>19,7%</i>
<i>dont semi-valides (handicap physique >= 80%, autre que fauteuils roulants et déficients visuels + inscriptions par le biais de la Commission d'Accès)</i>	<i>914</i>	<i>19,3%</i>
<i>dont séniors (GIR 3 & 4 - bénéficiaires de l'APA)</i>	<i>1 163</i>	<i>24,5%</i>
Actifs du service <i>* en raison du changement de logiciel en octobre, cette valeur est une estimation</i>	2 928 *	61,8%

Pour la même raison la répartition âgée, visant à mesurer la fidélisation des clients, n'est pas disponible sur l'exercice 2019.

Répartition des usagers par typologie de handicap



Typologie des usagers	Inscrits	Actifs	Actifs / Inscrits (%)
Fauteuils roulants	1 729	1 047	60,6%
Déficients visuels	935	632	67,6%
Semi-Valides	914	672	73,5%
Séniors (GIR)	1 163	577	49,6%

Comme à l'accoutumée il y a peu de profils inactifs chez les semi-valides, alors que plus de la moitié des séniors inscrits n'utilisent pas le service.

Utilisation du service par typologie de handicap



Typologie des usagers	Actifs	Nbe de voyages	Nbe de voyages / Actif
Fauteuils roulants	1 047	51 824	49,5
Déficients visuels	632	44 299	70,1
Semi-Valides	672	35 149	52,4
Séniors (GIR)	577	30 240	52,3

Nota : s'agissant de moyennes, le nombre de voyages annuels par typologie de handicap masque de grandes disparités dans l'usage que chacun fait de Mobibus.

Les non-voyants, pour qui le recours aux transports en commun *classiques* pose le plus de difficultés (notamment sur des itinéraires non reconnus), sont les plus gros consommateurs.

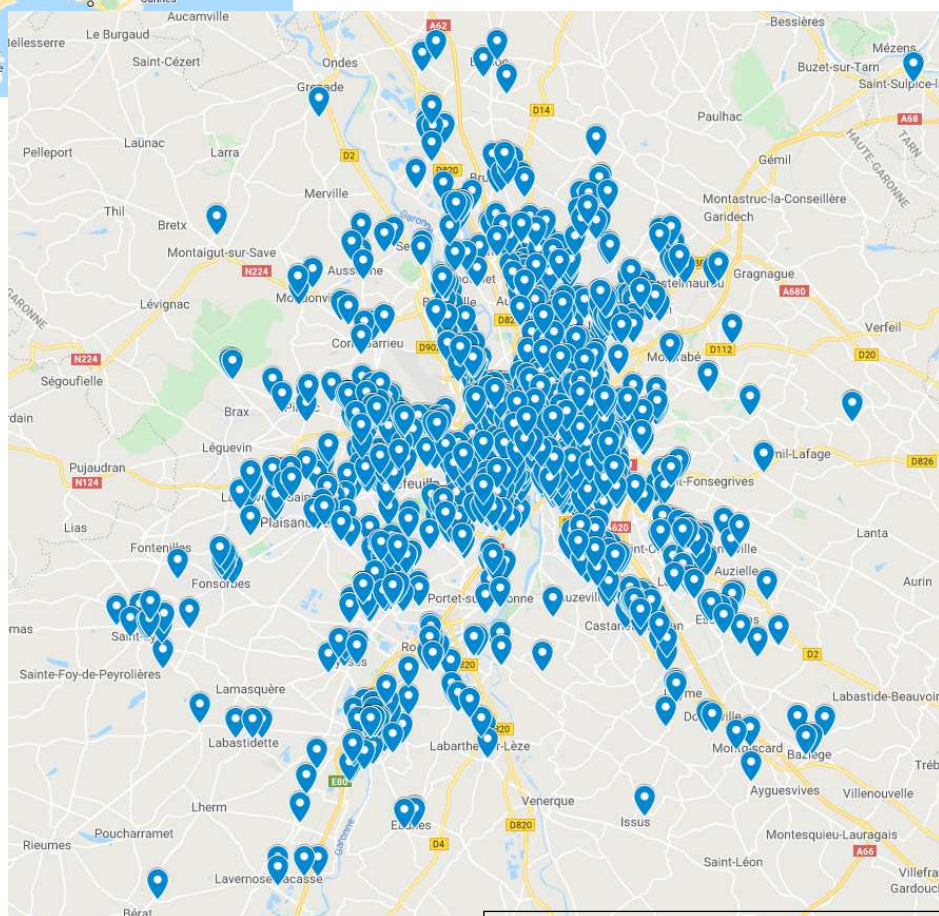
Utilisateurs résidant hors du ressort territorial de Tisséo Collectivités



La loi LOM n'autorise plus les autorités organisatrices mettant en place un service spécialisé TPMR à restreindre son usage aux seuls résidents du ressort territorial.

Mobibus n'ayant jamais pratiqué ce type de restriction, le service ne sera pas impacté par cette évolution législative.

Les cartes, ci-dessous, illustrent la dispersion géographique des domiciles déclarés par les usagers "actifs" en 2019.



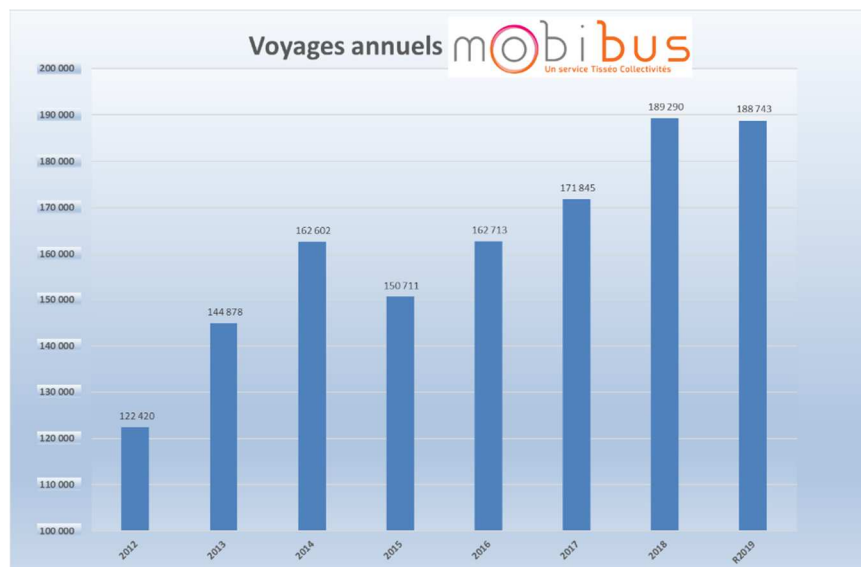
FREQUENTATION



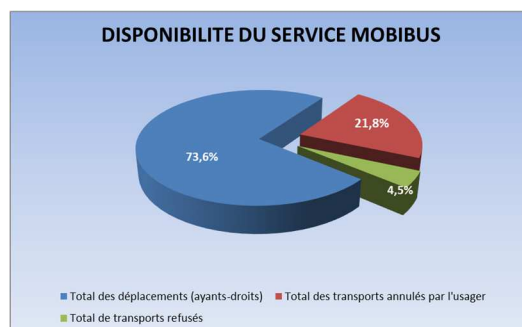
Nombre de voyages



Le niveau d'activité 2019 (188 743 voyages) est très stable par rapport à l'année précédente (189 290 voyages comptabilisés en 2018).



Disponibilité du service en 2019



Le taux de refus s'est fortement dégradé sur le dernier trimestre de l'année, suite aux difficultés de démarrage que nous avons rencontrées lors de la mise en production de PASS. Ce n'est qu'à partir du mois de janvier 2020, que nous retrouverons des taux acceptables.

Les problèmes de démarrage de PASS sont largement mis en exergue dans les réponses aux questions de l'enquête Kisio, réalisée en décembre 2019 (annexe 3).

EXPLOITATION



Recours à la sous-traitance



	2019
Nombre de voyages ayants droits	161 513
Nombre de courses / voyages sous-traités	24 933
	26,7%
Kilométrage commercial total	2 479 820
Kilomètres sous-traités	548 661
	22,1%

Changement du logiciel d'exploitation du service



Objectifs

Pour faire face à la croissante constante du trafic, le remplacement du logiciel TITUS était devenu impératif. Le choix du logiciel PASS permet de répondre aux besoins de Mobibus :

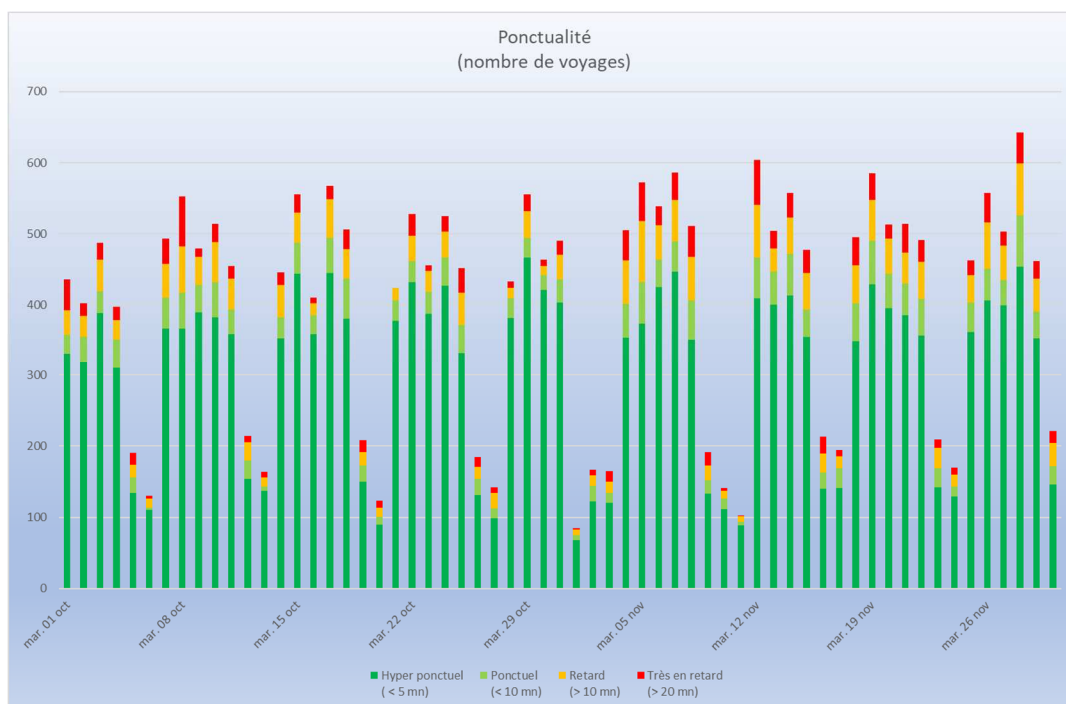
- plus grande rapidité de planification (la plupart des réservations bénéficient désormais d'une réponse immédiate)
- meilleure capacité de réponse aux réservations de dernière minute
- automatisation de l'information des usagers
- amélioration de la page de réservation en ligne (ergonomie, accessibilité)

Un démarrage très difficile

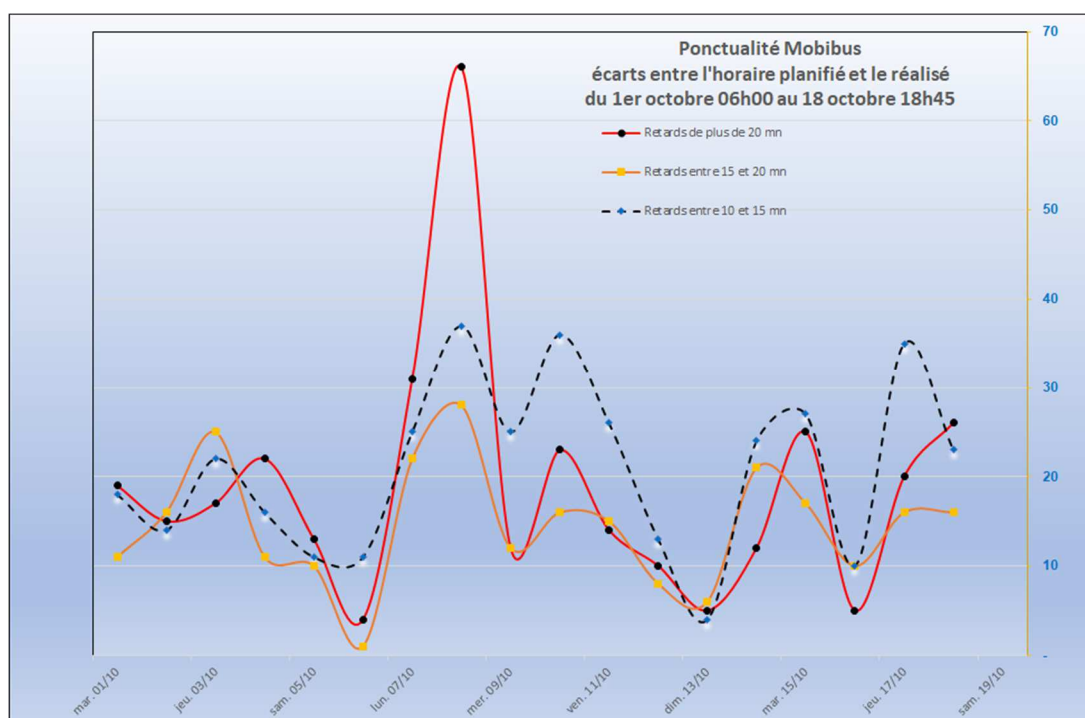
- mise en production le 1^{er} octobre
- dix journées très compliquées entre le 7 et le 16 octobre
- les anomalies les plus prégnantes ont été résolues entre octobre et novembre, mais ce n'est qu'en janvier 2020 qu'une qualité de service acceptable a été récupérée.

Conséquences pour les usagers

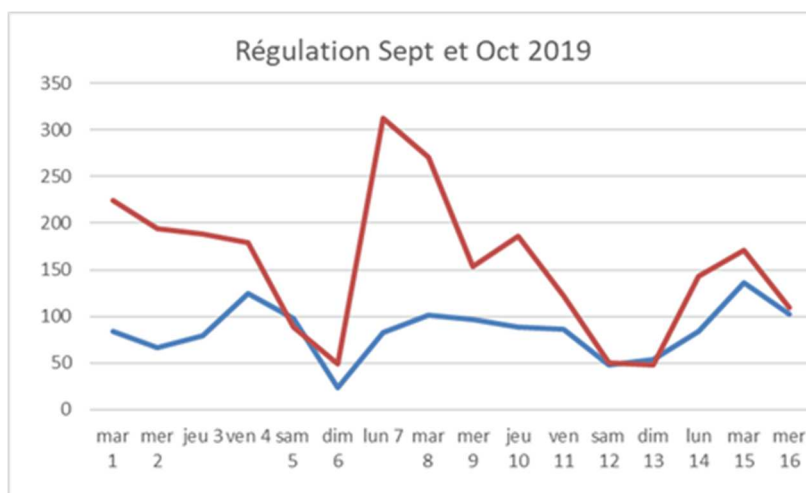
- Une dégradation de la ponctualité



- Et surtout, l'apparition de retards "hors limite", supérieurs à 20 minutes



- Devant ces dysfonctionnements, de nombreux usagers ont appelé pour savoir "*où était leur transport ?*", nos lignes ont été saturées donnant l'impression que Mobibus ne répondait plus.



Comparaison du nombre d'appels clients
 en **septembre (courbe bleue – situation nominale)**
 et en **octobre (courbe rouge – saturation de nos moyens)**

La mauvaise impression laissée par ce changement de système informatique transparait largement dans l'enquête qualité KISIO qui avait lieu au même moment.

Retour à la normale (noël 2019)

Les problèmes techniques ont perduré jusqu'à fin 2019, avant que la situation se normalise. Les améliorations rendues possibles par PASS se sont mises en place progressivement sur la même période.

En plus des SMS de "réassurance" émis la veille du transport, et qui préexistaient avant la mise en place de PASS, les usagers bénéficient désormais :

- d'un courriel de confirmation, dès que leur réservation a été planifiée ;
- pour les utilisateurs de transports réguliers : d'un récapitulatif hebdomadaire transmis par courriel chaque mercredi, pour la semaine suivante ;
- de SMS "d'approche", qui leur indiquent l'arrivée du véhicule (environ 20 mn avant) ;
- de SMS "retard", qui les informent si l'arrivée de leur véhicule est prévue plus de dix minutes après l'heure convenue ;
- pour les personnes déficientes visuelles qui le souhaitent, possibilité de recevoir des SMS vocaux ;
- une interface WEB améliorée permet désormais de suivre l'arrivée de son véhicule, sur une carte de la Métropole

TITRES ET RECETTES



Répartition des voyages par titre de transport



Voyages / type de titre	2019		2018		2017	2016
Titre à 3,12 € à/c du 1er sept 2016	14 320	7,6%	14 423	7,6%	8,3%	8,7%
Titre à 2,81 € à/c du 1er sept 2016	34 872	18,5%	35 438	18,8%	21,2%	23,2%
Titre à 2,29 € à/c du 1er sept 2016	27 683	14,7%	27 824	14,7%	15,1%	15,6%
Abonnement mensuel travail : 91,52 € à/c du 1er sept 2016	7 857	4,2%	9 897	5,2%	7,1%	8,0%
Niveau 2 Titre à 1,50 €	7 776	4,1%	6 968	3,7%	3,6%	2,6%
Niveau 2 Titre à 1,35 €	26 119	13,9%	24 768	13,1%	11,2%	9,1%
Niveau 2 Titre à 1,10 €	17 342	9,2%	18 275	9,7%	8,2%	6,0%
Niveau 2 Abonnement mensuel : 44 €	5 900	3,1%	6 541	3,5%	3,0%	2,2%
Annulations tardives : 3 €	4 200	2,2%	4 208	2,2%	2,3%	3,0%
Niveau 2 Annulations tardives : 1,50 €	3 228	1,7%	2 999	1,6%	1,1%	1,1%
Annulation tardive gratuite	19 125	10,2%	19 061	10,1%	8,8%	10,0%
Accompagnateurs payants : 1,40 €	3 981	2,1%	3 514	1,9%	2,0%	1,7%
Accompagnateurs gratuits	15 953	8,5%	15 049	8,0%	8,1%	8,7%

La loi LOM prévoit que la personne assistant un passager PMR lors de son transport, voyage gratuitement ; **c'était déjà le cas pour les usagers Mobibus.**

Recettes voyageurs



La recette annuelle s'établit à 284 965 €, soit un prix moyen par voyage de 1,51 € (comparable à 2018 : 1,52 €).

QUALITE



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 plus bas.

Ponctualité



Ecart entre horaire convenu et horaire réalisé	Réalisé 2019	Objectif	Plancher
Moins de 10 min (Ponctuel)	93,2%	> = 95%	90%
Plus de 10 min (retard)	6,8%		
TOTAL - Transports effectués	188 743		

Disponibilité du service de réservation téléphonique



	2019	Objectif	Plancher
Nombre d'appels pris en charge	60 019		
Taux de prise en charge	71%	95%	90%
Nombre d'appels non aboutis	24 494		
inférieure à 1 minute	54,7%		
entre 1 et 2 minutes	11,5%		
entre 2 et 3 minutes	8,8%		
entre 3 et 4 minutes	7,6%		
entre 4 et 5 minutes	5,3%		
supérieure à 5 minutes	12,0%		
Durée moyenne temps de communication (en secondes)	239		

Refus



En 2019, le taux de refus moyen sur l'année était de **2,93 %**

Attitude du conducteur



Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). **Le taux moyen sur l'année 2019 était de 100% pour un minimum requis de 95%** (pour mémoire : 95,7% en 2018).

L'enquête téléphonique annuelle diligentée par KISIO, à la demande de Tisséo Collectivités confirme cette appréciation.

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 97,4%** (Pour mémoire, le taux était de 99,6% en 2018)

Etat et propreté des véhicules



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

Le taux moyen en 2019 était de **100%** (pour mémoire, le taux était de 100% en 2018).

L'enquête KISIO avait attribué la note de 15,7/20 à cet item (16,9/20 en 2018).

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 2019 était de **100%** pour un minimum requis de 100% (pour mémoire le taux en 2018 était déjà de 100%).

L'enquête KISIO a attribué la note de 15,4/ 20 à cet item.

Gestion des réclamations



Le délai moyen de réponse aux réclamations reçues en 2019 était de **1,61 jour** contre 1,45 en 2018.

Typologie des réclamations client



	2019	
Nb de réclamations (% des voyages)	688	0,36%
	Nb	%
10 mn < retard < 30 mn	34	4,94%
Retard > 30 mn	30	4,36%
Calcul du temps de trajet erroné	4	0,6%
Comportement conducteur	78	11,33%
Confirmation de transport non reçue, tardive ou erronée	24	3,48%
Décalage hors tolérance	87	12,54%
Défaut d'information sur retard à la prise en charge	6	0,8%
Disponibilité réservation (refus / liste d'attente)	116	16,86%
Dysfonctionnement ou anomalie véhicule	18	2,61%
Dysfonctionnement ou ergonomie site web	46	6,68%
Facturation erronée	22	3,2%
Groupage	56	8,13%
Transports réservés non réalisés	81	11,77%
Autre (manque d'information, horaires d'ouverture, remboursement)	86	12,5%

Concernant la disponibilité de la réservation, près de la moitié des réclamations (44,8%) a été enregistrée sur le dernier trimestre 2019, période du déploiement du logiciel PASS.

Ces résultats sont corroborés par la note obtenue sur le délai de prise en charge dans l'enquête de satisfaction annuelle. En effet, on note des résultats qui reculent de 4,63 points par rapport à l'année 2018.

Démarche NF Service 371 – "transport à la demande"



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 2019.

L'attestation correspondante est disponible en annexe 2.



Qualité perçue



Une synthèse de l'enquête KISIO 2019 figure en annexe, est disponible en annexe 4.

Les déconvenues subies par les usagers en fin d'année, pèsent sur la note globale (**15,2**) qui est en retrait de **0,6 points** par rapport à l'année précédente.

Bonus et pénalités



	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités/ Intéressement	1 ^{er} Trim.		2 ^e Trim.		3 ^e Trim.		4 ^e trim		
Ponctualité	95%	moins de 90%	oui	94,5%	☹	95%	☺	98%	☺	85,00%	☹	Données tableaux de bord
Disponibilité du service réservation	95% / 93%	moins de 90%	oui	90,90%	☹	80,70%	☹	71,80%	☹	69,50%	☹	
Disponibilité du service (Refus)	1,1%	plus 1,5%	oui	2,74%	☹	2,97%	☹	2,37%	☹	3,55%	☹	
Propreté et confort des véhicules	90%	Absence Contrôle SMTC prise en compte Enquetes Mystère - Seuil requis Norme NF	oui	100%	☺	100%	☺	100%	☺	100%	☺	Enquêtes Mystères TPMR
Information permanente	90%		oui	100%	☺	100%	☺	95%	☺	100%	☺	
Information sur l'offre du service	95%		oui	100%	☺	100%	☺	100%	☺	100%	☺	

	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités/ Intéressement	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	
Satisfaction globale des usagers	Note n ≥ Note n-1 arrondi au dixième inférieur	Note n ≤ Note n-1 arrondi au dixième inférieur	oui	14,9/20	15,6/20	15,7/20	15,8/20	15,2/20	☹
Réservation				13,2/20	13,8/20	14,8/20	14,9/20	13,4/20	☹
Le trajet				15,3/20	15,7/20	16,0/20	16,6/20	15,7/20	☹

Synthèse Intéressement & Pénalités

TRIMESTRIEL				ANNUEL
T1 2019	T2 2019	T3 2019	T4 2019	

1. La réalisation du service

Ponctualité	- €	3 000 €	3 000 €	- 3 000 €	3 000 €
Disponibilité du service de résa tél	- 3 000 €	- 3 000 €	- 3 000 €	- 3 000 €	- 12 000 €
Disponibilité du service (taux de refus)	- 3 000 €	- 3 000 €	- 3 000 €	- 3 000 €	- 12 000 €
Temps additionnel de groupage				- 3 000 €	- 3 000 €

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

Satisfaction globale des usagers	- 2 500 €	- €	- 2 500 €
Réservation	- 1 500 €	- 5 000 €	- 6 500 €
Attitude du conducteur-accompagnant	500 €	5 000 €	5 500 €

3. L'état du matériel roulant

Information permanente (véhicule)	500 €	500 €		1 000 €
Etat et propreté des véhicules	500 €	500 €		1 000 €
Information sur l'offre de service	250 €	250 €		500 €
Sous-traitance	- €	- €		- €

TOTAL	- 25 000 €
-------	------------

ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP



La formule d'indexation



La prolongation de la DSP précédente (jusqu'au 30 juin 2019) ayant déjà été indexée, seule la contribution forfaitaire correspondant au second semestre est soumise à indexation.

TPMR, formule d'indexation 2019 (période 07 à 12-2019)

$$A = 0,05 + 0,58*(Sn/So) + 0,04*(Gn/Go) + 0,04*(Ern/Ero) + 0,29*(Pn/Po)$$

S	Salaires Ouvriers	
INDICE	Identifiant : 001565190	
Evolution	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2018-sept 2019
	109,32	113,36
	Evolution 1,0370	
Poids indice dans formule	0,580	
Résultat final	0,6014	

Er	Industrie équipement automobile	
INDICE	Identifiant : 001652083 010534728	
Evolution	avec coef : 1,0134	début 10-2017
	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2018-sept 2019
	97,86	96,13
	Evolution 0,9822	
Poids indice dans formule	0,04	
Résultat final	0,0393	

G	Gazole	
INDICE	Identifiant : 0442588	
Evolution	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2018-sept 2019
	1,21	1,45
	Evolution 1,1993	
Poids indice dans formule	0,040	
Résultat final	0,0480	

P	Prix industrie	
INDICE	Identifiant : 01652106 010534796	
Evolution	avec coef : 1,00629	début 10-2017
	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2018-sept 2019
	100,39	104,78
	Evolution 1,0437	
Poids indice dans formule	0,290	
Résultat final	0,3027	

Total partie Fixe :	5%
	0,050
Somme des indices	0,9914
TOTAL FORMULE de REACTUALISATION :	1,0414

4,14%

Poids des indices dans la formule :

	en % du total	
Total partie Fixe :	5%	0,050
Salaire S	58%	0,580
Equipt Er	4%	0,040
Gas O G	4%	0,040
Industr P	29%	0,290
total	100%	1,000

Comptes de l'exercice



La liasse fiscale (bilan, compte de résultat, et annexes) et le rapport de gestion sont disponibles en annexes 7 & 8.

Charges d'exploitation



Salaires et traitements totaux			2 406 084
	dont personnel de conduite		2 013 107
Charges sociales du personnel			978 644
	dont personnel de conduite		787 814
Réduction Fillon			-173 015
Frais kilométriques			759 971
	dont carburant		281 376
	dont coût d'entretien		478 595
Frais de sous-traitance			680 245
Pénalités			22 500
Impôts et taxes			84 257
Taxe prof. / Cet			58 297
Dotations aux amortissements			40 396
Frais financiers			4 230
Frais généraux			1 240 740
	dont charges liées au marketing		2 450

Contributions de Tisséo Collectivités



Le cadre contractuel ayant été modifié au 1er juillet 2019, le calcul de la contribution forfaitaire versée par Tisséo Collectivités, au titre de l'exercice 2019, fait l'objet d'un calcul différent pour chacun des deux semestres.

1er semestre 2019 (DSP 2013/2019 - avenant 6)

Facture de janvier à juin 2019

Convention TISSEO / TPMR

Délégation de Service Public de transport spécialisé des personnes à mobilité réduite
(DSP 2013-2019 - avenant n°6)

		base	indice	Tx TVA	Total hors taxes
Charges de référence de janvier à juin 2019	C1n	2 791 698,00 €	-	10%	2 791 698,00 €
Modification de l'offre +16%	C2n	437 738,00 €	-	10%	437 738,00 €
CET	CTPn	60 371,00 €		20%	60 371,00 €
Acomptes perçus		1 395 849,00 €	2	10%	-2 791 698,00 €
Acomptes perçus modif offre +16%		437 738,00 €	1	10%	- 437 738,00 €
ponctualité				10%	3 000,00 €
réservation téléphonique				10%	- 6 000,00 €
disponibilité du service (taux de refus)				10%	- 6 000,00 €
satisfaction globale des usagers				10%	- 2 500,00 €
réservation				10%	- 1 500,00 €
attitude conducteur				10%	500,00 €
information permanente (véhicule)				10%	1 000,00 €
état et propreté des véhicules				10%	1 000,00 €
information sur l'offre de service				10%	500,00 €
Total HT					50 371,00 €
TVA 10%					- 1 000,00 €
TVA 20%					12 074,20 €

Recettes du service : arrêtées au versement 20-08-2019 RSn 186 361,00 € 149 835,29 €

si recettes encaissées > à recettes garanties = intéressement de 50% de la différence entre engagement et réel perçu

Garantie de recettes - 36 525,71 €

si recettes encaissées < à recettes garanties = différence entre engagement et recettes réelles

Total TTC	24 919,49 €
Total Hors Taxes	13 845,29 €

2ème semestre 2019 (DSP 2019/2025 - avenant 1)

Facture de juillet à décembre 2019

Convention TISSEO / TPMR

Délégation de Service Public de transport spécialisé des personnes à mobilité réduite
(DSP 2019-2025 - avenant n°1)

		base	indice	Tx TVA	Total hors taxes
Charges de référence de juillet à décembre 2019	C1n	2 928 637,00 €	1,0414	10%	3 049 882,57 €
Acomptes perçus		1 232 641,50 €	2	10%	-2 465 283,00 €
Avenant 1		463 334,00 €	1	10%	- 463 334,00 €
ponctualité				10%	- €
réservation téléphonique				10%	- 6 000,00 €
disponibilité du service (taux de refus)				10%	- 6 000,00 €
satisfaction globale des usagers				10%	- 3 000,00 €
réservation				10%	- 5 000,00 €
attitude conducteur				10%	5 000,00 €
Total HT					106 265,57 €
TVA 10%					10 626,56 €
TVA 20%					- €

Recettes du service :

RSn 154 449,00 € 82 996,97 €

si recettes encaissées > à recettes garanties = intéressement de 50% de la différence entre engagement et réel perçu

Garantie de recettes - 71 452,03 €

si recettes encaissées < à recettes garanties = différence entre engagement et recettes réelles

Total TTC	45 440,10 €
Total Hors Taxes	34 813,54 €

ANNEXES

Annexe 1	attestation d'assurance
Annexe 2	certification NF suite audit 2019
Annexe 3	enquête qualité 2019 (Kisio)
Annexe 4	résultats trimestriels "clients mystères"
Annexe 5	flotte Mobibus au 31 décembre 2019
Annexe 6	sinistralité 2019
Annexe 7	liasse fiscale 2019
Annexe 8	rapport de gestion suite à l'AG TPMR du 11 juin 2020

ANNEXE 1

Attestation d'assurance

HDI Global SE
Tour Opus 12 – Défense 9
77 Esplanade du Général de Gaulle
92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX
478 913 882 RCS Nanterre
N° SIRET : 478 913 882 000 54



ATTESTATION D'ASSURANCE

Nous soussignés HDI Global SE, TOUR OPUS 12 – LA DEFENSE 9 - 77 Esplanade du Général de Gaulle - 92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX, certifions que la société :

TPMR TOULOUSE
133 rue du Sang de Serp
31200 TOULOUSE

bénéficie des garanties du contrat n° 01011742-14010 souscrit par TRANSDEV GROUP – 3 ALLEE DE GRENELLE – 92442 ISSY LES MOULINEAUX CEDEX garantissant les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile pouvant lui incombent en raison des dommages causés aux tiers, du fait des activités garanties au titre de ce contrat.

Les garanties s'exercent à concurrence des montants ci-après :

RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION

Tous dommages corporels, matériels et
immatériels confondus :

10 000 000 Euros par sinistre

RESPONSABILITE CIVILE APRES LIVRAISON / RESPONSABILITE CIVILE APRES RECEPTION / RESPONSABILITE CIVILE PROFESSIONNELLE

Tous dommages corporels, matériels et
immatériels confondus :

**10 000 000 Euros par sinistre et par
année d'assurance**

Il est précisé que ce montant de garantie constitue, lorsqu'il est stipulé par sinistre et par période d'assurance, l'engagement maximum de l'Assureur pour l'ensemble des sinistres déclarés au cours d'une même période d'assurance, quel que soit le nombre de personnes physiques ou morales bénéficiant de la qualité d'Assuré, le nombre de réclamations formulées et d'actions judiciaires introduites en vue d'une indemnisation.

Cette attestation est délivrée, pour servir et valoir ce que de droit et ne peut en aucun cas engager la compagnie au-delà des clauses, conditions, limites et sous limites du contrat auquel elle se réfère.

Cette attestation est émise en référence à l'exercice de souscription courant du 1^{er} Juillet 2019 au 30 Juin 2020 à 24 Heures.

Fait à Paris, le 18 juin 2019

HC

HDI Global SE
RCS Nanterre 478 913 882
Tour Opus 12 – La Défense 9
77 Esplanade du Général de Gaulle
92914 PARIS LA DEFENSE CEDEX

HDI Global SE
www.hdi.global

Handelsregister: Registered office Hannover
HR Hannover B 60320
VAT registration ID DE 21683762

Chairman of the Supervisory Board: Torsten Leue
Executive Board: Dr. Christian Hirsch (Chairman),
Frank Herting, Clemens Jungstriedel, Dr. Thomas Kuhn,
Dr. Edgar Pütz, Dr. Stefan Sigulla, Jens Wöhlthet

ANNEXE 2

Certification NF 2019-2022

09/11/2020 <https://certificats-attestations.afnor.org/afnor/Mobis-136-108156590>



Transport de voyageurs

Certificat

Certificate

Admission n°82211.1 du 4 mars 2019

AFNOR Certification certifie que l'activité de service des sites listés ci-dessous de l'organisme

TPMR TOULOUSE

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

a été évaluée et jugée conforme aux exigences :
des règles de certification NF Service - Transport de voyageurs - Rev.4
et à la/aux norme(s) :
NF EN 13816 (Septembre 2002)
NF EN 15140 (Juillet 2005)

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales de la
marque NF Service et des règles de certification NF Service - Transport de voyageurs - Rev.4
pour les activités de services suivantes :

Gamme Transport à la demande : MOBIBUS

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

- Prise en compte des attentes clients
- Garantie de l'information disponible
 - Régularité / ponctualité
- Propreté et état des infrastructures, équipements et modules de transport
 - Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite
 - Lutte contre la fraude
 - Attention portée aux clients
 - Gestion des réclamations clients
 - Mesure de la satisfaction clients

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **3 mars 2022** sous réserve des résultats des contrôles effectués par
AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées.



Organisme certificateur / Certification body : AFNOR Certification
11, rue Francis de Pressensé 93571 La Plaine Saint-Denis Cedex
Directeur Général : Franck LEBEUGLE

Accréditation COFRAC n°5-0030, Certification de produits et services. Portée disponible sur www.cofrac.fr.

ANNEXE 3

**Enquête qualitative KISIO réalisée en novembre et décembre 2019
(22 pages, celle-ci non-comprise, cotées de 1 à 22)**

ANNEXE 4

Résultats trimestriels des enquêtes « clients mystères »

				Date: 31/12/2019										Document:																									
				Version: 7										Page: 3 sur 3																									
Titre :		RESULTATS TRIMESTRIELS MOBIBUS																																					
Critère v2016	Mois d'enquête :	Résultats Trimestre 1							Résultats Trimestre 2							Résultats Trimestre 3							Résultats Trimestre 4							Résultats annuels									
	Nombre d'enquêtes :	30 ERI	30 EV					30 ERI	30 EV					30 ERI	30 EV					30 ERI	30 EV					120 ERI	120 EV												
		Observations							Observations							Observations							Observations							Observations									
		Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% Mob requis	Ecart	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% Mob requis	Ecart	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% Mob requis	Ecart	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% Mob requis	Ecart	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% Mob requis	Ecart	% NF minim m		
	CRITERES OBLIGATOIRES																																						
O1	Offre de transport	30	29	1	0	96,7%	95%	1,7%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	28	28	0	2	100,0%	95%	5,0%	118	117	1	2	99,2%	95%	4,2%	80%		
O2	Informations dans le module de transport	29	29	0	1	100,0%	90%	10,0%	28	28	0	2	100,0%	90%	10,0%	27	27	0	3	100,0%	90%	10,0%	23	21	2	7	91,3%	90%	1,3%	107	105	2	13	98,1%	90%	8,1%	70%		
O3	Information en situation perturbée prévue	35	35	0	0	100,0%	85%	15,0%	35	35	0	0	100,0%	85%	15,0%	1	1	0	0	100,0%	85%	15,0%	0	0	0	0	NS	85%		71	71	0	0	100,0%	85%	15,0%	70%		
O4	Régularité / Ponctualité	30	26	4	0	87%	90%	-3%	29	28	1	1	96,6%	90%	6,6%	30	29	1	0	96,7%	90%	6,7%	29	26	3	1	89,7%	90%	-0,3%	118	109	9	2	92,4%	90%	2,4%	75%		
O5	Etat et propreté du module de transport	28	28	0	2	100,0%	90%	10,0%	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	118	118	0	2	100,0%	90%	10,0%	70%		
O6	Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	120	120	0	0	100,0%	95%	5,0%	80%		
O7	Identification de l'agent conducteur	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	29	29	0	1	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	119	119	0	1	100,0%	95%	5,0%	75%		
O8	Accueil et attitude	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	120	120	0	0	100,0%	95%	5,0%	75%		
O9	Temps d'attente et accessibilité au service téléphonique	28	28	0	2	100,0%	90%	10,0%	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	30	29	1	0	96,7%	90%	6,7%	30	29	1	0	96,7%	90%	6,7%	118	116	2	2	98,3%	90%	8,3%	75%		
O10	Réservation et reformulation	29	29	0	1	100,0%	95%	5,0%	28	28	0	2	100,0%	95%	5,0%	27	27	0	3	100,0%	95%	5,0%	26	25	1	4	96,2%	95%	1,2%	110	109	1	10	99,1%	95%	4,1%	80%		
O11	Confort de conduite	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	30	30	0	0	100,0%	95%	5,0%	120	120	0	0	100,0%	95%	5,0%	75%		
	CRITERES SPECIFIQUES																																						
S2	Sécurité du voyage	30	30	0	0	100,0%	100%	0,0%	30	30	0	0	100,0%	100%	0,0%	30	30	0	0	100,0%	100%	0,0%	30	30	0	0	100,0%	100%	0,0%	120	120	0	0	100,0%	100%	0,0%			
S3	Qualité de la relation client	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	30	30	0	0	100,0%	90%	10,0%	120	120	0	0	100,0%	90%	10,0%			
	CRITERE COMPLEMENTAIRE																																						
C1	Gestion des réclamations	120	120	0	0	100%	85%	15%	110	110	0	0	100%	85%	15%	163	158	5	0	96,9%	85%	11,9%	15	15	0	0	100,0%	85%	15,0%	408	403	5	0	98,8%	85%	13,8%			

ANNEXE 5

Parc Mobibus au 31 décembre 2019

(3 pages, y compris celle-ci)

			Nbe	Pax	dont UFR						
Parc au 31 déc 2019 :			67	423	138						
Titulaire du certificat d'immatriculation	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	Dont nbe d'UFR	Immatriculation	1ère MeC	km compteur à fin 2019	Km /an à fin 2019	km réalisés en 2019	Âge
TPMR Toulouse	2274	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	6	3	FM-033-FH	11/12/19	1 000	18 263	1 000	0,1
TPMR Toulouse	2275	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	6	3	FM-044-MT	20/12/19	-	-	-	0,0
TPMR Toulouse	2276	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	6	3	FM-214-NE	24/12/19	-	-	-	0,0
TPMR Toulouse	2290	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-118-HP	28/10/19	10 544	60 175	10 544	0,2
TPMR Toulouse	2291	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-086-HP	24/09/19	7 529	28 061	7 529	0,3
TPMR Toulouse	2292	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-565-PW	02/10/19	8 990	36 484	8 990	0,2
TPMR Toulouse	2293	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-455-VR	14/10/19	6 780	31 749	6 780	0,2
TPMR Toulouse	2294	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FL-700-DV	28/10/19	3 076	17 555	3 076	0,2
TPMR Toulouse	2295	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FL-257-DV	28/10/19	4 763	27 183	4 763	0,2
TPMR Toulouse	2296	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FL-909-DT	28/10/19	5 074	28 957	5 074	0,2
Tissé Collectiveités	8400	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-362-EL	14/08/12	304 269	41 237	64 605	7,4
Tissé Collectiveités	8401	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-236-EL	14/08/12	316 031	42 831	67 143	7,4
Tissé Collectiveités	8402	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-012-EL	14/08/12	322 506	43 709	49 940	7,4
Tissé Collectiveités	8403	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-883-ZS	14/08/12	305 081	41 347	43 931	7,4
Tissé Collectiveités	8404	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-719-ZV	14/08/12	349 527	47 371	51 290	7,4
Tissé Collectiveités	8405	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-694-ZS	14/08/12	320 607	43 451	60 331	7,4
Tissé Collectiveités	8406	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-063-ZV	14/08/12	305 204	41 364	40 363	7,4
Tissé Collectiveités	8407	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-368-ZT	14/08/12	272 098	36 877	41 029	7,4
Tissé Collectiveités	8408	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-619-ZV	14/08/12	318 047	43 105	67 612	7,4
Tissé Collectiveités	8409	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-701-RR	12/10/12	293 293	40 639	33 491	7,2
Tissé Collectiveités	8410	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-814-RR	12/10/12	348 522	48 292	37 809	7,2
Tissé Collectiveités	8411	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-758-RR	12/10/12	318 472	44 128	44 210	7,2

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20201217-20201216-4-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

Titulaire du certificat d'immatriculation	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	Dont nbe d'UFR	Immatriculation	1ère MeC	km compteur à fin 2019	Km /an à fin 2019	km réalisés en 2019	Âge
Tissé Collectiveités	8412	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-483-FV	20/12/12	276 788	39 383	44 117	7,0
Tissé Collectiveités	8413	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-411-FV	20/12/12	327 461	46 593	50 540	7,0
Tissé Collectiveités	8414	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-201-FF	20/12/12	262 071	37 289	35 048	7,0
Tissé Collectiveités	8415	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 773 BS	07/01/13	301 953	43 267	53 433	7,0
Tissé Collectiveités	8416	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 606 BS	07/01/13	322 977	46 280	45 666	7,0
Tissé Collectiveités	8417	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 794 DT	07/01/13	313 239	44 884	44 373	7,0
Tissé Collectiveités	8418	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 517 BS	07/01/13	309 905	44 407	56 893	7,0
Tissé Collectiveités	8419	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 279 BS	07/01/13	261 620	37 488	27 439	7,0
Tissé Collectiveités	8420	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 141 BT	07/01/13	270 537	38 766	43 661	7,0
Tissé Collectiveités	8421	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 319 RE	01/02/13	280 467	40 587	46 680	6,9
Tissé Collectiveités	8422	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 670 RE	01/02/13	275 405	39 854	65 141	6,9
Tissé Collectiveités	8423	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 736 RE	01/02/13	291 853	42 234	53 355	6,9
Tissé Collectiveités	8424	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 801 RE	01/02/13	290 139	41 986	52 442	6,9
Tissé Collectiveités	8425	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-834-RM	07/03/13	304 072	44 603	38 964	6,8
Tissé Collectiveités	8426	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-726-RN	07/03/13	277 690	40 733	42 461	6,8
Tissé Collectiveités	8427	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-898-RN	07/03/13	265 578	38 957	44 307	6,8
Tissé Collectiveités	8428	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-550-PN	04/09/14	211 101	39 663	39 708	5,3
Tissé Collectiveités	8429	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-589-PN	04/09/14	236 265	44 391	41 130	5,3
Tissé Collectiveités	8430	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-612-PN	04/09/14	221 372	41 593	57 354	5,3
Tissé Collectiveités	8431	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-886-AT	07/11/14	215 001	41 771	13 996	5,1
Tissé Collectiveités	8432	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-957-AT	07/11/14	233 702	45 404	42 936	5,1
Tissé Collectiveités	8433	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-024-AV	07/11/14	212 650	41 314	45 463	5,1
Tissé Collectiveités	8434	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-073-AV	07/11/14	249 121	48 400	59 215	5,1
Tissé Collectiveités	8435	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-110-AV	07/11/14	216 449	42 052	42 169	5,1
Tissé Collectiveités	8436	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-154-AV	07/11/14	237 640	46 169	45 530	5,1
Tissé Collectiveités	8437	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DM-782-CG	10/12/14	217 158	42 944	47 525	5,1
Tissé Collectiveités	8438	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DM-725-CG	10/12/14	220 098	43 525	44 244	5,1
Tissé Collectiveités	8439	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-693-RL	19/08/16	118 513	35 221	37 502	3,4
Tissé Collectiveités	8440	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-708-RL	19/08/16	101 653	30 211	34 894	3,4

Titulaire du certificat d'immatriculation	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	Dont nbe d'UFR	Immatriculation	1ère MeC	km compteur à fin 2019	Km /an à fin 2019	km réalisés en 2019	Âge
Tisséo Collectivités	8441	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-734-RL	19/08/16	107 170	31 850	34 402	3,4
Tisséo Collectivités	8443	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-750-RL	19/08/16	113 619	33 767	35 623	3,4
Tisséo Collectivités	8444	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-767-RL	19/08/16	112 148	33 330	35 899	3,4
Tisséo Collectivités	93723	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 110 WC	23/09/11	184 619	22 321	21 254	8,3
Tisséo Collectivités	93724	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 985 WB	23/09/11	261 394	31 603	27 629	8,3
Tisséo Collectivités	93726	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 131 WC	23/09/11	243 299	29 416	29 743	8,3
Tisséo Collectivités	93727	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 084 WC	23/09/11	235 421	28 463	24 566	8,3
Tisséo Collectivités	93728	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 060 WC	23/09/11	230 658	27 887	22 934	8,3
Tisséo Collectivités	93729	RENAULT	MEGANE	4	0	BV 380 PZ	02/11/11	248 340	30 428	40 092	8,2
Tisséo Collectivités	93731	RENAULT	MEGANE	4	0	BV 760 PY	02/11/11	246 665	30 223	30 546	8,2
TPMR Toulouse	102323	RENAULT	MASTER	4	1	BX-691-YQ	28/10/11	170 586	20 866	15 531	8,2
TPMR Toulouse	102325	RENAULT	MASTER	4	1	BX-940-AE	28/10/11	186 873	22 858	17 872	8,2
TPMR Toulouse	102327	RENAULT	MASTER	4	1	BX-721-AE	28/10/11	198 365	24 264	22 287	8,2
TPMR Toulouse	102328	RENAULT	MASTER	4	1	BX-544-AE	28/10/11	179 911	22 007	16 066	8,2
Location VAD	0158L	RENAULT TECH	Grand KANGOO	6	1	EN-483-NN	23/06/17	60 637	24 047	32 547	2,5
Location VAD	0159L	RENAULT TECH	Grand KANGOO	6	1	EN-725-NM	23/06/17	52 630	20 872	29 686	2,5

Annexe 6

Détails des sinistres enregistrés en 2019 (5 pages – y compris celle-ci)

DATE SURVENANCE	N° PARC	NATURE DU SINISTRE	% RESP	LOCALITE	DETAIL DU SINISTRE
20/12/2019	30875	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD aurait reçu un caillou sur la rocade, brisant le vitrage
17/12/2019	30848	Auto Dommages Matériels	100%	PARKING	En effectuant une manœuvre dans un parking, le véhicule TD a heurté un véhicule stationné.
13/12/2019	30851	Auto Dommages Matériels	100%	ST-JEAN	Le véhicule TD a heurté un VL. Le conducteur du VL n'est jamais venu faire le constat et il s'est redéclaré la semaine dernière (semaine 11/2020) pour faire un constat et même modifier celui en pièce jointe en l'antidatant. Les dommages observés par notre conducteur sont différents de ceux que le conducteur adverse est venu réclamer la semaine dernière.
07/12/2019	30862	Auto Dommages Matériels	100%	BALMA	En manœuvre en marche arrière pour se garer, le véhicule TD a accroché le tiers qui était en train de le dépasser
26/11/2019	30844	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	En tournant à droite, le véhicule TD a accroché le tiers en stationnement
11/12/2019	104894	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un plot
26/11/2019	30887	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	Conducteur : Mr XXXXXXXXXXXX Cyril En passant à côté d'un véhicule en stationnement, les rétroviseurs se sont entrechoqués.
05/12/2019	30857	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En faisant demi-tour, le véhicule TD a accroché le trottoir
25/09/2019	30846	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	En changeant de file pour sortir de la voie de bus, le véhicule TD s'est accroché avec le tiers
02/12/2019	30858	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En sortant de la gare Matabiau, le véhicule TD a accroché un mur ou une barrière et a brisé la vitre
12/09/2019	30856	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD en circulation a accroché le rétroviseur du tiers en stationnement
01/08/2019	30863	Auto RC Corporel	100%	BLAGNAC	Le client, Monsieur XXXXXXXXX, a voulu monter seul dans le véhicule TD en portant une grosse valise, et a chuté dans les marches. Souffrant plus d'un malaise que de sa chute proprement dite, les pompiers ont préféré l'emmener à l'hôpital.
26/11/2019	30865	Auto Matériel sans tiers	50%	TOULOUSE	En se croisant les deux véhicules se sont accroché les rétroviseurs

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	NATURE DU SINISTRE	% RESP	LOCALITE	DETAIL DU SINISTRE
17/07/2019	30847	Auto RC Corporel et Matériel	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD a heurté le tiers à l'arrière et vraisemblablement l'a poussé sur un troisième véhicule devant le tiers
19/11/2019	30880	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre sur un parking, le véhicule TD a accroché un plot, brisant la vitre de porte
01/11/2019	30847	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD a été détérioré avant la prise de service de l'agent (vitrage).
14/10/2019	30862	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD a été retrouvé détériorer au retour du conducteur au véhicule.
09/10/2019	30870	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD a accroché son rétroviseur à un véhicule en stationnement
25/06/2019	100425	Auto RC Corporel et Matériel	100%	TOULOUSE	En voulant s'engager dans une voie privée, le véhicule TD est rentré de front dans un plot en béton. Véhicule probablement économiquement irréparable ! De plus, la passagère a après coup fait une déclaration d'accident corporel auprès de son assureur. Le jour de l'accident, les pompiers étaient intervenus mais n'avaient pas pris en charge la cliente. Comme il n'y avait rien, le conducteur n'a pas jugé bon de déclarer l'incident.
07/06/2019	30848	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	En voulant dépasser le tiers stationné, le véhicule TD l'a accroché
24/09/2019	30854	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un mur ? arrachant la baguette latérale gauche
13/09/2019	30870	Auto Matériel sans tiers	100%	TOURNEFEUILLE	En voyant qu'elle ne pourrait pas passer sous un pont, la conductrice a voulu faire demi-tour et en marche arrière le véhicule TD a heurté le pont
10/05/2019	30871	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	A l'arrêt sur un parking, le véhicule TD a percuté un véhicule stationné car son frein à main était mal serré.
11/09/2019	30886	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En croisant un camion, le véhicule TD s'est accroché le rétroviseur à un véhicule stationné
02/09/2019	30887	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En sortant du parking souterrain, le véhicule TD a accroché un poids lourd mal stationné
27/08/2019	30854	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un plot
21/08/2019	30859	Auto Matériel sans tiers	100%	TOURNEFEUILLE	En entrant dans un parking, le véhicule TD a accroché le pilier du portail, endommageant la carrosserie et brisant la vitre
16/08/2019	32781	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Pour déposer sa cliente, le conducteur TD a explosé le pneu contre le trottoir
05/08/2019	30856	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Stationné sur la chaussée, le véhicule TD s'est fait accrocher son rétroviseur par un scooter

DATE SURVENANCE	N° PARC	NATURE DU SINISTRE	% RESP	LOCALITE	DETAIL DU SINISTRE
26/03/2019	30877	Auto Dommages Matériels	100%	LABEGE	En quittant son stationnement, le véhicule TD a accroché le tiers qui circulait
25/07/2019	30855	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En se croisant les deux véhicules se sont accrochés les rétroviseurs
15/03/2019	102328	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD en effectuant une marche arrière a embouti le tiers derrière lui
13/07/2019	30846	Auto Matériel sans tiers	100%	PORTET	En prenant un stationnement, le véhicule TD a accroché un panneau, brisant une vitre latérale
03/07/2019	102323	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En prenant un rondpoint, le véhicule TD a accroché un plot
30/06/2019	30873	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En prenant un stationnement, le véhicule TD a accroché un plot
26/06/2019	100422	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En tournant à droite, le véhicule TD a accroché un poteau
28/01/2019	30888	Auto RC Corporel et Matériel	100%	TOULOUSE	Le tiers a freiné pour laisser passer un chien et le véhicule TD l'a percuté à l'arrière
20/06/2019	30885	Auto Matériel sans tiers	0%	TOULOUSE	AMIALE - Un véhicule AUTONOMIA a accroché notre rétroviseur et a demandé un arrangement amiable
20/01/2019	30863	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	Dans un virage, le véhicule TD a accroché le tiers en stationnement
03/06/2019	30867	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un poteau en béton
29/05/2019	30845	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Dans un virage, le véhicule TD a accroché un plot
21/05/2019	30860	Auto Matériel sans tiers	100%	INCONNU	En entrant dans une cour, le véhicule TD a accroché le mur, brisant la vitre
17/05/2019	30848	Auto Matériel sans tiers	50%	CUGNAUX	En rencontrant un autre véhicule, le véhicule TD et lui se sont heurtés avec leur rétroviseur respectif.
17/05/2019	30876	Auto Matériel sans tiers	100%	INCONNU	De rage suite au comportement d'un autre usager de la route, le conducteur a donné un coup de poing dans le parebrise qui s'est brisé.
14/05/2019	30872	Auto Matériel sans tiers	0%	TOULOUSE	Le véhicule TD s'est fait percuter par un tiers qui a pris la fuite.
17/01/2019	30878	Auto Dommages Matériels	100%	TOULOUSE	En marche arrière, le véhicule TD a embouti le tiers, un scooter, derrière lui
03/05/2019	32778	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En tournant, le véhicule TD a touché un plot situé à sa droite.
02/05/2019	32780	Auto Matériel sans tiers	100%	Toulouse	En circulation, le véhicule TD a reçu sur son pare-brise une plaque en bois volant sur l'effet des appels d'air.
16/04/2019	30874	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le conducteur du véhicule TD a mal serré le frein à main, ce dernier est venu percuter un muret
29/03/2019	30851	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a heurté la porte ouverte d'un véhicule en stationnement. Le tiers n'a pas voulu rédiger de constat

DATE SURVENANCE	N° PARC	NATURE DU SINISTRE	% RESP	LOCALITE	DETAIL DU SINISTRE
28/03/2019	102328	Auto Matériel sans tiers	50%	TOULOUSE	AMIALE en se croisant les deux véhicules se sont accrochés les rétroviseurs
27/03/2019	30855	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a heurté un lampadaire
17/12/2019	105247	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	Le tiers, en sortant de son stationnement, a accroché le véhicule TD qui circulait
12/12/2019	30865	Auto Dommages Matériels	0%	BLAGNAC	Le véhicule TD s'est fait percuter par l'arrière par le tiers
19/03/2019	30844	Auto Matériel sans tiers	100%	DEPOT TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le 8410 a accroché le rétroviseur du 8422, brisant sa vitre ARD
18/03/2019	30875	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Nouvel incident à la gare Matabiau : le véhicule TD en sortant du parking a accroché le muret supportant la barrière
03/12/2019	104893	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	En quittant son stationnement le tiers a accroché le véhicule TD
28/11/2019	30857	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	Le tiers en voulant tourner à droite s'est rabattu sur le véhicule TD
14/03/2019	30854	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière pour sortir du parking, le véhicule TD a accroché un plot
14/03/2019	102325	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD est passé trop près d'un poteau et a cassé la vitre de son rétroviseur droit
04/10/2019	30862	Auto Dommages Matériels	0%	TOURNEFEUILLE	Le véhicule TD à l'arrêt s'est fait heurter à l'arrière pas le tiers qui a pris la fuite
26/02/2019	30853	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En sortant du parking de la gare, le véhicule TD a accroché un mur, brisant la vitre
26/02/2019	30877	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière pour faire demi-tour, le véhicule TD a accroché un plot
22/02/2019	30843	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre, le véhicule TD a accroché un poteau (gros dégâts AVG)
18/02/2019	30864	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD en marche arrière a heurté un lampadaire
14/02/2019	30884	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD s'est garé trop près du mur et en repartant a accroché le capot
20/03/2019	102323	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	Au passage de deux files à une file, les deux véhicules se sont accrochés
12/02/2019	30865	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En sortant du parking de la gare routière, le véhicule TD a accroché le poteau de la barrière
12/02/2019	30850	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En tournant à gauche, le véhicule TD a accroché une barrière
11/02/2019	30855	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a heurté une poubelle
07/02/2019	30846	Auto Matériel sans tiers	100%	TOURNEFEUILLE	Le véhicule TD a accroché un plot (pas d'explication et pas de dessin)
07/02/2019	100428	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le véhicule TD se serait fait accrocher par un scooter qui aurait pris la fuite. Je ne vois pas comment le tiers arrivant par la gauche a pu heurter le véhicule TD à droite !
07/02/2019	30871	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Dans sa précipitation pour se garer, le véhicule TD a accroché un panneau

DATE DE SURVENANCE	N° PARC	NATURE DU SINISTRE	% RESP	LOCALITE	DETAIL DU SINISTRE
05/02/2019	30859	Auto Matériel sans tiers	100%	BAZIEGE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un mur
04/02/2019	30863	Auto Matériel sans tiers	50%	OX	Alors qu'il tractait la dépanneuse enlisée, le conducteur a brusquement freiné et la dépanneuse l'a embouti
03/02/2019	30851	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Dans un virage, le véhicule TD a frotté le mur : carrosserie et vitrage !
01/02/2019	30856	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Commentaire du conducteur : marche arrière + poteau
31/01/2019	30852	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En manœuvre en marche arrière, le véhicule TD a accroché un arbre
15/03/2019	102325	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	Le tiers a embouti le véhicule TD a l'arrière
28/01/2019	30859	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Dans un virage, le véhicule TD a trop serré à droite et a accroché un plot
12/03/2019	30884	Auto Dommages Matériels	0%	LABEGE	Le tiers venant en sens inverse s'est déporté et franchissant la ligne médiane est venu accrocher le véhicule TD
25/01/2019	30858	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	En tournant à gauche le véhicule TD a accroché un bloc en béton
13/02/2019	100424	Auto Dommages Matériels	0%	GAGNAC	Le véhicule TD s'est fait percuter à l'arrière par le tiers
23/01/2019	30884	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Le rétroviseur serait tombé tout seul !
28/01/2019	30869	Auto RC Corporel et Matériel	0%	PLAISANCE DU TOUCH	Le véhicule TD en s'arrêtant au passage piéton, s'est fait percuter par le tiers derrière lui
24/01/2019	30868	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	Le véhicule TD en s'arrêtant au feu rouge, s'est fait percuter par le tiers derrière lui
17/01/2019	30880	Auto Matériel sans tiers	100%	TOULOUSE	Sur une route en travaux, le véhicule TD a accroché un panneau
11/01/2019	30884	Auto Matériel sans tiers	0%	TOULOUSE	Un vélo est venu percuter le rétroviseur du véhicule TD brisant la glace
11/01/2019	30872	Auto Matériel sans tiers	0%	PECH BONNIEU	Amiable - Le tiers, un scooter, a embouti l'arrière du véhicule TD
11/01/2019	100427	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	En démarrant au feu vert, le véhicule a accroché une moto qui empiétait sur le sens de circulation inverse
10/01/2019	30870	Auto Dommages Matériels	0%	TOULOUSE	Le tiers, roulant sur la file d'à-côté, s'est rabattu sur le véhicule TD
08/01/2019	30888	Auto Matériel sans tiers	0%	MURET	Sur voie rapide le véhicule TD a reçu un caillou sur le parebrise
08/01/2019	102328	Auto Matériel sans tiers	0%	INCONNU	Le véhicule TD a reçu un caillou faisant un impact sur le parebrise

Annexe 7

Liasse fiscale 2019

(27 pages, celle-ci non comprise, non cotées)

Annexe 8

rapport de gestion approuvé lors de l'assemblée générale ordinaire
d'approbation des comptes 2019 de TPMR Toulouse
le 11 juin 2020 (4 pages - y compris celle-ci)

TPMR TOULOUSE
133 Chemin du Sang de Serp
31000 TOULOUSE

RAPPORT DE GESTION

Messieurs,

Nous vous avons réunis en Assemblée Générale des Associés afin de vous rendre compte de l'activité de votre Société au cours de l'exercice et soumettre à votre approbation les comptes arrêtés au 31 décembre 2019.

Nous vous demanderons également de vous prononcer sur la mise en harmonie des statuts : modification des articles 20 et 25.

FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Après une prolongation de six mois du contrat précédent, la société TPMR Toulouse a renouvelé son contrat avec TISSEO SMTC en 2019. Ce nouveau contrat a démarré le 1er juillet 2019 pour six ans. Au regard de la loi LOM notamment, un avenant a été signé avec effet au 1er juillet 2019 pour un an.

ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ EN 2019

Le chiffre d'affaires s'est établi à 6.186 K€ contre 5.321 K€ en 2018, en hausse de 16 %.

Le résultat d'exploitation s'élève à +230 K€ contre -363 K€ en 2018.

Le résultat financier est de -4 K€, principalement constitué des intérêts des comptes courants.

Le résultat exceptionnel ressort à -23 K€, lié à la notification du contrôle URSSAF reçue en juillet 2019.

Le résultat net est positif à +202 K€.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20201217-20201216-4-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

EVENEMENTS INTERVENUS DEPUIS LA CLOTURE DE L'EXERCICE

L'activité de l'entreprise a été impactée de manière directe ou indirecte par l'épidémie de Covid-19 dès la mi-mars 2020 entraînant notamment des réductions ou arrêts de services et d'autres conséquences dans la gestion des opérations. A la date d'arrêté des comptes, les incidences de cet événement sur l'activité et la situation financière de la société ne peuvent être déterminées précisément. Cet événement ne remet cependant pas en cause l'hypothèse d'arrêté des comptes pour l'exercice clos au 31 décembre 2019 selon le principe de continuité d'exploitation, la société bénéficiant notamment de la centrale de trésorerie du Groupe Transdev pour gérer sa trésorerie courante et du soutien financier de ses actionnaires et de la société Transdev Group pour les 12 prochains mois. Dans cet environnement incertain, et afin de préserver la position de trésorerie de la société, les actionnaires de la société ont décidé de ne pas distribuer de dividendes en 2020 à l'issue de l'exercice clos au 31 décembre 2019.

PERSPECTIVES 2020

En termes d'activité, 2020 sera marquée par la fin de l'avenant 1 qui pourrait être prolongé sur le second semestre 2020.

INTEGRATION FISCALE

Votre société a intégré le Groupe d'intégration fiscale Transdev Group à compter du 1^{er} janvier 2012.

PARTICIPATION DES SALAIRES AU CAPITAL DE LA SOCIETE

Conformément aux dispositions de l'article L 225-102 du Code de Commerce, nous vous précisons que les salariés ne possèdent aucune action de la Société au 31 décembre 2019.

ACTIVITES EN MATIERE DE RECHERCHE ET DE DEVELOPPEMENT

Eu égard à l'article L 232-1 du Code de commerce, nous vous informons que la Société n'a effectué aucune activité de recherche et de développement au cours de l'exercice écoulé.

DELAIS DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS ET DES CLIENTS

Conformément aux dispositions de l'article D.441 - 4 du code de commerce, nous vous précisons les informations relatives aux délais de paiement des fournisseurs et des clients

Article D.441 L-1° : Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441 L-2° : Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)	0 jour (indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)

(A) Tranches de retard de paiement

Nombre de factures concernées						24						11
Montant total (TTC) des factures concernées	395 682,67	62 987,46	35 844,46	216,00	206,59	99 254,51	5 471,74	0,00	0,00	0,00	15 818,13	15 818,13
Pourcentage du montant total (TTC) des achats de l'exercice		1,79%	1,02%	0,0%	0,0%	2,83%						
Pourcentage du chiffre d'affaire (TTC) de l'exercice							0,0%	0,0%	0,0%	0,22%	0,22%	

(B) Factures exclues de (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées

Nombre de factures												
Montant total (TTC) des factures exclues												

(C) Délai de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L441-6 ou article L443-1 du code de comm

Délai de paiement utilisé pour le calcul des retards de paiement												
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20201217-20201216-4-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

DEPENSES NON DEDUCTIBLES FISCALEMENT

Conformément aux dispositions des articles 223 quarter et 223 quinquies du Code Général des Impôts, nous vous précisons que les comptes de l'exercice écoulé ne prennent en charge aucune somme correspondant à des dépenses non déductibles du résultat fiscal.

RESULTATS DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Néant

1) PROPOSITION DE RÉSOLUTIONS

Nous vous proposons d'affecter le bénéfice de l'exercice s'élevant à 202.423,54 euros de la façon suivante :

- Bénéfice de l'exercice 2019	202.423,54 Euros
- Report à nouveau	101.955,74 Euros

Soit un total de	304.379,28 Euros

qui sera affecté de la manière suivante :

- Report à nouveau	304.379,28 Euros

Total	304.379,28 Euros

Conformément aux dispositions légales, nous vous rappelons l'évolution du dividende des trois exercices précédents comparés à celui de l'exercice 2019 :

	2016	2017	2018	2019
Nombre d'actions	3 700,00	3 700,00	3 700,00	3 700,00
Dividende net unitaire	0,00 €	13,00 €	8,00 €	0,00 €
Montant total distribué	0,00 €	48 100,00 €	29 600,00 €	0,00 €

Après que Monsieur le Commissaire aux Comptes vous aura donné lecture de ses rapports, nous vous demanderons de bien vouloir approuver les comptes de la Société et l'affectation des résultats.

Nous soumettrons également à votre agrément les opérations relevant des Articles L227-10 et suivants du Code Commerce.

Nous vous prions de donner quitus de sa gestion au Président en fonction au cours de l'exercice dont les comptes viennent de vous être présentés.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20201217-20201216-4-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020

2) MISE A JOUR DES STATUTS

Suite aux différentes modifications législatives intervenues récemment, nous vous proposons de mettre à jour les articles 20 et 25 relatifs aux Commissaires aux Comptes et à l'établissement d'un rapport de gestion.

Si vous acceptez ces propositions, nous vous demanderons de voter les résolutions soumises à vos suffrages.

Fait à Toulouse,
Le 27.05.2020
Le Président

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20201217-20201216-4-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2020
Date de réception préfecture : 17/12/2020