



tisseo.fr



RAPPORT GENERAL D'ACTIVITE 2021



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

● OFFRE ET QUALITÉ DE SERVICE ● INNOVATION ● ENVIRONNEMENT ● SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL ●
● TECHNOLOGIE ● PROGRESSION DU RÉSEAU ● LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITÉS ● ÉVÉNEMENTS ●

2021

● OFFRE ET QUALITÉ DE SERVICE ● INNOVATION ● ENVIRONNEMENT ● SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL ●
● TECHNOLOGIE ● PROGRESSION DU RÉSEAU ● LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITÉS ● ÉVÉNEMENTS ●

Depuis deux ans maintenant, l'entreprise a fait face avec responsabilité à un contexte sanitaire fortement impactant pour nos collaborateurs, pour le trafic voyageurs, pour les recettes, et plus généralement l'équilibre économique de notre activité. Après le choc de 2020, l'année 2021 nous a donné l'espoir de retrouver nos clients habituels, avant d'en voir un certain nombre nous abandonner à nouveau.

Nos agents se sont fortement impliqués dans la gestion quotidienne du service. Je tiens très sincèrement à les féliciter d'autant que je mesure que l'empreinte de cette épidémie n'a pas été neutre sur notre « état psychologique » et notre niveau de fatigue.

Dans ce contexte, et toujours à l'écoute de nos clients, nous avons continué à promouvoir notre activité en adaptant nos offres de services à la fréquentation, nous avons déployé le métro à 3 heures du matin le jeudi, nous avons été inventifs en créant l'abonnement 30 jours 30 déplacements pour faire revenir à nous une partie des télétravailleurs. Nous avons aussi lancé l'expérimentation de l'arrêt à la demande en soirée, renouvelé l'informatique qui pilote la ligne B du Métro, rénové le parc bus en grand nombre, avancé sur le renouvellement des escaliers mécaniques de la Ligne B du Métro, inauguré la station GNV de Colomiers, lancé les investissements en rames de tramway supplémentaires et préparé en parallèle de nombreux chantiers qui verront le jour dès 2022.

Au-delà de ces nouveautés qui mobilisent de nombreuses équipes, nous avons continué à réformer notre organisation et porté à la discussion et à l'échange un certain nombre de thématiques centrales sur lesquelles il nous faut rester vigilant : la sécurité de nos collaborateurs abordée de manière collective et pédagogique à l'occasion de l'opération menée autour de la prévention des accidents du travail, la protection des équipes avec l'évolution du service Prévention et Lutte contre la Fraude dont l'organisation et la mise en place concrétisent une volonté affirmée de positionner l'encadrement au cœur des équipes de terrain dans une relation forte d'accompagnement et de soutien, et le respect des personnes en veillant sans relâche à lutter contre les comportements ou attitudes sexistes au sein de nos propres équipes.

En 2021, notre activité fut dense, notre adaptation permanente, notre réactivité quotidienne, et notre implication très soutenue...

SOMMAIRE

BILAN D'ACTIVITE 2021.....	6
1. ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE.....	7
1.1 L'Offre Commerciale	7
1.1.1 L'Offre de Transport	7
L'offre BUS	8
L'offre METRO.....	14
L'offre TRAM.....	16
1.1.2 Les services aux clients.....	18
1.2 Fréquentation.....	20
1.3 Recettes commerciales.....	37
1.3.1 Recettes Trafic.....	38
Répartition des ventes par catégorie de titres	39
Ratios de Recette trafic	40
Répartition des ventes par canaux de distribution.....	41
Répartition des ventes par clientèle et profils.....	41
1.3.2 Recettes annexes Transport.....	43
Recettes accessoires : 1.3 M.€.....	43
Amendes	45
Autres recettes	45
2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU	46
2.1 Plan d'action.....	46
2.2 L'ambiance sur le réseau	48
2.3 Enquête fraude.....	48
3. PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION.....	49
3.1 Performance Globale.....	49
3.2 Performance par mode.....	50
3.2.1 BUS	50
Performance de l'exploitation	50
Performance technique	52
Qualité produite et perçue	59
3.2.2 METRO	61
Performance de l'exploitation	61
Performance technique	64
Performance économique	65
Qualité produite et perçue	66
3.2.3 TRAMWAY	68
Performance de l'exploitation	68
Performance technique	69
Performance économique Tramway	70
Qualité produite et perçue	71
3.3 Qualité de service : au cœur de la stratégie Tisséo Voyageurs	73
3.4 Développement durable et responsabilité sociétale : une démarche inscrite dans notre culture d'entreprise.....	74
3.5 Ressources Humaines.....	77
3.6 Politique Sureté / Sécurité.....	81
4. MAITRISE DES ENJEUX FINANCIERS	83

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

4.1	<i>Exécution section fonctionnement</i>	83
4.1.1	Compte d'Exploitation	83
4.1.2	Rémunération et Recettes d'activité	84
4.1.3	Dépenses d'Exploitation	88
4.2	<i>Dépenses par nature, mode, et coûts des unités d'œuvre.</i>	91
4.3	<i>Compte de Gestion du réseau</i>	94
4.3.1	Dépenses d'investissement	95
	Investissements propres à l'Epic	95
	Opérations pour le compte de Tisséo Collectivités	98
4.3.2	Recettes d'investissement	98
4.3.3	Solde cumulé de la section investissement	99
ANNEXES		100
Annexe 1 - Programmation Kilométrique 2021 en propre par ligne		102
Annexe 2 - Liste des modifications d'offre transport intervenues entre 2020 et 2021		106
Annexe 3 - Programmation 2021 Services Affrétés par ligne		108
Annexe 4 - Socle Grille tarifaire en vigueur en 2021		110
Annexe 5 - Compte d'exploitation détaillé		112
Annexe 6 - Indices d'actualisation CSP		118
Annexe 7 - Calcul des réfections		121
Annexe 8 - Liste des projets d'investissement 2021		123
Annexe 9 - Rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale		127

BILAN D'ACTIVITE 2021

1. ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE

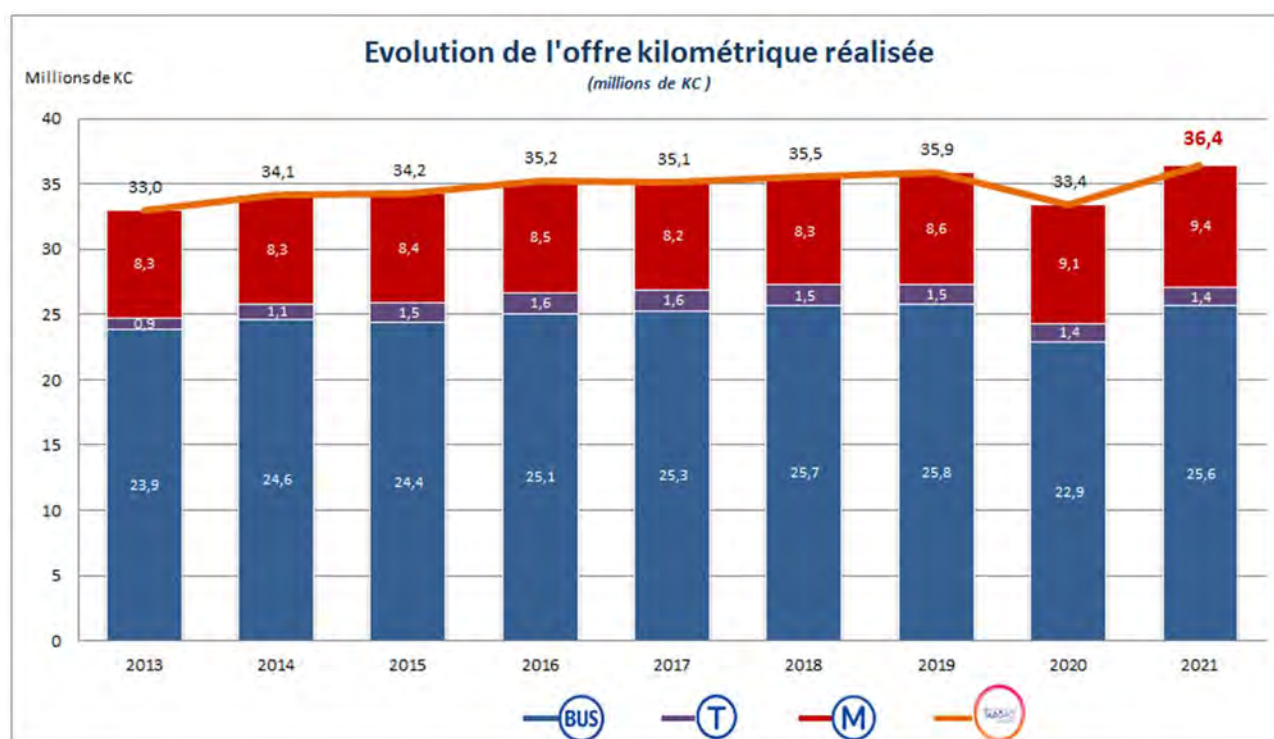
1.1 L'Offre Commerciale

Chaque année, pour transporter davantage de clients et en attirer de nouveaux sur le réseau, l'offre de transport est repensée et adaptée sous la direction de l'Autorité Organisatrice, avec l'appui de l'Exploitant.

La réalité de 2021 en a encore été autrement avec en particulier l'instauration d'un couvre-feu sanitaire durant tout le premier trimestre, puis des mesures de déconfinement progressives jusqu'à la fin juin.

1.1.1 L'Offre de Transport

« De janvier à juin, l'offre proposée par Tisséo s'est adaptée aux mesures sanitaires Covid »

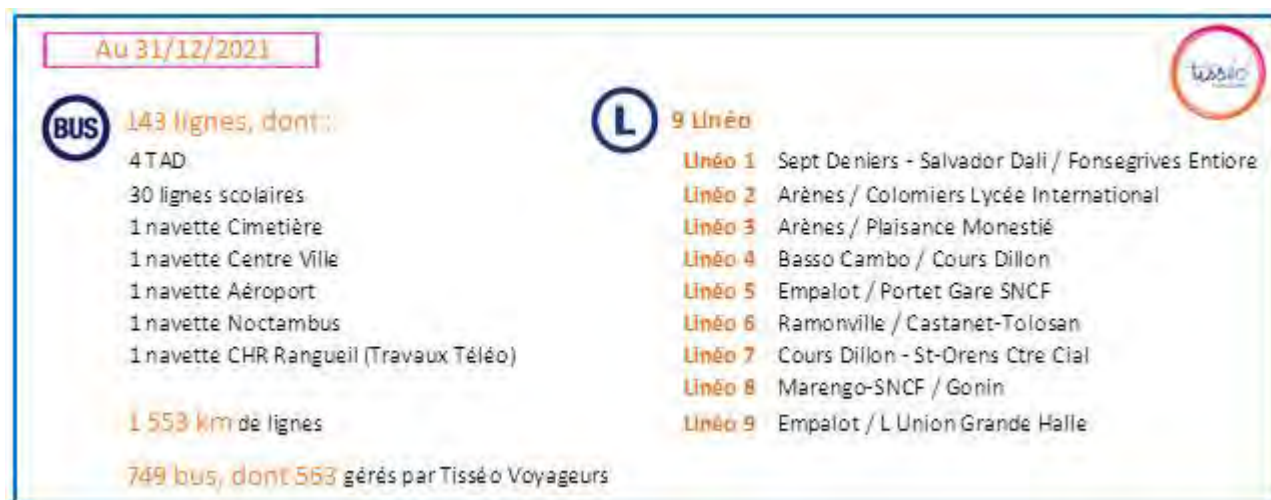


En 2021, l'offre réalisée par Tisséo Voyageurs est de **36,4 millions de kilomètres commerciaux** pour une programmation budgétaire de 38,6 millions de kms (- 5,5%), très majoritairement contrariée par l'impact des mesures sanitaires de début d'année.

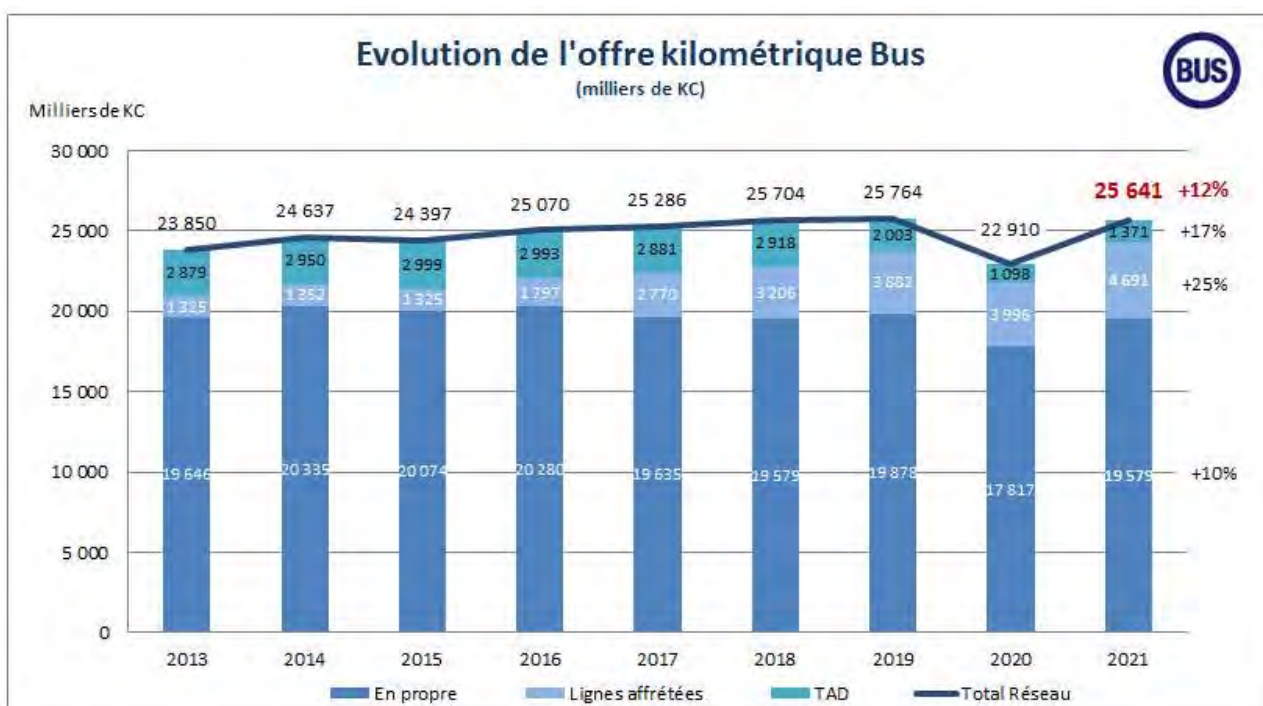
Il convient cependant de noter que le niveau de production est tout de même resté soutenu en regard des années précédentes, avec une réalisation en **hausse de 9% par rapport à l'année précédente** (+ 3 millions de kc), et surtout **une offre supérieure de 1,5% (+ 530 000 KC) à l'année référence 2019**, essentiellement liée à l'évolution de l'offre du mode métro et à la bonne tenue de l'offre bus.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

L'offre BUS



La **programmation kilométrique** de l'offre Bus s'est élevée **25,9 millions de kms commerciaux en 2021** pour un budget établi à 26,6 millions avec **une réalisation de 25,6 millions de kms, quasiment équivalente à 2019 (- 0,5 %)**, avec un taux de sous-traitance de 23,6% :



Basées sur notre expérience et les contributions de nos clients, des créations de lignes et des modifications de dessertes ont vu le jour en septembre, permettant ainsi d'améliorer le niveau de service et la pertinence du maillage :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

→ Création de la Ligne 25

Cette nouvelle ligne relie l'**Oncopole à Colomiers**, en passant par Tournefeuille, avec une fréquence de 10 min en heure de pointe, et une amplitude horaire de 6h à 21h. La voie en site propre existante des Ramassiers et les nouveaux couloirs réservés sur l'avenue Eisenhower garantissent un gain de temps important et une régularité du service. Hyperconnectée, cette ligne propose par ailleurs de nombreuses correspondances : au pôle d'échange de Basso-Cambo (Métro), au TER dans Colomiers, aux Linéo 2.3.4.5, et très prochainement à Téléo au niveau de l'Oncopole.

TISSÉO LANCE LA LIGNE 25

COLOMIERS > TOURNEFEUILLE > ONCOPOLE



Dès le 30 août 2021, embarquez à bord de la ligne de **25** qui va révolutionner votre quotidien : la voie idéale pour relier l'ouest et le sud !



une amplitude horaire large

Avec un service de 6h à 21h du lundi au vendredi, la ligne de **25** s'adresse aussi bien à ceux qui commencent tôt qu'à ceux qui finissent plus tard.

un passage toutes les 10 minutes en heures de pointe

Avec des passages fréquents, vous n'attendrez pas bien longtemps la nouvelle ligne de **25** conçue pour répondre aux besoins des salariés.

- de temps dans les bouchons, c'est + de temps sous la couette

La voie en site propre existante des Ramassiers et les nouveaux couloirs réservés sur l'avenue du Général Eisenhower, garantissent un gain de temps important sur votre parcours et une régularité du service même en heure de pointe !

LE SAVIEZ-VOUS ? Plusieurs carrefours à feux sont équipés du système radio « Comatis » permettant d'adapter le cycle du feu tricolore lorsque le bus est en approche pour plus de fluidité.

des correspondances Métro, Linéo et bientôt Téléo !

Hyperconnectée, cette ligne de bus propose de nombreuses correspondances au pôle d'échange de Basso-Cambo (Métro) à mi-chemin, au TER aux gares des Ramassiers et du centre de Colomiers, aux Linéo 2.3.4.5 tout au long de son parcours et prochainement une connexion à Téléo à l'Oncopole. La ligne de **25** assure une transition rapide avec le réseau global de l'agglomération toulousaine.

un accès direct à votre entreprise

La ligne de **25** dessert des milliers d'emploi. Rendez-vous sur notre calculateur d'itinéraire pour découvrir votre temps de parcours et la solution la plus adaptée à vos besoins.

Votre temps de parcours



25 78 + Téléo = 85 000
emplois desservis entre
Maulèpe et Colomiers Gare



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de mise en œuvre : 21/10/2022

→ En 2021, ce service représente une offre de 141 342 km, et sera de 393 000 km en année pleine.

CE QUI CHANGE SUR LE RÉSEAU

avec l'arrivée de la ligne de bus 25

➔ Les lignes 53 Basso Cambo / Tibaous et 32 Colomiers Ramassiers Gare / Brax Maudinat évoluent suite à l'arrivée de la ligne 25 et pour une meilleure efficacité.



A Colomiers, la ligne de bus 32 reprend un itinéraire plus direct, et dans Pibrac, passe en cœur de ville pour assurer la desserte du lycée Mandela. Elle y dessert aussi désormais les futurs quartiers de Mesples Mayrou et du parc de l'Escalette. Enfin, le terminus de Brax est déplacé jusqu'au quartier Maudinat et dessert la gare SNCF pour favoriser l'intermodalité avec le réseau ferré.



L'itinéraire de la ligne 53 est raccourci à Basso-Cambo. Le tronçon Basso–Oncopole étant désormais desservi par la nouvelle ligne 25.

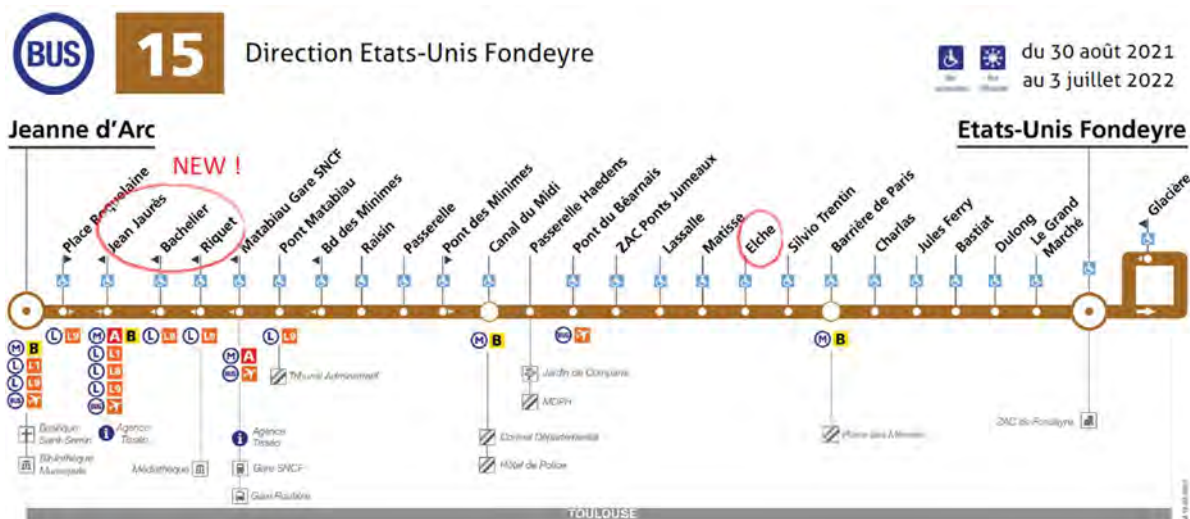
➔ Au total, ces modifications de service représentent en 2021 une optimisation de 26 000 km sur la 53 (- 75 000 en année pleine) , et de 4 100 Km sur la ligne 32 (-11 500 km en année pleine).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

➔ Et quelques améliorations des services pour accompagner la rentrée de septembre 2021 :

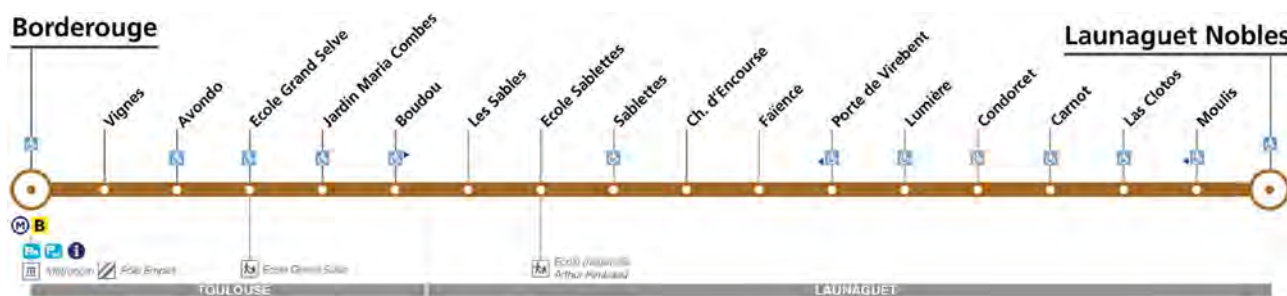
• La ligne **15** Jeanne d'Arc / Etats-Unis Fondeyre devient plus directe :

L'itinéraire de la ligne 15 est modifié avec un parcours plus direct, plus rapide, par les boulevards de Suisse et Silvio Trentin qui accueillent désormais un nouvel arrêt à l'intersection de l'avenue d'Elche. Les arrêts Jacquard, J.B. Dumas, Grand Verger et Pescadoure ne sont plus desservis. En direction de son terminus Jeanne d'Arc, la ligne emprunte désormais les allées Jean-Jaurès depuis la Gare SNCF Matabiau. Trois nouveaux arrêts sont implantés sur la ligne : **Riquet, Bachelier et Jean-Jaurès**. L'arrêt Place Schuman rue Bayard n'est plus desservi.



L'amplitude horaire de fonctionnement et les fréquences de passage restent inchangées, et dans le même temps, ce nouvel itinéraire de la ligne **15** par le Boulevard de Suisse a permis de soulager la ligne 70 qui supportait une charge importante sur ce secteur en heure de pointe.

• La ligne **26** Borderouge / Launaguet Nobles est modifiée et améliore sa desserte :



L'itinéraire de la ligne de bus 26 est modifié avec un nouveau parcours pour mieux desservir le quartier Grand Selve en empruntant désormais les rues Avondo et Froideterre. *Les arrêts Fénelon, Froideterre et Grand Selve ne sont plus desservis par cette ligne.* Les horaires de fonctionnement et les fréquences de passage restent inchangés.

➔ Au total, ces modifications représentent une optimisation de 2 000 km en année pleine.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de mise en service : 21/10/2022

• La ligne **121** Tournefeuille Les Chênes / La Salvetat Apouticayre créée à titre d'expérimentation :

Depuis le 30 août, Tisséo expérimente la ligne 121 pour relier la zone d'habitat du chemin de Peyrette aux commerces et services du centre-ville de Tournefeuille et desservir la ZAC de l'Apouticayre et le cœur de la ville de la Salvetat-Saint-Gilles.



à compter du 30 août 2021 pour :

- relier la zone d'habitat du chemin de Peyrette aux commerces et services du centre-ville de Tournefeuille
- desservir la ZAC de l'Apouticayre et le cœur de ville de la Salvetat-Saint-Gilles

Connexions :

- L13 : Plaisance · Tournefeuille · Arènes (M A)
- BUS 21 : Colomiers · Tournefeuille · Basso Cambo (M A)
- BUS 55 : Colomiers Gare SNCF · Tournefeuille · Plaisance Monestié
- BUS 63 : Tournefeuille · Colomiers · Compans Caffarelli (M B)



Vos expériences et vos contributions nous permettent d'améliorer le réseau BUS à proximité de chez vous !



Elle circule du lundi au vendredi de 6h25 à 19h35, avec une fréquence de 30 mn en heure de pointe et 60 min en heure creuse

→ Au total, cette expérimentation représente une offre supplémentaire de 36 000 km, en 2021 et de 107 000 km en année pleine.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022



FOCUS LINEO 2021

Le réseau Linéo en 2021



Linéos prochainement en service

- L10** Toulouse – Nord Agglomération
> Mise en service en septembre 2022
- L11** Basso Cambo - Frouzins
> Mise en service en janvier 2023

Production et fréquentation

L'offre kilométrique Linéos et V/K

Total : 5 686 061 KC soit 22% de l'offre Bus et 16% de l'offre Réseau

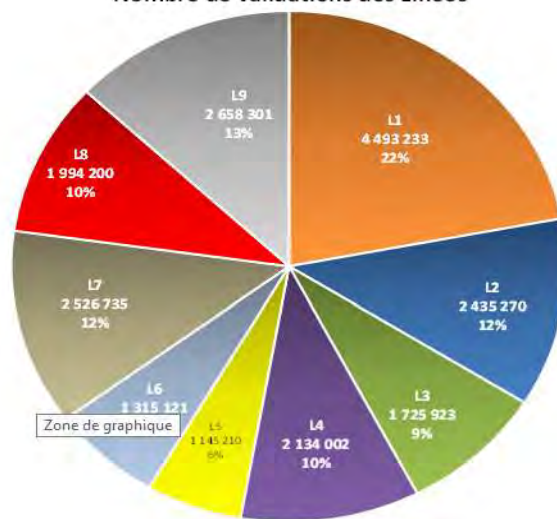


Performance des Linéos

Vitesse commerciale moyenne



Nombre de validations des Linéos

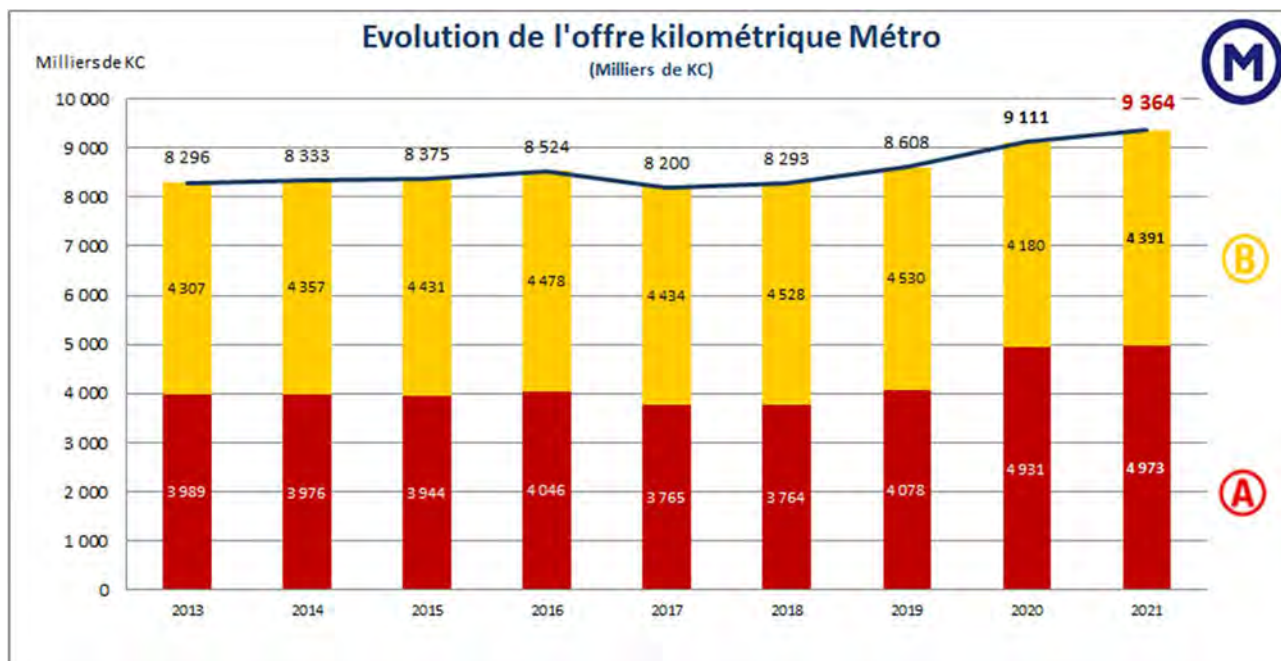


20 427 995 Validations en 2021
soit 39 % du réseau Bus et 14 % du réseau total

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022



- Avec un taux de réalisation de 99,1% par rapport à l'offre appliquée et de 90,5% par rapport à la programmation budgétaire (impact mesures covid), la **production** du Métro approche les **9,4 millions de kms commerciaux en 2021**.



Elle est en hausse de 2,8% (+ 252 700 KC) par rapport à l'année précédente. La ligne A a augmenté légèrement de 0,8% (+ 41 800 KC) avec une offre qui était restée soutenue en 2020 pour assurer la distanciation sanitaire. La ligne B augmente plus significativement de 5% (+ 210 900 KC) avec des ajustements d'offre liés au regain de fréquentation.

Essentiellement en raison des mesures de couvre-feu intervenues en début d'année, ces évolutions représentent 986 000 KC de moins (- 9,5%) que les prévisions budgétaires, soit - 535 000 KC sur la ligne A et - 451 000 KC sur la ligne B.

➔ Le Jeudi 3 H du matin :

Depuis le jeudi 2 septembre, Tisséo Voyageurs renforce son offre de soirée en proposant un service métro jusqu'à 3h le jeudi soir, en plus des vendredis et samedis soir sur les lignes A et B.

Accusé de réception en préfecture
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022



Eh oui !
Le métro **jusqu'à 3h**
c'est aussi **le jeudi**.



Eh oui !
Le métro **jusqu'à 3h**
c'est aussi **le jeudi**.



Eh oui !
Le métro **jusqu'à 3h**
c'est aussi **le jeudi**.

LE JEUDI, LE MÉTRO CIRCULE JUSQU'À 3 H DU MATIN

Cette mesure initialement prévue pour 2020 avait été reportée en raison de la situation sanitaire. Tisséo accompagne la rentrée 2021 et la reprise de l'activité culturelle, socio-économique en offrant un service métro étendu. Notre réseau de nuit est maintenant performant et attractif : le prolongement du métro jusqu'à 3h en soirée du jeudi complète les dessertes tram et bus de nuit. Les Linéo (L1 à L9), six lignes de bus (18, 39, 44, 78, 79, 106) et les TAD 119 et 120 assurent les déplacements des voyageurs depuis le Cours Dillon, Marengo-SNCF, Balma-Gramont, Ramonville ou Aéroconstellation. L'ancien service de bus Noctambus qui assurait la desserte de nuit avant la crise sanitaire a été interrompu après le lancement de la nouvelle offre métro.

→ Ce nouveau service représente en 2021 une offre supplémentaire de 55 000 km sur la partie métro, et s'accompagne d'un rallongement des amplitudes sur la partie bus (+ 4 600 Kc) et tramway (+ 2 000 Kc). En année pleine ce service représente la création de 141 000 Kc supplémentaires.

LA NUIT

Avec le métro, l'offre de transport de nuit s'étoffe. Et elle ne concerne pas que les Toulousains, puisque les habitants de la périphérie et les visiteurs ont la possibilité d'utiliser les parcs-relais de plusieurs stations pour accéder en ville avec le seul ticket Tisséo.

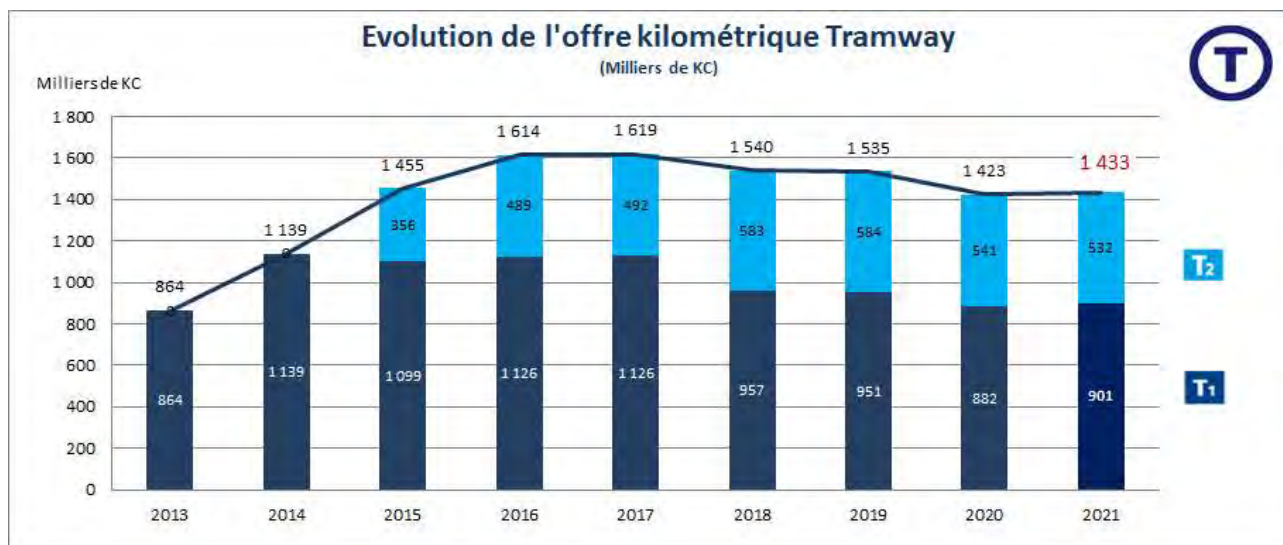
Métro jusqu'à 3h du matin, réseau de soirée, Parcs-Relais... Tisséo rend la ville plus facile, plus sûre et plus belle la nuit.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

L'offre TRAM



La programmation kilométrique de l'offre Tramway s'est élevée à **1,4 millions de kms commerciaux en 2021**. Elle demeure quasi-stable par rapport à 2020 (+ 0.7%), avec l'effet année pleine du prolongement au Meet (+ 13 600 kc), du prolongement jeudi soir (+ 2 000 kc), de quelques ajustements de tables horaires vacances (+ 1 000 kc), et une branche T2 Aéroport toujours moribonde du fait des mesures sanitaires de début d'année.



Le taux de réalisation par rapport à l'offre appliquée est de 99,5%, et de 90,2% par rapport à la prévision budgétaire, soit – 155 900 KC.



Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022

→ Partenariat avec le Festival des Lanternes de Blagnac :

A l'occasion du Festival des Lanternes, la ligne T1 a été renforcée jusqu'à 23h00 tous les soirs du 1^{er} décembre 2021 au 1^{er} février 2022 avec un passage toutes les 8 à 10 minutes pour amener les visiteurs au cœur de l'exposition.

Ce trajet dure environ 30 minutes pour rejoindre le Festival en combinant métro + tram depuis Jean Jaurès, avec de nombreuses possibilités de parkings en P+R :

- P+R Arènes (Tram T1) jusqu'à Place du relais ou Odyssud => 20 min
- P+R Basso Cambo (Métro A jusqu'à Arènes puis Tram T1) jusqu'à Place du relais ou Odyssud => 30/35 min
- P+R Aéroconstellation (Tram T1) jusqu'à Odyssud => 10/12 min



Ticket Collector



Covering Tramway



1.1.2 Les services aux clients

Dans la continuité de 2020, l'année 2021 a été marquée par les différentes mesures de restriction des déplacements, et ce jusqu'au 20 juin, date de levée du dernier couvre-feu. L'action de la direction clientèle a donc été en priorité encore orientée vers :

L'adaptation de l'offre de transport pour permettre la meilleure adéquation possible avec les besoins de la population.

La poursuite et la consolidation des mesures de protection et d'information mis en place au début de la pandémie pour rassurer nos voyageurs.

Pour autant, les opérations de développement et d'amélioration du service à la clientèle ont été maintenues :

L'assurance d'être transporté dans des conditions sanitaires optimales :



En toute sécurité, nos agents sont mobilisés pour **gérer l'affluence** sur le réseau et rappeler les gestes barrières.

Nous procédons à des **nettoyages désinfectants** quotidiens de nos véhicules et de nos espaces avec des produits virucides, avec un soin particulier apporté à toutes les surfaces de contact.

Nous mettons à disposition des voyageurs des **distributeurs de gel** hydroalcoolique dans l'ensemble de nos stations et agences.

Nous déployons une **signalétique adaptée** : des marquages au sol pour laisser une distance entre vous sur les quais et dans certaines stations pour faciliter les flux d'entrée et de sortie.

Nous maintenons : **l'ouverture automatique des portes** des trams et des bus, la vitre de protection des conducteurs en position levée à bord des bus, l'obligation de port du masque pour le conducteur sauf s'il est séparé physiquement par une paroi fixe ou amovible (en application du Décret 2020-1310 (Article 15) du 29 octobre 2020).

Nous demandons au voyageur d'essayer, dans la mesure du possible, d'anticiper son trajet en achetant et **en rechargeant à distance les titres** de transports.

Il est possible de privilégier les démarches administratives à distance avec **l'e-Agence**, rubrique «Actualisation de mes droits» ou sur nos distributeurs automatiques de titres présents dans les stations de métro et sur les quais du tram.

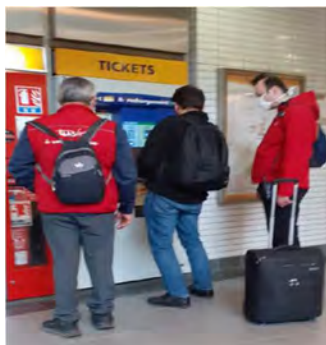
Humaniser le réseau grâce aux A.I.R :

Depuis le lundi 3 mai, les **Ambassadrices et Ambassadeurs Information Réseau (AIR)**, s'engagent dans une mission de fidélisation de notre clientèle :

✓ Accompagner les voyageurs sur le réseau,

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- ✓ Assurer la promotion de nos services,
- ✓ Et contribuer à la qualité de service.



Les AIR rejoignent la direction clientèle et développent maintenant l'accueil de nos passagers dans les espaces où se concentre la plus forte densité de voyageurs : les stations de métro et de tram, les gares d'échanges, les bus et même les P+R.

Mobiles, ils essaient les services à la clientèle sur tout le réseau : humaniser le cœur du réseau avec une touche de bienveillance, le sourire, de la disponibilité pour renseigner, pour présenter toutes nos offres de mobilité, avec pour but de mieux fidéliser nos clients.

Et toujours l'esprit de conquête commerciale et de fidélisation avec Clubéo :

Avec **6 000 clients de plus** que l'année dernière, le programme de fidélisation dépasse les **75 650 adhérents** au 31 décembre 2021. Il est toujours resté très dynamique dans ses offres et sa communication, et plus particulièrement dans ces périodes difficiles :

Un vent de renouveau souffle sur Clubéo en ce printemps 2021 !



« Premium et chic » sont les maîtres mots du nouveau positionnement de Clubéo pour illustrer une montée en gamme.






Tisséo célèbre le **MADE IN ICI** sur Clubéo !

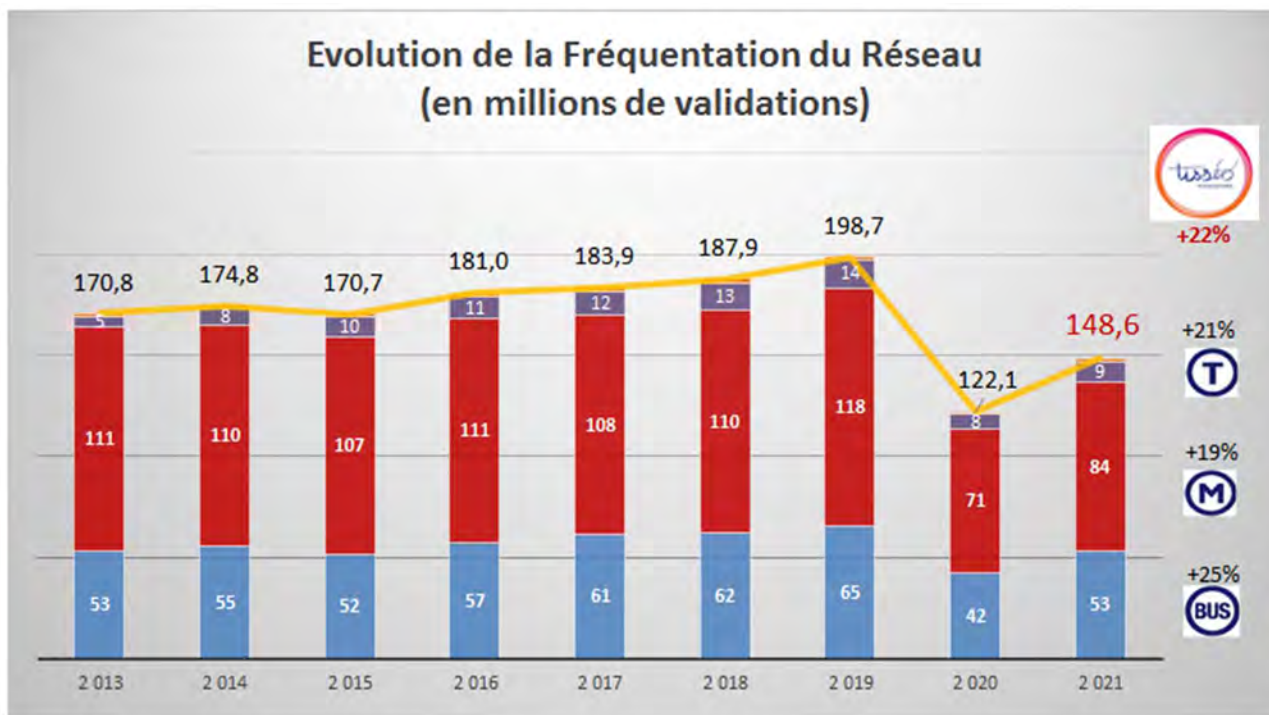
Faites le plein de cadeaux locaux sur clubeo.tisseo.fr !
Du 1^{er} au 12 février, c'est l'occasion de découvrir le programme de fidélité qui récompense vraiment la mobilité ou de miser vos points.

Tisséo Voyageurs s'adapte pour **soutenir les habitants de l'agglomération toulousaine et aider les acteurs locaux**. La nouvelle campagne Clubéo, à partir du 1er février, met en avant le « made ici » : les commerçants toulousains offrent des lots à gagner par tirage au sort via notre programme de fidélité.

Avec cette **nouvelle identité visuelle**, Tisséo souhaite à travers son programme de fidélité proposer des expériences privilèges à ses adhérents. Gastronomie, bien être, shopping, culture, sport, évasion : des offres partenaires diversifiées pour se faire plaisir tout au long de l'année et récompenser la mobilité responsable de nos voyageurs. La campagne de communication s'est déroulée au mois de juin.

1.2 Fréquentation

■ Avec **148,6 millions de validations** pour **102,6 millions de déplacements**, la fréquentation 2021 retrouve une dynamique avec une hausse de **22% par rapport à 2020**, soit près de **27 millions de validations supplémentaires**.

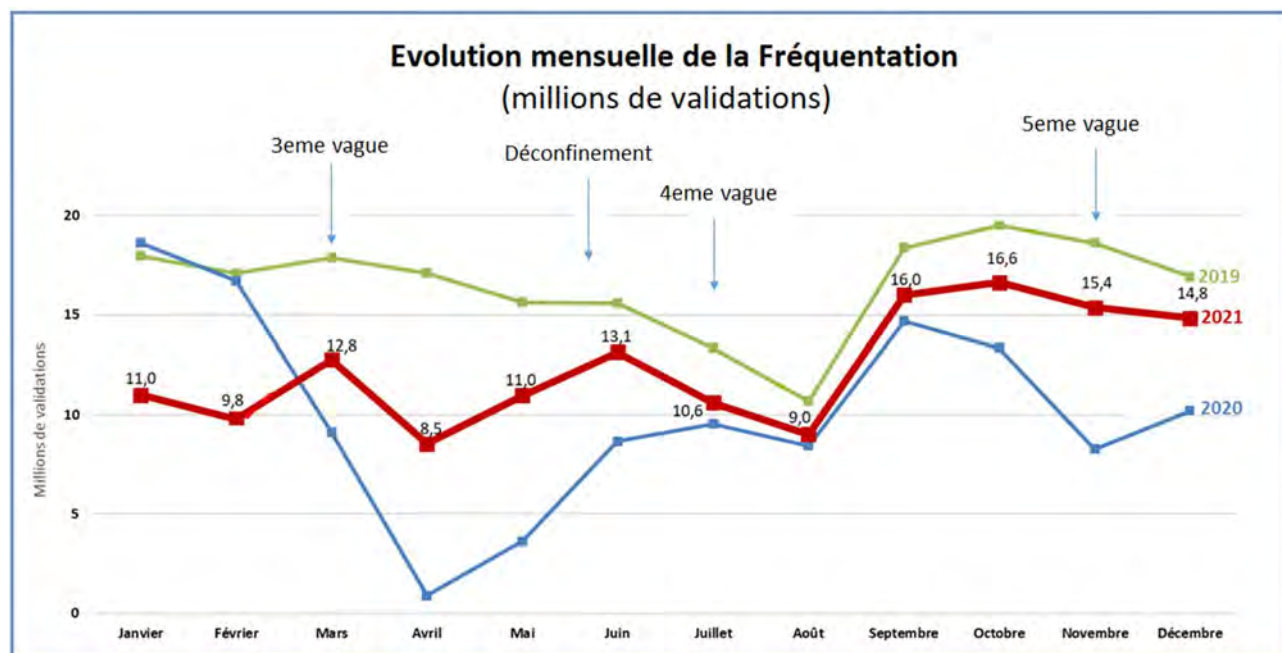


Un pic de fréquentation sur le réseau pour l'année 2021 a été atteint le vendredi 15 octobre avec 686 338 validations. Mais l'année 2021 demeure cependant très fortement impactée par les mesures de restrictions sanitaires du premier semestre et termine l'année 25% en dessous des années avant Covid.



Accusé de réception : préfecture
031-25-00086-2022-21-20221019-3-2D-DE
Date de transmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Malgré un premier semestre impacté par les mesures de couvre-feu et de confinement, on retrouve sur le second semestre un niveau et une saisonnalité proches de l'année 2019 :



FREQUENTATION ANNUELLE :

Millions de Validations	REALISATION 2021			2020	Evolution Vs 2019		
	Millions Val	Evolution vs 2020		Millions Val	Millions Val	Evolution	
	148,6	+26,5	+21,7%	122,1	198,7	-50,0	-25,2%
 Linéo	52,7	+10,4	+24,5%	42,3	65,3	-12,6	-19,4%
	20,4	+3,5	+20,7%	16,9	25,3	-4,9	-19,2%
	29,2	+6,2	+26,7%	23,1	36,6	-7,4	-20,1%
	3,0	+0,7	+30,9%	2,3	3,4	-0,4	-12,0%
	84,4	+13,3	+18,7%	71,1	118,2	-33,8	-28,6%
	42,6	+6,7	+18,6%	35,9	59,3	-16,7	-28,2%
	41,8	+6,6	+18,8%	35,2	58,9	-17,1	-29,0%
	9,3	+1,6	20,5%	7,7	13,7	-4,4	-31,9%
	2,3	+1,3	122,7%	1,0	1,5	+0,8	52,1%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

→ Le **Bus** enregistre la « plus forte reprise » de fréquentation avec **+ 24,5%** par rapport à 2020, soit 10,4 millions de validations supplémentaires. La fréquentation du public scolaire explique essentiellement cette tendance, qui demeure tout de même 19% en dessous de 2019.

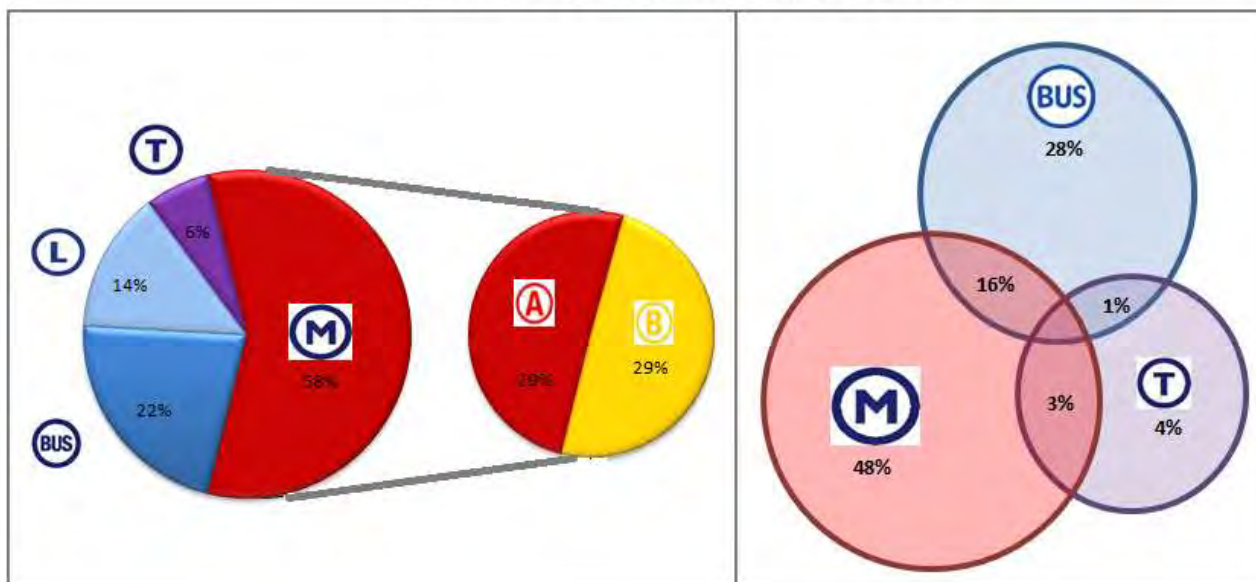
→ Le **Métro** reprend **18.7%** par rapport à 2020, soit plus de 13 millions de voyages supplémentaires, mais termine 28.6% en dessous de 2019 (- 33,8 millions de validations). Ce mode, très utilisé par les étudiants et actifs, voit sa fréquentation un peu plus impactée que les autres par la fermeture des facultés, écoles supérieures, et la mise en place du télétravail. Les tendances observées sont similaires sur la Ligne A et la Ligne B.

→ Le **Tramway** enregistre une croissance de **20.5%** par rapport à 2020, mais pour une fréquentation inférieure de près d'un tiers à 2019, et fortement perturbée par la très faible activité de l'aéroport et du transport aérien en général.

Répartition modale :

Les grands équilibres restent cependant maintenus, avec un Métro représentant 58 % des validations totales, à comparer à 62% en 2016. A noter que la ligne A et la ligne B représentent le même poids avec 29% pour chacune des lignes. Le bus représente quant à lui 36% de l'ensemble, dont 14% sur les 9 lignes Linéo, et le tramway 6%.

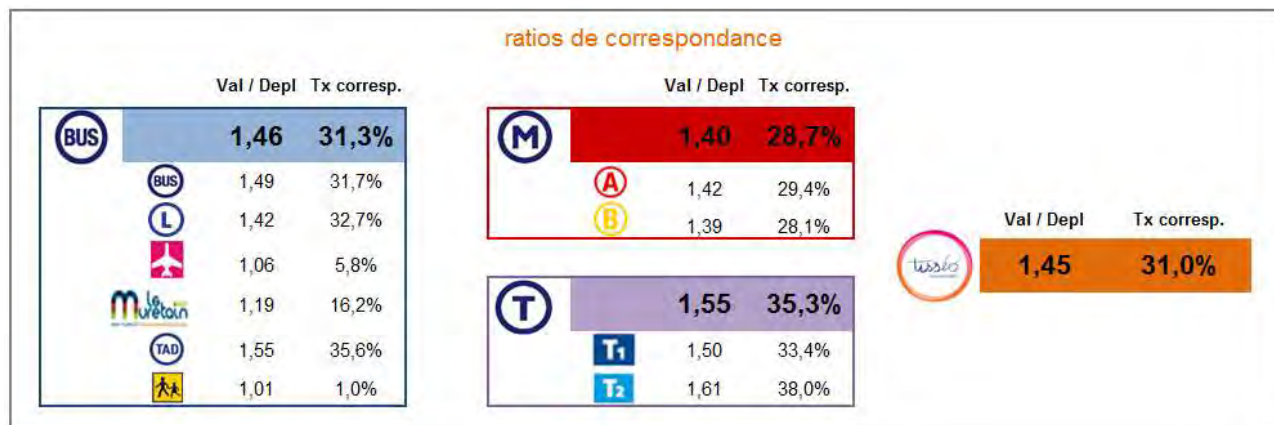
Répartition des validations par Modes



80% des voyages sont effectués en utilisant 1 seul mode à la fois. Ils se répartissent pour 48% sur le Métro, 28% sur le Bus et 4% sur le Tramway. Les combinaisons multimodales représentent quant à elles 20% des trajets, avec une prépondérance de la combinaison Métro + Bus qui représente 16% des validations.

031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Ratios de Correspondance entre Modes :



En 2021, 45% des déplacements sont effectués avec au moins une correspondance sur le réseau. Ces correspondances représentent 31% des validations. Ces taux sont globalement stables dans le temps, mais en légère augmentation sur l'ensemble des modes depuis ces deux dernières années (entre 0,2 et 0,4 points) du fait de la situation de crise qui a changé quelques habitudes et les poids des correspondances.



Le mode BUS affiche **52,7 millions de validations en 2021**, et **augmente de 24,5%** par rapport à 2020. Il représente aujourd'hui **36% de la fréquentation globale** du réseau et a enregistré sa plus forte fréquentation de l'année le 9 septembre, avec 242 405 validations pour ce seul jour. *Le record restant celui du mardi 7 janvier 2020, avec 303 913 validations.*

Le classement du Top 10 des lignes est identique à celui de 2020. Ces 10 lignes totalisent 23,7 millions de validations, soit 45% des validations Bus, pour un peu moins d'un quart des kilomètres, avec un ratio Validation / Km 2 fois plus élevé que la moyenne :

Le Top 10 :



➔ **29 lignes régulières concentrent les 3/4 des validations du trafic bus.**

Les lignes Linéo confirment leur attractivité et affichent des V/K bien au-delà des autres lignes, de 3,9 en moyenne, à comparer au V/K de 2,5 du total Bus (hors TAD). **Et Linéo 1 reste de loin la ligne phare du réseau** avec 4,5 millions de voyageurs transportés et un ration de 4.5 Voyageurs par Km.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Tableau de Performance 2021 des lignes du Réseau Bus :

N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2021	KM 2021	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
LINEO			20 427 995	5 686 061	3,6	507 733	40
L1	Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiere ou Gymnase de l'Her	C	4 493 233	998 260	4,5	74 250	61
L2	Arènes / Colomiers Lycée International	C	2 435 270	762 839	3,2	50 958	48
L3	Arènes / Plaisance Monestié	C	1 725 923	562 168	3,1	46 387	37
L4	Basso Cambo / Cours Dillon	L	2 134 002	507 517	4,2	50 345	42
L5	Empalot / Portet Gare SNCF	L	1 145 210	654 742	1,7	48 068	24
L6	Ramonville / Castanet-Tolosan	L	1 315 121	407 694	3,2	51 775	25
L7	Cours Dillon / Saint-Orens Centre Commercial	L	2 526 735	547 986	4,6	61 540	41
L8	Marengo - SNCF / Gonin	L	1 994 200	475 510	4,2	63 771	31
L9	Empalot / L'Union Grande Halle	A	2 658 301	769 347	3,5	60 639	44
RESEAU			31 679 405	18 273 003	1,7	1 784 309	18
13	Saint Cyprien - République / Oncopole Courrière	L	665 505	270 971	2,5	32 142	21
14	Basso Cambo / Marengo - SNCF	L	2 124 151	512 010	4,1	41 926	51
15	Jeanne d'Arc / Etats-Unis Fondyre	A	362 826	175 048	2,1	20 160	18
17	Andromède - Lycée / Mondonville Parc de la Tuilerie	SA	58 945	73 591	0,8	5 760	10
18	Basso Cambo / Cité Scolaire Rive-Gauche	C	554 367	196 456	2,8	40 168	14
19	Borderouge / Place de l'Indépendance	A	2 287 348	474 773	4,8	57 066	40
20	Balma - Gramont / Beaupuy Mairie	A	171 468	175 331	1,0	14 629	12
21	Basso Cambo / Colomiers Airbus	C	448 473	299 227	1,5	21 277	21
23	Jeanne d'Arc / Ranguel	L	1 222 942	358 446	3,4	31 606	39
25	Oncopole Courrière / Colomiers Gare SNCF	SA	116 489	140 170	0,8	8 800	13
26	Borderouge / Launaguet Nobles	A	147 265	81 826	1,8	12 554	12
27	Lycée Toulouse-Lautrec / Ramonville	L	983 790	404 410	2,4	33 896	29
29	Grand Rond / Aucamville Collège	A	739 584	282 475	2,6	26 784	28
30	MEETT / Aéroport	SA	21 174	79 011	0,3	11 639	2
31	Grand Rond / Compans - Caffarelli	L	247 801	123 768	2,0	25 067	10
32	Colomiers Ramassiers Gare SNCF / Brax Maudinat	SA	108 037	181 163	0,6	10 982	10
33	Argoulets / Bruguières Mairie	A	363 820	298 745	1,2	14 028	26
34	Université Paul Sabatier / Arènes	L	985 693	239 582	4,1	39 030	25
36	Borderouge / Roseraie	A	658 851	136 608	4,8	33 539	20
37	Jolimont / Ramonville	A	741 351	346 915	2,1	28 368	26
39	Jeanne d'Arc / Amouroux	A	338 693	90 018	3,8	26 445	13
40	Borderouge / L'Union Malbou	A	113 242	118 667	1,0	16 643	7
41	Borderouge / Chaussas	A	224 240	128 868	1,7	21 913	10
42	Borderouge / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	169 721	201 343	0,8	19 382	9
43	Argoulets / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	185 946	167 494	1,1	17 948	10
44	Cours Dillon / Université Paul Sabatier	L	739 774	304 993	2,4	43 990	17
45	Jeanne d'Arc / Pelletier Purpan	C	823 988	179 701	4,6	28 741	29
46	Basso Cambo / Pelletier Purpan	C	320 374	196 461	1,6	20 531	16
47	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	L	600 006	375 408	1,6	26 932	22
48	Basso Cambo / Tournefeuille Lycée	C	281 041	169 412	1,7	18 230	15
49	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	SA	68 264	51 046	1,3	5 835	12
50	Basso Cambo / Portet H. Boucher	L	339 080	268 535	1,3	24 490	14
51	Balma - Gramont / La Terrasse	SA	41 983	58 431	0,7	6 548	6
53	Basso Cambo / Tibaus	C	189 109	187 710	1,0	18 278	10
54	Empalot / Gleyze-Vieille	L	574 856	287 924	2,0	31 950	18
55	Colomiers Gare SNCF / Plaisance Monestié	SA	125 568	133 968	0,9	11 224	11
56	Université Paul Sabatier / Auzeville Eglise	L	244 036	116 069	2,1	19 651	12
57	Basso Cambo / Frouzins J.P. Sabatier	L	506 435	354 649	1,4	26 535	19
58	Basso Cambo / Seysses Gay, Seysses Maison d'Arrêt ou Muret Lycée	L	581 131	416 450	1,4	24 695	24
59	La Vache / Fenouillet Croix, Gagnac Acacias ou Lespinasse Viguerie	A	414 714	258 359	1,6	18 933	22
60	La Vache / Castelnau Buffebiau	A	962 035	416 207	2,3	34 554	28
61	Trois Cocus / Fonbeuzard Mairie, Montberon ou Saint-Loup	A	682 935	303 159	2,3	26 900	25
63	Tournefeuille Lycée / Compans - Caffarelli	C	675 751	412 648	1,6	26 382	26
66	Pelletier Purpan / Saint Cyprien - République	C	446 363	183 563	2,4	30 077	15
67	Arènes / Plaisance Monestié	C	383 834	229 459	1,7	16 623	23
68	Balma - Gramont / Castelnau Mairie	A	195 653	147 424	1,3	12 182	16
69	La Vache / Bruguières ou Gratentour Gravette	A	380 435	228 202	1,7	16 814	23
70	Jeanne d'Arc / Aéroconstellation	C	883 241	437 257	2,0	27 807	32
71	Andromède - Lycée / Aussonne Agassines	SA	32 056	45 961	0,7	4 647	7
72	Balma - Gramont / Balma - Lasbordes	A	476 811	246 808	1,9	26 598	18
73	Borderouge / Saint-Jean Lestang	A	371 173	165 994	2,2	24 130	15
76	Argoulets / Lapeyrouse	A	180 679	145 971	1,2	12 201	15
78	Université Paul Sabatier / Saint-Orens - Lycée	L	1 030 732	514 417	2,0	41 894	25
79	Ramonville / Labège Couder ou Saint-Orens Lycée	A	1 090 441	609 616	1,8	42 973	25
80	Ranguel / Belberaud La Balme	L	284 825	286 228	1,0	17 621	16
81	Université Paul Sabatier / Castanet-Tolosan	L	398 500	160 516	2,5	22 592	18
82	Université Paul Sabatier / Ramonville Port Sud	SA	56 912	58 698	1,0	12 820	4
83	Balma - Gramont / Saint-Orens Lycée	A	454 959	229 096	2,0	22 019	23
84	Balma - Gramont / Fonsegrives Collège	A	403 356	229 096	1,7	22 019	15
87	Cité Scolaire Rive-Gauche / Cugnaux Henry Gladi	C	276 224	196 624	1,4	22 293	12

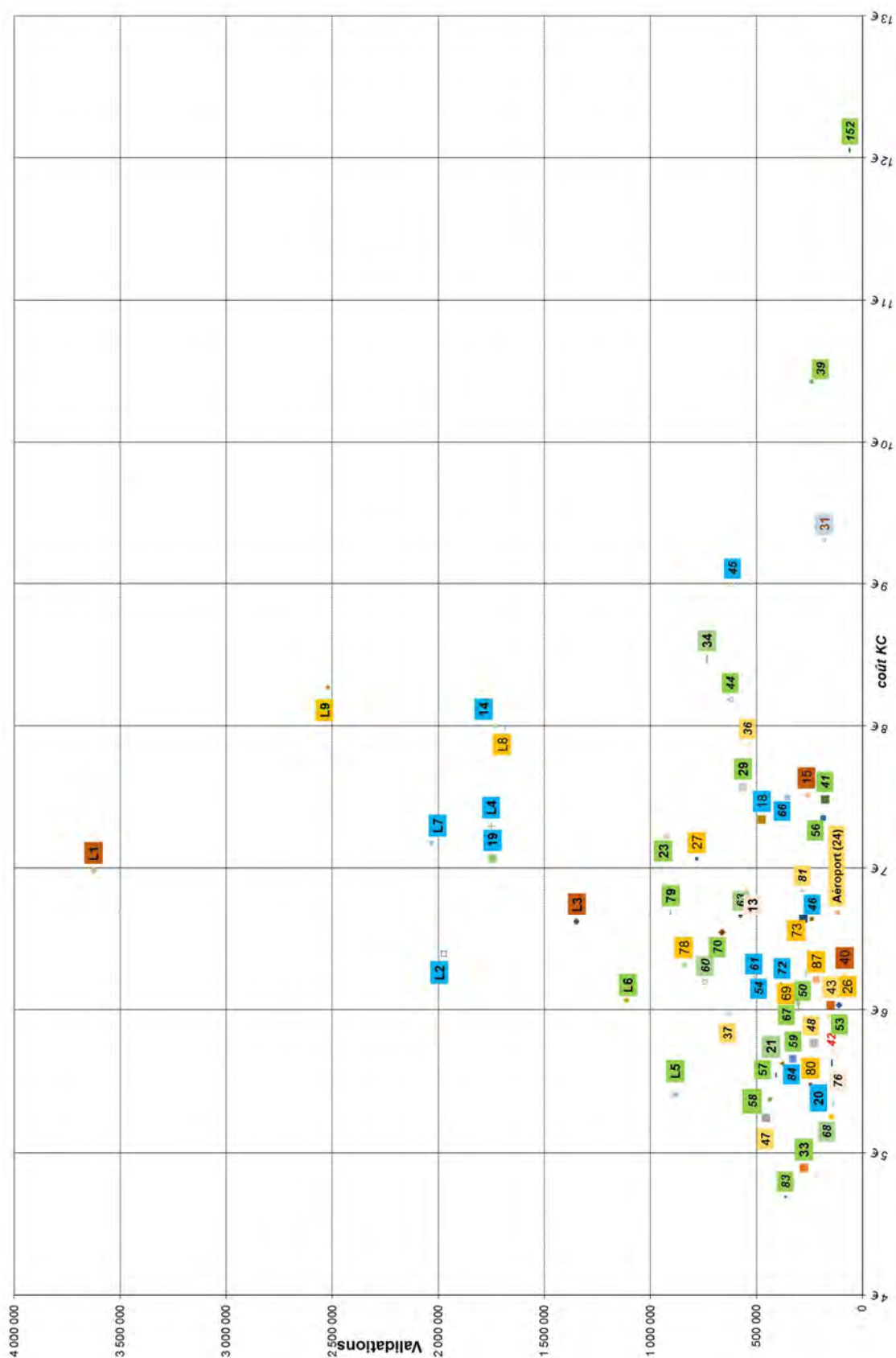
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-32D-DE
Date de transmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Tableau de Performance 2021 des lignes du Réseau Bus (suite) :

N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2021	KM 2021	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
101	Balma - Gramont / Mondouzil ZA Les Landes	SA	20 090	95 711	0,2	9 394	2
102	Balma - Gramont / Drémil Stade	SA	72 008	239 811	0,3	14 709	5
103	Balma - Gramont / Drémil Le Colombier	SA	98 781	249 013	0,4	15 011	7
104	Balma Ribaute / Aigrefeuille Ch. du Baric	SA	16 538	98 438	0,2	12 742	1
106	Balma-Gramont / Montrabé - Aigrefeuille - Balma - Drémil Lafage - Flourens	SA	5 131	22 880	0,2	719	7
107	Fonsegrives Entière / Drémil Stade	SA	7 164	44 348	0,2	3 630	2
109	Malepère / Castanet-Tolosan	SA	120 438	214 541	0,6	18 229	7
110	Barrière de Paris / Ginestous Chênes	SA	105 897	77 238	1,4	12 678	8
111	Ramonville / Théogone / Ramonville	SA	104 721	41 097	2,5	10 573	10
112	Ramonville / Montjoie	SA	54 561	65 975	0,8	18 463	3
113	Fenouillet Croix / Collège Pechbonnieu	SA	28 301	75 590	0,4	6 632	4
114	Borderouge / Quartier Virebent / Borderouge	SA	39 518	19 088	2,1	3 287	12
115	Saint Agne - SNCF / Université Paul Sabatier	SA	62 805	57 205	1,1	8 763	7
116	Tournefeuille Lycée / Saint-Lys Rossignols	SA	128 224	200 009	0,6	11 160	11
117	Basso Cambo / Muret Gare SNCF - Cimetière	SA	104 426	138 365	0,8	7 247	14
121	Tournefeuille Les Chênes / La Salvetat Apouticayre	SA	11 037	34 896	0,3	3 337	3
130	Andromède Lycée / Fenouillet Centre Commercial	SA	27 309	56 536	0,5	4 190	7
150	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	127 859	189 360	0,7	13 208	10
152	Empalot / IUC	L	76 370	24 650	3,1	3 925	19
201	Malepère / Varennes En Clavié	SA	18 940	145 334	0,1	5 079	4
202	Castanet-Tolosan / Montbrun Lauragais Roumieu	SA	9 668	51 925	0,2	4 318	2
204	Labège Innopole Gare SNCF / Ayguesvives Collège	SA	14 350	103 507	0,1	4 318	3
205	Castanet-Tolosan / Ayguesvives Collège	SA	27 176	83 446	0,3	5 588	5
301	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Sans Soucis	SA	74 262	91 509	0,8	10 937	7
302	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Bellefontaine	SA	55 272	95 082	0,6	19 423	3
303	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Peyrusse	SA	30 451	49 093	0,6	19 686	2
304	Muret Gare SNCF - Cimetière / Muret Guyenne	SA	24 176	81 358	0,3	11 081	2
305	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Côte des Bènes	SA	68 336	107 537	0,6	10 972	6
306	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret C.A.M.	SA	9 617	2 140	4,5	656	15
310	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Estantens Eglise	SA	4 428	38 953	0,1	5 075	1
311	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Villate)	SA	23 565	109 619	0,2	6 091	4
312	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Clar Mairie	SA	12 635	69 660	0,2	5 594	2
313	Muret Gare SNCF - Cimetière / Le Fauga La Carrère	SA	19 024	99 195	0,2	6 098	3
314	Muret Gare SNCF - Parvis / Eaunes ZAC du Mandarin	SA	17 384	50 393	0,3	6 095	3
315	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Lys ZA du Boutet	SA	41 818	138 257	0,3	6 091	7
316	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Labarthe)	SA	27 082	117 204	0,2	6 088	4
317	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Saubens)	SA	21 005	105 367	0,2	6 091	3
320	Portet Gare SNCF / Roques Charmes	SA	30 973	82 475	0,4	12 574	2
Aéroport (24)	Gare Routière / Aéroport	C	124 998	299 029	0,4	27 785	4
88	Université Paul Sabatier / CHU Rangueil	SA	254 071	110 275	2,3	22 874	11
TAD			283 417	1 370 862	0,2	61 618	5
TAD 105	La Vache / Saint-Jory Fabas	SA	49 376	207 741	0,2	20 961	2
TAD 118	Colomiers Gare SNCF / Aussonne - Cornebarrieu - Mondonville	SA	68 364	343 967	0,2	12 438	5
TAD 119	Ramonville / Aureville - Castanet Tolosan - Goyrans - Lacroix Falgarde -	SA	67 652	419 569	0,2	13 675	5
TAD 120	Aéroconstellation / Aussonne - Beauzelle - Cornebarrieu - Mondonville	SA	98 025	399 584	0,2	14 544	7
Navettes				141 177		23 034	
	Navette Cimetière	SA	2 049	9 455	0,2	424	5
	Navette centre ville	SA		112 282		13 762	
	Navette Bonnefoy travaux	SA		19 439		8 848	
SCOLAIRES			165 970	75 133	2,2	7 908	21
Scol1	Collège Cézanne Montrabé / Saint-Jean Gymnase	SA	14 240	5 275	2,7	601	24
Scol2	Collège Auclert Toulouse / Toulouse Bouvier	SA	8 853	2 033	4,4	340	26
Scol3	Collège Vauquelin Toulouse / Toulouse Casteret	SA	8 483	3 194	2,7	433	20
Scol4	Collège Parks Toulouse / Toulouse Finistère	SA	1 949	1 927	1,0	320	6
Scol5	Collège Vernant Toulouse / Toulouse Parc de Montaudran	SA	9 567	1 497	6,4	318	30
Scol6	Lycée Le Caousou Toulouse / Drémil Eglise (matin)	SA	5 870	3 743	1,6	324	18
Scol7	Toulouse Balansa / Drémil Eglise (soir)	SA	1 039	3 113	0,3	195	5
Scol8	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Gonin (matin)	SA	3 224	1 539	2,1	157	21
Scol9	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Santos Dumont (soir)	SA	2 200	1 539	1,4	157	14
Scol10	Lycée Naves Toulouse / Montberon Mairie	SA	5 750	5 841	1,0	309	19
Scol11	Lycée Naves Toulouse / Rouffiac Ramounelle	SA	6 184	3 735	1,7	278	22
Scol12	Lycée Naves Toulouse / Castelmaurou Mairie (matin)	SA	5 165	1 727	3,0	155	33
Scol13	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (matin)	SA	3 325	2 558	1,3	154	22
Scol14	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (soir)	SA	6 069	4 581	1,3	278	22
Scol15	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Lilas	SA	8 652	1 977	4,4	316	27
Scol16	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Cabanis	SA	14 036	4 417	3,2	318	44
Scol17	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Bayonne (matin)	SA	3 618	810	4,5	158	23
Scol18	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Cerbère (soir)	SA	1 960	794	2,5	158	12
Scol19	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Route de Lapeyrouse (matin)	SA	2 950	2 235	1,3	158	19
Scol20	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Castelvieu (soir)	SA	3 482	3 767	0,9	301	12
Scol21	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Bazus	SA	7627	1 534	5,0	317	24
Scol22	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Rue du 19 Mars	SA	5857	1 819	3,2	318	18
Scol23	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Pins (matin)	SA	5580	618	9,0	154	36
Scol24	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Marnière (soir)	SA	3448	596	5,8	154	22
Scol25	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Sicard (matin)	SA	4342	1 296	3,4	154	28
Scol26	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Mairie (soir)	SA	2563	1 296	2,0	154	17
Scol27	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Roche (matin)	SA	2351	1 393	1,7	154	15
Scol28	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Aubépine (soir)	SA	1332	1 392	1,0	154	9
Scol29	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Plaisance Monestie	SA	3472	5 854	0,6	482	7
Scol30	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Toulouse Tibaus	SA	12782	8 034	4,2	439	29
Bus en propre			49 558 931	19 484 125	2,5	2 584 603	22
Services Affrétés			2 999 905	6 004 140	2,1	2 584 603	22
Total réseau BUS			52 558 836	25 488 265	2,1	2 584 603	22

Accusé de réception en préfecture
 4841253100506-2021-02-000221023-3-20-DE
 00140 de télétransmission 5/24/10/2022
 Date de réception préfecture: 21/10/2022

Coût KC et Validations 2020





La fréquentation du **Tramway** enregistre une hausse de 21% par rapport à 2020 (+ 1.6 millions de validations), et atteint **9,3 millions** ; **c'est un tiers de moins qu'en 2019**. Le Tramway pèse **6 % de la fréquentation globale du réseau**, avec un ratio de Validations par kilomètre s'élevant à 6,5 en 2021, soit 27% de moins qu'en 2019, mais 20% de mieux qu'en 2020.



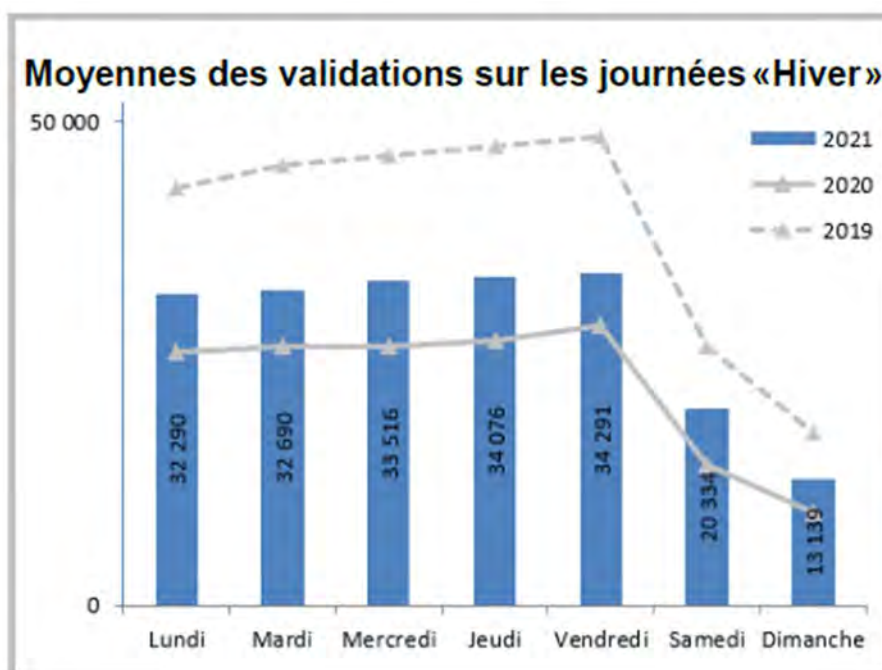
→ Le pic de fréquentation du Tramway a été enregistré le 8 octobre 2021 avec **59 823 validations** contre 59 823 validations réalisées début 2020.

Date de réception en préfecture : 09/12/2022
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

→ Sur une journée Type semaine, le Tramway transporte environ **43 000 voyageurs par jour** en 2021 :

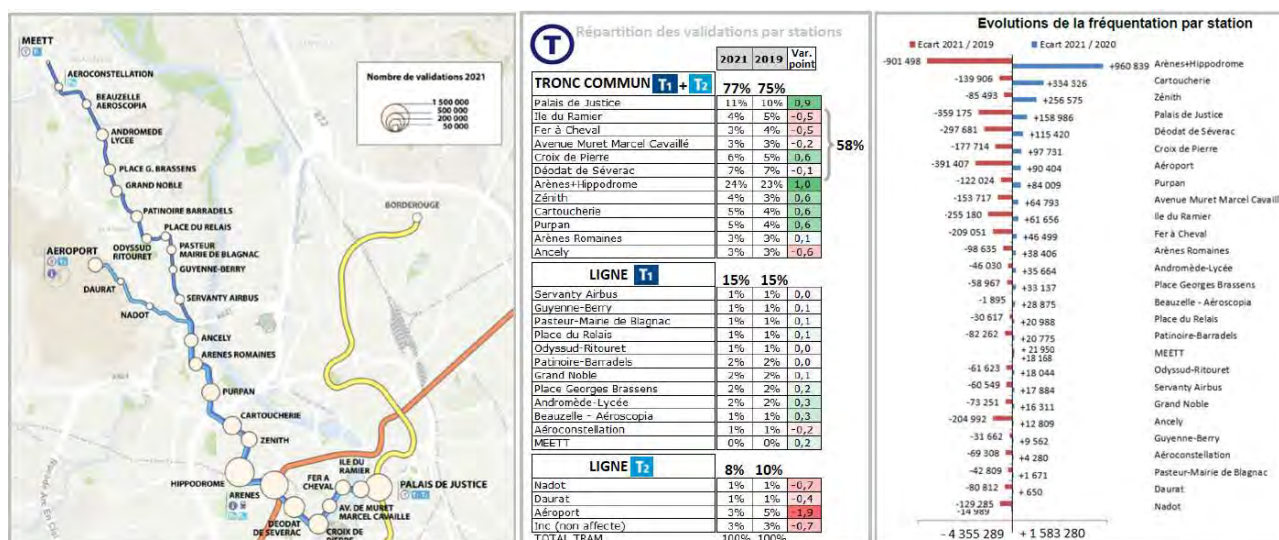
Fréquentation sur une journée « type » des stations Tram		
Nombre total de voyageurs validant sur la station (tous sens confondus)		
 Un « Jour type » est une journée hors vacances scolaires, sans incident technique, ni évènement particulier. En 2021, le « jour type » retenu est le vendredi 24/09/2021 avec 43 045 validations enregistrées sur le Tram.		
Station tronc commun T1 & T2	Trafic Journée du 24/09/2021	Poids (%)
Palais de Justice	3 719	9%
Ile du Ramier	1 905	5%
Fer à Cheval	1 716	4%
Avenue Muret Marcel Cavaillié	1 623	4%
Croix de Pierre	2 300	6%
Déodat de Séverac	3 105	8%
Arènes + Hippodrome	10 866	25%
Zénith	1 930	3%
Cartoucherie	2 001	5%
Purpan	1 765	4%
Arènes Romaines	1 018	3%
Ancely	1 060	4%
Stations branche T1	Trafic Journée du 24/09/2021	Poids (%)
Servanty Airbus	490	1%
Guyenne-Berry	403	1%
Pasteur-Mairie de Blagnac	474	1%
Place du Relais	415	1%
Odyssud - Ritouret	557	1%
Patinoire - Barradels	767	2%
Grand Noble	822	2%
Place Georges Brassens	1 017	2%
Andromède-Lycée	969	2%
Beauzelle - Aéroscopia	479	1%
Aéroconstellation	333	1%
MEETT	102	0%
Stations branche T2	Trafic Journée du 24/09/2021	Poids (%)
Nadot	321	2%
Daurat	247	1%
Aéroport	1 370	3%

→ La **fréquentation moyenne journalière** semaine hiver est de **33 300 voyageurs**. Elle est relativement homogène du lundi au jeudi, légèrement croissante sur la semaine, et un peu plus importante le vendredi. Elle était de 45 000 en moyenne en 2019.



→ Les stations situées sur **le tronçon « Palais de Justice » à « Hippodrome »** représentent **près de 60% du trafic du Tram (58% exactement)**.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

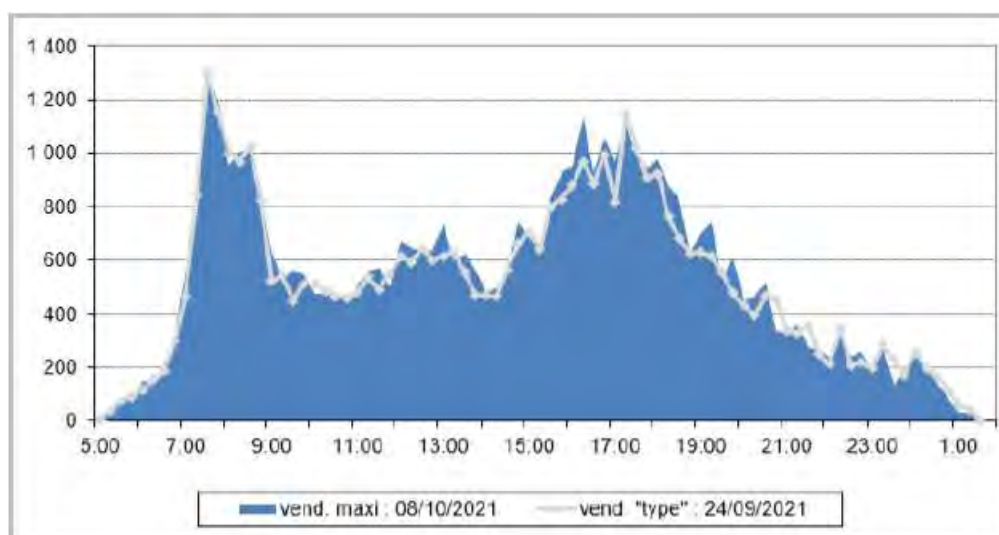


En 2021 le tronçon « Arènes-Purpan » gagne en proportion dans le trafic de la ligne alors que l'Aéroport a perdu considérablement par rapport à ce qu'il représentait en 2019.

Les pertes de fréquentation des stations de Tram entre 2019 et 2021 sont compensées voire dépassées pour les stations Arènes + Hippodrome, Cartoucherie et Zénith (urbanisation de la zone).

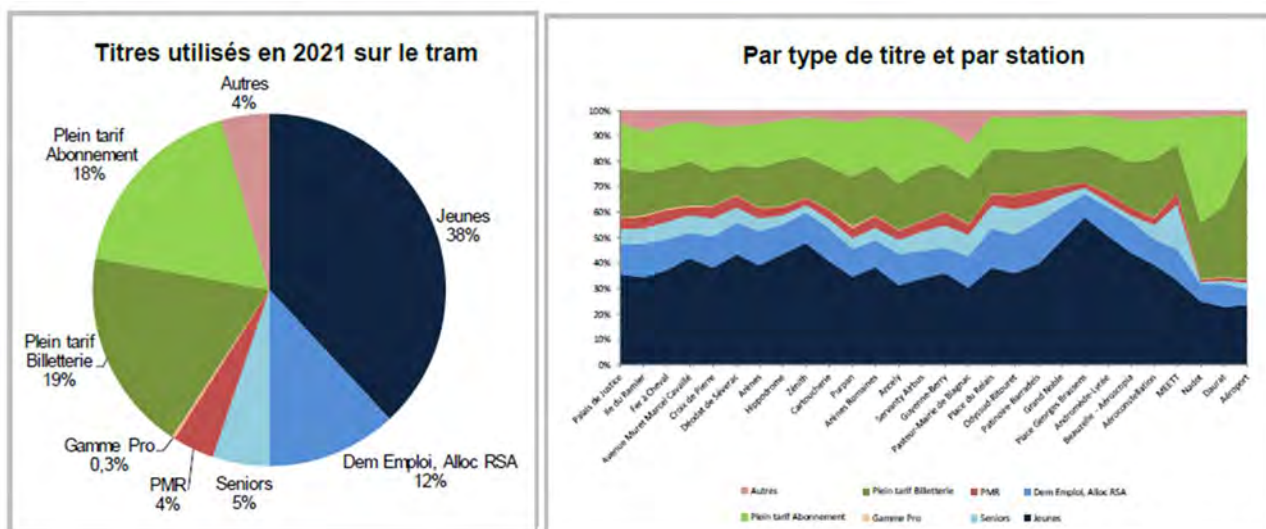
Pour la majorité des autres stations, le delta 2021/2020 est positif, excepté pour Nadot. A noter, la station MEETT qui a été ouverte en septembre 2020, les écarts correspondent donc à la fréquentation réalisée en 2021.

Analyse horaire de la fréquentation



Le gain de fréquentation lors de la journée record de 2021 s'observe sur le milieu de journée et à partir de 16h sur des créneaux bien précis comme ceux de 19h et 20h.

Répartition des validations par profils et par stations



➔ Les utilisateurs du Tram sont plus nombreux à voyager avec des titres à décompte que sur l'ensemble du réseau (19% contre 17%).

La station « Aéroport » accueille une clientèle occasionnelle expliquant ces résultats.

➔ Le Tram enregistre une forte proportion de « Jeunes » entre les stations Andromède (lycée) et Grand Noble, ainsi qu'une grande part de clientèle « Occasionnelle » à la station Aéroport.

Quant aux stations Nadot et Daurat, elles se distinguent par une forte proportion d'abonnés et d'occasionnels plein tarif.

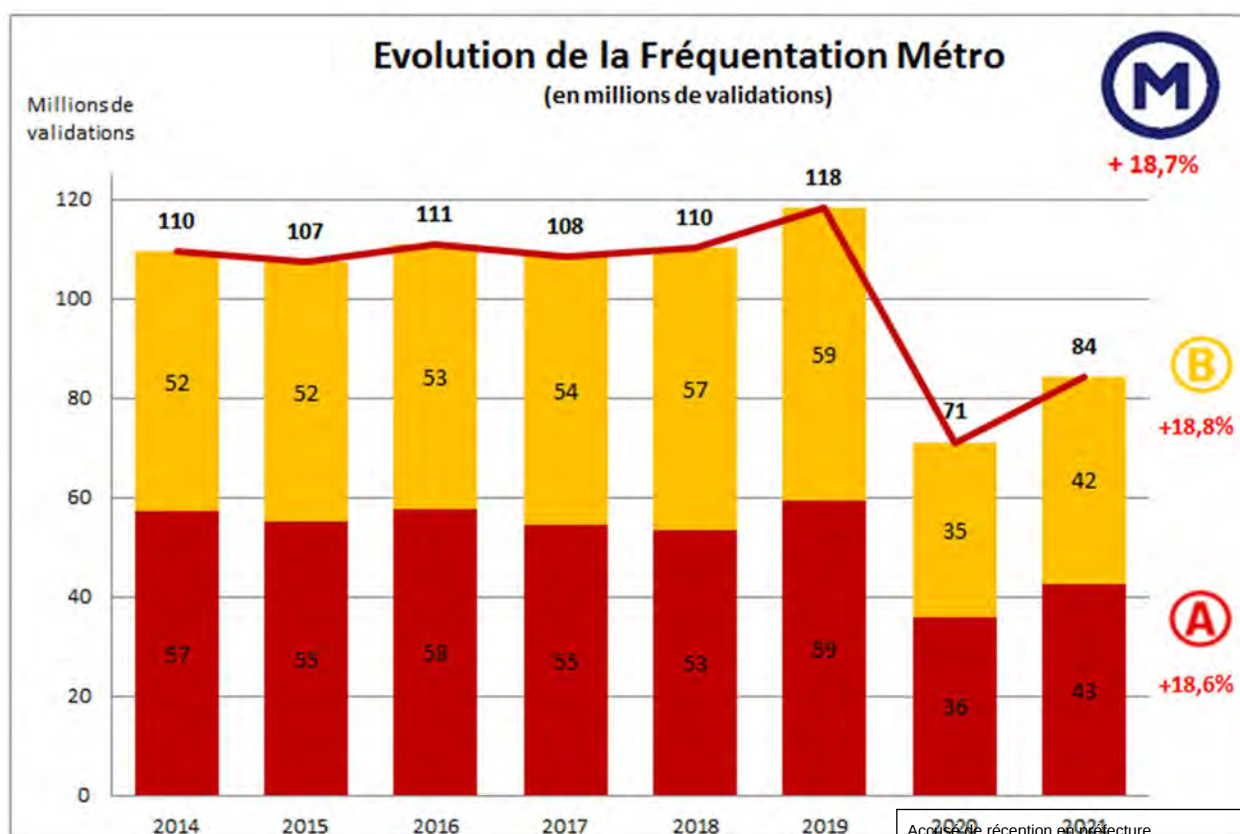


Avec **84,4 millions de validations en 2021** (lignes A + B), le Métro demeure l'élément structurant du réseau et prend en charge 58% de l'ensemble du réseau Tisséo.

Il enregistre une hausse de fréquentation de 18,7 %, soit près de 12 millions de validations en plus par rapport à l'année précédente.

Un pic de fréquentation sur le réseau Métro pour l'année 2021 a été atteint le vendredi 15 octobre avec 416 370 validations. L'année 2021 reste 29% en dessous de 2019 (- 34 millions de voyages).

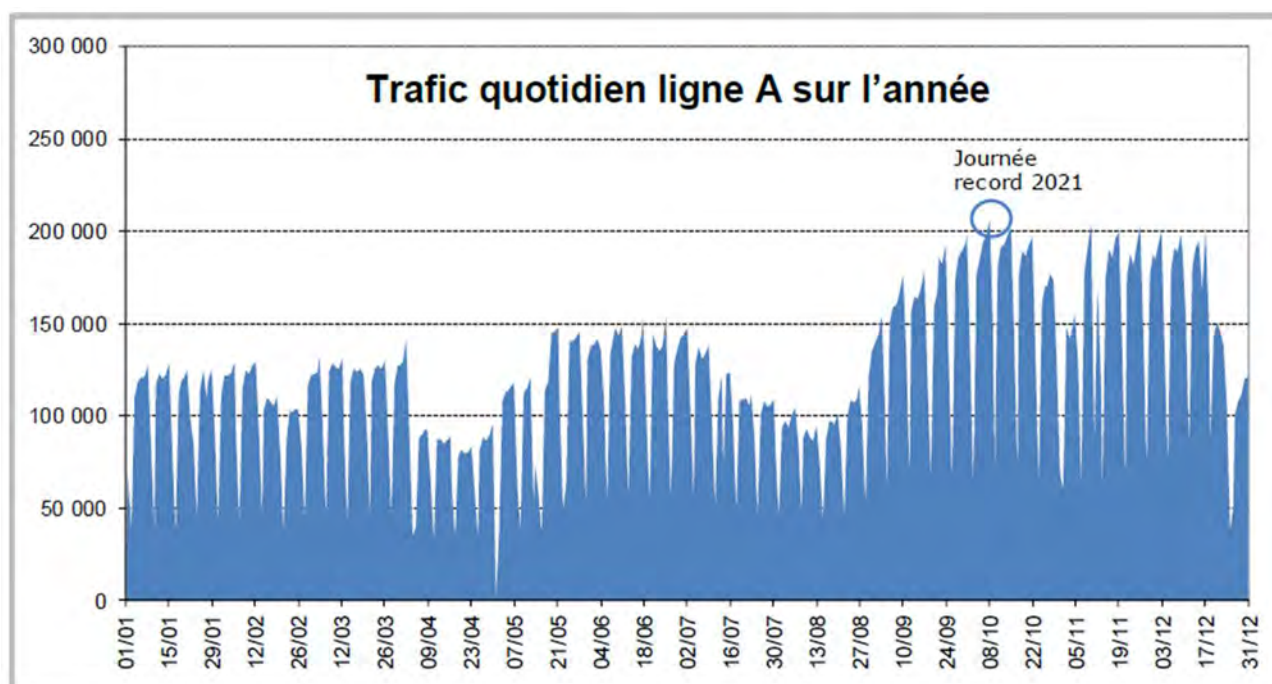
Ce mode très fréquenté par les jeunes et les actifs voit sa fréquentation encore très largement impactée par la fermeture des facultés et des écoles supérieures au premier semestre. La mise en place du télétravail et les restrictions de mobilité ont aussi pénalisé ce mode comme l'ensemble du réseau.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022



→ **42.6 millions de voyageurs** ont emprunté la ligne A en 2021. Elle enregistre une hausse de 6,7 millions de validations (+ 18,6%) entre 2020 et 2021, et **assure près de 30% de la fréquentation globale du réseau** :



→ Le pic de fréquentation de la ligne A a été enregistré le 8 octobre 2021 avec 206 023 validations (contre 255 083 validations records réalisées en 2019).

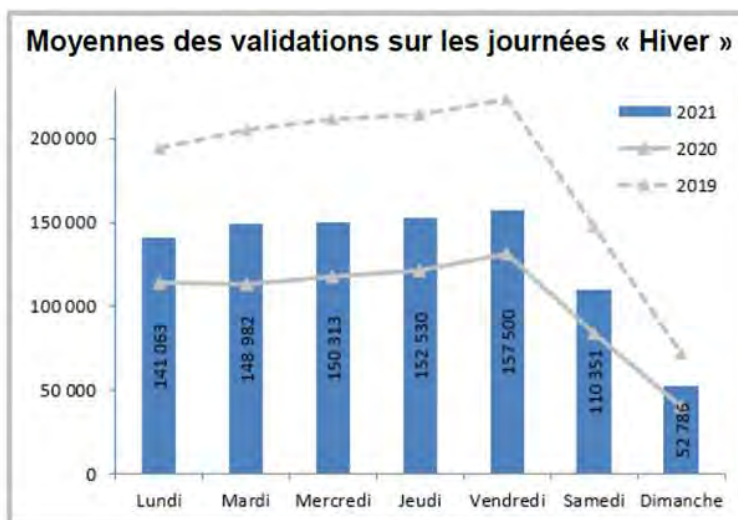
La saisonnalité du trafic annuel 2021 sur la ligne A est faussée en raison des périodes de mesures sanitaires (couvre-feu et confinement) sur le premier semestre. Mais on observe une reprise du trafic à l'automne 2021.

→ Sur une **journée Type semaine**, la ligne A transporte **192 500 voyageurs par jour** en 2021. La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne B se détache largement avec près de 36 000 entrées / jour :

Fréquentation sur une journée « type »
 Un « jour type » est une journée hors vacances scolaires, sans incident technique, ni événement particulier.
 En 2021, le « jour type » retenu est le vendredi 24 septembre.

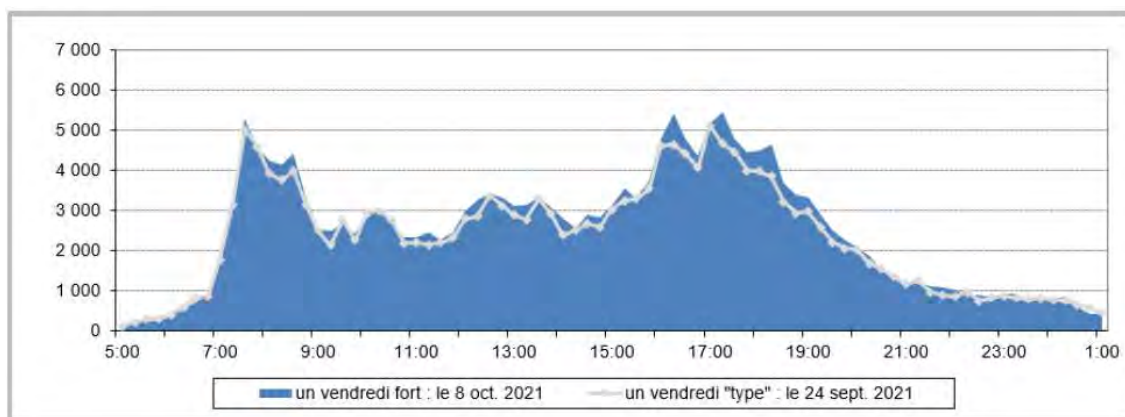
Nombre total de voyageurs entrant dans la station

Station	Trafic journée du vendredi 24/09/2021	Poids (%)
Jean Jaurès	35 995	19%
Arènes	22 873	12%
Capitole	15 679	8%
Marengo SNCF	14 998	8%
Mirail Université	13 430	7%
Esquirol	12 157	6%
Balma Gramont	11 447	6%
St Cyprien République	10 511	5%
Basso Cambo	10 124	5%
Roseraie	8 456	4%
Patte d'Oie	6 987	4%
Jolimont	6 897	4%
Bagatelle	6 805	4%
Argoulets	4 603	2%
Bellefontaine	4 089	2%
Reynerie	3 040	2%
Mermoz	2 582	1%
Fontaine Lestang	1 861	1%
A	192 534	100%



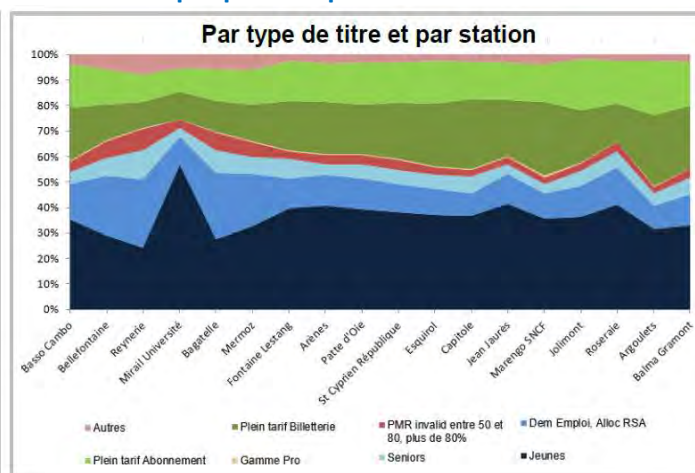
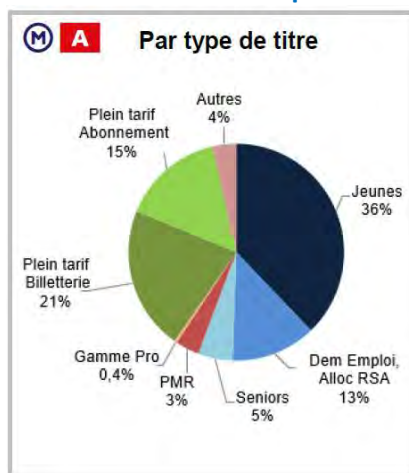
→ En 2021, la ligne A a transporté au quotidien et en moyenne chaque jour de la semaine un peu plus de **150 000 voyageurs**, avec une fréquentation croissante du lundi au vendredi.

Analyse horaire de la fréquentation



→ La journée forte de 2021 enregistre une fréquentation légèrement plus marquée en période de pointe (matin et soir) et milieu de journée, mais les deux journées ont toutefois des profils très similaires.

Répartition des validations par profil et par station

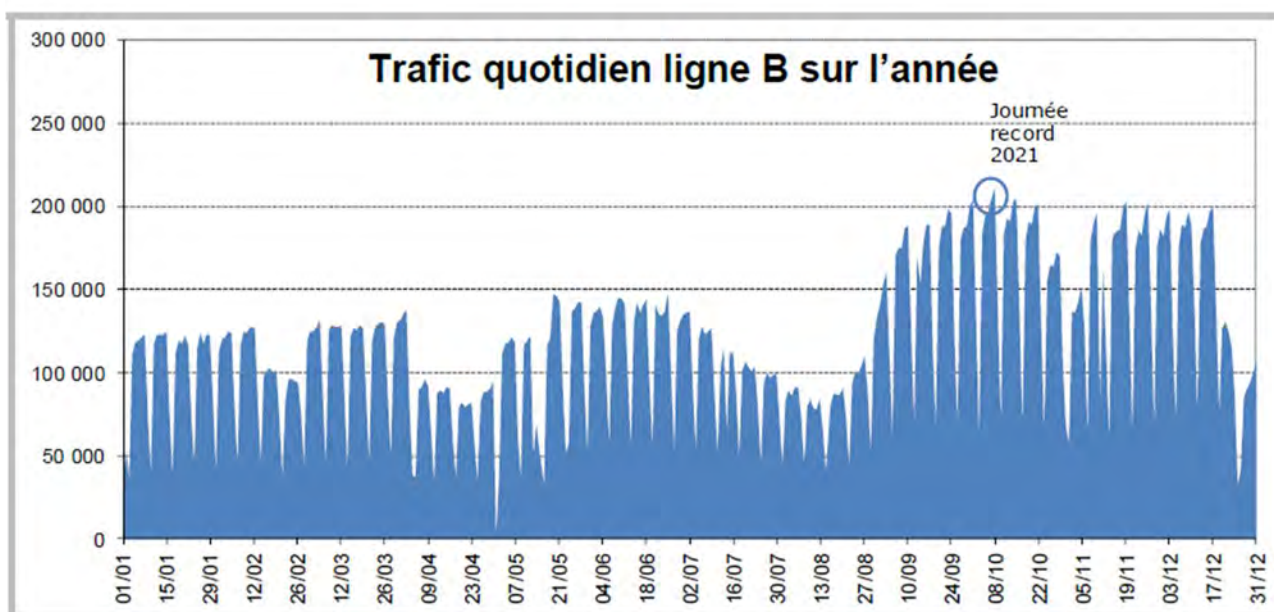


→ Les profils « Jeunes » et « Billetterie Plein Tarif » sont les plus représentés sur la ligne A. La station Mirail Université se caractérise logiquement par sa forte proportion d'utilisateurs « Jeunes ».

Source : données de la ligne A
 031-253100986-20221021-20221019-3-2b-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022



→ 41,8 millions de voyageurs ont emprunté la ligne B en 2021. Elle enregistre une hausse proche de 19% en 2021, soit 6,6 millions de validations supplémentaires. Elle fait désormais presque jeu égal avec la ligne A, et assure aussi près de 30% de la fréquentation du réseau.

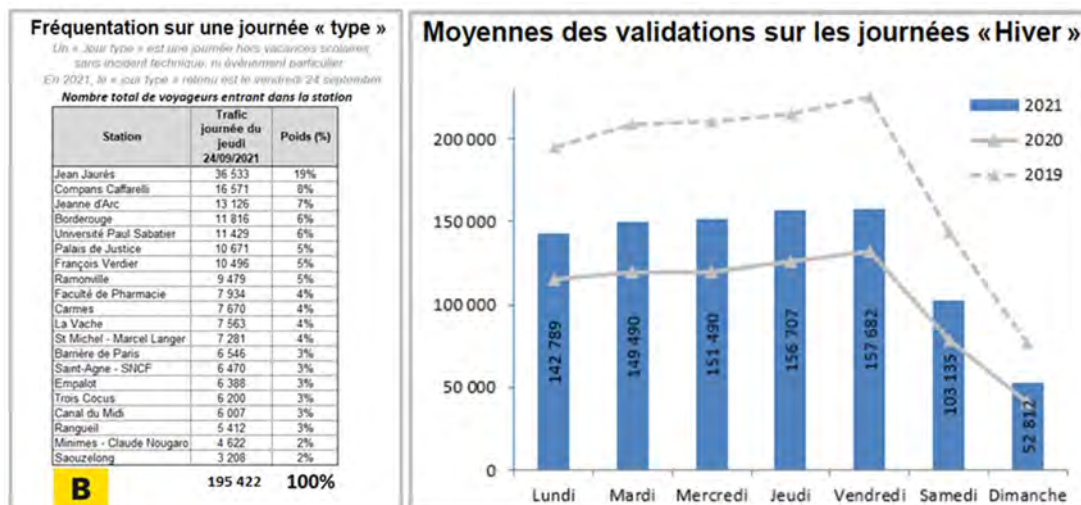


→ Le pic de fréquentation de la ligne B a été enregistré aussi le 8 octobre 2021 avec 210 347 validations (contre 254 503 validations records réalisées en 2019).

La saisonnalité du trafic annuel 2021 sur la ligne B est aussi faussée en raison des périodes de mesures sanitaires (couvre-feu et confinement) sur le premier semestre. Et on observe une reprise du trafic à l'automne 2021, comme pour l'ensemble du réseau.

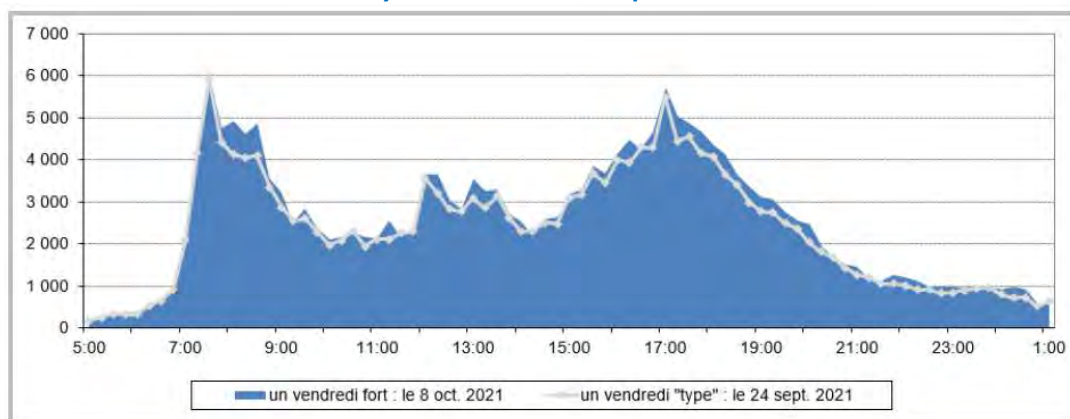
Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022

➔ Sur une **journée Type semaine**, la ligne B transporte **195 400 voyageurs par jour** en 2021. La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne A se détache largement avec 36 500 entrées / jour, soit près de 20% du trafic, et plus du double de la deuxième station Compans-Cafarelli :



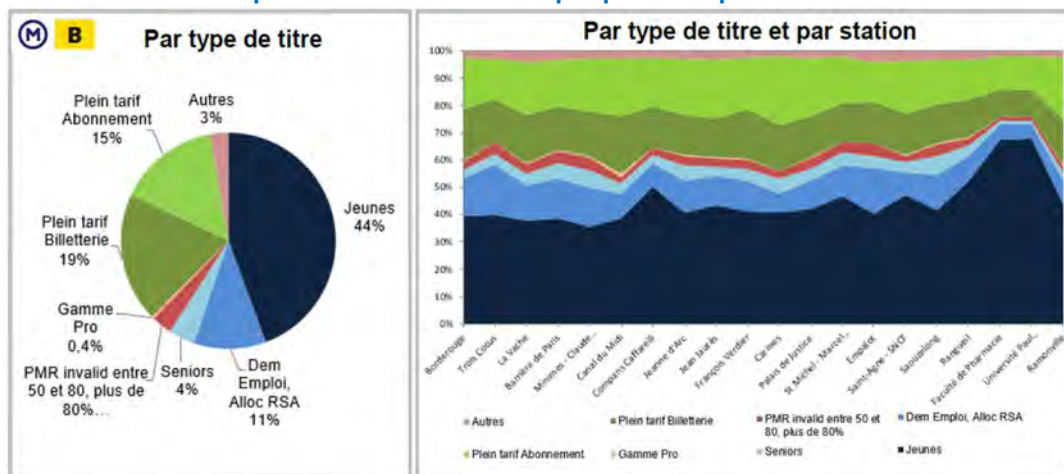
➔ En 2021, la ligne B a transporté au quotidien et en moyenne chaque jour de la semaine un peu plus de **151 600 voyageurs**, avec une fréquentation croissante du lundi au vendredi.

Analyse horaire de la fréquentation



➔ La journée forte observe un léger gain par rapport à la journée type sur l'ensemble de la journée.

Répartition des validations par profils et par stations



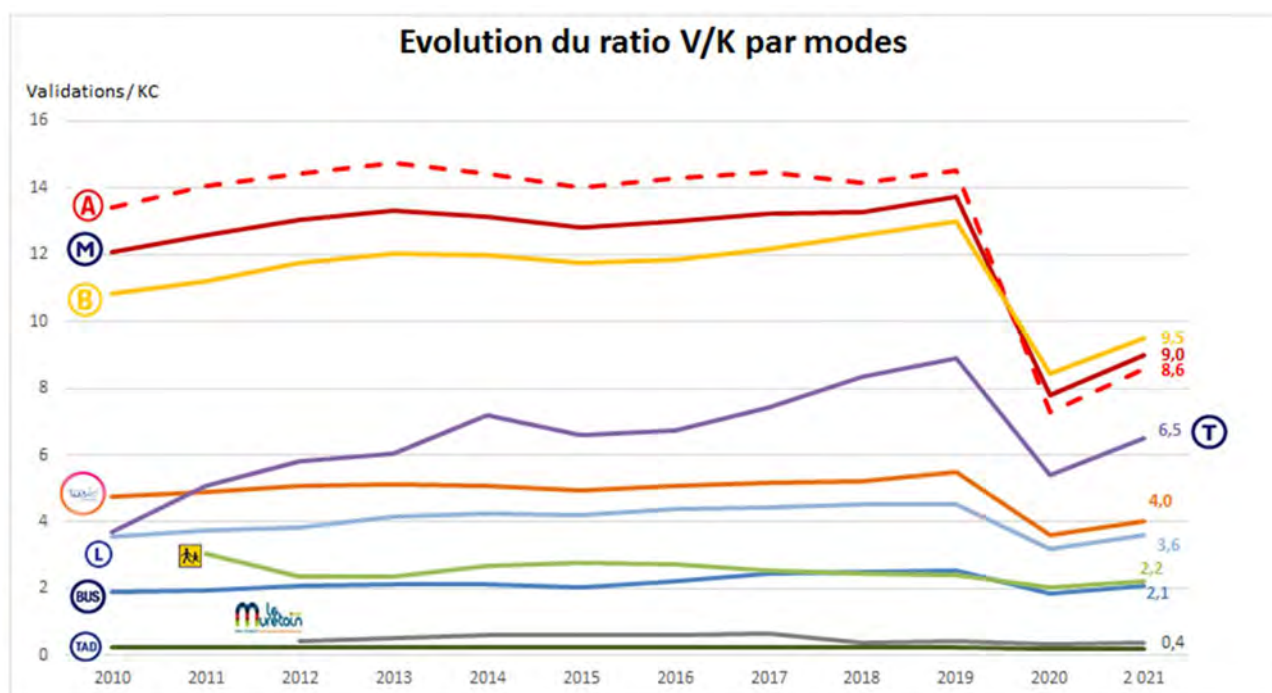
➔ Compte tenu du nombre important d'établissements scolaires et universitaires desservis, les abonnements «Jeunes» sont toujours les plus représentés sur la ligne B, et le profil «Jeunes» prédomine naturellement sur les stations Rangueil, Faculté de Pharmacie et Paul Sabatier, ainsi que sur la station Compans. Les autres types de clientèle se répartissent de façon homogène sur l'ensemble des stations.

Accusé de réception en préfecture
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Performance de l'offre commerciale :

Validations par Kilomètre

Compte tenu des éléments précédents, le **ratio Validations / Kilomètre (V/K)** s'établit à **4** sur **l'ensemble du réseau**. Il remonte mais n'atteint pas les niveaux connus précédemment compte tenu d'une fréquentation non retrouvée, et d'une offre commerciale qui reste soutenue, en particulier sur le Métro pour assurer au mieux les besoins de distanciation.



C'est au Bus que le ratio diminue le moins par rapport à 2019 (- 19 %), avec - 20% sur les Linéo et 18% sur le reste du bus.

Quant au Métro, il chute de - 34 % par rapport à 2019. **La baisse la plus importante s'est faite sur la ligne A avec un ratio diminué de - 41%**, combinant baisse de fréquentation et maintien des rames en 52 m pour la distanciation.

La ligne B et le Tramway présentent la même évolution, conforme à la tendance de l'ensemble du réseau : - 27%.

1.3 Recettes commerciales

Les **recettes commerciales** du réseau s'élèvent à **81,2 millions € hors taxes** en 2021, hausse de 22.8% par rapport à l'année précédente (+ 15,1 millions €), et à l'image de la fréquentation.

Cette reprise est de même ampleur pour les différents types de recette (titres payants, compensés, amendes, publicité...).

Ventes en millions € H.T	2021	2020	2019	Evolution N-1		vs 2019	
Titres unités et occasionnels	32,8	25,4	44,3	+7,37	+29,0%	-11,55	-26,1%
Abonnements	32,7	28,7	39,4	+4,06	+14,2%	-6,70	-17,0%
Facturations administrations	0,1	0,1	0,1	+0,00	+4,8%	-0,00	-4,5%
Remboursements titres		0,3					
Sous-total Titres Payants	65,6	53,8	83,8	+11,78	+21,9%	-18,25	-21,8%
Titres Compensés	9,8	7,7	11,8	+2,07	+27,0%	-2,08	-17,6%
TOTAL RECETTE TRAFIC	75,3	61,5	95,7	+13,85	+22,5%	-20,33	-21,3%
Recettes accessoires (P+R, cartes, frais dossiers...)	1,3	0,9	0,9	+0,46	+52,5%	+0,40	+42,3%
Amendes	0,5	0,4	0,6	+0,09	+22,2%	-0,13	-20,8%
TOTAL RECETTE TRANSPORT	77,2	62,8	97,2	+14,41	+23,0%	-20,07	-20,6%
Publicité	3,434	2,830	3,860	+0,60	+21,3%	-0,43	-11,1%
Locations commerciales	0,516	0,410	0,548	+0,11	+25,8%	-0,031	-5,7%
Entretien Atribus	0,114	0,132	0,277	-0,02	-13,4%	-0,16	-58,8%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES	81,2	66,1	101,9	+15,10	+22,8%	-20,69	-20,3%

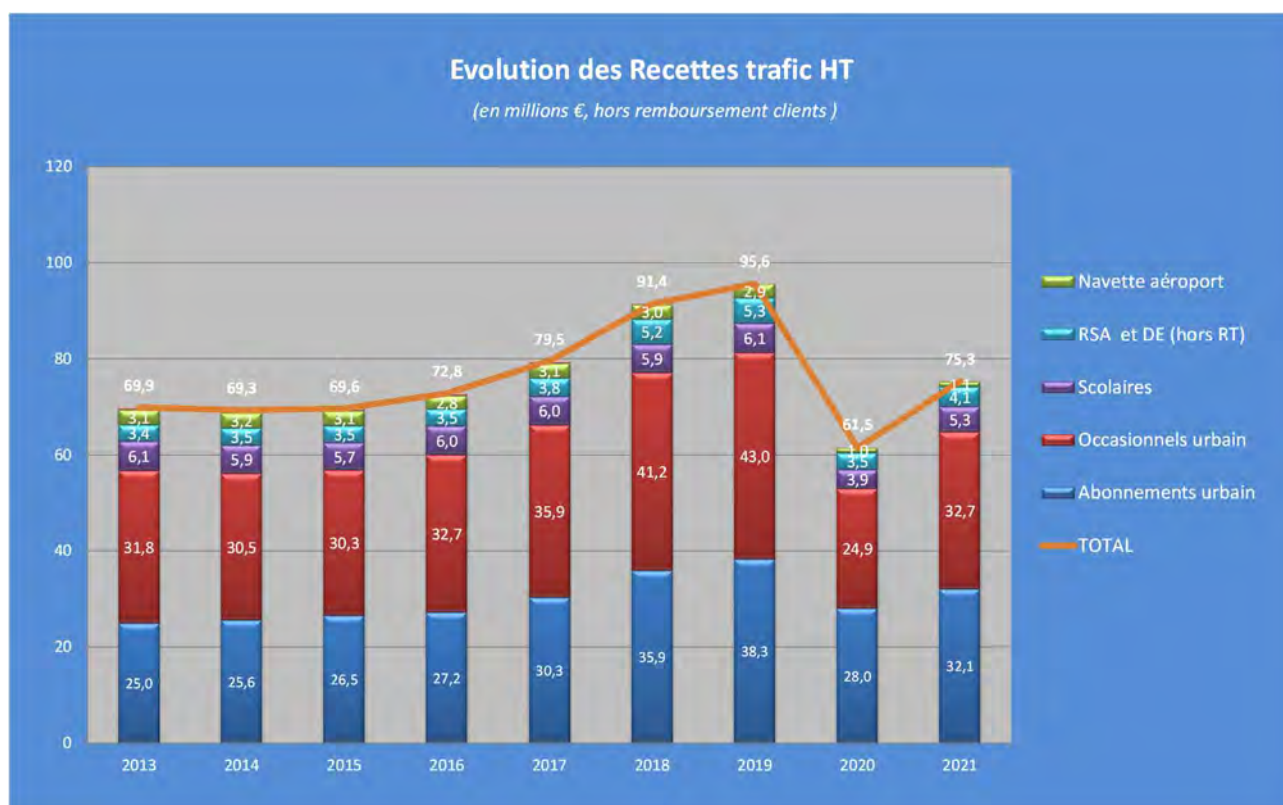
Les recettes issues directement de **l'activité de transport** de personnes s'élèvent à **77,2 M.€** et représentent toujours 95% des recettes collectées par la Régie pour le compte de Tisséo Collectivité.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

1.3.1 Recettes Trafic

→ Les recettes issues du trafic atteignent **75,3 M.€** en 2021, en hausse de 13,8 millions d'€ par rapport à l'année précédente (+ 22,5%), mais à l'image de la fréquentation, **représentent encore un manque à gagner de 20,3 millions d'€ (- 21.3%) par rapport à l'avant covid.**



En corrélation avec la fréquentation, les recettes trafics connaissent les mêmes évolutions : positives par rapport à 2020, et négatives par rapport à 2019.

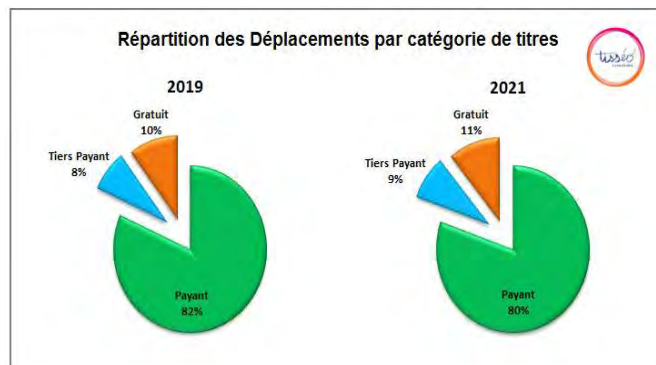
Sans surprise, au regard de la situation, ce sont les titres occasionnels urbains et scolaires qui marquent la plus forte progression (+ 31% et + 33%). Les ventes d'abonnement urbain, encore contraintes par les couvre-feux et le développement du télétravail augmentent de seulement 14% (+ 4,1 M.€) par rapport à 2020.

Par ailleurs, compte tenu de la très faible activité du transport aérien pour la deuxième année consécutive, la navette aéroport réalise à peine plus d'1 M.€ en 2021 et n'augmente que de 10% par rapport à l'année précédente. En situation normale, elle aurait réalisé 3 fois plus de recettes.

Enfin, les titres compensés hors scolaires (RSA et Demandeurs d'emplois) suivent à peu près la même évolution que les abonnements (- 18%), étant soumis aux mêmes contraintes de déplacement.

Répartition des ventes par catégorie de titres

La structure des déplacements par catégorie de titres 2021 reste cependant quasi-stable et similaire à 2019 malgré le contexte :



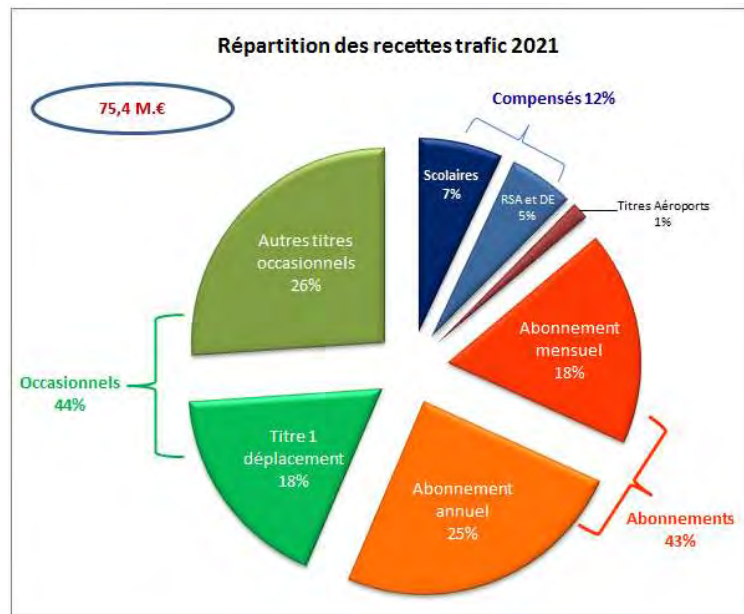
Depuis la mise en place de la tarification solidaire :
 La part relative des gratuits (demandeur d'emploi, seniors, PMR...) est passée de 26% en 2016 à 11% en 2021 ; la part des déplacements payants a progressé de 67% en 2016 pour passer à 80% en 2021.
 La part des déplacements compensés (gratuits pour l'usager mais compensés par un tiers : scolaires, RSA et demandeurs d'emploi hors ressort territorial) est de 9%, en légère augmentation relative.

Détail des ventes par titre en cumul à fin Décembre 2021 :

PAYANTS		RECETTES HT				
	2019	2020	2021	EVOLUTION 2021/2020	EVOLUTION 2021/2019	
Ticket 1 Dep.	12 450 043	7 951 146	10 242 996	📈 +28,8%	📉 -17,7%	
Ticket 1 Dep. dernière minute	3 700 258	1 636 993	2 619 978	📈 +60,0%	📉 -29,2%	
Ticket 2 Dep.	22 968	42 442	8 455	📉 -80,1%	📉 -63,2%	
Ticket 10 Dep	19 786 287	11 378 485	14 441 370	📈 +26,9%	📉 -27,0%	
Ticket 10 Dep. réduit	291 673	168 300	198 737	📈 +18,1%	📉 -31,9%	
Ticket 10 Dep. TS	3 876 390	2 439 668	3 362 912	📈 +37,8%	📉 -13,2%	
Ticket Planète	0	0	3 030			
Ticket Tribu	627 703	247 513	339 567	📈 +37,2%	📉 -45,9%	
Pass Journées 1J 2J 3J	1 019 388	486 819	674 558	📈 +38,6%	📉 -33,8%	
Pass Tourisme	45 415	34 489	36 977	📈 +7,2%	📉 -18,6%	
Tickets Aéroport	2 461 667	708 866	837 466	📈 +18,1%	📉 -66,0%	
Ticket Divers	436	257 880	11 048	📉 -95,7%	📈 +2431,7%	
Total BILLETTERIE	44 282 228	25 352 600	32 777 094	📈 +29,3%	📉 -26,0%	
Abonnement Hebdo	656 551	362 763	451 886	📈 +24,6%	📉 -31,2%	
Abonnement Mensuel	11 248 838	7 130 495	7 995 614	📈 +12,1%	📉 -28,9%	
Abonnement Mensuel TS	9 537 570	6 520 332	7 662 227	📈 +17,5%	📉 -19,7%	
Abonnement 30jours 30 déplacements	0	0	218 939			
Abonnement Annuel	11 417 123	9 388 868	10 370 541	📈 +10,5%	📉 -9,2%	
Abonnement Annuel TS	5 397 886	4 633 628	5 367 614	📈 +15,8%	📉 -0,6%	
Abonnements Aéroport	487 847	288 218	243 691	📉 -15,4%	📉 -50,0%	
Total ABONNEMENTS	38 745 816	28 324 304	32 310 511	📈 +14,1%	📉 -16,6%	
Combines hebdo Région actif	14 716	6 968	11 461	📈 +64,5%	📉 -22,1%	
Combines 31j CD31	166 627	91 523	106 194	📈 +16,0%	📉 -36,3%	
Combines 31j Région actif	128 798	59 624	69 824	📈 +17,1%	📉 -45,8%	
Pastel+ 31j	309 909	157 627	196 191	📈 +24,5%	📉 -36,7%	
Abon. annuel Citiz	28 203	24 595	27 065	📈 +10,0%	📉 -4,0%	
Total COMBINES	648 253	340 337	410 735	📈 +20,7%	📉 -36,6%	
Remboursement de titres	-16 040	-21 005	-2 083	📉 -90,1%	📉 -87,0%	
TOTAL PAYANTS	83 660 256	53 996 236	65 496 258	📈 +21,3%	📉 -21,7%	
TIERS PAYANTS		RECETTES HT				
	2019	2020	2021	EVOLUTION 2021/2020	EVOLUTION 2021/2019	
Scolaires HG et hors HG, Blagnac	6 082 942	3 935 618	5 255 877	📈 +33,5%	📉 -13,6%	
Allocataires Rsa du RT et hors RT et DemEmploi hors RT	5 260 746	3 464 885	4 092 357	📈 +18,1%	📉 -22,2%	
Régie départementale	23 403	16 780	22 430	📈 +33,7%	📉 -4,2%	
Total COMPENSES	11 367 091	7 417 283	9 370 663	📈 +26,3%	📉 -17,6%	
Gamme Pro Tiers pay TM et Cartes	500 910	264 911	381 028	📈 +43,8%	📉 -23,9%	
Gamme Pro Abonnement Post Paiement	3 442	1 149	3 291	📈 +186,5%	📉 -4,4%	
Tickets Congrès	7 555	0	2 651		📉 -64,9%	
Administration et gds comptes	63 386	64 307	68 249	📈 +6,1%	📈 +7,7%	
Total TARIF PRO	575 293	330 366	455 219	📈 +37,8%	📉 -20,9%	
TOTAL TIERS PAYANTS	11 942 384	7 747 649	9 825 882	📈 +26,8%	📉 -17,7%	
TOTAL TRAFIC	95 602 640	61 743 885	75 322 140	📈 +22,0%	📉 -21,2%	

Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022

La répartition par catégorie de titre reste cependant relativement stable par rapport à 2019, à noter néanmoins une baisse relative pour les tickets Aéroports auparavant à 3%, et un très léger rééquilibrage en faveur des occasionnels :



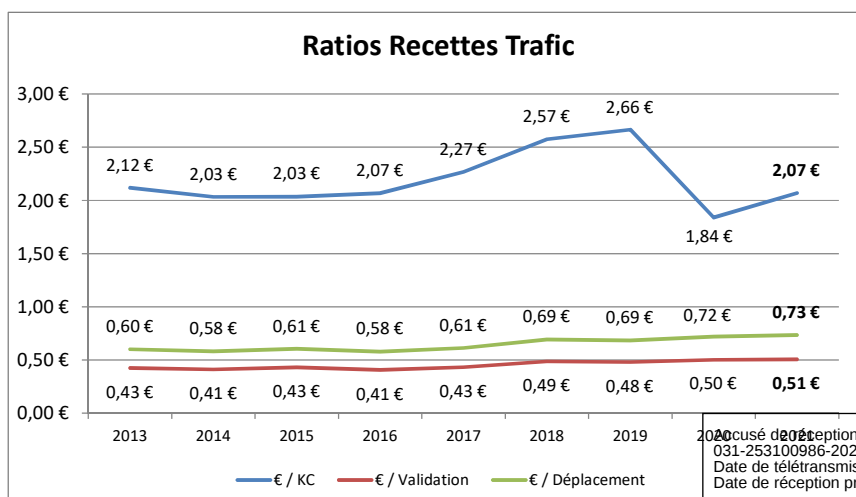
Ratios de Recette trafic

→ Une Recette par déplacement en légère hausse liée à une répartition atypique des ventes :

Le ratio de recette par déplacement augmente de 2 % pour passer à 0,73€ / déplacement. Cette augmentation s'explique par une diminution plus lente des recettes au regard de la fréquentation, notamment pour les abonnements, dont la mobilité a fortement diminué pour un prix inchangé.

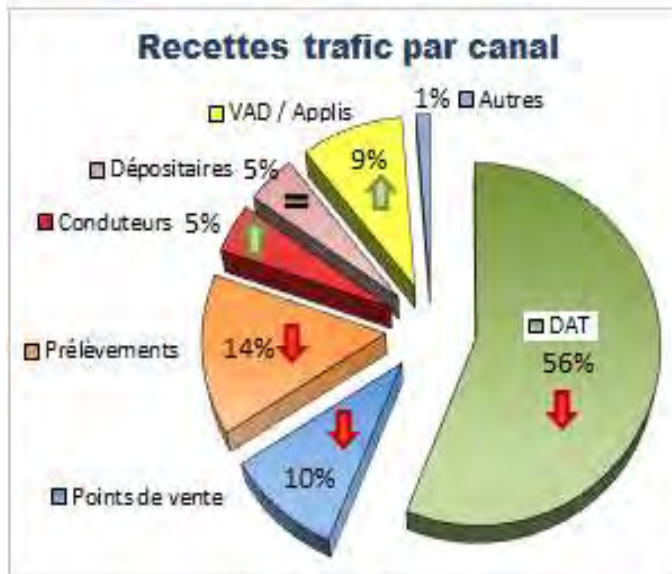
→ Une Recette par km qui accuse toujours un fort repli

A contrario, le niveau d'offre proposé était supérieur à la fréquentation habituelle du réseau, notamment pour assurer le respect des mesures barrières. Cela a nécessairement un fort impact sur le ratio de recette par kilomètre offert qui s'établit à 2.07 €, au même niveau que 2016.



Répartition des ventes par canaux de distribution

→ La vente à distance et les outils numériques sont devenus incontournables :



Le contexte covid a accéléré l'utilisation des outils numériques. La vente à distance progresse fortement pour la 3^{ème} année consécutive au détriment des agences mais aussi des DAT. Ce canal représente désormais 9% des ventes (+ 125% vs 2019), autant que les agences commerciales.

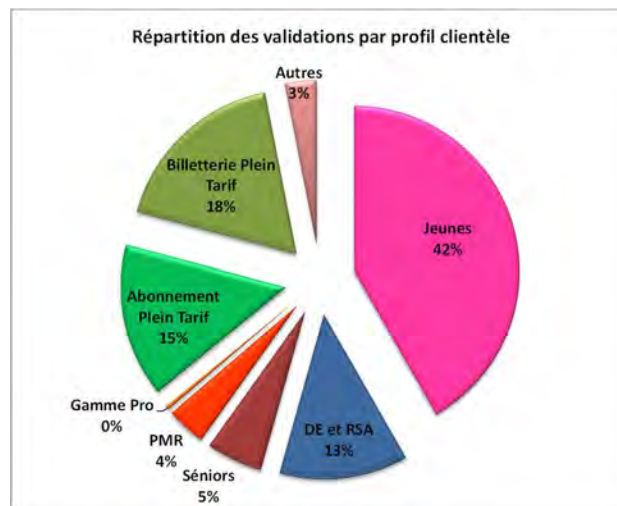
Les DAT reste le principal canal avec la réalisation de 56% des volumes financiers de

l'année 2021.

profils

→ Une clientèle Jeune toujours majoritaire.

La clientèle Jeune (moins de 26 ans, abonnements + occasionnels + scolaires) constitue toujours le profil majoritaire de la clientèle Tisséo. En cette année atypique, elle représente presque 1/3 de notre clientèle, 42% de la fréquentation du réseau, et ¼ des recettes.



Viennent ensuite les utilisateurs de la billetterie plein tarif et les abonnés plein tarif, parmi lesquels on trouve les actifs, clientèle que souhaite développer Tisséo Voyageurs. **Ils représentent un tiers des validations pour presque 2/3 des recettes en 2021.**

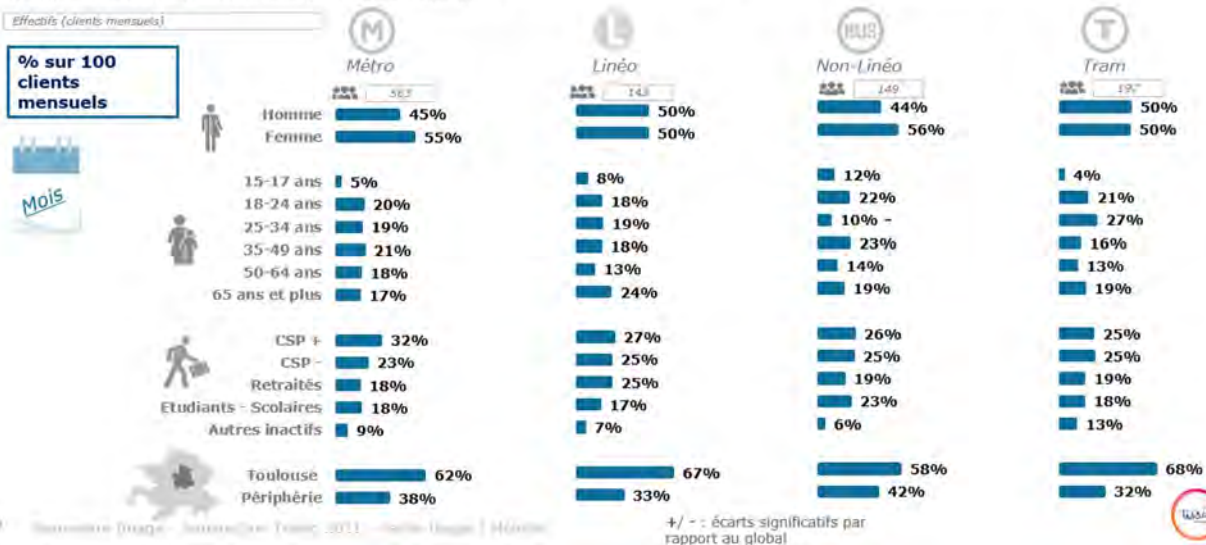
La part des demandeurs d'emploi / RSA se stabilise à 13% des validations, et celle des séniors diminue légèrement à 5 %.

Les habitants de la périphérie, les 35-49 ans (en tendance), actifs CSP+ (en tendance) sont en revanche moins bien représentés

Effectifs (ensemble de l'échantillon)



Q2.3 Avez-vous utilisé au moins une fois AU COURS DES 4 DERNIERES SEMAINES

[illegible]

+/- : écarts significatifs par rapport au global

En matière d'habitudes tarifaires, on observe cependant quelques spécificités selon les modes :

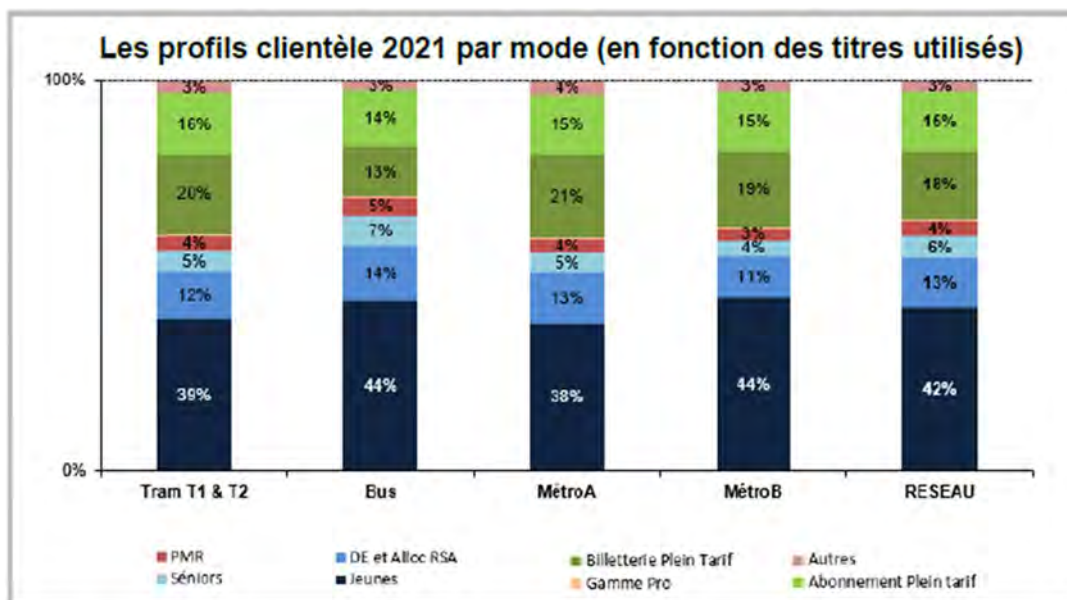
- Le **bus** enregistre plus de profils « Jeunes » (gain de 2 points) que sur le réseau dans la globalité.

- La **ligne B** attire toujours une forte proportion de « Jeunes » de par la nature de ses dessertes.

Accusé de réception en préfecture
001264100000002021002100320 DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- La **ligne A** se distingue par une plus grande proportion de clients de type « Abonnés Plein Tarif » par rapport au réseau.
- La catégorie « Autres » (entre 3% et 4%) est représentée à 61% par le profil « Demandeurs d'asile » et à 19% par les « Boursiers échelon 7 ».

Les profils clientèle par mode

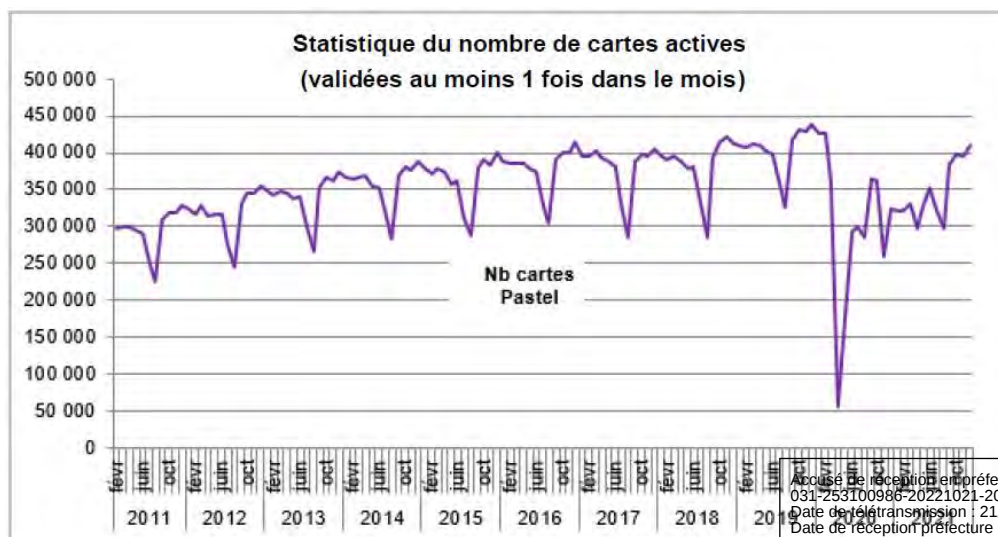


1.3.2 Recettes annexes Transport

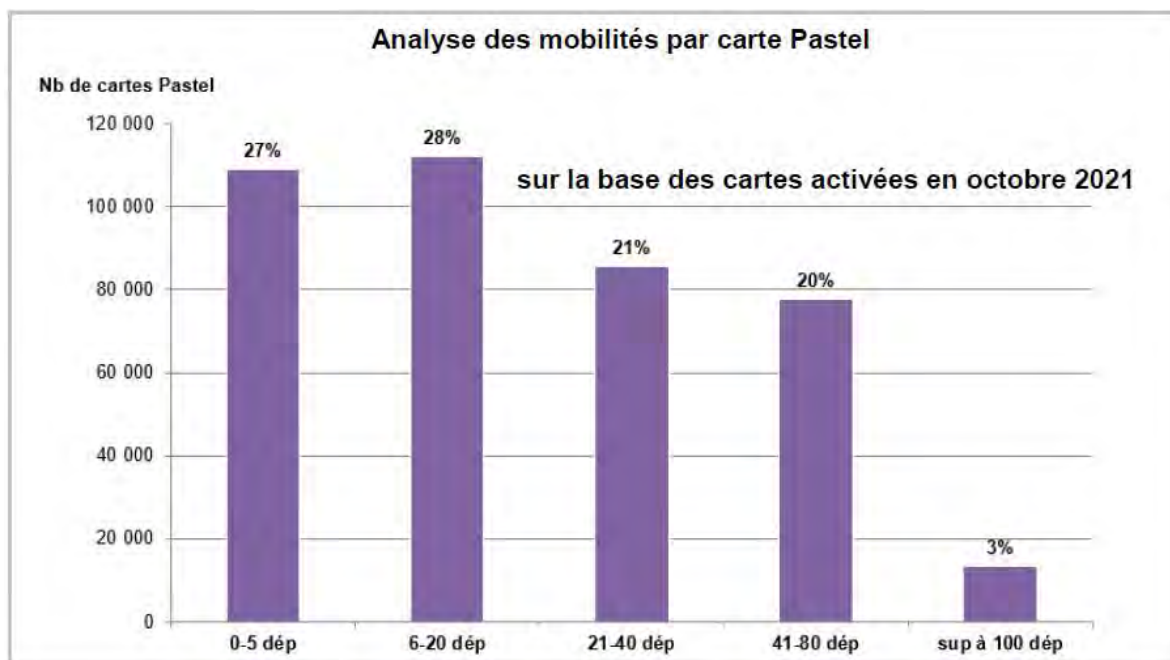
Recettes accessoires : 1.3 M.€

➔ Les Recettes liées à la gestion de la billetterie (cartes pastel, frais de dossiers, frais de gestion activéo...) se sont élevées à près de 779 K€ en 2021.

Après avoir fortement chuté en 2020, le nombre de cartes pastel actives, c'est-à-dire ayant servi au moins une fois dans le mois, dépasse de nouveau les 400 000 en fin d'année 2021, avec la fin des périodes de confinement ou de restrictions des déplacements.



Pour autant, en période « normale », on constate que les habitudes de consommation n'ont pas beaucoup évolué : Comme les années précédentes, plus de la moitié des détenteurs de carte Pastel n'effectuent pas plus de 20 déplacements par mois, et moins d'un quart d'entre eux effectuent plus de 40 déplacements par mois.



→ **Les Recettes liées à la gestion des P+R**, devenus payants pour les non utilisateurs des transports en commun et au-delà de 24h pour les usagers se sont élevées à près de 565 K€ en 2021.

MODE D'EMPLOI

P+R

GRATUIT POUR LES VOYAGEURS TISSEO

7J/7 24H/24 OUVERT À TOUS

AFFICHAGE DES PLACES EN TEMPS RÉEL

ABONNEMENT NUIT ET WEEK-END

VOYAGEURS TISSEO, GAREZ VOTRE VOITURE ET PRENEZ LE METRO, LE TRAM OU LE BUS

Tous les voyageurs Tisséo bénéficient de 24h consécutives de stationnement gratuit à condition d'avoir validé leur titre de transport dans l'heure précédant leur sortie du parc relais. Tout dépassement est soumis au tarif horaire.

STATIONNEZ QUELQUES HEURES OU PLUSIEURS JOURS DANS UN PARC RELAIS TISSEO COMME DANS UN PARKING CLASSIQUE, sans utiliser les transports en commun !

LES 30 PREMIÈRES MINUTES SONT GRATUITES.

TARIF JOUR	0,50€	par quart d'heure de 8h à 18h
TARIF NUIT	0,25€	par quart d'heure de 18h à 8h
JOURNÉE	25€	(24 heures consécutives)
SEMAINE	150€	(7 jours consécutifs)

Exemple : Si vous stationnez 35min, vous devrez payer 3 x 15 min (soit 1,5€ en tarif jour).

- Tout quart d'heure commencé est décompté.
- Durée maximale de stationnement : 14 jours.
- Tout ticket perdu vous sera facturé.

Affichage des places disponibles !

Des panneaux digitaux à l'entrée de chaque **P+R** affichent la disponibilité en temps réel.

Retrouvez aussi cette information sur tisseo.fr (infos réseau) ou sur l'**appli Tisséo** pour préparer votre déplacement.

LE SAVIEZ-VOUS ?

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Vous bénéficiez de places réservées* !

* Si le parking affiche complet, positionnez-vous sur la voie la plus à droite et présentez votre Carte Mobilité Inclusion ou votre carte de stationnement pour personnes en situation de handicap au visiophone.

COVOITURAGE

2 aires d'embarquement covoiturage dans les **P+R** de Ramonville et de Borderouge !

Les 30 premières minutes sont gratuites.

AUTOPARTAGE

Le **P+R** des Arènes dispose de places réservées **CITIZ** !

toulouse.citiz.coop

Sur simple lecture de la plaque d'immatriculation, sans condition de durée ni d'utilisation des transports en commun. Stationnement inclus dans votre offre Citiz.

BORNES DE RECHARGE

NOUVEAU : un service de rechargement pour votre véhicule électrique !

Disponible 7J/7 et 24h/24 sur les P+R de Borderouge, Ramonville et Balma-Gramont. Tarification en supplément de la tarification des parcs-relais, quand les bornes sont situées à l'intérieur des P+R Tisséo.

+ d'infos sur l'application SMOOV

Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022

Amendes

→ Un niveau d'amendes corrélé à l'évolution de la fréquentation.

Le **montant des amendes** collectées en 2021 s'établit à 512 K€, soit 22% de plus qu'en 2020 et 21% de moins qu'en 2019. Le dispositif de lutte contre la fraude a été adapté aux conditions sanitaires. Le nombre de PV émis a évolué dans les mêmes proportions que 2019 et 2020.

Le taux de recouvrement s'établit à 41%, en amélioration de 1,5 point par rapport à 2021, mais toujours 5 points en dessous de 2019.



Autres recettes

→ Les **recettes annexes au transport** (publicité, entretien abribus et location des espaces commerciaux) constituent un enjeu pour Tisséo Voyageurs dans le cadre du nouveau contrat de service public, avec un objectif ambitieux de + 20% à horizon 2021. Après une forte diminution de ces dernières en 2020, on note une reprise encourageante en 2021, même si les niveaux de 2019 ne sont pas encore atteints :

- Les **recettes publicitaires** atteignent 3,4 millions €, soit 600 K€ de plus que l'année précédente et 11% de moins qu'en 2019 (- 400 K.€).
- Avec 516 K.€ en 2021, les **revenus de location des espaces commerciaux** du métro ont augmenté de 106 K.€ par rapport à 2020 où des remises exceptionnelles avaient été accordées, et retrouvent ainsi quasiment le niveau de 2019 (548 K.€).
- En revanche la recette **d'entretien des Abribus** continue sa chute et atteint à peine les 114 K.€, en diminution de plus de la moitié par rapport à 2019. Il convient de pointer ici les difficultés croissantes de facturation et de recouvrement de cette prestation auprès de certaines communes, au motif du transfert de la compétence abribus à la Métropole depuis sa création au 1^{er} Janvier 2016.

Cette situation est en cours d'étude et de traitement auprès de l'Autorité Organisatrice

Document de confidentialité
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU

2.1 Plan d'action

Tisséo Voyageurs est pleinement engagé dans la lutte contre la fraude depuis de nombreuses années, bien conscient que la fraude constitue une nuisance à la qualité du service public, une atteinte à l'image du réseau, qu'elle génère un sentiment général d'injustice chez les voyageurs ainsi qu'un indéniable manque à gagner pour la collectivité.



Après le plan de reconquête du territoire initié en 2017, c'est désormais **la maîtrise du territoire** qui est l'objectif qui sous-tend les actions engagées chaque année.

Les années 2020 et 2021 resteront deux années atypiques marquées par la crise sanitaire liée au COVID qui aura eu un impact fort sur nos actions et nos résultats.

Les périodes de confinement, la mise en place des protocoles sanitaires dans les transports, les gestes barrières qui se sont imposés à tous, ont orienté et cadré les actions de l'entreprise en matière de lutte contre la fraude et les incivilités.

Ces périodes ont eu de graves conséquences sur les comportements des personnes utilisant les transports en commun, libérant une certaine forme de violence tant vis-à-vis de nos équipes qu'entre voyageurs. En 2021, nos équipes ont dû composer avec cette nouvelle donne, le travail de reconquête du territoire ainsi que de redonner les bonnes habitudes à nos voyageurs a été primordiale. Nous avons dû faire face à des comportements de plus en plus agressifs que nous combattons par la prévention et une approche comportementale adaptée.

Au niveau du **Métro** :

Les décisions prises au sortir de confinement ont été maintenues afin de regagner la maîtrise du territoire, pour rappel :

- Présences aux entrées des stations avec des équipes plus réduites et plus mobiles. L'objectif étant d'être présent dans le plus de stations possibles.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Mise en place d'équipes composées de maîtres-chiens et d'agents de sécurité à bord des rames dans l'après-midi et jusqu'à la fermeture : 1 binôme maître-chien et agent de sécurité sur chaque ligne.
- Reprise des contrôles classiques avec des contrôles aux sorties grâce à des effectifs plus conséquents (réunion de plusieurs équipes sur un temps donné) pour les grosses stations.

Au niveau du [Tram](#) :

Présence de la société SCAT pendant 27 semaines.

Dynamique de contrôle sur les lignes forte : 2 854 rames et 119 508 passagers contrôlés.



Au niveau du [Bus](#) :

La reprise du territoire est toujours en cours. Les voyageurs ont gardé les mauvaises habitudes liées aux périodes de confinements, montée par l'arrière, non validation. Nous avons multiplié les passages sur les lignes et mis en place des zones de contrôles afin que les vérificateurs puissent adapter leurs journées en fonction des observations et de l'ambiance du moment.

D'une manière plus générale :

- Le taux de verbalisation est toujours plus important qu'en 2019 (2,50% en 2021 pour 2,03% en 2019 mais en diminution par rapport à 2020 (3,08%)).
- Les contrôles sont à un niveau plus conventionnel, 1 023 463 contrôles (soit + 49% par rapport à 2020). Le taux de contrôle évolue de 0,56 % en 2020 à 0,69 % en 2021, mais reste légèrement inférieur à 2019 (0,73%).
- Le recouvrement progresse de 39,59% à 41,10% parallèlement à l'augmentation des paiements immédiats de 19,6 à 20,4, démontrant la qualité du travail effectué par les équipes pour reconquérir le terrain et de revenir au niveau de 2019.

2.2 L'ambiance sur le réseau



En complément des difficultés rencontrées dans la lutte contre la fraude, il est à noter que l'ambiance générale du réseau est toujours dégradée.

Certains secteurs comme les Arènes ou Bellefontaine se démarquent car ceux sont des zones où le trafic de stupéfiant s'est intensifié et où des bandes rivales se livrent à une lutte de territoire avec fréquemment le soir des affrontements très violents. On y trouve la présence de plus en plus importante de personnes sans papier qui sont enclines à utiliser très rapidement la violence pour se soustraire au contrôle ou à la verbalisation avec l'utilisation de plus en plus fréquente d'armes

blanches, ainsi que la présence continue des voleurs de téléphones portables et de cartes bleues dans le métro malgré le travail commun du COS et de la Police pour les neutraliser.

Des difficultés à faire respecter les règles sanitaires (port du masque) lors de leur mise en place.

2.3 Enquête fraude

Malgré les constats faits préalablement, grâce à une occupation soutenue du terrain, en 2021, les résultats s'inversent et concrétisent une reprise progressive du territoire.

	2017	2018	2019	2020	2021
Du Lundi au Dimanche					
Métro	4,3 %	4,8 %	6,7 %	Pas d'enquête fraude	5,8 %
Bus	4 %	5,1 %	6,2 %		6 %
Tramway	7,7 %	12,8 %	10,8 %		10,4 %
Total	4,5 %	5,4 %	6,9 %	-	6,2 %

3. PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION

3.1 Performance Globale

En 2021, Tisséo Voyageurs a réalisé 98,9 % de la production programmée.

	ANNEE 2021						ANNEE 2020	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2021		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
	36 438	98,9%	36 840	-1,1%	38 563	-5,5%	33 445	+8,9%
	25 641	98,8%	25 947	-1,2%	26 625	-3,7%	22 910	+11,9%
Bus en propre	19 579	98,6%	19 862	-1,4%	20 363	-3,8%	17 817	+9,9%
Affrètement	6 062	99,6%	6 085	-0,4%	6 262	-3,2%	5 093	+19,0%
	23,6%		23,5%		23,5%		22,2%	
	9 364	99,1%	9 453	-0,9%	10 350	-9,5%	9 111	+2,8%
	4 973	98,7%	5 040	-1,3%	5 508	-9,7%	4 931	+0,8%
	4 391	99,5%	4 413	-0,5%	4 842	-9,3%	4 180	+5,0%
	1 433	99,5%	1 440	-0,5%	1 589	-9,8%	1 423	+0,7%

La production commerciale globale de la Régie en 2021 s'élève à 36,4 millions de kms pour un Plan Annuel des Services s'élevant à 36,8 millions. C'est 8,9% de plus qu'en 2020 où on avait parcouru 33,4 millions de kms.

Le taux de réalisation global de l'offre programmée est de 98,9 %, avec une non réalisation de 97 580 kms pour causes externes (- 0,3%) et 304 179 kms pour causes internes (- 0,8%).

Ainsi, hors événements externes, le taux de performance interne s'élève à 99,2% de l'offre programmée, avec un écart lié aux absences conducteurs (impact du COVID19).

3.2 Performance par mode

3.2.1 BUS

Performance de l'exploitation

Un taux de réalisation de l'offre de 98,8%.

La **production kilométrique** du Bus s'élève à 25,6 millions de KC. C'est 11,9% de plus que l'année précédente et 1,2% de moins que le plan annuel (- 306 000 KC).

	ANNEE 2021						ANNEE 2020	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2021		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
	25 641	98,8%	25 947	-1,2%	26 625	-3,7%	22 910	+11,9%
Bus en propre	19 579	98,6%	19 862	-1,4%	20 363	-3,8%	17 817	+9,9%
Affrètement	6 062	99,6%	6 085	-0,4%	6 262	-3,2%	5 093	+19,0%
	23,6%		23,5%		23,5%		22,2%	

Par rapport au budget initial 2021 qui prévoyait 26,6 millions de KC, des changements de programmation ont été opérés.

Voici les principales modifications pour le bus en propre :

- Adaptation de l'offre aux mesures de confinement et à la situation COVID19 et TM allégés
=> - 490 000 KC
dont l'ajustement de l'offre de la Navette Aéroport pour - 91 000 KC ;
- L'ajustement de l'offre de la ligne 53 à partir du 31 août 2021, impact trajet raccourci par rapport à la ligne 25 Ceinture Sud => - 14 000 KC

Vous trouverez la liste des modifications de programmes en annexe n°2.

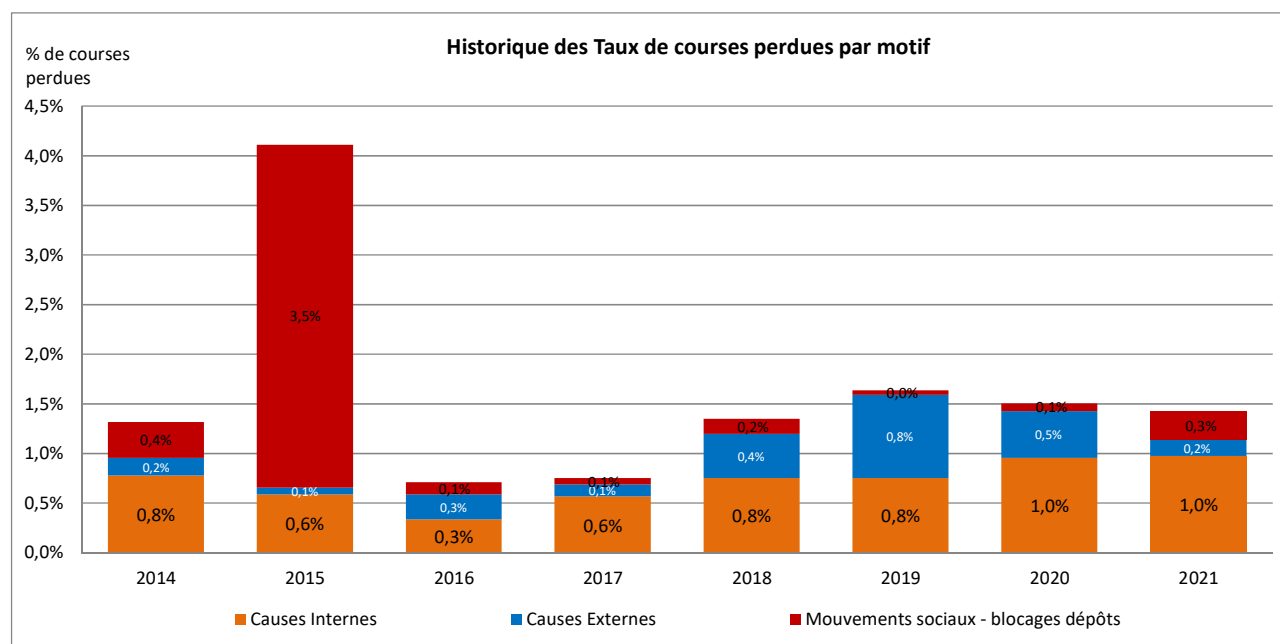
Par ailleurs, des kms ont été perdus à hauteur de 255 830 KC pour motifs internes (absences, grève locale, pannes, manque bus, régulation, incidents...) et 26 859 KC pour motifs externes (manifestations Gilets jaunes et étudiants, grèves nationales, obstruction voiries...).

Le **taux de réalisation de l'offre en propre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **98,6%**. Il passe à **98,7% hors évènement externe**.

Un taux de réalisation de l'offre en propre en baisse du fait des causes externes.



En 2021, 1,3% des courses ont été perdues du fait de gestion interne. Ce taux est le plus élevé depuis 2013 mais il s'explique par la recrudescence des absences liées au COVID19 (60% des courses perdues). **Les motifs pannes et manques de bus ont quant à eux diminué de moitié par rapport à 2020.** Et 0,2% des courses ont été perturbées par des événements externes, principalement du fait des manifestations des gilets jaunes et des grèves nationales.



La **vitesse commerciale moyenne** des lignes de Bus en propre s'établit en 2021 à 17,51 km/h. Elle s'est améliorée par rapport à 2019 (17,26 km/h), mais dégradée par rapport à la référence contractuelle de 17,75 km/h (vitesse 2016).

Grâce aux efforts continus de graphicaage et d'habillage, **la part relative du temps en conduite commerciale** est de 68,7%. Elle s'améliore très légèrement de 0,4% par rapport à 2016, soit l'équivalent de 2,1 ETP.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

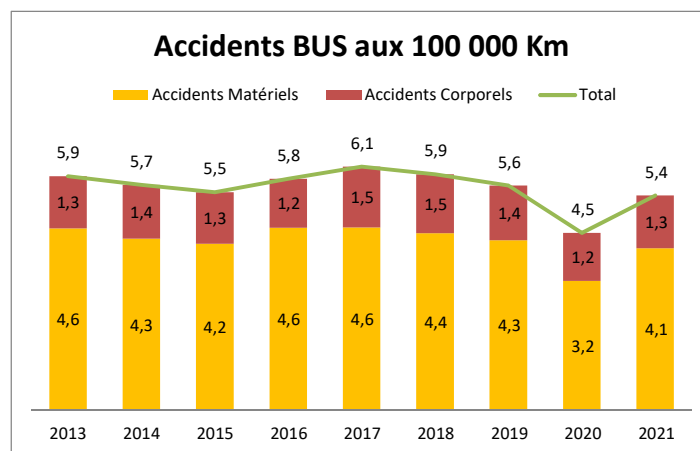
Par contre, la production kilométrique par conducteur s'est fortement améliorée en 2021 : elle est de 15 588 kilomètres / CR contre 14 339 en 2020, et pour un objectif de 16 000 en situation d'exploitation normale.

Pour le Bus en propre :

On notera tout de même la **légère augmentation du taux de Haut Le Pied** entre 2020 et 2021 (17,7% à 17,9%) ainsi que du taux de HLP VL moins coûteux (de 1,3% en 2020 à 1,5% en 2021).

Le taux de Haut Le Pied Bus est resté stable à 16,4%, comme les 2 années précédentes.

Le niveau **d'accidentologie bus** (matériel et corporel) augmente en 2021, avec une fréquence de 5,4 accidents aux 100 000 KC, néanmoins en dessous des standards des années hors Covid.



A noter un niveau d'accidentologie plus élevé pour le groupe Linéo autour de 7 : ces 9 lignes étant toujours plus accidentogènes que la moyenne bus, du fait qu'elles évoluent en milieu urbain.

Performance technique

Situation du parc BUS en propre :

PARC EXPLOITE PAR TISSEO AU 31/12/2021				
	En propre		Services Affrétés	TOTAL
	207	↑ +1		207
	334	↑ +6	87	421
			Dont 20 scolaires	
	20	≡	28	48
			↓ -3	
	2	≡	83	85
			↓ -3	
TOTAL	563		198	761

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

A fin décembre 2021, Tisséo exploite et maintient un parc bus constitué de **563 véhicules**, en augmentation de 7 véhicules (+ 1,3%) par rapport à fin 2020. Il compte 207 articulés, 334 standards, 20 midibus et 2 minibus :

Type	Modèle	Nbre de places	Energie	Vidéo	Clim.	PMR	Quantité	Age moyen
Articulé	Citaro	172/166	GNV	oui	oui	oui	17	2,8 ans
		173/167	GNV	oui	oui	oui	21	3,5 ans
		176/170	GNV	oui	oui	oui	27	4,4 ans
		175/169	GNV	oui	oui	oui	1	0,0 ans
		175/170	GNV	oui	oui	oui	4	0,0 ans
	Total Citaro						70	3,4 ans
	Citelis 18	150/138	GO	oui	oui	oui	41	12,8 ans
		165/153	GO	oui	oui	oui	12	14,0 ans
	Total Citelis 18						53	13,0 ans
	GX427	159/159	GO	oui	oui	oui	24	8,9 ans
		162/158	GO	oui	oui	oui	20	7,7 ans
		164/160	GO	oui	oui	oui	15	8,2 ans
	Total GX427						59	8,3 ans
	GX437	163/158	Hybride	oui	oui	oui	25	5,6 ans
	Total GX437						25	5,6 ans
Total Articulé							207	7,5 ans
Standard	Citelis 12	101/97	GNV	oui	oui	oui	40	10,3 ans
		97/85	GNV	oui	oui	oui	78	12,1 ans
	Total Citelis 12						118	11,5 ans
	GN 317	92/86	GNV	oui	oui	oui	24	17,8 ans
	Total GN 317						24	17,8 ans
	GX327	109/95	GO	oui	oui	oui	23	14,7 ans
		110/97	GO	oui	oui	oui	53	15,7 ans
		164/160	GO	oui	oui	oui	15	8,1 ans
	Total GX327						91	14,2 ans
	GX337	82/76	ELEC	oui	oui	oui	6	2,1 ans
	Total GX337						6	2,1 ans
	Urbanway	101/90	GNV	oui	oui	oui	16	2,5 ans
		101/92	GNV	oui	oui	oui	45	1,0 ans
		104/98	GNV	oui	oui	oui	34	0,3 ans
	Total Urbanway						95	1,0 ans
Total Standard							334	9,5 ans
Midibus	GX137	86/68	GO	oui	oui	oui	20	7,3 ans
	Total GX137						20	7,3 ans
Total Midibus							20	7,3 ans
Minibus	Zeus	22	ELEC	non	oui	oui	2	7,5 ans
	Total Zeus						2	7,5 ans
Total Minibus							2	7,5 ans
Total général							563	8,7 ans

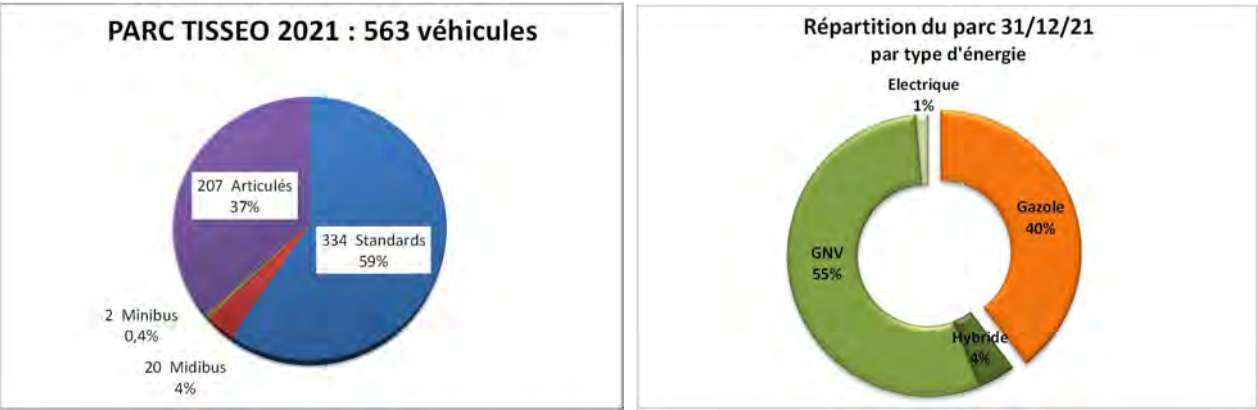
→ L'âge moyen des véhicules est de **8,7 ans**, en baisse par rapport à 2020 (9,5 ans).

La proportion de bus articulés et standards reste stable avec les mouvements de parc suivants :

- l'acquisition de **56 standards URBANWAY GNV**
- l'acquisition de 5 articulés CITARO GNV (les 24 autres sont intégrés au parc entre janvier et avril 2022)
- la réforme de 40 standards GX 317 GNV
- la réforme de 8 standards GX 327 Gazole
- la réforme de 2 standards GX 327 GNV
- la réforme de 3 articulés CITELIS 18 Gazole
- l'incendie d'un articulé CITELIS 18 Gazole

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

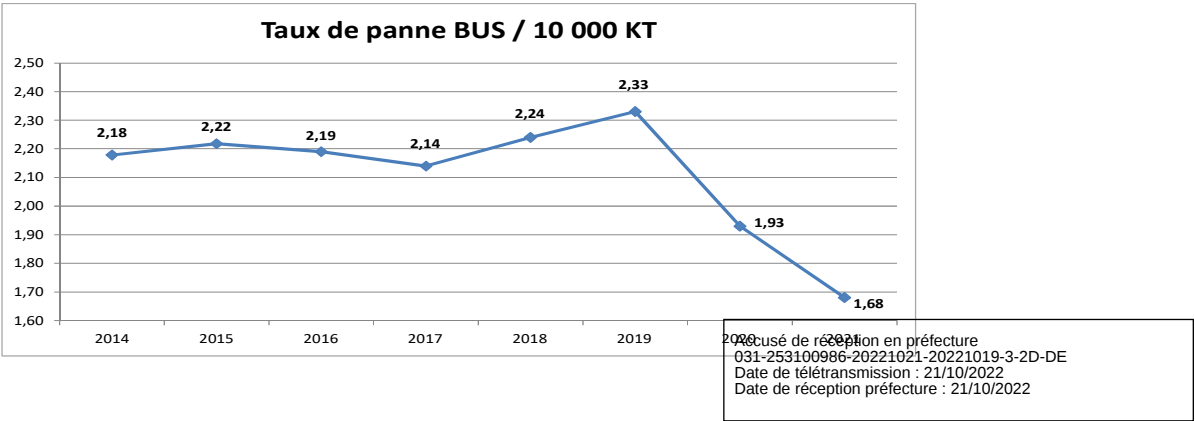
L'ensemble du parc est [accessible aux personnes à mobilité réduite](#) (rampe escamotable) et possède la climatisation. 99,6% sont équipés de caméras vidéo à bord.



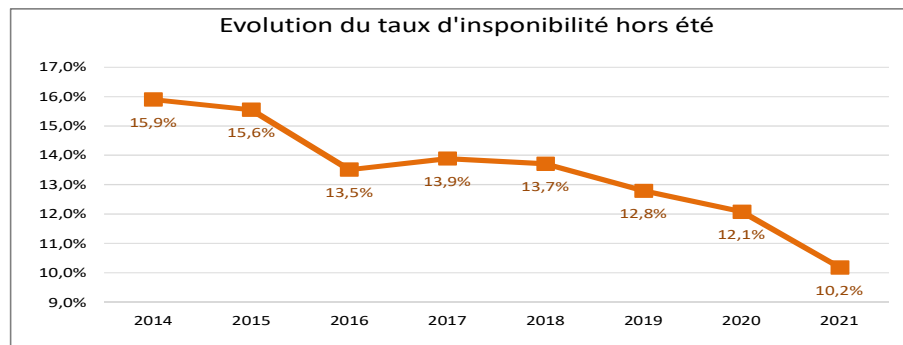
Les [énergies alternatives au gazole](#) représentent 60% du parc moyen exploité en 2021.



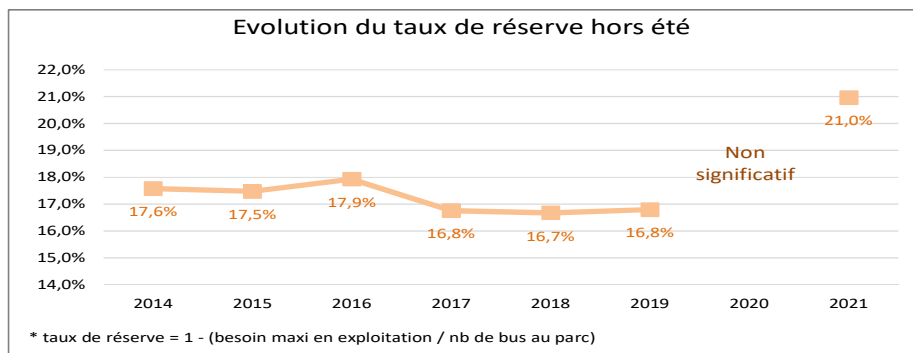
Le [taux de panne](#) s'établit à **1,68** incidents en ligne / 10 000 KT réalisés, en forte diminution depuis 2019. L'évolution du taux de panne est en grande partie liée au rajeunissement du parc et à la mise en place d'actions de fiabilisation suite aux fiches d'amélioration continue. Il est aussi le reflet de la réorganisation des maintenances préventives. L'impact COVID est difficilement chiffrable mais la moindre charge a probablement une incidence.



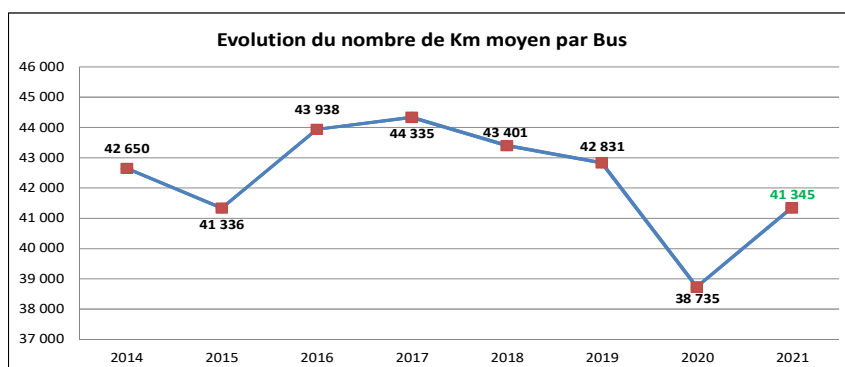
Le **taux d'indisponibilité** matin (hors été) suit la même tendance et s'améliore, passant de 12,1% à 10,2% en 2021. L'évolution du taux d'indisponibilité est le résultat de la mise en place des maintenances préventives enchainées (PMA glissantes) et de la planification permettant de faire baisser fortement les temps d'immobilisation.



Le **taux de réserve** du parc (hors été) s'élève à 21%. Son évolution est due à plusieurs achats anticipés de bus sur les 2 dernière années et au décalage de plusieurs projets Linéo.



L'utilisation des véhicules retrouve un niveau significatif. Avec un ratio de 41 345 Km par bus en moyenne, on est sur un niveau d'utilisation légèrement inférieur aux années 2016/2019 du fait notamment des nombreux mouvements de parc.



Accusé de réception en préfecture
031-25310000-20221021-20221019-3-20-D-
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception en préfecture : 21/10/2022

Performance économique

Bus en propre

ACTIVITE BUS en propre	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses exploitation (K€)	127 092	132 104	129 411	128 689	130 645	128 722	118 529	126 914
evol / N-1	+5,7%	+3,9%	-2,0%	-0,6%	+1,5%	-1,5%	-7,9%	+7,1%
Conduite	68 106	70 979	69 881	69 897	71 464	70 177	63 732	68 651
Maintenance MR	15 413	15 806	15 440	15 156	14 155	13 762	12 662	13 446
Carburants	8 370	7 474	6 915	6 712	6 802	6 971	5 564	6 548
Assurances et CPA	1 257	1 344	1 097	866	1 070	1 118	989	1 103
Autres Coûts de Roulage	4 126	4 969	4 652	4 547	4 680	4 172	4 114	4 096
TOTAL COUTS DE ROULAGE	97 271	100 572	97 985	97 178	98 171	96 200	87 061	93 845
	77%	76%	76%	76%	75%	75%	73%	74%
Exploitation	12 411	13 220	13 448	13 134	13 439	13 249	12 435	13 205
Présence Terrain (Médiation, AIR, Lutte contre la fraude)	0	34	93	452	610	601	697	1 040
Méthodes, Projets, Direction	1 861	1 945	2 017	2 015	2 271	2 167	2 323	2 292
Bâtiments	2 947	3 439	3 104	3 162	3 286	3 424	3 362	3 541
Abribus	497	788	810	940	1 062	1 110	929	968
Divers	461	443	445	365	474	853	964	1 223
TOTAL COUTS FIXES	18 177	19 869	19 916	20 068	21 141	21 403	20 710	22 319
	14%	15%	15%	16%	16%	17%	17%	18%
TOTAL COUTS DE PRODUCTION	115 448	120 441	117 901	117 246	119 312	117 603	107 771	116 163
Quote-part des frais indirects	11 644	11 663	11 510	11 442	11 333	11 119	10 758	10 751
	9,2%	8,8%	8,9%	8,9%	8,7%	8,6%	9,1%	8,5%
Millier Km produits (Knc + HLP)	24 251	23 707	23 995	23 088	23 089	23 447	21 017	23 146
	+3,5%	-2,2%	+1,2%	-3,8%	+0,0%	+1,5%	-10,4%	+10,1%
Millier Km Commerciaux	20 335	20 074	20 280	19 635	19 579	19 878	17 817	19 579
	+3,5%	-1,3%	+1,0%	-3,2%	-0,3%	+1,5%	-10,4%	+9,9%
Millier Km Totaux	25 345	24 550	24 788	23 867	23 881	24 185	21 695	23 671
	+4,1%	-3,1%	+1,0%	-3,7%	+0,1%	+1,3%	-10,3%	+9,1%
Parc moyen exploité	602	594	564	538	550	565	560	574
	+5,4%	-1,3%	-5,0%	-4,6%	+2,2%	+2,6%	-0,8%	+2,5%
Nbre de lignes	87	87	67	67	66	68	62	62
	+0,0%	+0,0%	-22,0%	+0,0%	-1,5%	+2,0%	-8,8%	+0,0%
Millier Validations	53 753	50 136	55 022	58 136	59 008	61 915	40 016	49 676
	+4,6%	-6,7%	+9,7%	+5,2%	+1,5%	+4,9%	-35,4%	+24,1%
Effectif ETP Moyen Conduite	1 314	1 338	1 310	1 265	1 271	1 284	1 264	1 253
	+4,4%	+1,8%	-2,1%	-3,4%	+0,5%	+1,0%	-1,6%	-0,9%
Effectif Maintenance	212	225	217	203	195	187	180	183
	+6,6%	+6,2%	-3,8%	-6,2%	-4,2%	-3,9%	-3,6%	+1,3%
Effectif Autres (exploitation, logistique, méthodes...)	187	201	201	203	202	212	206	204
	+3,7%	+7,4%	+0,2%	+0,2%	-0,5%	+5,1%	-3,0%	-0,8%
TOTAL Effectif	1 714	1 764	1 728	1 671	1 668	1 684	1 651	1 640
	+4,4%	+2,9%	-2,0%	-3,3%	-0,2%	+1,0%	-2,0%	-0,6%
Taux d'absentéisme conducteur en %	8,0	8,9	8,4	8,8	9,8	8,2	10,2	9,3
Cout d'exploitation / Km Commercial	6,25 €	6,58 €	6,38 €	6,55 €	6,67 €	6,48 €	6,65 €	6,48 €
Cout d'exploitation / Km Produits	5,24 €	5,57 €	5,39 €	5,57 €	5,66 €	5,49 €	5,64 €	5,48 €
Couts de Production / km produit	4,76 €	5,08 €	4,91 €	5,08 €	5,17 €	5,02 €	5,13 €	5,02 €
Cout de Roulage / km	4,01 €	4,24 €	4,08 €	4,21 €	4,25 €	4,10 €	4,14 €	4,05 €
dont Conduite / km	2,81 €	2,99 €	2,91 €	3,03 €	3,10 €	2,99 €	3,03 €	2,97 €
dont Maintenance / km	0,64 €	0,67 €	0,64 €	0,66 €	0,61 €	0,59 €	0,60 €	0,58 €
dont Carburant / km	0,35 €	0,32 €	0,29 €	0,29 €	0,29 €	0,30 €	0,26 €	0,28 €
dont Assurances et CPA / km	0,05 €	0,06 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €
dont Autres Coûts de Roulage / km	0,17 €	0,21 €	0,19 €	0,20 €	0,20 €	0,18 €	0,20 €	0,18 €
Cout directs fixes / km produit	0,75 €	0,84 €	0,83 €	0,87 €	0,92 €	0,91 €	0,99 €	0,96 €
dont Exploitation / km	0,51 €	0,56 €	0,56 €	0,57 €	0,58 €	0,57 €	0,59 €	0,57 €
dont présence terrain	- €	0,00 €	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €
dont Méthodes, projets, direction	0,08 €	0,08 €	0,08 €	0,09 €	0,10 €	0,09 €	0,11 €	0,10 €
dont bâtiments	0,12 €	0,15 €	0,13 €	0,14 €	0,14 €	0,15 €	0,16 €	0,15 €
dont abribus	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €
dont divers	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €
Couts de Production / km commercial	5,68 €	6,00 €	5,81 €	5,97 €	6,09 €	5,92 €	6,05 €	5,92 €
Cout de Roulage / km	4,78 €	5,01 €	4,83 €	4,95 €	5,01 €	4,84 €	4,89 €	4,79 €
dont Conduite / km	3,35 €	3,54 €	3,45 €	3,56 €	3,65 €	3,53 €	3,58 €	3,51 €
dont Maintenance / km	0,76 €	0,79 €	0,76 €	0,77 €	0,72 €	0,69 €	0,71 €	0,69 €
dont Carburant / km	0,41 €	0,37 €	0,34 €	0,34 €	0,35 €	0,35 €	0,31 €	0,33 €
dont Assurances et CPA / km	0,06 €	0,07 €	0,05 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,06 €	0,06 €
dont Autres Coûts de Roulage / km	0,20 €	0,25 €	0,23 €	0,23 €	0,24 €	0,21 €	0,23 €	0,21 €
Cout directs fixes / km produit	0,89 €	0,99 €	0,98 €	1,02 €	1,08 €	1,08 €	1,16 €	1,14 €
dont Exploitation / km	0,61 €	0,66 €	0,66 €	0,67 €	0,69 €	0,67 €	0,70 €	0,67 €
dont présence terrain	- €	0,00 €	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €
dont Méthodes, projets, direction	0,09 €	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,12 €	0,11 €	0,13 €	0,12 €
dont bâtiments	0,14 €	0,17 €	0,15 €	0,16 €	0,17 €	0,17 €	0,19 €	0,18 €
dont abribus	0,02 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,06 €	0,05 €	0,05 €
dont divers	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €
Dépenses / Validation	2,36 €	2,63 €	2,35 €	2,21 €	2,21 €	2,08 €	2,96 €	2,55 €
Dépenses / Course	62,23 €	62,23 €	65,05 €	66,26 €	66,26 €	65,82 €	69,07 €	67,65 €
Recettes Commerciales	20 730	21 888	21 539	24 475	25 074	28 567	18 948	23 726
Recette / Kc	1,02 €	1,09 €	1,06 €	1,25 €	1,43 €	1,44 €	1,06 €	1,21 €
Recette / Validation	0,39 €	0,44 €	0,39 €	0,42 €	0,48 €	0,46 €	0,47 €	0,48 €
Recette / Course	9,65 €	10,51 €	10,36 €	12,37 €	14,24 €	14,61 €	11,04 €	12,67 €
M. km produits / Conducteurs*	18,5	17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5	18,3
M. km commerciaux / Conducteurs*	15,6	15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6
* commun Bus/Tram								
Nbre de bus en propre / effectif maintenance	2,79	2,63	2,60	2,65	2,83	3,00	3,11	3,14
Nbre de bus équivalents standards / OP TA	3,9	3,9	3,9	4,0	4,6	4,8	5,1	5,1
M. km produits Bus / effectif maintenance	113	104	109	112	117	124	115	125
Km produits Bus / Véhicule	40,0	39,5	42,0	42,4	41,4	41,0	37,1	39,8
Km totaux / Véhicule	42,1	41,3	43,9	44,3	43,4	42,8	38,7	41,2
Total Frais de personnel	93 892	98 479	97 078	96 982	99 413	97 603	89 739	96 317
% cout de production	81,3%	81,8%	82,3%	82,7%	83,3%	83,0%	83,3%	82,9%
K € / effectif Total	54,8	55,8	56,2	58,0	59,6	58,0	54,4	58,7
K € / conducteur	51,8	53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8
Km Produits / Effectifs total	14,2	13,4	13,9	13,8	13,8	13,9	12,7	14,1
% effectif support bus	10,9%	11,4%	11,7%	12,1%	12,1%	12,6%	12,5%	12,4%
Absentéisme conduite (Tx RH)	8,0%	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%
V/ Kc	2,6	2,5	2,7	3,0	3,0	3,1	2,2	2,5
Kc / ligne	233 736	230 737	302 686	293 055	296 651	292 326	287 366	315 797
Tx de HLP (HLP bus / Kc bus)	19,0%	18,2%	18,2%	17,5%	17,7%	17,7%	17,7%	18,0%
Vitesse Commerciale	17,1	17,1	17,7	17,45	17,24	17,26	17,54	17,51
Kc / Equipe	83,2	83,5	83,1	83,32	82,43	82,54	83,15	82,99
V / Course	25,0	24,1	26,5	29,38	29,93	31,66	23,32	26,48
Taux de Courses perdues	1,3%	4,3%	0,7%	0,8%	1,4%	1,7%	1,4%	1,4%
dont pour causes internes	1,2%	4,0%	0,4%	0,6%	0,9%	0,8%	1,0%	1,3%
Taux d'indisponibilité matin hors été	15,9%	15,6%	13,5%	13,9%	13,7%	12,8%	12,1%	10,2%
Taux de réserve (hors été)	17,6%	17,5%	17,9%	16,8%	16,7%	16,8%	ND	21,0%
Taux de pannes au 10 000 Km (interventions)	2,2	2,2	2,2	2,1	2,2	2,2	ND	1,7
Taux de courses perdues / Pannes	0,10%	0,14%	0,14%	0,15%	0,17%	0,20%	0,14%	0,14%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Services affrétés

SERVICES AFFRETES	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses exploitation (K€)	9 688	9 561	11 077	13 772	14 935	15 581	14 945	17 618
	+4%	-1%	+16%	+24%	+8%	-2%	-4%	+18%
TAD virtuels	721	767	785	772	878	402	381	435
TAD zonal	3 629	3 653	3 631	3 629	3 670	3 036	1 588	2 036
Lignes régulières	1 627	1 472	2 649	4 926	5 016	6 689	7 278	9 448
Lignes scolaires	421	479	587	631	610	628	513	606
CAM	2 251	2 270	2 435	2 628	3 558	3 661	3 280	3 658
Navette CHU Rangueil						147	316	315
DOCA L130				129	193	49	-7	
DOCA L145 refacturé				149	160	26	0	
frais divers (Indemnités COVID19)							640	71
TOTAL CHARGES VARIABLES (sans centrale)	8 650	8 641	10 087	12 864	14 084	14 642	13 937	16 570
TAD virtuels (vc centrale)	793	807	827	813	883	422	397	448
TAD zonal (vc centrale)	4 071	3 874	3 855	3 833	3 906	3 192	1 660	2 097
Lignes régulières	1 627	1 472	2 649	4 926	5 016	6 689	7 278	9 448
Lignes scolaires	421	479	587	631	610	628	513	606
CAM	2 251	2 270	2 435	2 628	3 558	3 665	3 280	3 658
Navette CHU Rangueil				129	193	147	316	315
DOCA L130								
DOCA L145 refacturé				149	160	26	0	
frais divers (Indemnités COVID19)							640	71
pour info : centrale de réservation	514	261	266	245	242	176	89	73
TOTAL CHARGES VARIABLES (vc centrale)	9 164	8 902	10 353	13 109	14 326	14 818	14 076	16 643
frais de service	0	44	24	17	11	18	33	27
frais de personnel	291	351	396	392	333	347	340	453
frais de bâtiment	4	4	10	1	9	9	14	15
frais de qualité	11	13	11	4	2	2	1	1
frais de signalétique	0	5	3	3	15	10	0	1
frais divers (Congés avant retraite)						0	53	0
TOTAL AUTRES COUTS DIRECTS	306	417	444	418	370	386	441	498
TOTAL COUT DE PRODUCTION	9 470	9 319	10 797	13 527	14 696	15 204	14 517	17 141
QP activités supports	219	242	280	395	398	403	428	477
% Frais indirects répartis	2,3%	2,5%	2,5%	2,9%	2,7%	2,6%	2,9%	2,7%
Millier Km totaux (Kmc + HLP)	4 302	4 323	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093	6 062
	+2,3%	+0,5%	+10,8%	+18,0%	+8,4%	-3,8%	-12,9%	+19,0%
Millier Km Commerciaux	4 302	4 323	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093	6 062
	+2,3%	+0,5%	+10,8%	+18,0%	+8,4%	-3,8%	-12,9%	+19,0%
dont Tad virtuel	516	553	571	561	577	202	188	208
	+12,4%	+7,2%	+3,2%	-1,8%	+3%	+5%	-7%	+10%
dont Tad zonal	2 434	2 445	2 422	2 321	2 342	1 801	909	1 163
	-0,2%	+0,5%	-1,0%	-4,2%	+1%	-3%	-50%	+28%
dont Lignes régulières	626	590	988	1 810	1 799	2 498	2 717	3 268
	+16,7%	-4,6%	+52,1%	+83,2%	-1%	-7%	+9%	+20%
dont Lignes scolaires	55	60	73	83	80	64	64	75
	+1,4%	+9,2%	+21,1%	+14,2%	-4%	-6%	-21%	+18%
Dont CAM	671	675	736	810	1 243	1 242	1 105	1 238
	+0,5%	+0,0%	+9,0%	+10,1%	+54%	-0%	-11%	+12%
Dont Navette CHU Rangueil						52	110	110
							+114%	-0%
dont DOCA L130				31	46	6		
					+50%	+29%		
dont DOCA L145 refacturé				36	38	4	0	
Nbre de lignes	56	56	73	76	68	84	82	84
	5	5	5	5	5	1	1	1
dont Tad virtuel	4	4	4	4	4	4	3	3
dont Lignes régulières	12	12	20	20	20	30	32	34
dont Lignes scolaires	17	17	24	25	22	31	30	30
dont CAM	18	18	20	20	15	15	15	15
dont Navette CHU Rangueil						1	1	1
dont DOCA L130 et L145				2	2	2	0	0
Millier Validations	1 623	1 660	2 104	3 038	3 022	3 408	2 291	3 000
	+1%	+2%	+27%	+44%	-0%	+10%	-33%	+31%
dont Tad virtuel	97	108	117	119	12	58	42	49
	+4%	+11%	+8%	+2%	-92%	+53%	-29%	+12%
dont Tad zonal	595	604	619	597	597	463	188	234
	+7%	+1%	+2%	-3%	+0%	-4%	-59%	+25%
dont Lignes régulières	369	358	728	1 454	1 646	2 128	1 577	2 090
	-2%	-3%	+103%	+100%	+13%	+15%	-26%	+23%
dont Lignes scolaires	147	166	198	212	201	194	130	166
	+15%	+13%	+19%	+7%	-5%	-14%	-33%	+28%
dont CAM	416	424	443	543	384	550	354	460
	+12%	+2%	+4%	+23%	-29%	+47%	-36%	+30%
dont Navette CHU Rangueil						146	201	254
dont DOCA L130				112	182	15	0	0
Effectif Autres	4,0	4,0	4,4	4,3	4,0	4,3	5,0	5,0
Coût d'exploitation / Kilomètre	2,25 €	2,21 €	2,31 €	2,44 €	2,44 €	2,65 €	2,93 €	2,91 €
Coût d'exploitation / Validation	5,97 €	5,76 €	5,26 €	4,53 €	4,94 €	4,57 €	6,52 €	5,87 €
Coût de production / Kilomètre	2,20 €	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €	2,83 €
Coût de production / Validation	5,83 €	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,86 €	4,46 €	6,34 €	5,71 €
Coût de production / Kilomètre	2,20 €	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €	2,83 €
Tad virtuel	1,61 €	1,55 €	1,54 €	1,52 €	1,59 €	2,16 €	2,19 €	2,24 €
Tad zonal	1,74 €	1,68 €	1,68 €	1,73 €	1,73 €	1,84 €	1,91 €	1,88 €
Lignes régulières	2,46 €	2,36 €	2,77 €	2,80 €	2,85 €	2,74 €	2,77 €	2,97 €
Lignes scolaires	7,73 €	8,04 €	8,14 €	7,63 €	7,66 €	7,87 €	8,13 €	8,15 €
CAM	3,43 €	3,46 €	3,40 €	3,32 €	2,92 €	3,02 €	3,06 €	3,04 €
Navette CHU Rangueil						5,72 €	5,72 €	5,72 €
DOCA L130				4,22 €	4,21 €	8,31 €		
DOCA L145				4,26 €	4,25 €	5,86 €		
Coût de production / Validation	5,83 €	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,86 €	4,46 €	6,34 €	5,71 €
Tad virtuel	8,35 €	7,74 €	7,28 €	6,94 €	71,34 €	7,34 €	9,72 €	9,23 €
Tad zonal	7,03 €	6,67 €	6,44 €	6,56 €	6,66 €	7,01 €	9,05 €	9,12 €
Navettes	4,60 €	4,36 €	3,85 €	3,53 €	3,17 €	3,26 €	4,81 €	4,69 €
Scolaires	3,06 €	3,14 €	3,18 €	3,11 €	3,16 €	3,35 €	4,13 €	3,82 €
CAM	5,60 €	5,60 €	5,71 €	4,98 €	9,40 €	6,77 €	9,44 €	8,12 €
Navette CHU Rangueil						1,12 €	1,76 €	1,41 €
DOCA L130				1,29 €	1,18 €	3,45 €		
DOCA L145				143,49 €	0,12 €	0,11 €		
V/ KC	0,38	0,38	0,44	0,54	0,49	0,58	0,45	0,49
Tad virtuel	0,19	0,19	0,21	0,21	0,02	0,29	0,22	0,24
Tad zonal	0,24	0,25	0,26	0,26	0,26	0,26	0,21	0,20
Lignes régulières	0,54	0,55	0,74	0,80	0,92	0,85	0,58	0,64
Lignes scolaires	2,67	2,75	2,71	2,54	2,50	2,41	2,04	2,21
CAM	0,62	0,63	0,60	0,67	0,31	0,44	0,32	0,37
Navette CHU Rangueil						2,84	1,82	2,30
DOCA L130				3,62	3,91	2,47		
Taux de sous traitance global	12,6%	12,6%	13,6%	16,1%	17,2%	16,4%	15,2%	16,6%
Taux de sous traitance global (Hors TAMtam jusqu'à 2018)	11,0%	11,0%	11,8%	14,0%	14,0%	13,2%	12,0%	13,4%
Tx d'affrètement (serv affr + bus)	17,5%	17,7%	19,1%	22,4%	23,8%	22,8%	22,2%	23,6%
Tx d'affrètement (serv affr + bus) (hors TAMtam)	15,2%	15,4%	16,7%	19,8%	20,0%	18,9%	18,3%	19,8%
% validations Réseau	0,9%	1,0%	1,2%	1,7%	1,6%	1,6%	1,3%	2,0%
% validations Bus	2,9%	3,2%	3,7%	5,0%	4,9%	5,2%	5,4%	5,7%
KC / ligne	77	77	66	74	90	70	62	72
Tad virtuel	103	111	114	112	115	202	188	208
Tad zonal	609	611	605	580	585	450	303	388
Lignes régulières	57	54	49	91	90	83	85	96
Lignes scolaires	3	4	3	4	3	3	2	3
CAM	37	37	37	40	83	83	24	83
Navette CHU Rangueil						52	110	110
DOCA L130				31	46			
DOCA L145				36	38			

Accusé de réception en préfecture
031-293100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Bus en propre :

Pénalisé par l'impact de la baisse de l'offre sur l'amortissement des frais fixes en 2020, **le coût d'exploitation kilométrique** du bus en propre baisse en 2021. Il passe de 6,65 € / KC en 2020 à 6,48 € / KC en 2021. Il reste maîtrisé et retrouve le niveau de 2019.

Le **coût de conduite** représente un peu plus de la moitié des coûts d'exploitation du bus. Il est en augmentation par rapport à l'année précédente en raison d'une offre kilométrique en hausse de plus de 10%, mais bénéficie encore de quelques mesures d'aides exceptionnelles de l'état en matière de charges sociales et d'activité partielle. Ramené au kilomètre produit, il se situe à 2.97 € en 2021, contre 3.03 € l'année précédente et 2.99 € en 2019.

L'**effectif** conduite reste maîtrisé et baisse de 1% par rapport à 2020. A noter tout de même, un niveau élevé de l'absentéisme qui se situe à 9,3 vs 10,2 en 2020 en lien avec la crise sanitaire (gardes enfants, cas contacts, etc..).

Le **coût kilométrique de la maintenance** suit la même tendance que l'exploitation et se situe à 0,58 € / KP, en légère baisse par rapport à 2020 et 2019.

Le coût des carburants a augmenté passant de 0,26 €/KP en 2020 à 0,28 €/KP en 2021, mais reste inférieur à 0,30 €/KP en 2019.

Le coût des assurances est stable et se maintient à 0,05 €/KP.

On peut noter l'accent mis en 2021 sur une présence renforcée de la médiation sur le Bus.

Services Affrétés :

Le **coût d'exploitation kilométrique des Services Affrétés** s'établit en moyenne à 2,91 € / KC, en légère diminution par rapport à 2020 (2,93 € / KC). Il reste supérieur à celui de 2019 (2,65 €/KC), cela s'explique essentiellement par le fait que la prestation fournie par les sous-traitants a évolué significativement au niveau de la qualité de l'offre (plus de lignes régulières, accessibilité...) et de l'information voyageurs.

Par ailleurs les indemnités contractuelles payées aux sous-traitants dans le cadre de la sous-activité liée aux mesures sanitaires comptent pour 71 K€ en 2021 vs 640 K€ en 2020.

2021 voit arriver deux nouvelles lignes fin août : la ligne 25 Ceinture Sud et la ligne 121 Tournefeuille Les Chênes / La Salvetat Apouticayre. La navette Bonnefoy a fonctionné de fin mai à novembre 2021. Les lignes régulières représentent maintenant plus de la moitié des dépenses (59 %) et le Muretain presque un quart (22%).

Les Services Affrétés représentent 23,6 % de l'offre kilométrique bus en 2021.

Qualité produite et perçue

		2021	CSP	2020
	Taux de régularité-ponctualité 	90,17%	90,50% 	89,06%
	Accueil - Attitude conducteur 	99,54%	98,00% 	99,67%
	Confort de conduite 	98,89%	99,00% 	98,96%
	Info Voyageur : bus / arrêts 	98,48%	98,00% 	97,62%
	Info Voyageur : bus / module 	99,32%	98,00% 	99,82%
	Propreté véhicule 	99,61%	98,00% 	99,93%
	Disponibilité des valideurs 	99,95%	99,40% 	99,94%

L'indicateur de **régularité ponctualité** est inférieur à l'objectif fixé, avec un taux de 90,17% au lieu de 90,50% ; Comme l'an dernier, ce résultat est lié à un taux d'avance hors normes du fait d'une circulation exceptionnellement fluide en ville durant les périodes de confinement.

Le confort de conduite, bien que grand point fort de notre service (cf. enquête satisfaction) est légèrement en deçà de l'objectif fixe : 98,89% pour 99%.

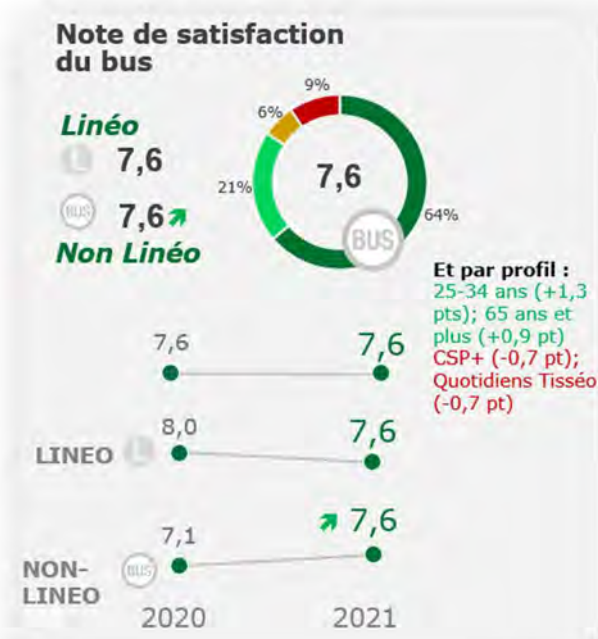
L'enquête satisfaction menée fait apparaître un niveau de **qualité perçue de 7,6/10**, en légère hausse par rapport à l'an dernier. Nous notons que le niveau de satisfaction des clients Linéo diminue tandis que le phénomène inverse se produit pour les clients autres lignes. Ainsi, nous constatons un niveau de satisfaction égal entre les utilisateurs des différentes lignes Bus.

La dimension humaine via les conducteurs reste le premier point fort, mais en recul par rapport à en 2020, comme en atteste les mesures de qualité produite. La

visibilité des arrêts et la simplicité du réseau, la facilité pour monter/descendre des bus, la propreté à l'intérieur des bus sont également les éléments très positifs de ce service.

En point faible, nous notons la gestion des perturbations et notamment la disponibilité de solutions alternatives.

Par rapport à 2020, nous notons 3 critères en baisses : le déroulement des contrôles, la rapidité de circulation et les relations avec les conducteurs.



➔ Au regard des mesures qualité, le bonus sur le mode bus au titre du contrat sur l'année 2021 est de 21 K€.

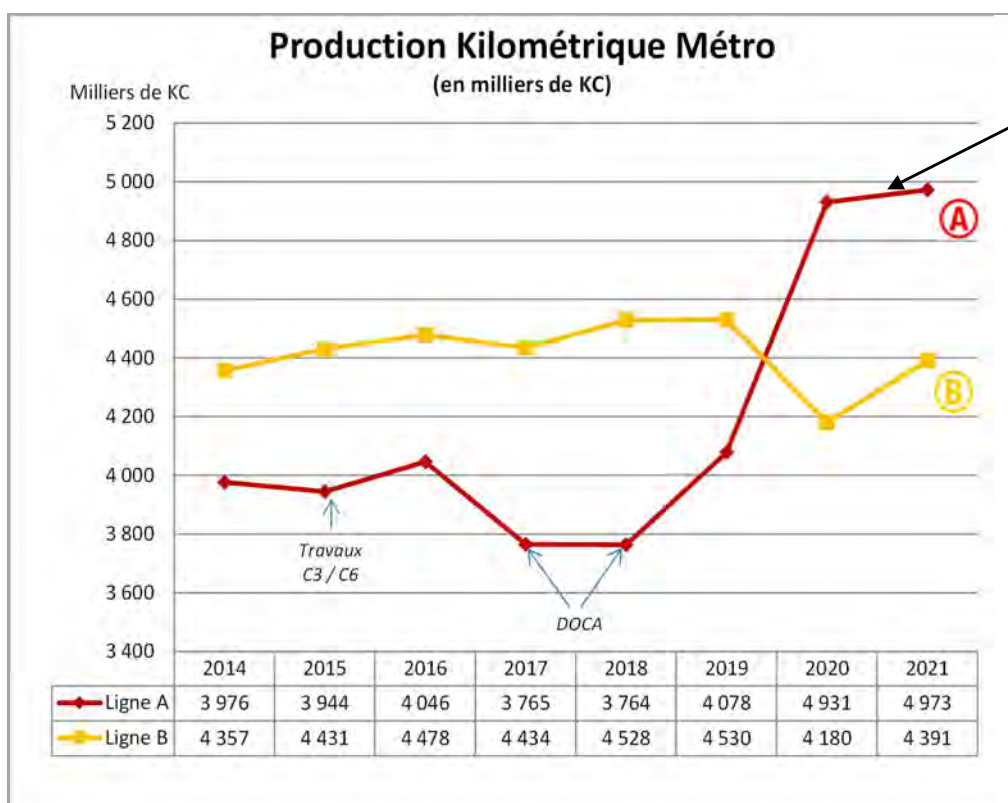
3.2.2 METRO

Performance de l'exploitation

La **production kilométrique** du métro s'élève à 9,4 millions de KC. C'est **2,8% de plus** que l'année précédente et **0,9% de moins** que le plan annuel (- 54 300 KC).

	ANNEE 2021						ANNEE 2020	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2021		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
M	9 364	99,1%	9 453	-0,9%	10 350	-9,5%	9 111	+2,8%
A	4 973	98,7%	5 040	-1,3%	5 508	-9,7%	4 931	+0,8%
B	4 391	99,5%	4 413	-0,5%	4 842	-9,3%	4 180	+5,0%

Par rapport au budget initial 2021 qui prévoyait 10,4 millions de KC, des changements de programmation ont été opérés avec des adaptations de l'offre liée au confinement et à la situation COVID19 (- 931 645 KC)



Le **taux de réalisation de l'offre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **99,1%** et 54 300 KC ont été perdus. Deux tiers d'entre eux sont liés à des incidents d'origine externe.

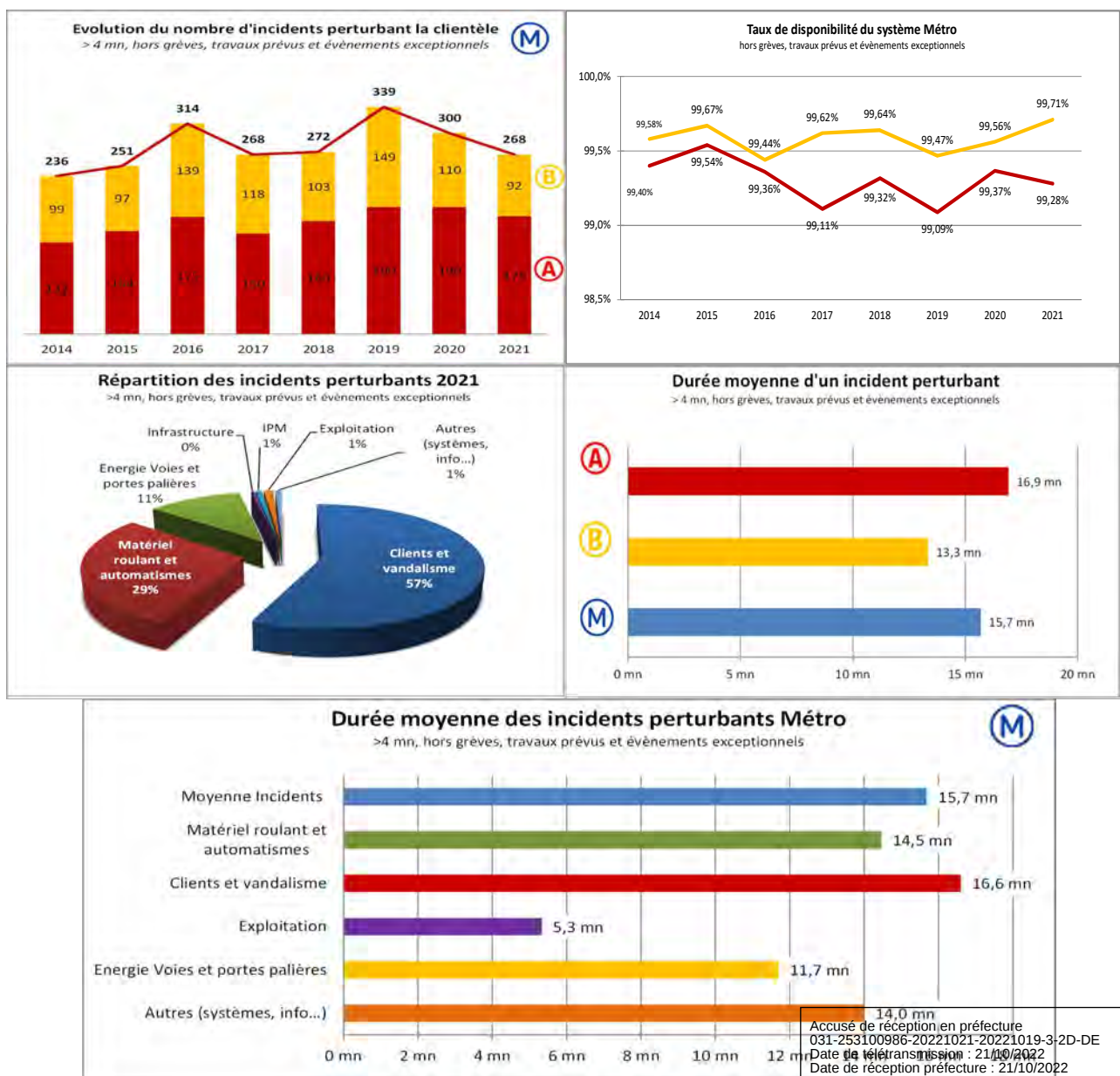
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Disponibilité du Système Métro :

En 2021, le **nombre d'incidents perturbants (> 4mn)** est au nombre de **332**, en baisse de 6% par rapport à 2020, avec des évolutions différentes selon les lignes.

La ligne A présente un nombre d'arrêts inférieur à 2020 (231) et la durée moyenne de ces arrêts a augmenté de 33% (14 min en 2021 vs 10 min en 2020). Le taux de disponibilité système hors grèves, travaux prévus et événements exceptionnels, baisse (99,28%), alors que la **proportion de clients non perturbés** par les arrêts s'établit à **99,27%**, supérieure à 2020 (99,22%) et très légèrement supérieure à l'objectif (99,25%).

La ligne B voit son nombre d'arrêts baisser (-14%, 101 vs 118 en 2020), toujours inférieur à celui de la Ligne A (231 LA pour 101 LB) avec une durée moyenne de ces arrêts en forte baisse (15 min en 2021 vs 50 min en 2020). Le taux de disponibilité système s'améliore (99,71%), alors que la **proportion de clients non perturbés** s'établit à **99,30%**, inférieure à 2020 (99,55%) mais égale à l'objectif.



Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022



La ligne A voit son nombre d'incidents baisser par rapport à l'année précédente (176 en 2021 vs 190 en 2020).

Il est important de noter que 57% des incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme.

Les incidents du matériel roulant et automatismes sont maîtrisés (-7), ainsi que ceux de l'énergie voie et des portes palières (-2), avec une fréquence de 1,43 incidents tous les 100 000 kms, en baisse par rapport à la moyenne des 8 années précédentes qui est de 2,10.

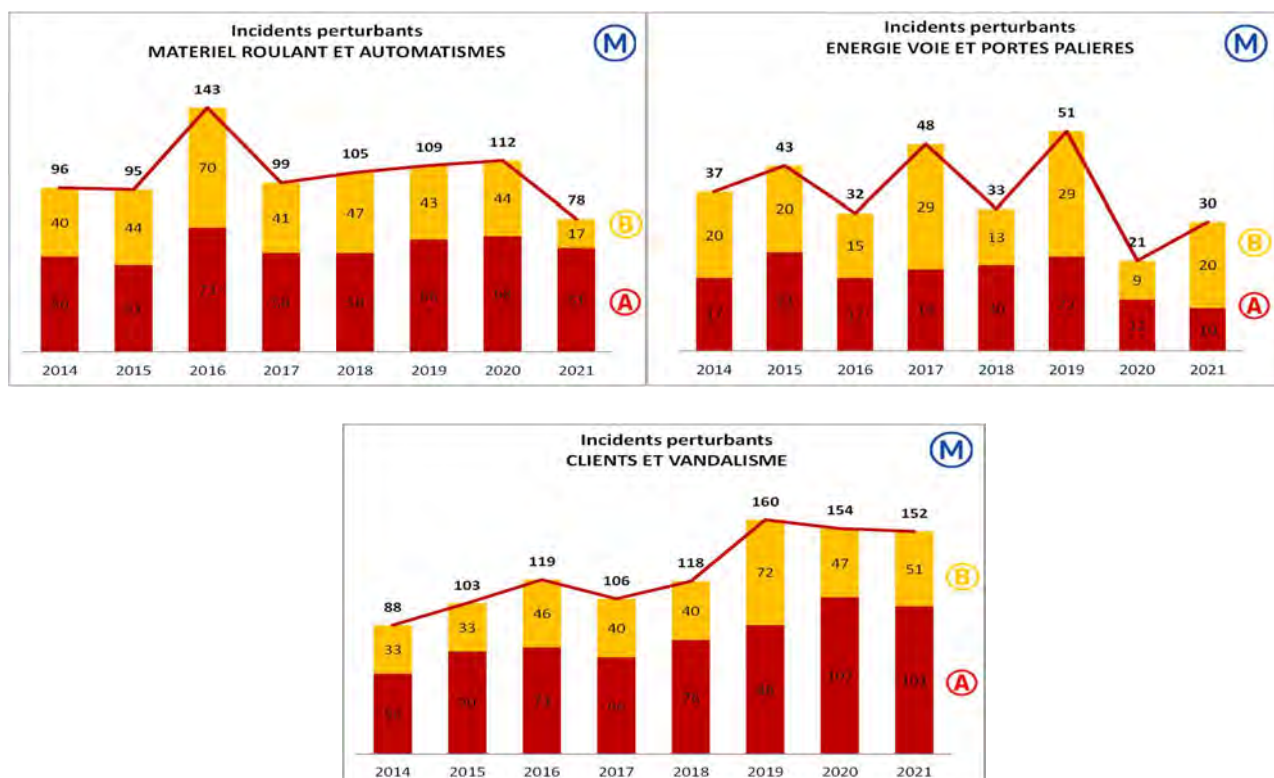


Le nombre d'incidents est de 92 en 2021, soit 16% de moins que l'année précédente.

55% de ces incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme, avec une légère augmentation pour la partie clientèle (+5) par rapport à 2020. La fréquence des incidents d'origine technique est de 0,89 tous les 100 000 kms, alors que la moyenne observée les 8 dernières années est de 1,51. On note une amélioration significative au niveau du matériel roulant (-10) et des automatismes (-17), contrairement aux portes palières qui ont augmenté (+11).

Plus de la moitié des incidents perturbants ont pour origine une cause externe :

- le vandalisme et les incidents d'origine clientèle (57%),
- les causes techniques liées au matériel roulant et les automatismes (29%), Ceux-ci diminuent de 30% en 2021, surtout sur la ligne B,
- enfin les incidents de type énergie voie et portes palières (11%).



Performance technique

• Situation du parc Métro :

A fin décembre, le parc métro est inchangé et est constitué de **116 rames VAL électriques**, dont 28 Val 206, 14 Val 208, 56 Val 208 NG et 18 Val 208 NG2, pour un âge moyen du parc de **17,8 ans**.

Toutes les rames sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont effectué en moyenne 85 000 kms dans l'année.

Disponibilité des équipements : Ascenseurs et Escaliers Mécaniques

Depuis 2015, le SMTC a confié à l'EPIC la maintenance lourde (équivalent des niveaux 4 et 5) des ascenseurs et escaliers mécaniques du métro et exige un certain niveau de disponibilité.

Le taux de disponibilité client des équipements mesure le % de temps de fonctionnement d'un équipement sans panne technique. Il inclut les révisions de longues durées afin de mesurer le service réellement disponible pour l'utilisateur.

• Les Escaliers Mécaniques :

Pour les 129 escaliers mécaniques présents sur l'ensemble du réseau Métro (dont 1 escalier à Jeanne d'Arc à l'arrêt depuis l'incendie du 30/10/2021), les résultats 2021 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client			
		ESCALIERS MECANQUES			
		2021	Objectif	2020	
	Ligne A	98,5%	95,0% 	98,4%	
	Ligne B	98,9%	95,0% 	98,8%	
	Total M	98,7%	95,0% 	98,6%	

➔ L'objectif global de 95% sur l'ensemble du réseau Métro est atteint, avec une ligne A affichant un taux de 98,5% et une ligne B à 98,9%, en amélioration par rapport à l'an dernier.

• Les Ascenseurs :

Concernant les 127 ascenseurs présents sur l'ensemble du réseau Métro (+ 4 ascenseurs pour les parkings silo non pris en compte dans les ratios ci-dessous), les résultats 2021 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client			
		ASCENSEURS			
		2021	Objectif	2020	
	Ligne A	99,1%	95,0% 	98,6%	
	Ligne B	99,3%	95,0% 	99,0%	
	Total M	99,2%	95,0% 	98,8%	

➔ L'objectif global de 95% sur l'ensemble du réseau Métro est aussi atteint pour les ascenseurs.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Performance économique

ACTIVITE METRO	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses exploitation (K€)	64 844	65 957	64 707	63 749	61 726	64 463	63 566	65 909
Evol / N-1	+1,3%	+1,7%	-1,9%	-1,5%	-4,8%	+4,2%	-1,4%	+3,7%
Maintenance Rames et Automatismes	13 573	13 387	12 986	12 549	11 833	12 768	13 408	14 550
Maintenance énergie / voie	4 488	4 484	4 523	4 533	4 742	4 662	4 690	5 119
Electricité Traction	2 312	2 381	1 729	1 724	1 569	1 630	1 729	1 995
Assurances et CPA	1 113	1 611	1 757	1 260	906	752	1 045	851
TOTAL COUTS ROULAGE	21 486	21 863	20 995	20 065	19 050	19 812	20 872	22 516
	33%	33%	32%	31%	31%	31%	33%	34%
Electricité stations	1 712	1 802	1 311	1 306	1 193	1 228	1 315	1 514
Fonctionnement Stations	6 159	5 869	5 614	5 908	5 426	5 633	5 774	5 938
Présence stations	4 404	4 527	4 221	4 557	3 891	4 327	4 591	4 432
Exploitation et autres Pel Fixe	10 373	11 016	11 778	11 640	12 241	12 494	11 511	12 087
Autres frais directs (ent. batiments...)	1 549	1 526	1 915	1 913	2 094	2 184	1 994	2 195
TOTAL COUTS FIXES	24 196	24 741	24 839	25 324	24 845	25 866	25 186	26 167
	37%	38%	38%	40%	40%	40%	40%	40%
TOTAL COUTS DE PRODUCTION	45 682	46 604	45 834	45 389	43 895	45 678	46 058	48 683
RECETTES (refacturations, pénalités, ...)	76	20	2	0	0	0	0	47
Quote-part des frais indirects	19 162	19 353	18 873	18 360	17 831	18 785	17 508	17 227
	29,6%	29,3%	29,2%	28,8%	28,9%	29,1%	27,5%	26,1%
Milliers Km produits (eq 26m) (Kmc + HLP + techniques)	8 702	8 758	8 915	8 615	8 701	8 987	9 553	9 862
	-1,4%	+0,6%	+0,0%	-3,4%	+1,0%	+3,3%	+6,3%	+3,2%
Milliers Km Commerciaux	8 333	8 375	8 524	8 200	8 293	8 608	9 111	9 364
	-0,9%	+0,5%	+0,1%	-3,8%	+1,1%	+3,8%	+5,8%	+2,8%
Nbre de lignes	2	2	2	2	2	2	2	2
Parc moyen exploité	116	116	116	116	116	116	116	116
	+0%							
Milliers Validations	109 590	107 382	110 882	108 442	110 299	118 192	71 101	84 397
	-3,5%	-2,0%	+0,2%	-2,2%	+1,7%	+7,2%	-39,8%	+18,7%
Effectif Maintenance (MR, Auto, EV)	143	145	144	142	136	133	139	145
	-2%	+2%	+10%	-1,2%	-4,3%	-2,5%	+4,5%	+4,1%
Effectif Logistique	10	11	10	11	13	12	12	13
	-1%	+3%	+0%	+9,3%	+12,7%	-4,4%	+1,8%	+4,1%
Effectif Exploitation	104	107	109	109	113	111	110	108
	-0%	+3%	-0%	-0,1%	+3,9%	-1,3%	-1,2%	-1,6%
Effectif Parking	11	12	11	13	9	12	1	0
	+2%	+8%	+0%	+21,6%	-33,3%	+38,8%	-91,2%	
Effectif Ingenierie / PVT	13	13	14	14	11	15	13	15
	-7%	-1%	+3%	+5,4%	-25,2%	+37,0%	-14,4%	+15,7%
Effectif Autres (Direction, Sécurité)	4	5	4	2	3	4	3	3
	+1%	+33%	-12%	-50,8%	+62,2%	+24,3%	-25,7%	+5,4%
TOTAL Effectif Métro (hors Patrimoine, PVT, Méthodes central)	272	280	278	277	274	272	265	269
	-1%	+3%	+5%	-0,1%	-1%	-0%	-3%	+1,3%
Coût d'exploitation / Km Commercial	7,78 €	7,88 €	7,59 €	7,77 €	7,44 €	7,49 €	6,98 €	7,04 €
Coût d'exploitation / Km Totaux	7,45 €	7,53 €	7,26 €	7,40 €	7,09 €	7,17 €	6,65 €	6,68 €
Coût d'exploitation / Validation	0,59 €	0,61 €	0,58 €	0,59 €	0,56 €	0,55 €	0,89 €	0,78 €
Coût de Production / Km Totaux	5,25 €	5,32 €	5,14 €	5,27 €	5,05 €	5,08 €	4,82 €	4,94 €
Coût de Production / Validation	0,42 €	0,43 €	0,41 €	0,42 €	0,40 €	0,39 €	0,65 €	0,58 €
dt Roulage / Km	2,47 €	2,50 €	2,36 €	2,33 €	2,19 €	2,20 €	2,18 €	2,28 €
dt Maintenance / Km	2,08 €	2,04 €	1,96 €	1,98 €	1,91 €	1,94 €	1,89 €	1,99 €
dt Roulage / Valid	0,20 €	0,20 €	0,19 €	0,19 €	0,17 €	0,17 €	0,29 €	0,27 €
dt fixes / Km	2,78 €	2,83 €	2,79 €	2,94 €	2,86 €	2,88 €	2,64 €	2,65 €
dt fixes / Km (hors exceptionnel)				2,81 €				
dt fixes / Valid	0,22 €	0,23 €	0,22 €	0,23 €	0,23 €	0,22 €	0,35 €	0,31 €
Coûts indirects / Km	2,20 €	2,21 €	2,12 €	2,13 €	2,05 €	2,09 €	1,83 €	1,75 €
Coûts indirects / Validation	0,17 €	0,18 €	0,17 €	0,17 €	0,16 €	0,16 €	0,25 €	0,20 €
Total Frais de personnel	19 515	20 758	21 424	20 967	21 489	21 507	20 476	21 807
% coût d'exploitation	43%	45%	47%	46%	49%	47%	44%	45%
K€ / effectif Total	68,3	70,9	73,5	71,8	75,5	74,8	77,3	81,2
Effectif maintenance / Rame	1,23	1,25	1,24	1,23	1,17	1,14	1,20	1,25
Milliers de KP / effectif Maintenance	61,0	60,5	62,0	60,6	63,9	67,7	68,8	68,2
Coût maintenance MR et auto / rames	117 K€	115 K€	112 K€	108 K€	102 K€	110 K€	116 K€	125 K€
Coût maintenance MR et auto / KP	1,56 €	1,53 €	1,46 €	1,46 €	1,36 €	1,42 €	1,40 €	1,48 €
Coût maintenance Voies / Km voies	76,6 K€	76,5 K€	77,2 K€	77,3 K€	80,9 K€	79,6 K€	80,0 K€	87,4 K€
Coût fonctionnement / Station (38)	323 K€	321 K€	293 K€	281 K€	277 K€	294 K€	307 K€	313 K€
Coût entrelien / Station (38)	162 K€	154 K€	148 K€	155 K€	143 K€	148 K€	152 K€	156 K€
Milliers de Km Totaux / Effectifs total	32,0	31,3	32,1	31,1	31,8	33,0	36,0	36,7
% effectif support (Direction, Sécurité, PVT)	5,9%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	6,5%	5,6%	6,3%
	C3/C6		DoCA, St Agne	DoCA		XXL, Covid		
Taux de disponibilité (moyenne A et B)	98,5%	93,5%	99,4%	98,7%				
Age moyen du parc (au 31 Décembre)	10,8	11,8	12,8	13,8	14,8	15,8	16,8	17,8
Milliers de KT / rame	75,0	75,5	76,9	74,3	75,0	77,5	82,4	85,0
V / KC	13,2	12,8	13,0	13,2	13,3	13,7	7,8	9,0
Vitesse commerciale	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4
Tx de HLP	4,4%	4,6%	4,6%	5,1%	4,9%	4,4%	4,8%	5,3%
Recettes Commerciales	44 629 K€	41 694 K€	45 585 K€	48 054 K€	55 040 K€	58 153 K€	37 179 K€	44 840 K€
Recettes / KC	5,36 €	4,98 €	5,35 €	5,86 €	6,64 €	6,76 €	4,08 €	4,79 €
Recettes / Validation	0,41 €	0,39 €	0,41 €	0,44 €	0,50 €	0,49 €	0,52 €	0,53 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Le coût d'exploitation kilométrique du métro augmente en 2021, passant de 6,98 € / KC en 2020 à 7,04 € / KC en 2021.

Cette évolution de + 0,9% provient du passage en 52 mètres, offre kilométrique augmentée de 2,8% et d'une augmentation des dépenses d'exploitation de 3,7%, notamment liée à l'impact du coût de l'électricité (+ 15%). On peut noter le ratio de productivité de 68,2 milliers de KP par effectif maintenance, qui se stabilise après 3 années d'augmentation.



Qualité produite et perçue

En termes de **qualité produite**, les engagements du contrat sont respectés.

		2021	CSP	2020
	Proportion clients non perturbés	 99,27%	99,25% 	99,22%
	Proportion clients non perturbés	 99,30%	99,30% 	99,55%
	Info Voyageur : métro / station	 100,00%	98,00% 	100,00%
	Info Voyageur : métro / rame	 99,68%	98,00% 	83,62%
	Propreté : métro / station	 99,72%	98,00% 	91,86%
	Propreté : métro / rame	 100,00%	98,00% 	99,20%
	Disponibilité des valideurs	 99,65%	99,40% 	99,68%
	Disponibilité des DAT	 99,97%	99,40% 	99,88%

Le taux de disponibilité du système Métro tutoie l'objectif en 2021 pour la ligne A et la ligne B.

Seul l'information en situation perturbée, issue des mesures du Baromètre Image Satisfaction se trouve en dessous des objectifs, avec une note de 6,2/10 pour un objectif de 6,8/10.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

L'enquête satisfaction montre elle aussi une progression du niveau de satisfaction global du Métro. La note attribuée passe de 7,7/10 en 2020 à **7,9/10** en 2021. Il est en tendance jugé plus positivement en 1^{ère} périphérie et un peu plus critiqué pour ses clients quotidiens.

Les points forts du Métro sont la performance de son offre qui progresse encore en 2021, son accessibilité, le bon déroulement des contrôles et un meilleur respect entre passagers.

Comme l'an dernier, le principal point faible est la gestion des situations perturbées dans leur ensemble avec en particulier la disponibilité des solutions alternatives et l'information sur la perturbation du métro et à l'extérieur du mode.

Les principales attentes des clients du métro portent en 2021 sur l'aménagement / le confort des rames et sur la facilité pour y monter ou en descendre

➔ Ces bons résultats sur le métro engendrent un bonus au titre du contrat, de près de 170K€ sur la période.



3.2.3 TRAMWAY

Performance de l'exploitation

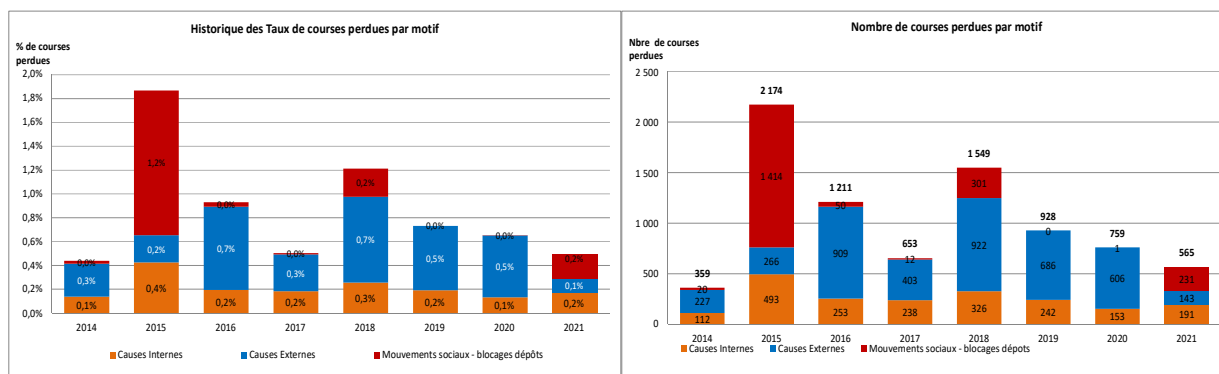
La **production kilométrique** du Tramway s'élève à 1,4 millions de KC, en baisse de 6,7% par rapport à 2019 et en deçà de la **programmation de 0,5%**.

	ANNEE 2021						ANNEE 2020	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2021		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
	1 433	99,5%	1 440	-0,5%	1 589	-9,8%	1 423	+0,7%

La programmation kilométrique est en dessous du budget initial 2021 (- 156 000 KC), l'écart est dû principalement à des adaptations de l'offre liées au COVID19 (confinement, fermetures anticipées).

Le **taux de réalisation de l'offre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **99,5%** et 7 000 KC ont été perdus.

La moitié d'entre eux est liée à des perturbations d'origine externe (essentiellement cas de force majeure intempéries pour 46%, manifestations pour 24% et obstructions voiries pour 17%). L'autre moitié est due à des perturbations d'origine interne (dont 34% pour grève locale, 28% pour pannes et 22% pour absences).

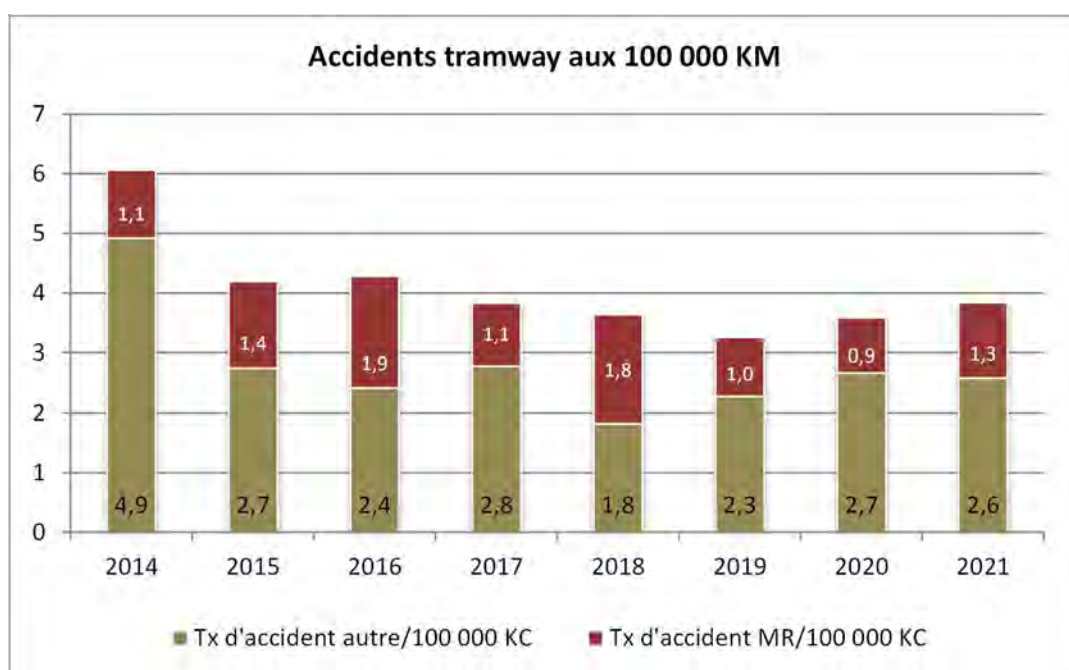


La **vitesse commerciale moyenne** du Tramway s'établit en 2021 à 17,58 km/h. Elle est stable par rapport à 2019, mais elle s'est améliorée par rapport à la référence contractuelle de 17,51 km/h (vitesse 2016).

Pour le Tram :

- le taux de HLP global du Tramway s'est dégradé entre 2020 et 2021 (4,1% à 4,9%) suite à la mise en place du prolongement au MEET.
- les temps de battement s'améliorent par rapport à 2016 de 4,3 points, mais les temps de prise/fin de service se dégradent de 1,2 point à cause du nombre supplémentaire d'équipes lié au MEET.
- la productivité du Tram s'est donc légèrement dégradée au vue des KC produits par équipe : 84 en 2020 pour 81 en 2021.

Le **niveau d'accidentologie** global monte très légèrement en 2021, avec une augmentation des incidents sur infrastructures (accidents tiers sur la voie) et des incidents impliquant le MR.



Performance technique

Situation du parc :

A fin décembre, le parc tramway est constitué de **28 rames Citadis** pour un âge moyen de 10,6 ans. Elles sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont roulé en moyenne 52 400 kms dans l'année.

Performance économique Tramway

ACTIVITE TRAM	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Dépenses exploitation (K€)	9 587	12 293	13 461	13 681	13 476	13 841	12 991	13 283
evol / N-1	+19%	+27%	+9%	+0%	-1%	+1%	-6%	+2%
Conduite	3 165	4 781	5 279	5 432	5 357	5 140	5 038	5 180
Maintenance MR	1 189	1 433	2 109	1 858	2 004	2 348	1 869	2 058
Maintenance voie et IF	1 248	1 470	1 571	1 673	1 535	1 608	1 426	1 593
Energie	514	660	513	527	441	421	434	505
Assurances et CPA	160	162	165	185	66	135	141	137
TOTAL COÛTS DE ROULAGE	6 275	8 506	9 638	9 675	9 403	9 652	8 908	9 473
	63%	68%	71%	71%	70%	70%	69%	71%
Fonctionnement Stations (surveillance, médiation)	436	608	696	508	388	382	468	257
Opération fraude et reconquête du territoire	0			235	155	306	354	465
Entretien Bâtiments	472	358	298	337	467	479	483	532
Personnel Exploitation et fixe	672	587	516	546	580	698	685	533
Autres coûts directs (exploit, méthodes...)	45	125	55	63	80	117	73	68
TOTAL COÛTS FIXES	1 625	1 679	1 565	1 690	1 670	1 982	2 063	1 856
	16%	13%	11%	12%	12%	14%	16%	14%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	7 900	10 184	11 203	11 365	11 073	11 634	10 971	11 329
Quote-part des frais indirects	1 687	2 108	2 258	2 316	2 403	2 207	2 020	1 954
	20%	19%	18%	17%	18%	16%	16%	15%
Millier Km produits (Kmc + HLP)	1 143	1 465	1 627	1 633	1 589	1 588	1 482	1 505
	+31,8%	+28,2%	+11,1%	+0,4%	-2,7%	-2,8%	-6,7%	+1,5%
Millier Km Commerciaux	1 139	1 455	1 614	1 619	1 540	1 535	1 423	1 433
	+31,8%	+27,7%	+11,0%	+0,3%	-4,9%	-5,2%	-7,3%	+0,7%
Parc moyen exploité	25	28	28	28	28	28	28	28
	+5,6%	+10,5%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%
Nbre de lignes	1	2	2	2	2	2	2	2
	+0,0%	+100,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%
Millier Validations	8 206	9 623	10 870	12 017	12 860	13 654	7 715	9 298
	+56,7%	+17,3%	+13,0%	+10,5%	+7,0%	+13,6%	-43,5%	+20,5%
Effectif ETP Moyen Conduite (hors polyvalents, yc élèves)	61	90	99	98	95	94	100	95
	+28,0%	+48,5%	+9,9%	-0,7%	-3,1%	-4,3%	+6,3%	-5,4%
Effectif Maintenance	29	31	34	34	36	33	32	34
	+7,7%	+7,3%	+9,2%	-0,4%	+4,2%	-4,5%	-0,7%	+4,6%
Effectif Autres (exploitation, logistique, méthodes...)	13	10	8	9	11	8	9	13
	-9,6%	-19,9%	-22,3%	+7,4%	+24,1%	-8,5%	+12,4%	+34,3%
TOTAL Effectif	103	132	141	141	142	135	142	141
	+15,7%	+28,1%	+7,1%	-0,1%	+0,3%	-4,6%	+5,3%	-0,5%
Cout d'exploitation / Km Commercial	8,72 €	8,64 €	8,45 €	8,45 €	8,75 €	9,02 €	9,13 €	9,27 €
Cout d'exploitation / Km Produits	8,69 €	8,58 €	8,38 €	8,38 €	8,48 €	8,72 €	8,76 €	8,83 €
Couts de Production / km produit	6,91 €	6,95 €	6,89 €	6,96 €	6,97 €	7,33 €	7,40 €	7,53 €
Cout de Roulage / km	5,49 €	5,81 €	5,92 €	5,92 €	5,92 €	6,08 €	6,01 €	6,30 €
dont énergie / km	0,45 €	0,45 €	0,32 €	0,32 €	0,28 €	0,26 €	0,29 €	0,34 €
dont conduite / km	2,77 €	3,26 €	3,25 €	3,33 €	3,37 €	3,24 €	3,40 €	3,44 €
dont Maintenance / km	1,04 €	0,98 €	1,30 €	1,14 €	1,26 €	1,48 €	1,26 €	1,37 €
Cout directs fixes / km produit	1,42 €	1,15 €	0,96 €	1,03 €	1,05 €	1,25 €	1,39 €	1,23 €
Dépenses / Validation	1,21 €	1,31 €	1,25 €	1,14 €	1,05 €	1,01 €	1,68 €	1,43 €
Recettes Commerciales	3 257	3 808	4 602	5 617	6 696	7 003	4 066	4 976
Recette / kc	2,86 €	2,62 €	2,85 €	3,47 €	4,35 €	4,56 €	2,86 €	3,47 €
Recette / Validation	0,40 €	0,40 €	0,42 €	0,47 €	0,52 €	0,51 €	0,53 €	0,54 €
Recette / Course	39,92 €	33,36 €	35,64 €	43,41 €	53,04 €	55,64 €	35,18 €	43,52 €
M. Km produits / Conducteurs*	18,5	17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5	18,3
M. Km commerciaux / Conducteurs*	15,6	15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6
* commun Bus/Tram								
Nbre de Rames / effectif maintenance MR	1,7	1,7	1,5	1,6	1,4	1,4	1,6	1,6
M. km / effectif maintenance	78	89	85	91	81	82	83	89
KmT / Véhicule	45,7	53,0	58,5	58,7	55,8	55,7	51,9	52,4
Total Frais de personnel	5 871	7 605	8 220	8 230	8 166	7 905	7 718	7 730
% cout de production	74%	75%	73%	72%	74%	68%	70%	68%
K € / effectif Total	57,0	57,6	58,1	58,3	57,6	58,7	54,4	54,8
K € / conducteur	52,2	53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8
Km Totaux / Effectifs total	11,1	11,1	11,5	11,6	11,2	11,8	10,5	10,7
% effectif support bus	13%	8%	6%	6%	8%	6%	7%	9%
Absentéisme conduite (Tx RH)*	8,0%	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%
* commun Bus/Tram								
V/ KC	7,2	6,6	6,7	7,4	8,4	8,9	5,4	6,5
KC / ligne	1 138 809	727 412	807 200	809 468	769 990	767 592	711 670	716 447
Tx de HLP	0,3%	0,7%	0,8%	1,5%	3,2%	3,4%	4,1%	5,0%
Vitesse Commerciale	17,6	17,2	17,5	17,5	17,5	17,6	17,6	17,58
KC / Equipe	91,2	89,7	89,9	88,3	86,8	87,0	84,0	80,50
V / Course	100,6	84,3	84,2	92,9	101,9	108,5	66,7	81,32
Taux de Courses perdues	0,4%	1,9%	0,9%	0,5%	1,1%	0,2%	0,4%	0,5%
dont pour causes internes	0,2%	1,6%	0,2%	0,2%	0,3%	0,1%	0,2%	0,3%
Taux de courses perdues / Pannes	0,02%	0,31%	0,05%	0,07%	0,05%	0,02%	0,02%	0,02%

Accusé de réception en préfecture
N°31-25310086-20221021-20221019-0330-DF
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception en préfecture : 21/10/2022

Le coût d'exploitation kilométrique du Tramway s'établit à 9,27 € / KC, en hausse de 1,6% par rapport à 2020 (9,13 €/KC).

Comme pour le Bus, on observe une hausse du coût de la conduite au kilomètre produit. Contrairement au Bus, le Tram voit ses coûts de maintenance augmenter de + 8,5% en 2021, passant de 1,26 €/km en 2020 à 1,37 € en 2021, essentiellement lié aux grandes révisions M600 en cours et au remplacement des sièges conducteurs (moitié du parc).

A l'identique du Bus, on note une légère baisse de l'absentéisme en 2021 qui passe de 10,2% en 2020 à 9,3% en 2021.

On peut noter l'accent mis en 2021 comme en 2020 sur la lutte contre la fraude et la reconquête du territoire sur le Tramway.

Qualité produite et perçue

En termes de **qualité produite**, 2 engagements sont en dessous des objectifs. Il s'agit de la disponibilité des valideurs et des DAT, pour cause de matériel hors service sur certaines périodes de l'année (qui néanmoins n'empêchent pas l'achat ou la validation de titre car les appareils à proximité étaient en état de fonctionnement).

		2021	CSP	2020
	Taux de régularité-ponctualité	 96,13%	95,00% 	95,13%
	Confort de conduite	 99,45%	99,00% 	99,60%
	Info Voyageur : tram / arrêt	 100,00%	98,00% 	100,00%
	Info Voyageur : tram / rame	 99,06%	98,00% 	100,00%
	Propreté : tram / arrêt	 100,00%	98,00% 	100,00%
	Propreté : tram / rame	 99,39%	98,00% 	100,00%
	Disponibilité des valideurs	 99,14%	99,40% 	99,60%
	Disponibilité des DAT	 99,11%	99,40% 	100,00%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Ceci étant, le Tramway obtient une note de **qualité perçue** de **7,3/10** à l'issue de l'enquête satisfaction 2021, stable par rapport à l'année dernière.

On note les points forts suivants : la visibilité et l'info disponible en station, ainsi que respect du temps d'attente affiché.

En points faibles, comme l'an dernier : la gestion des perturbations et la rapidité de circulation.

Sans surprise, les attentes prioritaires sont la rapidité de circulation (cité depuis toujours) ainsi le respect entre les passagers et l'affluence à bord.



➔ Le Tramway se voit attribuer un bonus de 70 K€ en regard des engagements demandés dans le CSP pour l'année 2021.

3.3 Qualité de service : au cœur de la stratégie Tisséo Voyageurs

Engagée depuis plus de 20 ans dans une démarche qualité orientée client, Tisséo Voyageurs étend et conforte sa démarche en développant toujours plus d'interactions entre les collaborateurs et les clients, en diffusant la culture client dans tous les secteurs de l'entreprise, et en étendant son périmètre et ses actions.

Il est donc important de la positionner clairement au cœur des enjeux de Tisséo en matière de performance et d'objectifs contractuels. C'est ainsi que depuis septembre 2021, le service qualité a rejoint la direction finance, qualité et pilotage de la performance. Un des objectifs de ce rapprochement est de dynamiser la démarche, véhiculer une vision partagée de la stratégie d'entreprise, dans laquelle la notion de qualité de service du client doit occuper une place centrale.

Cette nouvelle organisation offre désormais à l'entreprise les moyens de piloter et d'animer cette démarche de manière cohérente, transverse, et sur l'ensemble des différents niveaux de services et de métiers.

Accueil, confort, régularité ponctualité, information, propreté ... telles sont les attentes classiques majeures de nos voyageurs.

Mais aujourd'hui, les besoins de nos voyageurs et clients évoluent.

Les progrès technologiques et la révolution digitale qui en découle ont sensiblement modifié les comportements et les attentes du consommateur et du voyageur.

A ce sujet, la crise COVID s'est d'ailleurs révélée comme un formidable accélérateur de tendance. La rapidité d'adoption des nouvelles technologies par nos voyageurs et le succès incontestable des outils de vente à distance sur ces deux dernières en sont la preuve. Mais cela a aussi fait évoluer leurs comportements et leurs exigences vis-à-vis des services qui leurs sont proposés...

Démarche certifiée AFNOR

Engagé avec succès depuis plus de 20 ans dans une démarche qualité basée sur la NF service, Tisséo Voyageurs capitalise cette expérience et la fait évoluer au rythme du réseau.

L'ensemble des lignes de bus exploitées par TV, y compris les lignes Linéo, les deux lignes de métro, les deux lignes de tramway ainsi que les agences commerciales sont suivies par la démarche qualité, de même que les services d'information tels que Allô Tisséo ou encore le site internet.

Ce sont donc près de 80 % des voyages effectués sur nos lignes qui sont aujourd'hui suivis en démarche qualité.

Depuis Octobre 2020, la démarche qualité a été étendue à un échantillon de **15 lignes affrétées** ; cet échantillon a permis d'initier la démarche et de s'assurer que la diversité des territoires et des prestataires intervenant

CHARTe CLIENTS

Votre satisfaction, notre priorité !

10 ENGAGEMENTS POUR MIEUX VOUS TRANSPORTER !
2800 agents mobilisés au quotidien pour répondre au mieux à toutes vos attentes et vous offrir le meilleur service !

tisséo
voyageurs

On va où
aujourd'hui ?

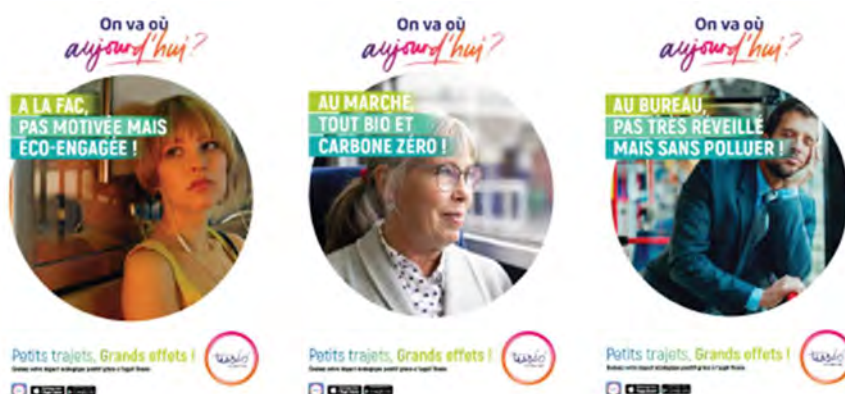
Accusé de réception en préfecture
de 2530989-2022-00249-02-05
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

sur ces territoires était respectée. Les lignes suivies dans ce cadre sont réparties sur l'ensemble du territoire couvert par le réseau Tisséo, et sont représentatives des différents prestataires ; elles représentent 40% des validations totales effectuées sur les services affrétés.

A partir des critères définis par la norme, de grilles de mesures détaillant les points à vérifier, d'un plan d'échantillonnage destiné à couvrir l'ensemble du périmètre en tenant compte des spécificités et poids des lignes et segments, les clients mystère effectuent des relevés sur l'ensemble du parcours client.

3.4 Développement durable et responsabilité sociétale : une démarche inscrite dans notre culture d'entreprise

Le développement durable est une démarche globale : c'est le respect des ressources naturelles pour nos actions métiers, bilan gaz à effet de serre, diagnostics énergétiques des bâtiments, contrats de performances énergétiques avec nos fournisseurs d'énergie, analyse et optimisation de notre parc bus, adaptation de nos process, amélioration du tri des déchets, maîtrise de nos impacts industriels, contrôle de nos rejets...



C'est également tout ce qui nous engage en tant qu'entreprise citoyenne et responsable : la politique achats durables avec la mise en place de clauses environnementales et d'insertion dans nos marchés, mais aussi les interventions menées auprès des jeunes dans le milieu scolaire et associatif, les moyens déployés pour l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la politique RH, la lutte contre les violences sexistes et sexuelles.



S'agissant du volet environnemental, cette approche s'est enrichie par une réflexion sur la biodiversité, la végétalisation des espaces verts disponibles, l'amélioration du tri des déchets sur les sites avec des actions associées de sensibilisation aux éco gestes.

Le volet sociétal est lui aussi renforcé par un travail mené sur la sensibilisation des salariés au respect des principes de laïcité et de neutralité en lien avec les valeurs portées par l'entreprise : le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations, contre le racisme, contre le sexisme.

Arrière plan de l'écocitoyenneté
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de dépôt en préfecture : 21/10/2022

Pour Tisséo Voyageurs, il s'agit de rendre concrets les principes du développement durable - équité sociale, efficacité économique, respect de l'environnement - et de s'inscrire dans une démarche d'entreprise responsable. L'approche est pragmatique et transversale. Elle concerne toutes les directions de l'entreprise, avec pour principales orientations :

- Améliorer l'efficacité environnementale et énergétique
- Favoriser l'innovation sur le plan environnemental/sociétal
- Garantir le respect de l'environnement
- Inscrire les actions dans la maîtrise budgétaire
- Veiller à l'image/ réputation auprès des parties prenantes
- Levier de performance intégré à la politique de reporting en matière de gestion et de performance globale dans le cadre du tableau de bord EPIC (critères de performance mobilité durable

Voici quelques exemples d'actions et projets environnementaux menées en 2021 :

- Amélioration de performance énergétique des sites : réduction des émissions liés aux modifications d'éclairage des sites (réduction de 66t CO2 sur les sites Tram, -89t CO2 pour le métro,...), au chauffage
- Matériel roulant ; stratégie de parc bus, analyse du parc, politique d'acquisition et de gestion, choix sur les énergies dans le cadre de la commission Energie DD de TC ; en 2021, acquisition de 34 standards GNV, expérimentation hydrogène
- La poursuite d'une politique achats durables incluant des critères environnementaux et insertion : nouveau marché avec les coursiers à vélo,
- La poursuite de l'expérimentation des véhicules électriques dans le parc des véhicules de service ainsi que la rationalisation du parc de véhicules de service ;
- La mise en œuvre du projet Ecoconduite
- Communication générale interne sur le DD et la RSE/guide éco gestes, articles, intranet, sensibilisation des salariés,



Chaufferie de Langlade



LED bâtiment 140 Langlade



- Déploiement du PDE, notamment partenariat avec AYAV
- Intégration de la démarche développement durable dans la politique commerciale : notamment diffusion de la campagne conquête DD en Novembre 2021 « Continuons à avancer ensemble pour l'environnement/le climat », le développement des services dématérialisés (e-agence, Ticket easy, ...)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de réception : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Plantation de 195 arbres sur les différents sites entre fin 2020 et début 2021

Et sur les [thématiques sociétales](#) :

- Tisséo Voyageurs participe à la diffusion d'une culture de l'accessibilité et à la prise en compte du handicap en menant un travail le plus en amont possible sur les projets 3^{ème} ligne de Métro, Téléphérique, nouveau système de gestion des parkings relais mais aussi grâce à un réseau structurant 100% accessible, des systèmes de communication commerciale et information voyageur adaptés... Toulouse Métropole a d'ailleurs obtenu le label « Destination pour Tous ».
- Une expérimentation de quai modulaire a été menée en novembre 2021 sur la gare bus de Jean d'arc. L'ensemble des quais seront mis en accessibilités grâce à cette solution fin 2022.
- En ce qui concerne la sensibilisation de la clientèle Tisséo, les adhésifs ronds en amont et aval des portiques PMR du métro ont été remplacés par un habillage bleu plus solide, afin de rendre plus visible le public prioritaire pour utiliser ce passage. L'ensemble des stations ont été équipées en novembre 2021.
- Le programme des actions socioéducatives au sens large touche 11 900 jeunes dont 8 310 scolaires en 2021 pour 36 établissements scolaires et 3 590 jeunes dans le cadre d'autres partenariats ou actions (associations, instituts spécialisées, cirque de Noël ...).
- En 2021 : renforcement du lien entre les agents de l'entreprise et les usagers, en particulier les jeunes. Environ 200 agents de l'entreprise ont participé et co-animé des actions de sensibilisation et des moments d'échanges avec les usagers conformément à la mission des actions socio-éducatives, à travers des stages et d'entraînements dans les clubs de sports sur le réseau (en particulier auprès des clubs ayant générés des signalements d'incidents sur le réseau), la valorisation de l'entreprise et de ses métiers, avec l'appui des Ressources Humaines Tisséo (prise en charge de stagiaires de 3^{ème}), l'aide à la mobilité par l'octroi de titres de transports (7755 titres distribués).
- Actions en matière de Ressources Humaines : mobiliser toutes les compétences, via le contrat de génération (plans jeunes et plans sénior), des travaux en vue de favoriser l'égalité femmes/hommes et la mise en oeuvre du guide pour agir contre le harcèlement sexiste.
- Dans le cadre de la lutte [contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports en commun](#), dans la continuité des années précédentes, mise en place de campagnes



de communication engagées. En complément, en Novembre 2021, expérimentation de la descente à la demande sur 2 lignes du réseau.

➔ Le rapport de Développement Durable et sociétale 2021 est joint en annexe 9 du présent document.

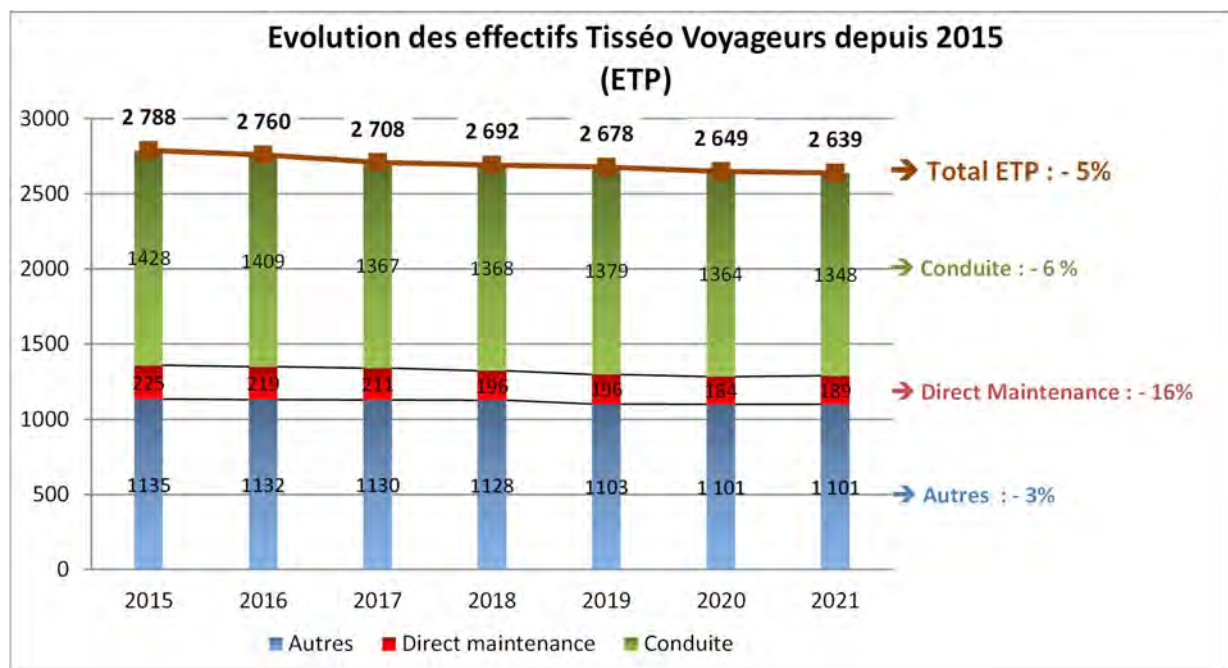
3.5 Ressources Humaines

➔ L'effectif moyen 2021 de Tisséo voyageurs s'établit à 2639 ETP.

On constate depuis 2015 une diminution des effectifs de 5 % (- 149 ETP) pour une augmentation de la production kilométrique totale de 6.5% et de 1.6% de la production en propre (hors affrétés).

Cette tendance confirmée en 2021 concerne l'ensemble des process de l'entreprise : conduite – 6 %, maintenance -16% et autres fonctions -3%.

La population « conducteurs » a baissé de 80 ETP (- 5.6%) entre 2015 et 2021, et la production kilométrique de -2.5% avec une offre réduite sur la première partie de l'année du fait des mesures sanitaires. Sur la même période, la population « maintenance directe » a baissé de 36 ETP et les « autres fonctions de l'entreprise » ont également diminué de 34 ETP.



➔ Une productivité globale du personnel qui demeure maîtrisée en dépit du contexte.

	2 015	2 016	2 017	2 018	2 019	2 020	2 021	VS 2015
Milliers de KC par conducteur	15,1	15,5	15,6	15,4	15,5	14,1	15,6	+11%
Milliers de KC par ETP	12,3	12,8	13,0	13,2	13,4	12,6	13,8	+9%
Millier de KC en propre par ETP	10,7	11,0	10,9	10,9	11,2	10,7	11,5	+8%
Taux de structure	5,4%	5,4%	5,6%	5,5%	5,7%	5,7%	5,6%	-1%
Eff hors conduite / effectif total	49%	48%	50%	49%	49%	49%	49%	

Dans le contexte sanitaire, le ratio **KC totaux / ETP** s'est tout de même amélioré par rapport à 2019 ainsi que la **productivité conduite** (KC / Conducteur).

Et depuis 2015, on constate une amélioration de 8 % de la productivité globale des effectifs, et de 11% sur la partie conduite.

Les **effectifs supports** s'adaptent aussi avec un taux de structure maintenu stable à 5,6%, en légère baisse par rapport 2019, et corolaire à la baisse des effectifs.

Les **effectifs maintenance direct** (tous modes) confirment les gains de productivité engagés sur la période contractuelle 2016-2021 et l'on constate une amélioration importante du ratio nombre de Véhicules / ETP depuis 2015 (+ 27%), correspondant à une diminution des effectifs de 36 ETP.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evol 2015-2021	2021 vs 2020
Effectifs direct MR	Bus	160	153	144	133	132	122	124	-36,5	-23%
	ETP Mo	55	54	55	51	53	51	56	0,7	+1%
	Tramway	10	12	12	12	11	11	10	0,0	+0%
	Total MR	225	219	211	196	196	184	189	-35,8	-16%
Nbe MR / ETP direct	Bus eq. Std	3,9	3,9	4	4,5	4,8	5,1	5,1	1,2	+32%
	Métro	1,6	1,7	1,7	1,8	2,2	2,3	2,1	0,5	+30%
	Tramway	2,7	2,3	2,4	2,4	2,5	2,6	2,8	0,1	+4%
	Total MR	3,2	3,2	3,2	3,6	3,9	4,2	4,1	0,9	+27%

→ Cartographie des effectifs par process :

CARTOGRAPHIE DES EFFECTIFS TISSEO VOYAGEURS									
2021	EXPLOITATION			MAINTENANCE			PARCOURS CLIENTS	Structure et Transverse	
	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs		TISSEO
	Conduite BUS 1 253	Exploitation dépôts 103 Services affrétés 5 Gestion trafic et Temps réel 76	1 435	Matériel roulant 160	Méthodes maintenance 5	165			1 600 61%
	Conduite TRAMWAY 95	Exploitation Structure / RS 7	103	Matériel roulant 14 Energie voie 10	Méthodes maintenance 2	26			129 5%
		Stations et PCC 104	104	Matériel roulant 72 Energie voie 43 Automatismes 12	Méthodes maintenance 9 Méthodes IEV 7	144			248 9%
		Téléo 1	1						1 0%
COMMUN RESEAU		Admin direction 4 Méthodes exploitation 16 Projets et Travaux 4 Cursus Formation 6 Reclassés DEMBT 1	30	Service à l'entreprise 64 Batiments et infra 13 Appro-logistique 27 Systèmes transport 30	Direction Technique 3 Admin direction 1 IPM 14 Méthodes 9 Energie Voie 6	168	Direction commerciale 2 Développement et Relations clients 80 Digital et Info-voyageurs 19 Prév. et fraude 124 Nouvelles mobilités 1	DFQP 24 Juridique-Ctx-Marchés 21 Sécurité et environnement 8 Accomp. AO 20 Marketing + offre commerciale 9 DG + Communication 17 DSII 28	603 23%
TOTAL	1 348	326	1 674	446	57	503	227	178	2 582 98%
CENTRAL								Indisponibles 57 Inaptes 0 Mise à dispo SMTC 0,5	57 2%
TOTAL TISSEO									2 639 100%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Evolution des effectifs par process :

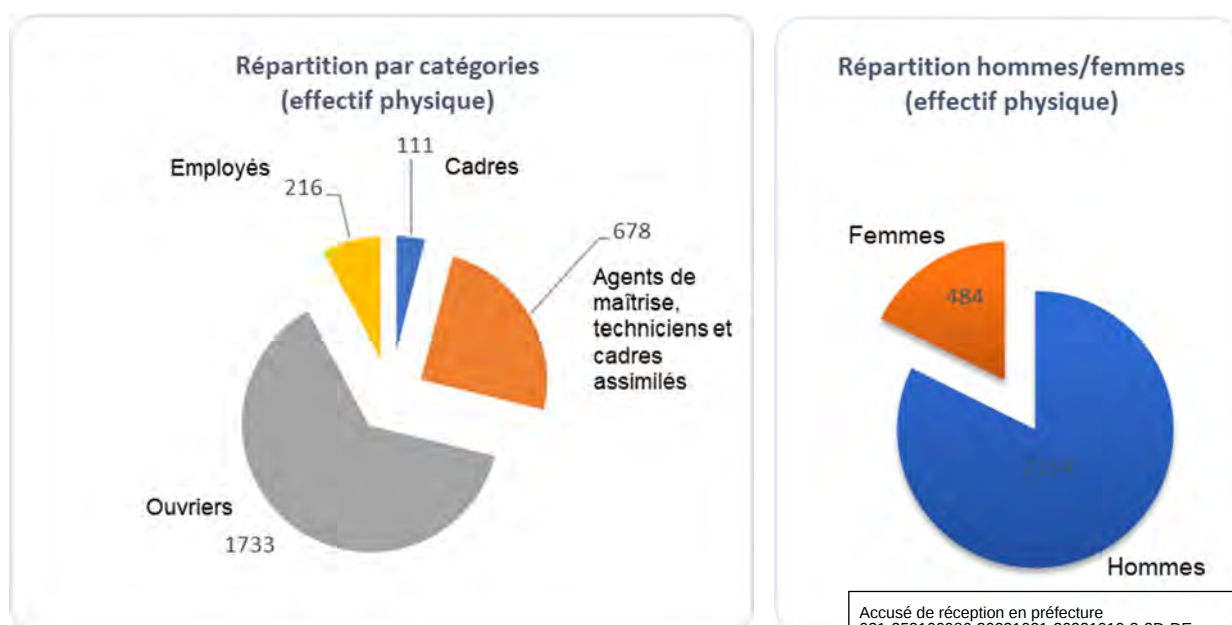
	2021		2015		Evolution ETP 2021-2015	
	ETP	% Tot	ETP	% Tot		
Conduite	1 348	51%	1428	51%	-80	-6%
Exploitation BTM	383	15%	362	13%	+21	+6%
Maintenance	501	19%	531	19%	-30	-6%
Parcours client	227	9%	261	9%	-35	-13%
Structure	158	6%	187	7%	-29	-16%
Accompagnement AO	22	1%	19	1%	+3	+15%
Total TISSEO Voyageurs	2 639	100%	2 788	100%	-150	-5%

→ Au 31/12/2021, Tisséo Voyageurs compte un effectif physique de 2 738 salariés :

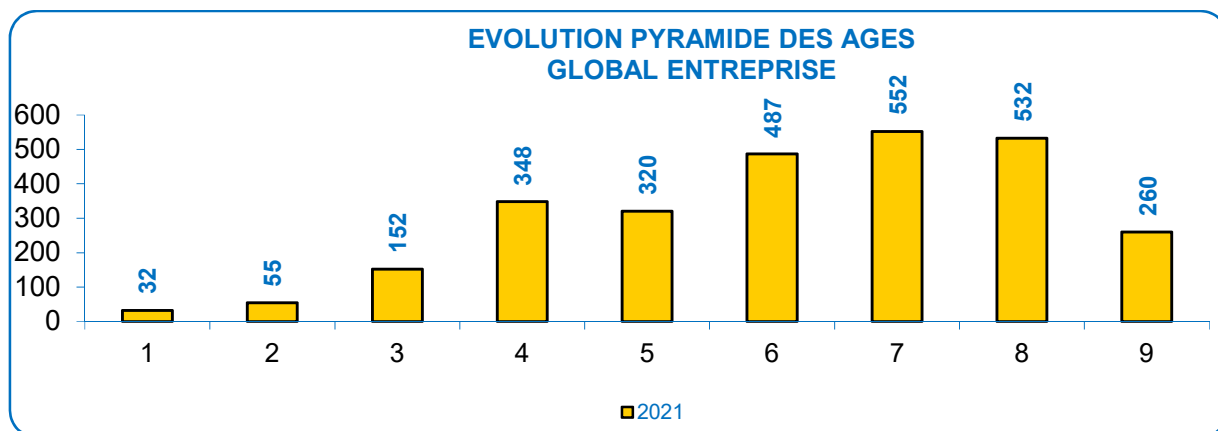
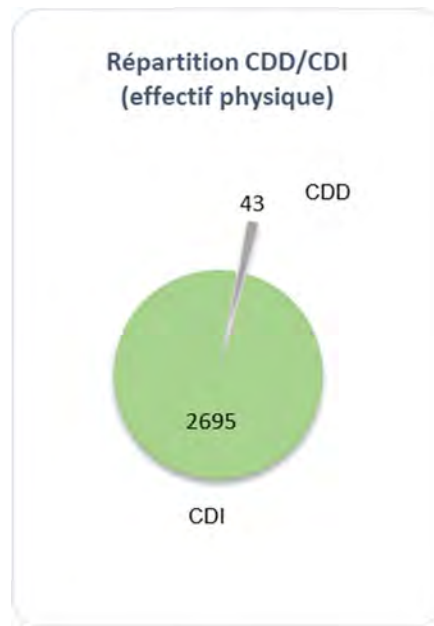
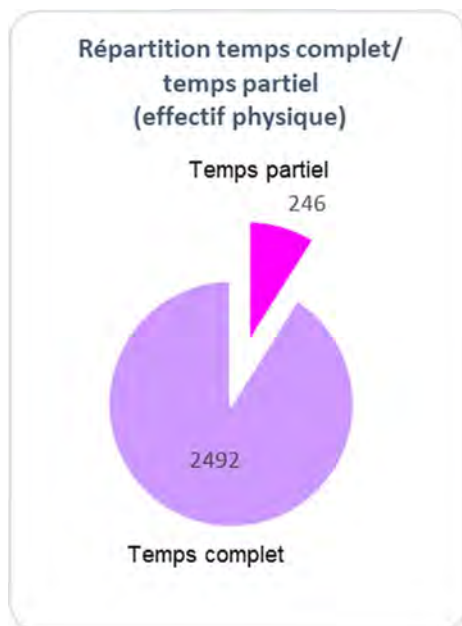


Ouvriers et employés constituent près des 3/4 de l'effectif Tisséo, pour un taux d'encadrement s'élevant à 4%.

Les salariés temporaires (CDD) représentent 1.6 % de l'effectif et 91 % des salariés travaillent à temps complet.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022



3.6 Politique Sureté / Sécurité

Pour relever les défis en matière de sûreté et sécurité, une équipe est dédiée à ces enjeux.

Ils insufflent cette dynamique à travers plusieurs axes : la sûreté, la sécurité du travailleur, le risque industriel, la sécurité transports guidés et la sécurité incendie.

L'activité Sureté se décline par de la formation / sensibilisation mais également par la maîtrise des processus de manière globale au travers des marchés, stratégies d'investissement et du suivi opérationnel. Il s'agit de s'assurer de la déclinaison de la politique sûreté établie et communiquée aux Autorités. Concrètement, cela se traduit par l'animation au travers des enjeux quotidiens qui doit assurer une maîtrise des comportements de nos personnels et entreprises extérieures ainsi que de toutes les tentatives d'intrusion.

Pour illustrer sur la partie opérationnelle, en 2021, la déclinaison de la politique se retrouve au sein des travaux suivants : adaptation de la posture vigipirate, audit sureté lancé par Tisséo Collectivités, sensibilisation sécurité/surêté auprès des agents, le plan de continuité d'activité phase 4 et 5, l'appui fonctionnel sur le mandat 9, la mise à niveau du référentiel sureté et droit d'accès, accompagnement en terme d'analyse de risque pour la consultation du marché dommage aux biens ...

La gestion de la **Sécurité du travailleur** est essentielle pour maîtriser les risques professionnels, responsabiliser toutes les parties prenantes, accompagner les collaborateurs, valoriser les bonnes pratiques et respecter les textes réglementaires. Elle s'articule avec la politique Santé Sécurité au Travail de la DRH et vient en appui technique.

Pour 2021, Tisséo Voyageurs a notamment mis l'accent sur les actions suivantes : accompagnement des managers face à la pandémie de la COVID-19 notamment par la création d'un guide de recommandations et la distribution des produits nécessaires, la modification du document unique, la gestion de la coactivité sur le sujet des plans de prévention, la diffusion de façon plus large des mémos sécurité et leur développement sur de nouveaux sujets, la diffusion du portail sécurité et son actualisation en continue.

La politique en matière de prévention des **risques industriels** est déployée afin de maîtriser les risques d'impact des activités des sites sur l'environnement, d'éviter toute dégradation irréversible et ainsi veiller au respect de la réglementation en vigueur.

Les obligations réglementaires tiennent une place importante afin d'identifier en amont les projets de réglementation et donc anticiper les actions à venir, mais aussi, assurer les bilans et suivi des classements des sites, la conformité réglementaire, effectuer les contrôles sur les sites de maintenance (eau, air, bruit), la gestion des déchets et leur tri, veiller au respect du transport des marchandises dangereuses. Une formation, animation et sensibilisation est menée auprès des sites sur les sujets qui les concernent. Aussi, des études environnementales peuvent être menées dans le cadre de projets ou d'évènements majeurs environnementaux.

En 2021, des mesures réglementaires ont été assurées sur les différents sites. Un suivi spécifique de la pollution suite à la fuite de gazoil sur le site Atlanta est mené avec notamment l'organisation des opérations à mettre en place et leur suivi, l'information en continu des services de l'état, l'accompagnement du contentieux auprès des assureurs et le respect des prescriptions de l'arrêté de mesures d'urgence du 8/07/20.

Accusé de réception en préfecture
N° 21-000000000-2022-00000
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

En complément sur cette année 2021, Tisséo Voyageurs a accompagné Tisséo Collectivités sur le diagnostic technique Amiante, assuré les audits sécurité des sites, la réalisation de cartographie des risques des sites Atlanta, Basso Cambo et Colomiers, suivi des projets GNV Colomiers et Dépôt Daturas...

L'activité Transports Guidés s'articule autour des différents liens entre les entités Tisséo Voyageurs, mais aussi avec les autorités (STRMTG, BEA TT, ...), l'autorité organisatrice et les entités locales. Cette équipe d'expert a pour mission de participer à la mise en place des procédures, faire état des dysfonctionnements, définir les évolutions des outils informatiques adaptés. Ils produisent les rapports annuels de sécurité d'exploitation par mode, les plans d'actions Uniques, bases de données accidentologie, procèdent aux audits et contrôles internes conformément au décret Transports Guidés.

En 2021, 2 audits internes ont été réalisés au Métro sur le montage roues de guidage et roues porteuses et suivi sur rames ainsi que le processus d'autorisation de mise à disposition d'une rame de Métro. Des réunions de suivi des plans d'actions ont été engagées en 2021 et seront finalisées en 2022.

L'activité Sécurité Incendie s'articule autour de la rédaction de différents supports d'activité (modes opératoires, plan d'intervention...), la réalisation de formation, la contribution aux commissions de sécurité, la mise en œuvre des entraînements incendies et l'accompagnement sur cette problématique dans le cadre de travaux pour s'assurer du respect de la réglementation.

➔ **Le détail du rapport d'activité de la Sureté/Sécurité Tisséo Voyageurs est disponible sur demande.**

4. MAITRÎSE DES ENJEUX FINANCIERS

4.1 Exécution section fonctionnement

4.1.1 Compte d'Exploitation

millions €	ANNEE 2021	ANNEE 2020	ANNEE 2019	BUDGET 2021	Variation Vs 2020		Ecart Vs BP 2021	
Rémunération Forfaitaire Exploitation	250,849	235,834	248,331	263,242	+15,015	+6%	-12,393	-5%
Rémunération Variable	0,307	0,292	1,308	0,500	+0,016	+5%	-0,193	-39%
Sous total Rémunération Contractuelle	251,157	236,126	249,639	263,742	+15,031	+6%	-12,586	-5%
Rémunérations Exceptionnelles A.O	0,420	0,324	0,982	0,120	+0,096	+30%	+0,300	+250%
Autres Rémunérations	0,575	0,381	0,601	0,339	+0,194	+51%	+0,236	+70%
TOTAL Rémunération (Ch.d'Affaires)	252,152	236,831	251,222	264,201	+15,321	+6%	-12,049	-5%
Frais de Personnel (yc formation, tenues, taxes /salai	159,748	153,701	163,425	167,311	+6,047	+4%	-7,562	-5%
Frais Variables	45,494	38,696	43,796	50,893	+6,798	+18%	-5,399	-11%
Interim et Mad	0,100	0,073	0,089	0,077	+0,027	+36%	+0,022	+29%
Sous Traitance Tspt	16,643	14,076	14,818	17,028	+2,567	+18%	-0,385	-2%
Sous Traitance Exploitation (P+R ;Téléo)	0,787	0,777	0,000	1,526	+0,009	+1%	-0,739	-48%
Carburant - Énergie	10,742	9,744	10,552	11,926	+0,998	+10%	-1,184	-10%
Entretien Matériel	17,158	15,590	18,931	19,803	+1,568	+10%	-2,645	-13%
Propre Assurance-Contentieux réseau	0,065	-1,565	-0,596	0,533	+1,630	-104%	-0,468	-88%
Frais Fixes	40,993	40,579	39,316	44,194	+0,414	+1%	-3,200	-7%
Distribution	1,050	0,796	1,087	1,094	+0,254	+32%	-0,045	-4%
Publicité Communication info Voyageurs	0,774	0,690	0,950	0,722	+0,084	+12%	+0,051	+7%
Gardiennage et présence lignes de ctrl.	6,702	6,693	6,877	7,011	+0,009	+0%	-0,310	-4%
Matériel Info et bureautique	3,803	3,029	2,568	4,043	+0,773	+26%	-0,240	-6%
Assurances	1,831	1,815	1,785	1,840	+0,016	+1%	-0,009	-1%
Honoraires, Etudes, Assistances.	2,398	1,483	1,212	3,217	+0,915	+62%	-0,819	-25%
Locations locaux et matériels	0,397	0,408	0,467	0,430	-0,010	-3%	-0,033	-8%
Eau Gaz Electricité(hors traction)	1,299	1,239	1,287	1,606	+0,061	+5%	-0,307	-19%
Entretiens Batiments et Installations fixes	15,964	16,044	14,334	16,402	-0,080	-0%	-0,438	-3%
Taxes et Redevances	4,270	5,926	6,415	5,363	-1,657	-28%	-1,094	-20%
Amortissements	2,504	2,456	2,316	2,463	+0,048	+2%	+0,041	+2%
Provisions pour risques	0,002	0,000	0,017	0,000	+0,002		+0,002	
Frais Généraux	0,761	0,819	1,053	1,279	-0,058	-7%	-0,518	-40%
01-Courriers et Télécoms	0,366	0,384	0,432	0,491	-0,019	-5%	-0,126	-26%
02-Missions Réceptions	0,100	0,088	0,257	0,384	+0,012	+14%	-0,284	-74%
03-Fournitures Administratives	0,079	0,075	0,103	0,104	+0,004	+5%	-0,025	-24%
09-Autres Frais généraux	0,217	0,272	0,262	0,300	-0,055	-20%	-0,083	-28%
Subventions reçues	-0,015	0,000	-0,012	0,000	-0,015		-0,015	
TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION	246,982	233,795	247,577	263,677	+13,187	+6%	-16,695	-6%
€/kc	6,78 €	6,99 €	6,90 €	6,84 €	- 0,21 €	-3%	- 0,06 €	-1%
Résultat Exceptionnel	0,164	0,096	0,211	-0,050	+0,068	+71%	+0,214	+429%
SOLDE D'EXPLOITATION	5,334	3,132	3,856	0,474	+2,202	+70%	+4,860	
En % Rémunération	2,1%	1,3%	1,5%	0,2%	0,8%	+60%	+1,9%	
Reversements à la collectivité (affectations N-1)	-6,636	-2,584	-6,681	0,000	-4,053	+157%	-6,636	
Solde d'exécution budgétaire	-1,302	0,549	-2,825	0,474	-1,850	-337%	-1,776	-375%

➔ Pour l'exercice 2021, Tisséo Voyageurs dégage un **solde d'activité positif de 5.3 M.€**, représentant 2.1% de sa rémunération.

➔ En tenant compte du montant de 6.6 M.€ à reverser à l'autorité organisatrice au titre de la décision d'affectation du résultat 2020, le **SOLDE BUDGETAIRE D'EXECUTION 2021** de la section d'exploitation présente un **solde négatif de 1,3 M.€** se décomposant comme suit :

Solde d'activité 2021	+ 5 334 265,32 €
- Reversement à la collectivité (affectation du résultat 2020) :	6 636 197,67€
= SOLDE BUDGETAIRE 2021 :	- 1 301 932,35

Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022

4.1.2 Rémunération et Recettes d'activité

- La rémunération de l'EPIC se décompose de la manière suivante :

- **Une Rémunération Forfaitaire d'Exploitation**, qui correspond aux charges nécessaires à l'exploitation et à la gestion du réseau selon l'offre kilométrique définie au Contrat. Elle peut faire l'objet de réfaction, de pénalité ou de complément sur la base de coûts variables contractuels et en fonction de l'offre réellement exécutée.

Cette rémunération comprend de manière forfaitaire la maintenance lourde des ascenseurs et escaliers mécaniques auparavant gérée par Tisséo Collectivité.

- **Une Rémunération Variable**, basée sur un système de bonus-malus pouvant aller de + 3 à - 3 millions d'€, dépendant de la performance de la régie, est construite autour de 3 enjeux principaux :

- Fréquentation / Recettes Trafic
- Lutte contre la fraude
- Qualité de service

- **Une Rémunération Exceptionnelle**, correspondant aux charges supportées par la Régie de manière non récurrente est directement liée à la gestion opérationnelle ou à l'impact des grands projets et travaux du SMTC. Elle concerne essentiellement en 2021 des actions de grands entretiens et renouvellement du patrimoine et des systèmes de Tisséo Collectivité.

- De manière marginale et accessoire, l'Epic peut percevoir aussi des **recettes annexes**, en provenance de tiers, ou liées à des remboursements de frais engagés ponctuellement pour le compte du SMTC hors cadre contractuel, et faisant le plus souvent l'objet de conventions.

- La Rémunération de l'exercice 2021 s'élève à 252.1 millions €, soit 12 M.€ de moins que prévu (-5%), et 15.3 M.€ de plus que l'année précédente (+6%).

K.€	2021	2020	BP 2021	Var. Vs 2020		Ecart. Vs BP 2021	
Rémunération Forfaitaire Annuelle	250 849	235 834	263 242	+15 015	+6%	-12 393	-5%
Bonus-Malus	307	292	500	+16	+5%	-193	-39%
Total Rémunération d'Exploitation	251 157	236 126	263 742	+15 031	+6%	-12 586	-5%
Gestion Chantier Doca -XXL	0	324		-324		+0	
Opérations de maintenance patrimoniales Pc A.O	152			+260		+260	
Interface CEIC -Appli Tisséo	260		120	+152		+32	
Divers Travaux Exceptionnels Pc A.O	9			+9		+9	
Total Rémunération Exceptionnelle	420	324	120	+96	+30%	+300	+250%
Mise à disposition de Personnel	0	70	68	-70	-100%	-68	
Divers remboursements frais (conventions)	194	81	86	+113	+139%	+108	
Transport Occasionnels	40	21	0	+19	+90%	+40	
Produits divers	341	209	185	+132	+63%	+156	
Total rémunération hors contrat	575	381	339	+194	+51%	+236	+70%
TOTAL REMUNERATION*	252 152	236 831	264 201	+15 321	+6%	-12 049	-5%

* relatif au chiffre d'affaires : chapitre 70 du compte administratif

→ Une Rémunération Forfaitaire d'Exploitation s'élevant à 250.8 M.€ en 2021 :

- L'adaptation contractuelle du niveau d'offre effectivement exécutée, le décalage de la mise en œuvre de Téléo et l'existence d'économies conjoncturelles liées à la crise covid (décalages d'embauches, aides de l'état etc..) telles qu'énumérées dans l'avenant N°8 aboutissent finalement à un ajustement de 5% (- 12 M.€) du montant de la rémunération normalement attendu pour l'année 2021.

Cette rémunération tient aussi compte d'une réfaction kilométrique s'élevant à -392,6 K.€, correspondant à un taux de réalisation de 99.2% par rapport à l'offre demandée dans l'avenant N°8 (détail du calcul disponible en annexe N°7).

→ Un Bonus de 307 K.€, exclusivement basé sur les résultats qualité :

- La rémunération variable est inférieure de 193 K.€ au montant escompté, et se justifie par :

la neutralisation exceptionnelle pour la deuxième année consécutive du critère Fréquentation, devenu peu pertinent dans le contexte sanitaire de 2021.

Un bonus Fraude égal à Zéro : bien que les résultats s'améliorent par rapport à l'enquête précédente, ils n'atteignent effectivement pas les objectifs contractuels et ne déclenchent donc ni bonus, ni malus.

C'est donc sur les items qualité que l'ensemble du bonus de 307 K.€ a été obtenu :

K.€	2017	2018	2019	2020	2021	CUMUL
Ponctualité -Régularité	+219	+171	-43	+116	+50	+513
Accueil	+115	-13	-1	+45	+46	+192
Information Voyageurs	+31	+34	+29	+11	+21	+126
Propreté	-40	-40	-40	+23	+100	+3
Accessibilité	+46	+91	+79	+87	+81	+385
Confort	+50	+25	+32	+9	+10	+127
TOTAL	+422	+268	+57	+292	+307	+1005

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- 72% des objectifs ont été atteints, et un bonus a été généré sur chaque thème :

Thèmes	Items	Indicateur	Montant Bonus / Malus							
			Enjeu Maxi (K.€)	Réel	Objectif		Bonus	Malus	TOTAL	K.€
 Ponctualité-régularité	 	Extraction SAE , qualité incluant pondération client	500	90,17%	90,50%			-20	-20	+50K.€
				96,13%	95,00%		+50	+50		
	  	Taux de disponibilité client		99,27%	99,25%		+20	+20		
				99,30%	99,30%		+0	+0		
 Accueil	Agences / allo Tisséo	Agences : A2	125	97,60%	98,00%			-17	-17	+46K.€
	Attitude conducteur	Bus : B4/1		99,54%	98,00%		+63	+63		
 Information Voyageurs		Bus : B1/1 point d'arrêt	125	98,48%	98,00%		+6	+6	+21K.€	
		Bus : B2 dans bus		99,32%	98,00%		+17	+17		
		Métro M1 : station		100,00%	98,00%		+13	+13		
		Métro M2 : rame		99,68%	98,00%		+19	+19		
		Tram1 : station		100,00%	98,00%		+6	+6		
		Tram2 : rame		99,06%	98,00%		+4	+4		
		Bus		6,30	6,70		-19	-19	-6	
		Métro		6,00	6,80		-19	-19		
		Tram		6,40	7,10		-6	-6		
 Propreté		Véhicule	100	99,61%	98,00%		+30	+30	+100K.€	
		station		99,72%	98,00%		+30	+30		
		rame		100,00%	98,00%		+30	+30		
		station		99,39%	98,00%		+5	+5		
 Accessibilité et disponibilité client	Ascenseurs	  	100	99,18%	95,00%		+35	+35	+81K.€	
	Escaliers mécaniques	 		98,69%	95,00%		+35	+35		
		BUS B6 (valideurs)		99,95%	99,40%		+10	+10		
		M7 (DAT)		99,97%	99,40%		+5	+5		
		M8 (Lignes de valideurs)		99,65%	99,40%		+3	+3		
		T5 Valideurs		99,14%	99,40%		-3	-3		
		T6 : DAT		99,11%	99,40%		-4	-4		
 Confort conduite	Confort de conduite	 B10	50	98,89%	99,00%		-3	-3	+10K.€	
		 T7		99,45%	99,00%		+13	+13		
Total K.€			1 000				+397	-90	+307	+307K.€
				Nbre d'items			21	8		29
				% items			72%	28%		100%

	BONUS	MALUS	TOTAL
	+125	-41	+84
	+189	-19	+170
	+83	-13	+70
	+0	-17	-17
	+397	-90	+307

➔ Les bons résultats en matière de disponibilité du Métro, du tramway, des équipements réseau, d'information nominale, et surtout de propreté génèrent au total un bonus de 397 K.€.

➔ A l'inverse, la ponctualité bus, pénalisée par un taux d'avance trop élevé en raison de conditions de circulations anormalement fluides sur le premier semestre, l'info en situation perturbée, la disponibilité des équipements Tramway en début d'année et des objectifs non atteints en termes de confort de conduite et d'accueil voyageurs nous valent un malus de 90 K.€.

- Au total, la Régie obtient tout de même un bonus de 307 K€, dont 1/3 abondera l'intéressement du personnel pour le critère qualité.

➔ Une rémunération exceptionnelle pour un montant de 420 K.€.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

● Amélioration de l'application Tisséo : 260 K.€

Dans le cadre de la résiliation du contrat avec Sogeti, les développements attendus pour l'application mobile et l'E-boutique sont repris par Tisséo Voyageurs. Les avenants 7 et 8 du CSP ont acté le principe de la réalisation d'une partie des prestations par l'Exploitant, pour le compte de l'Autorité Organisatrice, pour un montant total de 672 500 € HT sur 3 ans, dont 260 K.€ en 2021.

● Opérations de maintenance patrimoniale confiées à l'Exploitant par l'Autorité Organisatrice : 152 K.€

A la demande de l'Autorité Organisatrice, et pour des raisons d'optimisation, certaines opérations de Gros Entretien et Renouvellement (GER) visant notamment à traiter les obsolescences programmées ont été confiées à l'exploitant au travers de l'avenant n°8 du CSP.

Pour l'année 2021, les réalisations effectuées par Tisséo Voyageurs à ce titre concernent :

La mise à jour et l'installation de commandes numériques du Tour en Fosse Tramway pour 70 K.€.

La mise à jour d'une partie du Système de Sécurité Incendie de Langlade pour 82 K.€

● Travaux concernant l'accès piétons station Métro Capitole devant le magasin Zara : 9 K.€

Dans le cadre de la sécurisation de cet accès Métro, et à la demande de l'Autorité Organisatrice, Tisséo Voyageurs a confié à un cabinet d'architecte (Atelier A4) une mission de conception d'aménagement permettant un accès plus sécurisé. Le montant du projet comprenant les études et la réalisation des travaux s'élève à 164 700 € HT.

L'avenant N°8 du CSP prévoit que ce montant sera facturé par l'exploitant dans le cadre de la rémunération exceptionnelle sur 2021 et 2022, en fonction de l'avancée des travaux. Pour 2021, le montant facturé est de 9 K€, correspondant aux premiers frais engagés pour le cabinet d'architectes.

➔ Rémunération « hors-contrat » s'élevant à 575 K.€.

La rémunération « hors-contrat » reste marginale et représente 0,2% de l'ensemble de la rémunération de la Régie :

Objet	Tiers	Montant K.€ HT
QP maintenance Radio Tetra	Toulouse Métropole	194
Occupation Atlanta	RDT 31	98
Redevance Nettoyages stations	Bolloré et 20 mn	62
Maintenance Batteries Breda	Transdev	55
Production Electrique Colomiers	EDF	13
Escalier Mécanique Marengo	Toulouse Métropole	9
Transport de Fond seniors	Mairie de Toulouse	1
Total Conventions		432
Affrètement Ligne C	SNCF Voyageurs	40
Total transport occasionnels		40
Batteries usagées	Triadis	11
Ferrailles diverses	Fourment	12
Divers Equipements HS (vantaux...)	Tramobus et Domaines	61
Total Vente recyclages		84
Interventions de maintenance	Divers sous traitants	12
Divers refabrications	Divers fournisseurs	8
Total Prestations diverses		19
TOTAL Recettes Hors Contrats		575

- Elle est essentiellement composée de **conventions de remboursements de frais** engagés pour le compte de Toulouse Métropole, la Régie Départementale des transports, et quelques fournisseurs partenaires. La **production d'électricité** sur le site de Colomiers a rapporté 13 K.€.

- Tisséo Voyageurs a aussi assuré le **transport des voyageurs** de la ligne C la SNCF pendant la durée de ses travaux d'été pour un montant de 40 K.€, sur lequel 3 K€ sont reversés à Tisséo Collectivité à titre de redevance d'utilisation du matériel.

- 84 K€ ont été réalisés avec la **vente de produits et matériels HS ou recyclables**, et 19 K.€ proviennent d'interventions pour le compte de nos fournisseurs (main d'œuvre, réparations...).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

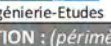
4.1.3 Dépenses d'Exploitation

→ Des dépenses d'exploitation 2021 contenues et toujours marquées par la situation de crise sanitaire.

La structure et le niveau des dépenses de fonctionnement 2021 demeurent sensiblement différents des autres années et donc encore peu comparables. Comme en 2020 et durant tout le premier semestre, elles ont fait l'objet d'un ajustement permanent à la situation de crise afin de limiter pour l'Autorité Organisatrice l'impact de l'effondrement des recettes commerciales survenu lors des différentes mesures de confinements :

- **Adaptation de l'offre kilométrique** à la fréquentation et aux différentes mesures de restriction sanitaire du premier semestre,
- **Report** des dépenses non prioritaires,
- **Ajustement des dispositifs** d'exploitation, de maintenance et de distribution au volume de fréquentation,
- **Maîtrise des effectifs** et gel de certaines embauches en attendant le retour à une situation normale,
- Continuité des **mesures de protections sanitaires** pour le personnel et la clientèle,
- **Recours au dispositif d'aides gouvernementales** d'accompagnement des entreprises, et en particulier à « l'activité partielle ».

→ Conséquence de l'ensemble de ces actions, **les dépenses de fonctionnement 2021 s'élèvent à un peu moins de 247 Millions €, en retrait de 16.7 M.€ (-6%) en regard des prévisions budgétaires et en augmentation de 13.2 M.€ (+6%) par rapport à 2020.**

Dépenses en Millions €	2021	BUDGET 2021	2020	2019	2018	2017	2016	Evolutions					
								Vs Budget		Vs N-1		Vs 2016	
 BUS M T	240,3	254,9	228,0	239,6	237,1	236,0	234,5	-14,5	-5,7%	+12,4	+5,4%	+5,8	+2,5%
€/kc	6,60€	6,61€	6,82€	6,67€	6,67€	6,72€	6,66€	-0,01€	-0,2%	-0,22€	-3,2%	-0,07€	-1,0%
+  teleo	0,4	2,3	0,3					-1,9		+0,1		+0,4	
+  COVID-19	1,4	2,1	1,6					-0,7		-0,2		+1,4	
= Total Réseau :	242,1	259,2	229,8	239,6	237,1	236,0	234,5	-17,1	-6,6%	+12,3	+5,4%	+7,6	+3,2%
+  Entretien NIV 4	1,2	1,2	1,2	1,5	2,2	2,1	1,7	-0,0		-0,1		-0,5	
+  Accomp. Projets Ingénierie-Etudes	2,0	2,0	1,7	1,5	1,5	1,3	1,3	+0,0		+0,3		+0,7	
= Total EXPLOITATION : (périmètre RFA)	245,3	262,4	232,8	242,6	240,8	239,5	237,5	-17,1	-6,5%	+12,6	+5,4%	+7,8	+3,3%
€/kc	6,73€	6,81€	6,96€	6,76€	6,78€	6,82€	6,75€	0,15€	+2,3%	-0,23€	-3,3%	-0,01€	-0,2%
Tvx Exceptionnels et GER P/c A.O (avenant 8)	0,4	0,1	0,3	1,0	1,7	2,5	2,8	+0,3		+0,1		-2,4	
GER hors contrat (protocole avenant 3)	1,1	1,0	0,6	1,0	0,9	0,8	0,7	+0,1		+0,4		+0,4	
TOTAL DEPENSES P/c A.O.	1,5	1,1	1,0	2,0	2,6	3,3	3,5	+0,4		+0,5		-2,0	
Frais partagés-Conventions	0,2	0,2	0,1	0,5				+0,0		+0,1		+0,2	
Autres dépenses exceptionnelles			2,6										
TOTAL DEPENSES 	247,0	263,7	233,8	247,6	243,5	242,8	241,0	-16,7	-6,3%	+13,2	+5,6%	+6,0	+2,5%
hors Téléo et Covid	245,2	259,3	231,9	247,6	243,5	242,8	241,0	-14,1	-5,4%	+13,2	+5,7%	+4,2	+1,7%
€/kc	6,73€	6,72€	6,93€	6,89€	6,84€	6,91€	6,84€	€ 0,00	+0,1%	€ (0,21)	-3,0%	€ (0,11)	-1,6%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

■ Sur les 247 M.€ dépensés en 2021, **240,3 ont été consacrés à l'exploitation du réseau**, près de 1.2 M.€ aux grands entretiens et rénovations des ascenseurs et escaliers mécaniques du Métro (hors ligne B), et 2 M.€ à l'accompagnement de l'A.O. sur les grands projets et certains de ses investissements.

Sur les 16,7 M.€ de non réalisation des dépenses, la quasi-totalité **est une conséquence directe ou indirecte du contexte de crise sanitaire qui a perduré jusqu'à la fin du deuxième semestre**. Les principaux écarts sont les suivants :

			Ecart Vs BP 21	
			K.€	%
Modification de l'offre de services (hors Mo maintenance)	-2 125 590 Kc		-7 106 832	-2,7%
	Km	€ / kc		
Services affrétés	-200 489 Kc	1,92 €	-385 470	
Bus (réfaction et modification)	-783 247 Kc	2,46 €	-1 926 788	
Tramway	-155 912 Kc	4,54 €	-707 955	
Métro	-985 943 Kc	1,18 €	-1 162 781	
Décalage Télec			-2 146 225	
Accidentologie moindre			-468 112	
Adaptation présences stations ADS			-309 501	
Effectifs et Frais de Personnel (hors conduite)			-6 202 708	-2,4%
Retards embauches Prév. Lutte contre la fraude et Maintenance MR	-8 ETP		-566 457	
Aide de l'Etat / activité partielle et remboursement IJSS absentéisme plus important			-1 567 418	
Différentiel Taux de Charges sociales de -2,7% (conséquences mesures "covid" sur charges sociales)			-3 017 993	
Evolutions indiciaires salaires favorable de 0,5%			-556 532	
Provision CP			-290 148	
Consommation habillement moindre			-119 058	
Divers frais de personnel (frais de recrutement, etc...)			-85 102	
Impact Moindre activité et mesures covid :			-645 578	-0,2%
Frais réception et de mission moindre activité			-277 070	
Recours études qualitatives et images moindre activité			-81 500	
Frais de billetterie distribution (moindre fréquentation)			-45 000	
Organic (Chiffre d'Affaires moindre)			-63 616	
Baisse curatif et vandalisme sur infrastructures Courant faible (vidéo, billettique;IV, Accès...)			-178 392	
Décalages projets :			-685 000	-0,3%
Décalages projet sono station à 2022			-390 000	
Décalage d'une partie de la noria renouvellements onduleurs			-81 000	
Décalage de la VSR des P+R (GEA) à 2022 et curatif moindre			-150 000	
Moindre recours AMO Ingénierie (décalages projets veille)			-64 000	
Divers économies :			-1 447 374	-0,5%
CVAE : baisse du taux de plafonnement de 3 à 2%			-1 001 562	
Téléphonie : bascule complète Wifi bus,gain marché orange			-119 000	
Priorité au feux : réutilisation du matériel démonté au lieu de neuf			-58 000	
Non recours assistance externe DG			-262 000	
Divers écarts < 50 K.€			-6 812	
Amélioration des conditions sanitaires Covid 19			-607 466	-0,2%
Fournitures et équipements de protection (masques, gel, gants, bactéricides...)			-507 827	
support Informatiques			-32 000	
Présence terrain			+17 000	
Désinfection Matériel, véhicules, bâtiments et stations			-84 639	
TOTAL DES ECARTS Vs BP 2021 :			-16 694 958	-6,3%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Les **mesures d'adaptation d'offre** ont généré une baisse mécanique de 5 M.€ sur les dépenses prévues (frais de carburant et énergie de traction, sous-traitance, consommables maintenance, conduite, propre assurance, couvertures stations...). Par ailleurs, le décalage de la mise en œuvre de Téléo à 2022 permet d'économiser 2.1 M.€ sur le budget prévu.

Les frais de personnel représentent le deuxième poste d'économie (-6.2 M.€), avec en particulier le cumul des aides de l'état et le remboursement de l'absentéisme covid pour un montant de 1.6 M.€, et la baisse des taux charges (-2.7%) pour 3 M.€. Les retards d'embauche (hors conduite) ont généré 560 K d'économie supplémentaires,

La moindre activité liée à la crise a réduit de 646 K.€ les dépenses à caractère général ou récurrentes (missions, études, distribution, baisse du curatif) et entraîné le décalage de plusieurs opérations (sonorisation station, renouvellements onduleurs, retard réception du système P+R pour 685 K.€).

Quelques **effets d'aubaines** non prévus ou mesures d'économies supplémentaire sont venues augmenter les écarts précédents pour 1.4 M.€, avec en particulier la baisse du taux de plafonnement à la valeur ajoutée au niveau de 2%, entraînant une économie de 1 M.€ en regard de la prévision budgétaire.

➔ **Compte tenu des éléments qui précèdent, le Solde d'Activité (Recettes – Dépenses) au titre de l'exercice 2021 s'élève donc à + 5,3 M.€ soit 2,1% du montant total de la rémunération.**

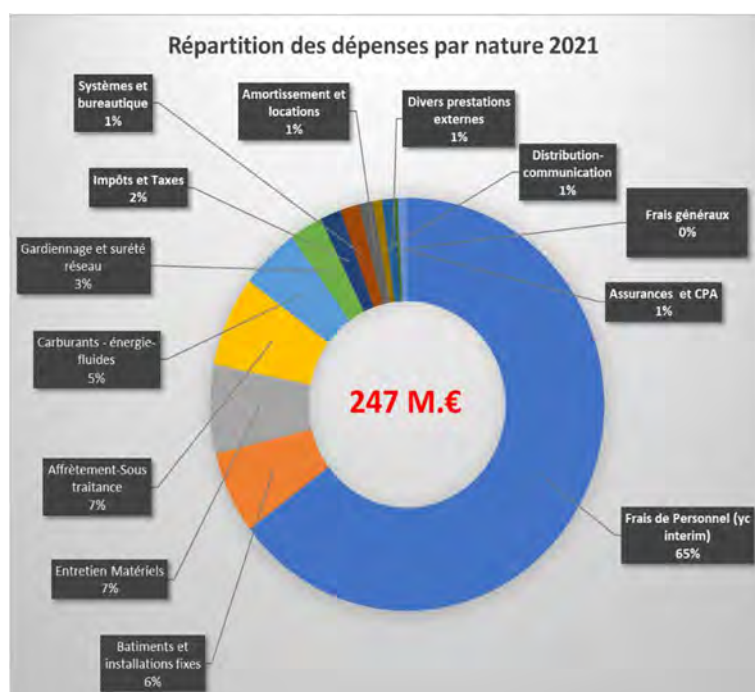
Par ailleurs, la **décision d'affectation du Résultat 2020** qui prévoyait un reversement à la collectivité pour un montant de 6,6 M.€ a été exécutée en 2021.

➔ **Ce qui entraîne pour l'exercice 2021 à un solde budgétaire final négatif de - 1.3 M.€.**

4.2 Dépenses par nature, mode, et coûts des unités d'œuvre.

Répartition des dépenses par nature :

→ Les dépenses de personnel représentent les 2/3 de l'ensemble des coûts :



Les charges liées à la **maintenance du matériel (17 M.€)** et des **installations (16 M.€)** constituent le deuxième grand poste de dépenses et représentent un peu plus de 13% de l'ensemble.

Viennent ensuite **l'affrètement et la sous-traitance exploitation P+R avec 17 M.€ (7%)**, l'énergie de traction (GNV, gasoil, électricité) avec 12 M.€ (5%), le gardiennage (7 M.€) et les taxes (dont CFE-CVAE) pour 4 M.€.

Les frais généraux (missions, courrier...) représentent moins de 1% des dépenses en 2020.

Répartition analytique des dépenses par mode :

DEPENSES PAR MODE ET COÛTS UNITAIRES D'EXPLOITATION ANNEE 2021

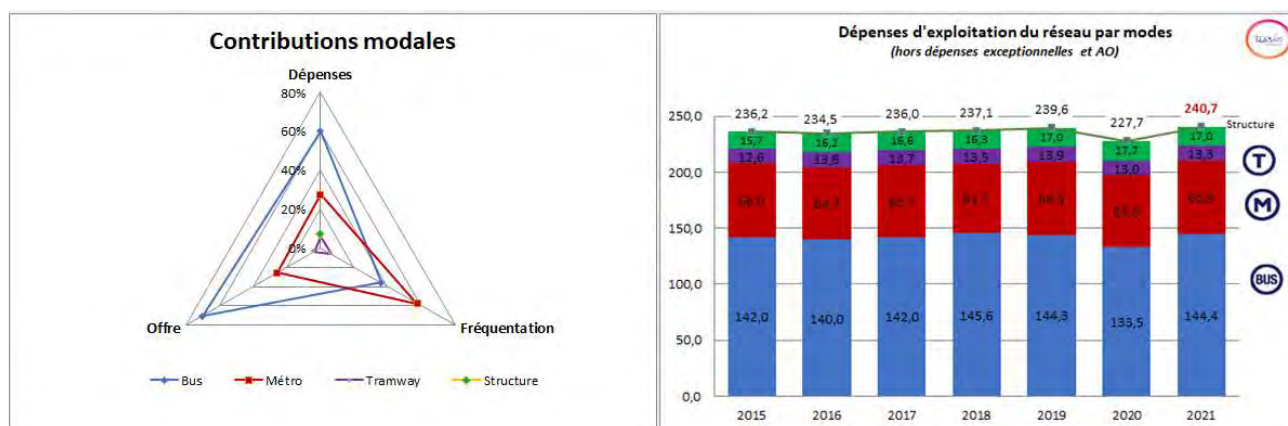
	En propre	Affrétés	BUS	M	T	teleo	Nouvelles Mobilités	TOTAL RESEAU	hors Réseau	
Coûts directs Variables (Roulage)	93 845	16 643	110 488	22 516	9 473	0		142 477		142 477
Coûts directs fixes (dédiés)	22 319	498	22 817	26 167	1 856	98	49	50 987	4 661	55 648
TOTAL COUT DE PRODUCTION	116 163	17 141	133 305	48 683	11 329	98	49	193 463	4 661	198 125
Coûts indirects affectés (partagés et répartis)	10 751	477	11 228	17 227	1 954	1	0	30 410		30 410
TOTAL COUT D'EXPLOITATION	126 914	17 618	144 532	65 909	13 283	99	49	223 873	4 661	228 534
QP Frais de structure (% des dépenses)	9 513	1 321	10 833	4 940	996	7	4	16 780		16 780
TOTAL COUT DE REVIENT RESEAU (hors covid)	136 427	18 939	155 366	70 850	14 279	107	52	240 653	4 661	245 315
Exceptionnels (sinistres et hors exploitation)	-96		-96	82				-14	220	206
QP Dépenses Covid	622		622	801	38	0		1 461		1 461
TOTAL DEPENSES EXPLOITATION REGIE	136 954	18 939	155 892	71 732	14 317	107	52	242 101	4 881	246 982

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Le réseau Bus, fortement utilisateur de main d'œuvre et conçu comme un outil de maillage ou de rabattement sur le mode Métro, absorbe 60% des dépenses, a transporté un peu plus d'un tiers (36%) des voyageurs pour 70% de l'offre kilométrique réalisée.

A l'inverse, le mode Métro, lourd, automatique et construit sur les axes structurants, absorbe 27% des dépenses de la Régie, a assuré 58% du transport des voyageurs, et représente un peu plus d'un quart (26%) de l'offre kilométrique produite du fait de sa conception sans conducteur.

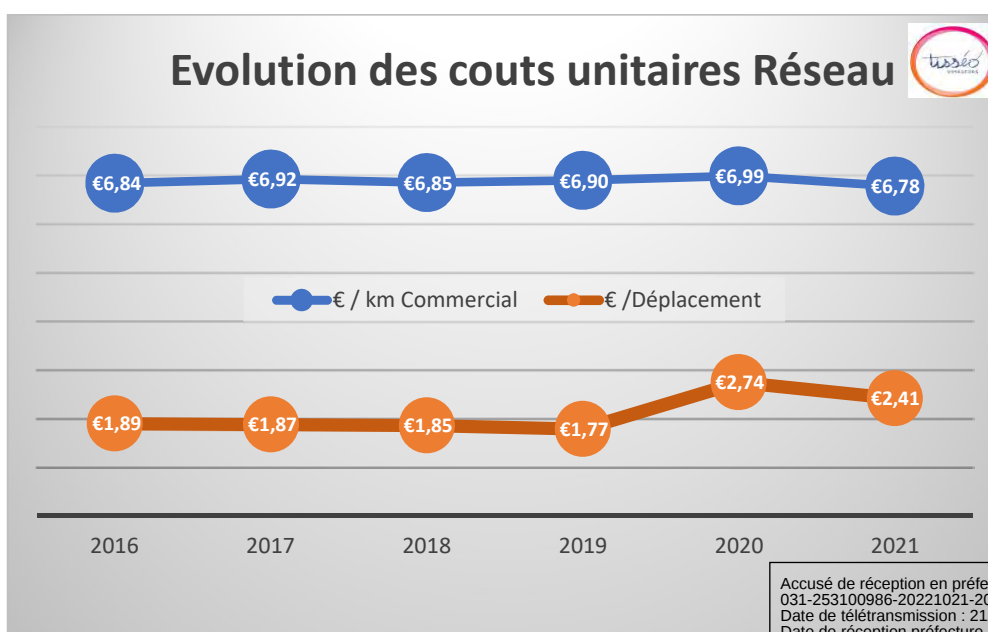
Le Tramway mobilise aujourd'hui 6% des ressources pour 4% de l'offre kilométrique et a transporté 6% de l'ensemble du trafic 2021.



→ Les coûts kilométriques sont restés maîtrisés en regard du contexte :

Grâce aux efforts d'adaptation de tous et au recours à l'activité partielle, **le coût de revient kilométrique tous modes et toutes dépenses confondues est finalement resté maîtrisé** par rapport à une activité normale et s'est établi à **6,78 €/KC** en 2021, au plus bas depuis 2016.

En revanche, compte tenu du manque de fréquentation lié aux différentes mesures sanitaires, le coût au déplacement demeure artificiellement élevé 2,41€, mais tout de même en baisse par rapport à 2020.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

COUTS D'UNITE D'ŒUVRE 2021

En propre	En Affrétés	BUS	M	T	TOTAL RESEAU		hors Réseau	tisséo
-----------	-------------	-----	---	---	--------------	--	-------------	--------

LES UNITES D'OEUVRE								
Millions de validations (hors divers et Pkg)	49,7	3,0	52,7	84,4	9,3	146,4	2,3	148,6
Millions de Déplacements	34,1	2,1	36,2	60,1	6,0	102,3	0,3	102,6
Millions de Km Commerciaux(Kc)	19,6	6,1	25,6	9,4	1,4	36,4	0,0	36,4
Millions de Km Produits (KC + HLP)	23,1	6,1	29,2	9,9	1,5	40,6	0,0	40,6

COUT AU KM COMMERCIAL (€ / kc)								
Cout de Roulage (couts variables km)	4,79 €	2,75 €	4,31 €	2,40 €	6,61 €	3,91 €		3,91 €
Cout de Production (avec couts direct)	5,93 €	2,83 €	5,20 €	5,20 €	7,91 €	5,31 €		5,44 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	6,48 €	2,91 €	5,64 €	7,04 €	9,27 €	6,14 €		6,27 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	6,97 €	3,12 €	6,06 €	7,57 €	9,97 €	6,60 €		6,78 €

COUT AU KM PRODUIT (€ / KP)								
Cout de Roulage (couts variables km)	4,05 €	2,75 €	3,78 €	2,28 €	6,30 €	3,51 €		3,51 €
Cout de Production (avec couts direct)	5,02 €	2,83 €	4,56 €	4,94 €	7,53 €	4,77 €		4,88 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	5,48 €	2,91 €	4,95 €	6,68 €	8,83 €	5,52 €		5,63 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	5,89 €	3,12 €	5,32 €	7,18 €	9,49 €	5,93 €		6,09 €

COUT A LA VALIDATION (€ / VALID)								
Cout de Roulage (couts variables km)	1,89 €	5,55 €	2,10 €	0,27 €	1,02 €	0,97 €		0,96 €
Cout de Production (avec couts direct)	2,34 €	5,71 €	2,53 €	0,58 €	1,22 €	1,32 €		1,33 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	2,55 €	5,87 €	2,74 €	0,78 €	1,43 €	1,53 €		1,54 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	2,75 €	6,31 €	2,95 €	0,84 €	1,54 €	1,64 €		1,66 €

COUT AU DEPLACEMENT (€ / DEPLAC)								
Cout de Roulage (couts variables km)	2,75 €	7,87 €	3,05 €	0,37 €	1,58 €	1,39 €		1,39 €
Cout de Production (avec couts direct)	3,41 €	8,11 €	3,68 €	0,81 €	1,88 €	1,89 €		1,93 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	3,73 €	8,33 €	3,99 €	1,10 €	2,21 €	2,19 €		2,23 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	4,00 €	8,96 €	4,29 €	1,18 €	2,37 €	2,35 €		2,41 €



En dépit d'une activité plus faible, les coûts kilométriques sont restés maîtrisés sur l'ensemble des modes, en particulier sur le Tramway et le Métro qui confirment une tendance à la baisse. Le mode tramway augmente légèrement du fait des opérations exceptionnelles de changement de sièges conducteurs et d'une grande révision M600 en cours.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

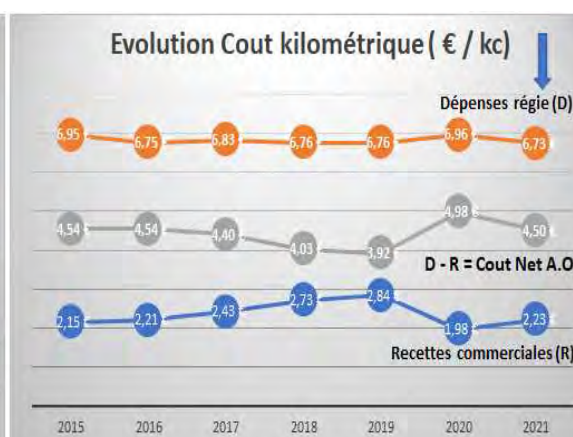
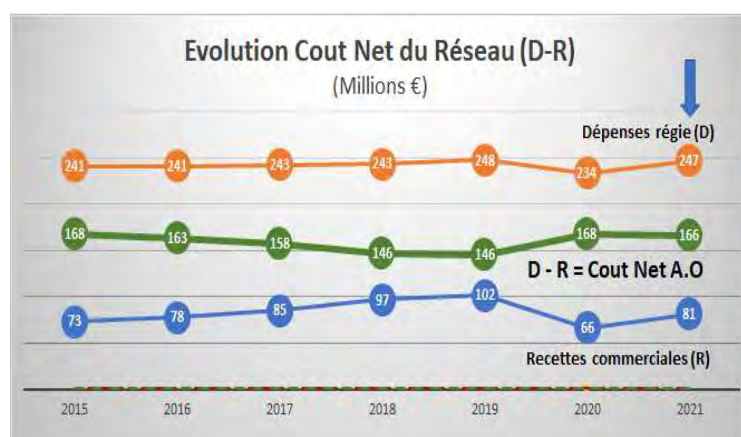
4.3 Compte de Gestion du réseau

Le compte de gestion du réseau retrace l'ensemble des dépenses d'exploitation de la Régie (hors résultat exceptionnel) et les recettes commerciales encaissées pour le compte de Tisséo Collectivité. Ce document contractuel permet d'appréhender le **coût d'exploitation Net du Réseau (D-R)** de Tisséo Voyageurs :

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution Vs 2020	Evolution Vs 2019	Evolution Vs 2016			
Indicateurs :													
Offre Produite (millions de Kc)	34,2	35,2	35,1	35,5	35,9	33,4	36,4	3,0	+9%	0,5	+1%	1,2	+3%
Fréquentation (millions de validations)	170,7	181,0	183,9	187,9	198,7	122,1	148,6	26,5	+22%	-50,0	-25%	-32,3	-18%
Déplacements (en millions)	121,3	127,7	129,6	131,7	139,6	85,5	102,6	17,2	+20%	-37,0	-26%	-25,0	-20%
V/ Kc programmés	5,0	5,1	5,2	5,3	5,5	3,7	4,1	0,4	+12%	-1,5	-26%	-1,1	-21%
Indice des prix CSP base 2016		1,000	1,0161	1,0374	1,0544	1,0570	1,0792	2,22%	+2,10%	0,0248	+2,3%	0,0792	+7,9%
Inflation annuelle		0,00%	1,61%	2,10%	1,64%	0,25%	2,10%			0,5%		2,1%	
Données financières (millions €) :													
Recette Trafic	69,6	72,7	79,4	91,3	95,6	61,5	75,3	13,9	+23%	-20,3	-21%	2,6	+4%
Recettes Annexes	3,8	5,1	5,7	5,6	6,3	4,7	5,9	1,2	+27%	-0,4	-6%	0,8	+16%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES (R)	73,5	77,8	85,2	97,0	101,9	66,1	81,2	15,1	+23%	-20,6	-20%	3,4	+4%
€ / Déplacement	0,61 €	0,61 €	0,66 €	0,74 €	0,73 €	0,77 €	0,79 €	0,02 €	+2%	0,06 €	+8%	0,18 €	+30%
€ / Kc	2,15 €	2,21 €	2,43 €	2,73 €	2,84 €	1,98 €	2,23 €	0,25 €	+13%	-0,61 €	-21%	0,02 €	+1%
Dépenses Exploitation (couvertes RFA)	238,0	237,5	239,5	240,8	245,2	232,8	245,3	12,5	+5%	0,1	+0,1%	7,8	+3,3%
€ / Déplacement	1,96 €	1,86 €	1,85 €	1,82 €	1,74 €	2,72 €	2,39 €	- 0,33 €	-12%	0,65 €	+37,6%	0,53 €	+28,4%
€ / Kc	6,95 €	6,75 €	6,83 €	6,76 €	6,76 €	6,96 €	6,73 €	- 0,23 €	-3%	- 0,02 €	-0,3%	- 0,02 €	-0,3%
Dépenses Hors RFA / Pc A.O	3,2	3,5	3,3	2,6	2,4	1,0	1,7	0,6	+62%	-0,7	-30,4%	-1,8	-52,4%
Total Dépenses TISSEO voyageurs (D)	241,2	241,0	242,8	243,5	247,6	233,8	247,0	13,2	+6%	-0,6	-0,2%	6,0	+2,5%
Cout net réseau pour l'A.O :													
D-R Réseau	164,5	159,7	154,3	143,9	143,3	166,6	164,1	-2,6	-2%	20,8	+14,5%	4,4	+2,7%
€ / Déplacement	1,25 €	1,25 €	1,19 €	1,09 €	1,01 €	1,95 €	1,60 €	- 0,35 €	-18%	0,59 €	+58,6%	0,35 €	+27,7%
€ / Kc	4,54 €	4,54 €	4,40 €	4,03 €	3,92 €	4,98 €	4,50 €	- 0,48 €	-10%	0,58 €	+14,9%	- 0,04 €	-0,8%
D-R hors Réseau	3,2	3,5	3,3	2,6	2,4	1,0	1,7	+0,6	+62%	-0,7	-30,4%	-1,8	-52,4%
D-R TOTAL	167,6	163,2	157,6	146,5	145,7	167,7	165,7	-1,9	-1%	20,0	+13,8%	2,5	+1,6%
TAUX DE COUVERTURE RESEAU (R/D)	31%	33%	36%	40%	42%	28%	33%	4,7%	+17%	-8,4%	-20,3%	0,4%	+1,1%
Taux de couverture Global	30%	32%	35%	40%	41%	28%	33%	4,6%	+16%	-8,3%	-25,6%	0,6%	+1,9%
Inflation (Indices des couts CSP)	-0,40%	0,00%	1,61%	3,74%	5,44%	5,70%	7,92%	2,22%		2,48%		7,92%	

Depuis 2020, le contexte de crise sanitaire a brusquement stoppé la tendance vertueuse à la baisse du coût net réseau (D-R) entamée depuis 2016, en particulier du fait d'une perte sèche de fréquentation et de recette.

Le cout net du réseau pour l'A.O. se situe en 2021 à **165.7 M.€**, avec des dépenses relativement maitrisées par rapport à 2020, et un coût kilométrique au plus bas depuis 2016. Mais compte tenu du manque de fréquentation, le taux de couverture ne dépasse pas les 33%. Il était au-dessus de 40% avant Covid.



4.3.1 Dépenses d'investissement

Les dépenses d'investissements **engagées** (*mandats + restes à réaliser*) par Tisséo Voyageurs ont été de 4,9 millions d'€ sur l'exercice 2021, dont **3,6 millions au titre des investissements propres à la Régie**, et **1,3 millions d'€ au titre des opérations sous mandat de maîtrise d'ouvrage pour le compte de Tisséo collectivité** :

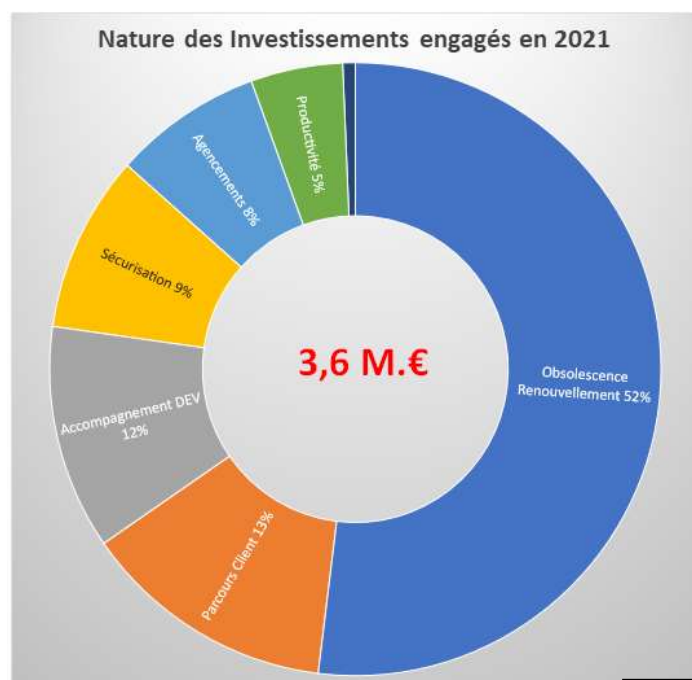
K.€	Mandaté	RAR	Total
Engagés en 2021	1 423	935	2 358
Engagements antérieurs	1 078	160	1 238
TOTAL INVESTISSEMENT TISSEO VOYAGEURS	2 501	1 095	3 596
Opérations pour compte A.O (Mandats)	483	800	1 283
TOTAL SECTION INVESTISSEMENT	2 984	1 895	4 878

Investissements propres à l'Epic

Le montant des investissements **engagés** au titre de l'EPIC s'élève à **3 595 901 €** en 2021 dont :

- 2 357 755 € ont été démarrés et engagés sur l'exercice 2021,
- et 1 238 146 € correspondent à des engagements antérieurs.

➔ Le Budget Primitif 2021 prévoyait un crédit de 2,9 millions € pour les engagements propres à l'année. Celui-ci a été réalisé à hauteur de **80%** (2,358 M.€ / 2,937 M.€).



La liste détaillée des acquisitions et engagements est présentée en annexe n°3 du présent document.

Accusé de réception en préfecture
08/202100986-20221001-20221018-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

■ Nos investissements ont été en priorité consacrés pour plus la moitié (1,9 M.€) à des opérations permettant de traiter l'obsolescence ou le **renouvellement de nos équipements et systèmes**. Parmi les grosses opérations 2021, on trouvera notamment :

➔ **L'upgrade de logiciels Métiers pour 920 K.€**, dont la première phase d'Hastus pour 720 K.€, la montée en version d'EAM notre GMAO pour 30 K.€, l'intégration de la nouvelle architecture vidéo dans la GTC du tramway (30 K.€), le remplacement du logiciel de GTB (29 K.€), la mise à jour de soft de maintenance su rame pour 73 K.€, ou le logiciel assistantes sociales pour 10 K.€.

➔ Une enveloppe de 285 K.€ destinée au **renouvellement programmé de la partie amortie du parc informatique** (Pc/vidéoprojecteurs/bornes internet...), de quelques **matériels de bureau** (13 K.€) ou de **cantine** (14 K.€), et la noria de remplacement décennal des extincteurs site (16 K.€).

➔ **Le renouvellement et le rajeunissement du parc véhicules de service** pour un montant de 334 K.€, en prévision d'une mise en conformité avec la future ZFE. Avec 199 véhicules, le parc actif demeure stable et même légèrement en baisse par rapport à l'année précédente avec un âge moyen de 7,8 ans, rajeuni d'une année.

➔ **263 K€ ont été destinés à l'acquisition et au renouvellement du petit matériel et des équipements d'ateliers**, avec parmi les plus gros postes le remplacement des bouteilles de gaz d'extinction du local serveurs de Garossos (43 K.€), celui de la fraiseuse numérique au SAE (28 K.€), les radios talkies du service énergie voie (14 K.€), l'ensemble des pistolets de sablage (13 K.€), un contrôleur de couple (12 K.€), un gerbeur d'occasion (6 K.€) ... et une enveloppe de 147 K.€ couvrant l'ensemble des besoins en petits outillages et équipements des ateliers (servantes, rectifieuses, perceuses...)

■ 483 K.€ ont servi au développement **de nouveaux services aux clients, au traitement de l'information voyageurs en situation perturbée, ou à l'amélioration des installations et équipements du parcours voyageur** :

- La poursuite du projet CEIC (Concevoir et Enrichir l'Interface Client) pour 189 K.€ en collaboration avec Tisséo Collectivité. Ce programme de moyen terme a pour objet l'amélioration des applis Tisséo sur les volets principaux que sont l'information voyageurs et la distribution de titres. La première phase consistait en l'extension du champ d'usage et à la fusion des applis Ticket easy et la rénovation de l'appli Tisséo.
- **La fin du projet Information Voyageurs Métro** et la mise à jour des outils de back office liés, pour donner aux clients une information visible et pertinente dans le cadre de leur déplacement (42 K€),
- La fin de la mise en place d'un outil de **Gestion de la Relation Client** (41 K€) destiné à traiter et améliorer nos réponses aux demandes et réclamations clients (mail et site internet)

COPIE de l'original en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Diverses améliorations fonctionnelles à destination de la clientèle grand public concernant les applications numériques pour 20 K€ (site internet/Mobi.fr/plan interactif...),
- Le renouvellement d'abribus et poteaux pour 55 K.€,
- L'équipements de défibrillateurs en stations pour 68 K.€,
- Le développement d'un outil de surveillance des restes à quai pour 24 K.€ (trophée de l'innovation)
- Et des aménagements divers dans les locaux techniques de stations et sous-station permettant de renforcer la disponibilité des équipements clients. (43 K.€)

■ **Près de 426 K€** ont servi à l'évolution des installations et systèmes dans le cadre **du développement du réseau** :

- **Implantations et aménagements abribus et kiosques** pour Linéo 2,3,10,11 (205 K.€),
- Premiers investissements liés à la mise en œuvre de **Téléo** (96 K.€),
- Poursuite mise en place interface **SAE IV** affrétés (118 K.€)

■ **336 K.€ ont été utilisés à l'amélioration de la sécurité des sites, des systèmes et des personnes** au travers :

- d'investissements en matière de surveillance et **cyber sécurité** pour 126 K.€,
- du renforcement des **protections périmétriques** des sites, stations, Tunnel, et P+V pour 107 K.€ (vidéosurveillance, anti intrusion),
- de l'achat de caméras piétons pour la **protection du personnel (50 K.€)**
- ou de l'amélioration du fonctionnement de la ventilations du tunnel de la ligne B (50 K.€) en matière de prévention des risques.

■ **175 K.€** ont été destinés à l'**amélioration de la productivité globale de l'entreprise** avec :

- La suite du projet de transformation digitale de l'entreprise (36 K€), au travers de la mise en place du portail internet consacré à l'habillement, et la dématérialisation de certains traitements de documents (bon de congés, saisie factures...). Il s'agit ici de moderniser les processus documentaires, accélérer les circuits administratifs, et globalement réduire les coûts et les délais de traitement.
- Le passage des éclairages en LED du site de Langlade pour 132 K.€, avec un objectif de baisse des consommations électriques de 20%.
- Et la mise en place d'écrans de suivi en temps réel de la disponibilité des rames dans les ateliers du métro.

■ **et 307 K€ ont servi à des agencements de locaux (hors kiosques)**, avec en particulier sur 2021 :

- la création d'espaces de stockages supplémentaires à Atlanta et Langlade pour **91 K.€**,
- le transfert du Centre Opérationnel Sûreté à Campus pour 82 K.€,

031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- l'équipement audio vidéo de la salle de conférence Mesplé (34 K.€)
- divers agencements dans les ateliers, bureaux et sites pour 61 K.€,
- des mise aux normes électriques sur Basso Cambo (4 K.€),
- L'installation subventionnée de bornes de rechargements des véhicules électriques dans les dépôts pour 11 K.€.

Opérations pour le compte de Tisséo Collectivités

Dans le cadre du contrat de service public, le SMTC peut confier à l'EPIC, par convention de mandat, la maîtrise d'ouvrage et de réalisation d'opérations servant les investissements de l'Autorité Organisatrice.

En 2021, Tisséo Voyageurs a engagé 1,3 M.€ TTC sur les projets ci-dessous :

Compte budgétaire ligne liquidation	Mandaté	RAR	Total général
4581006 Traitement défauts OPL	15 600,00	74 308,80	89 908,80
4581021 Sécurisation des sites	103 125,92	2 918,87	106 044,79
4581024 Renouvt pièces appareils voie	170 026,56	0,00	170 026,56
4581026 Travaux bus électriques	5 012,82	15 984,17	20 996,99
4581027 Sécurisation ouvrages l.métro	107 800,91	153 183,12	260 984,03
4581028 Remplacemt traverses CR1 CR2	36 468,00	221 377,20	257 845,20
4581029 Réaménagement PCC Basso + 30+ 31	45 002,03	264 021,40	309 023,43
4581013 limiteurs val 206		3 960,00	3 960,00
4581030 Tvx Langlade et Atlanta		63 790,20	63 790,20
Total général	483 036,24	799 543,76	1 282 580,00

4.3.2 Recettes d'investissement

▪ Les Recettes de la section d'Investissement 2021 s'élèvent à **2 995 800,60 €** au titre des opérations réalisées.

Elles sont constituées :

- des opérations d'ordre relatives aux **dotations aux amortissements** pour **2 504 119,36**
- d'écritures de régularisation suite à des sorties d'immobilisations pour **3 205 €**.
- d'une subvention d'investissement de **5 440 €** pour l'installation des bornes électriques.
- et du remboursement par Tisséo Collectivités des opérations pour compte de tiers à hauteur de **483 036.24 €**.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Par ailleurs, figure un montant de **799 543,76 €** en **Reste A Réaliser** permettant d'équilibrer les Opérations pour Compte de Tiers engagées en dépenses.

4.3.3 Solde cumulé de la section investissement

Compte tenu des éléments précédents, les dépenses et les recettes d'investissements se sont exécutées de la manière suivante pour l'année 2021 :

en €	Dépenses	Recettes	SOLDE
REALISATION DE L'EXERCICE	2 983 616,63	2 995 800,60	12 183,97
+ Restes à Réaliser	1 894 864,74	799 543,76	-1 095 320,98
= TOTAL ENGAGEMENTS 2021	4 878 481,37	3 795 344,36	-1 083 137,01
+ Reports exercices antérieurs		4 310 227,32	4 310 227,32
= SODLE CUMULE SECTION INVESTISSEMENT	4 878 481,37	8 105 571,68	3 227 090,31

La réalisation de l'exercice 2021 (mandats et titres avant restes à réaliser) fait apparaître un **solde positif de 12 183,97 €**.

En tenant compte des restes à réaliser, il apparaît un **besoin de financement propre aux engagements de l'exercice 2021 pour 1 083 137.01 €**.

Mais **après intégration du report à nouveau du résultat 2020** le **Solde cumulé** de la section investissement fait finalement apparaître un excédent de **3 227 090,31 €**.

ANNEXES

Liste des Annexes

1-	Programmation Kilométrique 2021 en propre par ligne	102
2-	Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2021	106
3-	Programmation 2021 Services Affrétés par ligne	108
4-	Grille tarifaire en vigueur en 2021.....	110
5-	Compte d'exploitation détaillé	112
6-	Indices d'actualisation CSP	118
7-	Calcul des réfections.....	121
8-	Liste des projets d'investissement 2021	123
9-	Rapport de développement Durable et responsabilité sociale.....	129

Annexe 1 - Programmation Kilométrique 2021 en propre par ligne

2021 - PREPARATION BUDGET REFERENCE BUDGET													
Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
13	25 317	21 550	26 802	22 932	23 592	25 129	17 893	17 833	25 590	24 743	23 736	24 238	279 355
14	48 152	39 840	51 437	42 475	44 911	49 511	37 655	32 319	48 929	46 460	44 749	45 252	531 691
15	16 215	14 534	17 696	15 209	14 339	17 021	14 028	13 512	16 907	16 321	15 216	16 015	187 011
18	17 710	16 151	18 726	17 100	16 488	17 886	14 599	13 605	17 993	17 872	16 992	17 968	203 089
19	45 271	36 652	49 597	38 968	41 719	47 644	33 810	26 155	46 935	43 318	41 629	42 395	494 092
20	15 730	13 543	17 349	14 226	14 027	16 666	12 893	12 549	16 497	15 530	14 605	15 162	178 778
21	25 836	22 861	28 929	24 041	23 509	27 749	22 212	22 186	27 496	25 752	24 378	25 954	300 904
23	31 937	27 881	34 497	29 554	29 687	33 178	26 950	18 772	32 912	31 571	30 186	31 505	358 629
24	33 314	30 090	33 314	32 239	32 239	32 239	33 314	33 314	32 239	33 314	32 239	33 314	391 171
26	7 098	6 756	7 795	7 059	6 362	7 453	6 022	5 628	7 479	7 335	6 835	7 453	83 276
27	36 769	32 257	39 096	34 310	34 619	37 645	27 214	24 664	37 396	36 378	34 949	36 387	411 684
29	26 225	23 343	27 755	24 777	24 550	26 739	20 741	19 185	26 602	26 139	24 999	26 129	297 184
31	11 013	10 607	11 955	11 057	9 753	11 506	8 399	7 171	11 506	11 462	10 607	11 550	126 585
33	27 383	22 492	29 686	23 937	25 391	28 540	21 091	20 575	28 165	26 350	25 345	25 694	304 650
34	21 362	18 918	22 553	20 109	20 079	21 380	17 477	16 833	21 614	21 233	20 355	21 214	243 126
36	12 245	10 712	13 129	11 352	11 348	12 354	9 823	9 579	12 542	12 122	11 568	12 036	138 809
37	32 089	26 457	33 756	28 208	29 755	32 540	25 658	24 809	32 175	30 945	29 718	29 729	355 841
39	7 850	7 137	8 047	7 589	7 381	7 795	7 792	7 740	7 766	7 906	7 543	7 877	92 427
40	9 687	9 466	10 753	9 895	8 815	10 324	10 117	10 324	10 324	10 116	9 466	10 531	119 817
41	11 446	9 949	12 067	10 548	10 554	11 388	10 005	10 005	11 551	11 309	10 767	11 064	130 656
42	17 552	15 724	19 349	16 482	15 704	18 186	15 474	15 620	18 456	17 635	16 534	17 521	204 239
43	13 835	13 080	14 729	13 863	13 173	14 179	14 151	14 412	14 179	14 151	13 546	14 673	167 972
44	27 723	24 973	29 174	26 511	25 995	27 850	22 317	22 248	28 018	27 793	26 546	27 884	317 033
45	15 822	14 253	16 716	15 153	14 985	16 103	14 659	13 265	16 041	15 835	15 203	16 010	184 046
46	16 293	15 817	17 903	16 512	14 645	17 208	15 388	14 922	17 208	16 988	15 817	17 427	196 129
47	33 011	30 139	35 366	31 854	30 669	34 042	27 115	24 425	33 917	33 317	31 672	33 666	379 192
48	14 030	13 211	15 192	13 778	12 358	14 541	15 049	15 309	14 857	14 457	13 379	14 373	170 532
50	22 795	21 363	25 226	22 361	20 580	23 967	19 114	19 277	24 141	23 360	21 883	23 794	267 861
53	20 503	17 239	22 609	18 126	18 237	20 909	15 700	15 762	21 451	20 035	18 865	19 345	228 780
54	27 786	21 170	29 991	22 631	25 541	28 846	21 328	17 675	28 307	25 921	25 034	24 324	298 553
56	10 088	9 060	11 043	9 485	8 954	10 406	9 023	9 057	10 547	10 159	9 485	10 015	117 321
57	31 080	28 372	33 169	29 979	28 850	31 940	26 205	23 946	31 829	31 378	29 792	31 616	358 154
58	38 600	31 515	40 908	33 725	36 329	39 396	30 379	26 214	38 910	36 987	35 824	35 915	424 701
59	23 418	19 751	25 294	20 977	21 645	24 319	18 549	17 953	24 084	22 816	21 852	22 658	263 315
60	36 896	31 390	39 673	33 235	33 758	38 182	30 139	29 219	37 799	36 127	34 383	35 231	416 032
61	27 774	23 113	30 031	24 540	25 549	28 877	23 086	20 506	28 549	26 913	25 754	26 189	310 880
63	34 798	33 939	38 786	35 503	31 811	37 222	34 737	31 251	37 207	36 285	34 032	34 956	420 529
66	16 669	14 355	18 309	15 066	14 793	17 052	12 861	12 861	17 416	16 469	15 449	15 995	187 295
67	20 403	17 523	22 643	18 426	18 321	21 740	16 808	16 547	21 499	20 100	18 970	19 763	232 742
68	12 526	11 565	13 858	12 110	11 288	13 313	11 842	11 886	13 238	12 748	11 950	12 897	149 221
69	20 090	17 610	22 173	18 497	17 959	21 286	16 522	15 950	21 138	19 996	18 799	19 693	229 712
70	40 189	33 754	41 838	36 187	38 337	40 346	30 869	29 037	39 985	38 934	37 804	38 228	445 507
72	22 727	19 021	24 499	20 171	20 843	23 571	17 024	16 025	23 302	22 085	21 083	21 461	251 812
73	14 532	12 869	15 473	13 626	13 446	14 635	13 045	13 128	14 813	14 471	13 776	14 369	168 181
76	11 991	11 525	13 184	12 038	10 774	12 671	12 277	12 408	12 659	12 444	11 597	12 741	146 289
78	48 260	40 516	51 128	43 293	45 508	49 256	40 428	36 234	48 748	46 824	45 224	46 047	541 466
79	55 272	48 993	58 554	51 963	51 378	56 475	51 964	49 630	56 102	55 062	52 488	55 006	642 887
80	24 042	22 736	26 213	23 733	21 356	25 216	22 558	21 574	25 168	24 796	23 028	24 908	285 328
81	14 210	12 315	15 027	13 075	13 187	14 159	12 293	12 335	14 373	14 009	13 384	13 772	162 140
83	28 199	24 019	30 196	25 423	25 735	29 073	23 271	22 553	28 792	27 638	26 265	26 858	318 023
84	25 766	21 476	27 816	22 776	23 610	26 759	19 076	17 914	26 442	24 995	23 864	24 255	284 749
87	16 631	15 494	17 444	16 378	15 475	16 797	15 582	15 144	16 814	16 946	16 071	17 095	195 871
152	1 841	2 208	2 117	2 300	1 785	2 025	2 459	2 588	2 061	2 116	1 988	2 484	25 972
L01	97 439	83 909	102 815	89 275	90 956	99 081	74 800	63 334	98 311	95 729	91 756	94 159	1 081 563
L02	74 253	62 967	79 058	66 919	68 715	76 223	62 249	55 618	75 405	72 532	69 373	70 867	834 178
L03	55 304	46 783	58 637	49 874	51 784	56 479	43 698	41 654	55 941	53 886	51 830	52 928	618 796
L04	48 899	42 409	51 220	45 146	45 747	49 432	39 847	37 666	49 059	48 194	46 183	47 640	551 442
L05	62 771	53 083	66 207	56 532	58 406	63 862	49 912	47 422	63 216	61 207	58 688	59 666	700 971
L06	40 443	34 148	42 870	36 333	37 510	40 144	29 084	27 453	40 900	39 421	37 756	38 422	444 483
L07	51 445	45 848	53 968	48 727	48 281	52 096	42 639	40 054	51 971	51 454	49 235	51 499	587 218
L08	45 888	39 609	48 140	42 222	43 156	45 490	33 294	33 092	46 076	45 094	43 350	44 693	510 104
L09	70 921	61 391	74 555	65 330	66 279	71 938	61 883	55 000	71 360	69 841	66 921	68 930	804 349
Lspe	0	0	0	0	0	0	0	300	0	250	0	0	550
LspEA	450	450	450	300	300	300	150	300	450	450	450	300	4 350
LspeS	600	600	600	400	400	400	200	400	600	600	600	400	5 800
Total Bus	1 796 409	1 562 482	1 919 088	1 656 421	1 663 227	1 840 678	1 486 740	1 385 927	1 833 957	1 774 624	1 693 365	1 752 118	20 365 037

1005	87 076	79 851	90 259	84 800	81 763	87 335	78 100	68 695	86 824	88 074	83 905	88 255	1 004 938
1006	50 227	45 726	51 777	48 608	47 343	50 058	45 948	41 950	49 784	50 571	48 335	50 610	580 937
Total Tram	137 303	125 577	142 037	133 408	129 105	137 394	124 048	110 645	136 608	138 645	132 240	138 865	1 585 875

Total KMC PAS reste à faire													
Projets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
3h du mat					759	759			759	759	759	759	4 554
53	0	0	0	0	0	0	0	-409	-6 820	-6 526	-6 143	-6 308	-26 205
78	0	0	0	0	0	0	0	50	880	865	836	850	3 481
26	-124	-121	-140	-127	-114	-135	-108	-106	-131	-132	-123	-134	-1 493
Ajustement 3h du m	1 104	1 104	1 104	1 380	345	345	1 380	1 104	621	345	345	621	9 798
Total PAS bus	980	983	964	1 253	990	969	1 272	639	-4 690	-4 688	-4 686	-4 686	-9 866
1005					339	339			339				
Ajustement 3h du m	443	443	443	554	104	104	554	443	215				

Total PAS Tram	443	443	443	554	443	443	554	443	554	443	443	554	5 765
Total Projets	1 424	1 426	1 407	1 808	1 433	1 413	1 826	1 083	-4 136	-4 245	-3 882	-3 657	-4 100

Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
 Date de télétransmission : 21/10/2022
 Date de réception préfecture : 21/10/2022

2021 - PREPARATION BUDGET REFERENCE BUDGET													
Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Travaux temporaires ----- (Total KMC Statut Appliqué - Delib)													
Travaux temporaire	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
837	0	0	190	0	343	687	0	0	1 030	119	0	0	2 370
C	0	2 709	0	0	0	0	0	0	0	1 354	1 083	0	5 146
Total travaux Bus	0	2 709	190	0	343	687	0	0	1 030	1 474	1 083	0	7 516
1005	0	0	-423	0	-190	-380	0	0	-570	8	0	0	-1 555
1006	0	0	-4	0	-172	-344	0	0	-516	-243	0	0	-1 279
Total Travaux Tram	0	0	-427	0	-362	-724	0	0	-1 086	-235	0	0	-2 834
Total travaux (avec	0	2 709	-238	0	-19	-37	0	0	-56	1 239	1 083	0	4 682
TOTAL Conduite	1 935 136	1 692 194	2 062 295	1 791 636	1 793 747	1 979 448	1 612 614	1 497 655	1 966 373	1 910 263	1 822 806	1 887 326	21 951 494
BUS	1 797 390	1 566 173	1 920 242	1 657 674	1 664 560	1 842 334	1 488 012	1 386 566	1 830 297	1 771 409	1 690 123	1 747 907	20 362 687
TRAM	137 747	126 021	142 053	133 962	129 187	137 113	124 602	111 089	136 076	138 854	132 683	139 420	1 588 806
Ligne A	488 487	432 249	508 633	459 652	431 437	460 797	405 992	387 278	472 064	488 009	482 471	491 017	5 508 087
Ligne B	444 482	381 399	460 972	386 451	397 888	400 399	327 815	305 184	444 180	444 210	432 320	416 616	4 841 917
TOTAL METRO	932 969	813 648	969 605	846 103	829 326	861 197	733 807	692 462	916 244	932 219	914 791	907 633	10 350 004
TELEO	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
TOTAL KC EN PROP	2 868 105	2 505 842	3 031 900	2 637 739	2 623 073	2 840 645	2 346 422	2 190 117	2 882 617	2 842 482	2 737 597	2 794 959	32 301 497
Services Affrétés	511 761	479 612	572 824	504 568	472 624	552 878	467 184	458 021	575 643	558 189	536 252	572 421	6 261 976
22%	23%	23%	22%	23%	24%	25%			24%	24%	24%	25%	24%
TOTAL TISSEO	3 379 866	2 985 454	3 604 723	3 142 307	3 095 696	3 393 522	2 813 606	2 648 137	3 458 261	3 400 672	3 273 849	3 367 380	38 563 473
BUS	2 309 150	2 045 785	2 493 066	2 162 242	2 137 184	2 395 212	1 955 197	1 844 587	2 405 940	2 329 599	2 226 375	2 320 327	26 624 663
dont linéo	547 362	470 147	577 469	500 358	510 833	554 745	437 406	401 293	552 238	537 358	515 092	528 803	6 133 105
TRAMWAY	137 747	126 021	142 053	133 962	129 187	137 113	124 602	111 089	136 076	138 854	132 683	139 420	1 588 806
METRO	932 969	813 648	969 605	846 103	829 326	861 197	733 807	692 462	916 244	932 219	914 791	907 633	10 350 004
TELEO													
TOTAL TISSEO	3 379 866	2 985 454	3 604 723	3 142 307	3 095 696	3 393 522	2 813 606	2 648 137	3 458 261	3 400 672	3 273 849	3 367 380	38 563 473

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Annexe 2 - Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2021

Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2021 (délibéré / budget)

en kc	janv	févr	mars	avr	mai	juin	juil	août	sept	oct	nov	déc	Total général
13									462				462
14				1	2	2	1	1	1 035	2	2	2	1 048
15	1	352	1	352	36	1	- 280	- 567	614	450	397	618	1 974
18							29		58	- 29	- 20	- 26	12
19	2 966	2 969	3 411	24	- 1 014	- 363	- 454	- 511	1 054	- 454	- 660	- 569	6 400
20									357				357
21	- 138	- 415	- 560	- 466	- 455	- 538	- 432	- 444	- 219	- 703	- 700	- 742	- 5 813
23	- 704	- 447	- 791	- 483	- 641	- 758	- 373	- 151	- 153	- 611	- 600	- 544	- 6 257
24										- 58	- 248	- 256	- 562
26							49	69	25	- 2	416	568	1 125
27	93	597	78	639	336	83	452	321	694	356	358	605	4 613
29		- 0	1	- 1	- 1	4	5	4	271	- 2	- 2	- 2	274
33									751				751
34									233				233
36									188				188
37									681				681
39							- 1	- 13	- 19	- 21	- 38	- 92	
40		0		0	0	0	1	1	0	0	0	0	3
41	- 4	- 3	- 4	- 4	- 4	- 4	- 3	- 3	159	- 4	- 4	- 4	119
42									270				270
44	96	87	102	92	90	93	72	75	237	55	64	56	1 119
45							263		125				388
46		- 8	- 19	- 18	- 16	- 18	- 16	- 16	- 18	- 18	- 17	- 19	- 183
47								- 1	246	14	13	14	286
48								- 1	305	- 11	- 10	- 11	272
50		- 20	- 48	- 43	- 39	- 46	- 28	- 37	120	- 66	- 106	- 115	- 425
53		- 9	- 27	- 21	- 22	- 25	- 19	560	10 351	9 399	8 850	9 075	38 115
54									1 041			- 77	964
56	- 10	- 10	- 12	- 10	- 10	- 11	- 12	- 13	131	- 13	- 22	- 24	- 15
57								- 1	263	- 6	79	60	395
58		- 20	- 62	- 50	- 50	- 59	- 43	- 36	824	- 59	- 56	- 57	332
59				- 1	- 0	- 3	- 1	- 1	283	- 11	- 11	- 11	243
60	- 85	- 78	- 97	- 79	- 74	- 83	- 70	- 68	513	- 80	- 76	- 78	- 356
61									400				400
63							3	15	47	16	15	15	111
66									364			2	367
67		- 19	- 59	- 48	- 48	- 57	40	69	560	59	- 50	- 51	395
68									124				124
69	- 65	- 58	- 73	- 59	- 55	- 65	- 59	- 60	29	- 75	- 70	- 74	- 684
70							- 374	- 540	749	27	- 1 984	- 1 607	- 3 729
72									516	- 6	- 6	- 6	498
73	5	3	6	5	5	5	5	5	184	5	5	5	237
76					- 16	- 19	- 18	- 19	5	- 18	- 17	- 19	- 121
78		22		22	2		128	50	874	- 63	- 41	- 40	954
79								- 1	447	- 118	- 92	129	366
80									97				97
81		- 5		- 5	- 1	- 2	- 12	- 13	213	- 3	- 2	- 5	164
83								- 1	549	- 12	- 12	- 12	512
84									634				634
87		- 13	- 29	- 27	- 25	- 28	- 26	- 26	- 19	- 37	- 35	- 37	- 300
152									159	195			354
L01						- 8	- 57	- 106	1 426	- 79	- 85	- 131	960
L02								- 3	1 246	- 105	- 102	- 376	660
L03		- 48		- 48	- 5		- 44	- 40	935	- 105	- 89	- 131	424
L04							- 20	1	567	- 57	- 31	- 31	429
L05							- 3	- 8	1 016	- 130	- 181	- 215	480
L06								- 3	709	- 68	- 88	- 104	446
L07									543	89	107	62	800
L08							20		598	- 42	- 28	- 17	532
L09		- 965		- 965	- 97		- 388	- 193	637	- 555	- 445	- 1 067	- 4 039
Lspe								300		250			550
LspEA	450	450	450	300	300	300	150	300	450	450	450	300	4 350
LspeS	600	600	600	400	400	400	200	400	600	600	600	400	5 800
1005		0		0	0		3 390	0	- 513	- 308	- 205	- 308	2 058
1006							1 363		- 52	- 31	- 21	- 31	1 229
Total général	3 206	2 960	2 866	- 493	- 1 400	- 1 196	3 438	- 693	34 982	8 011	5 222	5 077	61 980

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Annexe 3 - Programmation 2021

Services Affrétés par ligne

2021 - PREPARATION BUDGET REFERENCE BUDGET													
Somme de K	OFFRE DE BASE												
Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
51	5 205	4 381	5 990	4 639	4 689	5 732		3 893	3 913	5 732	5 051	4 871	5 164
82	4 802	4 231	5 287	4 436	4 120	5 081		4 178	4 120	5 081	4 789	4 491	4 711
101	7 540	7 540	8 671	7 917	6 786	8 294		8 294	8 294	7 917	7 540	8 671	95 767
102	19 815	18 656	20 758	19 357	17 012	20 058		20 758	20 058	20 058	20 516	19 111	20 516
103	20 570	19 383	21 579	20 115	17 642	20 847		21 579	20 847	20 847	21 301	19 831	21 301
104	8 035	7 787	8 807	8 127	6 860	8 467		8 714	8 467	8 467	8 374	7 787	8 566
106	5 472	4 704	5 360	5 328	5 104	5 216		5 584	5 360	5 216	5 584	5 216	5 360
107	5 368	5 368	6 173	5 636	5 100	5 905		533	0	2 147	5 636	5 366	6 173
109	18 831	16 455	20 585	17 243	16 030	19 796		16 871	15 914	19 796	18 737	17 511	18 208
111	3 421	3 421	3 934	3 592	3 079	3 763		2 592	2 480	3 763	3 592	3 421	3 934
112	5 432	5 432	6 246	5 703	4 889	5 975		4 474	4 323	5 975	5 703	5 432	6 246
115	4 852	4 714	5 372	4 927	4 189	5 159		3 653	3 372	5 159	5 055	4 724	5 233
201	11 446	11 446	13 163	12 018	10 301	12 590		12 590	12 590	12 590	12 018	11 446	13 163
202	4 089	4 089	4 702	4 293	3 680	4 497		4 497	4 497	4 497	4 293	4 089	4 702
204	8 150	8 150	9 373	8 558	7 335	8 965		8 965	8 965	8 965	8 558	8 150	9 373
205	6 571	6 571	7 556	6 899	5 913	7 228		7 228	7 228	7 228	6 899	6 571	7 556
99 Navette Cimetière	714	714		803	803	714	803	803	803	714	892	892	803
Navette Chantier CHR	9 623	8 813	9 811	9 415	9 290	9 478		9 749	9 748	0	0	0	75 921
SCOL1	662	331		757	366	592	723	70	0	723	531	53	421
SCOL21	194	97		223	107	175	213	19	0	213	155	15	124
SCOL22	226	113		260	124	203	249	23	0	249	181	18	141
SCOL23	84	42		97	46	76	92	8	0	92	67	6	51
SCOL24	64	32		74	35	58	70	6	0	70	51	5	41
SCOL25	160	80		184	88	144	176	16	0	176	128	12	104
SCOL26	162	81		186	89	146	178	16	0	178	130	13	105
SCOL27	172	86		198	95	155	185	17	0	185	138	13	112
SCOL28	174	87		200	96	157	191	17	0	191	139	13	113
SCOL4	238	119		274	131	214	262	24	0	262	190	19	151
SCOL5	186	93		214	102	167	205	19	0	205	149	14	121
SCOL6	468	234		538	257	421	515	47	0	515	374	37	304
SCOL7	353	176		410	192	321	394	31	0	394	280	28	231
SCOL8	198	99		228	109	178	218	20	0	218	158	15	121
SCOL9	182	91		209	100	164	200	18	0	200	146	14	116
TAD 118	31 880	27 540	36 220	29 050	29 760	34 800		24 430	22 500	33 670	31 920	30 111	31 270
TAD 119	48 220	43 470	54 345	46 270	47 440	52 345		39 250	32 800	50 990	49 725	47 451	49 211
TAD 120	32 940	30 170	37 020	32 150	32 660	35 720		28 680	26 515	34 800	34 405	32 701	34 051
TAD 105	16 383	16 027	18 841	16 846	15 529	18 022		15 511	16 241	17 345	16 455	16 241	18 481
49	4 000	4 000	4 600	4 200	3 800	4 400		4 200	4 400	4 400	4 200	4 200	4 600
116	15 844	15 844	17 941	16 543	14 679	17 242		17 008	17 242	17 242	17 008	16 543	17 471
117	10 997	10 997	12 371	11 455	10 080	11 913		11 913	11 913	11 913	11 913	11 455	11 911
SCOL3	408	204		467	226	387	445	44	0	445	328	32	261
SCOL29	741	371		852	408	704	815	74	0	815	593	59	481
SCOL30	384	192		439	213	364	415	41	0	415	309	30	241
17	8 935	4 468	10 282	4 911	8 049	9 839		887	0	8 492	7 145	7 145	5 811
30	6 655	6 655	7 653	6 987	6 322	7 320		4 964	4 978	7 001	6 987	6 655	7 653
71	5 582	2 791	6 428	3 066	5 032	6 153		550	0	6 133	4 462	4 462	3 634
110	6 397	6 141	6 909	6 397	5 629	6 653		6 653	6 653	6 653	6 653	6 141	6 653
113	6 289	6 038	6 792	6 289	5 535	6 541		6 541	6 541	6 541	6 541	6 038	6 541
114	1 510	1 510	1 736	1 585	1 434	1 661		1 585	1 661	1 661	1 585	1 511	1 734
130	5 445	5 416	6 267	5 686	5 175	5 998		533	0	5 175	5 700	5 431	6 233
L 301	7 754	7 598	8 645	7 947	7 094	8 296		8 103	8 296	8 296	8 103	7 598	8 645
L 302	8 043	7 882	8 968	8 244	7 359	8 606		8 403	8 606	8 606	8 403	7 882	8 968
L 303	4 142	4 060	4 619	4 246	3 791	4 433		4 324	4 433	4 433	4 324	4 060	4 619
L 304	6 847	6 706	7 627	7 013	6 257	7 320		7 154	7 320	7 320	7 154	6 706	7 627
L 305	8 911	8 911	10 142	9 321	8 324	9 732		9 499	9 732	9 732	9 499	8 911	9 964
L 306	259	130		298	143	233	285	24	0	285	208	20	161
L 310	3 069	3 069	3 529	3 222	2 916	3 376		3 223	3 376	3 376	3 222	3 069	3 529
L 311	8 639	8 639	9 935	9 071	8 207	9 503		9 071	9 503	9 503	9 071	8 639	9 935
L 312	5 479	5 479	6 301	5 753	5 205	6 027		5 753	6 027	6 027	5 753	5 479	6 301
L 313	7 807	7 807	8 978	8 197	7 417	8 588		8 198	8 588	8 588	8 197	7 807	8 978
L 314	3 967	3 967	4 563	4 166	3 769	4 364		4 166	4 364	4 364	4 166	3 967	4 563
L 315	10 896	10 896	12 530	11 441	10 351	11 986		11 441	11 986	11 986	11 441	10 896	12 530
L 316	9 238	9 238	10 624	9 700	8 776	10 162		9 700	10 162	10 162	9 700	9 238	10 624
L 317	8 303	8 303	9 549	8 718	7 888	9 134		8 718	9 134	9 134	8 718	8 303	9 549
L 320	6 723	6 533	7 399	6 822	6 054	7 110		7 012	7 110	7 110	7 012	6 533	7 208
SCOL10	744	372		856	409	670	818	74	0	818	595	59	481
SCOL11	477	238		543	265	424	517	53	0	530	384	38	301
SCOL12	220	110		253	121	198	242	22	0	242	176	17	141
SCOL13	330	165		380	182	297	363	33	0	363	264	26	211
SCOL14	584	292		668	324	521	636	63	0	647	470	47	371
SCOL15	244	122		281	134	220	268	24	0	268	195	19	151
SCOL16	542	271		623	298	488	596	54	0	596	434	43	351
SCOL17	100	50		115	55	90	110	10	0	110	80	8	61
SCOL18	98	49		113	54	88	108	10	0	108	78	7	64
SCOL19	276	138		317	152	248	304	28	0	304	221	22	171
SCOL2	243	121		279	134	219	267	24	0	267	194	19	151
SCOL20	463	231		527	257	411	501	52	0	515	373	37	291
Navette CV	10 184	9 776	10 998	10 184	9 862	10 591		10 591	10 591	10 591	10 591	9 777	10 998
32	13 830	13 766	15 670	14 369	12 815	15 067		14 718	14 908	15 067	14 813	14 401	15 194
55	10 865	10 603	12 036	11 080	9 862	11 558		11 343	11 558	11 558	11 3		

Annexe 4 - Socle Grille tarifaire en vigueur en 2021

Sode Grille Tarifaire exercice 201 2021

ÂGE	CATÉGORIE	UNIVERS	
Sans condition ▼	Pour tous ▼	Méto, Tram, Bus ▼	OK

 Tickets sans carte Pastel		Prix
3 jours		12,20 €
Journée		6,10 €
Ticket Planète		3,00 €
Ticket Tribu		8,20 €
10 déplacements		13,70 €
1 déplacement		1,70 €
1 déplacement dernière minute		2,00 €

 Titres avec carte Pastel		Prix
Annuel		510,00 € ou 42,50 €/mois
31 jours		51,00 €
7 jours		15,30 €
3 jours		12,20 €
Journée		6,10 €
Ticket Planète		3,00 €
10 déplacements		13,70 €
1 déplacement		1,70 €

 Titres sur smartphone		Prix
Annuel - TICKET easy		510,00 €
31 jours - TICKET easy		51,00 €
Ticket Planète - TICKET easy		3,00 €
10 déplacements - TICKET easy		13,70 €
2 déplacements événement - TICKET easy		3,00 €
1 déplacement - TICKET easy		1,70 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Annexe 5 - Compte d'exploitation détaillé

					STATUT	ANNEE	
					REEL 21	REEL 20V2	BP2021
			Compte	Lib compte	2021	2020	2021
1-	1- RE	1-Rémunération Contractuel	1- Rémunération Forfaitaire	706100 Rémunération forfaitaire	-250,849	-235,834	-263,242
			Total 1- Rémunération Forfaitaire		-250,849	-235,834	-263,242
			2- Rémunération Variable	706101 Rémunération Variable	-0,307	-0,292	-0,500
			Total 2- Rémunération Variable		-0,307	-0,292	-0,500
			Total 1-Rémunération Contractuelle		-251,157	-236,126	-263,742
		2-Recettes Transport	3-Occasionnels	706150 Dessertes, services occasionnels	-0,040	-0,021	0,000
			Total 3-Occasionnels		-0,040	-0,021	0,000
		Total 2-Recettes Transport		-0,040	-0,021	0,000	
		3-Refacturations AO	3-Mise à dispo de Pel	708400 Mise à Disposition de pel	0,000	-0,070	-0,068
				708700 Remboursement de frais	-0,420	-0,324	-0,120
			Total 3-Mise à dispo de Pel		-0,420	-0,394	-0,188
			3-Refacturations p/c AO	708810 Refacturation divers dépenses AO	-0,194	-0,081	-0,086
			Total 3-Refacturations p/c AO		-0,194	-0,081	-0,086
		Total 3-Refacturations AO		-0,614	-0,475	-0,274	
		5-Autres Produits	5-Produits divers	703000 Vente de produits résiduels	-0,070	-0,015	-0,010
				708850 Produits divers	-0,272	-0,195	-0,175
			Total 5-Produits divers		-0,341	-0,209	-0,185
		Total 5-Autres Produits		-0,341	-0,209	-0,185	
		Total 1- REC					-252,152
Total 1- Chiffre d'Affaires					-252,152	-236,831	-264,201
2-	0- Frais de Personnel	01-Remunérations	641101 Salaires nets	75,924	74,190	85,638	
			641111 Acomptes	5,118	5,124	0,000	
			641112 Pensions alimentaires	0,076	0,067	0,006	
			641113 Oppositions	0,208	0,198	0,047	
			641114 Crédit Municipal	0,062	0,073	0,006	
			641115 Trop perçu	0,000	0,000	0,006	
			641116 Débiteurs divers	0,048	0,035	0,028	
			641117 Prelevement à la source IR	4,439	4,417	0,000	
			641151 Charges salariales URSSAF	17,464	16,943	18,848	
			641152 Charges salariales ASSEDIC		0,000	0,000	
			641153 Charges salariales CARCEPT IPRIA		0,003	0,000	
			641154 Charges salariales APRI	0,024	0,024	0,024	
			641155 Charges salariales AGRR	5,109	4,904	5,650	
			641156 Charges salariales IRRAPRI		0,000	0,000	
			641162 CARCEPT PREVOY.obligatoire	0,407	0,399	0,441	
			641163 CARCEPT PREVOYANCE	0,052	0,050	0,051	
			641171 Part salariale Mutuelle	1,723	1,572	1,523	
			641172 Part salariale Titres Restaurant	0,841	0,800	0,750	
			641173 Part salariale restaurant	0,280	0,261	0,374	
			641181 Oeuvres sociales : remb employés	0,172	0,146	0,017	
			648100 Intéressement	0,008	0,118	0,800	
			641118 Avances sur primes annuelles	0,369	0,323	0,000	
			Total 01-Remunérations		112,324	109,646	114,208
			02-Charges patronales	645100 Charges patronales URSSAF	27,093	26,072	29,470
				645200 Charges patronales Mutuelle	2,608	2,606	2,610
				645320 carcept	0,006	0,005	0,000
				645321 CARCEPT PREVOYANCE	0,449	0,442	0,535
				645322 CARCEPT PREVOY.obligatoire	0,442	0,434	0,479
				645331 IRRAPRI		0,000	0,000
				645332 APRI	0,041	0,040	0,040
				645350 AGRR	7,179	6,857	7,738
				645410 Charges patronales ASSEDIC	4,281	4,081	4,571
				647800 Autres charges sociales			0,000
				647810 Réserve places crèche	0,060	0,059	0,059
				Total 02-Charges patronales		42,161	40,598
			03- Provision CP	641280 Prov. Congés à payer	0,588	1,747	0,813
				641281 Prov. Heures Syndicales	0,000	0,000	
				645820 Charges/congés à payer	0,164	0,819	0,195
				645821 Charg Prov. Congés à payer	0,000	0,000	
				647410 Médailles du travail	0,016	0,016	0,013
				681510 dot.provision engag médailles			0,020
				781521 Repris de Prov litige pel	-0,018	-0,003	0,000
			Total 03- Provision CP		0,750	2,579	1,040
			04-Formation	622800 Honoraires Formation continue	0,511	0,367	0,534
				625110 Remb s'avances frais format*	0,027	0,020	0,045
				633310 Congé individuel de formation	0,003	0,005	0,018
				633320 Formation alternance	1,954	1,012	1,150
				633330 Formation contrib.addit* 0.20%	0,317	0,304	0,345
				641983 Rembt salaire Fongecif	-0,150	-0,039	-0,100
				645930 Rembt charges/sal. Fongecif	-0,067	-0,013	-0,025
				758801 Aides forfaitaires Opca Assedic	-0,154	-0,144	-0,060
			Total 04-Formation		2,441	1,511	1,907
			05-Medecine-infirmierie	647500 Médecine du travail	0,002	0,003	0,006
			Total 05-Medecine-infirmierie		0,002	0,003	0,006
			06-Titres Restau	647101 Conso excès. repas + restitut*TR	1,057	0,977	0,931
				647102 Part patronale Restaurant	0,379	0,371	0,416
			Total 06-Titres Restau		1,436	1,348	1,346
			07-Comité Entreprise	647200 Charges patronales versement CE	2,196	2,088	2,384
				647210 C.E. Frais de fonction.t(changer	0,306	0,293	0,334
				758806 Refacturation salaires CE	-0,221	-0,149	-0,160
			Total 07-Comité Entreprise		2,281	2,232	2,557
			08-Recrutement	625500 Frais de déménagement	0,001		
				628840 Frais de recrutement personnel	0,030	0,038	0,065
			Total 08-Recrutement		0,031	0,038	0,065
			09-stagiaires	628870 Indemnités Stagiaires	0,000		0,000
			Total 09-stagiaires		0,000		0,000
			10-Vêtements de T	647600 Vêtements du travail et sécurité	0,548	0,572	0,656
				647610 Nettoyage vêtements de T	0,043	0,030	0,052
				648000 Autres frais de personnel	0,003	0,003	0,006
			Total 10-Vêtements de T		0,594	0,606	0,713
			14-Remboursements	641981 Remboursements IJSS	-3,678	-4,279	-3,132
				641982 Remboursement Prévoyance	-0,413	-0,262	-0,280
				641984 Rbt Salaire.Prud'h.Synd. CS	-0,033	-0,017	-0,030

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

				Compte	Lib compte	REEL 21 2021	REEL 20V2 2020	BP2021 2021
2-	0	Frais de Personnel	14-Remboursements	641985	Trop perçus sur salaires	-0,012	-0,007	0,000
				645910	Rembt charges/ IUSS CPAM			-0,030
				645940	Rembt charges/sal prud'hô, synd.	-0,014	-0,007	-0,025
				645990	Rbt divers / pel	-0,020	-0,020	0,000
				758802	Aides emplois d'avenir	-0,005		
				641986	Remboursement activité partielle	-0,890	-3,630	
			Total 14-Remboursements			-5,064	-8,222	-3,497
			15- Litiges pel	681520	dot.provision litiges personnel	0,207	0,384	0,050
				781520	Repris de Prov litige pel	-0,627	-0,089	-0,050
			Total 15- Litiges pel			-0,420	0,295	0,000
			2-Taxes sur Salaires	633100	versement de transport	2,119	2,019	2,297
				633200	Cotisation FNAL	0,529	0,506	0,574
				633400	Participat* effort de construct*	0,475	0,455	0,517
				633600	Cot. au centre national et aux..			0,000
				633810	CS dialogue	0,090	0,086	0,075
			Total 2-Taxes sur Salaires			3,212	3,066	3,463
		Total -Frais de Personnel				159,748	153,701	167,311
Total 0						159,748	153,701	167,311
1-DV	2-Interim et Mad	1-Intérim	621100	Personnel intérimaire		0,100	0,073	0,077
	Total 2-Interim et Mad					0,100	0,073	0,077
	3-Sous Traitance Tspt	1-Sous Traitance TPT	611300	Sous-traitance transport		16,570	13,987	16,908
		Total 1-Sous Traitance TPT				16,570	13,987	16,908
		2- Centrale de Réservation	611310	Central d'appel transport		0,073	0,089	0,120
		Total 2- Centrale de Réservation				0,073	0,089	0,120
		3-Sous Traitance Téléo	611330	Sous traitance Exploit Téléo			0,098	0,723
		Total 3-Sous Traitance Téléo					0,098	0,723
		4-Sous Traitance P+R	611331	Sous traitance Exploit P+r		0,787	0,680	0,803
		Total 4-Sous Traitance P+R				0,787	0,680	0,803
	Total 3-Sous Traitance Tspt					17,430	14,853	18,554
	4-Carburant - Énergie	01-Carburant Bus	602110	Achats de carburants		5,397	4,805	4,972
			603221	603221 - STOCK INITIAL CARBURANT		0,608	0,619	1,240
			603271	603271 - Stock final Carburants		-0,692	-0,608	-1,240
			635300	Taxe sur produits pétroliers				0,000
			758804	Rembt TIPP Gazole		-0,966	-0,928	-0,964
		Total 01-Carburant Bus				4,346	3,887	4,008
		02- GNV	606140	Gaz GNV		2,367	1,829	2,656
		Total 02- GNV				2,367	1,829	2,656
		03- Electricité Traction	606135	Electricité Metro		3,653	3,458	4,263
			606136	Electricité Tram		0,614	0,524	0,680
			606137	Electricité Téléo				0,238
		Total 03- Electricité Traction				4,266	3,981	5,181
		04-Carburants autres véhicules	606610	Carburant en stations services		0,057	0,047	0,081
		Total 04-Carburants autres véhicules				0,057	0,047	0,081
	Total 4-Carburant - Énergie					11,037	9,744	11,926
	5-Entretien Matériel	11-PDR Bus	602151	Achats pièces rech. Bus		3,839	3,935	4,732
			603225	603225 - STOCK INITIAL PIECES BUS ET VL		1,409	1,358	1,524
			603275	Variat* stocks pièces bus		-1,448	-1,409	-1,524
		Total 11-PDR Bus				3,800	3,885	4,732
		12-PDR Métro	602152	Achats pièces rech. Métro		3,364	3,825	3,130
			603226	603226 - STOCK INITIAL PIECES METRO		5,560	4,513	4,432
			603276	603276 - Stock final Pièces métro		-5,717	-5,560	-4,432
		Total 12-PDR Métro				3,206	2,779	3,130
		13-PDR Tramway	602154	Pdr TRAM		0,604	0,702	0,546
			603227	603227 - STOCK INITIAL PIECES TRAM		1,140	0,735	0,707
			603277	603277 - Stock final pièces tram		-1,331	-1,140	-0,707
		Total 13-PDR Tramway				0,412	0,298	0,546
		14- Provisions RG	681530	Dot* prov* grosses réparations		1,794	1,769	2,023
			781530	Repris de Prov RG		-3,283	-2,589	-3,031
		Total 14- Provisions RG				-1,489	-0,820	-1,008
		1-Assistance Technique	622630	Hono assistance technique métro		4,742	4,568	4,973
			622640	Honoraires Assitance Tram		0,056	0,024	0,066
		Total 1-Assistance Technique				4,799	4,592	5,040
		1-Maintenance et Entretien	609200	RRR sur stocks			0,000	0,000
			615510	Maintenance, entret. mat. transp		3,036	1,820	2,760
			681730	dot.provision dépréciation stock		0,061	0,061	0,020
			781700	reprises sur dépréc.actifs		-0,023	-0,040	
			615515	615515-Maintenance externe Téléo				1,082
		Total 1-Maintenance et Entretien				3,074	1,841	3,862
		2-Lavage	628310	Lavage Bus & VS		1,133	1,074	1,280
			628320	Lavage Rames		0,811	0,741	0,837
		Total 2-Lavage				1,944	1,815	2,118
		31-Lubrifiants bus	602131	Achats de lubrifiants Bus		0,221	0,220	0,183
			603223	603223 - STOCK INITIAL LUB.BUS ET VL		0,149	0,162	0,197
			603273	603273 - Stock final Lub. Bus et VL		-0,166	-0,149	-0,197
		Total 31-Lubrifiants bus				0,203	0,233	0,183
		32-Lubrifiants métro	602132	Achats de lubrifiants Métro		0,087	0,051	0,085
			603224	603224 - STOCK INITIAL LUB.METRO		0,059	0,031	0,035
			603274	603274 - Stock final Lub. Métro		-0,067	-0,059	-0,035
		Total 32-Lubrifiants métro				0,080	0,023	0,085
		33-Lubrifiants tramway	602134	Achats de lubrifiants Tramway		0,021	0,025	0,021
			603222	603222 - STOCK INITIAL LUB TRAM		0,019	0,020	0,017
			603272	603272- Varaiton stock lubrifiant tram		-0,017	-0,019	-0,017
		Total 33-Lubrifiants tramway				0,023	0,025	0,021
		4-Pneumatiques	606840	Pneumatiques		0,714	0,594	0,651
		Total 4-Pneumatiques				0,714	0,594	0,651
		6-Sable	606150	Sable		0,004	0,007	0,005
		Total 6-Sable				0,004	0,007	0,005
		7-Entretien Outillage	615582	Maintenance, entretien outillage		0,389	0,319	0,439
		Total 7-Entretien Outillage				0,389	0,319	0,439
	Total 5-Entretien Matériel					17,158	15,590	19,803
	6-Propre Assurance	1-CPA Charges	616810	Propre assureur exercice N		0,090	0,097	0,120
			616820	Propre assureur exercice N-1		0,665	1,217	0,800
			616830	Propre assureur réseau		0,006	0,008	0,014
			681500	dot.aux provis.pour risques				1,299

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

				REEL 21	REEL 20V2	BP2021			
2-Ch	1-DV		Compte	Lib compte	2021	2020	2021		
	6-Propre Assurance	Total 1-CPA Charges			2,002	2,706	2,233		
		2-CPA Produits	758803	Rembt accidents tiers	-0,804	-2,504	-0,500		
			781500	reprises sur prov. Risques	-1,128	-1,766	-1,200		
			781510	reprises sur prov. Accident	-0,005	-0,001			
		Total 2-CPA Produits			-1,937	-4,271	-1,700		
Total 6-Propre Assurance					0,065	-1,565	0,533		
Total 1-DV					45,789	38,696	50,893		
2-DF	01-Distribution	1-Billetterie	602270	Achats de billetterie	0,104	0,126	0,165		
			603229	Variation de stock billetteries	0,103	0,071	0,134		
			603279	Variat° stocks billetterie	-0,065	-0,103	-0,134		
		Total 1-Billetterie			0,142	0,094	0,165		
		11- Cartes SC	602155	Achats stockés Cartes SC	0,017	0,147	0,140		
			603228 603228 - STOCK INITIAL CARTES PASTEL	0,148	0,081	0,170			
			603278 603278 - Stock final cartes SC	-0,084	-0,148	-0,170			
		Total 11- Cartes SC			0,081	0,080	0,140		
		2-Com. Dépositaires	622200	Rémunérations dépositaires	0,094	0,089	0,135		
		Total 2-Com. Dépositaires			0,094	0,089	0,135		
		3-Com. Cartes Bancaires	627510	Commissions cartes bancaires	0,280	0,213	0,300		
			627511	Frais paiement VAD Internet	0,128	0,022	0,025		
		Total 3-Com. Cartes Bancaires			0,408	0,235	0,325		
		4-Collecte fonds	624810	Transport de fonds et gest° DAT	0,324	0,297	0,329		
		Total 4-Collecte fonds			0,324	0,297	0,329		
		Total 01-Distribution					1,050	0,796	1,094
		02-Publicité et Communicati	1-Horaires et imprimés clients	623600	Catalogues et imprimés	0,350	0,376	0,388	
			Total 1-Horaires et imprimés clients			0,350	0,376	0,388	
			3-RP,Parainages, divers	623810	Mécénat, parrainage	0,003	0,003	0,003	
				623880	Divers pub, relations publiques	0,190	0,161	0,149	
				657400	Subventions versées P Privées	0,016		0,017	
			Total 3-RP,Parainages, divers			0,209	0,164	0,170	
			4-Annonces et insertions	623100	Annonces et insertions	0,214	0,150	0,164	
			Total 4-Annonces et insertions			0,214	0,150	0,164	
			Total 02-Publicité et Communication					0,774	0,690
03-Gardiennage et sureté	1-Gardiennage		628200	Frais de surveillance	6,702	6,693	7,011		
	Total 1-Gardiennage			6,702	6,693	7,011			
Total 03-Gardiennage et sureté					6,702	6,693	7,011		
04-Matériel Info et bureauti	2-Location Matériel	613560	Locations matériel bureau + info	0,052	0,050	0,051			
	Total 2-Location Matériel			0,052	0,050	0,051			
	3-Entretien informatique	615610	Maintenance, entret informatique	1,397	1,311	1,642			
		628820	Assistance informatique	1,482	1,020	1,448			
		615620	Infogérance	0,555	0,342	0,507			
	Total 3-Entretien informatique			3,434	2,673	3,596			
	4-Entretien bureautique	615583	Maintenance, entret. mat. bureau	0,036	0,031	0,053			
	Total 4-Entretien bureautique			0,036	0,031	0,053			
	3-Mode saas	613565	Mode saas	0,281	0,276	0,343			
	Total 3-Mode saas			0,281	0,276	0,343			
Total 04-Matériel Info et bureautique					3,803	3,029	4,043		
05-Assurances	1-Assurances Exploitation	616110	Assurance dommage aux biens Bus			0,000			
		616150	Assurance dommage aux biens Métro	1,116	1,101	1,118			
		616160	Assurance RC Circulation	0,594	0,594	0,594			
	Total 1-Assurances Exploitation			1,710	1,695	1,712			
	2-Assurances diverses	616130	Assurance RC / Chef d'entreprise	0,109	0,109	0,115			
		616170	Assurances diverses	0,012	0,012	0,013			
	Total 2-Assurances diverses			0,121	0,120	0,129			
Total 05-Assurances					1,831	1,815	1,840		
06-Honoraires, Etudes, Assist	1-Honoraires divers	622650	Honoraires divers	0,262	0,179	0,519			
		628810	Assistance Technique	1,336	0,759	1,843			
		628815	Assistance à projets	0,536	0,319	0,507			
	Total 1-Honoraires divers			2,135	1,257	2,869			
	2-Etudes et Documentations	617000	Etudes	0,199	0,157	0,281			
		618100	Documentation	0,064	0,068	0,067			
Total 2-Etudes et Documentations					0,264	0,226	0,348		
Total 06-Honoraires, Etudes, Assist.					2,398	1,483	3,217		
07-Locations locaux et mate	1-Locations Locaux	613200	Locations immobilières	0,115	0,110	0,116			
		614000	Charges locatives	0,025	0,022	0,023			
	Total 1-Locations Locaux			0,140	0,132	0,139			
	2-Location Installations fixes	613570	Location points hauts	0,129	0,151	0,165			
		613575	Location Bungalow	0,009	0,013	0,005			
		613580	Locations mobilières diverses	0,017	0,023	0,026			
	Total 2-Location Installations fixes			0,155	0,187	0,196			
	2-Location Matériel	613551	Location de bus			0,000			
	Total 2-Location Matériel					0,000			
	5-Locations Véhicules	613550	Locations de véhicules	0,102	0,089	0,095			
Total 5-Locations Véhicules					0,102	0,089	0,095		
Total 07-Locations locaux et matériels					0,397	0,408	0,430		
08-EDF GDF (hors traction)	1-Electricité	606130	Électricité	0,825	0,804	1,035			
	Total 1-Electricité			0,825	0,804	1,035			
	2-Eau	606110	Eau	0,200	0,219	0,290			
	Total 2-Eau			0,200	0,219	0,290			
	3-Gaz	606120	Gaz	0,210	0,165	0,218			
		606125	Chauffage urbain	0,064	0,050	0,063			
Total 3-Gaz					0,274	0,216	0,281		
Total 08-EDF GDF (hors traction)					1,299	1,239	1,606		
09-Batiments et Installation	1-Entretien Niveaux 4 - AEM	602156	Achats stocker PDR AEM		0,074	0,000			
		603280	Variat° stocks escaliers Mécaniques	-0,046	-0,097	0,000			
		615284	Ent rép hors forfait niv 4 & +	2,082	1,816	2,173			
		603230	Variat° stocks escaliers Mécaniques	0,097	0,100				
		Total 1-Entretien Niveaux 4 - AEM			2,133	1,892	2,173		
	2-Entretien Batiments	615210	Maintenance, entret IF			0,001			
		615280	Ent rép hors forfait niv 1 à 3	1,945	3,063	1,773			
		615281	Ent rép forfaitaire niv 1 à 3	2,677	2,596	2,626			
		615289	Ent rép installatons fixes	0,919	0,615	1,095			
		628300	Nettoyage des locaux	4,655	4,140	4,685			
		628800	Entretien Espaces verts	0,358	0,327	0,351			
		628830	Prestation relative aux déchets			0,246			
		Accusé de réception en préfecture							

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

				REEL 21	REEL 20V2	BP2021			
2-Ch	2-DF		Compte	Lib compte	2021	2020	2021		
		09-Batiments et Installations fixes	Total 2-Entretien Batiments		10,864	11,238	10,777		
			2-Entretien petits équipements	606300 Fourniture d'entretien, pt équip	0,835	0,724	0,645		
			Total 2-Entretien petits équipements		0,835	0,724	0,645		
			5-Analyses et mesures techniques	628860 analyses et mesures techniques	0,393	0,381	0,494		
			Total 5-Analyses et mesures techniques		0,393	0,381	0,494		
			5-Entretien Divers	615588 Maintenance, entretien divers	1,740	1,809	2,313		
		Total 5-Entretien Divers		1,740	1,809	2,313			
		Total 09-Batiments et Installations fixes				15,964	16,044	16,402	
		10-Taxes et Redevances	1- C.E.T	635111 Cotisation foncière	2,310	2,775	2,464		
				635112 Cotisation valeur ajoutee entr	1,333	2,537	2,180		
			Total 1- C.E.T		3,643	5,312	4,645		
			3-Taxes Véhicules	635142 Taxe s/ véhicules à moteur	0,004	0,010	0,002		
				635310 Taxe à l'essieu	0,000	0,000	0,000		
				637740 Taxe Gare routière	0,038	0,032	0,055		
				Total 3-Taxes Véhicules		0,042	0,042	0,057	
			4- TLPE	635130 Taxe Locale Publicité	0,002	0,003	0,007		
			Total 4- TLPE		0,002	0,003	0,007		
			5- Divers	635800 Autres droits	0,001	0,001	0,001		
			Total 5- Divers		0,001	0,001	0,001		
			6- CtrI techniques Installations	637710 Visites techniques	0,085	0,067	0,087		
			Total 6- CtrI techniques Installations		0,085	0,067	0,087		
			7-Autres Impôts et taxes	637100 ORGANIC	0,359	0,363	0,423		
			Total 7-Autres Impôts et taxes		0,359	0,363	0,423		
			8-Redevances	651100 Redevances Brevets Liccences	0,092	0,096	0,098		
				651300 SACEM	0,040	0,039	0,040		
				651500 Redevances / utilisation matérielle	0,006	0,003	0,006		
			Total 8-Redevances		0,138	0,138	0,144		
			Total 10-Taxes et Redevances				4,270	5,926	5,363
			11-Amortissements	1-Amortissements	681110 dot.amort.instal.générales	0,206	0,189	0,169	
					681111 dot.amort. Biletique	0,012	0,012	0,012	
					681113 dot.amort. Kiosques	0,026	0,020	0,017	
					681131 dot.amort.matériel bureau	0,344	0,307	0,289	
		681132 dot.amort. Mat info			1,186	1,192	1,138		
		681153 dot.amort. Equip tps de parcours			0,002	0,004	0,018		
		681154 dot.amort. Equip bus			0,241	0,252	0,294		
		681155 dot.amort. Equip métro			0,134	0,139	0,141		
		681156 dot.amort. Equip tramway			0,052	0,065	0,072		
		681157 dot.amort. Aménagt et install			0,031	0,026	0,049		
		681160 dot.amort. Mob bureau			0,060	0,068	0,075		
		681182 dot.amort. VS			0,177	0,152	0,163		
		681186 dot.amort.matériel Cantine			0,023	0,019	0,016		
		681187 dot.amort.matériel			0,003	0,004	0,004		
		681188 dot.amort. Mat sport			0,008	0,008	0,008		
		Total 1-Amortissements			2,504	2,456	2,463		
		Total 11-Amortissements				2,504	2,456	2,463	
		12-Provisions pour risques		2-Dépréciation	681740 Provisions créances douteuses			0,000	
					781740 RSP clients Douteux	-0,136	-0,012		
					654200 Pertes sur créance irrec	0,138	0,012		
					781580 reprises sur prov. Risques	-0,295			
				Total 2-Dépréciation		-0,293	0,000	0,000	
		Total 12-Provisions pour risques				-0,293	0,000	0,000	
		Total 2-DF				40,699	40,579	44,194	
		01-Courriers et Télécoms	1-Affranchissements	626100 Frais d'affranchissement	0,085	0,074	0,090		
			Total 1-Affranchissements		0,085	0,074	0,090		
			1-E mailing	626110 Frais E mailing	0,037	0,031	0,040		
			Total 1-E mailing		0,037	0,031	0,040		
			2-Télécoms fixes	626220 Conso tél fixes	0,028	0,042	0,045		
			Total 2-Télécoms fixes		0,028	0,042	0,045		
			3-Télécoms mobiles	626230 Conso tél portables	0,102	0,153	0,190		
				626250 SMS	0,004	0,003	0,004		
			Total 3-Télécoms mobiles		0,106	0,156	0,194		
			4-Télécoms autres frais	626240 Autres frais tél & communication	0,109	0,080	0,122		
			Total 4-Télécoms autres frais		0,109	0,080	0,122		
			Total 01-Courriers et Télécoms				0,366	0,384	0,491
		02-Missions Réceptions	1-Missions	618500 Colloques, séminaires	0,002	0,001	0,008		
				625120 Voyages déplacements pers extéri	0,001		0,002		
				625610 Missions	0,023	0,023	0,179		
				653600 Frais de représentation		0,000	0,001		
			Total 1-Missions		0,025	0,024	0,190		
			2-IK	625620 Indemnités Kilométriques	0,002	0,002	0,006		
				625630 Indemnités Kilométriques Paie	0,035	0,022	0,013		
			Total 2-IK		0,036	0,024	0,019		
			3-Réceptions	625700 Réceptions	0,038	0,040	0,175		
			Total 3-Réceptions		0,038	0,040	0,175		
			Total 02-Missions Réceptions				0,100	0,088	0,384
			03-Fournitures Administrativ	1-Fournitures Administratives	606310 Petit materiel et mob bureau	0,012	0,014	0,023	
		606450 Fournitures administratives			0,062	0,058	0,077		
		624100 Frais sur achats non stockés			0,002		0,000		
		Total 1-Fournitures Administratives			0,075	0,072	0,100		
		2-Consommables divers		606890 Consommables alimentaires	0,004	0,004	0,005		
		Total 2-Consommables divers		0,004	0,004	0,005			
		Total 03-Fournitures Administratives				0,079	0,075	0,104	
		09-Autres Frais généraux	2-Cotisations professionnelles	628120 Concours divers (cot.profess)	0,107	0,122	0,126		
			Total 2-Cotisations professionnelles		0,107	0,122	0,126		
			3-Frais et Com Banques	627800 Autres services bancaires	0,008	0,001	0,011		
			Total 3-Frais et Com Banques		0,008	0,001	0,011		
			4-Actes et Contentieux	622710 Frais d'actes et de contentieux	0,016	0,011	0,020		
				622720 Frais d'actes & content exo ant	0,060	0,064	0,050		
			Total 4-Actes et Contentieux		0,075	0,075	0,070		
			5-Prestations diverses	628850 Autres divers services ext.	0,058	0,110	0,128		
				629000 rabais, remises/autres sces ext	-0,031	-0,035	-0,040		
			Total 5-Prestations diverses		0,027	0,075	0,088		
			6-Différences de gestion	671100 Intérêts moratoires et pénalités			0,005		
							758800 Différences de règlements (excédent)	Accusé de réception en préfecture	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

				Compte	Lib compte	REEL 21 2021	REEL 20V2 2020	BP2021 2021
2- Ch	3-FG	09-Autres Frais généraux	Total 6-Différences de gestion			0,000		0,005
		Total 09-Autres Frais généraux				0,217	0,272	0,300
		Total 3-FG				0,761	0,819	1,279
		Total 2- Charges Exploit.				246,997	233,795	263,677
4-	5-EXC	1- Rés. Exept Exerc en cours	1-Charges	671200	amendes fiscales et pénales	0,020		
				671800	Autres charges except. opé. gest	0,015	0,025	0,050
			Total 1-Charges			0,035	0,025	0,050
		2-Produits		771100	Pdt Except. / op de gestion	-0,170	-0,096	0,000
				771800	Autres produits except. op. gest	0,000	-0,002	0,000
				777000	Subv.invest.virée au résultat	-0,002	-0,001	0,000
			Total 2-Produits			-0,173	-0,100	0,000
		3- Cession		675000	VNC eac	0,003	0,016	0,000
				775000	Pdt Cession élément d'actif	-0,020	-0,010	0,000
			Total 3- Cession			-0,017	0,006	0,000
		Total 1- Rés. Exept Exerc en cours				-0,155	-0,069	0,050
		3-Rés except Exerc antérieur	2-Produits	773000	Mandats annulés s/ex. antérieurs	-0,010	-0,027	
			Total 2-Produits			-0,010	-0,027	
			3-Reports solde budget N-1	672000	Revers. de l'excédent à la col..	6,636	2,584	0,000
			Total 3-Reports solde budget N-1			6,636	2,584	0,000
		Total 3-Rés except Exerc antérieur				6,627	2,557	0,000
		Total 5-EXCEP				6,472	2,488	0,050
		Total 4- Résultat Exceptionnel				6,472	2,488	0,050
6-	6- SU	2- Subv diverses	3-Subventions	748000	Subvent* d'exploit* MOBILIS	-0,015		0,000
			Total 3-Subventions			-0,015		0,000
		Total 2- Subv diverses				-0,015		0,000
		Total 6- SUBV				-0,015		0,000
		Total 6- Subventions				-0,015		0,000
		Total général				1,302	-0,549	-0,474

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Annexe 6 - Indices d'actualisation CSP

RELEVÉ DES INDICES DE REVISION DU CSP ANNEE 2021

A = 0,055 + 0,027 G/Go + (0,263 (0,2 + 0,8 VT0/VT) x S (1 + C) / So (1 + Co)) + 0,413 S (1 + C) / So (1 + Co) + 0,154 P/Po + 0,088 M/Mo
avec M = 0,6 M' + 0,4 M''

Paramètres	G	S	VT	C	P	M'	M''	A
références (identifiants INSEE ou déf.)	1764283	1567457 remplacé par 10562719	bus - cu	voir onglet C	Fsd3	1652109 remplacé par 10534800	1653640 remplacé par	calculé
janv 2015	96,91			40,23	121,6	102,7	105,6	
févr 2015	101,75			40,23	122,8	102,5	105,5	
mars 2015	104,76	111,7		40,23	123,1	103,1	105,8	
avr 2015	104,44			40,23	123,3	103,6	105,8	
mai 2015	106,67			40,23	123,2	104,1	105,7	
juin 2015	105,27	112,0		40,23	123,3	103,9	105,9	
juil 2015	102,83			40,23	123,9	104,1	106,2	
août 2015	97,62			40,23	122,6	103,0	106,1	
sept 2015	95,84	112,2		40,23	121,9	102,3	105,6	
oct 2015	95,83			40,23	122,1	101,7	105,8	
nov 2015	95,23			40,23	121,5	101,4	105,8	
déc 2015	92,85	112,4		40,23	120,7	101,1	106,6	
janv 2016	88,99			39,72	120,1	100,7	106,5	
févr 2016	88,21			39,72	119,6	100,0	106,5	
mars 2016	91,23	112,9		39,72	120,1	99,9	106,3	
avr 2016	91,91			39,72	120,2	99,8	106,3	
mai 2016	96,13			39,72	120,6	100,0	106,6	
juin 2016	100,65	113,2		39,72	121,6	100,5	106,7	
juil 2016	98,31			39,72	121,8	100,4	106,7	
août 2016	95,16			39,72	121,3	100,0	106,6	
sept 2016	96,57	113,5	17,76	39,72	121,4	100,4	106,6	
valeurs année 0 = moy.oct.15-sept.16	94,26	113,00	17,76	39,85	120,92	100,49	106,42	1,00000000
oct 2016	98,86			39,72	122,4	100,6	106,5	
nov 2016	100,17			39,72	122,7	100,8	106,5	
déc 2016	101,21	113,7		39,72	123,4	101,0	109,1	
janv 2017	109,63			39,77	124,4	101,8	109,1	
févr 2017	109,73			39,77	124,5	102,4	109,2	
mars 2017	108,14	114,3		39,77	123,8	102,9	109,2	
avr 2017	107,77			39,77	124,0	103,3	109,4	
mai 2017	105,08			39,77	123,1	103,4	109,4	
juin 2017	102,57	114,7		39,77	123,0	103,2	109,4	
juil 2017	101,59			39,72	123,4	102,8	109,4	
août 2017	103,57			39,72	123,8	103,1	109,3	
sept 2017	105,59	115,0	17,76	39,72	123,9	103,4	109,3	
valeurs année 1 = moy.oct.16-sept.17	104,49	114,43	17,76	39,75	123,53	102,39	108,82	1,01608015
oct 2017	107,57			39,77	124,2	103,7	109,2	
nov 2017	110,15			39,77	124,8	103,7	109,2	
déc 2017	110,61	115,2		39,77	125,5	103,9	110,4	
janv 2018	120,07			39,88	126,2	104,5	110,7	
févr 2018	119,28			39,88	126,6	104,9	110,4	
mars 2018	118,60	115,9		39,88	126,9	105,1	110,5	
avr 2018	121,20			39,88	127,4	105,3	110,4	
mai 2018	125,69			39,88	127,8	106,0	110,5	
juin 2018	126,87	116,4		39,88	128,3	106,2	111,3	
juil 2018	125,44			39,88	129,3	106,4	111,4	
août 2018	125,67			39,88	129,5	106,6	111,3	
sept 2018	127,96	116,6	17,76	39,88	129,3	106,9	111,3	
valeurs année 2 = moy.oct.17-sept.18	119,93	116,04	17,76	39,85	127,15	105,27	110,56	1,03740202
oct 2018	131,95			39,88	130,1	106,7	110,9	
nov 2018	128,44			39,88	129,1	106,5	111,3	
déc 2018	123,19	116,9		39,88	128,4	106,0	111,2	
janv 2019	121,15			40,04	128,3	106,3	112,6	
févr 2019	124,46			40,04	128,6	106,3	112,6	
mars 2019	126,59	117,8		40,04	128,8	106,4	112,4	
avr 2019	127,27			40,04	129,5	106,7	112,5	
mai 2019	128,48			40,04	129,1	106,6	112,5	
juin 2019	123,57	118,3		40,04	128,8	106,1	112,4	
juil 2019	123,15			40,04	129,6	105,7	112,6	
août 2019	122,39			40,04	129,7	105,7	113,3	
sept 2019	124,29	118,6		40,04	129,3	105,2	113,4	
valeurs année 3 = moy.oct.18-sept.19	125,41	117,90	17,76	40,00	129,11	106,18	112,30	1,05437568
oct 2019	124,77	118,6		40,04	129,6	104,9	113,3	
nov 2019	124,82	118,6		40,04	129,4	104,5	113,5	
déc 2019	126,67	118,9		40,04	130,0	104,3	113,4	
janv 2020	127,51	118,9		40,04	129,5	104,3	114,6	
févr 2020	121,26	118,9		40,04	129,1	104,1	114,7	
mars 2020	112,7	118,9		40,04	127,1	103,5	114,0	
avr 2020	105,41	118,9		40,04	124,9	102,4	113,0	
mai 2020	101,14	118,9		40,04	125,2	102,0	113,1	
juin 2020	104,55	120,0		40,04	126,4	102,4	113,4	
juil 2020	107,19	120		40,04	127,5	102,5	113,6	
août 2020	106,73	120		40,04	127,4	102,5	114,8	
sept 2020	104,23	120,3		40,04	126,9	102,6	114,2	
valeurs année 4 = moy.oct.19-sept.20	114,80	119,24	17,76	40,04	127,8	103,4	113,8	1,05696477
oct 2020	103,91			40,04	126,8	102,8	114,0	
nov 2020	104,72			40,04	127,2	102,9	113,9	
déc 2020	108,63	120,7		40,04	128,6	103,6	114,1	
janv 2021	111,52			40,04	129,7	104,9	114,9	
févr 2021	115,5			40,04	130,7	106,5	115,2	
mars 2021	118,85	121,4		40,04	131,7	108,2	115,1	
avr 2021	117,92			40,04	132,0	109,8	115,2	
mai 2021	119,24			40,04	132,4	111,0	114,9	
juin 2021	121,32	121,7		40,04	133,8	112,1	115,1	
juil 2021	123,71			40,04	135,5	114,2	116,1	
août 2021	122,96			40,04	136,4	115,9	116,9	
sept 2021	124,37	122		40,04	137,9	117,9	117,9	
valeurs année 5 = moy.oct.20-sept.21	116,05417	121,45	17,76	40,04	131,9	109,025	114,07915317	

Agence de réception en préfecture
031 243100986-2021021-20221019-3-2D-DE
Date de réimpression : 21/10/2022
Date de réception : 21/10/2022

catégories de charges	Maladie, maternité, invalidité, décès	Assurance vieillesse	Assurance vieillesse	Allocations familiales	Allocations familiales	Contribution de Solidarité Autonomie	Retraite complémentaire (non cadres) (old 483616 - new indice suite fusion arcco-agirc)	A.G.F.F. (non cadres) [old 809832 - new indice suite fusion arcco-agirc]	ASSEDIC non cadres et cadres	Fonds de garantie des salaires	Participation employeurs à la construction	Fonds national d'aide au logement	Taxe d'apprentissage	Participation employeurs à la formation professionnelle continue	Total charges sociales
identifiant INSEE	483612	483613	483614	1718380	1782339	867638	10593198	10593204	483622	483623	483626	483628	483629	483631	Total = C
janv 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
févr 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
mars 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
avr 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
mai 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
juin 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
juil 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
août 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
sept 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
oct 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
nov 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
déc 2015	12,80	1,80	8,50	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,30	0,45	0,50	0,68	1,60	40,23
janv 2016	12,84	1,85	8,55	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
févr 2016	12,84	1,85	8,55	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
mars 2016	12,84	1,85	8,55	3,45		0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
avr 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
mai 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
juin 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
juil 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
août 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
sept 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
oct 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
nov 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
déc 2016	12,84	1,85	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,25	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
janv 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,20	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
févr 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,20	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
mars 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,20	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
avr 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,20	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
mai 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,20	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
juin 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,20	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
juil 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
août 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
sept 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,00	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,72
oct 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
nov 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
déc 2017	12,89	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,77
janv 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
févr 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
mars 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
avr 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
mai 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
juin 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
juil 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
août 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
sept 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
oct 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
nov 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
déc 2018	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,65	1,20	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	39,88
janv 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
févr 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
mars 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
avr 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
mai 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
juin 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
juil 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
août 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
sept 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
oct 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
nov 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
déc 2019	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
janv 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
févr 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
mars 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
avr 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
mai 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
juin 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
juil 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
août 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
sept 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
oct 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
nov 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
déc 2020	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
janv 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
févr 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
mars 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
avr 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
mai 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
juin 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
juil 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
août 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,29	4,05	0,15	0,45	0,50	0,68	1,00	40,04
sept 2021	13,00	1,90	8,55		3,45	0,30	4,72	1,							

Annexe 7 - Calcul des réfractions

CALCUL DE LA REFACTION kilométrique 2021 (cours non réalisées) Avenant N°8

Réalisation kilométrique 2021

Offre Kc	Avenant 8	REALISE	Ecart Avenant 8 vs REEL	
Métro (éq 26 m)	9 430 292	9 364 061	-66 231	-0,7%
Dont ligne A	5 027 499	4 972 825	-54 674	-1,1%
Dont ligne B	4 402 793	4 391 236	-11 557	-0,3%
Tram	1 422 612	1 432 894	+10 283	+0,7%
Bus	25 872 438	25 640 928	-231 510	-0,9%
Dont en propre	19 781 164	19 579 440	-201 724	-1,0%
Dont affrétés	6 091 274	6 061 488	-29 786	-0,5%
TOTAL	36 725 341	36 437 883	-287 458	-0,8%

Réfaction kilométrique selon termes contractuels 2021 pour courses perdues :

valeur indiciaire = 1,079153172							
Km non réalisés	Ecart Offre Csp		Ecart en KM Produits		€ / kP		Montant
	Milliers Kc	%	Milliers Kc	Taux HLP	CSP	act 7,9%	K.€
Bus en Propre	-201 724	-1,0%	-237 832	17,9%	0,52 €	0,56 €	-132 351
Affrètement (valeur Av8)	-29 786	-0,5%	-29 786	0,0%		2,75 €	-81 912
Total Offre bus	-231 510	-0,9%	-267 618				-214 262
Métro	-66 231	-0,7%	-69 742	5,3%	1,12 €	1,21 €	-84 293
Tramway	+10 283	+0,7%	+10 540	2,5%	0,93 €	1,00 €	+10 578
Total Réfaction km	-287 458	-0,8%	-326 820			1,00 €	-287 978
dont Km non réalisés / grèves							
Km perdus / grèves non payées bus	-28 482		-33 580	17,9%	2,76	2,98 €	-100 018
Km perdus / grèves non payées tramway	-1 281		-1 313	2,5%	3,25	3,51 €	-4 605
Total km perdus / grèves heures non payées							-104 623

TOTAL REFACTION 2021 - 392 601 €

Répartition du parc bus :

Répartition des km compteurs par bus				% Km	€ / KP	Prix moyen	
ART	GN	CITARO	2 809 899	12%	0,48 €	0,06 €	3,88
	GO	CIT18	1 912 936	8%	0,71 €	0,06 €	4,04
		GX437	1 183 664	5%	0,71 €	0,04 €	4,04
		H427	2 594 976	11%	0,71 €	0,08 €	4,04
MIDI	GO	H137	700 574	3%	0,44 €	0,01 €	3,06
MINI	ELEC	ZEUS	0	0%	1,45 €	- €	
STD	ELEC	GX337	275 856	1%	0,37 €	0,00 €	3,66
	GN	CIT12	5 289 494	22%	0,37 €	0,08 €	3,66
		G317	2 300 226	10%	0,37 €	0,04 €	3,66
		G327	497	0%	0,37 €	0,00 €	3,66
		URBAN	3 263 049	14%	0,37 €	0,05 €	3,66
	GO	H327	3 439 637	14%	0,71 €	0,10 €	3,82
Total général			23 770 808	100%	0,52 €		

Calcul Rémunération Forfaitaire Actualisée 2021 :

Rémunération Forfaitaire avenant 8 :	251 242 042 €
Réfections kilométriques : -	392 601 €
Rémunération Forfaitaire Actualisée :	250 849 441 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Annexe 8 - Liste des projets d'investissement 2021

Thème	Objet	Libellé opération	Liquidé	RAR	ral dépenses d'Eq
Obsolescence Renouvellement	Upgrade	Changement de version EAM	29 850,00		29 850,00
		HASTUS	719 712,45		719 712,45
		Remplacement logiciel assistante Sociale	10 379,60		10 379,60
	Total Upgrade		759 942,05		759 942,05
	VS	Equipement en double commande de 2 bus formation	24 000,00		24 000,00
		Renouvellement 6 VLs (anticipation ZFE)		76 375,84	76 375,84
		Renouvellement véhicules de service	123 770,93	110 111,72	233 882,65
	Total VS		147 770,93	186 487,56	334 258,49
	Matériel informatique	2 écrans TFT 43 pouces + UC	1 598,18		1 598,18
		Ecrans 22"	1 219,40		1 219,40
		Ecrans 55"+ UC (Raspberry)	1 257,82		1 257,82
		Imprimante numérique + PC fixe + écran	16 007,48	0,00	16 007,48
		MAJ iPad IOS et renouvellement iPad 12.9"	9 753,14	3 250,00	13 003,14
		Obsolescence serveur COMATIS	3 720,00		3 720,00
		Renouvellement PC	200 692,77	36 073,12	236 765,89
		renouvellement portatifs radio météo : 8 talky walky obsolètes	6 737,40		6 737,40
		Renouvellement Vidéo Projection Mesplé		4 989,62	4 989,62
	Total Matériel informatique		240 986,19	44 312,74	285 298,93
	Outillages	2 tables élévatrices	3 004,84		3 004,84
		3 servantes atelier complètes	4 021,44		4 021,44
		Achat Fraiseuse Numérique	14 132,45	14 132,45	28 264,90
		Acquisition d'un enregistreur portable multivoies	5 535,00		5 535,00
		Acquisition d'une pince à fut automatique		823,68	823,68
		Aspirateur sur batterie	530,26		530,26
		Banc de test MDS415	6 493,00		6 493,00
		Bennes de collecte DIB	3 948,20		3 948,20
		Compresseur de Ressorts pour les amortisseurs de VL	2 731,50		2 731,50
		Contrôleur de Couple	11 518,87		11 518,87
		Ensemble extracteur moyeux		3 301,64	3 301,64
		Générateur de soudage multiprocédés	4 212,00		4 212,00
		Gerbeur d'occasion	5 300,00		5 300,00
		Gros outillage spécifique : meuleuse, brise béton...	3 265,17		3 265,17
		Isolamètre / Mégohmètre x 2	1 177,40		1 177,40
		Mini enregistreur	1 071,13		1 071,13
		Nettoyeur haute pression	1 698,84		1 698,84
		Outil de réflectométrie Fibres Optiques	13 000,00		13 000,00
		Outillage MR METRO	5 849,00	14 875,50	20 724,50
		Palan électrique	5 500,00		5 500,00
		Perche de Vérification absence tension	1 614,90		1 614,90
		Pistolet ENAG pour remplissage des batteries SAFT	1 880,00		1 880,00
		Pistolets de sablage	12 526,53		12 526,53
		Poste à souder autonome	2 173,50		2 173,50
		Potence inversée et palan électrique	6 300,00		6 300,00
		Règle-phares Langlade	2 590,00		2 590,00
		Régulateur d'air visseuse/dévisseuse	2 153,22		2 153,22
		Remorque SAE	7 102,00		7 102,00
		Remplacement des bouteilles gaz extinction local serveur GAT échéance 2022		42 909,36	42 909,36
		Remplacement systèmes de nettoyage Atlanta	11 581,03		11 581,03
		Renouvellement des Talkies des 4 équipes EV METRO	14 490,80		14 490,80
		Servante Facom JET 6M4	1 937,43		1 937,43
		Servante Facom JET 6M5	1 025,96		1 025,96
		Vidange LR usé	9 479,15		9 479,15
		Visseuse dévisseuse	19 080,60		19 080,60
	Total Outillages		186 924,22	76 042,63	262 966,85
	Systèmes	Banc de charge des datacenters		24 275,87	24 275,87
		Obsolescence horloges numériques	4 528,64		4 528,64
		Soft maintenance sur rame (centrale tachymétrique)	13 367,00		13 367,00
		Soft maintenance sur rame (information voyageurs)	59 627,00		59 627,00
	Total Systèmes		77 522,64	24 275,87	101 798,51
	GTB et C	Intégration nouvelle architecture vidéo dans GTC Tramway	29 792,23		29 792,23
		Remplacement du logiciel GTB de Langlade, Atlanta, Basso Cambo et Borderouge	28 850,06		28 850,06
	Total GTB et C			58 642,29	58 642,29
	Mise aux normes	Mise aux normes cabling réseau de la Plateforme d'intégration Argoulets	9 107,57	5 803,46	14 911,03
		Mise aux normes cabling réseau du CdS 9595		4 230,35	4 230,35
	Total Mise aux normes		9 107,57	10 033,81	19 141,38
	Extincteurs	Renouvellement décennal des extincteurs	15 344,00	1 097,00	16 441,00
	Total Extincteurs		15 344,00	1 097,00	16 441,00
	Matériel Cantine	Renouvellement matériel de cuisine	4 567,84		4 567,84
		RENOUVELLEMENT MATERIEL RESTAURANT	9 666,01		9 666,01
	Total Matériel Cantine		14 233,85		14 233,85
	Matériel Bureau	4 tables salle 116 GAT Basso		837,92	837,92
		Achat 2 fauteuils H24 AZKAR AK77/55 WK	1 339,66		1 339,66
		Armoire de rangement	879,24		879,24
		Complément mobilier		353,25	353,25
		Mobilier de bureau		2 540,31	2 540,31
		Mobilier pour la salle de prise de service des conducteurs de l'exploitation à Col	2 517,22		2 517,22
		Mobilier pour la salle de repos de l'exploitation à Garossos	717,84		717,84
		Mobilier pour le kiosque aéroconstellation	826,64		826,64
		Mobilier de bureau Méthodes Maintenance Bus		3 395,08	3 395,08
		Table ronde (1m)		253,42	253,42
		Table ronde (1m20)	278,20		278,20
	Total Matériel Bureau		6 558,80	7 379,98	13 938,78
Total Obsolescence Renouvellement			1 458 390,25	408 271,88	1 866 662,13
Parcours Client	CEIC	Mob Intégrée / CEIC	71 028,89	82 160,00	153 188,89
		Ticket easy : mise en œuvre du compte client unifié et MCO évolutif	34 695,00		34 695,00
	Total CEIC		105 723,89	82 160,00	187 883,89
	Station	Climatisation 3 sous-stations Tramway (5 en 2 ans : Patinoire, Ancely, Lycée, Gu	28 579,17		28 579,17
		Equipement Défibrillateurs dans les stations de métro (hors maintenabilité)	68 338,00		68 338,00
		Ré-aménagement du local existant sur la plate-forme d'échange de la station de	14 911,94		14 911,94
		Trophées de l'innovation : IA - restes à quais	19 995,67	4 213,99	24 209,66
			131 824,78	4 213,99	136 038,77
	Total Station				
	Abribus et poteaux	Achat de mobiliers pour renouvellement stock	44 590,00		55 150,00
	Total Abribus et poteaux				55 150,00

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221009-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Thème	Objet	Libellé opération	Liquidé	RAR	ral dépenses d'Eq	
Parcours Client	IV	évolution informatique pour IV métro (investissement validé en juillet 2018 pluriannuel 100k€ 201	0,00		0,00	
		Evolution outils métiers backoffice IV	7 900,00		7 900,00	
		GIVTR au PCC métro (phonie rame et GTC tramway)	0,00		0,00	
		Maintenance outils métiers backoffice IV	13 825,00		13 825,00	
		Report de 20k€ de l'IV métro		19 750,00	19 750,00	
	Total IV		13 825,00	27 650,00	41 475,00	
	GRC	Déploiement d'une solution de gestion des demandes et réclamations clients +	40 286,73	974,37	41 261,10	
	Total GRC		40 286,73	974,37	41 261,10	
	Appli numérique	Achat matériel projets cf. test outils digitaux (Matériel mobile & multimédia)	2 338,54	146,09	9 364,61	
		Evolution e-agence Pro		11 060,00	11 060,00	
		Installation de 8 tablettes aux agences commerciales	6 133,66		6 133,66	
Total Appli numérique		8 636,18	11 206,09	19 842,27		
Agences	Amélioration de l'agence JJ	1 196,88		1 196,88		
Total Agences		1 196,88		1 196,88		
Total Parcours Client			343 143,46	139 704,45	482 847,91	
Accompagnement DEV	SAE Affrétés	SAEIV Affrétés	90 187,90	27 988,00	118 175,90	
	Total SAE Affrétés		90 187,90	27 988,00	118 175,90	
	Linéo	Climatisation kiosques Entiore, Fondeyre, Victor Hugo, Lycée International de C	2 338,54	7 025,91	9 364,45	
		Mise en place de 4 sanitaires pour les besoins des services affrétés + anticipation d'1 sanitaire term		97 725,00	97 725,00	
		Permis de construire Linéo 3 Kiosque Monestié + Linéo 10 Fenouillet + Linéo 11 Frouzins		3 800,00	3 800,00	
	Total Linéo		2 338,54	108 550,91	110 889,45	
	Téléo	Achat de postes téléphoniques IP pour Téléo	1 775,00		1 775,00	
		Logiciel - IV Téléo		17 775,00	17 775,00	
		TELEO bureau + fauteuil + caisson coordinateur TUS	763,01		763,01	
		TELEO Equipements vigie (table, micro-onde...)	2 127,66		2 127,66	
		TELEO Logiciel - Main-courante	30 020,00		30 020,00	
		TELEO Logiciel - Protéus	30 020,00		30 020,00	
		TELEO Poteaux balisage flux clients pour les 3 stations		3 360,50	3 360,50	
		TELEO Talkie-walkie TETRA Téléo et POMA	10 395,69		10 395,69	
	Total Téléo		75 101,36	21 135,50	96 236,86	
	Linéo 3	Terminus LINEO 3 Monestié	36 350,00		36 350,00	
	Total Linéo 3		36 350,00		36 350,00	
	Linéo 2	kiosque Lycée International Colomiers Linéo 2	32 767,54	2 432,61	35 200,15	
	Total Linéo 2		32 767,54	2 432,61	35 200,15	
	Linéo 11	Installation des Modules pour les nouvelles créations des terminus LINEO : Linéo 11 Frouzins		14 593,21	14 593,21	
	Total Linéo 11			14 593,21	14 593,21	
	Parc	Outillages pour bus CITARO	3 509,71		3 509,71	
		Talkie-walkie ATEX pour poste de garde Colomiers suite à mise en place du GNV	3 245,45		3 245,45	
	Total Parc		6 755,16		6 755,16	
	Linéo1	LINEO 1 : raccordement réseau du kiosque, de la mise en service du routeur et	6 673,07		6 673,07	
	Total Linéo1		6 673,07		6 673,07	
	Linéo3	#N/A		1 000,00	1 000,00	
	Total Linéo3			1 000,00	1 000,00	
	52 M	Nouveau "SPAD"		0,00	0,00	
	Total 52 M			0,00	0,00	
	Total Accompagnement DEV			250 173,57	175 700,23	425 873,80
	Sécurisation	Systèmes	Achat d'une application de gestion du portefeuille des risques cyber	18 500,00		18 500,00
			Complément de Sécurisation physique des Datacenters	546,70		546,70
			Extension outil Kace (outil inventaire automatique + télédistribution de logiciels	24 171,88	3 627,60	27 799,48
			Extension outil de prise de main à distance DSI (Bomgar)	7 322,73		7 322,73
			Finalisation outil de relevé KI	65 175,00		65 175,00
			Outillage surveillance infra		6 302,00	6 302,00
			Sécurisation informatique métro : serveurs OVS et OMS		0,00	0,00
		Total Systèmes		115 716,31	9 929,60	125 645,91
		Installations	Caméra parking GAT	4 385,52		4 385,52
Création d'une toiture sur la cuve gasoil à Garossos				8 598,85	8 598,85	
Sécurisation chemin de ronde Basso Cambo			6 955,00	48 953,02	55 908,02	
une caméra supplémentaire sur les arènes côté gare bus			1 931,55		1 931,55	
Total Installations			13 272,07	57 551,87	70 823,94	
Personnes		Caméras piétons	46 886,82		46 886,82	
		Mise en place d'une solution d'enregistrement voix pour les communications té	5 736,11		5 736,11	
Total Personnes			52 622,93		52 622,93	
Tunnel		Optimisation fonctionnement ventilation tunnel Ligne B		49 920,83	49 920,83	
Total Tunnel				49 920,83	49 920,83	
P+v		Vidéosurveillance et interphonie P+V	3 930,00	14 947,37	18 877,37	
Total P+v			3 930,00	14 947,37	18 877,37	
Station	Intelligence artificielle Intrusion Métro : achat de cartes graphiques supplémentaires		18 167,10	18 167,10		
Total Station			18 167,10	18 167,10		
Total Sécurisation			185 541,31	150 516,77	336 058,08	
Agencements	Magasins	Adaptation du magasin d'Atlanta à l'augmentation des stocks : Déménagement du comptoir du ma		2 479,30	2 479,30	
		Climatisation réception magasin Langlade	6 481,17		6 481,17	
		Conteneur ASPUIT		2 862,00	2 862,00	
		Création de zone de stockage : Langlade et Basso Cambo	76 959,14	2 172,82	79 131,96	
	Total Magasins		83 440,31	7 514,12	90 954,43	
	Campus	Transfert du COS sur Campus	9 087,36	72 737,75	81 825,11	
	Total Campus		9 087,36	72 737,75	81 825,11	
	Salle de Conf	Equipement de vidéo conférence de la salle Rez-de-jardin	7 756,18	1 000,00	8 756,18	
		Système audio de conférence pour salle RdJ Mesplé	25 473,06		25 473,06	
	Total Salle de Conf		33 229,24	1 000,00	34 229,24	
	Locaux	Aménagement des bureaux dans l'atelier carrosserie	7 392,07		7 392,07	
		Aménagement rez de chaussée bâtiment maintenance atlanta bureau re	4 047,84		4 047,84	
		Aménagement SAS Argoulets	6 865,00		6 865,00	
		Travaux d'aménagements services TBS DSII suite arrivée de nouveaux collabora	9 694,34		9 694,34	
		Travaux du local de Garossos	5 990,01		5 990,01	
	Total Locaux		33 989,26		33 989,26	
	bureau	Aménagement bureau RT Tram L. Sermet		829,41	829,41	
		Aménagement des bureaux dans l'atelier carrosserie		12 146,09	12 146,09	
		Stores bureaux Méthodes Basso (MR + IPM)		3 650,00	3 650,00	
		Travaux d'aménagements services TBS DSII suite arrivée de nouveaux collaborateurs - GAT		10 173,08	10 173,08	
	Total bureau			26 798,58	26 798,58	
	Bornes electriques	Mise en place bornes électriques sur 2 dépôt Bus ou TRAM	7 683,80	3 428,53	11 112,33	
	Total Bornes electriques		7 683,80	3 428,53	11 112,33	
Mise aux normes	Mise aux normes élect Basso	3 707,46		3 707,46		
Total Mise aux normes		3 707,46		3 707,46		
Station	Aménagement du local Police à Jean-Jaurès pour les agents de la Police Métro	798,10		798,10		
Total Station		798,10		798,10		

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Thème	Objet	Libellé opération	Liquidé	RAR	ral dépenses d'Eq
Productivité	Total Eclairage		74 970,27	56 851,48	131 821,75
	Digitalisation	Archivage électronique		0,00	0,00
		CEGID PUBLIC		0,00	0,00
		Doclink		6 384,00	6 384,00
		Portail Habillement : mise en place de la partie administrateur		17 775,00	17 775,00
		Trophées de l'innovation Trophées de l'innovation : Dématérialisation des bons de congés	12 000,00		12 000,00
	Total Digitalisation		12 000,00	24 159,00	36 159,00
	Dispo	3 écrans pour gestion des immobilisations de rames	2 331,66	4 784,91	7 116,57
	Total Dispo		2 331,66	4 784,91	7 116,57
	Total Productivité		89 301,93	85 795,39	175 097,32
Equipements et outillages	Cabling	Nouvel outillage de test de câbles ethernet et de réflectométrie des fibres optiques		23 853,28	23 853,28
	Total Cabling			23 853,28	23 853,28
	Total Equipements et outillages			23 853,28	23 853,28
Total général dépenses d'Equipement			2 498 486,05	1 095 320,98	3 593 807,03

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Annexe 9 - Rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale



Développement Durable et Responsabilité Sociale

Tissé Voyageurs,

- ✓ **Une entreprise responsable**
- ✓ **Plus respectueuse des ressources naturelles**
- ✓ **Et plus solidaire**



BILAN 2021-22

**Développement Durable,
*On agit !***

Emetteur : Catherine LABROUE Responsable Développement Durable Déléguée à la Protection des Données

Référente Ethique et lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

Edition Mars 2022

TISSEO VOYAGEURS UNE ENTREPRISE PLUS RESPECTUEUSE DES RESSOURCES NATURELLES ET PLUS SOLIDAIRE

SOMMAIRE

1. Le Développement Durable, une démarche inscrite dans notre cœur de métier et dans notre culture d'entreprise

1.1. Un contexte de mobilisation qui concerne Tisséo

1.2. Une démarche adossée aux valeurs de Tisséo, entreprise de transport public

1.3. Le DD au sein de Tisséo : Une approche pragmatique, une démarche transversale qui concerne toutes les directions de l'entreprise.

1.4. Un plan d'action qui lie engagements environnementaux et responsabilité sociétale

2. Le Plan d'action développement durable : Tisséo, une entreprise plus respectueuse des ressources naturelles et plus solidaire

2.1. Les engagements environnementaux, Tisséo, une entreprise respectueuse de l'environnement pour ses actions « métiers » et les process industriels

2.1.1. Parc Immobilier et Parc Matériel roulant

2.1.1.1. Parc Immobilier Les audits, les contrats de performances énergétiques, référent Didier ROLLAND, Direction Technique

2.1.1.2. Parc Matériel roulant bus, référent Alban PHILIPPET, Direction Technique

2.1.2. Salariés et services

2.1.2.1. Plan de déplacement entreprise (PDE) référent DRH/Com interne

2.1.2.2. Campagne éco gestes référente Dominique MONTLAUR/Direction Juridique, Achats, Logistique/Catherine LABROUE

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

2.1.2.3. Eco conduite Bus/ Projet de recherche-innovation référent David GASQUET
Direction Technique

2.1.2.4. Intégration de la démarche Développement durable dans la politique commerciale
référent Laurent LIEUTAUD, Direction Clientèle

2.1.3. Achats et Process

2.1.3.1. Mise en place d'une politique achats durables/clauses environnementales
référente Catherine BARCELOS, Direction Juridique, Achats, Logistique

2.1.3.2. Process eau/Optimisation gestion de l'eau référent Didier ROLLAND, Direction
Technique

2.1.3.3. La gestion des déchets d'exploitation référents Bérangère BERNADAC/Marine
LAFON Sécurité Transport, Environnement Sites

2.1.3.4. Biodiversité : Implantation de ruches, projet salariés, pilotage DD/RSE
et végétalisation du patrimoine foncier, référents Philippe TARLIER Sabine LLIDO, Direction
Juridique, Achats, Logistique

2.1.3.5. Performance exploitation référent Christophe MASSOTEAU, Direction Technique

2.1.4. Communication et sensibilisation des salariés, référents Catherine Labroue/Com interne.

2.1.5. Infrastructures/Perspectives

2.2. Les engagements sociétaux, une organisation responsable, une éthique partagée avec les parties prenantes (notion de réseaux, sphère d'influence)

2.2.1. Accessibilité, « Une mobilité pour tous » référents Marie FOURCADE/Philippe BOURBON,
Direction Clientèle

2.2.2. L'Education à la mobilité et actions socio-éducatives « Tisséo entreprise citoyenne »
Actions socio-éducatives dans le cadre des actions de partenariats avec le secteur éducatif
et associatif référent François PEREZ, Communication interne

**2.2.3. Engagement de principe de Tisséo au PAQTE (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les
Entreprises)** référente Catherine LABROUE, Responsable DD RSE

2.2.4. Le plan handicap référent Sandrine COLIN, DRH

2.2.5. Les autres actions en matière de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) Mobiliser
toutes les compétences, référent Sandrine COLIN

2.2.5.1. Le contrat génération : plan jeunes et plan seniors

2.2.5.2. L'Egalité Hommes / Femmes

**2.2.6. Le plan d'action lutte contre le sexisme et harcèlement dans les transports en commun+
Lutte contre le Sexisme en interne,** référente/coordination, Catherine LABROUE

Accusé de réception en préfecture
0311253180086-20220031-2022019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 01/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

2.2.7. La politique achats de Tisséo, le volet insertion, référente Hélène MAISONABE Direction Juridique, Achats, Logistique

2.2.8.Laïcité, neutralité, un cadre de référence, l’affirmation des valeurs portées par Tisséo Voyageurs, référente Catherine LABROUE

TISSEO VOYAGEURS UNE ENTREPRISE PLUS RESPECTUEUSE DES RESSOURCES NATURELLES ET PLUS SOLIDAIRE

1. Le Développement Durable, une démarche inscrite dans notre cœur de métier et dans notre culture d’entreprise

1.1. Un contexte de mobilisation qui concerne Tisséo

Les nécessaires mutations liées au changement climatique, (travaux du GIEC* -**groupe d’experts intergouvernemental sur l’évolution du climat-*, lois Grenelle Environnement, loi transition énergétique, COP 21, Plans Climats territoriaux,) **mais également induites par les contraintes économiques et financières engagent tous les acteurs publics et privés**, collectivités publiques, acteurs socio-économiques, citoyens....

Le Développement Durable s’entend aujourd’hui sur un plan large incluant les démarches environnementales, économiques, sociales et sociétales.

Pour Tisséo Voyageurs, il s’agit de rendre concrets les principes du développement durable -équité sociale, efficacité économique, respect de l’environnement et de s’inscrire dans une démarche d’entreprise responsable.

Par cette démarche volontariste, nous contribuons à notre niveau, dans le cadre de notre mission de service public et dans notre périmètre d’exploitant du transport public de l’agglomération toulousaine à la mobilisation de tous les acteurs (publics, privés, citoyens...) pour lutter contre les effets de gaz à effet de serre.

Le développement durable est une démarche globale : c’est le respect des ressources naturelles pour nos actions métiers, bilan gaz à effet de serre, diagnostics énergétiques des bâtiments, contrats de performances énergétiques avec nos fournisseurs d’énergie, analyse et optimisation de notre parc bus, adaptation de nos process, amélioration du tri des déchets, maîtrise de nos impacts industriels, contrôle de nos rejets...

C’est également tout ce qui nous engage en tant qu’entreprise citoyenne et responsable : la politique achats durables avec la mise en place de clauses environnementales et d’insertion dans nos marchés, mais aussi les interventions menées auprès des jeunes dans le milieu scolaire et associatif, les moyens déployés pour l’accessibilité aux personnes à mobilité réduite, la politique RH, la lutte contre les violences sexistes et sexuelles.

Cette approche s’est enrichie par, s’agissant du volet environnemental, une réflexion sur la biodiversité, la végétalisation des espaces verts disponibles, l’amélioration du tri des déchets sur les sites avec des actions associées de sensibilisation aux éco gestes.

Reçu de réception en préfecture
031-293180986-20221021-20221015-3-20-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Le volet sociétal est renforcé par un travail mené sur la sensibilisation des salariés au respect des principes de laïcité et de neutralité en lien avec les valeurs portées par l'entreprise : le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations, contre le racisme, contre le sexisme.

Le plan d'action est par ailleurs cohérent avec les orientations du contrat de service public 2017/2021 conclu le 21 décembre 2016 entre l'AO et l'EPIC, et à valoriser dans le cadre du prochain CSP.

Les objectifs :

- Rendre concrets les principes du développement durable - équité sociale, efficacité économique, respect de l'environnement
- s'inscrire dans une démarche d'entreprise responsable.
- Approche pragmatique, transversale, concrète, « pas à pas » / faisceau d'initiatives et de bonnes pratiques
- porter les valeurs et la culture de l'entreprise / mission de service public, le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations et contre le sexisme

Les principales orientations :

- Améliorer l'efficacité environnementale et énergétique
- Favoriser l'innovation sur le plan environnemental/sociétal
- Garantir le respect de l'environnement
- Inscrire les actions dans la maîtrise budgétaire
- Veiller à l'image/ réputation auprès des parties prenantes
- Levier de performance intégré à la politique de reporting en matière de gestion et de performance globale dans le cadre du tableau de bord EPIC (critères de performance mobilité durable)

Une organisation interne /Management transversal /missions de la responsable DD

- Pilotage de la démarche, proposer et mettre en œuvre initiatives, assurer l'animation et la gestion transversale des sujets qui structurent la démarche au sein des directions + bilan des actions.
- Fonction rattachée à la DG
- Démarche transversale en lien avec les directions concernées,
- Implication différenciée en fonction des sujets et/ou enjeux, (de la « simple » valorisation au pilotage actif.)
- La feuille de route concerne toutes les directions de l'entreprise,
- Le financement est porté par les directions impactées par les sujets DD.
- La communication et la sensibilisation autour du DD (auprès des salariés principalement / initiatives, rédaction, veille à la cohérence, outils) est portée par la responsable DD en lien avec Com interne

1.2. Une démarche adossée aux valeurs de Tisséo, entreprise de transport public

Les valeurs de Tisséo, dans la logique du Développement Durable :

- Le cœur de métier, la gestion de la mobilité : le transport public est un outil central de gestion de la mobilité, problématique phare du Développement Durable. Du fait de sa faible consommation

Accuse de réception en préfecture
0341253409946 10324024 20221018 3 30 05
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

d'énergie fossile, source de gaz à effet de serre, le transport public est un levier essentiel de la protection de l'environnement.

- Le respect de l'environnement et des ressources naturelles : Tisséo procède à la maîtrise de ses impacts sur l'environnement, en conduisant notamment des actions de contrôle des rejets (rejets atmosphériques, émissions de bruit, rejets des installations aux eaux pluviales), de surveillance des nappes phréatiques, des actions de surveillance des installations et des actions de sensibilisation du personnel.
- La performance économique : par sa gestion au quotidien, Tisséo œuvre pour le développement durable par la maîtrise des coûts de production, le contrôle de gestion et la maintenance préventive des matériels.
- La dimension sociale et sociétale : Tisséo est une entreprise citoyenne. Tisséo met en œuvre le principe du droit au transport pour tous, luttant ainsi contre l'exclusion des plus démunis et des plus isolés. L'accessibilité, la solidarité au sens large sont ainsi au cœur de ses missions portées par des valeurs fortes : le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la lutte contre toutes les formes de discriminations, contre le racisme, contre le sexisme.
- L'inscription et l'action dans les réseaux : Tisséo acteur du territoire
Tisséo est au cœur d'une sphère d'influence et de parties prenantes ; elle est une entreprise «citoyenne » et s'engage dans une démarche responsable dans le cadre de son activité et de son métier.

1.3. Le DD au sein de Tisséo : une approche pragmatique, une démarche transversale qui concerne toutes les directions de l'entreprise

Le développement durable a pour objectif d'être **un levier de performance**, dans les domaines environnemental, social et sociétal et économique.

Il s'agit d'agir dans le cadre de la mise en place d'un faisceau d'initiatives et de bonnes pratiques. Toutes les directions de l'entreprise concernées intègrent un volet DD et le budget afférent. Le plan d'action est piloté par la responsable DD en lien avec les directions concernées. Des référents sont, à cet égard, identifiés dans chaque Direction.

La stratégie de développement est intégrée à la politique de reporting et de transparence en matière de gestion et de performance globale dans le cadre du tableau de bord EPIC (critères de performance mobilité durable).

1.4. Un plan d'action qui lie engagements environnementaux et responsabilité sociétale

Le plan d'action est structuré en deux volets :

D'une part, les engagements environnementaux pour les actions métiers et les process industriels et, d'autre part, les engagements sociétaux qui concernent la démarche citoyenne et responsable de Tisséo.

La performance économique du développement durable est intégrée à la démarche globale (logique d'optimisation et de maîtrise financière).

2. Le Plan d'action développement durable : Tisséo, une entreprise plus respectueuse des ressources naturelles et plus solidaire.

2.1. Les engagements environnementaux, Tisséo, une entreprise respectueuse de l'environnement pour ses actions « métiers » et les process industriels

Tisséo Voyageurs inscrit ses actions depuis 2012 dans le cadre des objectifs nationaux de lutte contre le réchauffement climatique et contribue ainsi à la Commission Climat AIR Energie (CLAIRE), articulée avec la mission Energie mise en place par Tisséo Collectivités.

Les actions menées à ce titre sont intégrées au plan d'action de l'EPIC afin de garantir la cohérence nécessaire à leur mise en œuvre.

Ces actions visent à réduire la consommation d'énergie, réduire l'impact carbone de Tisséo (bilan gaz à effet de serre et bilans énergétiques) et augmenter la part des énergies renouvelables.

Les orientations doivent permettre de, (d')

- Améliorer l'efficacité environnementale et énergétique
- Favoriser l'innovation,
- Garantir le respect de l'environnement
- Inscrire les actions dans la maîtrise budgétaire
- Veiller à l'image/réputation auprès du grand public.

Le plan d'action repose sur 5 axes :

- Parc immobilier/ Parc Matériel Roulant
- Salariés et services
- Achats et process
- Communication interne / actions sensibilisation salariés
- Infrastructures

2.1.1. Parc Immobilier et Parc Matériel roulant

2.1.1.1 les audits, les contrats de performances énergétiques, référent Didier Rolland, Direction Technique

L'objectif est de s'assurer que les nouvelles constructions soient performantes en matière de consommation énergétique et de ramener les anciennes constructions à un meilleur niveau de performance environnementale dans une logique de maîtrise financière et en termes de maintenance patrimoniale.

Les axes de travail reposent sur la mise en œuvre progressive d'audits énergétiques, d'actions liées à l'amélioration de l'existant (remplacement ascenseurs ligne A, éclairage tunnels et stations, amélioration des éclairages Langlade).

La démarche de progrès engagée dans le cadre de la réduction des consommations d'énergie et de fluides s'appuie sur deux leviers :

- **les audits énergétiques** qui permettent de qualifier la performance des bâtiments et d'identifier les pistes de réduction et les investissements nécessaires soumis à l'Autorité Organisatrice

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Mode	Site	Année Construction	Surface chauffée m²	Performance énergétique	% Avancement Diagnostics énergétiques	Avancement démarche Energie	Investissements énergétiques engagés k€	Réduction Consommations ciblée	Cible Performance (énergie finale)
Bus						CPE 2016 Asservissement éclairages ateliers sites bus à des luménares	0	16%	
	Atlanta	1991	5135	Classe E	100%	Inv TC suite Diag 2013 - Refonte Chauffage Ateliers en service oct 2014	515	-26%	Classe D
						Contrat Performance Energétique mis en place en janv 2015			
						Inv EPIC 2019 Renouvellement Eclairage Remisage Bus et Zone de lavage	33	-71%	
	Langlade	2007	18767	Classe C	100%	Diag 2013 - Optimisation Maintenance / Exploitation	-	-12%	
						Contrat Performance Energétique mis en place en janv 2015			
						CPE 2016 Modification CTA ateliers	0	40%	Classe B
						Inv EPIC 2020 Renouvellement Eclairage Ateliers 110 à 140 en LED	120	78%	
	Colomiers	2014	8250	Classe C	0%	En exploitation depuis février 2015 - Diag à établir en 2017	-	-	-
						Contrat Performance Energétique mis en place en fév 2015			Classe B
Tram						Inv EPIC 2020 Eau Chaude Sanitaire électrique	16	20%	
						Diagnostic à lancer par TC en 2022			
	Total Bus		32152		74%		684		
Métro									
	Garcos	2009	8420	Classe B	50%	Diagnostic 2015, étude complémentaire 2016, CPE en 2015	-	-	-
						Inv TC suite diag Optimisation Chauffage Atelier réalisé Eté 2017	85	-10%	Classe B
	Total Tram		8420		50%		85		
Métro									
	Basso-Cambo	1991	7769	Classe C	0%	Travaux d'extension 2864m² réalisés en 2014	-	-	-
						Contrat Performance Energétique mis en place en juillet 2017			Classe B
						CPE 2019 Renouvellement Eclairage Atelier GAT par des LED	0	-70%	
						CPE EPIC 2019 Renouvellement Eclairage Magasin GAT par des LED	8	-69%	
						Diagnostic à lancer par TC en 2022			
	Borderouge	2005	3180	Classe C	0%	Travaux d'extension 765m² finis	-	-	-
						Contrat Performance Energétique mis en place en juillet 2017			Classe B
						CPE 2019 Renouvellement Eclairage Atelier GAB par des LED	0	-60%	
Administratif						CPE 2019 Renouvellement Eclairage Magasin GAB par des LED	6	-71%	
						Diagnostic à lancer par TC en 2022			
	Total Métro		10949		0%		14		
Administratif									
	Siège Mesplé	1994	8000	Classe C	0%	Contrat Performance Energétique mis en place en janv 2015			
						GER EPIC Renouvellement des régulateurs terminaux	164	-20%	Classe B
						CPE 2019 Renouvellement Eclairage Parking VL par des LED	5	-75%	
						Diagnostic à lancer par TC en 2022			
Administratif	Campus Trafic	2008	538	Classe B	0%	Voir Métropole pour Diagnostic global du Bâtiment			
	Total Admin.		8538		0%		169		
Total Tisséo			60059		47%		952		

NOTA : Les espaces chauffés à usage commercial et les locaux d'exploitation des stations de Métro et des P+R ne sont pas pris en compte.

Classe énergétique	A	≤ 50 kWh / m² / an
	> 51 et ≤ 90	
	> 91 et ≤ 150	
	> 151 et ≤ 230	
	> 231 et ≤ 330	
	> 331 et ≤ 480	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- **les contrats de performance énergétiques** confiés aux prestataires qui permettent la mise en œuvre des actions d'amélioration dans le cadre de la maintenance au titre du CSP.

Objectifs :

- Réduire les consommations et dépenses de fluides en associant les prestataires de maintenance des infrastructures et des installations techniques et en leur rétrocédant une partie des bénéfices dégagés par leurs actions.
- Identifier les « niches énergétiques » (diagnostics, pose compteurs et sous compteurs)

Principes du contrat des CPE

- Contrat de maintenance à obligation de résultats
- Obligation de réduction des consommations d'énergies et de fluides par rapport à une année de référence
- Suivi des indicateurs pertinents jouant sur les consommations (DJU, nombre de repas, de pièces peintes...)
- Suivi des consommations (relevés, Gestion Technique Centralisé...), analyse, actions correctives et propositions d'amélioration
- Mise en œuvre par le prestataire d'investissements s'amortissant sur les économies générées (TRI < 6ans)
- Intéressement du prestataire : 50% des économies au-delà de l'objectif et de la plage neutralisation de 3%

Périmètre concerné :

CPE 2015/2021

- Installations techniques sites BTS (bus, tram, siège) année de référence : 2015
- Chauffage Ventilation Climatisation : Vinci Facilities obj : - 10%
- Electricité : ENGIE Inéo obj : - 7%

CPE 2017/2023

- Installations techniques sites Métro année de référence 2017
- Chauffage Ventilation Climatisation : Vinci Facilities objectif : - 22% gaz et -13% électricité
- Electricité Eiffage Energie Fontanié objectif : - 12% sur GAT / GAB
- 10% sur stations LA/LB (hors Schéma Directeur Eclairage)
- Actions de sensibilisation aux bonnes pratiques (éco gestes, formation des opérateurs, etc.).
- Déploiement des actions et l'intéressement des prestataires à compter du 1er janvier 2017.

- Bilan des actions engagées en 2021

Electricité :

Bus Tram Siège :

La consommation électrique globale correspondante a diminué de 14.8% en 2021 par rapport à 2015.

Cette année 2021, la consommation globale des sites a augmenté de 3% par rapport à 2020 (7132 MWh contre 6.918 MWh)

Cette augmentation est due à plusieurs facteurs :

- Reprise de l'activité après l'année de confinement 2020 du fait du COVID19
- Exploitation de bus électriques sur le site de Colomiers

La consommation reste toutefois en retrait par rapport aux années antérieures :

- 2.6% par rapport à 2019 (7132 MWh contre 7327 MWh)
- 6.0% par rapport à 2018 (7132 MWh contre 7.589 MWh)
- 7.3% par rapport à 2017 (7132 MWh contre 7.690 MWh)
- 11.4% par rapport à 2016 (7132 MWh contre 8.051 MWh)
- 14.8% par rapport à 2015 (7132 MWh contre 8.375 MWh)

Les principales actions d'amélioration de la performance énergétique sur l'éclairage durant les années 2016/2021 sont les suivantes :

Site	AAPE	Economie Annuelle	Eco. sur 2 021				
			Economie actuelle	CPE	Hors CPE	% CPE	%total
LANGLADE	Crépusculaire (B100)	14 284 kWh	14 284 kWh	191 674 kWh	260 621 kWh	21,76%	51,34%
	Crépusculaire (B110)	11 496 kWh	11 496 kWh				
	Crépusculaire (B120)	15 328 kWh	15 328 kWh				
	Crépusculaire (B130)	15 328 kWh	15 328 kWh				
	Crépusculaire (B140)	29 378 kWh	29 378 kWh				
	Reconfig. Crépus (Extérieurs)	11 083 kWh	11 083 kWh				
	Arrêt suréclairage (Parking Bus)	94 778 kWh	94 778 kWh				
	Hors CPE - Passage LED B140	135 583 kWh	135 583 kWh				
	Hors CPE - Passage LED B130/ B120/ B110	166 717 kWh	125 038 kWh				
COLOMIERS	Crépusculaire (Atelier)	41 546 kWh	41 546 kWh	105 828 kWh	0 kWh	26,12%	26,12%
	Arrêt suréclairage (Parking bus)	64 282 kWh	64 282 kWh				
ATLANTA	Boutons à clés (Atelier)	5 578 kWh	5 578 kWh	5 578 kWh	118 867 kWh	1,69%	37,78%
	Hors CPE - Passage LED zone lavage	22 543 kWh	22 543 kWh				
	Hors CPE - Passage LED Zone parking bus	84 584 kWh	84 584 kWh				
	Hors CPE - Passage LED zone bardage	11 740 kWh	11 740 kWh				
GAROSSOS	Crépusculaire (Atelier)	35 615 kWh	35 615 kWh	35 615 kWh	0 kWh	11,21%	11,21%
MESPLE	Coupure 2 projecteurs inutiles (Toit)	3 126 kWh	3 126 kWh	15 967 kWh	6 617 kWh	13,92%	19,68%
	Coupure 1/2 luminaires parties communes	7 882 kWh	7 882 kWh				
	Passage LED	4 959 kWh	4 959 kWh				
	Hors CPE - Passage LED Zone parking	6 617 kWh	6 617 kWh				

- LANGLADE : Interrupteurs crépusculaires + LED dans les ateliers : 452MWh soit -51.3%
 - COLOMIERS : Interrupteurs crépusculaires + arrêt sur éclairage parking bus : 106MWh soit -26.1%
 - ATLANTA : Passage en LED éclairage extérieur parking bus et voirie site : 124MWh soit -37.8%
 - GAROSSOS : Interrupteurs crépusculaires Atelier : 36MWh soit -11.2%
 - MESPLE : Arrêt sur éclairage toiture et parties communes, LED sur Parking :17MWh soit -19.68%
- A noter : Les économies % concernent le périmètre CPE impliqué (on pourrait comprendre -51.3 % de la totalité du site)

Pour illustrer cette démarche permanente de réduction des consommations électriques d'éclairage, Tisséo Voyageurs a investi en 2021 sur le renouvellement de l'éclairage des ateliers 110,120 et 130 de Langlade par des luminaires LED.

Cet investissement de 75 k€ présente un Pay-Back de 4.9 ans avec une réduction de consommation prévue en année pleine de 171 MWh (-76%).

*Bat 140, 130, 120 : Dépôt de Langlade : Maintenance bus
Bat 110 : Atelier spécialisé rénovation pièces / clim

La réduction des consommations annuelles d'éclairage en 6 ans correspond à **735 MWh** sur 2.048MWh **(-36%)**.

Cela représente une réduction des émissions de gaz à effet de serre de **66t CO²** (18t de Carbone)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de réception : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Cette réduction a permis de faire baisser la consommation globale électrique de ces sites de 14.8%

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Comparaison 2015
COLOMIERS		993 034	928 245	869 267	891 544	969 180	1 118 740	1 308 435	31,76%
LANGLADE	3 516 581	3 738 172	3 380 777	3 020 180	3 042 410	2 781 492	2 501 868	2 259 708	-39,55%
ATLANTA	1 172 640	1 047 769	1 029 673	1 037 017	1 013 867	894 551	818 930	869 295	-17,03%
GAROSSOS	1 573 817	1 594 994	1 676 191	1 652 002	1 571 698	1 690 014	1 579 857	1 751 423	9,81%
MESPLE	699 777	1 001 593	1 036 653	1 111 896	1 069 849	991 997	898 982	943 050	-5,85%
GLOBAL		8 375 560	8 051 539	7 690 362	7 589 368	7 327 234	6 918 377	7 131 910	-14,85%
Evolution globale/2015	0,00%	0,00%	-3,87%	-8,18%	-9,39%	-12,52%	-17,40%	-14,85%	

Métro :

Garage Atelier de Borderouge

Le marché CPE, confié à Fontanié en juillet 2017, a pris en charge en 2018 le remplacement des luminaires en fin de vie sur l'atelier 2005 de Borderouge par des luminaires LED.

L'économie réelle, constatée au bout d'un an, s'élève à 55 MWh soit une réduction de 60% de la consommation de cette zone et 12% des 470 MWh d'éclairage du site. L'objectif du CPE (12%) est donc atteint sur le GAB.

En 2021, Tisséo Voyageurs a investi dans le remplacement par des luminaires LED de l'éclairage de 3 travées de garage des rames ; ce qui devrait permettre de réduire la consommation électrique de 98MWh en année pleine (Pay-Back 4 ans).

En outre, le remplacement de l'éclairage extérieur a été mené à bien entre 2018 et 2021 en fonction de la vétusté des luminaires: - 82 MWh en année pleine (Pay-Back 5 ans).

En résumé, en quatre ans, la consommation électrique de l'éclairage a été réduite de 50% (235MWh contre 470MWh).

Garage Atelier de Basso-Cambo

L'ensemble des luminaires de l'atelier (hors extension) a été remplacé par des luminaires LED en juillet 2019.

L'éclairage du magasin a été remplacé au second semestre 2019.

La réduction de consommation obtenue est de l'ordre de 99 MWh soit 38% des 258MWh de consommation d'éclairage de ces zones.

Ligne A

En 2020, Tisséo Voyageurs a engagé un investissement de remplacement des tubes fluorescents d'éclairage des parkings silos par des tubes LED.

Les consommations électriques 2021 des parkings silos ont été réduites de 165 MWh sur les 414 MWh soit 40% d'économie avec un Pay-Back de 2 ans.

Ligne B

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Au cours de l'année 2020, le périmètre pris en compte dans le Schéma Directeur de l'Eclairage engagé par Tisséo Collectivités sur les 3 prochaines années a été défini : Tisséo Voyageurs s'est consacré à apporter des améliorations de la performance énergétique sur l'éclairage des zones publiques des stations de la Ligne B ne rentrant pas dans ce périmètre.

Dans le cadre du CPE, le remplacement de 100% du parc des 3702 luminaires Downlight par des luminaires LED a été réalisé entre 2018 et 2021 : il doit permettre de réduire la consommation sur ces zones de 491 MWh en année pleine soit 58% d'économie (impact sur l'ensemble de l'éclairage stations LB : -19% sur 2562MWh).

En synthèse, depuis la mise en place du CPE, la réduction des consommations électriques annuelles d'éclairage s'établit à **990MWh** sur 3704MWh soit **27%** sur le périmètre d'intervention ciblé du Métro.

Cela représente une réduction des gaz à effet de serre de **89 t CO²** (24t de Carbone)

Tableau récapitulatif Eclairage :

ECLAIRAGE: AMELIORATIONS DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES SITES TISSEO

SITES	Actions d'Améliorations Performance Énergétique	Consommation de référence	Consommation 2021	Réduction consommation	% Réduction	GES t CO ²	t Carbone
LANGLADE	Inter crépusculaires + LED Ateliers	881	429	-452	-51%	-41	-11
COLOMIERS	Inter crépusculaires + Réd°remisage	405	299	-106	-26%	-10	-3
ATLANTA	LED remisage et voiries	329	205	-124	-38%	-11	-3
GAROSSOS	Inter crépusculaires Ateliers	318	282	-36	-11%	-3	-1
MESPLE	LED parking + Réd° Façade	115	98	-17	-15%	-2	0
Sites Bus Tram Siège		2048	1313	-735	-36%	-66	-18
GAB	Atelier+ rochelle,garage,extérieur	470	235	-235	-50%	-21	-6
GAT	Atelier + magasin	258	159	-99	-38%	-9	-2
LIGNE A	Parkings silos ARG BGR	414	249	-165	-40%	-15	-4
LIGNE B	Downlights stations	2562	2071	-491	-19%	-44	-12
METRO		3704	2714	-990	-27%	-89	-24
Tous Sites TISSEO		5752	4027	-1725	-30%	-155	-42

Chauffage Ventilations Climatisation (CVC) :

Bus Tram Siège :

L'évolution des consommations gaz/Réseau de Chaleur sur Langlade témoigne de l'efficacité des réglages effectués sur la GTB (Gestion Technique du Bâtiment) au niveau des lois d'eau et d'air ainsi que des investissements réalisés par Vinci dans le cadre du CPE sur les Centrales de Traitement d'Air au cours du second semestre 2016 et tout au long de 2017/2018.

Les améliorations apportées sur l'ensemble des sites au fil des ans sur la conduite, les réglages, les paramétrages des régulations et de l'intermittence ont permis une réduction importante des consommations.

031-25.50.0066-20221021-20221019-3-2040E
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Sur l'année 2021, l'évolution des consommations gaz est de -26% par rapport à la saison de référence 2017/2018(-**1312MWh**).

Conso MWh Chauffage	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Evolution 2021/2015	Evolution 2021/2020
Langlade	1881	1317	1126	1173	1105	896	1081	-43%	21%
Atlanta	857	875	893	791	822	731	881	3%	20%
Colomiers	1056	1024	933	862	780	726	912	-14%	26%
Garossos	736	558	645	607	452	390	388	-47%	-1%
Mesplé	480	476	599	443	407	344	436	-9%	26%
Total sites BTS	5009	4250	4196	3876	3566	3087	3697	-26%	20%
Degré Jours Unifiés	1577	1660	1768	1780	1675	1529	1778	13%	16%
Ratio MWh/DJU	3,2	2,6	2,4	2,2	2,1	2,0	2,1	-36%	-35%

Cette consommation en hausse de 20% en 2021 doit être mise en perspective avec :

- La reprise de l'activité après le confinement de 2020 en raison du COVID19
- Une rigueur hivernale de 16% plus élevée qu'en 2020.

Ce qui correspond à une amélioration de la performance énergétique.

La réduction d'émission des GES entre 2018 et 2021 représente **-337t CO²** (-92 t de Carbone)

Métro :

Le Contrat de Performance Energétique sur les Garages Ateliers du Métro n'est entré en vigueur qu'en juillet 2017 à l'issue d'un programme d'extension des locaux.

L'objectif de réduction des consommations gaz sur lequel s'est engagé le prestataire Vinci est de 22%.

Sur la saison de chauffe 2020/2021, l'évolution des consommations gaz est de -44% par rapport à la saison de référence 2017/2018(-**830MWh**).

Conso MWh Chauffage	Saison 2017/2018	Saison 2018/2019	Saison 2019/2020	Saison 2020/2021	Evolution 2021/2018	Evolution 2021/2020
GAT	1407	892	681	708	-50%	4%
GAB	496	395	331	365	-26%	10%
Total sites Métro	1903	1287	1012	1073	-44%	6%
Degré Jours Unifiés	1794	1712	1478	1766	-2%	20%
Ratio MWh/DJU	1,06	0,75	0,69	0,61	-43%	-11%

Cette consommation en hausse de 6% en 2021 doit être mise en perspective avec :

- La reprise de l'activité après le confinement de 2020 en raison du COVID19
- Une rigueur hivernale de 20% plus élevée qu'en 2020.

Ce qui correspond à une amélioration de la performance énergétique.

La réduction d'émission des GES entre 2018 et 2021 représente **-213t CO²** (-58 t de Carbone)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de réception : 21/10/2022

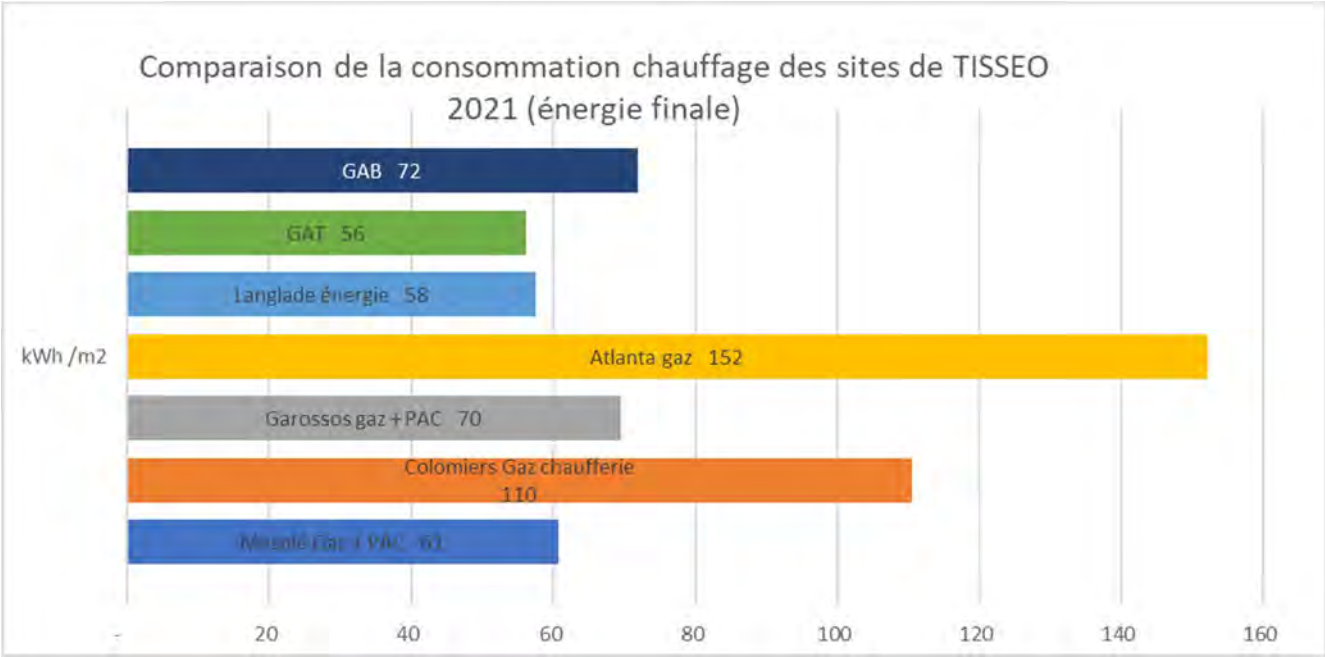
Tableau récapitulatif Chauffage :

CHAUFFAGE: AMELIORATIONS DE LA PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE DES SITES TISSEO							
SITES	Actions d'Améliorations Performance Energétique	Consommation de référence	Consommation 2021	Réduction consommation	% Réduction	GES t CO²	t Carbone
LANGLADE	Centrales d'air, Loi d'eau, conduite	1881	1081	-800	-43%	-206	-56
COLOMIERS	Loi d'eau, conduite, programmation	1056	912	-144	-14%	-37	-10
ATLANTA	Loi d'eau, conduite, programmation	857	881	24	3%	6	2
GAROSSOS	Loi d'eau, conduite, programmation	736	388	-348	-47%	-89	-24
MESPLE	Loi d'eau, conduite, programmation	480	436	-44	-9%	-11	-3
Sites Bus Tram Siège		5009	3697	-1312	-26%	-337	-92
GAB	Loi d'eau, conduite, programmation	496	365	-131	-26%	-34	-9
GAT	Loi d'eau, conduite, programmation	1407	708	-699	-50%	-180	-49
METRO		1903	1073	-830	-44%	-213	-58
Tous Sites TISSEO		6912	4770	-2142	-31%	-550	-150

Cartographie énergétique des sites Tisséo :

La performance énergétique des sites Tisséo peut être illustrée par le ratio de consommation énergétique liée au chauffage et à l’eau chaude sanitaire ramenée au m² chauffé.

Performance énergétique des sites (kWh/m²/an)



Le graphique ci-dessus met en évidence la mauvaise performance du site le plus ancien : en effet, le site d'Atlanta a été construit en 1991 avec des normes environnementales bien moins contraignantes qu'à ce jour.

Accusé de réception en préfecture
N° : 2022-03320
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Pour autant, le site le plus récent qui est celui de Colomiers construit en 2014 ne présente pas de bons résultats en dépit d'une réduction de ses consommations de 31% par rapport à 2015 à l'issue d'un investissement Tisséo Voyageurs sur la production d'Eau Chaude Sanitaire en 2020 (- 55MWh en 2020).

Un diagnostic énergétique devrait être lancé par Tisséo Collectivités en 2022 sur les sites (Colomiers, Mesplé, GAT et GAB): il est indispensable pour identifier les leviers d'amélioration de la performance énergétique sur ce site en vue de rapprocher le site Tisséo le plus récent du niveau de performance attendu.

- Plan d'action 2022

Electricité :

Bus Tram Siège

Sur site de Langlade : remplacement des luminaires fluorescents ATEX de l'Atelier Bâtiment 100 par des luminaires ATEX LED (-15MWh soit -38%)

Dans le cadre du CPE 2022/2029, l'entreprise Equans (Inéo) va engager les opérations suivantes sur 2022/2023 pour atteindre durablement l'objectif de réduction des consommations d'éclairage de 15% par rapport à l'année de référence 2020.

Les axes privilégiés se situent sur les sites de Langlade et Garossos.

Relamping LED du Parking bus LANGLADE (-7,5%)

Relamping LED des Bureaux B160 LANGLADE (-2,5%)

Relamping LED Parking VL LANGLADE (-1,6%)

Relamping LED du Hall atelier GAROSSOS (-4,4%)

Relamping LED de la Zone de stockage GAROSSOS (-0,5%)

Relamping LED zone remisage GAROSSOS (-1,6%)

Métro :

Garage Atelier de Borderouge

L'objectif CPE de 15% de réduction des consommations d'éclairage est atteint:
pas d'autre projet d'amélioration en 2022

Garage Atelier de BassoCambo

Plusieurs pistes d'améliorations sont à l'étude sur le GAT (éclairage extérieur, lignes de vérins, garage rames) mais leur Pay-Back autour de 5 ans ne permet pas de les amortir dans le cadre de l'actuel CPE qui se termine en 2023.

Ligne A :

En 2022, les 910 poutres lumineuses non traitées par TC dans le cadre du Schéma Directeur d'Eclairage seront équipées de réglettes LED qui permettront de réduire de 44% leur consommation électrique (-116MWh/an).

Chauffage Ventilations Climatisation (CVC) :

Bus tram Siège :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Un diagnostic énergétique doit être lancé par Tisséo Collectivités en 2022 sur Mesplé, afin d'identifier les améliorations de la performance énergétique à apporter notamment sur le bâti (isolation toiture, étanchéité et isolation façades vitrées).

Des Contrats de Performance Energétique seront mis en place en 2022 sur les process Lavage et Recyclage eaux de lavage ainsi que sur les Cabines de Peinture.

Métro :

Les garages ateliers du Métro ont bénéficié au cours des 10 dernières années d'investissements importants d'extension et d'aménagement de l'existant.

Les pistes d'amélioration de la performance énergétique sont limitées sur les installations mais le bâti existant présente des caractéristiques énergétiques peu performantes.

Il nous paraît opportun que des audits énergétiques soient lancés par Tisséo Collectivités en 2022 : ceux-ci qui permettraient d'identifier les investissements Tisséo Collectivités les plus judicieux en la matière dans la cadre de la politique de Développement Durable et de gestion du patrimoine.

Perspective 2022 : mise en place du Logiciel Energie Citron qui va permettre d'effectuer un suivi et une gestion plus performantes des équipements d'un point de vue énergétique.

2.1.1.2 Parc matériel roulant bus, référent Alban PHILIPPET Direction Technique

Stratégie de parc bus, analyse du parc, politique d'acquisition et de gestion, choix sur les énergies.

Objectif : poser les bases d'une politique énergétique pour la période 2014-2030 qui vise à l'abandon progressif du diesel à partir de 2015 pour les bus du réseau Tisséo.

Le choix porte sur la motorisation au GNV (Gaz Naturel pour Véhicule) et sur l'expérimentation électrique ; l'aménagement en GNV des sites bus est intégré à cette politique énergétique.

Le développement du GNV : meilleur compromis en termes d'émission de polluants, de consommation d'énergie et de coût global de possession. En fonction de l'essor de la filière de méthanisation des déchets aux niveaux national et régional, une part plus ou moins importante de biogaz pourra être utilisée pour le fonctionnement de la flotte de bus fonctionnant au GNV.

Le niveau de développement du parc bus GNV est lié à des travaux d'aménagements sur les sites bus avec des choix à faire dans les prochaines années.

- Les bus articulés reçus en 2016 sont des bus hybrides diesel-électrique articulés 18 m, (faible émission de bruit aux arrêts et consommation réduite en particulier sur les lignes les plus fréquentées, de type « Linéo ») : Mise en service sur la ligne LINEO 1
- Réception 2017 de 27 articulés
- Réception 2018 21 Mercedes citaro GNV

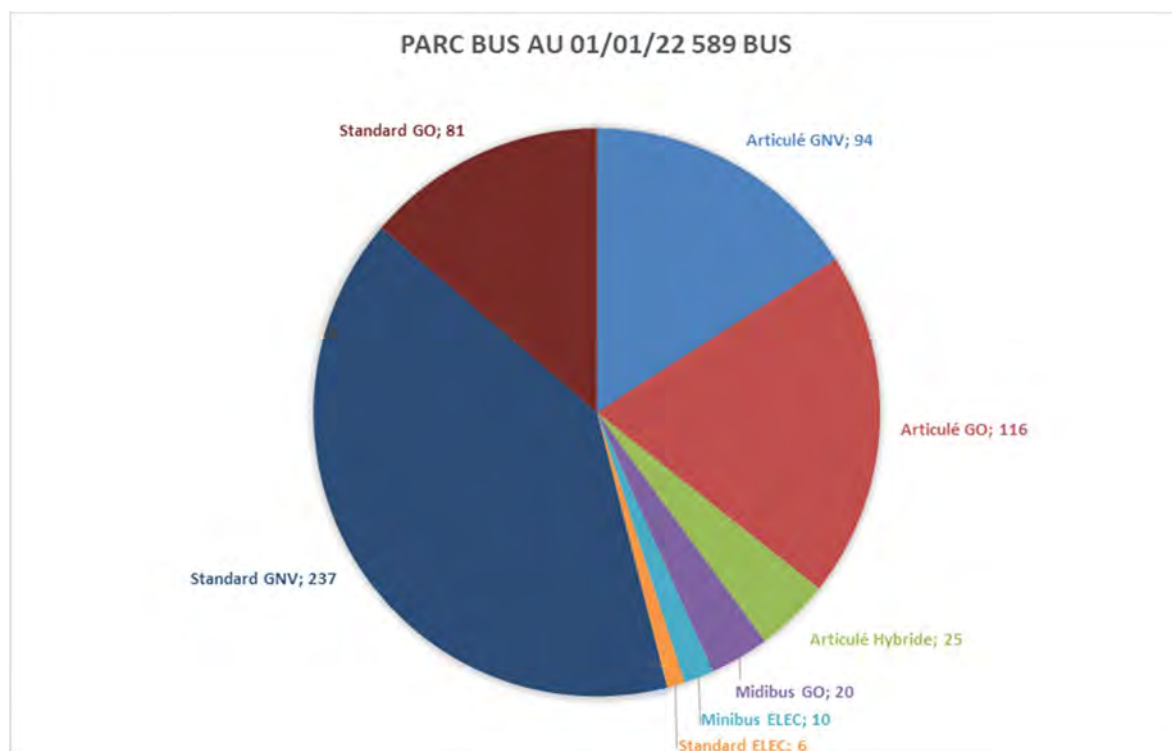
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- A noter : acquisition de 10 nouveaux minibus électriques déployés sur la navette du centre-ville de Toulouse, depuis 2014
- Réception 2019 16 standards GNV Iveco Urbanway, 17 articulés Mercedes Citaro GNV, 6 véhicules standard électriques.
- Acquisition en 2020 de 45 BUS Standards 12M GNV.
- Acquisition en 2021 de 34 standards GNV IVECO URBANWAY et 29 articulés MERCEDES CITARO
- Pour le remplacement des bus diesel qui atteindront sur la période l'âge de réforme à compter de 2022, l'orientation prise aujourd'hui est le GNV.
- Juillet 2017 aménagement du site de Langlade

En 2021 aménagement du site de Colomiers pour recevoir une station de compression et de distribution de GNV permettant le déploiement de la flotte de bus GNV sur les 3 sites bus. Cet aménagement permettra de continuer de déployer le remplacement de la flotte GO par des bus GNV et de ce fait de permettre la transition complète à horizon 2028.

En 2021 levée des contraintes de circulation liées au rapport dit « Mestrel » en raison des évolutions réglementaires en vigueur.

Au 01/01/2022 le parc Tisséo est composé de 589 bus



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- **Expérimentation Hydrogène** : Dans la suite d'un AMI lancé par Toulouse Métropole sur l'installation d'une station de production et de distribution d'Hydrogène vert sur une parcelle proche du site de Langlade, Tisséo Collectivités s'est engagé à acquérir 6 à 8 bus Hydrogène. Tisséo Voyageurs et Tisséo Collectivités se sont associés au projet afin de lancer une expérimentation. Cette expérimentation est en cours d'instruction.
- **Sortie du parc des véhicules** : les bus Diesel et GNV sont vendus dans le cadre de vente aux enchères.

2.1.2. Salariés et services

2.1.2.1. Plan de déplacement Entreprise (PDE) /Mobilité Entreprise référent DRH/Com interne

Tisséo a lancé un Plan de Déplacement Entreprise pour favoriser la mobilité et la gestion des déplacements du personnel. Il doit permettre de favoriser des solutions alternatives à la voiture, notamment de favoriser le covoiturage et de prendre en compte les différents contextes d'accessibilité et les différents publics selon les sites.

A l'issue d'un diagnostic sur l'accessibilité des sites, des groupes de travail avec des salariés ont été constitué (transports en commun, covoiturage, vélo) dans la perspective d'un plan d'action dédié.

Retour sur Calendrier / Actions :

- **Été 2015 : Quizz/salariés déplacements quotidiens**
- **Mars 2016 : 2 ateliers de réflexion sur les freins et motivations à l'usage des modes alternatifs**
- **Janvier 2017 : signature convention avec le SMTC accès au site de co-voiturage**
- **Mars 2017 : opération de sensibilisation auprès des salariés/covoiturage**
- **Information ciblée auprès des groupes de volontaires issus des groupes de travail PDE**
- **Séances d'information sur sites avec Tisséo Collectivités sur sites Colomiers Mesplé Atlanta Langlade**
- **Diffusion d'une plaquette PDE covoiturage/ vélo +Intranet rubrique dédiée**
- **Juin 2017 : réunion vélo avec groupe volontaire**
- **Animation vélo sur sites mai 2018**
- **2018 : intégration des pratiques covoiturage et vélo dans le nouveau guide éco gestes (parution janvier 2019)**
- **2019 avril animations vélos sur les sites**
- **2020 + 2021 Challenge Allons y à vélo**
- **Valorisation des services vélo mobiles ILÔVÉLO de TC sur page intranet**

2.1.2.2. Campagne éco gestes référentes Dominique Montlaur Direction Juridique, Achats, Logistique /Catherine Labroue

Bâtiments et parc de voitures de service

- **Depuis 2015 : opération Eco Print/parc copieurs/imprimantes/fax** : réduction du nombre d'appareils, des consommations d'énergie, des coûts d'impression, modes d'impression plus écologiques,
- **2021 préparation de la relance du nouveau marché (2023) intégrant la maintenance et la location sur un seul marché des copieurs ; suppression du mix copieurs/ imprimantes, uniformisation du parc pour une**

031-253100986-20221021-20221019-3-2B-DE
Date de réception préfecture : 21/10/2022

gestion maîtrisée. A terme, installation de lecteurs de badges sur le parc pour libérer l'impression afin de réduire le volume de copies et renforcer la confidentialité des documents.

- Depuis 2015 : campagne d'information « visuels éco gestes » bâtiments (stickers)
- + amélioration sur sites / récupérateur de piles (batribox), éco guide, harmonisation visuels, info DD sur bonnes pratiques (clim/chauffage/papier...)

Depuis mars 2020 : Mise en place d'un nouveau marché de tri des déchets remporté par EASYTRI, une PME Toulousaine, pour la collecte de :

- Cartons sur le site de Mesplé,
- Bouteilles et canettes sur les sites possédant un restaurant d'entreprise (EASYCUB)
- Papiers sur l'ensemble des sites TISSEO (MODULES PAPIERS)
- Accompagnement de la démarche en actions de sensibilisation des salariés. (Affichage, info salariés régulières sur éco gestes, changement de pratiques de collecte et de tri)
- Rationalisation du parc de voitures de service (organisation, consommation, impact environnement, ...)

- Poursuite de la transition énergétique du parc de voitures de service
- Optimisation du parc et maîtrise des investissements
- Mise en service de flotte mutualisée
- Juin 2017 : expérimentation de 3 véhicules électriques afin d'évaluer les capacités du véhicule avec les besoins au quotidien et les contraintes d'utilisation : 2 ZOE autonomie 250 km ; 1 Partner autonomie 120 km (sur un parc de 200 véhicules)
- Installation de bornes électriques à Mesplé
- Véhicules dédiés services courrier et direction clientèle
- Poursuite du projet en 2018 incluant la baisse de 5% du parc véhicule de service sur 2 ans
- Juillet 2018, 3 véhicules supplémentaires avec mise en œuvre du principe de flotte en libre-service à MESPLE, en contrat Location longue durée
- Juillet 2019 : 5 véhicules électriques supplémentaires
 - Implantation d'une borne double alimentation pour une ZOE et un PARTNER (véhicules mutualisés Garage atelier BASSO CAMBO)
 - Implantation de 3 bornes simple alimentation pour 3 ZOE (1 véhicule pour Temps Réel centre-ville, 1 véhicule pour maîtrise exploitation et 1 véhicule mutualisé LANGLADE)
- Fin 2019 : 8 ZOE (autonomie 250 km) + 3 Partner (autonomie 120 km) / sur un parc total de 199 véhicules, soit 5.8% du parc
- Pour 2020 : 4 véhicules supplémentaires sont intégrés avec la mise en place de bornes de rechargement sur les dépôts de Garossos, Atlanta.
- Parc au 01/01/2022 : 199 véhicules, le parc de véhicules électriques est de 15 véhicules, soit 7,6 % du parc total dont 13 petites citadines (Zoé + e-208) et 2 moyens utilitaires



- Les perspectives : avec la mise en place de la future Zone ZFE à compter du 01/01/2024, les véhicules en Crit'Air 3 ne pourront plus circuler à l'intérieur de cette zone, 59 véhicules tous types confondus au 1er janvier 2024 devront être remplacés.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- En 2022, réduction du parc VL (-8) : Sur le site de Mesplé (suppression de 5 véhicules thermiques Crit'Air 3, remplacement par 3 VL électriques ; Installation de deux bornes de rechargement doubles.
- Poursuite en 2022 du développement du parc des véhicules Electriques (+3) : 2 sur le site de Colomiers, 1 sur le site de Garossos.
- Renouvellement de 3 VL suite fin de contrat de location.
- Fin 2022, 20 à 22 véhicules électriques prévus sur un parc de 191 véhicules.

2.1.2.3. Eco conduite Bus/ Projet de recherche-innovation référent David Gasquet, Direction Technique

Objectif : assister le conducteur dans la conduite économique du véhicule + maintenance.

Il s'agit d'un système (architecture embarquée) ayant pour objectif d'amener le conducteur à un niveau de performances dans la conduite économique du véhicule par une collecte de données permettant d'analyser le confort de conduite et la consommation de carburant par conducteur, par ligne, par type de bus. La méthode repose sur la mise en place par l'EPIC d'un plan d'action / éco conduite en complément des formations existantes / bonnes pratiques conduite raisonnée.

Une expérimentation préalable a été menée avec le système Driver Aid + SAMI de la société Actia sur une vingtaine de bus.

Bénéfices immédiats :

- Identification des besoins en formation à la conduite rationnelle
- Aide à la formation des conducteurs
- A plus long terme : diminution des émissions de CO2, consommation de carburant (objectif de 4% en moyenne)
- Augmentation de la sécurité routière
- Confort des passagers accru
- Diminution des coûts de maintenance

En 2016 : préparation de la consultation pour l'équipement de 358 bus (modèles du parc ultérieurs à 2005).

2017 : Lancement de la consultation. Attribution du marché à la société ACTIA en Décembre.
Lancement du projet le 18/01/18.

En 2018, Déploiement sur 45 bus pour des lignes pilotes : L79 et LINEO1.

Le bilan présenté en Septembre 2019 fait apparaître de bons résultats sur une année incomplète en termes d'économie de carburant : de l'ordre de 5%. Il s'appuie sur une forte implication des équipes concernées.

Les décisions actées sont :

- Equipement des bus Linéo présents au parc : 121 bus à équiper
- Equipement en usine lors de l'achat des bus neufs

En 02/2021, tous les bus LINEO sont équipés du système. Au total, 220 bus sont dotés du système. Le déploiement de l'animation se poursuit par l'encadrement de l'exploitation Bus au fur et à mesure que des lignes de bus disposent de ces bus.

Fin 2021, près de 300 bus sont équipés du système répartis sur les 3 dépôts de bus. Les énergies suivies sont dans l'ordre décroissant de nombre de bus : le GNV et le GO, hybride Go. A noter que l'installation sur les bus Electriques de la navette aéroport est en cours de validation.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Depuis avril 2021, l'ensemble des données collectées par le système sur les lignes Linéos se synthétise sous la forme de scores obtenus par chaque conducteur : score d'économie, score de sécurité et score global. Toutes les données remontent via une plateforme « Myactiafleet » mise à la disposition des encadrants.

Afin d'accompagner ces derniers dans l'animation de la démarche auprès des conducteurs, a été développé un module de formation visant à les familiariser avec le contenu des scores et à analyser les résultats afin de les restituer et de les commenter à chaque conducteur.

Par ailleurs, ces mêmes encadrants ont été formés à l'utilisation de la plateforme Myactiafleet qui leur permet de suivre et d'analyser les résultats de chacun de leur conducteur.

Enfin, tous les résultats de chaque conducteur et de chaque ligne sont consolidés sous la forme de tableaux spécifiques Eco conduite. Ces tableaux sont mis à la disposition des encadrants des conducteurs et intégrés dans les différents tableaux de bord de l'exploitation bus.

2.1.2.4. Intégration de la démarche Développement Durable dans la politique commerciale référent Laurent Lieutaud, Direction Clientèle

Le Développement Durable contribue aux démarches de conquête commerciale.

- **Affichage CO2** sur le réseau Tisséo (plans de réseau, abris bus, voussures bus).
 - **Calcul de l'émission de Co2** du transport dans le calculateur d'itinéraire standard et interactif.
 - **Compensation carbone** des cartes sans contact : participation à « CO2solidaire ».
- Depuis 2015 dans le cadre du le marché des cartes télé billettiques, l'émission carbone du transport des cartes est compensée par une participation de TISSEO à hauteur d'un centime par carte livrée, somme destinée à la participation à « CO2 solidaire », organismes porteurs de projets de compensation carbone reconnu au niveau national GERES.
- 1600 € HT pour l'année 2020 (en2019 : 2100 € ; depuis 2015 : 11 038€)
- L'ensemble des supports des cartes Tisséo Voyageurs est concerné : cartes pastel, pass tourisme, mon Toulouse, mon Toulouse sénior – OPERATION TERMINEE FIN 2021 et NON RECONDUITE DANS LE NOUVEAU MARCHE
- Distribution gratuite **d'ampoules leds** dans le métro/partenariat par la société CTR-OFEE,décembre 2017
 - **Recyclage** des protèges-cartes dans les agences commerciales
-
- **Campagnes conquête automobiliste,2020**
 - Campagne P+R campagne de conquête multimodalité,
 - Tisséo votre partenaire déplacements / plaisirs de l'été
 - Campagne à destination des touristes
 - Accompagnement évolutions lignes de bus, valorisation du réseau auprès des prospects
 - Opération vélo Strida à gagner pour les nouveaux abonnés
 - Campagne serein / sereine
 - Animation annuelle du programme de fidélité /Calendrier de l'avent Clubéo

 - **A noter sur l'année 2021**
 - Clubéo : Opération Made in ICI : valorisation des enseignes et fabricants de l'agglo
 - Campagne Re-vivez l'instant T



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Valorisation certification qualité AFNOR
- Courrier de conquête nouveaux arrivants
- Courrier de conquête personnalisé par entreprise à destination des salariés (Remplacement stand entreprise par fiche mobilité envoyée avec bulletin de salaire) (ALTEAL, CAPIO, SAFRAN)
- Campagne retrouvailles (déconfinement)
- Campagne conquête avec le DD comme axe/novembre 2021 : « Continuons à avancer ensemble pour l'environnement/le climat

- **Dématérialisation :**

En 2020, Tisséo Voyageurs a continué à compléter ses services dématérialisés en fusionnant l'application Pass easy (lecture et rechargement de carte pastel avec son smartphone) avec l'application Tisséo et ouvert ce service au porteur d'iPhone. Ce service permet de limiter les déplacements, d'inciter à l'usage des transports en commun par un accès simplifié aux services de vente.

Sur l'année 2021, plus de 652 000 transactions réalisées à distance (352 000 sur le service de rechargement de carte et 300 000 sur l'application Ticket easy), soit près de 8.4% des recettes réalisées avec les applis (5,5M€ HT réalisées sur les applications pour 60M€ HT de recettes commerciales sur l'année 2021).

Sur la même période, les clients ont utilisé les services proposés sur l'e agence, dont celui de la mise à jour de droits à réduction. Près de 11 000 mises à jour de droits réalisées, soit autant de déplacements non réalisés par la clientèle dans les agences commerciales

2.1.3. Achats et Process

2.1.3.1. Mise en place d'une politique achats durables / clauses environnementales référente Catherine Barcelos, Direction Juridique, Achats, Logistique

Véritable levier en matière de Développement Durable, notre politique achats durables permet de poursuivre une logique qui lie les clauses d'insertion mis en œuvre en 2010 dans les marchés publics et les **critères et de clauses environnementales instaurés en 2014**.

- 62% en 2021 des marchés ont des clauses ou des critères environnementaux. (56% en 2020, 55% en 2019, 66 % en 2018, 54 % en 2017).
- **Indicateur achats responsables**

Nombre de marchés attribués	Nombre de marchés avec critères environnement	Nombre de marchés avec clauses environnementales	Part de marchés avec achat durable
410	27	227	62%

- **La réduction des consommations d'énergie** reste un axe prioritaire et le critère le mieux adapté à nos familles d'achats.
- **Mise en place des Contrats de Performance énergétique (CPE)** cf. ci avant.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- La réduction de l'impact carbone est intégrée dans les marchés et dans le choix des offres (cycle de vie des produits).
- **Marché Electricité / Part Energie verte** : passation d'un marché global de fourniture d'électricité, sur ce dernier marché Tisséo a souscrit à des « KWh Equilibre ».

Il s'agit d'un contrat pour lequel Tisséo participe à hauteur de 50% de ses consommations à l'engagement d'EDF de réinjecter cette part en quantités égales sous forme d'énergie verte (EV).

- **Marché Gaz**

La fourniture de Biogaz est comprise dans le marché pour pouvoir répondre à l'obligation réglementaire d'injection d'une part de biogaz à hauteur de 30% en 2023 et 2024.

- **Espaces verts et système d'arrosage du Tramway**

Après la mise en place d'un désherbage sélectif en avril 2017, la prestation de désherbage a évolué en une prestation mécanique par scarification suivie d'un regarnissage depuis avril 2018.

Un ajustement des temps d'arrosage selon les relevés de la station météo a été mise en place.

Un diagnostic du système centralisé d'arrosage automatique a permis des actions correctives allant dans le sens d'une consommation d'eau raisonnée.

Projet de CPE sur la relance de 2022

▪ **Véhicules propres**

Dans le cadre du nouveau marché de service affrété Ceinture Sud, les 14 bus de cette ligne seront en GNV et une station d'approvisionnement sera construite sur le dépôt du prestataire pour une mise en exploitation prévue au plus tard en aout 2021.

• **Hydrocurage et traitement des hydrocarbures**

Le volume annuel en 2019 de déchets en retraitement était de 444 tonnes dont 76% associé au traitement des hydrocarbures par les séparateurs.

Le nouveau marché comprend un Contrat de Performance Energétique avec engagement de résultats visant à réduire le volume de déchets générés, notamment les quantités d'eau mélangées à des hydrocarbures avec des solutions techniques adaptées : camions tri-compartmentés à cuves basculantes, etc.

Le titulaire s'est engagé à une réduction de 30% du volume des déchets annuels à horizon 2023 ou 2025. En cas de non-respect, le titulaire prendra à sa charge l'ensemble des frais de retraitement des volumes au-delà des quantités contractuelles pour chaque site.

• **Nouveau marché : Coursiers à vélo**

Depuis fin juin 2021, la société « Les Coursiers toulousains - Applicolis » a été retenue pour assurer les livraisons de colis des titres de transport à destination des entreprises du territoire.

Fondée en 2016, AppliColis est une société qui intervient sur les domaines de la logistique urbaine, le transport écologique, et plus particulièrement sur la cyclo-logistique. La cyclo-logistique, c'est quoi ?

La cyclo-logistique est l'art de déplacer des marchandises à vélo. Pour cela, ils sont équipés de trois types de véhicules : le vélo-cargo bi-porteur (jusqu'à 80kg), le vélo-cargo tri-porteur (jusqu'à 150kg), le remorque vélo (jusqu'à 250kg).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Tout au long de la journée, les 25 salariés traversent la ville pour collecter et livrer tous types de marchandises en une heure ou sur rendez-vous, sur des créneaux précis.

Sur 6 mois de marché, on compte 65 courses à vélo pour livrer les titres TISSEO de manière plus écologique et sportive !

▪ **Réutiliser / réparer : repousser l'obsolescence, utilisation de pièces reconditionnées**

Utilisation de pièces reconditionnées

Dans le cadre du marché « Entretien du parc de pneu bus », le fournisseur s'est engagé sur des taux de rechapé (process du rechapage : recyclage des pneus par le remplacement sur la carcasse du pneu de la bande de roulement ou les flancs) et recreusé (augmente la durée de vie du pneu et réduit la consommation du carburant).

Le rechapage a un impact sur le développement durable en donnant une seconde vie aux pneus.

En 2020, les pourcentages de ces types de pneus utilisés sont de 8 % pour les recreusés et de 17% pour les rechapés.

En 2021, les pourcentages de ces types de pneus utilisés sont de 10 % pour les recreusés et de 19% pour les rechapés.

L'utilisation de pièces détachées reconditionnées est également encouragée à travers les contrats de fourniture de pièces pour la maintenance des véhicules. Exemples :

- Le marché ALSTOM pour le tramway comporte ce type d'option
- Les détecteurs de fumée installés dans les rames de Métro sont changés à neuf au cours d'une maintenance préventive. Ils sont récupérés par le mainteneur et reconditionnés pour être utilisés lors de maintenance curative.

Repousser l'obsolescence et la fin de vie des équipements :

En collaboration avec les fabricants et intégrateurs, des expertises sont régulièrement effectuées par TISSEO sur des systèmes ou des équipements de véhicule (Métro, Tramway) afin de prolonger la durée de vie initiale de tout ou partie du système dans le respect de normes sécuritaires.

En 2021 :

- Le système d'ouverture des rames de Métro. Une étude est en cours pour rallonger la durée de vie de 80% de pièces de 30%
- Automatismes du système de freinage des rames de Métro : Une expertise étudie la pertinence du remplacement de l'ensemble des cartes électronique. Les cartes non remplacées pourraient voir leur durée de vie rallongées de 30%.

▪ **Coût global d'acquisition / d'utilisation**

D'une manière générale, une dynamique est engagée sur les aspects de coût global d'acquisition/d'utilisation en tenant compte des consommations d'énergie en lien avec les grands investissements à venir sur la durée du contrat.

▪ **Responsabilité sociétale**

Les fournisseurs de vêtement et chaussures de travail pour le personnel technique ont rédigé avec leurs sous-traitants un code de conduite pour le respect des droits de l'Homme.

▪ **Restauration**

Un nouveau prestataire assure la restauration sur nos sites depuis juillet 2020 avec les engagements sur différents volets :

Approvisionnement :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Achats locaux : 50 producteurs locaux identifiés dans un rayon de 150km autour des sites TISSEO
- Appui de l'association Produits sur son 31
- Distinction La Ferme Coralys : engagements qualitatifs envers les producteurs, les clients et les collaborateurs Newrest
- Viande bovine : 90% d'origine française (Bousquet, Maison Lascours)
- Veau / porc : 80% d'origine française
- Volaille : 100% de volaille française – 80% mini Les Fermiers du Gers

Produits frais :

- Produits frais : 100% pain « Les boulangers toulousains »
- Fromages et laitages : 100% frais
- Fruits : 100% fruits en corbeille frais, 90% des fruits en salade de fruits sont frais et coupés sur place
- 1 poisson frais par semaine

Actions contre le gaspillage :

- Assiette No Gaspi / Menu P'tit Malin : invendus proposés le lendemain à des prix plus bas

Eco-geste des bouteilles et canettes sur tous les sites de restauration

▪ **Reprise de matériel informatique Tisséo : Convention avec l'association Envie**

- **A noter, Marché nettoyage de bureaux** ; depuis 2017, les horaires en journée sont privilégiés pour le nettoyage de bureaux des sites ; cette évolution a été menée dans le cadre d'un groupe de réflexion interne et externe à l'entreprise.

2.1.3.2. Process eau/Optimisation gestion de l'eau référent Didier Rolland, direction Technique

- Avril 2015 : étude multi sites Effia Synergies (diagnostic du cycle de l'eau, préconisations d'optimisation/arrosage du tramway et lavage du matériel roulant)
- Juin 2015 : marché d'hydrocurage des séparateurs/débourbeurs, variante environnementale (100 m3 d'eau économisée environ/an) /réduction volume de déchets 30 à 50 t par an
- 2015 Un contrat de performance énergétique inclus dans le marché de maintenance des tunnels de lavage du matériel roulant, avec objectif de 5% d'économies et intéressement du prestataire à la performance.
- 2016/17 : diagnostics des tunnels de lavage, préconisations à établir pour 2018
- 2016/17 : Garossos remise en fonction station de recyclage eaux de lavage
- 2018 : Remplacement des tunnels de lavage du site d'Atlanta
- 2019 : Aménagement machine à laver GAT pour rames 52 mètres (Tisséo Ingénierie)
- 2021: mise en place de compteurs sur lavage et suivi des consommations en fonction du nombre de cycles de lavage

2.1.3.3. La gestion des déchets d'exploitation référents Bérengère Bernadac Quesnel/ Marine Lafon, Sécurité Transport Environnement Sites

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Gestion des déchets d'exploitation : optimisation sur site / sensibilisation salariés / harmonisation des consignes de tri.

Le service Sécurité Transport Environnement Sites (STES) assure **le suivi et la traçabilité des déchets industriels générés par les activités de maintenance de l'ensemble des sites TISSEO.**

Les activités de Tisséo Voyageurs génèrent 2 types de déchets : des déchets dangereux (DD) et des déchets non dangereux (DND).

Tisséo Voyageurs en tant que producteur de déchets est tenu d'en assurer ou d'en faire assurer l'élimination dans des conditions n'engendrant pas de nuisances pour la santé et l'environnement (Art. L.541-2 du Code de l'Environnement). Il est responsable de ses déchets jusqu'à leur élimination, et doit pouvoir justifier de leur destination finale à la demande de l'administration.

Dans ce cadre, le service STES :

- Est l'interlocuteur privilégié des titulaires des marchés en charge de l'enlèvement des déchets et s'assure de leur bon déroulement.
- Vérifie les autorisations nécessaires à la cession de ses déchets auprès des prestataires d'enlèvement et de traitement (récépissé de déclaration d'activité de transport de déchets dangereux et non dangereux, de négoce et courtage, récépissé de déclaration, arrêté d'autorisation d'exploiter, ...).
- Détermine pour chaque déchet, la codification nomenclature déchet ainsi que la dénomination ADR (Accord européen relatif au transport international des marchandises par route), le cas échéant.
- Établit des fiches d'identification déchet (FID) pour chaque déchet afin d'obtenir les certificats d'acceptation préalable (CAP) et s'assure de leur renouvellement annuel.
- Contrôle que les déchets répondant à la réglementation sur le transport des marchandises dangereuses (ADR) disposent des contenants agréés correspondants (certificats d'agrément à l'appui).
- Recueille l'ensemble des bordereaux de suivi des déchets (BSD) initiaux transmis par les sites, les bons d'enlèvement, les contrôle, les pré-enregistre, réceptionne les BSD finaux attestant du traitement des déchets.
- Tient à jour un registre chronologique où sont consignés tous les déchets sortants (un registre par site et par catégorie de déchets, déchets dangereux et déchets non dangereux).
- Assure l'archivage de l'ensemble de la documentation (registres au moins trois ans et les BSD cinq ans)
- Informe des écarts constatés les parties concernées (prestataires ou sites Tisséo).
- Assure la veille réglementaire sur le processus de gestion des déchets

La loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte encourage la lutte contre les gaspillages, la réduction des déchets à la source, leur tri et leur valorisation.

Dans le prolongement de cette loi, Tisséo répond également aux exigences du décret n° 2016-288 du 10 mars 2016 faisant obligation de trier à la source 5 flux de déchets : papier/carton, métal, plastique, verre et bois afin de favoriser la valorisation de ces matières.

Une collecte spécifique est dédiée aux déchets de papiers de bureau et de restauration (bouteilles plastique et canettes).

Pour le site de Langlade (soumis à Autorisation), une déclaration annuelle des déchets dangereux est réalisée via l'application GEREPE (outil d'interface entre l'industriel et la DREAL) pour recueillir les informations de déclaration annuelle.

Les restaurants d'entreprises et le service médical (DASRI – déchets d'activités de soins à risques infectieux) sont inclus dans cette gestion des déchets.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Pour les restaurants d'entreprise, cela inclut les huiles de fritures, l'entretien du bac à graisse, l'obligation de tri à la source et de valorisation organique des biodéchets (circulaire du 10 janvier 2012 relative aux modalités d'applications de l'obligation de tri à la source et de la valorisation organique des biodéchets par les gros producteurs) est prise en compte mais les restaurants d'entreprise sont en deçà des seuils. Ils doivent justifier annuellement auprès de Tisséo Voyageurs de leur volume de déchets. Une veille réglementaire est cependant assurée afin d'anticiper et respecter nos obligations à venir. En effet, en 2024, la collecte séparée des biodéchets deviendra obligatoire pour tous, quel que soit le volume produit. Cette mesure de la même loi du 10 février 2020 est une transposition de la directive cadre européenne sur les déchets révisée en 2018 (UE 2018/851).

Pour conserver l'historique, l'année 2019 a été impactée par le **nouveau règlement du service public de gestion des déchets de Toulouse Métropole**

imposant la réduction de nos conteneurs « assimilés aux ordures ménagères ». Sans respect de ces nouveaux seuils, Tisséo Voyageurs devra organiser par ses propres moyens la prise en charge de ces déchets.

Les sites disposent d'aire de déchets pour les déchets de maintenance et de zone de collecte pour le ramassage des « déchets assimilés aux ordures ménagères ».

Définition d'ordures ménagères (OM) : Déchets issus de l'activité domestique des ménages, pris en charge par les collectes usuelles ou séparatives. S'y ajoutent les déchets non ménagers collectés dans les mêmes conditions (déchets produits par les artisans, les commerçants, bureaux, ...) appelés déchets assimilés.

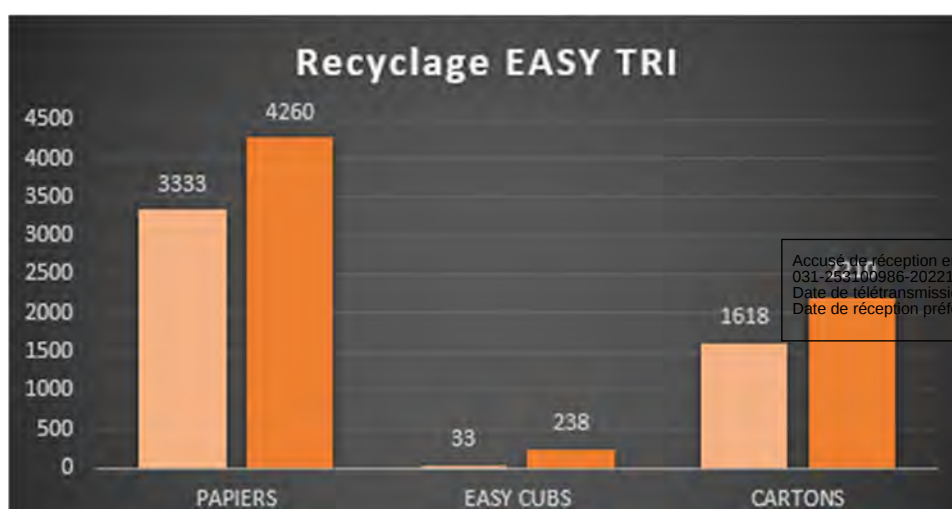
Ces déchets ne peuvent pas être entreposés dans les bennes des aires de déchets car il s'agit en grande majorité de déchets putrescibles qui sont formellement interdits sur les aires.

Pour cela, un état des lieux de l'ensemble des sites y compris le siège social a été réalisé afin de déterminer les sources d'approvisionnement en déchets, la nature des déchets pouvant s'y retrouver.

Dans ce cadre, les actions suivantes ont été réalisées :

- Optimisation du nombre de conteneurs par site avec identification de chacun (code barre établi par Toulouse Métropole).
- Identification des sources d'approvisionnement (service de nettoyage des bureaux, services de restauration, distributeurs de boissons chaudes et fraîches).
- Réalisation de consignes à l'attention des prestataires de nettoyage et des services restauration afin de rappeler le respect du tri des déchets valorisables et non valorisables sur les sites.

Afin d'améliorer la gestion des déchets de bureaux valorisables (papier, canettes, bouteilles plastiques, ...) et ainsi diminuer les déchets pouvant se retrouver dans les conteneurs un nouveau marché a été mis en place en 2020 remporté par la société EASY TRI.



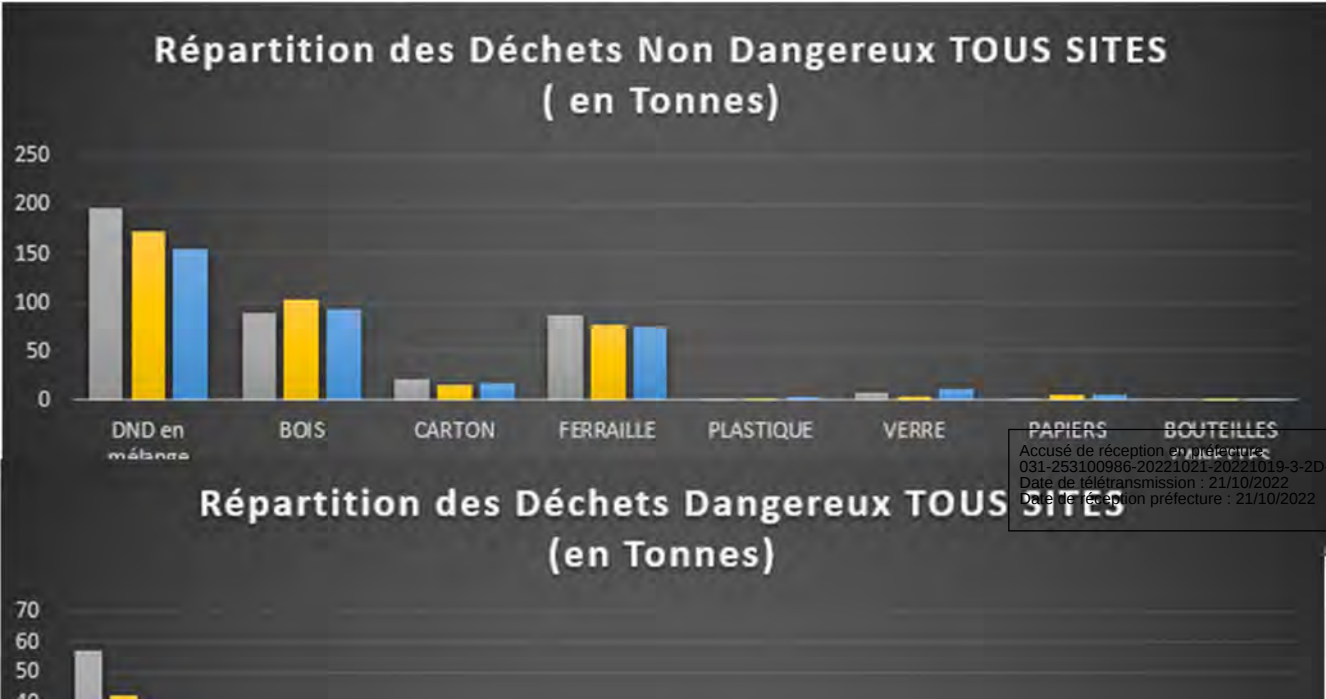
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Les économies générées par ce tri à la source et au recyclage associé depuis le début du marché en appliquant la méthode BILAN CARBONE, écoemballage et Green peace représente :



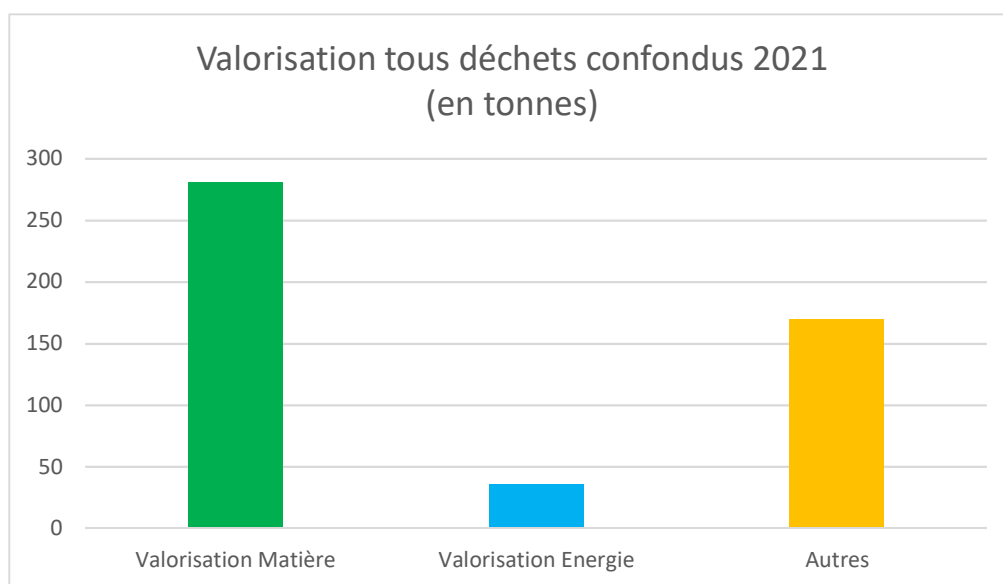
Concernant les déchets de maintenance tous sites confondus,

Les déchets de maintenance, tous sites confondus :



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

L'ensemble des déchets est collecté par des entreprises agréées et le tri à la source nous permet de valoriser en 2021, 65% de nos déchets dont 58% en valorisation matière (recyclage) et 7% en valorisation énergétique (incinération et récupération de la chaleur).



En 2021, nous avons pu récupérer un montant de 22 140,81€. Ce montant est principalement dû au rachat des batteries usagées au Plomb et de la ferraille mais également des matières telles que le papier, le carton et le plastique.

A noter : L'année 2020 a été marquée par la fuite de gazole survenue en juillet sur le site d'Atlanta. De nombreuses actions ont été menées pour maîtriser les risques industriels et environnementaux engendrés :

- Installation d'un barrage au niveau de l'Hers pour récupérer le gazole perdu,
- Prélèvements d'eaux au niveau de l'Hers, de la nappe, des puits des particuliers, du réseau d'eau pluviale afin de surveiller la propagation et d'en analyser les impacts.

031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de réception préfecture : 21/10/2022

➤ Travaux de rénovation et d'étanchéité déclenchés et réalisés en mesure conservatoire.

Un plan de gestion a été établi afin d'assurer une surveillance de la pollution et d'engager des travaux de dépollution en 2021.

Aucun impact environnemental n'a été constaté à ce jour (pas d'augmentation de la mortalité piscicole, ni de détérioration de la qualité nutritive de l'eau, ni d'impact sur la potabilité des eaux des puits du voisinage). Ce risque industriel est aujourd'hui maîtrisé.

Depuis le début du sinistre le service STES réalise un suivi régulier auprès de la DREAL.

2.1.3.4. Biodiversité : Implantation de ruches, et végétalisation du patrimoine foncier,

Biodiversité : Installation de 5 ruches sur le site de Mesplé, projet salariés, pilotage DD/RSE

- **Ce projet est lauréat des trophées de l'innovation** 2019 à destination des salariés, prix Développement Durable. Ces trophées ont impulsé une dynamique forte de projets portés le personnel en faveur de la protection de l'environnement.
- **Biodiversité et solidarité** : Ce projet offre un toit aux abeilles et aide également au développement des apiculteurs locaux.
- En effet, un partenariat a été créé avec l'association « Abeillement Vôtre », sélectionnée pour la prise en charge de l'installation et de l'entretien du rucher,
 - L'association « Abeillement Vôtre » mène des actions de protection de la biodiversité et de sensibilisation au développement durable. Les ruchers de l'association sont répartis dans la métropole toulousaine.
 - L'installation a été finalisée en juin 2020 (construction des ruchers et mise en place de l'essaim.)
- **Le site de Mesplé** est particulièrement adapté pour l'installation de ruches car dispose de grands espaces verts avec une gestion éco responsable (désherbage manuel, zones de tontes réduites...) mise en place dans le cadre de la démarche Développement Durable de Tisséo Voyageurs.
- Le rucher est positionné en périphérie du cheminement piéton reliant les bâtiments à la passerelle, à l'abri de l'éclairage du parking.
- Le rucher dispose d'une enceinte de 2 m de hauteur équipée de brise-vues et d'ouvertures en plexiglass pour permettre l'observation en préservant la tranquillité des abeilles.
- **La sensibilisation** : organisation de visites du rucher, expositions, projet fédérateur et retours des salariés positifs. Informations régulières sur la vie de la ruche, communication interne, site intranet.
- Le rucher est également valorisé auprès des visiteurs (affiche, flyers dans le hall d'entrée) et a pour vocation de permettre des actions à visée pédagogique sur la protection de l'écosystème dans le cadre des actions socio-éducatives menées auprès des jeunes publics.
- Suivi et animation du projet par une équipe de salariés et service Développement Durable.
- Le miel produit est destiné à des actions de communication interne et externe
- **Projet 2022** : mise en place d'un sentier pédagogique



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Référents Philippe Tarlier, Sabine Llido, Direction Juridique, Achats, Logistique



Accusé de réception en préfecture
031255110098612022102120221019
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

en exploitation 52m, générant à la fois une augmentation non proportionnelle de la consommation électrique et de l'usure des freins. Une réflexion sur la suite à donner est en cours.

Une homologation de nouveaux couples disque/plaquette de frein a démarré avec pour objectif une réduction de l'usure des freins ainsi que des poussières qu'ils génèrent en commençant par le VAL 206.

Une modification sur la gestion du freinage électrique VAL 206 est en cours de négociation avec le concepteur de la chaîne traction.



2.1.4. Communication et sensibilisation des salariés, référents Catherine Labroue/com interne

Ce point est déterminant pour une bonne compréhension et appropriation des enjeux liés au développement durable par les salariés.

Le principe est d'utiliser l'ensemble des supports de communication interne pour informer et sensibiliser les salariés de l'actualité de Tisséo dans ce domaine (actions, projets, retours d'expérience, témoignages).



Cette communication s'entend de manière régulière et multi supports.

- Création de pages Développement Durable sur intranet / actualisation en 2018.
- Intégration de rubriques RSE : lutte contre le harcèlement et le sexisme, Ethique et Laïcité en 2019
- Chroniques régulières dans tous les supports de communication interne (Entre les Lignes, Fil du réseau)
- Création d'un format spécial pour information sur les bonnes pratiques/ DD via messages électroniques (20 infos DD en 2021) ; ce format permet de produire de l'information dédiée aux salariés en fonction des actions menées notamment sur les écogestes, nouveaux projets, information actualités Développement Durable.
- Création d'une charte graphique éco gestes (réactualisation en 2019)
- Parution d'un Eco guide 2019 (réédition version 2015).

2.1.5. Infrastructures/Perspectives

Apport d'expertise dans le choix par Tisséo Collectivités des options énergétiques, orientation pour les futurs projets (Tram, téléphérique ou de Téléo, 3ème ligne).

Contribution de l'EPIC dans le cadre de la Commission Climat Energie CLAIRE qui peut être saisie pour avis sur le bilan énergétique de chaque nouvelle infrastructure et dans la perspective à terme d'une cartographie énergétique des infrastructures.

Le projet du téléphérique urbain Téléo s'inscrit pleinement dans le cadre de la transition énergétique et contribue à la réduction des émissions de gaz à effet de serre. Motorisation 100 % électrique, système unique de freinage, encombrement minimum et limitation des impacts au sol, infrastructure silencieuse, cabines passives, c'est-à-dire sans motorisation).

- P+R : équipements des P+R en bornes électrique pour le rechargement des véhicules privés.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Amélioration de la performance du Tram, traitement de la vitesse commerciale dans améliorer les performances énergétiques

2.2. Les engagements sociétaux, une organisation responsable, une éthique partagée avec les parties prenantes. (Notion de réseaux, sphère d'influence)

La responsabilité sociale et sociétale de Tisséo se traduit prioritairement au sein de Tisséo dans les domaines suivants :

- Accessibilité du réseau
- L'Education à la mobilité, « Tisséo entreprise citoyenne »
- Plan handicap en interne DRH
- Les autres politiques RH : mobiliser toutes les compétences.
- Le contrat de génération : plan jeunes et plan seniors
- L'égalité professionnelle Hommes / Femmes
- Le plan d'action lutte contre le sexisme et harcèlement dans les transports en commun
- La politique achats durables et responsables

2.2.1. Accessibilité, « Une mobilité pour tous » Marie Fourcade/Philippe Bourbon, Direction Clientèle

L'accessibilité fait preuve d'une appropriation de plus en plus marquée à Tisséo Voyageurs avec une dynamique liée à la prise en compte des parties prenantes : relations renforcées avec les associations concernées (CARUT), les partenaires locaux, et la synergie d'une complémentarité des actions des coordonnateurs accessibilité des deux entités TISSÉO COLLECTIVITÉS et TISSEO VOYAGEURS.

Le pilotage des actions est réalisé en cohérence avec les décisions de la Commission d'accessibilité des élus de TISSÉO COLLECTIVITÉS.

Un contexte réglementaire et législatif exigeant : les suites de la « loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées », l'« ordonnance du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées » et ses décrets d'application, pris en compte dans toutes ses dimensions, avec notamment le SDAP et l'Ad'AP déposés en préfecture le 25 septembre 2016 par Tisséo Collectivités.

Une prorogation des délais d'exécution du SDAP pour la mise en accessibilité des arrêts de bus accordée sur 2019 compte-tenu de l'engagement clair de Tisséo dans l'amélioration constante de l'accessibilité de ses équipements et ses services.

TISSÉO VOYAGEURS participe à la diffusion d'une culture de l'accessibilité et à la prise en compte du handicap grâce aux leviers suivants :

- **Une prise en compte du handicap** le plus en amont possible des projets : travail des équipes de Tisséo Voyageurs depuis 2019 sur les projets 3^{ème} ligne de métro, téléphérique, nouveau système de gestion des parkings relais, renouvellement des distributeurs de titre de transport, nouvelle signalétique pour l'information dynamique des quais de station de métro.
- **Un réseau structurant 100 % accessible** : modes lourds Métro, Tram et lignes spécifiques (Linéo, navette aéroport et navette centre-ville) 100 % accessibles aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR).
84 arrêts de bus supplémentaires rendus accessibles en 2021.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- **Un parc Bus 100 % accessible** aux utilisateurs en fauteuils roulants et aux déficients visuels et auditifs (information visuelle et sonore embarquée) depuis fin 2014.
- **Des systèmes de communication commerciale et des outils d'information adaptés** aux PMR, avec
 - o L'accès à Allô Tisséo via une plateforme de traduction en Langue des signes française ou Transcription écrite simultanée pour les personnes sourdes, malentendantes ou ayant des difficultés d'élocution.
 - o Un accès simplifié à l'information sur des lignes sélectionnées par l'utilisateur pour être informé des perturbations en temps réel.
- **Un calculateur d'itinéraire PMR** intégrant l'usage des ascenseurs sur le site Tisséo depuis fin 2014.
- **L'accessibilité des arrêts bus /tram et la disponibilité des ascenseurs** du métro consultables sur le site Tisséo depuis 2014, et, depuis novembre 2015, sur l'appli Tisséo. **La disponibilité des escaliers mécaniques est intégrée sur ces mêmes outils digitaux depuis 2021**, à l'occasion des travaux qui ont eu lieu sur la station de Ramonville.
- **Un suivi du plan d'actions** adapté et spécifique par handicap (dont les handicaps mentaux)
- **Un dialogue constructif et proactif** avec les associations concernées ; intervention en amont des projets, conception et suivi des actions.
- **Travail avec les partenaires institutionnels** (ville, métropole...) : partage de données / mise en commun d'informations accessibilité des arrêts de bus dans open data Ville de Toulouse, recherche de synergie et d'optimisation.
- **Communication commerciale** : des campagnes de communication grand public et des campagnes de valorisation des avancées en termes d'accessibilité.
 - o Novembre 2017 pour le lancement de « mon métro d'image en image » et de l'appli eô pour rendre autonomes des personnes en situation de handicap non visible.
 - o Salon Autonomic Sud, mars 2019, et Festival Handdifférence, Juin 2019 : présentation du jeu de cartes « mon métro d'image en image »
 - o Campagne « La carte Pastel se met au braille », septembre 2019
 - o Journées Ville et Handicap, Novembre 2019 : mise à disposition du public d'un abri sensoriel en test dans la station de métro Marengo SNCF

Bilan 2021

- Bien que le Schéma Directeur d'accessibilité programmé (ou SD'AP) soit officiellement arrivé à son échéance, la démarche de mise en accessibilité des arrêts se poursuit de manière continue à chaque évolution ou création d'une ligne de bus (ex : projets LINEO 10 et 11).
 - o Une expérimentation de quai modulaire a été menée en novembre 2021 sur la gare bus de Jean d'arc. L'ensemble des quais seront mis en accessibilités grâce à cette solution fin 2022.
 - o Sans attendre la reprise de l'Agenda accessibilité programmé (ou Ad'AP) en 2022 avec la remise à niveau des ascenseurs et de l'éclairage des stations historiques de la ligne

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

A, la rénovation des escaliers mécaniques sur la ligne B a été effectuée sur la station Ramonville (Ligne B) et se poursuivra en 2022.

- Pour répondre aux obligations légales incombant aux Etablissements recevant du public (ou ERP), le Registre d'accessibilité du métro, des agences commerciales et des parking relais en silo est disponible depuis le printemps 2021 sur le site Internet Tisséo.
- Afin d'améliorer le parcours des personnes en situation de handicap visuel dans la station Jean Jaurès, et notamment la correspondance ligne A et ligne B depuis le projet DOCA, des ateliers opérationnels fin 2021 et ont permis d'identifier :
 - o Les bandes podotactiles à restaurer et à ajouter
 - o Les contenus de l'audiodescription de la station à mettre à jour
 - o Les éléments sécuritaires manquants
- En ce qui concerne la sensibilisation de la clientèle Tisséo, les adhésifs ronds en amont et aval des portiques PMR du métro ont été remplacés par un habillage bleu plus solide, afin de rendre plus visible le public prioritaire pour utiliser ce passage. L'ensemble des stations ont été équipées en novembre 2021.
- Dans le cadre des Grands Projets, les équipes Tisséo Voyageurs ont fortement collaboré lors de l'organisation des ateliers avec les associations (Téléo, 3^{ème} ligne de métro, nouvelles rames de tramway). Cela contribue au bon respect des normes accessibilités dès la phase d'élaboration et de prototypage.
- Les formations « accueil des personnes en situation de handicap » sont intégrées aux formations initiales de l'ensemble du personnel en contact avec la clientèle et l'ensemble du personnel présent dans l'entreprise avant cette intégration a été formé.
- La démarche Qualité intègre des indicateurs Accessibilité dans ses suivis. Complétés par les réclamations clients et les audits externes (ex : Cridev2020 pour « Destination pour Tous » de Toulouse Métropole), ces retours terrains permettent d'établir un plan d'actions correctives qui concernent l'ensemble des corps de métiers de l'entreprise (information voyageur, patrimoine, équipement, ...).

Au quotidien, le handicap est pris en compte dans tous les services : RH, Sécurité, Patrimoine, Clientèle, Maintenance et Exploitation.

2.2.2. L'Education à la mobilité et actions socio-éducatives « Tisséo entreprise citoyenne »

Actions socio-éducatives dans le cadre des actions de partenariats avec le secteur éducatif et associatif / référent François Perez, Communication interne

Le pôle actions socioéducatives a poursuivi les objectifs suivants :

- Permettre un accès égalitaire aux transports sur l'ensemble du territoire
- Entretenir un climat serein entre le personnel Tisséo et les clients
- Favoriser le partage des espaces de transports entre l'ensemble des voyageurs

Approuvé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Plusieurs actions ont été menées en vue d'atteindre les objectifs d'éducation à la mobilité auprès des scolaires : prévenir les violences et incivilités, travail sur le respect, discriminations en lien avec les agents de 1^{ère} ligne qui participent à ces actions (200 agents concernés en 2021 (conducteurs, agents de prévention, agents vérificateurs)

Le programme des actions socioéducatives au sens large touchent **11 900 jeunes dont 8 310 scolaires en 2021 pour 36 établissements scolaires et 3 590 jeunes dans le cadre d'autres partenariats ou actions (associations, instituts spécialisées, cirque de Noël ...).**

Pour les **scolaires dans le cadre de la convention Education Nationale** :

- **L'éducation à la mobilité auprès des scolaires de moins de 12 ans : près de 2010 enfants** accompagnés dans ce dispositif inscrit dans le programme scolaire des Cm1-Cm2

En 2021, développement des outils d'éducation à la mobilité :

- **La sensibilisation du public scolaire (collégiens et lycéens)** au civisme, à la sécurité et au partage des espaces de transport : 36 établissements concernés par ce dispositif en 2021, soit **plus de 6 300** élèves touchés.
Sensibilisation à l'usage des gestes barrières à l'aide d'une vidéo d'animation à destination des associations et établissements scolaires.

La thématique des rapports hommes/femmes est abordée de façon systématique dans le programme d'action d'éducation à la mobilité auprès des scolaires et fait également l'objet d'actions spécifiques :

Pour **2021, 1 470 jeunes** ont été concernés par des actions pédagogique ciblées sur la thématique du harcèlement sexiste/sexuel sein de collèges et lycées du PTU

- Sensibilisation aux rapports garçons/filles dans le transport + transport scolaire (violences, harcèlement)
 - Incitation à signaler les faits par explication de la procédure
 - Contribution aux actions de promotion de la mixité développées par l'Education nationale (thématiques de cohabitation fille/garçon dans les espaces de transport)
 - Soutien du sport féminin auprès des plus jeunes y compris dans des disciplines supposées masculines (foot, rugby, boxe, ...)
 - Soutien associations socio-éducatives
Convention Education Nationale
- Utilisation du dispositif « le métro d'images en images » auprès du public primo arrivant et des Instituts médicaux éducatifs(IME). **60 enfants sur 6 structures différentes**

En 2021, développement et utilisation des outils :

- Autour de prévention routière :
 - Finalisation de la réalisation d'un jeu de simulation Tram.
 - Pour les Classes de 4^{ième} création d'un outil pédagogique concernant la sensibilisation des risques liés à la circulation (en vélo notamment) en milieu urbain : Angles morts, prévention des risques routiers, etc.
- Découverte des métiers de Tisséo pour les classes de 3^{ième}.
- Harcèlement sexiste

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Utilisation du film pédagogique sur la question du harcèlement sexiste « Tisséo à la Une » auprès de 1470 élèves de classe de 3^{ième}.

En 2021, des actions spécifiques :

- **Le renforcement du lien entre les agents de l'entreprise et les usagers, en particulier les jeunes**

Environ 200 agents de l'entreprise ont participé et co-animé des actions de sensibilisation et des moments d'échanges avec les usagers conformément à la mission des actions socio-éducatives.

Différents modes de partenariats :

- Co-animation de stages et d'entraînements dans les clubs de sports sur le réseau (en particulier auprès des clubs ayant générés des signalements d'incidents sur le réseau)
- Valorisation de l'entreprise et de ses métiers, avec l'appui des Ressources Humaines Tisséo (prise en charge de stagiaires de 3^{ème}),
- Aide à la mobilité par l'octroi de titres de transports (7755 titres distribués)

En 2022:

- Poursuite des partenariats avec les clubs de prévention.
- Actions spécifiques auprès de camp de roms, foyers de jeunes, centres de formation... suite à des incidents survenus sur le réseau.
- L'ensemble des outils sont élaborés dans le cadre de la convention avec l'Education Nationale et la Police Nationale. Ils sont utilisés auprès des Etablissements scolaires.
- Adaptation avec les partenaires (primo arrivant et des IME) de l'outil « le métro d'images en images »
- Report du Diagnostic en marchant sur le Pôle d'échange des Arènes dans le cadre du groupe de travail sur les violences faites aux femmes dans les transports mis en place par Tisséo Collectivités avec Tisséo Voyageurs, la Ville de Toulouse en lien avec les associations Ligue des Droits de l'Homme, l'AUTATE, Stop au Harcèlement et Osez le féminisme.
- Projet de Partenariat TFC – Mairie de Toulouse – Tisséo dans le cadre d'un Tournoi annuel proposée aux à un public de jeunes pratiquant le Football dans les associations de la métropole toulousaine.
- Développer une thématique autour du transport Public et de sa vocation « responsable et respectueuse de l'environnement » dans le cadre des interventions en classe

2.2.3. Engagement de principe de Tisséo au PAQTE (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises) référente Catherine LABROUE, Responsable DD RSE

Le PAQTE est la nouvelle version de la Charte Entreprises et Quartiers, dispositif en faveur de l'insertion et de l'emploi des publics issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

- 4 axes d'engagement :
 - Sensibiliser : une meilleure compréhension du monde de l'entreprise,
 - Former : accès à l'apprentissage facilité, (appui à l'orientation, accès à l'alternance, accompagnement des apprentis)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Recruter : un développement de l'emploi renforcé dans les QPV, des méthodes de recrutement sans discrimination, soutien à l'inclusion
- Acheter : un développement des achats responsables

Le PAQTE est adossé à la Fondation FACE- Fondation Agir contre l'exclusion et l'association SYNETHIC mandatée par la Préfecture.

2019 : Un groupe de travail au titre du DD/RSE est mis en place : Actions socio-éducatives, Service Emploi DRH, Direction Juridique, Achats, Logistique.

Nouveauté/ex convention entreprise et quartiers : Le PAQTE intègre également les clauses d'insertion dans les marchés.

Une convention est finalisée et signée en 2021: changement de pilotage du projet (Fondation Agir contre l'exclusion mandaté par la Préfecture).

2.2.4. Le plan handicap DRH référent Sandrine COLIN, DRH

La politique ressources humaines de Tisséo favorise l'intégration et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés dans leur vie sociale et professionnelle. C'est un levier pour intégrer les différences et garantir l'égalité des chances.

Nos enjeux :

- Remplir notre obligation d'emploi (recrutement, obligation d'emploi de travailleurs handicapés, aide à l'identification RQTH et statuts assimilés).
- Changer les regards sur le handicap au travail.
- Accompagner le salarié dans l'adaptation de son poste de travail à son handicap.
- Aider l'encadrement sur les problématiques d'intégration et d'adaptation (au poste ou au service) d'un salarié handicapé sous sa responsabilité.
- Prévenir les situations d'inaptitude définitive, éviter au maximum le reclassement grâce aux adaptations de poste.

Nos pratiques :

- Prises de contact et envoi de CV entre Cap emploi et le service recrutement.
 - Indication dans chaque offre d'emploi, le cas échéant, de l'accessibilité aux PSH
 - Participation à des forums spécialisés (Forum Handy Alternance).
 - Gestion des demandes d'aides AGEFIPH et des demandes de Reconnaissance de la Qualité Travailleur Handicapé par l'assistante de service social.
 - Partenariats avec des ESAT et EA pour l'entretien des tenues du personnel technique et l'impression de document administratif effectuées par ESAT et des entreprises adaptées
- Réunion trimestrielle entre les assistantes sociales, les CGRH, le Médecin du travail et les responsables terrains pour faire le point sur les situations de restrictions médicales ou d'inaptitudes afin de prévenir l'inaptitude définitive et favoriser le maintien dans l'emploi
- Formation des salariés et des managers à l'accueil des personnes en situation de handicap. Ces formations ont été élaborées dans le cadre du Schéma directeur d'accessibilité des transports aux personnes handicapées.

Formation à la sensibilisation aux divers handicaps :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Les personnes ayant un contact clientèle ont été formées depuis 2009 (OTCM, conducteur receveur, Conseiller mobilité, Agents de prévention et vérificateurs, managers) 77 personnes en 2021 ont été formées.

L'intégration dans les cursus de formation initiale des métiers en relation avec la clientèle est effective depuis 2015.

La langue des signes :

Depuis 2014, l'ensemble du personnel commercial (50 personnes environ) a été initié aux basiques de la LSF (service de Visio interprétation en agence commerciale).

Des conseillers mobilités ont suivi une formation plus poussée en LSF : 5 personnes suivent une formation chaque année pour maintenir et enrichir leurs compétences. Cette formation sera renouvelée en 2022.

- Communication en interne

- Campagne de communication sur le handicap (sensibilisation des salariés, implication des équipes de travail)
- Plaque handicap, en lien avec les actions de communication externe pour l'accessibilité
- Groupe transversal de travail : Service social/DD/accessibilité/RH/com interne : poursuite en 2016 et 2017 : intégrer le handicap dans la culture de l'entreprise et campagne communication interne sur le handicap invisible

Présentation des métiers de l'entreprise à CAP EMPLOI, qui intervient auprès d'un public de demandeurs d'emploi en situation de handicap

2.2.5. Les autres actions en matière de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) : Mobiliser toutes les compétences réfèrent Sandrine COLIN, DRH

La volonté de TISSEO dans ce domaine est de favoriser l'évolution professionnelle de chacun, de mieux travailler ensemble (relations intergénérationnelles, hommes/femmes), améliorer les conditions d'exercice de l'activité professionnelle pour tous les salariés.

A noter : Chiffres bilan social 2021 disponibles en juin 2022

Index égalité professionnelle 2021

La loi « pour la liberté de choisir son avenir professionnel » du 5 septembre 2018 a introduit une obligation de résultat en matière d'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes. En application de cette loi, TISSEO Voyageurs a calculé l'index de l'égalité professionnelle pour l'année 2021 et a obtenu la note globale de 90/100 :

- l'indicateur relatif aux écarts de rémunération a obtenu la note de 40/40 ;
- l'indicateur relatif aux écarts de taux d'augmentation a obtenu la note de 20/20 ;
- l'indicateur relatif aux écarts de taux de promotion a obtenu la note de 10/15 en faveur des femmes ;
- l'indicateur relatif au pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année qui a suivi leur retour de congé maternité a obtenu la note de 15/15 ;
- l'indicateur relatif au nombre de salarié du sexe sous-représenté parmi les 10 plus hauts rémunérés a obtenu la note de 5/10 en faveur des hommes.

Accusé de réception en préfecture
N° 016-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Pour la quatrième année consécutive, TISSEO Voyageurs a une note supérieure au seuil de 75/100 qui impose de mettre en place des mesures correctives en la matière.

2.2.5.1. Le contrat génération : plan jeunes et plan seniors

Un accord d'entreprise sur le contrat de génération a été signé le 22 septembre 2017. Un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail est en cours de négociation.

L'objectif est de favoriser l'insertion durable des jeunes dans l'emploi par leur accès à un contrat à durée indéterminée, de favoriser l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés âgés et d'assurer la transmission des savoirs et des compétences.

Accès à un CDI pour les jeunes : Le pourcentage de jeunes salariés embauchés en contrat à durée indéterminée par rapport au nombre total de salariés embauchés en contrat à durée indéterminée est 27% pour l'année 2021.

Intégration, accompagnement et formation des jeunes dans l'entreprise : accueil encadrement et DRH avec notamment remise du livret d'accueil, présentation entreprise, aide au déménagement. Recours à l'alternance et aux stages : l'entreprise s'engage à accueillir jusqu'à 10 alternants et 80 stagiaires chaque année. En 2021, les stagiaires étaient au nombre de 98, et de 11 nouveaux alternants.

Embauche et maintien dans l'emploi des salariés âgés : maintien de 9% de la part des seniors dans les embauches et maintien des salariés âgés de 55 ans et plus dans leur emploi. Amélioration des conditions de travail et prévention de la pénibilité au travers du programme d'action et de prévention des risques professionnels.

Aménagement des fins de carrières et transition entre activité et retraite : un dispositif de prise en charge de cotisations a été créé à effet de favoriser le temps partiel fin de carrière et accompagner le départ en retraite. De plus, des demi-journées d'information sur la retraite de base et complémentaire et des formations sont proposées aux personnes proches du départ à la retraite. En 2021, 39 personnes ont participé à la matinée « info retraite » et 10 personnes ont suivi la formation de préparation au départ à la retraite.

2.2.5.2. L'Egalité Femmes / Hommes

L'accord d'entreprise traduit le souhait d'inscrire l'égalité professionnelle dans le cadre global d'une politique de développement durable liée à l'amélioration des conditions de travail pour tous les salariés, hommes et femmes. Deux accords d'entreprise avaient été signés en 2013 et 2016. Il a été renégocié et signé le 11 janvier 2017. Un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail est en cours de négociation.

L'accord fixerait 4 axes de progrès :

Le recrutement : améliorer l'équilibre femmes-hommes : Au 31/12/2021, la part des femmes dans l'entreprise est de 17,68 %.

La promotion professionnelle : égal accès à la promotion professionnelle (à proportion de leur représentation dans l'effectif).

La part des femmes représente 19.48% chez les agents de maîtrise au 31/12/2021.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

La part des femmes représente 31.53 % de l'effectif cadre au 31/12/2021.

La rémunération : L'égalité salariale est effective dans les catégories ETAM et ouvrier. Concernant les Cadres, un suivi annuel de l'évolution des salaires permet de s'assurer de l'égalité salariale.

La formation professionnelle : garantir le même accès à la formation aux hommes et aux femmes (à proportion de leur représentation dans l'effectif)

2.2. 6Le plan d'action lutte contre le harcèlement sexiste et harcèlement dans les transports en commun + lutte contre Sexisme en interne, référente/ coordination Catherine Labroue

➔Place des femmes dans le transport public, phénomènes de violences et de harcèlement dans les transports en commun. Cf Bilan dédié 2021

Depuis 2017, un plan d'action est engagé par Tisséo Voyageurs dans le cadre d'un groupe de travail avec Tisséo Collectivités, la Ville de Toulouse en lien avec les associations Ligue des Droits de l'Homme, l'AUTATE, Stop au Harcèlement et Osez le féminisme - pour prévenir et lutter contre le harcèlement sexiste

Un plan d'action a été mis en place pour lutter, au quotidien, contre toutes les formes de violences dans ses espaces afin de garantir la sécurité des milliers de voyageuses et voyageurs qui empruntent chaque jour les lignes du réseau de transport.

Tisséo apporte ainsi sa contribution dans l'évolution des mentalités, des perceptions face à ce type de comportement, à ne plus les passer sous silence, à agir pour sensibiliser et adresser un message clair aux agresseurs.

Ce plan d'action, sur le long terme, s'inscrit dans le cadre de la démarche de Développement Durable, de Responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) (pilotage, suivi, initiatives). Il est intégré aux actions "métiers" de Tisséo Voyageurs :

▪ Objectifs

- La protection des voyageurs et des agents
- Diversité au sein de la population de nos salariés, égalité femmes hommes, lutte contre toute forme de discriminations, mixité des métiers /Politique RH
- Accompagner les victimes, agir contre le harcèlement et les violences sexuelles

▪ Tisséo acteur de son territoire

- Création d'un groupe de travail /violences faites aux femmes dans les transports Tisséo Collectivités, Tisséo Voyageurs, Ville de Toulouse, associations Ligue des Droits de l'Homme, l'AUTATE, Stop au Harcèlement, Osez le Féminisme.
- (Réunions 5 mai 2017, 20 octobre 2017, 5 mars 2018, 15 avril 2019, 12 décembre 2019, 16 décembre 2021)
- Contribution au plan d'action Egalité femmes-hommes de la Ville de Toulouse
- Participation Contrat de Ville 2015-2020 (programme 14 « Renforcer l'égalité Femmes-Hommes dans les quartiers prioritaires »)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Participation au réseau « L'Égalité sur son 31 » Préfecture Haute Garonne
- Comité technique Etat des lieux des violences faites aux femmes en Occitanie Préfecture Haute Garonne
- Participation Direction Sureté au groupe de travail du CLSPD (Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance) sur la sécurité des femmes dans les transports publics

5 axes pour agir

▪ La politique Sureté

- L'accompagnement des victimes /procédures
- Le suivi des violences pour mieux connaître le phénomène/système d'information sureté information f/h depuis décembre 2016

▪ La formation, la sensibilisation des personnels

- Programme de formation dédié de mars 2017 à 2019/ Agents de 1ère ligne et encadrants opérationnels
- Mars 2018 sensibilisation des prestataires GORON et MEDSO
 - Goron : formation de l'ensemble de la direction, chefs d'équipe qui ont pour mission de décliner les informations régulièrement auprès des agents de station.
 - Medso : rencontres et sensibilisation avec 21 médiateurs et 5 encadrants
- Création et diffusion juillet 2018 d'une plaquette d'information en interne « pas de place pour le harcèlement sexistes et les violences sexuelles sur notre réseau qui dois-je informer que dois-je faire ? » à destination de tous les agents de 1ère ligne
- En cours + début 2019 sensibilisation des sous-traitants/affrétés



▪ La prévention, l'information, la communication

- 4 campagnes de communication avril - mai 2017 /mars 2018 /mars 2019/mars 2020
- Opération mars 2021 : Mise en place d'un adhésif « Se frotter, c'est agresser ! » au sol à l'intérieur des rames, distribution du Guide pour Agir dans le métro + linéo en couplage avec le mag mobilités , réseaux sociaux
- Flyer pédagogique public scolaire
- UN GUIDE Le Guide pour Agir ! Novembre 2020
- Messages sonores, visuels portes palières métro, affichages bornes d'appel d'urgence, écrans linéo et métro
- Intégration thématique dans études marketing-panel mobilités (déc 2016, juin 2017, mai 2018, mai 2019)
- Intégration violences sexistes et harcèlement dans le règlement des transports + Charte Voyageurs
- **Une thématique pérennisée, intégrée aux supports Informations Voyageurs** : création d'un picto Informations Voyageurs (+ éléments de langage liés) et intégration sur les supports « Bien Voyager » : le visuel IV « Bien voyager ».
- Plan d'action valorisé sur tisseo.fr (carrousel + page dédiée / réseau)

Accusé de réception en préfecture
021/2021/00986-2022-023-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- **Novembre 2021 : lancement de la Descente à la demande sur 2 lignes du réseau/expérimentation du 25 novembre au 30 juin 2022**

- **L'éducation à la mobilité et à la citoyenneté** : actions socio-éducatives (primaires, collèges et lycées) : prévention des incivilités, respect des règles, lutte contre la fraude, sensibilisation aux rapports filles/garçons dans les transports en commun, incitation à signaler les faits, explication de la procédure partenariats avec acteurs socio-éducatifs et institutionnels
- **La lutte contre les stéréotypes et la diffusion de messages sexistes**
 - Sensibilisation des équipes communication, direction Clientèle
 - Com interne /mixité des métiers
 - Intégration clause dans contrat régie publicitaire

➔Depuis 2018 : Mise en place groupe de travail sur le sexisme en entreprise et harcèlement

En interne, Tisséo Voyageurs a mis en place un plan d'action "Agissements sexistes et harcèlements sexuels, prévenir et agir" qui se traduit, dans le cadre d'un groupe de travail dédié, par des outils de communication et de sensibilisation (flyer, guide, site intranet, communication régulière auprès de salarié(es)) et la nomination d'une référente lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

- Flyer sexisme en interne distribution sur sites juillet 2018
- Guide sexisme en interne entreprise : diffusion ensemble des salariés envoi à domicile novembre 2018.
- Rubriques, et pages intranet dédiées
- 2019 Nomination Référentes harcèlement interne entreprise
- 2021 : actions de communication et de sensibilisation

2.2.7. La politique achats de Tisséo, le volet insertion, référente Hélène MAISONABE, Direction Juridique, Achats, Logistique

La formalisation d'une politique achats durables permet de développer la mise en œuvre de critères et de clauses environnementales (cf. p7), un volet insertion et d'affirmer la responsabilité sociétale de l'EPIC sur son territoire.

▪ Application de la Charte Small Business Act

Cette politique s'est développée par la suite sous l'impulsion de Toulouse Métropole avec la signature par TISSEO de la Charte des Marchés Publics en décembre 2014.

L'objectif de cette charte est de rendre les marchés publics plus visibles et plus attractifs pour les entreprises du territoire, de soutenir l'innovation et d'adapter des délais de paiement.

Afin d'en piloter les résultats, des indicateurs de mesure de performance ont été définis.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

% achats aux entreprises de Toulouse Métropole	52%	54%	50%	57%	59%	62%	58%
% achats mandatés aux PME	36%	35%	33%	31%	30%	29%	30%
% PME Toulouse Métropole	20%	20%	19%	18%	19%	18%	17%
Délai moyen de paiement	25 jours	25 jours	26 jours	28 jours	16.4 jours	16,2 jours	15,1 jours

▪ L'insertion

Tisséo a développé depuis 2010 une politique volontariste en termes d'insertion dans les marchés passés avec ses prestataires.

Chaque année dans le cadre de son plan d'action achats elle identifie les marchés pouvant faire l'objet de clause d'insertion.

L'application des obligations souscrites par les prestataires à ce titre est contrôlée par un prestataire extérieur (Toulouse Métropole Emploi).

Toulouse Métropole Emploi contrôle la bonne application de la mesure, et assure une prestation d'accompagnement des prestataires pour sa mise en œuvre.

Le bilan des marchés Tisséo sur 11 ans est le suivant :

- 816 230 heures réalisées soit 510 Equivalents Temps plein.
- Pour l'année 2016 : 55 Equivalents Temps plein ont offert des opportunités d'emploi à près de 174 personnes en difficultés d'insertion.
- Pour l'année 2017, plus de 118 000 heures d'insertion ont été réalisées soit 74 Equivalents Temps Plein.
- En 2018, 109 000 heures d'insertion ont été réalisées soit 69 Equivalents Temps Plein.
- En 2019, 104 789 heures d'insertion réalisées soit 65 Equivalents Temps Plein.
- En 2020, 56 865 heures réalisées soit 36 Equivalents Temps Plein (chiffre inférieur aux années précédentes compte tenu de la crise sanitaire).
- En 2021, on devrait atteindre 100 000 heures soit 60 ETP.
- L'objectif de 50 équivalents temps plein est généralement dépassé, excepté en 2020 en raison du contexte.

Une trentaine de marchés sont clausés : la surveillance dans le métro et la sécurité sur sites TISSEO, le nettoyage des sites de productions, des stations et du matériel roulant, la maintenance des installations CVC et électrique du métro, la maintenance des ascenseurs et escaliers mécaniques, la restauration d'entreprise, l'infogérance de l'helpdesk, l'entretien des espaces verts, les dessertes de lignes régulières...

Les marchés à lancer en 2022 seront analysés pour permettre d'identifier les dossiers à clausurer. Le marché de maintenance du TUS qui démarrera en 2022 comprend des heures d'insertion.

Nos objectifs : Maintenir un niveau d'insertion supérieur à 50 ETP à l'année.

▪ Le soutien aux travailleurs en situation de handicaps

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Au global sur l'année 2021, 35 466 € ont été dépensés à destination d'une entreprise adaptée (EA) ou d'un établissement et services d'aides par le travail (ESAT).

Deux marchés sont des marchés réservés -- attribués à une entreprise adaptée (EA) ou à un établissement et services d'aides par le travail (ESAT) : nettoyage des tenues de travail pour le personnel technique ainsi que les imprimés administratifs.

Chiffres 2016 :

DSI (imprimés) : 13 798,97 € soit 0,71 ETP

YMCA (nettoyage des vêtements) : 8 508,97 € soit 0,44 ETP

ASEI (plateaux repas) : 3 421,08 €HT soit 0,177 ETP

Chiffres 2017 :

DSI (imprimés) : 12 312,03 € soit 0,63 ETP

YMCA (nettoyage des vêtements) : 12 990,30 € soit 0,665 ETP

ASEI (plateaux repas) : 1 548,75 €HT soit 0,079 ETP

Chiffres 2018 :

DSI (imprimés) : 11 454,23 € soit 0,58 ETP

YMCA (nettoyage des vêtements) : 12 218,57 € soit 0,618 ETP

ASEI (plateaux repas) : 236,47 €HT soit 0,012 ETP

Chiffres 2019 :

DSI (imprimés) = 9 962,80 € soit 0,50 ETP

YMCA (nettoyage des vêtements) 15 201,60 € soit 0,758 ETP

ASEI (plateaux repas) = 0

Chiffres 2020 :

DSI (imprimés) : 9 760,27 €

YMCA (nettoyage des vêtements) : 21 990,07 €

Chiffres 2021 :

DSI (imprimés) : 10 921 €

YMCA (nettoyage des vêtements) : 25 716 €

▪ Le contrôle du respect de la législation sociale

Un certain nombre de marché de TISSEO fait appel à de la prestation humaine.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

Un contrôle régulier est effectué par les équipes de la Commande Publique via les informations obligatoires déposées par les fournisseurs sur le site e-attestation, service souscrit depuis 2013.

En 2014, un partenariat a été mené avec l'ONG RH Sans Frontière pour la mise en place d'un questionnaire DD dont la filière de production à compléter par les candidats et pour analyser les marchés de fournitures de vêtements de travail pour le personnel technique et le personnel d'exploitation.

En 2019, cette ONG a accompagné TISSEO pour la relance du marché fourniture de vêtements de travail pour le personnel d'exploitation.

2.2.8 Action nouvelle 2019 : Laïcité, neutralité, un cadre de référence, l'affirmation des valeurs portées par Tisséo Voyageurs, référente Catherine LABROUE

Notre mission de service public d'exploitant des transports publics de l'agglomération toulousaine exige de nous le strict respect des principes de laïcité et de neutralité dans notre entreprise.

La neutralité religieuse, politique et philosophique et la laïcité sont un cadre de référence qui garantissent nos valeurs : le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations, contre le racisme, contre le sexisme.

Un plan d'action « Laïcité, Neutralité, Vivre ensemble » pour sensibiliser les salariés aux principes et valeurs de la laïcité a été mis en œuvre.

Le choix a été fait de s'appuyer sur l'expertise de Séraphin ALAVA, professeur en sciences de l'éducation à l'Université Jean Jaurès de Toulouse.

- ➔ **Etape 1 : lancement de la démarche, 21 février 2019 conférence à Mesplé de Séraphin ALAVA** : « De la théorie aux situations concrètes, comment le vivre ensemble peut-il être un enjeu stratégique pour notre entreprise ».
- ➔ **Etape 2 : Avril à octobre 2019 : analyse de l'état de l'art au sein de l'entreprise** : Démarche d'immersion et entretiens+ analyse des risques laïcité et vivre ensemble avec encadrement et directeurs + représentants syndicaux CGT, FNCR, SNTU CFDT, SUD
- ➔ **Etape 3 : le plan d'action, sensibiliser, former, signaler / les outils**

1. Sensibiliser les salariés

- **Création d'un Guide pratique et d'une Charte** « Laïcité, Neutralité, Vivre Ensemble » ; diffusion de la charte sur les sites de l'entreprise fin décembre janvier 2019 + envoi ensemble des salariés avec fiche de salaire+ Charte
- **Autres outils mobilisés** : Le livret d'accueil, le règlement intérieur (en cours), le contrat de travail(réalisé pour les nouveaux contrats + avenants aux anciens contrats), rubrique intranet dédiée sous rubrique DD/RSE

2. Former les salariés

- Modules de formation déployés auprès des Equipe RH + managers/RS. Décembre/ 1er T 2020 ; 1ères dates 17,18,19 décembre 2019 ; 14, 15 janvier 2020, 5 février 2020 (en tout 10 sessions de 4 h /150 salariés concernés)

3. Signaler les cas de manquements aux principes de laïcité et de neutralité, radicalisation

- Les procédures existantes : signalements via la hiérarchie, ou via la RH

Accusé de réception en préfecture
031253300986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- Renforcement du dispositif avec la création d'une adresse, laicité.respect@tisséo.fr / le DG, le DRH, la référente Ethique (fait fin déc. 2019)

→ **A noter : Intégration des valeurs**(DD RSE/DRH/Commande publique)

- **Neutralité laïcité vis-à-vis de nos sous-traitants Octobre 2020 :**

- **Dans nos marchés gardiennage :**

- « L'ADS et le SSIAP exécuteront leur mission dans le respect des engagements sociétaux et des chartes en vigueur dans l'entreprise (Charte contre le racisme, Guide de prévention du sexisme) – voir annexes. »

- **Intégration Clause dans CCAP article clauses complémentaires : Octobre 2020**

TISSEO VOYAGEURS, en sa qualité d'établissement public en charge du service public des transports urbains, s'est engagé dans une politique volontariste du « Vivre ensemble » consignée dans des chartes : Charte Laïcité Neutralité, Vivre ensemble, Charte contre le racisme, Guide de prévention du sexisme.

A ce titre TISSEO VOYAGEURS exige le strict respect des principes de laïcité et de neutralité mais également de valeurs telles que le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations et contre le sexisme.

Ces principes et valeurs doivent être partagés par tous les intervenants

- **Intégration clause dans contrat de travail : 13 février 2020**« Notre mission de service public d'exploitant des transports publics de l'agglomération toulousaine exige le strict respect des principes de laïcité et de neutralité dans notre entreprise. Elle exige également l'affirmation de certaines valeurs au premier rang desquelles le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations et contre le sexisme.

- *L'entreprise s'oppose également à toutes formes de harcèlement sexuel ou moral envers une femme ou un homme, et ce, quel que soit le lien hiérarchique entre la personne harcelée et l'auteur des faits commis dans le cadre d'une relation professionnelle. Monsieur ou Madame s'engage à respecter l'ensemble de ces valeurs dans l'exercice de sa mission »*

- **Livret d'accueil : Nos valeurs, notre culture d'entreprise**

Notre mission de service public d'exploitant des transports publics de l'agglomération toulousaine exige de nous le strict respect des principes de laïcité et de neutralité dans notre entreprise. Elle exige de nous également l'affirmation de certaines valeurs au premier rang desquelles le respect d'autrui, le respect des différences, la solidarité, la citoyenneté, la lutte contre toutes les formes de discriminations et contre le sexisme. L'entreprise s'oppose également à toutes formes de harcèlement sexuel ou moral envers une femme ou un homme, et ce, quel que soit le lien hiérarchique entre la personne harcelée et l'auteur des faits commis dans le cadre d'une relation professionnelle.

→ **2020 Préparation d'un 2ème volet de formation prévu en 2021 (report), identification d'un plan d'action**

Objectifs :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20221021-20221019-3-2D-DE
Date de télétransmission : 21/10/2022
Date de réception préfecture : 21/10/2022

- (Re)sensibiliser en interne sur les principes de neutralité/laïcité/recontextualiser
- Informer et créer le dialogue, être dans une approche pragmatique, voir problématiques terrain, identifier les situations

➔ **Actions 2021 :**

- Déploiement de la 2^{ème} phase de formation pour sensibiliser en interne, identifier les évolutions,
- Calendrier de juin à fin 2021
- Objectifs
 - Poursuivre la sensibilisation des équipes d'encadrement sur les questions de laïcité, prévention des risques et conditions du vivre ensemble.
 - Donner les clés de compréhension du principe de laïcité et les situations critiques face aux usagers ou en interne.
 - Identifier les signaux faibles.
 - Informer et créer le dialogue entre l'encadrement et les niveaux techniques et ouvriers sur les conditions d'un climat de travail laïque et non discriminatoire.
 - Placer la démarche construite sur la laïcité au cœur des actions conduites par l'entreprise dans le cadre de sa responsabilité sociale et sa délégation de service public (Lutte contre le racisme, le sexisme, l'égalité femmes hommes, laïcité).
 - Produire en interne des process de résolution de crise à partir d'un diagnostic construit en 2019 – 2020 par l'immersion dans l'entreprise (rencontres encadrements et syndicats)
- Modalités
 - Une séance de travail en comité de direction pour repositionner la problématique au regard du contexte, enjeux et réponses de l'entreprise
 - Mise en place d'un module pilote en présence avec ateliers de travail en petits groupes, analyse de situations concrètes et liste de recommandations en matière de gestes professionnels + évaluation
 - 2 ateliers RH : Sensibilisation de base/Diagnostic des situations critiques/Point de vigilance dans la carrière des personnels
 - 10 ateliers Bus Tram métro : responsables de secteurs, responsables d'ateliers, contremaîtres : sensibilisation de base/lien entre les différentes chartes de l'entreprise/diagnostic des préoccupations de l'encadrement/apport d'information sur les différentes radicalités en entreprise.

110 personnes ont été formées en 2021 à la formation Laïcité et vivre ensemble (12 sessions)