



D.2025.12.17.2.2

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

**Séance du 17 Décembre 2025**

**2 –ATTRACTIVITÉ**

**2.2 – PRESENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2024 DE TISSEO VOYAGEURS**

L'an deux mille vingt-cinq, le dix sept décembre, dans la salle Métropole, à Toulouse, le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, Tisséo Collectivités, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

|                                                    | PRÉSENTS | POUVOIR         | ABSENT-EXCUSÉ |
|----------------------------------------------------|----------|-----------------|---------------|
| <b>TOULOUSE METROPOLE</b>                          |          |                 |               |
| ANDRÉ Gérard                                       |          | X (M. Jop)      |               |
| BOLZAN Jean-Jacques                                |          | X (M. Chollet)  |               |
| BRIAND Sacha                                       | X        |                 |               |
| CARLES Joseph                                      | X        |                 |               |
| CARNEIRO Grégoire                                  | X        |                 |               |
| CHOLLET François                                   | X        |                 |               |
| GRASS Francis                                      |          | X (M. Briand)   |               |
| JOP Serge                                          | X        |                 |               |
| LATTES Jean-Michel                                 | X        |                 |               |
| MOUDENC Jean-Luc                                   |          | X (M. Lattes)   |               |
| OCHOA Nina                                         | X        |                 |               |
| TERRAIL-NOVES Vincent                              |          | X (M. Carneiro) |               |
| TRAUTMANN Pierre                                   |          | X (Mme Ochoa)   |               |
| TRAVAIL-MICHELET Karine                            |          | X (M. Carles)   |               |
| <b>SICOVAL</b>                                     |          |                 |               |
| CHERUBIN Laurent                                   | X        |                 |               |
| LUBAC Christophe                                   |          | X (M. Chérubin) |               |
| <b>COMMUNAUTE DE COMMUNES DES COTEAUX BELLEVUE</b> |          |                 |               |
| SEMPERBONI Patrice                                 | X        |                 |               |
| <b>LE GRAND OUEST TOULOUSAIN AGGLOMERATION</b>     |          |                 |               |
| GUYOT Philippe                                     | X        |                 |               |
| <b>LE MURETAIN AGGLO</b>                           |          |                 |               |
| SUAUD Thierry                                      | X        |                 |               |
| TERRISSE Jean-Marc                                 |          | X (M. Suaud)    |               |

L'exploitation du réseau urbain est confiée par Tisséo Collectivités à Tisséo Voyageurs dans le cadre d'un Contrat de Service Public, qui a débuté le 1er avril 2023, pour une durée de six ans et neuf mois, jusqu'au 31 décembre 2029.

Chaque année, conformément aux engagements contractuels, Tisséo-Voyageurs transmet avant le 30 avril un rapport annuel d'activité de l'année écoulée. Ce rapport comporte les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public et une analyse de la qualité de service.

Après des années post-covid mouvementées, l'année 2024 est la première année pleine du nouveau Contrat de Service Public.

C'est une année avec plusieurs succès pour le réseau Tisséo :

- Un record de fréquentation de 205.8 millions de validations avec un réseau bus dynamique et le plébiscite de la validation par carte bancaire lancée sur la totalité du réseau en février 2024.
- Des recettes au-dessus des objectifs du CSP avec 121 millions de recettes dont 113.7 millions issues de la billetterie. Les actions de conquête commerciale, de fidélisation et de facilité d'accès au réseau de transport grâce aux solutions digitales ont permis de dynamiser le réseau.
- Un accompagnement par Tisséo Voyageurs réussi lors des grands événements (Opéra Urbain, le Rose Festival) amenant beaucoup de fréquentation et une sécurité assurée lors de ces événements.
- L'évolution de Tisséo Voyageurs vers les mobilités alternatives, avec le lancement de Covoitéo (+100 000 trajets) et l'extension de places d'autopartage dans les P+R.
- Des solutions réinventées pour recruter les profils nécessaires à l'activité de Tisséo Voyageurs : job dating, salons multiples, tram de l'emploi, Fil du réseau etc.
- Les multiples actions de maintenance et d'adaptation de l'exploitation aux contraintes de la circulation perturbée par les chantiers en cours.
- Un bilan carbone en diminution pour répondre aux enjeux environnementaux.

Cette année 2024 a permis de poursuivre l'ensemble des objectifs majeurs du contrat que sont :

- L'attractivité et la performance commerciale du réseau,
- Le maintien de la sécurité du réseau et la lutte contre la fraude,
- La performance technique,
- La maîtrise des enjeux financiers.

### Offre et production commerciale

L'offre réalisée en 2024 est de 40,5 millions de kilomètres commerciaux, en intégrant l'équivalent km du service Téléo.

L'offre kilométrique est répartie comme suit :

- Métro : 10,2 millions de kilomètres commerciaux
- Bus : 27,5 millions de kilomètres commerciaux
- Tramway : 1,6 millions de kilomètres commerciaux
- Téléo : 1,2 millions de kilomètres commerciaux

L'offre kilométrique est en hausse de 4.2% par rapport à l'année précédente.

Les principaux faits marquants de l'année 2024 sont les suivants :

- Métro : des fermetures partielles du métro pour divers travaux
  - Remplacement des escaliers mécaniques de la ligne B dans les stations St Agne (14/10 au 09/11), Faculté de Pharmacie (15/07 au 04/08) et Carmes (du 06/02 au 15/03),
  - Fermeture station Mermoz pour remplacement de la grille d'entrée de la station du 15 janvier au 19 janvier.
- Tramway :
  - Arrêt à 21h entre Arènes et Palais de Justice pour maintenance du 27/05 au 29/05.
  - Arrêt à 19h30 de T1 pour des travaux (01/07 au 04/07).
- Bus :
  - Lancement du Linéo 14 et prolongement de la ligne 18 aux Arènes.
  - Modification d'itinéraire de la ligne 104 avec le déplacement du terminus de la ligne à « Aigrefeuille les Clos ».
  - Expérimentation d'une modification d'itinéraire pour la ligne 103 sur un an : desserte du secteur Cyprié avec l'ajout de deux arrêts (Aufréry et Cyprié).
  - Desserte en soirée de la commune de Beaupuy pour le TAD 106.
  - Création d'une nouvelle ligne pour Bruguières la ligne 169. L'itinéraire de la ligne 69 est raccourci est un nouvel arrêt « Ecole Bruguières » a été créé.
  - Evolution des circuits scolaires en septembre 2024 (suppression de lignes et fusion de lignes).
  - Adaptation des horaires de la ligne 33 pour le collège Paléficat.
- Téléo a eu un arrêt exceptionnel pour maintenance du 16 au 25 février 2024 pour raccourcir le câble tracteur afin de le retendre.
- P+R : fermeture du P+R Oncopôle pendant les travaux de maintenance de Téléo en février 2024.

### **Les services aux clients**

L'année 2024 se caractérise par :

- La mise en place de la validation par carte bancaire sur tous les valideurs du réseau Tisséo. Un véritable succès avec 200 000 validations dès les deux premiers mois de mise en service.
- Le déploiement d'un service de covoiturage en janvier 2024 appelé « Covoitéo » avec le prestataire Karos. Environ 112 000 trajets ont été enregistrés en 2024 soit 10 000 validations mensuelles.
- L'accompagnement réussi de Tisséo à de nombreux événements : Festival Rose, l'Opéra Urbain...

### **Fréquentation du réseau**

Avec 205.8 millions de validations pour 143.1 millions de déplacements, la fréquentation 2024 est en hausse de 6.2 % par rapport à 2023 soit près de 12 millions de validations supplémentaires.

- Métro : +5 % par rapport à 2023
- Tramway : +7 % par rapport à 2023
- Bus : +8 % par rapport à 2023
- Téléo : +1% par rapport à 2023

### **Un ratio de performance globale du réseau en amélioration par rapport à 2023**

- ➔ Le ratio de performance globale du réseau est de 5,2 validations par kilomètre, en légère hausse par rapport à 2023 (5,1 validations par kilomètre) mais ne retrouve pas encore son niveau de 5,5 d'avant COVID.

### **Recettes commerciales**

Les recettes commerciales en 2024 atteignent 121,4 millions € HT soit + 9 % par rapport à 2023.

- Recettes de trafic : 113,7 M€ HT,
- Recettes annexes et accessoires : 7,7 M€ HT.

La structure tarifaire est similaire à celle de 2023 :

- Titres payants : 82 %
- Tiers payants : 7 %
- Gratuits : 11%

La répartition des recettes de trafic est la suivante :

- 44 % de titres occasionnels
- 41 % d'abonnements
- 5 % de titres navette aéroport
- 10 % de titres compensés (dont 6% pour les scolaires et 4% pour les demandeurs d'emploi et RSA).

La recette par déplacement enregistre une hausse de 3.7 % en 2024, elle est de 0,79 € HT (0,77 € HT en 2023).

**Canaux de distribution : forte progression de la vente à distance**

La vente à distance progresse pour la sixième année consécutive. Ce canal représente 14 % des ventes en 2024 (+2% par rapport à 2023). Les Distributeurs Automatiques de Titres restent le principal canal de distribution avec 52.4 % des volumes financiers en 2024.

L'open paiement déployé sur l'ensemble du réseau en février 2024 représente en fin d'année, 7% du total des recettes de trafic.

**Lutte contre la fraude et les incivilités**

Une dizaine d'opérations d'incitation à la validation ont pu être mises en place en 2024 et ont permis une présence sur les lignes de bus structurantes et sur les lignes de métro.

Sur le métro, les agents de l'entreprise Goron, responsables de la surveillance aux abords des lignes de contrôle, ont été assermentés et équipés de terminaux de verbalisation pour les infractions comportementales.

L'enquête fraude de 2024, indique un taux de fraude global de 5.9 % en légère baisse par rapport à 2023 (-0,6 %) avec une baisse sur le métro, le bus et le tramway mais en hausse sur Téléo.

**Disponibilité du système métro**

En 2024, le nombre d'incidents perturbant la clientèle, supérieurs à 4 minutes, est au nombre de 414, en diminution de 26% par rapport à 2023 avec des évolutions comparables pour les deux lignes (-27% pour la ligne A et -25% pour la ligne B).

En excluant les arrêts pour événements extérieurs (grands travaux programmés, intempéries...), il y a eu 379 incidents perturbants (supérieurs à 4 minutes) dont 35 faisant l'objet d'un service partiel.

Ainsi le taux disponibilité client du métro s'affiche à 99,52% pour un engagement CSP de 99,40%.

Les actes liés au comportement de la clientèle sont en hausse et demeurent le principal motif d'arrêts (51% vs 41% en 2023) viennent ensuite les pannes liées au matériel roulant et aux automatismes en hausse (39% vs 34% en 2023).

**Qualité du service offert**

➔ Qualité perçue (Baromètre Image-Satisfaction)

Le taux de satisfaction est de **81 %** en stagnation par rapport à 2023 (81%)

- Très satisfait : 24 % (23 % en 2023)
- Assez satisfait : 56 % (58 % en 2023)
- Peu satisfait : 15 % (14 % en 2023)
- Pas du tout satisfait : 4 % (5% en 2023).

Les notes de satisfaction par mode :

- Métro : **7,6/10** (7,5/10 en 2023) : en légère augmentation. La rapidité de circulation, l'amplitude horaire, les correspondances, les temps d'attentes etc. sont bien notés (notes supérieures ou égales à 8). La relation avec l'ensemble du personnel génère un fort taux de satisfaction. L'expérience à bord en revanche reste à un niveau insuffisant : affluence des rames, aménagement et confort des rames, respect entre les passagers, sentiment de sécurité à bord des rames.

## D.2025.12.17.2.2

- Tramway : **7,3/10** (7,2/10 en 2023) : en légère augmentation. L'accessibilité de la station, la propreté, la ponctualité sont des critères appréciés. Les points faibles sont la vitesse de circulation, la gestion des perturbations, la proposition des solutions alternatives et les informations données par Allô Tisséo lors de dysfonctionnements.
- Linéo : **7,7/10** (7,5/10 en 2023) : note en augmentation. La relation avec les conducteurs est un point fort. En revanche, un point de vigilance observé sur le respect des temps d'attentes affichés en retrait de 0.7 point par rapport à 2023.
- Bus : **7,1/10** (7,2/10 en 2023) : en légère baisse par rapport à 2023, en raison notamment de la performance de l'offre (amplitude, ponctualité, fréquence) avec un recul de 0.5 point de la ponctualité observée.
- Téléo : **8,8/10** (8,3/10 en 2023) en augmentation : Téléo fait état d'un haut niveau de satisfaction quel que soit le moment du parcours du voyageur. Quelques baisses de notes à noter sur les amplitudes horaires et le voyage à bord des cabines (affluence, sécurité et propreté).

➔ Qualité produite et perçue

Au regard des mesures qualité, le bonus/malus au titre du contrat sur l'année 2024 est de -247K€.

Des engagements non atteints pour les critères de régularité-ponctualité bus, de l'information nominale et en situation perturbée des bus, de propreté des infrastructures et des véhicules.

### Ressources Humaines

Les effectifs, 2 673 personnes physiques et 2 544 E.T.P sont quasiment stables par rapport à 2023 (2 553 E.T.P.) : ils se répartissent comme suit :

- Conduite et exploitation : 63 %
- Maintenance : 19 %
- Parcours clients : 8 %
- Structure et transverse : 6 %
- Accompagnement de l'Autorité Organisatrice : 1%
- Indisponibles : 2 %

Ouvriers et employés constituent près des trois quarts de l'effectif pour un taux d'encadrement de 4 %.

### Démarches RSE

Avec le nouveau CSP, Tisséo Voyageurs s'est engagé à réaliser un bilan carbone annuel et un plan d'actions associé.

Tisséo Voyageurs a établi son premier bilan carbone en 2023 pour l'année 2022 et servira de référentiel pour les années suivantes.

Dans le rapport annuel 2024 est présenté le bilan carbone de 2023 qui s'établit à 61 845 tonnes de CO2 émis (- 3 144 tonnes par rapport à 2022), les principales émissions proviennent des bus thermiques (33 343 tonnes de CO2 vs 36 784 tonnes en 2022).

Le plan d'actions défini par Tisséo Voyageurs a pour objectif de réduire de 6% les émissions de CO2 d'ici 2026 (58 199 tonnes soit – 3 646 tonnes).

Un premier bilan positif du plan d'action de sobriété énergétique entre 2022 et 2023 :

- Diminution de 9% de la consommation globale d'électricité des sites et infrastructures,
- Diminution de 22% de la consommation globale de gaz des sites (hors GNV),
- Achat de 26 véhicules de services électriques,
- Plus de 50% des marchés incluent des clauses ou des critères environnementaux.

### **Données financières**

Au total, la rémunération de la Régie est de 301,889 millions d'euros HT en 2024 (dont 301,764 millions d'euros HT à la charge de Tisséo Collectivités) en hausse de 1.6% par rapport à 2023 et en retrait de 4% au regard des prévisions budgétaires. La somme de 301,764 millions d'euros HT est diminuée en 2024 de 1,4 million d'euros HT lié à la rémunération variable relative aux engagements en matière de qualité de service, de lutte contre la fraude et de fréquentation du réseau.

Compte tenu des 121,4 millions d'euros de recettes commerciales, le « reste à charge » de Tisséo Collectivités (dépenses d'exploitation-recettes) en 2024 est de 178,9 millions d'euros HT.

Le taux de couverture des dépenses d'exploitation de la régie (300,3 millions d'euros) par les recettes est de 41 %, en hausse par rapport à 2023 (38%).

Le coût net par déplacement en 2024 est de 1,23 € en baisse par rapport à 2023 (1,35 € HT par déplacement).

Le rapport annuel d'activité présenté au titre de l'exercice 2024 a fait l'objet d'une présentation en commission consultative des services publics locaux le 30 octobre 2025. Il est joint en annexe.

\*\*\*

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

**ARTICLE 1 : PREND ACTE** du rapport annuel présenté au titre de l'exercice 2024.

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

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

**Jean-Michel LATTES**