



## RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

**mobi bus**  
Un service Tisséo Collectivités



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

# mobibus

Un service Tisséo Collectivités



## Un service plébiscité

En 2024, 2 452 usagers actifs sur  
le périmètre de Tisséo  
**228 337 demandes de transport**  
**75,2% de satisfaction (15,4/20)**



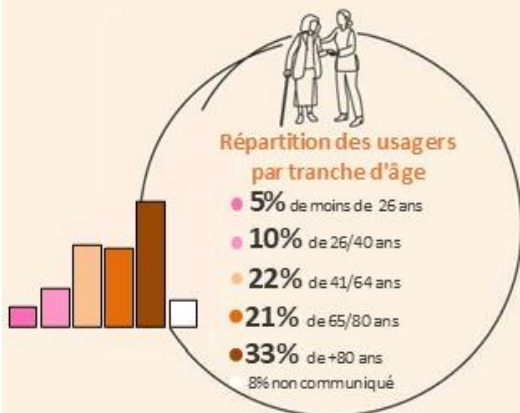
## Qui sont les usagers de Mobibus ?



### Répartition des usagers par type de handicap



### Répartition des usagers par tranche d'âge



## Pourquoi et comment utilisent-ils Mobibus ?

### Répartition par motifs de transport



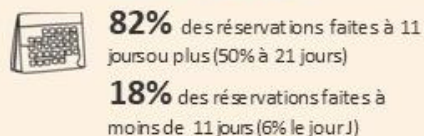
### Répartition des transports par type



### Répartition par type de service



### Délai de réservation



### Durée moyenne des courses:

17 minutes



Accusé de réception en préfecture  
031-25310006-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

# Sommaire

|                                                                             |           |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 Cadre contractuel.....</b>                                             | <b>4</b>  |
| <b>2 Les Ayants droit.....</b>                                              | <b>5</b>  |
| 2.1 L'évolution du nombre d'inscrits .....                                  | 5         |
| 2.2 L'évolution du nombre d'utilisateurs.....                               | 5         |
| 2.3 La répartition des inscrits par statut.....                             | 6         |
| 2.4 La répartition des utilisateurs par statut .....                        | 6         |
| 2.5 Les communes de résidence des utilisateurs .....                        | 8         |
| 2.6 Répartition des utilisateurs réguliers et occasionnels .....            | 8         |
| 2.7 Répartition des utilisateurs par tranche d'âge .....                    | 9         |
| <b>3 Le Centre de réservation et d'Exploitation.....</b>                    | <b>10</b> |
| 3.1 Organigramme de TPMR Toulouse.....                                      | 10        |
| 3.2 Le nombre d'appels reçus.....                                           | 11        |
| 3.3 Activité de la réservation .....                                        | 11        |
| 3.4 Réclamations .....                                                      | 12        |
| <b>4 Les caractéristiques de l'offre de transport.....</b>                  | <b>14</b> |
| 4.1 Nombre de courses annuelles et mensuelles .....                         | 14        |
| 4.2 La répartition moyenne des courses par jour de la semaine.....          | 16        |
| 4.3 La répartition des courses par tranches horaires .....                  | 16        |
| 4.4 La répartition des courses par motifs .....                             | 17        |
| 4.5 La répartition des courses par type de prise en charge.....             | 18        |
| 4.6 La répartition géographique des courses (origines – destinations).....  | 18        |
| 4.7 La durée moyenne des courses .....                                      | 19        |
| 4.8 La longueur moyenne des courses .....                                   | 20        |
| 4.9 Les kilomètres réalisés .....                                           | 21        |
| <b>5 La qualité de service et la relation client .....</b>                  | <b>22</b> |
| 5.1 La ponctualité .....                                                    | 22        |
| 5.2 Les groupages .....                                                     | 23        |
| 5.3 Enquête de satisfaction .....                                           | 24        |
| <b>6 Les moyens matériels et humains déployés.....</b>                      | <b>25</b> |
| 6.1 Les moyens matériels .....                                              | 25        |
| 6.2 L'accidentologie .....                                                  | 25        |
| 6.3 Les moyens humains.....                                                 | 25        |
| 6.4 La formation .....                                                      | 25        |
| <b>7 Economie du contrat .....</b>                                          | <b>26</b> |
| 7.1 Les formules d'indexation.....                                          | 26        |
| 7.2 Les comptes de l'exercice .....                                         | 27        |
| 7.3 Bonus et pénalités .....                                                | 27        |
| 7.4 Les recettes voyageurs .....                                            | 27        |
| 7.5 Les Charges d'exploitation .....                                        | 28        |
| 7.6 Détail des frais généraux .....                                         | 29        |
| 7.7 La Contribution de Tisséo Collectivités – Facture définitive 2023 ..... | 30        |

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025



## 1 Cadre contractuel

Le service Mobibus est une délégation de service public de transport collectif à la demande pour personnes à mobilité réduite.

Cette solution de mobilité, complémentaire au réseau traditionnel de transport en commun, est un véritable service public collectif à l'attention des personnes en situation de handicap. Il vient répondre à un besoin mais aussi à des obligations légales.

En effet, depuis la promulgation de la Loi sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005, la mise en place d'un système de transport adapté fait partie intégrante de la chaîne du déplacement, nécessaire à l'intégration des personnes à mobilité réduite dans la société.

TPMR Toulouse est une SAS au capital social de 37 000 € ; filiale du groupe Transdev ; il s'agit d'une société dédiée à l'exploitation de la DSP Mobibus.

**Président : M. Pascal MORGANTI**

**Directeur : Julien GRANJEAN**

**Commissaire aux comptes :**

**MAZARS SA**

**Tour Exaltis**

**61 rue Henri Regnault**

**92400 Courbevoie**

Pour l'exploitation du service Mobibus, un contrat de Délégation de Service Public a été notifié par Tisséo Collectivités à TPMR Toulouse à la mi-juin 2019. Contrat conclu pour une durée de six ans, du 1er juillet 2019 au 30 juin 2025.

Lors des discussions parlementaires de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), l'article L1111-5 du Code des Transports a été modifié dans des termes pouvant remettre en question le nouveau Règlement d'Utilisation associé au contrat de DSP 2019 -2025.

L'avenant 1 à la convention de DSP prévoyait le maintien du Règlement antérieur, jusqu'au 30 juin 2020.

L'avenant 2 du 12 février 2021, tire les conséquences de la crise COVID19 en matière de réfaction, ainsi que le report de la mise en place d'un nouveau règlement de service. Cet avenant précise les modalités d'encaissement et de reversement des recettes perçues auprès des usagers.

L'avenant 3 du 17 mars 2023, a pour principal objet d'intégrer l'application de nouvelles conditions d'accès au service, recalculer la fréquentation prévisionnelle au regard de la reprise du trafic post-COVID et l'adaptation de la formule d'indexation au regard des préconisations de l'INSEE.

L'avenant 4 du 14 décembre 2023 prévoyait le maintien du périmètre géographique actuel du service Mobibus malgré la modification de statuts de Tisséo Collectivité ainsi que la mise à jour des dates prévisionnelles de livraison de véhicules affectés au service et la modification des conditions financières de l'année 2023 en raison de cette mise à jour.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025



### LES ELEMENTS MARQUANTS 2024 :

- Activité en forte hausse sur le premier semestre suivi d'une baisse conséquente à partir du mois d'août
- Modification des conditions de réservation à compter du mois d'octobre
- Fiabilisation et amélioration des méthodes de planification et des outils associés
- Amélioration de l'information voyageurs (notifications)
- Une satisfaction globale en légère baisse mais toujours élevée avec une note de 15,4/20
- Participation aux grands événements (Opéra urbain, Stadium, Rose festival...)

## 2 Les Ayants droit

### 2.1 L'EVOLUTION DU NOMBRE D'INSCRITS

A fin 2024, le service Mobibus comprend **3 343 inscrits**. C'est 232 de plus qu'en 2023 (+7%).

Le nombre d'inscriptions ralenti sur 2024 avec **494 inscriptions dont 129 sur commission** contre **747 inscriptions dont 81 sur commission en 2023**. Soit une diminution de 34%.

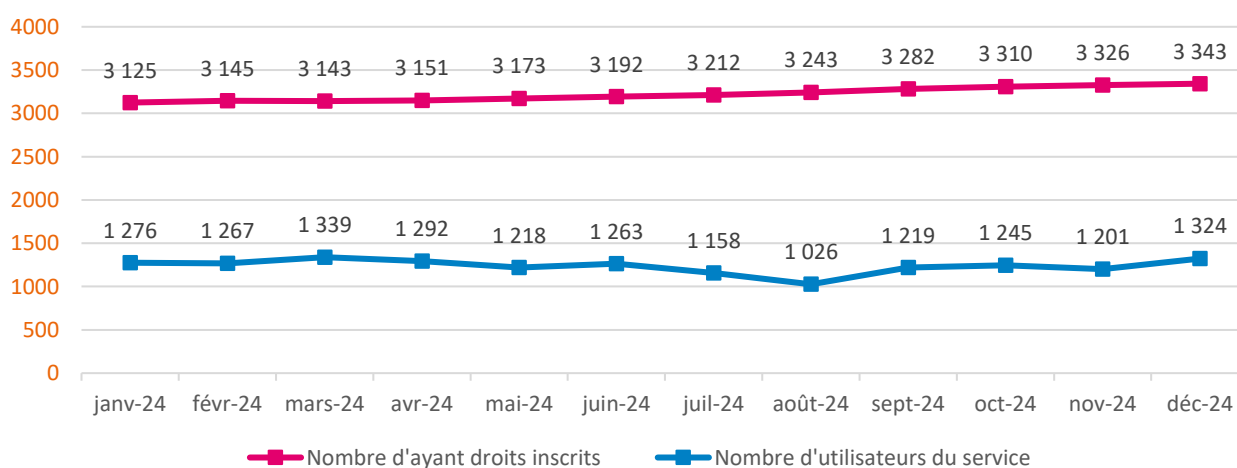
Les nouvelles inscriptions sont stables et régulières avec, en moyenne, **41 inscriptions par mois**.

### 2.2 L'EVOLUTION DU NOMBRE D'UTILISATEURS

Entre janvier et décembre 2024, **2 452 utilisateurs différents** ont été transportés par le service Mobibus **contre 2 593 en 2023**, soit une **diminution de 5,4%**.

Le taux d'inscrits ayant effectué au moins un trajet sur l'année a diminué, **passant de 84% en 2023 à 73% en 2024**.

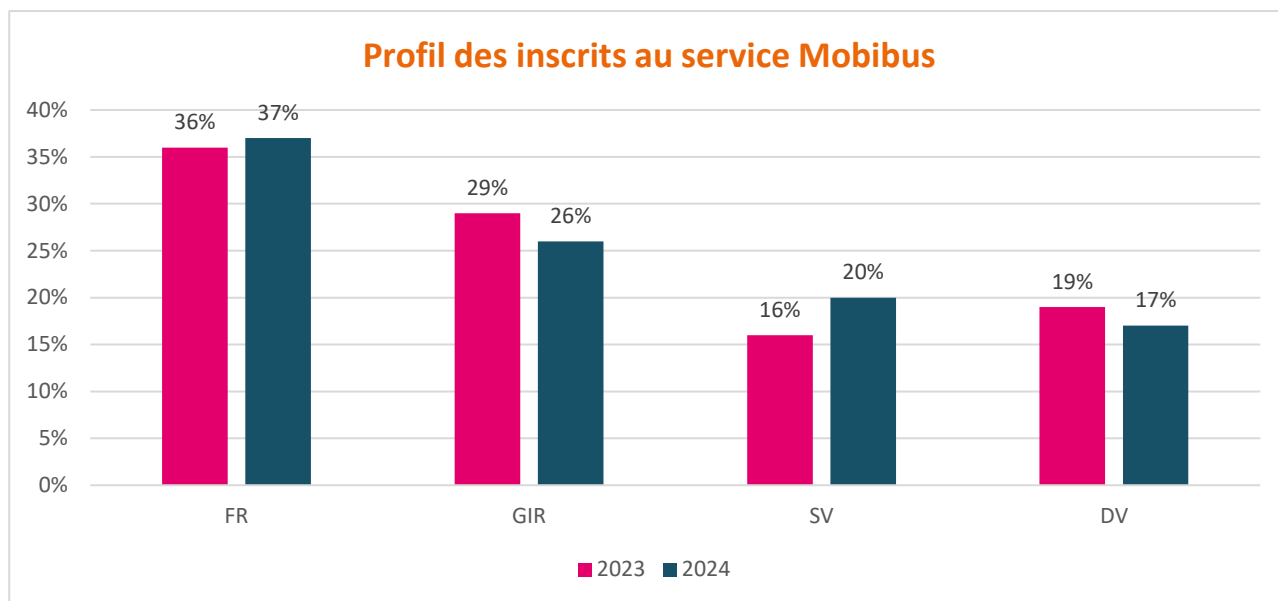
#### Evolution des inscrits/utilisateurs



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

## 2.3 LA REPARTITION DES INSCRITS PAR PROFIL

En décembre 2024, le profil des 3 343 inscrits au service Mobibus est réparti comme suit :

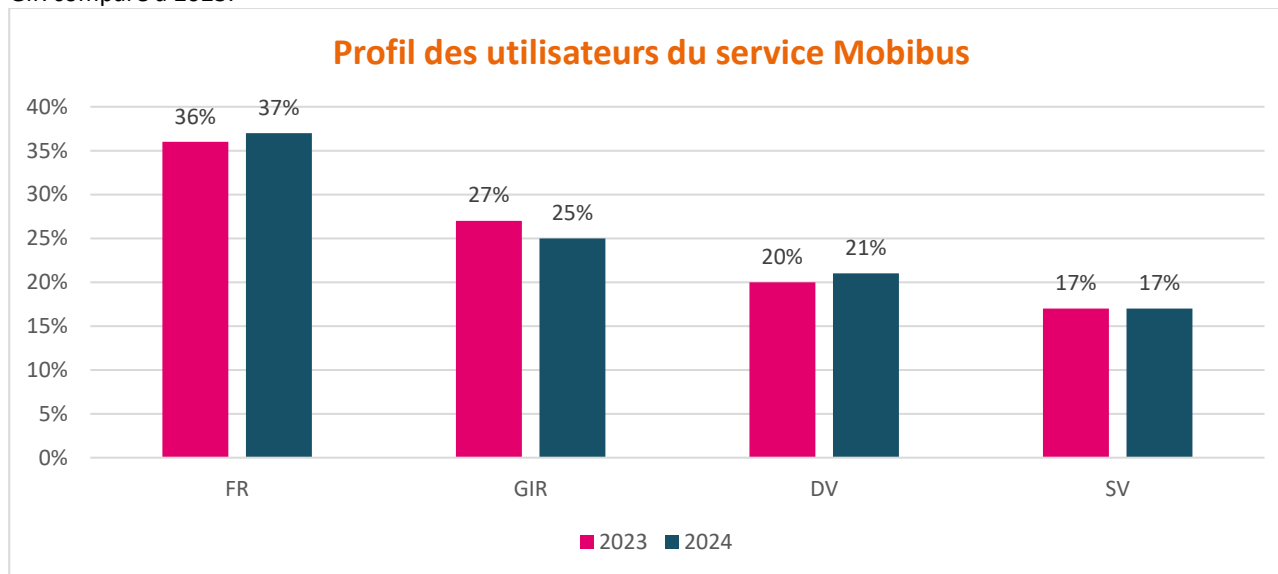


SV : semi-valide (correspondant aux personnes ne relevant d'aucune autre catégorie), DV : déficient visuel, GIR : personnes âgées en perte d'autonomie, FR : personnes en fauteuil roulant

On observe une nette progression des inscrits semi-valide (+4%) au détriment des GIR (-3%) et des déficients visuels (-2%).

## 2.4 LA REPARTITION DES UTILISATEURS PAR PROFIL

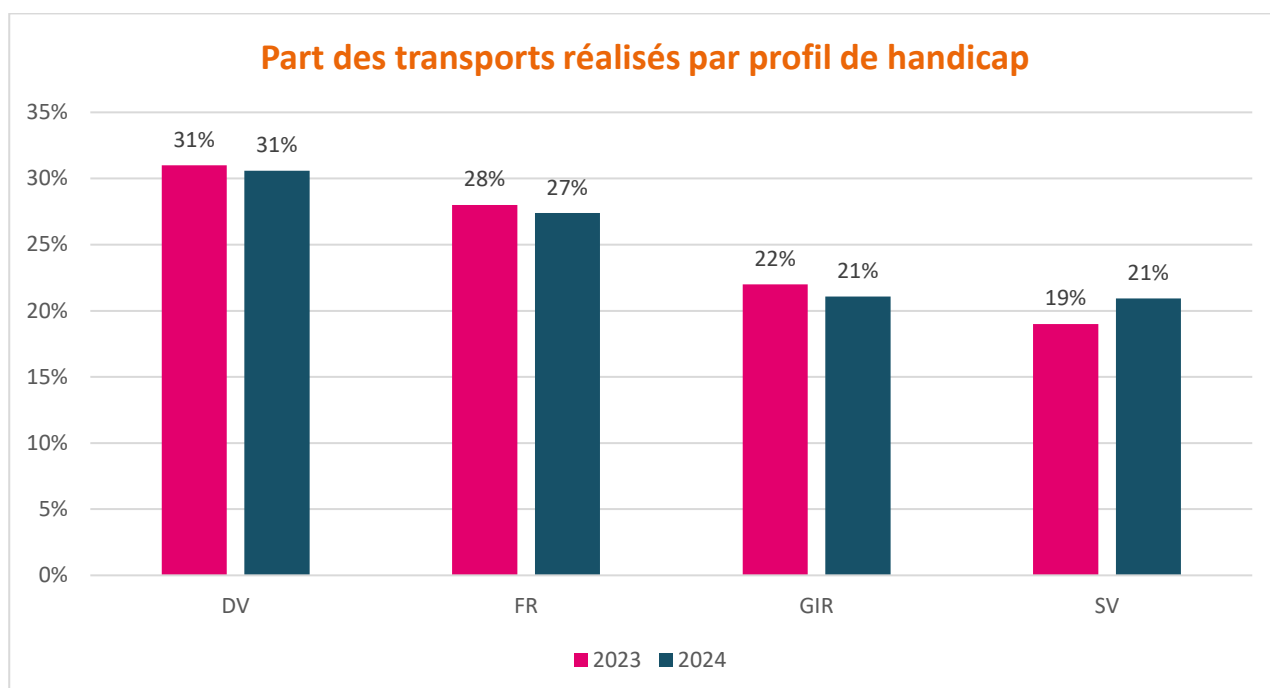
En décembre 2024, le profil des 2 452 utilisateurs du service Mobibus est réparti dans le graphique ci-dessous. On note une légère progression des utilisateurs en fauteuil et déficients visuel (+1% chacun) et un recul de 2 % des utilisateurs GIR comparé à 2023.



SV : semi-valide (correspondant aux personnes ne relevant d'aucune autre catégorie), DV : déficient visuel, GIR : personnes âgées en perte d'autonomie, FR : personnes en fauteuil roulant

Sur les 2 452 utilisateurs, 35% sont des hommes et 65% sont des femmes.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025



De janvier à décembre 2024, le service Mobibus a transporté 171 872 personnes, comprenant 152 122 clients + 19 750 accompagnateurs (gratuit et payant). C'est 4,9% de plus qu'en 2023.

Pour l'exemple, une personne effectuant un aller/retour avec un accompagnateur représente 4 personnes transportées.

Les personnes déficientes visuelles représentent 21% des utilisateurs et réalisent 31% des voyages.

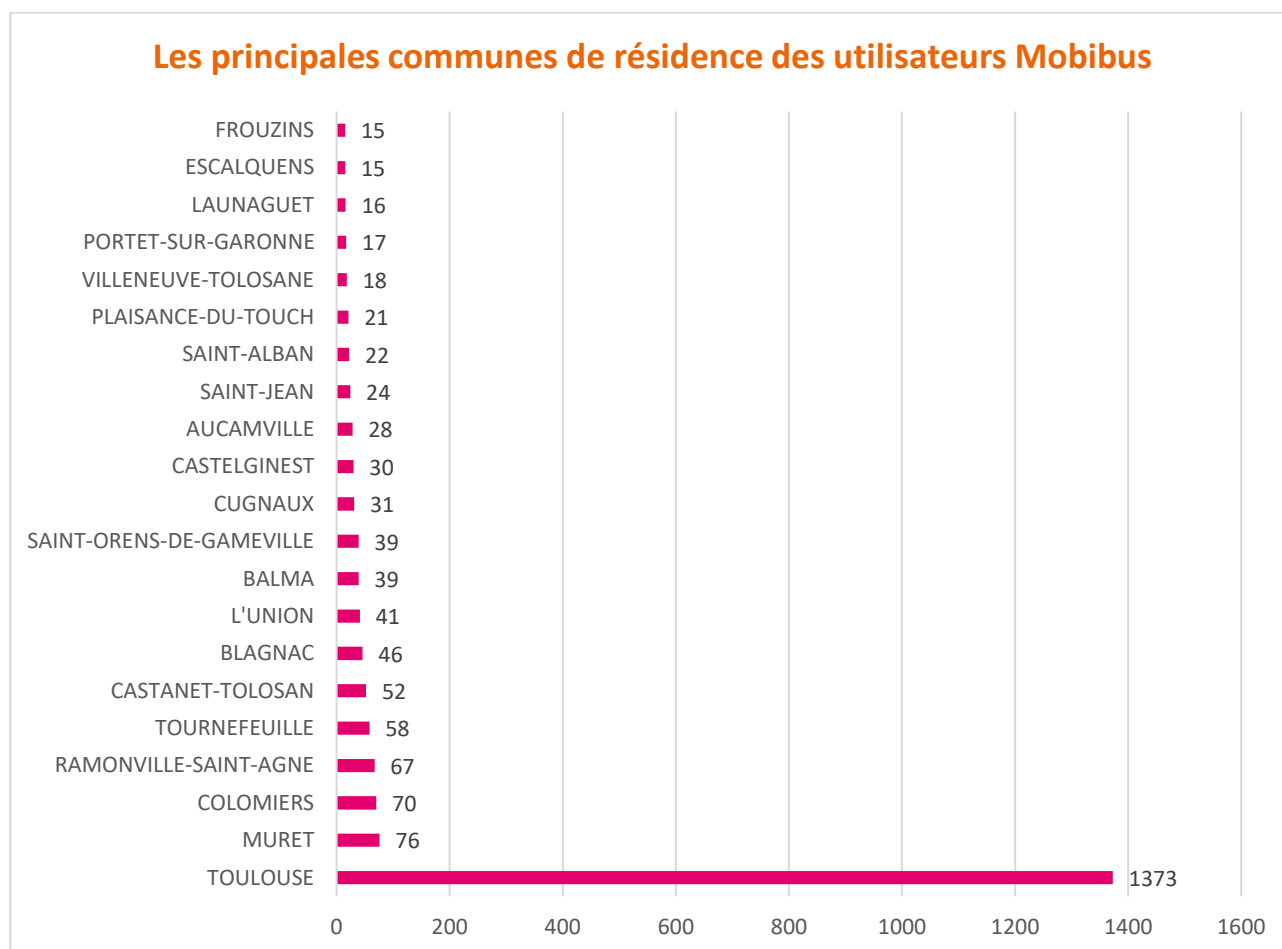
Les personnes en fauteuil roulant représentent 17% des utilisateurs et réalisent 21% des voyages.

A contrario, les personnes âgées (GIR) qui représentent 25% des utilisateurs ne réalisent que 21% des voyages et les personnes en fauteuil roulant (FR) qui représentent 37% des utilisateurs ne réalisent que 27% des voyages.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

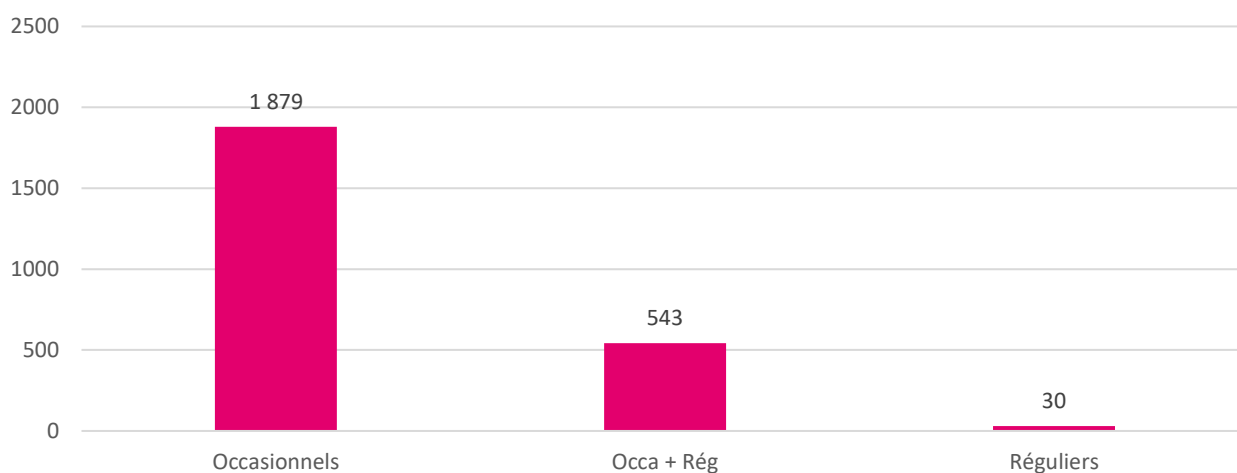
## 2.5 LES COMMUNES DE RESIDENCE DES UTILISATEURS

Les 2 452 utilisateurs du service Mobibus résident sur 112 communes. À savoir que **56% (1 373) des utilisateurs habitent Toulouse (identique à 2023)** et **1,6% (39) sont des utilisateurs venant d'autres départements.**



## 2.6 REPARTITION DES UTILISATEURS REGULIERS ET OCCASIONNELS

### Répartition des utilisateurs réguliers/occasionnels



Sur les 2 452 utilisateurs du service Mobibus :

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

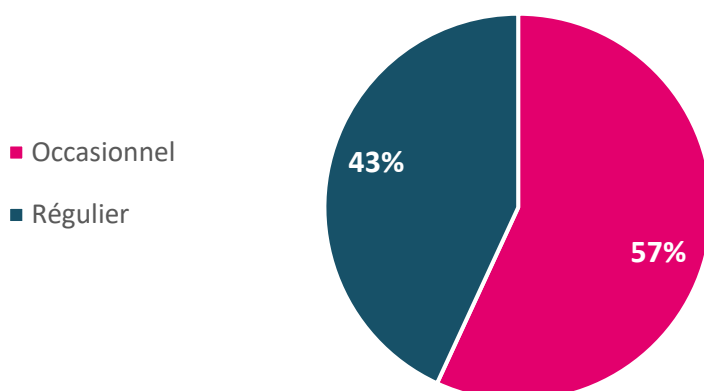


- 1 879 utilisateurs différents effectuent exclusivement des voyages occasionnels.
- 543 utilisateurs différents effectuent des voyages réguliers et occasionnels.
- 30 effectuent exclusivement des voyages réguliers.

Il faut toutefois noter que ces **543 utilisateurs réalisent à eux seuls 60% des voyages totaux**, occasionnels et réguliers confondus.

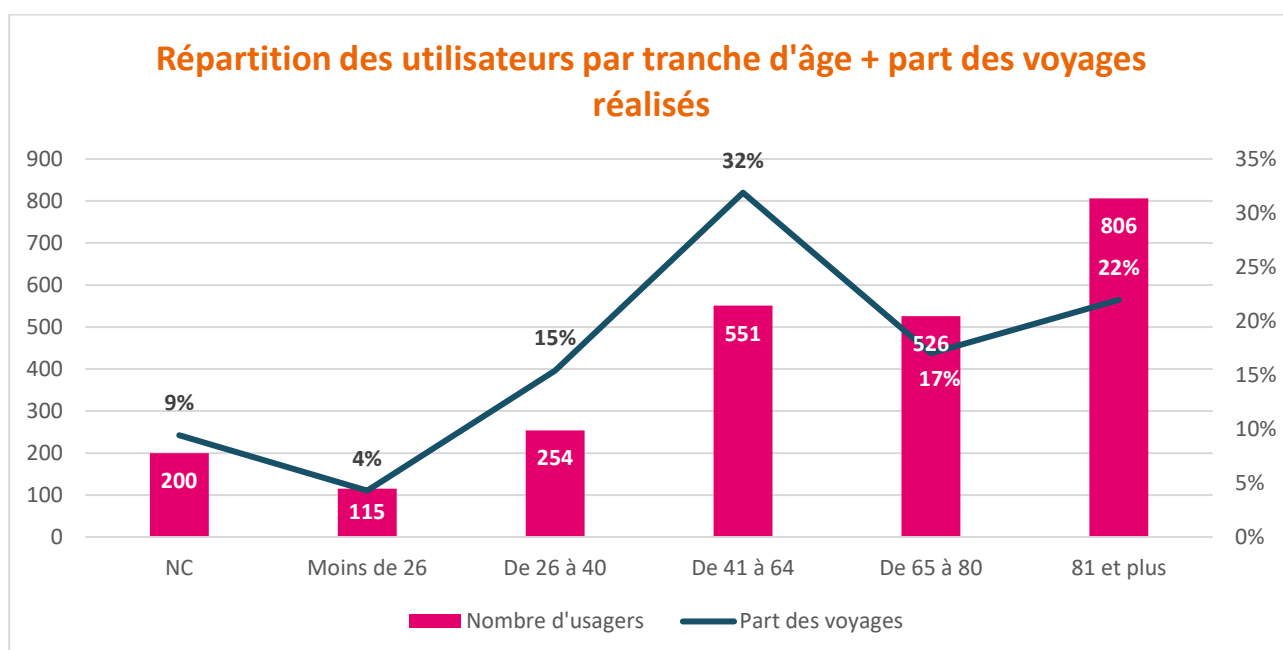
Sur les **152 122 voyages réalisés**, **57% sont des voyages occasionnels** et **43% sont des voyages réguliers**, répartition similaire à 2023.

## Répartition des voyages réguliers\* et occasionnels



\*Un voyage régulier est un voyage qui se répète chaque semaine sur un même jour, au même horaire et avec les mêmes origines/destinations sur une période minimale de 2 mois.

## 2.7 REPARTITION DES UTILISATEURS PAR TRANCHE D'AGE



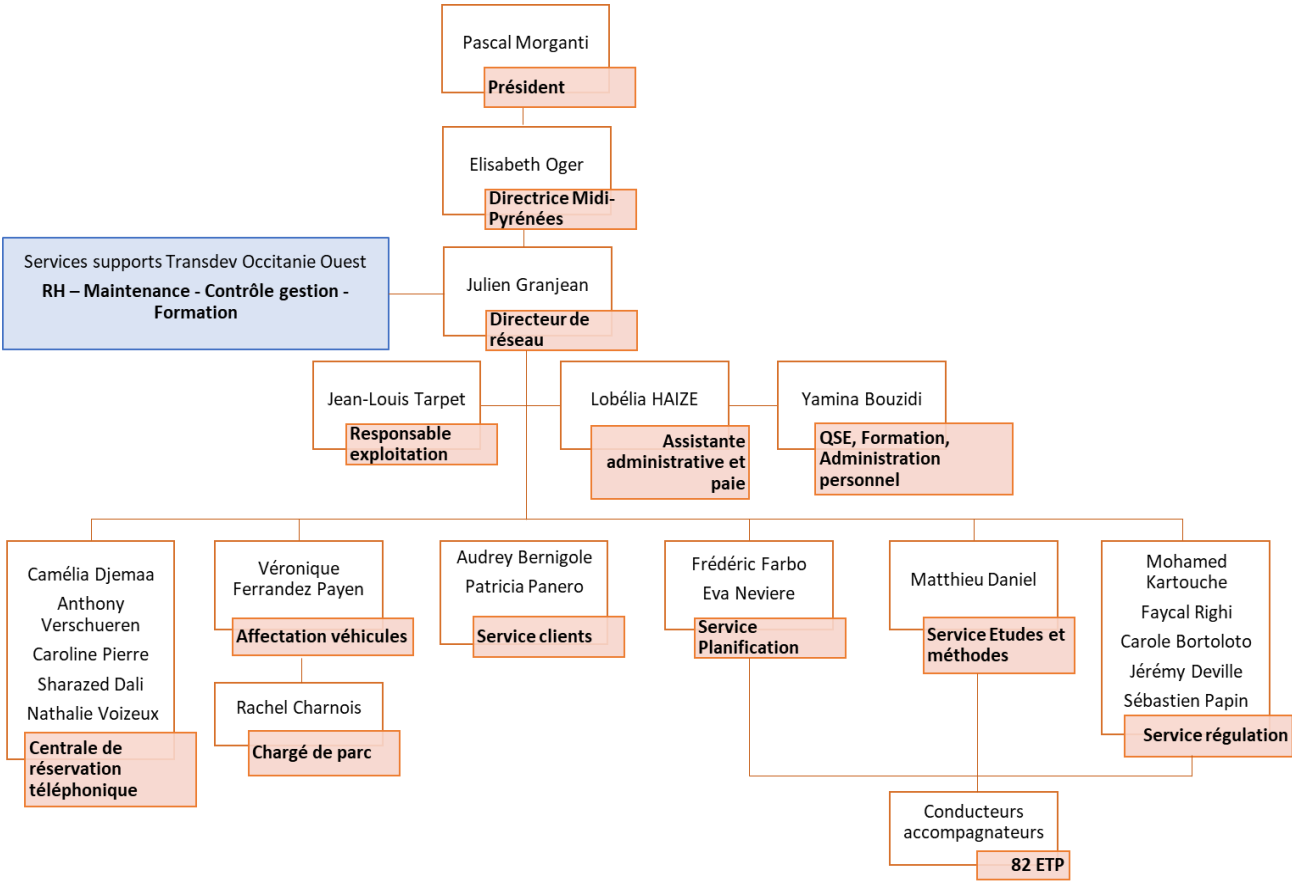
Sur 2024, **les plus de 80 ans sont les plus largement représentés**, avec **33% des utilisateurs** et réalisent **22% des voyages totaux**.

**Les 41 à 64 ans sont les plus actifs du service** en réalisant presque un tiers des voyages totaux (32%) alors qu'ils représentent 22% des utilisateurs.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

3 Le Centre de réservation et d'Exploitation

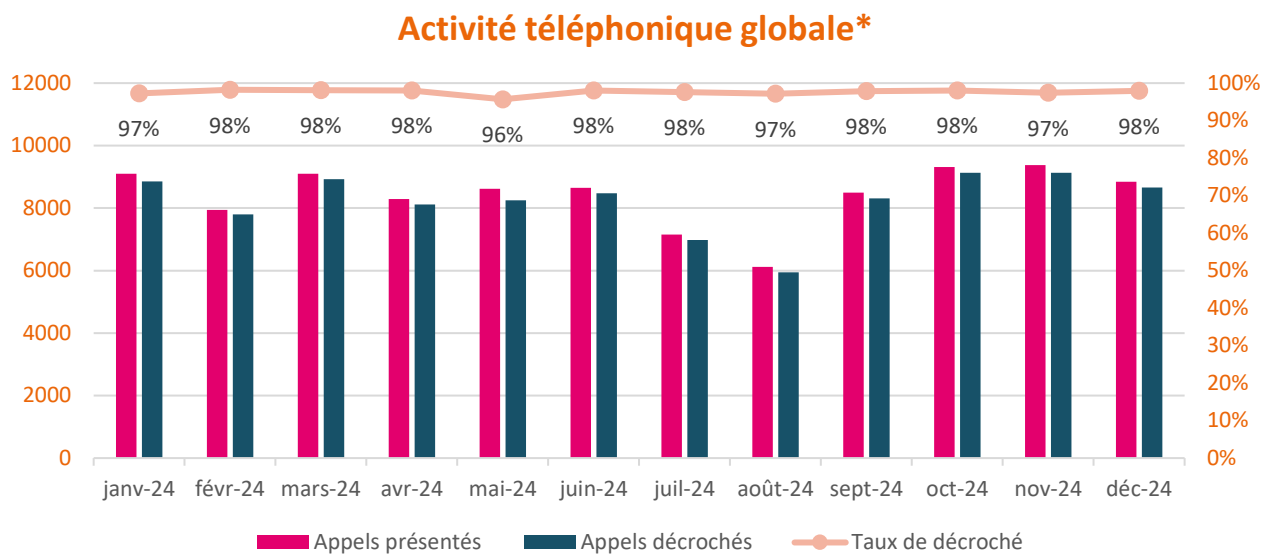
3.1 ORGANIGRAMME DE TPMR TOULOUSE



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

3.2 LE NOMBRE D'APPELS REÇUS

Sur l'exercice 2024, le service Mobibus, tous services confondus, a **reçu 101 000 appels** et en a **traité 98 594**, soit un **taux d'appels traités sur le nombre d'appels reçus de 97,6%**. Le nombre d'appels présentés est similaire à 2023 (+0,3%) mais le **taux d'appels traités sur le nombre d'appels reçus a augmenté de +3,9 points par rapport à 2023**.



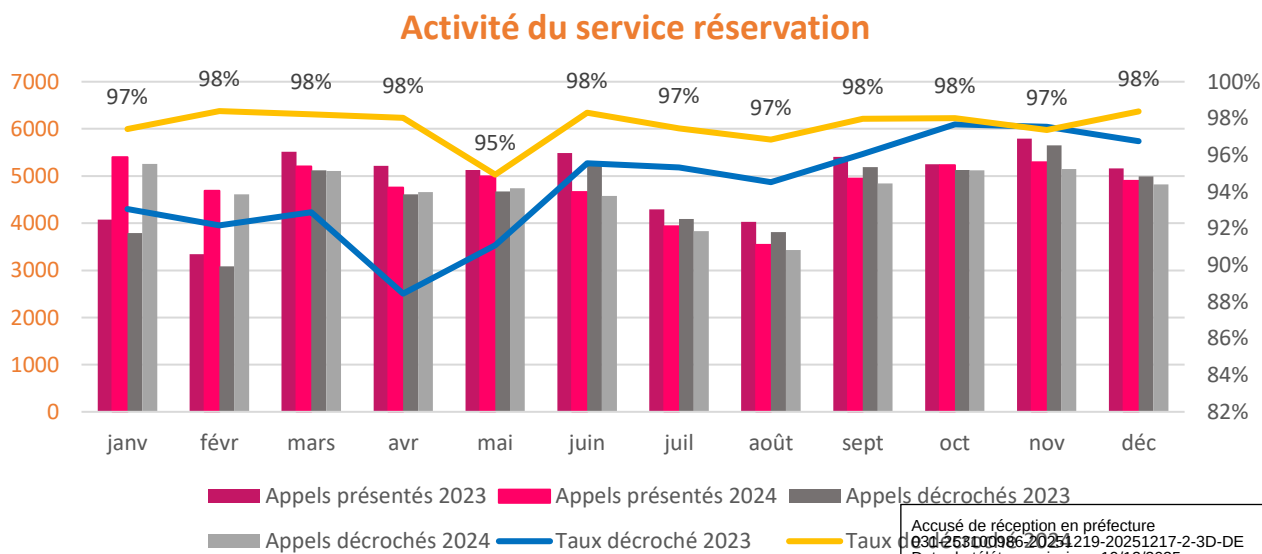
\*Comprend le service réservation, le service clients et le service régulation

Une activité téléphonique stable sur 2024 grâce à l'amélioration de l'information voyageurs et au rappel automatique qui est de plus en plus utilisé.

Le dimensionnement des équipes et les améliorations apportées aux outils sur les années 2022 et 2023 ont portées leurs fruits, permettant d'obtenir une qualité de service optimale sur l'ensemble des services sur l'année 2024

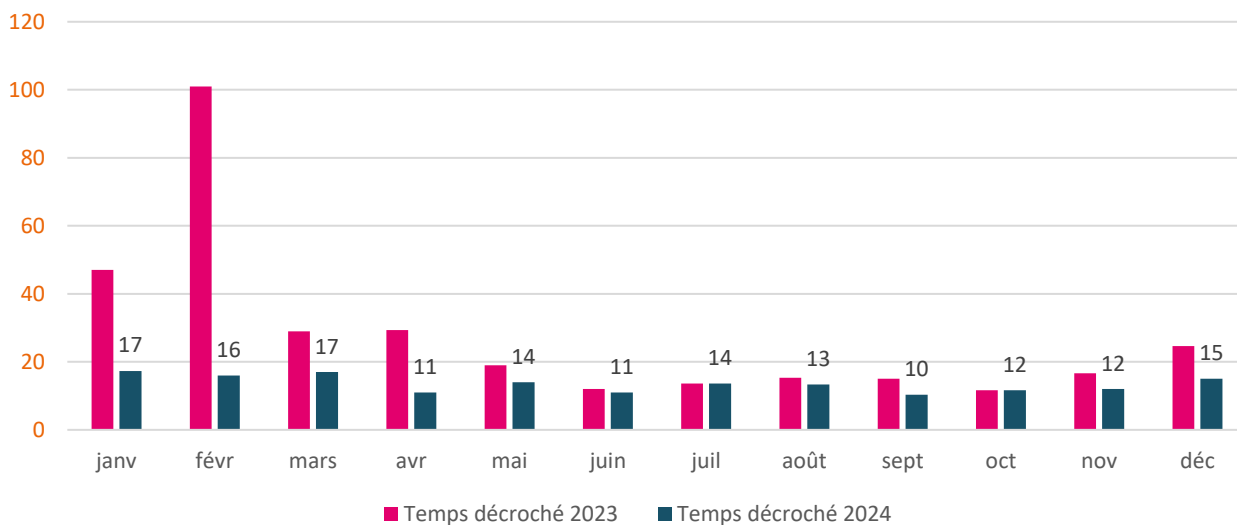
3.3 ACTIVITE DE LA RESERVATION

Sur 2024, le service réservations a reçu **57 525 appels**, soit 2% de moins qu'en 2023, et en a **traité 56 159, soit 97,6%** (+3,3 points vs 2023).



Accusé de réception en préfecture  
030-25310096-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

## Temps moyen avant décroché (en secondes)



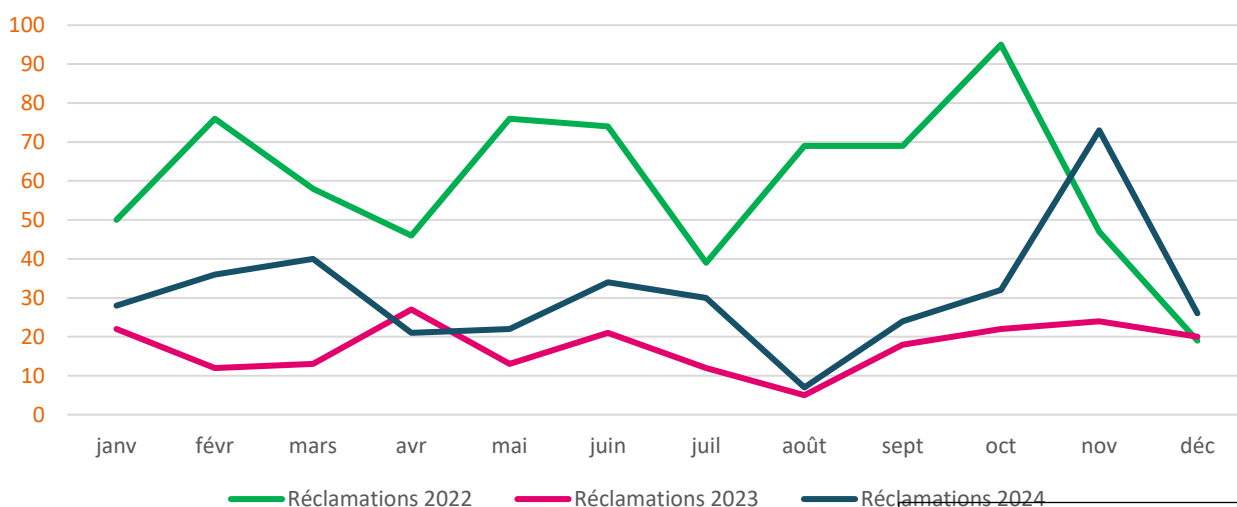
Le temps moyen avant décroché s'améliore encore légèrement sur 2024 à compter de mars avec une moyenne de 15 secondes contre 21 secondes en 2023 (en neutralisant le mois de février).

La mise en place du rappel automatique, l'amélioration de l'information voyageurs et une meilleure disponibilité du service réservation ainsi que l'amélioration du discours client a permis de s'améliorer encore sur 2024 et de stabiliser cet indicateur et la qualité de service à un niveau élevé.

Pour évaluer l'accessibilité à un service, le taux de décroché et le temps d'attente sont les deux indicateurs incontournables. Le référentiel NF 345 mixe d'ailleurs ces deux indicateurs : en effet, les centres de contacts certifiés sont censés répondre à 80% des appels en moins de 90 secondes.

## 3.4 RECLAMATIONS

## Evolution de la réclamation entre 2022 et 2024



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Sur 2024 le service Mobibus a reçu et traité 373 réclamations. **C'est 159 réclamations de plus qu'en 2023.**

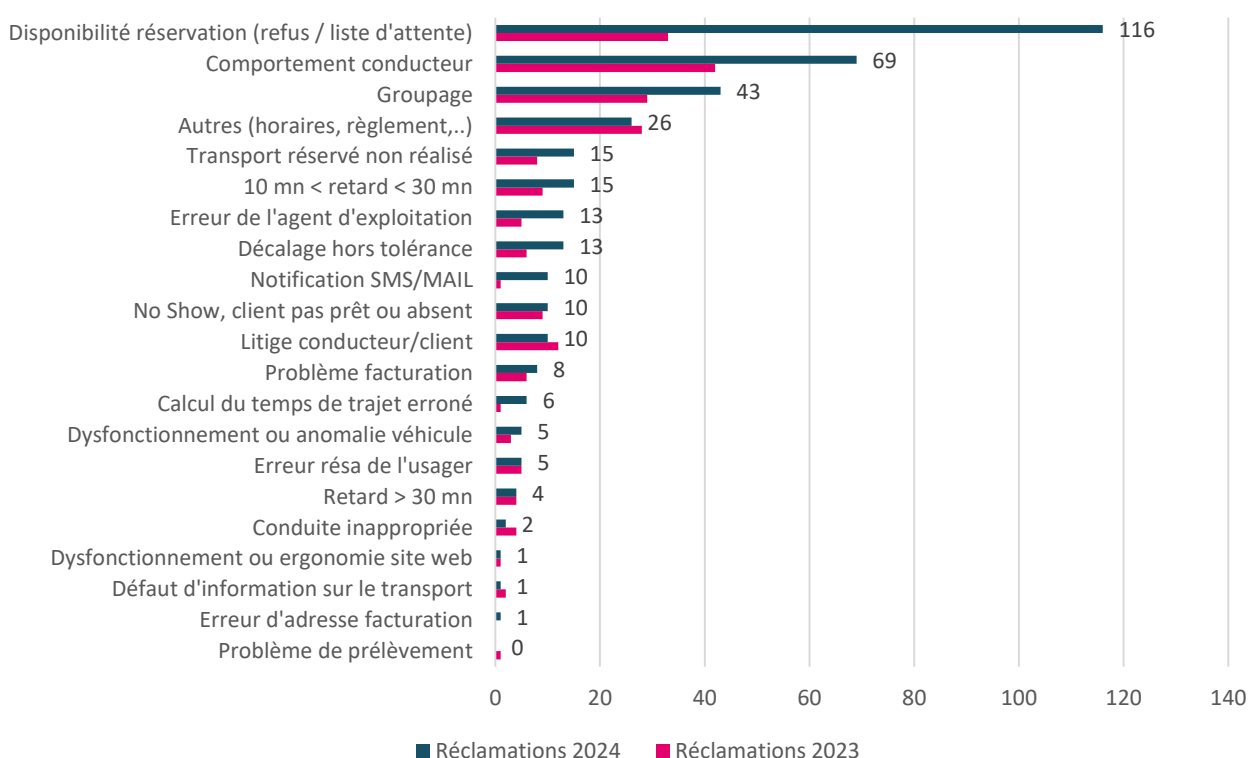
Cela représente 1 réclamation tous les 408 voyages, soit un taux de réclamation de 0,27% (toutes réclamations confondues) contre un taux de 0,15% en 2023.

Le motif de réclamation « Disponibilité réservation (refus/liste d'attente) représente 31% des réclamations, en forte hausse sur 2024 mais uniquement à compter du 4ème trimestre suite au changement des conditions de réservation.

Les motifs « Comportement conducteurs » et « Groupage » augmentent également de façon significative et représentent respectivement 18,5% et 12% des réclamations.

Détail des réclamations par motif :

## Nombre de réclamations par motif



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

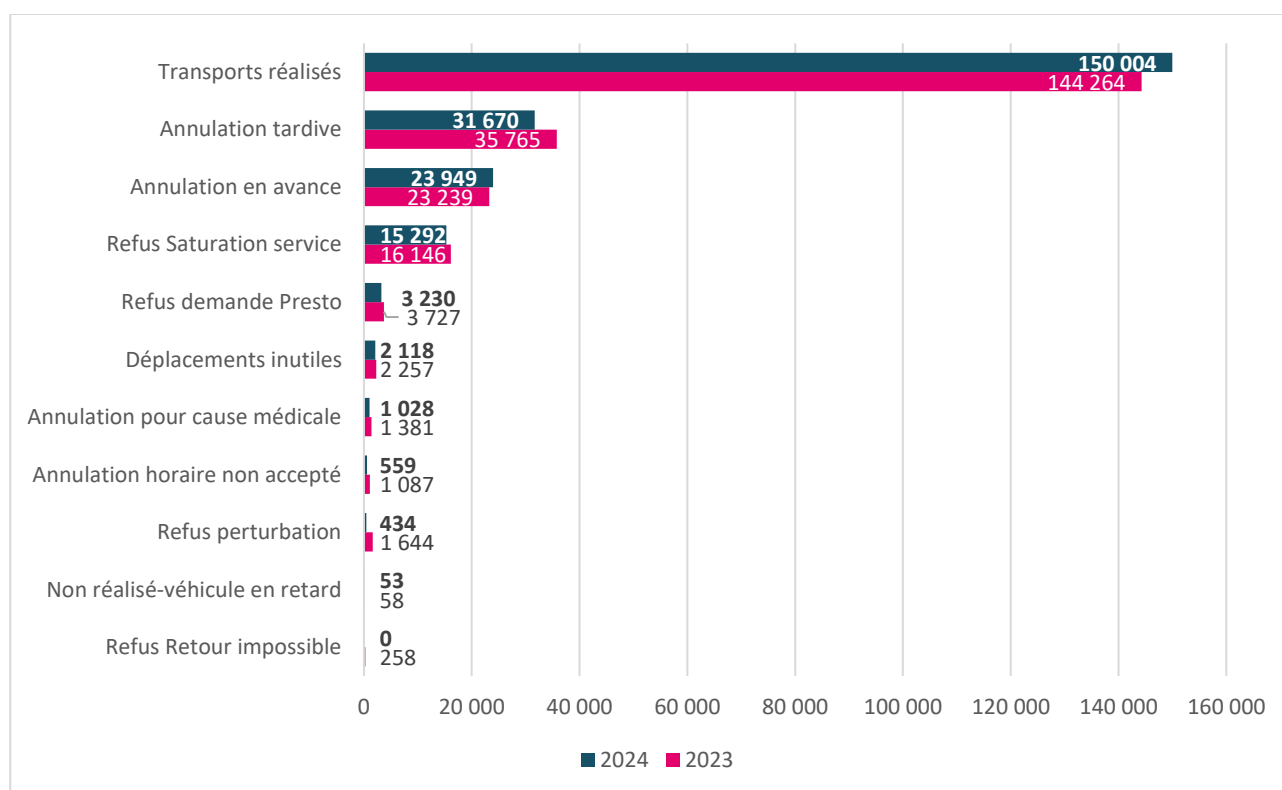


## 4 Les caractéristiques de l'offre de transport

### 4.1 NOMBRE DE COURSES ANNUELLES ET MENSUELLES

Sur l'exercice 2024, le service Mobibus a enregistré **228 337 demandes de transport**, soit **0,6% de moins qu'en 2023** (229 826).

La demande de transport est répartie comme suit :



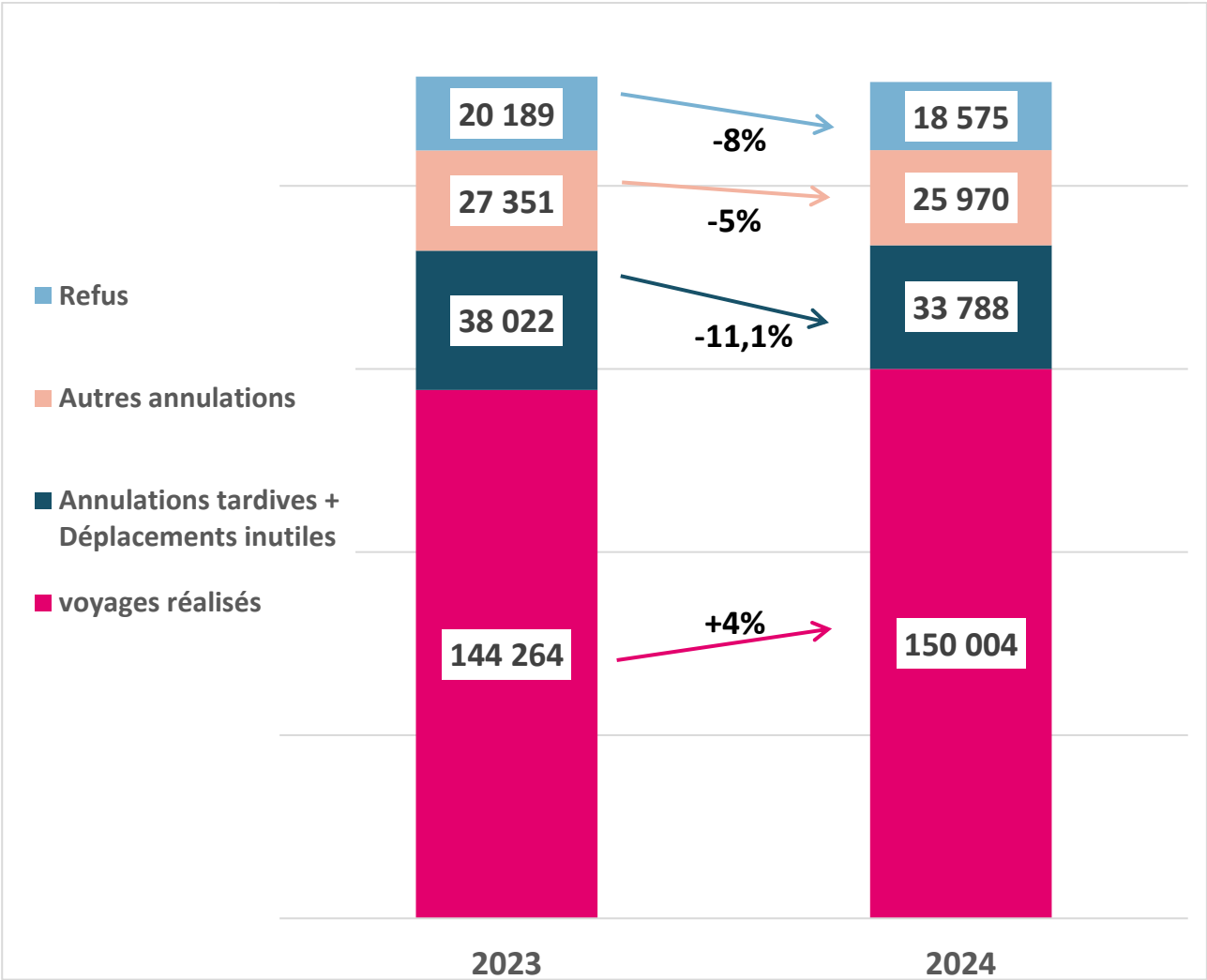
Bien que le nombre de demandes de transport diminue très légèrement, **le nombre de voyages réalisés augmente de 4% par rapport à 2023 avec des moyens identiques.**

Le taux d'annulations est toujours élevé, mais en léger recul, avec **24,4% des demandes annulées dont 13,9% annulées tardivement** (-1,3 points vs 2023).

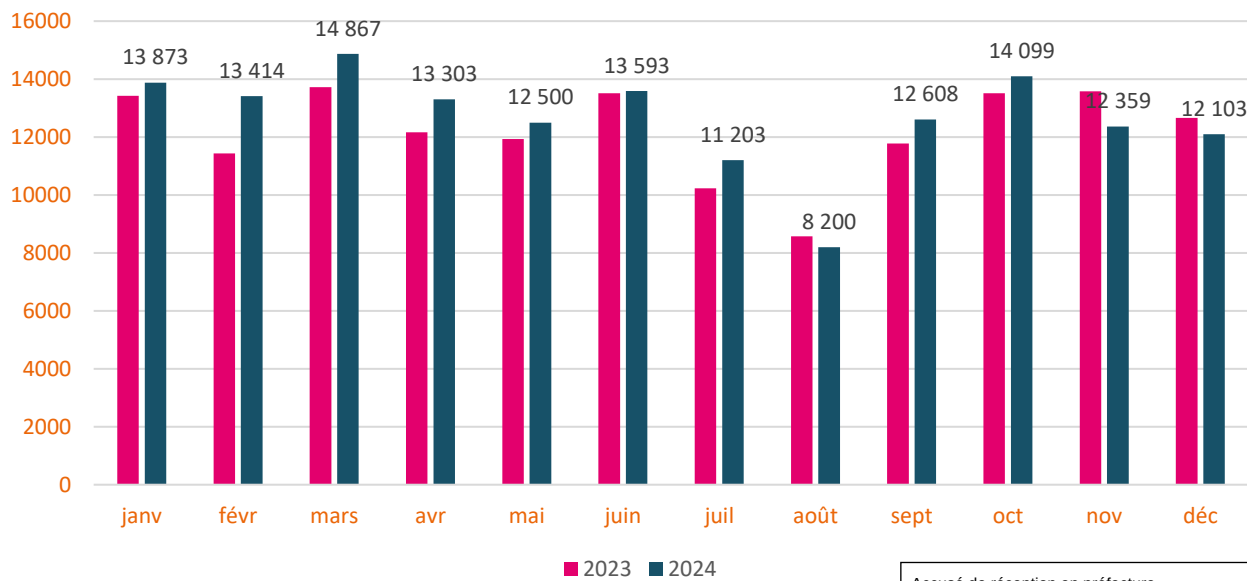
Les refus pour saturation de service diminuent sensiblement sur 2024 et représentent 6,7% des demandes (-0,3point vs 2023).

De janvier à décembre 2024, **152 122 voyages** (incluant les déplacements inutiles) ont été réalisés. C'est **4% de plus qu'en 2023** (146 521).

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025



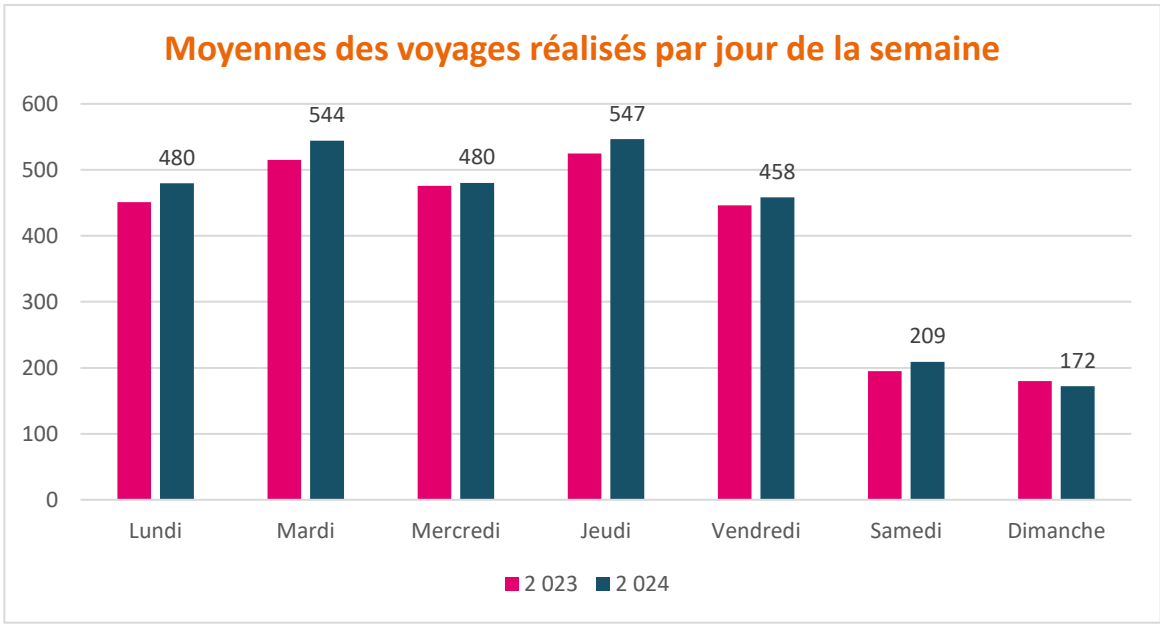
Nombre de voyages réalisés par mois\*



\*Comprend les déplacements inutiles

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

4.2 LA REPARTITION MOYENNE DES VOYAGES PAR JOUR DE LA SEMAINE



L'activité par jour de la semaine suit le même schéma que les années précédentes avec des pics les mardis et les jeudis, en augmentation sur chaque jour de la semaine à l'exception du dimanche où un léger recul est observé.

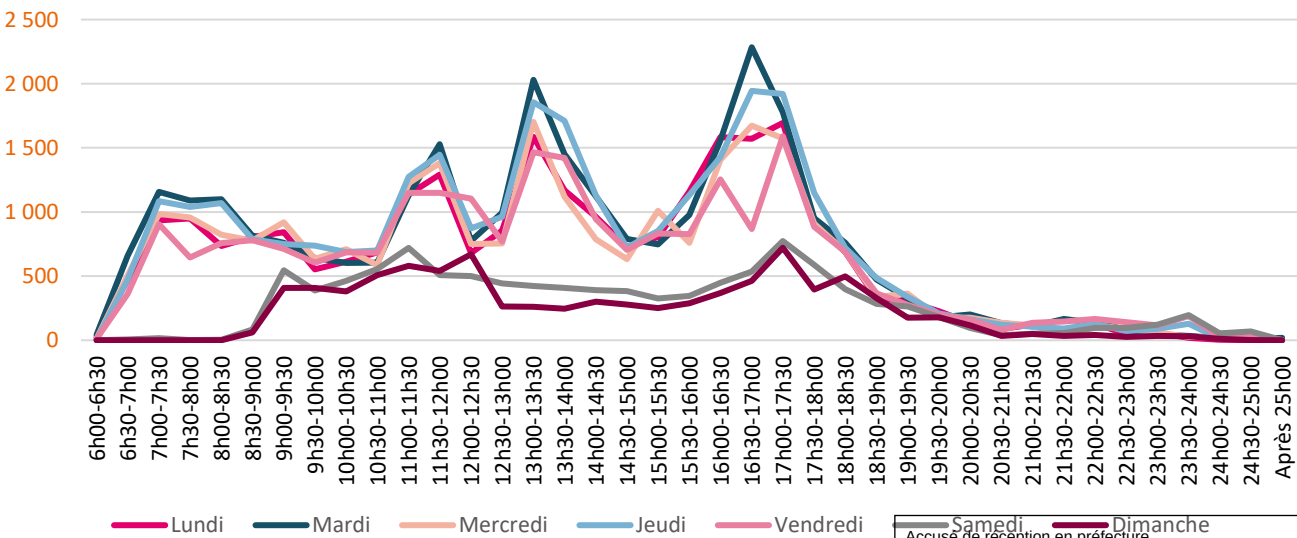
4.3 LA REPARTITION DES VOYAGES PAR TRANCHES HORAIRES

Le nombre de voyages par tranches horaires se révèle particulièrement important sur les créneaux 13h00/14h00 et 16h/17h30. Ces créneaux représentent à eux seuls 30% des voyages réalisées.

Sur 2024, un troisième créneau de pointe se dessine clairement sur la tranche 11h00/12h00 et comprend 10% des voyages réalisés.

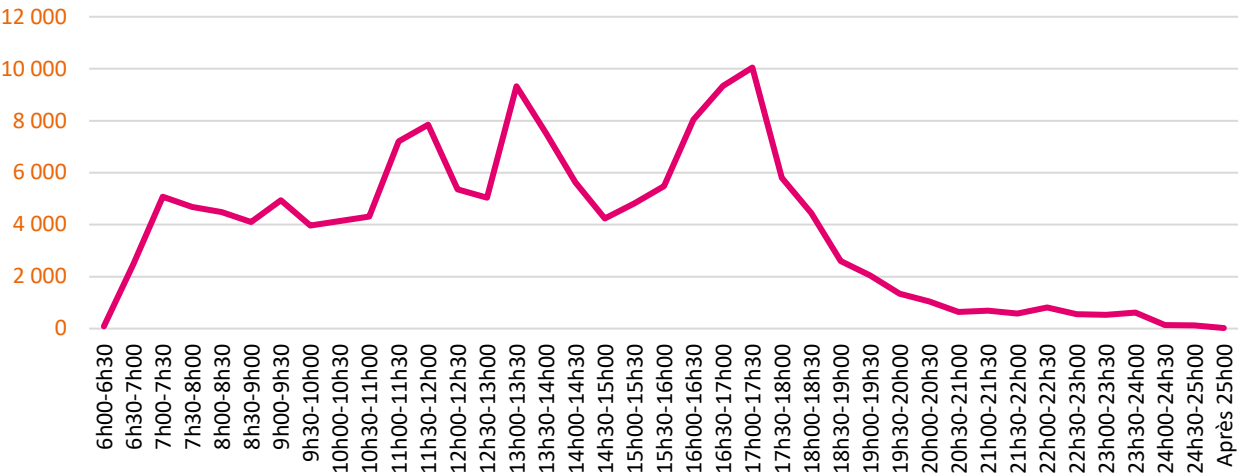
40% des voyages réalisés sont effectués sur 3h30 d'une journée d'exploitation.

Répartition des voyages réalisés par tranche horaire et par jour



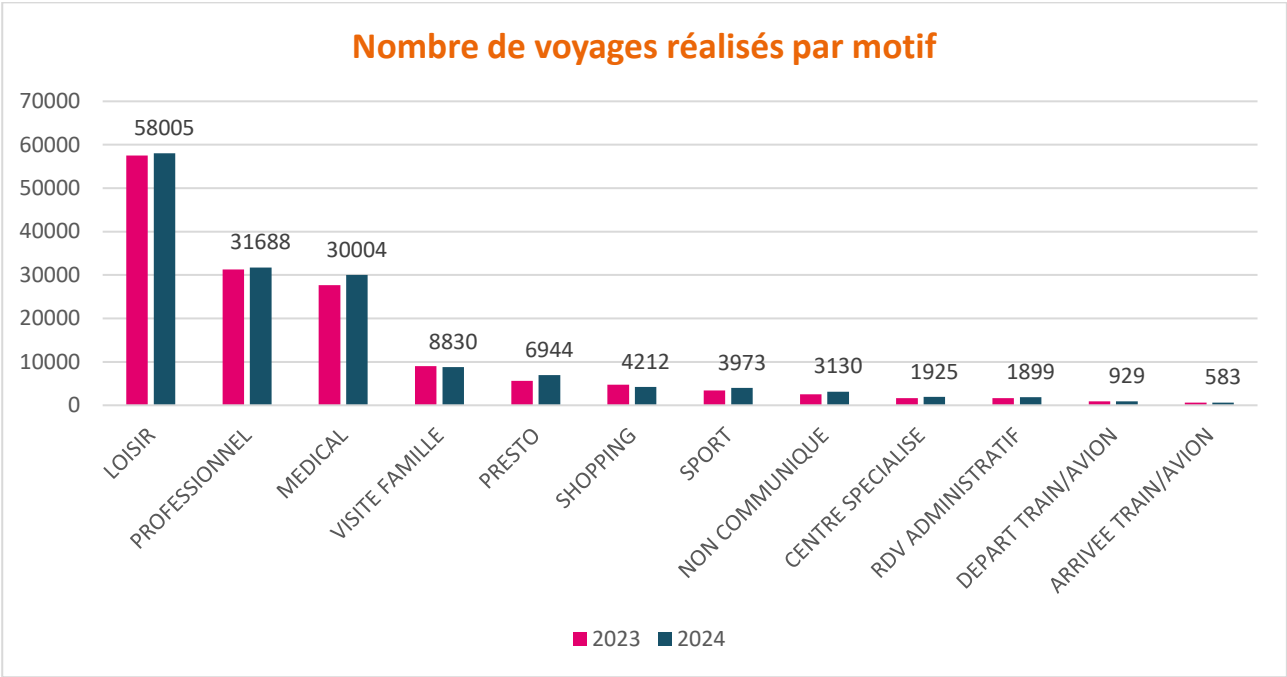
Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Répartition des voyages réalisés par tranche horaire



4.4 LA REPARTITION DES VOYAGES PAR MOTIFS

Les 152 122 voyages (incluant les déplacements inutiles) sont répartis selon les motifs présentés dans le graphique ci-dessous :



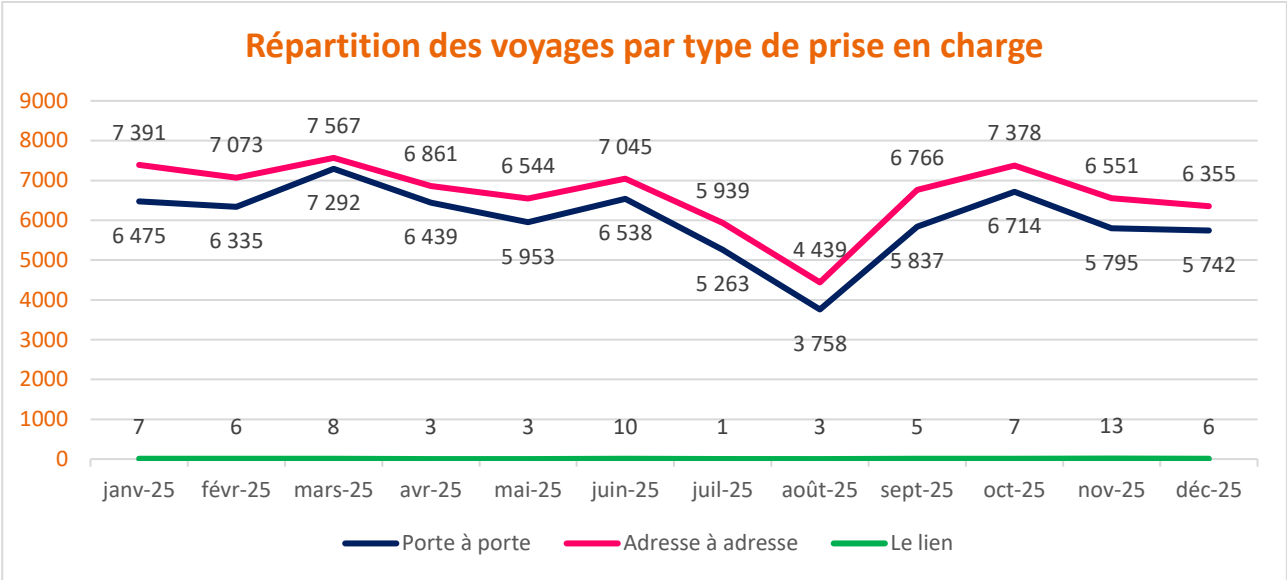
Comme les années précédentes, les voyages loisirs, professionnels et médicaux sont les plus sollicités. Ils représentent 77,7% des voyages réalisés.

Sur 2024, on constate une forte augmentation des voyages PRESTO qui progressent de 24%.

Les voyages dont le motif n'est pas communiqué augmentent également fortement avec une progression de 25% vs 2023.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

4.5 LA REPARTITION DES VOYAGES PAR TYPE DE PRISE EN CHARGE



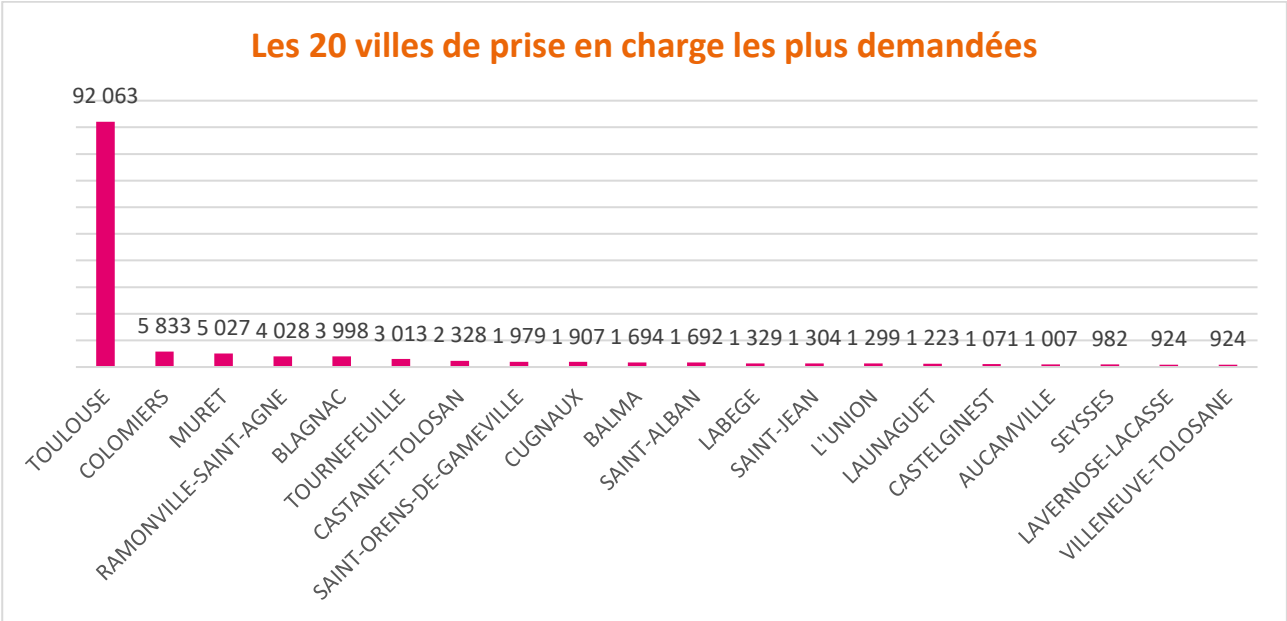
Avec 52,5% des voyages réalisés, l'adresse à adresse reste le type de prise en charge le plus demandé et progresse encore de +1 points par rapport à 2023.

Le porte à porte reste toutefois très utilisé avec 47,4% des voyages réalisés (-1 point vs 2023).

Le service Le Lien reste quant à lui très peu utilisé avec 0,1% des voyages réalisés.

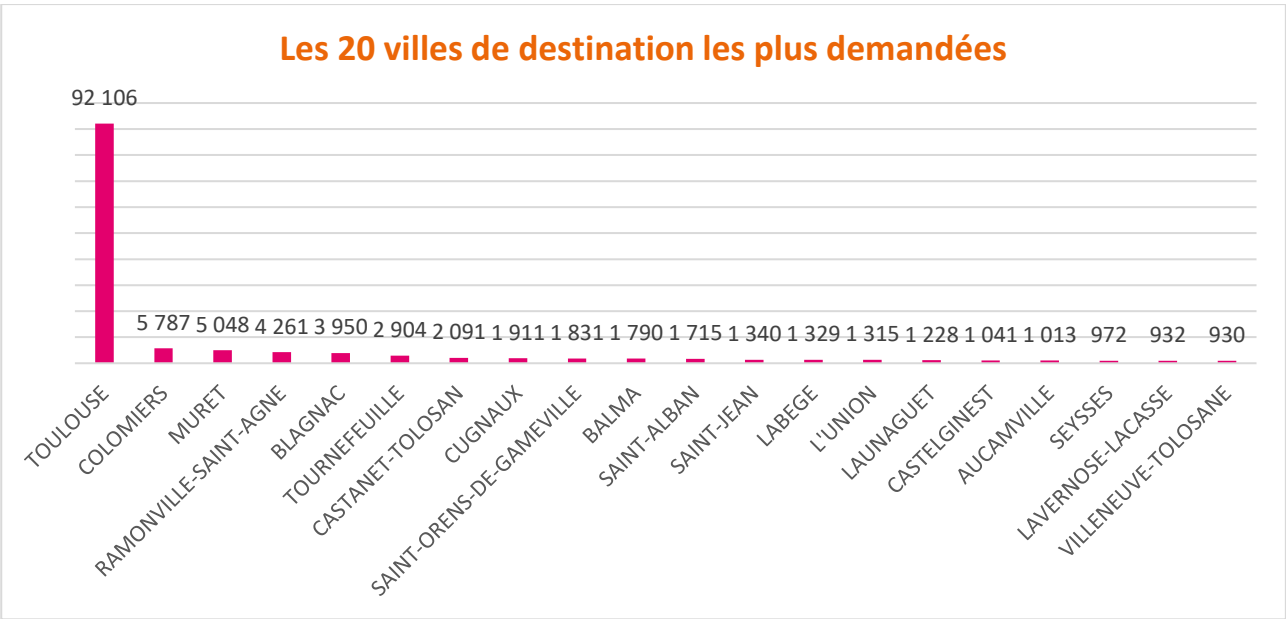
4.6 LA REPARTITION GEOGRAPHIQUE DES VOYAGES (ORIGINES – DESTINATIONS)

En 2024, sur les 103 villes d'origine (identique à 2023) des voyages réalisés par le service Mobibus, nous constatons que 20 communes d'origine concentrent 88% des déplacements annuels. Toulouse en représente à elle seule 61%. En dehors de l'augmentation du nombre de voyages et quelques variations entre certaines communes, les habitudes de voyages restent les mêmes qu'en 2023.



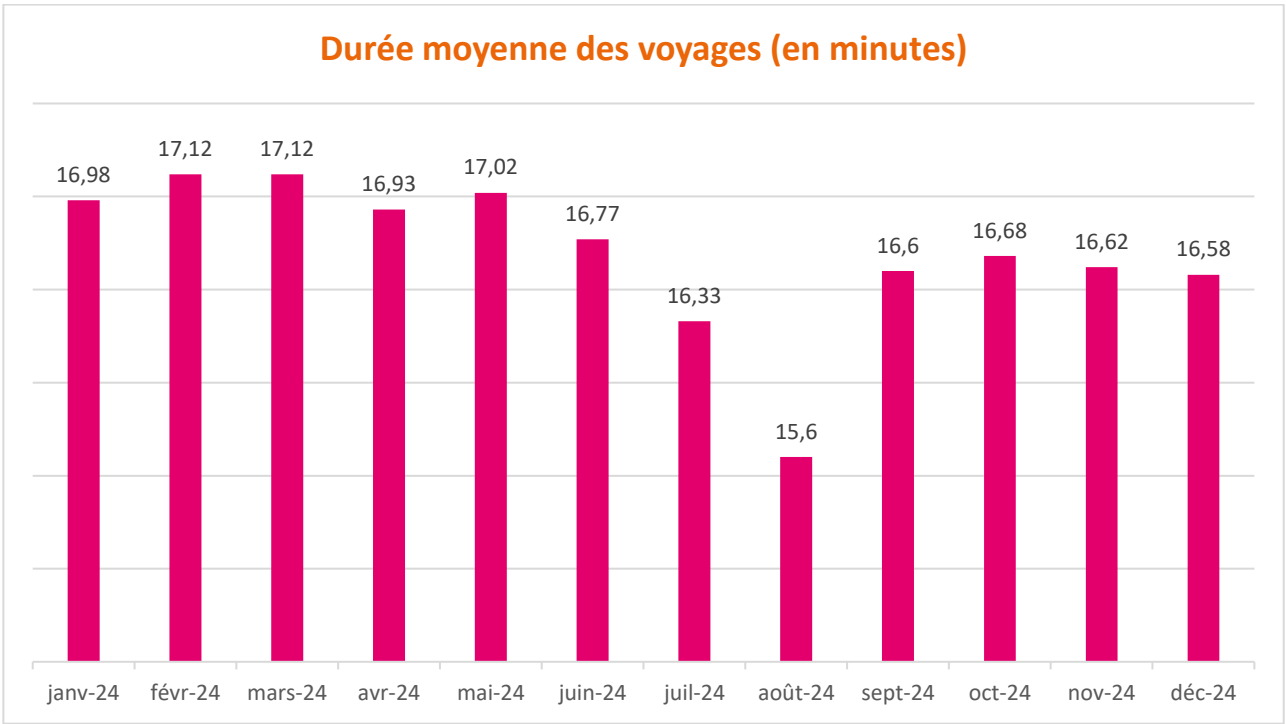
Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

Sur les **99 communes de destination (vs 104 en 2023)** des voyages réalisés par le service Mobibus, nous constatons que **20 communes de destination concentrent 88% des déplacements annuels**. Toulouse en représente à elle seule 61%. Comme pour les origines, les habitudes de voyage restent les même qu'en 2023.



4.7 LA DUREE MOYENNE DES VOYAGES

Sur 2024, la durée moyenne des voyages est de 16 minutes 42sec. Cette durée moyenne varie **entre 15,6 minutes et 17,12 minutes** au cours de l'exercice.

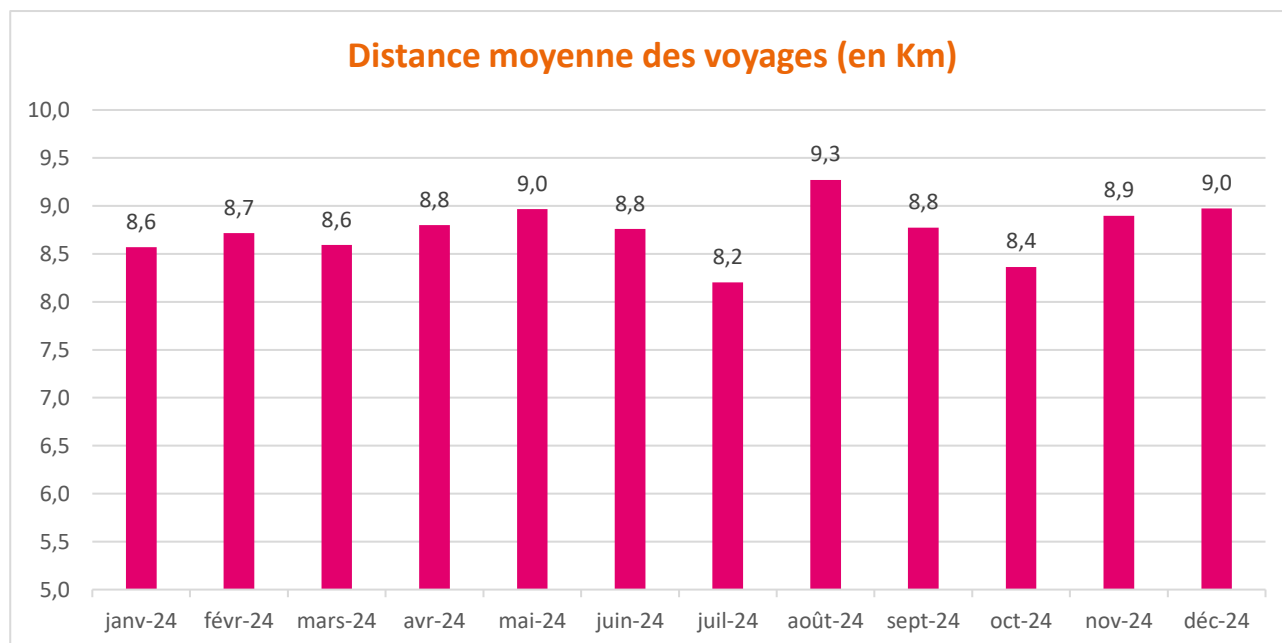


Des durées moyennes en légère hausse comparé à 2023 (+42 secondes).

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

#### 4.8 LA DISTANCE MOYENNE DES VOYAGES

Sur 2024, la distance moyenne des voyages est 8,72 Km. Par mois elle se situe **entre 8,2 et 9,3 km**.



Des distances moyennes en légère diminution par rapport à 2023 (-0,6Km par voyage en moyenne).

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025



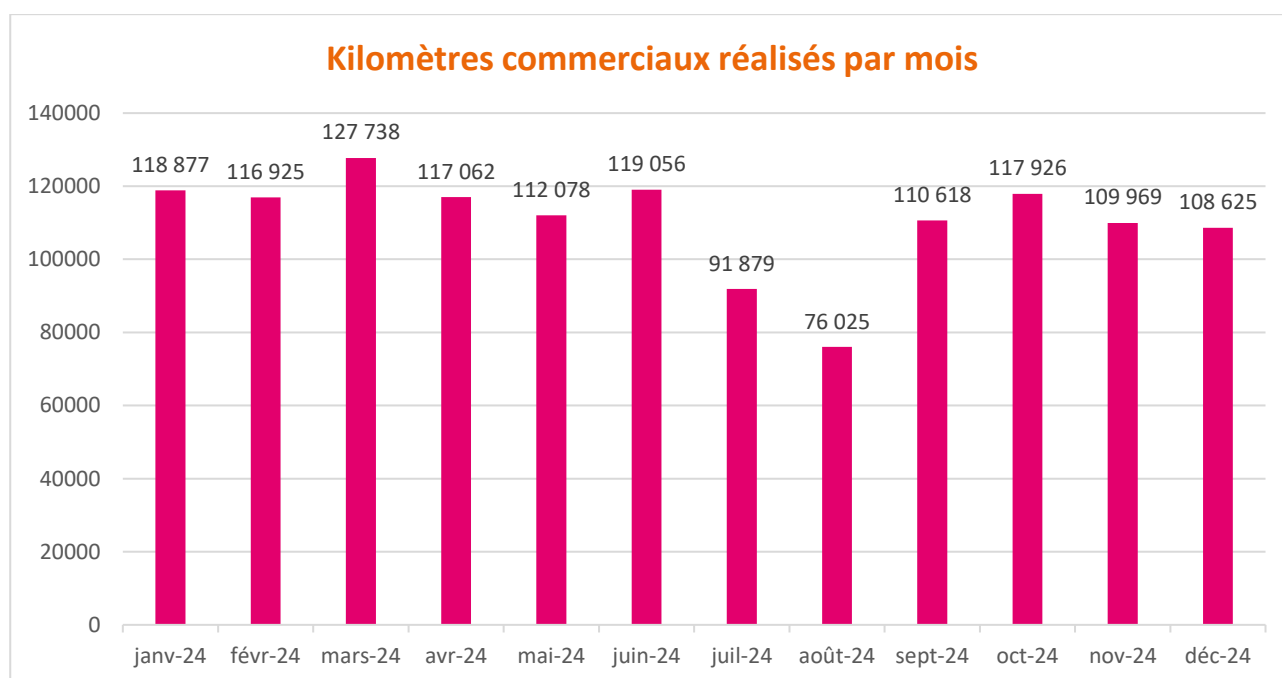
## 4.9 LES KILOMETRES REALISES

Sur l'exercice 2024, le service Mobibus réalise un total de 2 563 355 Km, soit une augmentation de 2% vs 2023 :

- **1 326 778 Km commerciaux qui représentent 52% des Km totaux**
  - Dont 1 227 772 Km en propre
  - Et 99 006 Km sous-traités
- **1 236 577 Km HLP qui représentent 48% des Km totaux**
  - Dont 1 150 017 Km HLP en propre
  - Et 86 560 Km HLP sous-traités

Une augmentation des kilomètres principalement due à l'augmentation du nombre de voyages réalisés. La part des kilomètres commerciaux (52%) et HLP (48%) reste identique à 2023.

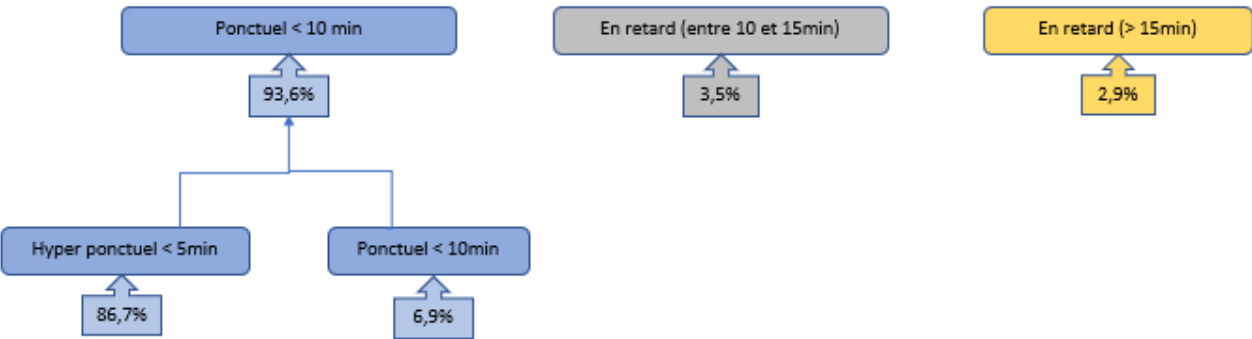
Ci-dessous la répartition des kilomètres commerciaux par mois :



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

5 La qualité de service et la relation client

5.1 LA PONCTUALITE



Avec une activité en hausse sur 2024, la ponctualité s’améliore comparé à 2023 avec un taux de voyages ponctuels de 93,6% contre 92,5% en 2023.

L’amélioration de la ponctualité concerne les retards avec notamment un recul de 1 point des voyages en retard entre 10 et 15 minutes mais elle concerne également les voyages ponctuels entre 5 et 10 minutes qui diminue de 1,1 point au profit des voyages hyper ponctuel entre 0 et 5 minutes.

| Ecart entre horaire convenu et réalisé | T1    | T2    | T3    | T4    |
|----------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Hyper ponctuel (< 5 mn)                | 87,8% | 85,9% | 88,2% | 85,3% |
| Ponctuel (< 10 mn)                     | 6,4%  | 7,3%  | 6,7%  | 7,1%  |
| Retard (entre 10 et 15 mn)             | 3,2%  | 3,6%  | 3,2%  | 3,8%  |
| Très en retard (> 15 mn)               | 2,6%  | 3,3%  | 1,9%  | 3,8%  |

| Comparaison N et N-1        | 2024  | 2023  | Variation 2024 vs 2023 |
|-----------------------------|-------|-------|------------------------|
| Hyper ponctuel (< 5 min)    | 86,7% | 84,5% | 2,2%                   |
| Ponctuel (<10 min)          | 6,9%  | 8%    | -1,1%                  |
| Retard (entre 10 et 15 min) | 3,5%  | 4,5%  | -1,0%                  |
| Très en retard (> 15 min)   | 2,9%  | 3%    | -0,1%                  |

Les travaux d’amélioration continue effectués sur la cartographie et le calcul des temps de parcours se sont révélés concluant au vu de la progression du taux de ponctualité annuel enregistré et de l’augmentation d’activité.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

## 5.2 LES GROUPAGES

Le groupage est défini par le fait de transporter au minimum deux clients à l'intérieur d'un même véhicule. Le taux de groupage est calculé avec le nombre de voyages groupés sur le nombre de voyages totaux réalisés.

Le nombre de voyages groupés progresse encore sur 2024 avec un **taux de groupage de 43,7% contre 42,6% en 2023**. Soit une augmentation de 1,1 points.

|                             | 2024   |             | 2023   |             |
|-----------------------------|--------|-------------|--------|-------------|
|                             | Volume | Pourcentage | Volume | Pourcentage |
| Nombre voyages groupées     | 66476  | 43,7%       | 62433  | 42,6%       |
| Nombre voyages non groupées | 85646  | 56,3%       | 84088  | 57,4%       |
| Nombre voyages totales      | 152122 |             | 146521 |             |

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

## 5.3 ENQUETE DE SATISFACTION

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2024 sont bons malgré une légère baisse par rapport à 2023.

# 15,4/20

de moyenne

# 75,2%

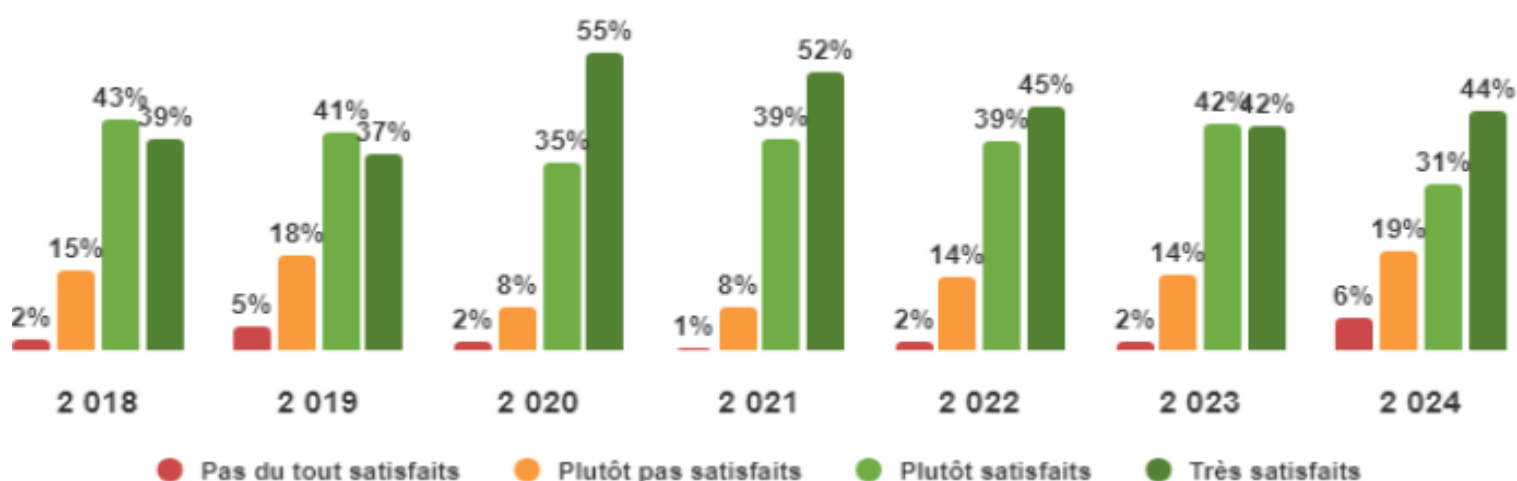
de satisfaits

### Une satisfaction globale en léger recul :

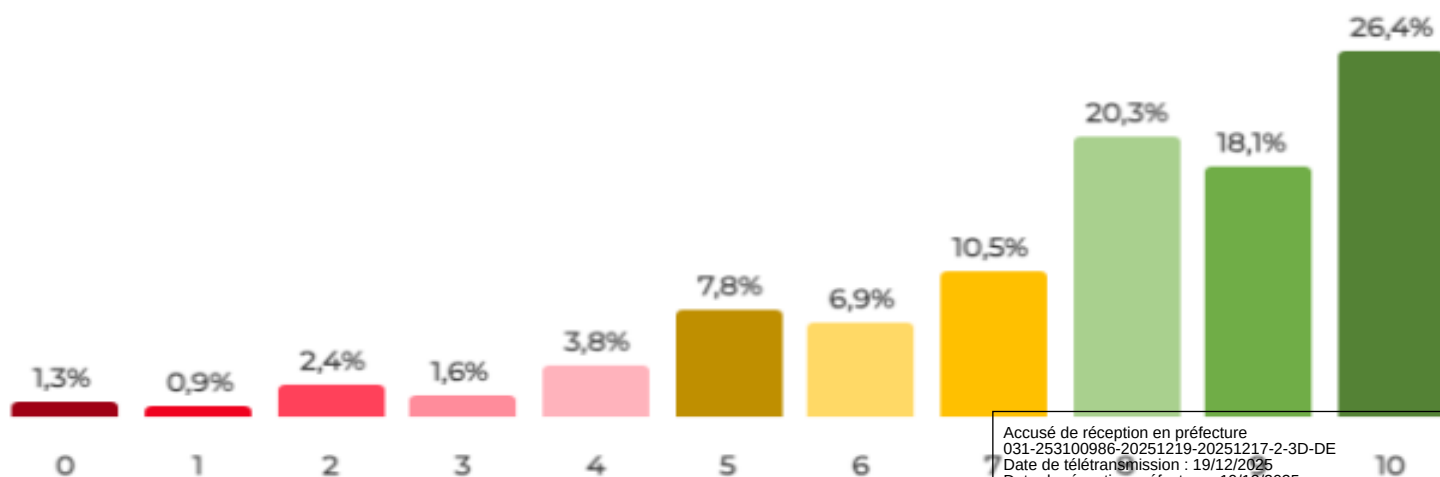
- **Note moyenne : 15,4 en 2024**, en baisse de 0,6 point par rapport à 2023
- 75,2% des clients se déclarent satisfaits (-8,3 points)

### Une polarisation des avis :

- Les **très satisfaits** progressent de **+2 points**
- Les insatisfaits augmentent également : +4 points pour les pas du tout satisfaits et +5 points pour les plutôt pas satisfaits.



Q1 - Sur une échelle de 0 à 10, où 0 témoigne d'une entière insatisfaction et 10 d'une entière satisfaction, quelle appréciation portez-vous, globalement, à la qualité du service Mobibus ?



Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

## 6 Les moyens matériels et humains déployés

### 6.1 LES MOYENS MATERIELS

Au 31 décembre 2024, le parc de Mobibus est composé de 70 véhicules. La répartition est la suivante :

- 18 véhicules 0 UFR
- 19 véhicules 1 UFR
- 5 véhicules 2 UFR
- 28 véhicules 3 UFR

Renouvellement de 12 véhicules 1 UFR et 4 véhicules 3 UFR

### 6.2 L'ACCIDENTOLOGIE

Sur 2024 nous avons enregistré 73 accidents dont :

- 49 responsables à 100%
- 8 responsables à 50%
- 16 non responsables

Détail de l'accidentologie en annexe.

### 6.3 LES MOYENS HUMAINS

Au 31 décembre 2024, les équipes de Mobibus se composent de 105 salariés.

- Exploitation : 21 agents qui représentent 20 ETP
- Conduite : 84 conducteurs qui représentent soit 81 ETP

La moyenne d'âge est de 45,1 ans et la répartition hommes/femmes est de 38% de femmes et 62% d'hommes.

### 6.4 LA FORMATION

Sur l'année 2024, TPMR Toulouse a dispensé 1 161 heures de formation

- 56h sur la sécurité
- 224h de formation PMR
- 804h en contrat d'apprentissage
- 77h autres formations

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

7 Economie du contrat

7.1 LES FORMULES D'INDEXATION

TPMR, formule d'indexation 2024

$A = 0,05 + 0,58 \cdot (S_n/S_o) + 0,04 \cdot (G_n/G_o) + 0,04 \cdot (E_n/E_o) + 0,29 \cdot (P_n/P_o)$

| S                         | Salaires Ouvriers       |                    |
|---------------------------|-------------------------|--------------------|
| INDICE                    | Identifiant : 001565190 |                    |
| Evolution                 | Année référence         | dernier indice     |
|                           | oct 2016-sept 2017      | oct 2023-sept 2024 |
|                           | 109,32                  | 131,07             |
| Evolution                 |                         | 1,1990             |
| Poids indice dans formule | 0,580                   |                    |
| Résultat final            | 0,6954                  |                    |

| Er                        | Industrie équipemt automobile       |                    |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| INDICE                    | selon avt 3 : identifiant 010764252 |                    |
| Evolution                 | Année référence                     | dernier indice     |
|                           | oct 2016-sept 2017                  | oct 2023-sept 2024 |
|                           | 97,86                               | 105,18             |
| Evolution                 |                                     | 1,0748             |
| Poids indice dans formule | 0,04                                |                    |
| Résultat final            | 0,0430                              |                    |

| G                         | Gazole                |                    |
|---------------------------|-----------------------|--------------------|
| INDICE                    | Identifiant : 0442588 |                    |
| Evolution                 | Année référence       | dernier indice     |
|                           | oct 2016-sept 2017    | oct 2023-sept 2024 |
|                           | 1,21                  | 1,76               |
| Evolution                 |                       | 1,4579             |
| Poids indice dans formule | 0,040                 |                    |
| Résultat final            | 0,0583                |                    |

| P                         | Prix industrie                      |                    |
|---------------------------|-------------------------------------|--------------------|
| INDICE                    | selon avt 3 : identifiant 010764313 |                    |
| Evolution                 | Année référence                     | dernier indice     |
|                           | oct 2016-sept 2017                  | oct 2023-sept 2024 |
|                           | 100,39                              | 135,31             |
| Evolution                 |                                     | 1,3478             |
| Poids indice dans formule | 0,290                               |                    |
| Résultat final            | 0,3909                              |                    |

|                                    |        |
|------------------------------------|--------|
| Total partie Fixe :                | 5%     |
|                                    | 0,050  |
| Somme des indices                  | 1,1876 |
| TOTAL FORMULE de REACTUALISATION : | 1,2376 |

| Poids des indices dans la formule : |               |       |
|-------------------------------------|---------------|-------|
|                                     | en % du total |       |
| Total partie Fixe :                 | 5%            | 0,050 |
| Salaire S                           | 58%           | 0,580 |
| Equipt Er                           | 4%            | 0,040 |
| Gas O G                             | 4%            | 0,040 |
| Industr P                           | 29%           | 0,290 |
| total                               | 100%          | 1,000 |

AMORTISSEMENTS

| Vr             | Produits industriels : véhicules      |                    |
|----------------|---------------------------------------|--------------------|
| INDICE         | selon avt 3 : identifiant : 010764837 |                    |
| Evolution      | Année référence                       | dernier indice     |
|                | oct 2016-sept 2017                    | oct 2023-sept 2024 |
|                | 99,72                                 | 119,32             |
| Evolution      |                                       | 1,1965             |
| Résultat final | 19,65%                                |                    |

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

7.2 LES COMPTES DE L'EXERCICE

La liasse fiscale 2024 ainsi que le rapport de gestion 2024 validés en assemblée générale du 11 juin 2025 sont disponibles en annexes 1 et 2.

7.3 BONUS ET PENALITES

| 2024                                 | Objectif | Seuil inacceptable                        | Système de pénalités/ Intéressement | 1ème Trim. |   | 2ème Trim. |   | 3ème Trim. |   | 4ème trim |   | Tableaux de bord  |
|--------------------------------------|----------|-------------------------------------------|-------------------------------------|------------|---|------------|---|------------|---|-----------|---|-------------------|
| Ponctualité                          | 93%      | moins de 90%                              | oui                                 | 94,2%      | 😊 | 93,2%      | 😊 | 94,8%      | 😊 | 92,4%     | 😊 |                   |
| Disponibilité du service réservation | 93%      | moins de 90%                              | oui                                 | 97,9%      | 😊 | 97,2%      | 😊 | 97,6%      | 😊 | 97,8%     | 😊 |                   |
| Disponibilité du service (Refus)     | 1,1%     | plus de 1,5%                              | oui                                 | 3,87%      | 😊 | 3,36%      | 😊 | 3,40%      | 😊 | 4,61%     | 😊 |                   |
| Propreté et confort des véhicules    | 90%      | Enquêtes Mystères (seuil requis Norme NF) | oui                                 | 100%       | 😊 | 100%       | 😊 | 100%       | 😊 | 100%      | 😊 | Enquêtes mystères |
| Information permanente               | 90%      |                                           | oui                                 | 100%       | 😊 | 100%       | 😊 | 100%       | 😊 | 100%      | 😊 |                   |
| Information sur l'offre du service   | 95%      |                                           | oui                                 | 100%       | 😊 | 100%       | 😊 | 100%       | 😊 | 97%       | 😊 |                   |

|                                       | Objectif                        | Seuil inacceptable              | Système de pénalités/ Intéressement | Année 2015 | Année 2016 | Année 2017 | Année 2018 | Année 2019 | Année 2020 | Année 2021 | Année 2022 | Année 2023 | Année 2024 |   |
|---------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|---|
| Satisfaction globale des usagers      | Moyenne des notes sup à 15/20   | Moyenne des notes inf à 14,5/20 | oui                                 | 14,9/20    | 15,6/20    | 15,7/20    | 15,8/20    | 15,2/20    | 16,9/20    | 16,6/20    | 16,2/20    | 16/20      | 15,4/20    | 😊 |
| Réservation                           |                                 |                                 |                                     | 13,2/20    | 13,8/20    | 14,8/20    | 14,9/20    | 13,4/20    | 16,6/20    | 17,4/20    | 15,8/20    | 17,4/20    | 17,8/20    | 😊 |
| Attitude du conducteur-accompagnateur | Moyenne des notes sup à 16,5/20 | Moyenne des notes inf à 15,5/20 |                                     | 15,3/20    | 15,7/20    | 16/20      | 16,6/20    | 15,7/20    | 17,4/20    | 18,6/20    | 16,1/20    | 16,5/20    | 17,2/20    | 😊 |

Synthèse Intéressement / Pénalités

1. La réalisation du service

|                                                      | TRIMESTRIEL |          |          |          | ANNUUEL (€ HT) |
|------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|----------|----------------|
|                                                      | T1 2021     | T2 2021  | T3 2021  | T4 2021  |                |
| Ponctualité                                          | 3 000 €     | 3 000 €  | 3 000 €  | 0 €      | 9 000 €        |
| Disponibilité du service de réservation téléphonique | 3 000 €     | 3 000 €  | 3 000 €  | 3 000 €  | 12 000 €       |
| Disponibilité du service (taux de refus)             | -3 000 €    | -3 000 € | -3 000 € | -3 000 € | -12 000 €      |

2. Résultats de l'enquête satisfaction réalisée par Tisséo Collectivités

|                                       |          |
|---------------------------------------|----------|
| Satisfaction globale des usagers      | 30 000 € |
| Réservation                           | 10 000 € |
| Attitude du conducteur-accompagnateur | 10 000 € |

TOTAL59 000 €

7.4 LES RECETTES VOYAGEURS

Les recettes annuelles s'établissent à 282 997,82 € HT, c'est-à-dire en dessous de 24% par rapport à l'engagement de 374,5 k€ prévu.

Le panier moyen s'élève à 1,75€ HT, en augmentation par rapport à 2023 qui était de 1,40€ HT.

|                             | Facturation 2024 TPMR |              |            |            |            | wheeliz |         |
|-----------------------------|-----------------------|--------------|------------|------------|------------|---------|---------|
|                             | TTC                   | HT 10%       | TVA 10%    | HT 20%     | TVA 20%    | HT 10%  | TVA 10% |
| JANVIER                     | 28 530,37 €           | 17 982,14 €  | 1 798,21 € | 7 291,68 € | 1 458,34 € |         |         |
| FEVRIER                     | 27 803,46 €           | 17 481,12 €  | 1 748,11 € | 7 145,19 € | 1 429,04 € |         |         |
| MARS                        | 30 169,69 €           | 18 758,18 €  | 1 875,82 € | 7 946,41 € | 1 589,28 € |         |         |
| AVRIL                       | 28 011,29 €           | 17 457,94 €  | 1 745,79 € | 7 339,63 € | 1 467,93 € |         |         |
| MAI                         | 26 110,85 €           | 16 283,02 €  | 1 628,30 € | 6 832,94 € | 1 366,59 € |         |         |
| JUIN                        | 27 933,40 €           | 17 414,12 €  | 1 741,41 € | 7 314,89 € | 1 462,98 € |         |         |
| JUILLET                     | 24 104,96 €           | 15 283,72 €  | 1 528,37 € | 6 077,39 € | 1 215,48 € |         |         |
| AOUT                        | 17 539,00 €           | 11 118,44 €  | 1 111,84 € | 4 423,93 € | 884,79 €   |         |         |
| SEPTEMBRE                   | 26 519,45 €           | 16 782,22 €  | 1 678,22 € | 6 715,84 € | 1 343,17 € |         |         |
| OCTOBRE                     | 29 427,20 €           | 18 613,36 €  | 1 861,34 € | 7 460,42 € | 1 492,08 € |         |         |
| NOVEMBRE                    | 27 134,55 €           | 17 019,66 €  | 1 701,97 € | 7 010,77 € | 1 402,15 € |         |         |
| DECEMBRE                    | 26 149,20 €           | 16 464,72 €  | 1 646,47 € | 6 698,34 € | 1 339,67 € |         |         |
| TTC                         | 319 433,42 €          |              |            |            |            |         |         |
| Total HT janvier à décembre |                       | 282 916,07 € |            |            |            |         |         |

Le détail des recettes par catégorie de titre de transport en annexe 3.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

## 7.5 LES CHARGES D'EXPLOITATION

|                                                 | 2024        | 2023        | Ecart      |
|-------------------------------------------------|-------------|-------------|------------|
| Salaires et traitements totaux :                | 3 190 852 € | 3 173 647 € | 17 205 €   |
| <i>dont personnel de conduite :</i> 2 551 182 € |             | 2 482 696 € | 68 486 €   |
| Charges sociales du personnel :                 | 1 316 367 € | 1 300 388 € | 15 979 €   |
| <i>dont personnel de conduite :</i> 1 051 200 € |             | 1 007 396 € | 43 804 €   |
| Réduction Fillon :                              | - 127 866 € | - 195 023 € | 67 157 €   |
|                                                 |             |             |            |
| Frais kilométriques :                           | 718 952 €   | 691 638 €   | 27 314 €   |
| <i>dont carburant :</i> 295 444 €               |             | 331 590 €   | - 36 146 € |
| <i>dont coûts d'entretien :</i> 423 507 €       |             | 360 048 €   | 63 459 €   |
|                                                 |             |             |            |
| Frais de sous-traitance :                       | 412 708 €   | 149 679 €   | 263 029 €  |
|                                                 |             |             |            |
| Bonus et pénalités :                            | - 50 000 €  | - 50 000 €  | - €        |
|                                                 |             |             |            |
| Impôts et taxes :                               | 167 822 €   | 235 658 €   | - 67 836 € |
| Contribution Economique Territoriale :          | 19 613 €    | 24 440 €    | - 4 827 €  |
|                                                 |             |             |            |
| Dotations aux amortissements :                  | 479 492 €   | 315 677 €   | 163 815 €  |
| Participation :                                 | 35 089 €    | 91 722 €    | - 56 633 € |
| Frais financiers :                              | - €         | 1 560 €     | - 1 560 €  |
| Frais généraux :                                | 1 600 490 € | 1 339 613 € | 260 877 €  |

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025



## 7.6 DETAIL DES FRAIS GENERAUX

| <i>Dépenses en K€</i>                                | <b>2 024</b>     | <b>2 023</b>     | <b>Variation</b> |
|------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Vêtements conducteurs                                | 18 877           | 17 474           | 1 403            |
| Frais de formation et frais                          | 44 577           | 35 503           | 9 074            |
| Assurances véhicules                                 | 107 436          | 97 466           | 9 970            |
| Assurances autres                                    | 7 832            | 7 373            | 459              |
| Frais informatiques                                  | 184 376          | 181 542          | 2 834            |
| Coûts Systèmes d'informations Voyageurs              | 66 007           | 63 341           | 2 666            |
| Location Matériel véhicules                          | -169             | 28 194           | -28 362          |
| Loyer véhicules                                      | 130 034          | 84 694           | 45 339           |
| Téléphone - affranchissement                         | 53 047           | 50 837           | 2 210            |
| Frais administratifs autres                          | 11 127           | 5 836            | 5 291            |
| Frais de péage                                       | 28 894           | 24 770           | 4 124            |
| Conseils                                             | 25 417           | 24 477           | 940              |
| Coûts bâtiments (entretien/nettoyage/électricité/TF) | 33 666           | 28 679           | 4 988            |
| Loyer                                                | 77 087           | 73 275           | 3 812            |
| Personnel finance et RH                              | 33 248           | 31 663           | 1 585            |
| Personnel direction et frais                         | 199 389          | 192 032          | 7 357            |
| Honoraires (CAC et avocats)                          | 21 637           | 12 494           | 9 142            |
| Frais de comptabilité                                | 87 507           | 85 443           | 2 064            |
| Assistance technique                                 | 207 242          | 196 344          | 10 897           |
| Dotations aux provisions Véhicules                   | 0                | 33 167           | -33 167          |
| Dotations aux provisions sur actif circulant         | 36 786           | 15 863           | 20 923           |
| Dotations aux provisions pour risques et charges     | 193 538          | 27 969           | 165 569          |
| Divers                                               | 32 936           | 21 176           | 11 760           |
| <b>Total "Frais Généraux"</b>                        | <b>1 600 490</b> | <b>1 339 613</b> | <b>260 877</b>   |

Les dépenses dites de "Frais Généraux" évoluent de 261 K€ suite essentiellement à des provisions pour litiges prud'hommaux et une augmentation des loyers des véhicules conformément au contrat.

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025

## 7.7 LA CONTRIBUTION DE TISSEO COLLECTIVITES – FACTURE DEFINITIVE 2024

Solde définitif Année 2024 - AVOIR N° AV2025070001

## Convention TISSEO / TPMR

Délégation de Service Public de transport spécialisé des personnes à mobilité réduite  
(DSP 2019-2025 - avenant n° 4)

|                                                      |             | base             | indice | Tx<br>TVA | Total<br>hors taxes |
|------------------------------------------------------|-------------|------------------|--------|-----------|---------------------|
| Charges de référence 2024                            | 6 286 576 € |                  |        |           |                     |
| Charges hors amortissement                           | C1n         | 5 721 858,00 €   | 1,2376 | 10%       | 7 081 371,46 €      |
| Charges amortissement                                | C1n         | 564 718,00 €     | 1,1965 | 10%       | 675 702,47 €        |
|                                                      |             |                  |        |           |                     |
| Acomptes facturés                                    |             | - 1 571 644,00 € | 4      | 10%       | - 6 286 576,00 €    |
| Actualisation provisoire facturée                    |             | - 1 499 142,00 € | 1      | 10%       | - 1 499 142,00 €    |
| Ajustement CF (art. 32-1 : CET)                      | CTPn        | - 51 253,21 €    | 1,2376 | 10%       | - 51 253,21 €       |
| Bonus et pénalités 2024                              |             |                  |        |           |                     |
| ponctualité                                          |             | 9 000,00 €       | 1,2376 | 10%       | 11 138,40 €         |
| disponibilité du service de réservation téléphonique |             | 12 000,00 €      | 1,2376 | 10%       | 14 851,20 €         |
| disponibilité du service (taux de refus)             |             | - 12 000,00 €    | 1,2376 | 10%       | - 14 851,20 €       |
| temps additionnel de groupage                        |             |                  | 1,2376 | 10%       | - €                 |
| satisfaction globale des usagers                     |             | 30 000,00 €      | 1,2376 | 10%       | 37 128,00 €         |
| réservation                                          |             | 10 000,00 €      | 1,2376 | 10%       | 12 376,00 €         |
| attitude du conducteur-accompagnateur                |             | 10 000,00 €      | 1,2376 | 10%       | 12 376,00 €         |
| Engagement de recettes 2024 (avenant 4)              |             | 374 449,00 €     |        |           |                     |
| Recettes du service :                                | RSn         | 282 916,07 €     |        |           |                     |
| Garantie de recettes                                 |             | - 91 532,93 €    | 1      | 10%       | - 91 532,93 €       |

|          |   |             |
|----------|---|-------------|
| Total HT | - | 98 411,81 € |
| TVA 10%  | - | 9 841,18 €  |

|           |   |              |
|-----------|---|--------------|
| Total TTC | - | 108 252,99 € |
|-----------|---|--------------|

Accusé de réception en préfecture  
031-253100986-20251219-20251217-2-3D-DE  
Date de télétransmission : 19/12/2025  
Date de réception préfecture : 19/12/2025