



D.2017.10.04.5.1

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

Séance du 4 Octobre 2017

5 - PILOTAGE DU RESEAU**5.1 – PRESENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITE 2016 PORTANT SUR LA CONVENTION DE DELEGATION DE SERVICE PUBLIC DE TRANSPORT SPECIALISE POUR LES PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

L'an deux mille dix-sept, le quatre octobre à Toulouse Métropole, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
AUJOULAT Michel	X	X (M. Lafon à partir de 10h32)	
BRIAND Sacha	X		X(Empêché d'assister temporairement à la séance sans donner pouvoir à partir de 11h15)
CARNEIRO Grégoire	X		X(Empêché d'assister temporairement à la séance sans donner pouvoir à partir de 11h25)
CHOLLET François		X (M. Trautmann jusqu'à 10h45)	X(Absent excusé à partir de 10h46)
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X	X (M. Grass à partir de 10h30)	
LAGLEIZE Jean-Luc		X (Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X	X (M. Del Borrello à partir de 10h45)	
TRAVAIL-MICHELET Karine	X	X (M. André à partir de 11h10)	
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		

L'article L 1411.3 du CGCT prévoit que « Le délégataire produit chaque année avant le 1^{er} juin à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service. Ce rapport est assorti d'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public. Dès la communication de ce rapport, son examen est mis à l'ordre du jour de la prochaine réunion de l'assemblée délibérante qui en prend acte. ».

Par délibération du 30 mai 2013, le Comité Syndical a approuvé le choix de confier à la société TPMR TOULOUSE la gestion du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite. Le contrat de délégation du service a été conclu pour une durée de cinq ans et demi à compter du 1^{er} juillet 2013. Le rapport présenté au titre de l'exercice 2016 est joint en annexe.

Ce rapport a fait l'objet d'un examen pour avis en commission consultative des services publics locaux le 22 juin 2017.

Le service Mobibus dessert 101 communes et compte environ 2 500 usagers actifs, c'est-à-dire ayant au moins utilisés le service une fois dans l'année.

L'année 2016 est marquée par une hausse de la fréquentation de l'ordre de 8 % avec 162 713 voyages réalisés. L'année 2016 affiche donc la meilleure fréquentation jamais enregistrée sur un exercice.

Le SMTC engage des moyens financiers conséquents pour la réalisation de ce service : 27,15€ HT par transport, soit 94,23 % du coût moyen d'un transport. La recette moyenne par voyage est de 1,66 € HT, soit 5,77 % du coût moyen d'un transport.

Le SMTC-Tissé mesure depuis 2013 le niveau de satisfaction des usagers sur le service au travers d'une enquête annuelle. Les derniers résultats 2016 indiquent une note moyenne de satisfaction de 15,6/20 soit + 0,70 point par rapport à 2015. Ces chiffres démontrent une réelle satisfaction et un fort attachement des usagers pour le service Mobibus.

Le service de transport des personnes à mobilité réduite MOBIBUS est donc parmi les services analogues des grandes agglomérations, l'un des plus développés, en ce qui concerne aussi bien le niveau de l'offre et de fréquentation, que les caractéristiques qualitatives du service (nombre de jours de fonctionnement, amplitude du service, modalités de réservation...).

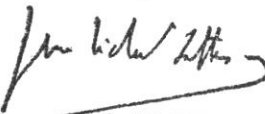
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport présenté au titre de l'exercice 2016.

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

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20171009-20171004-5-1D- DE Date de télétransmission : 09/10/2017 Date de réception préfecture : 09/10/2017
--



RAPPORT ANNUEL 2016

mobibus

Transport spécialisé de personnes à mobilité réduite



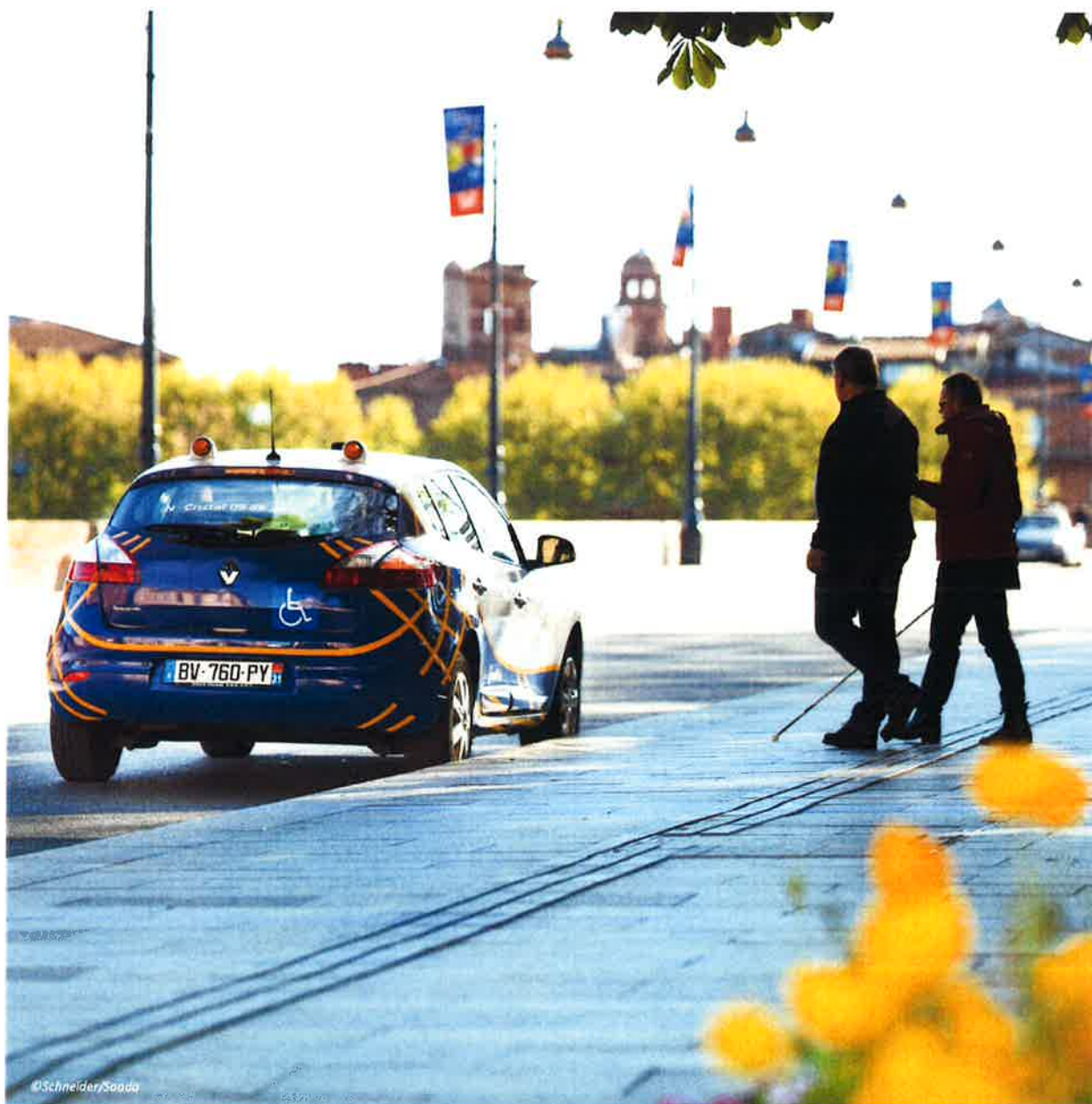
TPMR
Toulouse



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Tisséo mobibus est un service public de transport à la demande, destiné aux personnes à mobilité réduite. Le Syndicat Mixte des Transports en Commun « Tisséo SMTC » est l'autorité organisatrice de mobilité de cette délégation de service public.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

SOMMAIRE

* CADRE CONTRACTUEL.....	- 4 -
* FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2016	- 5 -
* PARC MOBIBUS AU 31 DECEMBRE 2016	- 6 -
* ÉQUIPE TPMR	- 9 -
* LE SERVICE MOBIBUS.....	- 10 -
* FREQUENTATION	- 14 -
* TITRES ET RECETTES	- 19 -
* ACTIONS DE COMMUNICATION	- 20 -
* QUALITE MESUREE	- 23 -
* QUALITE PERÇUE	- 25 -
* ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP	- 28 -
* ANNEXES	- 33 -

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

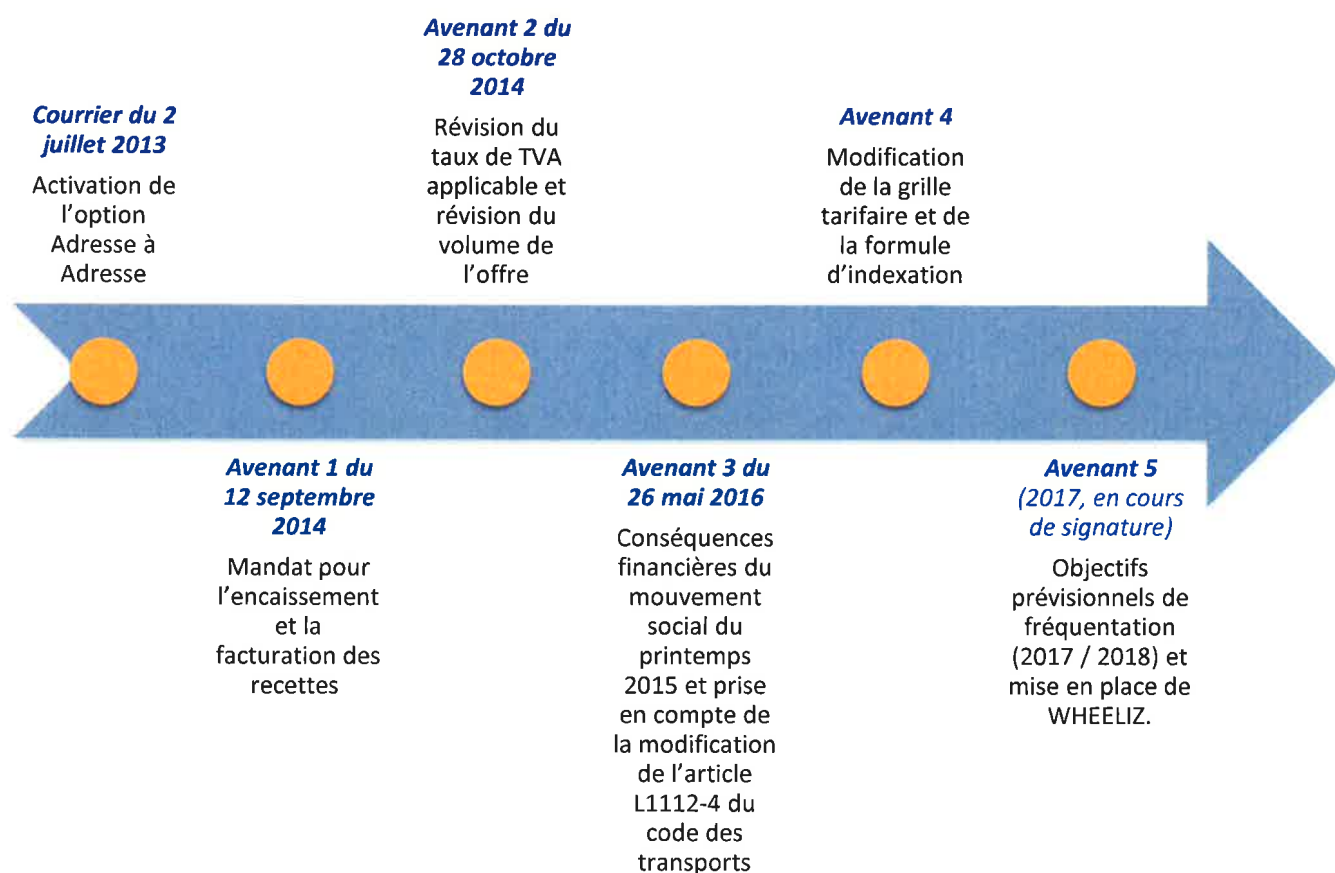
CADRE CONTRACTUEL

DSP notifiée par Tisséo SMTC le 26 juin 2013 à TPMR TOULOUSE.

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

Présidente : Nora Si-Ahmed Rahal

Commissaire aux comptes : Ernst and Young



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

* FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2016

>> Réduction du taux de refus

Les règles d'exploitation, mises en place suite à l'expérimentation de l'automne 2015, ont été adaptées et pérennisées à partir du mois de février 2016. Une franche réduction du taux de refus a été rapidement constatée.

**Taux de refus divisé par 2,75
entre 2015 et 2016**

>> Possibilité de réserver jusqu'à trois semaines avant la date du transport (contre une semaine en 2015)

En réponse à la demande des associations, et au vu des résultats de l'expérimentation, les réservations sont devenues possibles jusqu'à 21 jours avant la date du transport.

>> Confirmation immédiate des transports jusqu'à J-4.

Nous avons constaté que nous refusions rarement un transport placé en liste d'attente. Toutefois, le statut « liste d'attente » entraînait du stress chez les utilisateurs qui craignaient toujours de voir leur transport refusé, avec un préavis trop faible pour trouver une alternative.

Parallèlement, le taux d'annulation par les utilisateurs est assez stable (entre 15% et 20% des réservations), et intervient dans les 96 heures qui précèdent le transport.

Pour transformer cet aléa en un avantage client, nous avons décidé de ne plus placer de transport en liste d'attente, jusqu'à J-4. Nous comptons sur les annulations à venir pour libérer les créneaux apparemment saturés.

Cette politique a entraîné une amélioration de la qualité perçue par les usagers, qui s'est immédiatement ressentie lors des réservations téléphoniques.

>> Label FACE

En 2016, TPMR Toulouse a renouvelé ses labels FACE Qualité, FACE Sécurité et FACE Environnement. Le référentiel FACE est certifié par le bureau VERITAS.



>> Certification NF

Les audits passés en 2016 ont permis l'obtention des certifications NF 371 ("NF Service - transport à la demande"), NF 281 ("NF Service - transport de voyageurs") et NF EN 13816 ("transport public de voyageurs").



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

* PARC MOBIBUS AU 31 DECEMBRE 2016

>> Etat des lieux

Au 31 décembre 2016, l'âge moyen du parc MOBIBUS était de 3 ans et demi.

La restitution des voitures les plus anciennes (entre août et octobre 2016) associée à la mise en service de cinq NISSAN NV400, au cours du second semestre, ont permis de limiter le vieillissement apparent de la flotte.

Au 31 décembre 2016, la flotte MOBIBUS dispose de 54 voitures, affichant une capacité de 368 PAX dont 121 UFR.

Grâce à son optimisation le parc a été sensiblement réduit entre 2015 et 2016 :

	Nombre	Pax	UFR
Parc au 31 déc 2015	61	441	136
Parc à/c 24 oct 2016	54	368	121
	-11,48%	-16,55%	-11,03%

Le détail du parc est disponible en annexe.

Le mix actuel est le suivant :

0 UFR

→ 2 RENAULT MEGANE

1 UFR

→ 6 RENAULT KANGOO

→ 5 NISSAN NV 400

2 UFR

→ 12 RENAULT MASTER

→ 1 VOLSWAGEN CRAFTER

3 UFR

→ 28 RENAULT MASTER

Une capacité de 368 pax dont 121 UFR



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Treuil : une expérience positive

A titre expérimental, nous avons fait installer un treuil dans l'un des MASTER 2UFR (n° 8424 ⇔ DJ-550-PN). Cette action s'inscrivait dans le cadre d'une réflexion plus générale sur la réduction des contraintes et des risques qui pèsent sur les conducteurs et sur l'amélioration de leur Qualité de Vie au Travail.



Ce dispositif permet de faciliter l'installation d'un fauteuil roulant dans un véhicule, quand l'usager est pondéreux. Son utilisation permet de réduire la contrainte physique du conducteur (lors de la montée de la rampe d'accès) et sécurise le mouvement, lors de la descente.

Petit avantage connexe : ce type d'équipement permet à un conducteur d'embarquer un fauteuil roulant électrique **en panne** (opération normalement impossible à réaliser par une personne seule).

Inconvénients :

- les temps de prise en charge et de dépose sont augmentés de quelques minutes ;
- dans un véhicule pouvant accueillir plusieurs UFR, seul le premier fauteuil embarqué peut bénéficier du dispositif ;
- le dispositif ne peut pas être assimilé à un système d'immobilisation et de sécurisation du fauteuil : son utilisation impose donc des manipulations supplémentaires.

Conclusion

Le bilan global reste positif en termes de réduction du risque d'accident du travail, de fatigue physique (dos, articulations et autres troubles musculo-squelettiques) et d'inaptitude professionnelle (surtout parmi nos conducteurs les plus anciens).

Lors de futurs renouvellements de parc, il conviendra de prévoir que les nouveaux véhicules soient équipés d'un dispositif équivalent, en première monte.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Equilibrage des kilomètres parcourus : une nouvelle politique d'affectation

Afin d'homogénéiser le kilométrage annuel, entre les 54 voitures composant la flotte MOBIBUS, nous avons mis en place une nouvelle politique d'affectation des voitures en fonction de leur kilométrage compteur. Il s'agit de limiter les kilomètres qui seront parcourus par les voitures affichant déjà un kilométrage annuel parmi les plus élevés.

Deux objectifs :

- pour le délégataire : harmoniser l'usure des voitures, en fonction de leur date de mise en service ;
- pour le SMTc : ne pas réduire la valeur potentielle de revente d'une partie du parc, lors des renouvellements.

>> Sinistralité

Sinistralité	2016	2015
Sans tiers identifié	24	10
Avec constat	27	33
<i>Dont Corporel</i>	3	2
<i>Dont Responsable</i>	17	18
<i>Dont non responsable</i>	7	13

51 sinistres enregistrés en 2016, dont 40 où la responsabilité de TPmR a été engagée et 3 avec une conséquence corporelle.

Ratios de sinistralité :

- Un sinistre pour 37 200 km (2015 : 1 / 44 300 km);
- Un sinistre responsable pour 43 100 km (2015 : 1 / 63 800 km) ;
- Un accident corporel pour 632 000 km (2015 : 1 / 957 200 km).

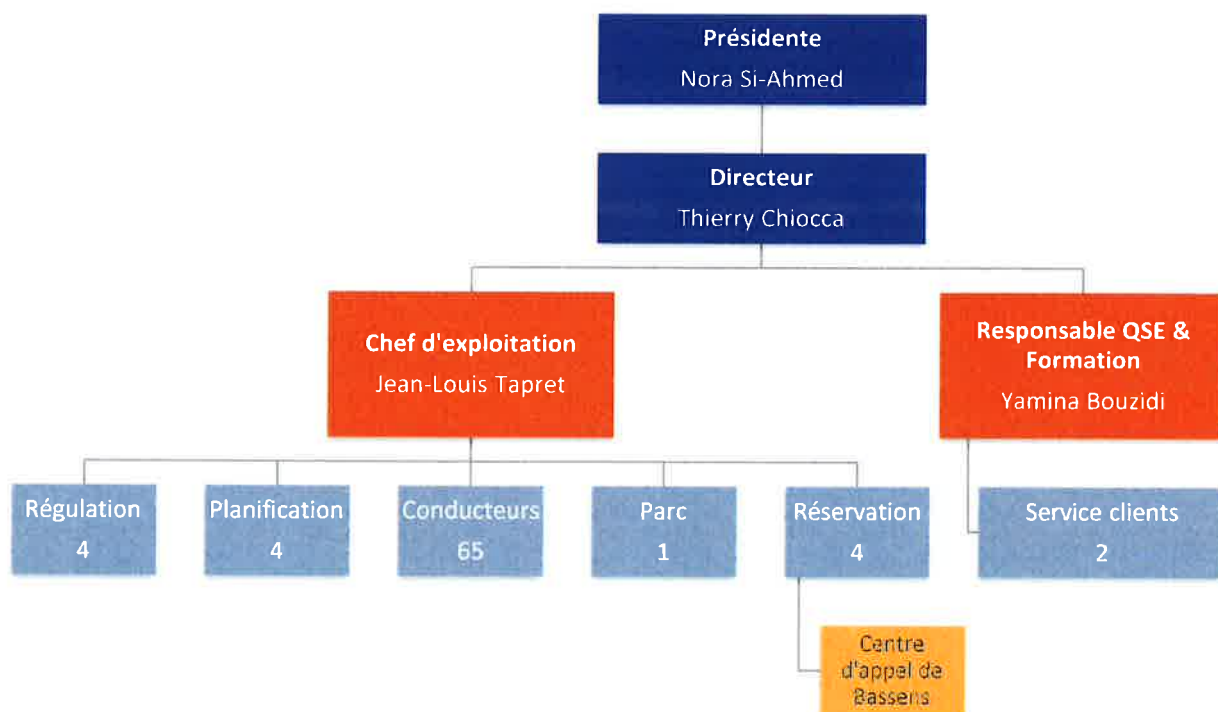
L'augmentation apparente du nombre d'accidents "sans tiers" ne révèle pas une aggravation de la sinistralité, mais un meilleur suivi des petits accrochages qui peuvent survenir lorsque les véhicules manœuvrent.

Un extrait de l'accidentologie peut être consulté en annexe 2.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

✶ ÉQUIPE TPMR

>> Organigramme



>> Effectif total

80 ETP

>> Effectif de conduite

Effectif de conduite moyen sur l'année 2016 : 60 conducteurs ETP (*équivalent temps plein*).

Le niveau d'activité en croissance sensible à partir du mois de mai nous a conduits à renforcer l'effectif en cours d'année.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

LE SERVICE MOBIBUS

>> Modes d'utilisation

Les utilisateurs peuvent accéder au service via trois modes d'utilisation :

-  **Porte à Porte** : le service « historique » avec un accompagnement du point de départ (domicile par exemple), jusqu'à destination (une salle d'attente, par exemple) associé au transport. Ce service enregistre la majorité des voyages réalisés (73,3 %). En 2016, le taux de TVA affecté à l'accompagnement est passé de 10% à 20% ;
-  **Adresse à Adresse** : dans ce mode, la prestation d'accompagnement est limitée à la prise en charge et à la dépose en voirie (26,3 % des voyages) ;
-  **Le Lien** : service de rabattement vers un arrêt de transport en commun « accessible » (dix arrêts de ce type sont desservis par "Le Lien"). Ce service est gratuit pour les ayants-droits (0,4 % des voyages).

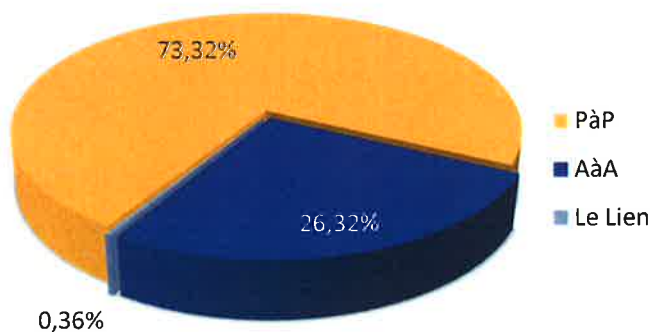


Figure 1 - Répartition des voyages par mode d'utilisation

On relève que la progression du service *Adresse à Adresse* reste inférieure aux objectifs inscrits à l'annexe 13 de la convention de DSP. Elle prévoyait d'atteindre 35 % de voyages AàA, à partir 2016.

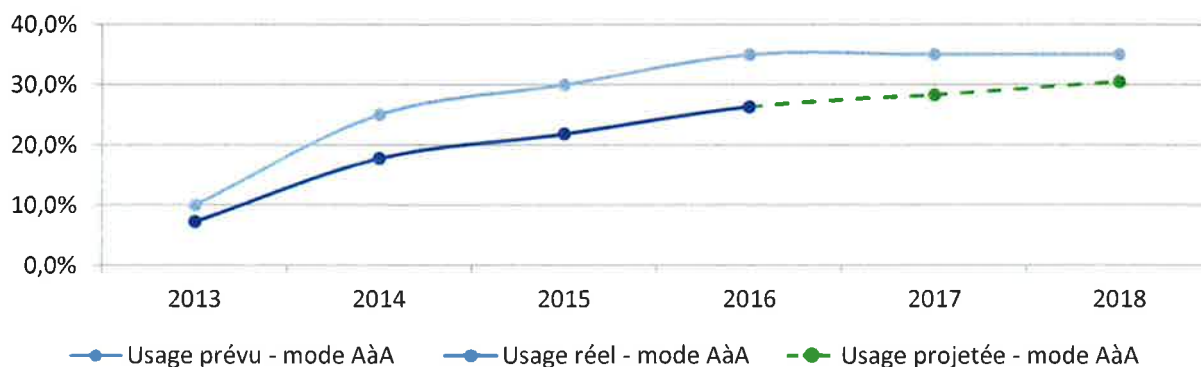


Figure 2 - progression du mode Adresse à Adresse

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Distances parcourues :

2 189 447 kilomètres commerciaux

→ dont **1 452 289** kilomètres en propre (66,3 %) ;

→ dont **737 157** kilomètres sous traités (33,7 %).

La distance moyenne d'une course est d'environ 18 km, en hausse de 1,3% par rapport à 2015.

>> Utilisateurs inscrits

Au 31 décembre 2016, 7 603 utilisateurs étaient inscrits au service.

+ 12% d'inscrits par rapport à 2015

	Cumul annuel	Soit en %
Inscrits au service	7 603	-
Actifs du service	2 504	32,9%
Nouveaux inscrits	946	-
FR	3 150	41,4%
DV	1 071	14,1%
GIR	2 011	26,5%
SV	1 371	18,0%

Figure 3 - inscrits au service par type de handicap (tableau)

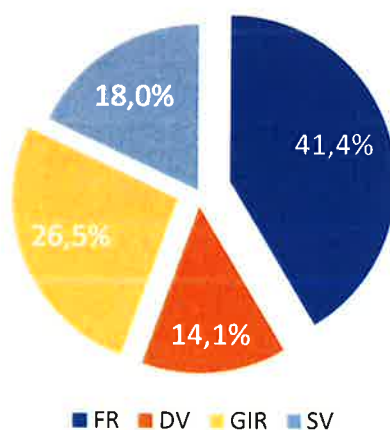


Figure 4 - inscrits au service par type de handicap (graphique)

946 nouveaux inscrits en 2016, dont 180 issus de la commission d'accès.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Utilisateurs « actifs »

2 504 adhérents ont utilisé le service au moins une fois au cours de l'année 2016. Ce chiffre est en recul de 2% par rapport à l'année 2015. Ce sont les GIR (-43 actifs) et les Fauteuils (-30 actifs) qui sont à l'origine de ce léger recul.

	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Cumuls annuels	2 504	2 561	2 594	2 348	1 952	1 743	1 540
Fauteuil	955	985	1 022	1 001	828	771	703
Déficient visuel	497	483	507	464	398	376	335
Semi-valide	495	490	516	472	449	405	391
GIR	557	603	549	411	277	191	111

Le graphique ci-après illustre l'évolution du nombre d'adhérents actifs, par type de handicap.

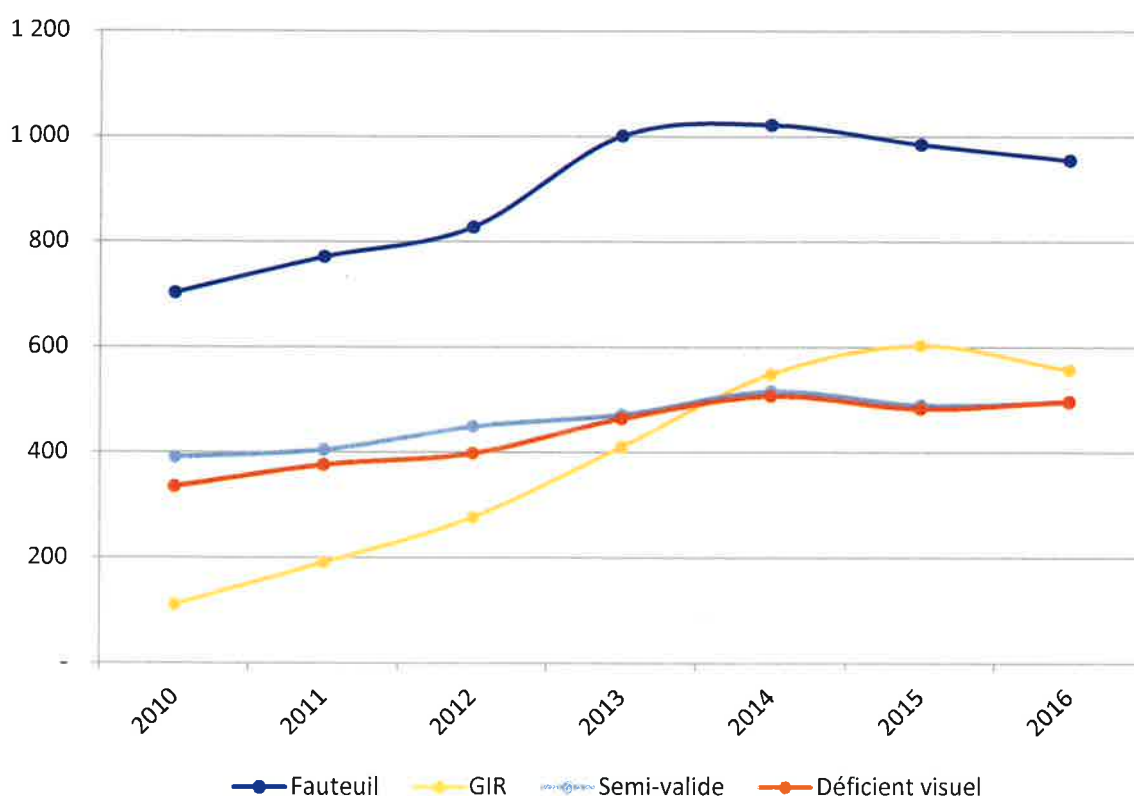


Figure 5 - évolution des actifs par type de handicap (graphique)

La stabilisation du nombre d'adhérents actifs, déjà constatée l'an dernier, s'étend désormais aux GIR, seule catégorie qui restait en progression en 2015.

Le nombre d'utilisateurs actifs reste stable

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

La répartition âgée des actifs appelle plusieurs commentaires :

- La baisse de 2% du nombre d'actifs est à mettre en parallèle avec l'augmentation de 8% du trafic entre 2015 et 2016 => cela reflète une augmentation du nombre d'utilisateurs "fréquents" par rapport aux "occasionnels" ;
- Comme nous l'avions déjà relevé l'an dernier, c'est au cours de la troisième année d'inscription que nous enregistrons la plus grande déperdition d'ACTIFS (30% des actifs inscrits depuis deux ans en 2015 ont disparu en 2016 avant d'acquies trois ans d'ancienneté) ;

	2016		2015	
	2 503		2 561	
< 1 an	284	11,3%	458	17,9%
entre 1 et 2 ans	440	17,6%	481	18,8%
entre 2 et 3 ans	349	13,9%	455	17,8%
entre 3 et 4 ans	382	15,3%	196	7,7%
entre 4 et 5 ans	192	7,7%	160	6,2%
> 5 ans	856	34,2%	811	31,7%

- Sur les 946 inscrits en cours d'année, seuls 30% ont effectivement utilisé le service. Deux inscriptions sur trois n'ont donc donné lieu à aucune utilisation. Le taux de conversion des adhésions, en utilisations, était de 43% en 2015, la mesure 2016 constitue donc un recul.

Par rapport à l'année précédente, on relève une grande stabilité dans la répartition des ACTIFS selon la typologie de leur handicap. Seule la catégorie des GIR cède deux points qui se répartissent entre les SEMI-VALIDES et les DEFICIENTS VISUELS.

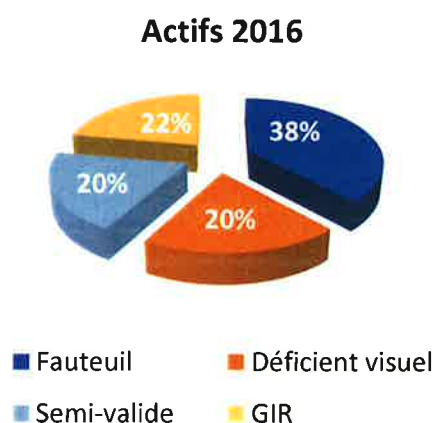


Figure 6 - Nombre d'actifs par type de handicap - année 2016

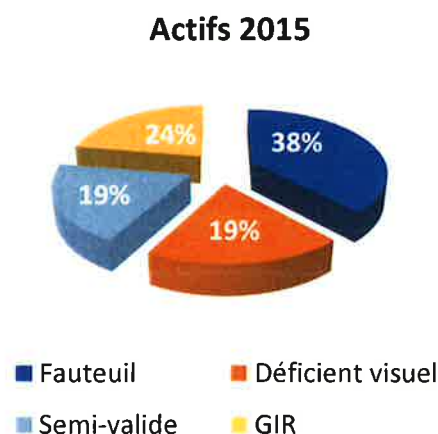


Figure 7 – pour mémoire - Nombre d'actifs par type de handicap - année 2015

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

* FREQUENTATION

>> Nombre de voyages

162 713 voyages effectivement réalisés en 2016, en progression de 8% par rapport à 2015 (l'effet de la grève du printemps 2015 a été inhibé dans le tableau et le graphique ci-dessous (figures 8 et 9)).

L'année 2016 affiche la meilleure fréquentation jamais enregistrée sur un exercice. Toutefois, l'évolution sur cinq ans montre une tendance asymptotique de l'évolution du trafic.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
	99 573	112 345	122 419	143 787	162 602	150 711	162 713
Evo n-1	-	12,8%	9,0%	17,5%	13,1%	-7,3%	8,0%
Evo n-5	-	-	-	-	63,3%	34,2%	32,9%

Figure 8 - évolution de la fréquentation (effet de la grève de 2015 inhibé)

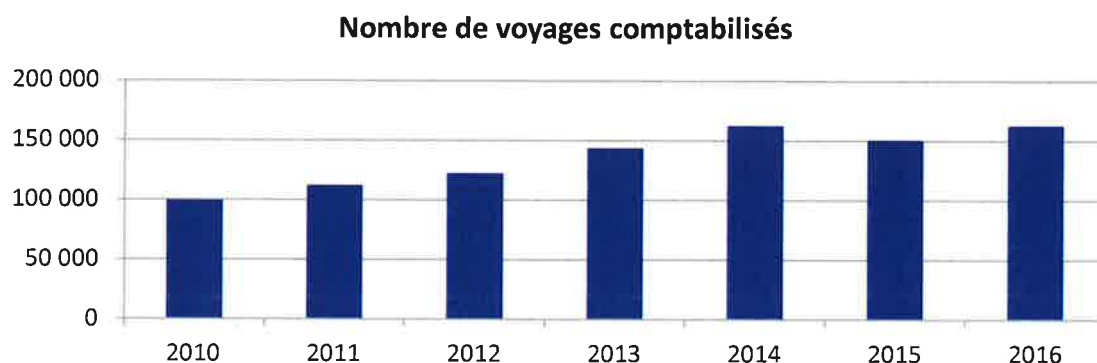


Figure 9 - graphique d'évolution de la fréquentation

+ 8 % de voyages

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Saisonnalité

2016 se caractérise par un aplatissement des effets de saisonnalité : le gain de fréquentation se situe durant la période estivale où le repli d'activité a été sensiblement moins prononcé que les années précédentes.

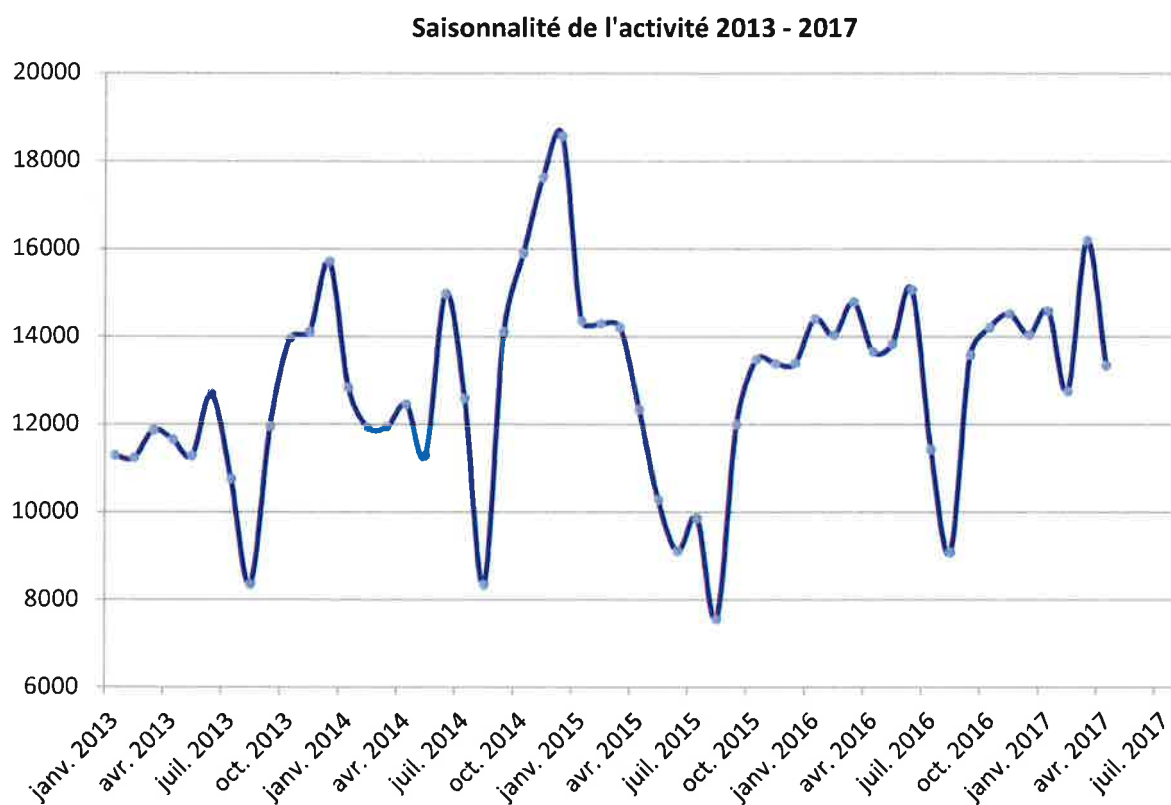
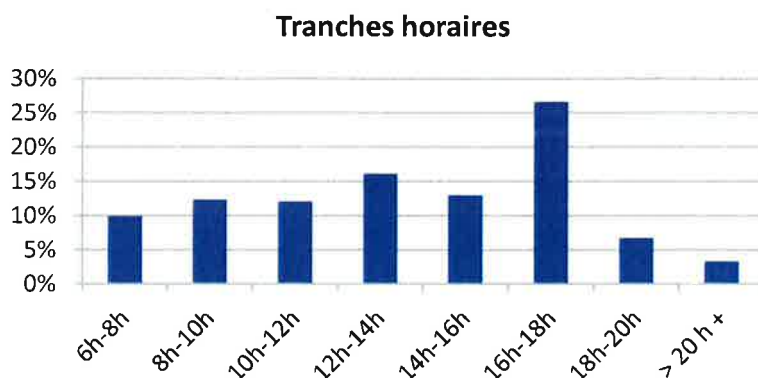


Figure 10 - saisonnalité de l'activité

>> Fluctuation dans la journée

La courbe ci-après (moyenne annuelle) introduit un biais de présentation : le "pic" du matin est écrasé par les trajets du weekend et les périodes de vacances.

Malgré tout, elle reste intéressante car elle met en évidence la concentration de courses en fin d'après-midi (entre 16h à 18h), créneau où coïncident des trajets travail du soir et les retours à domicile des trajets non contraints (loisirs, shopping, etc...).



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Répartition des voyages par origine / destination

62 % des voyages partent ou arrivent à Toulouse

Communes d'origine / destination	Cumul 2016		
	Nombre	Poids	Rang
Toulouse	151 253	62,1%	1
Colomiers	11 641	4,8%	2
Blagnac	8 341	3,4%	3
Muret	6 002	2,5%	4
Ramonville-Saint-Agne	5 708	2,3%	5
Balma	4 577	1,9%	6
Tournefeuille	3 639	1,5%	7
Labège	3 511	1,4%	8
Saint-Alban	2 604	1,1%	9
Castanet-Tolosan	2 448	1,0%	10
Saint-Jean	2 275	0,9%	11
Cugnaux	2 141	0,9%	12
Autres	39 490	16,2%	
Total	243 630	100,0%	

Pour mémoire en 2015 :

Communes d'origine / destination	Cumul 2015		
	Nombre	Poids	Rang
Toulouse	157 605	62,1%	1
Colomiers	11 518	4,5%	2
Blagnac	7 251	2,9%	3
Ramonville-Saint-Agne	6 410	2,5%	4
Muret	6 070	2,4%	5
Balma	4 768	1,9%	6
Tournefeuille	3 597	1,4%	7
Labège	3 246	1,3%	8
Saint-Alban	3 207	1,3%	9
Cugnaux	3 057	1,2%	10
Saint-Jean	2 628	1,0%	11
Autres	44 553	17,5%	
Total	253 910	100,0%	

Le commentaire de l'an dernier permet de décrire la situation constatée en 2016 :

"Si on excepte Toulouse qui absorbe plus de 60 % du trafic de Mobibus, seules dix communes dépassent 1 % de la fréquentation totale du service.

Seule l'apparition de Castanet-Tolosan parmi les communes générant plus de 1% du trafic permet de distinguer les chiffres de 2016 de ceux de 2015.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Annulations

- 195 311 voyages ont été réservés ;
- 31 515 réservations ont été annulées par le client.

16 % des réservations sont annulées par le client

>> Refus

Des modifications aux règles d'exploitation antérieures ont été progressivement mises en œuvre à partir du mois de février. Elles visaient à tirer les conséquences de l'analyse du comportement des utilisateurs du service, lors de l'expérimentation "J-7" débutée à l'automne 2015.

Les nouvelles stratégies de gestion des réservations et de planification des transports se sont révélées payantes sur plusieurs aspects.

C'est sur le taux de refus que les résultats les plus flatteurs ont pu être obtenus. De 2,2% en moyenne annuelle en 2015, le taux de refus a été ramené à 0,8% en 2016 (quasiment divisé par trois).

Ces moyennes annuelles ne rendent que partiellement compte du bénéfice fortement ressenti par les utilisateurs. En 2015, sur les journées d'activité très dense (au-delà de 600 voyages / jour), nous pouvions être amenés à refuser plus de 50 transports. En 2016, et dans les mêmes conditions d'activité chargée, nous avons pu ramener ce nombre à moins d'une dizaine.

Un taux de refus divisé par 3

Disponibilité du service Mobibus 2016

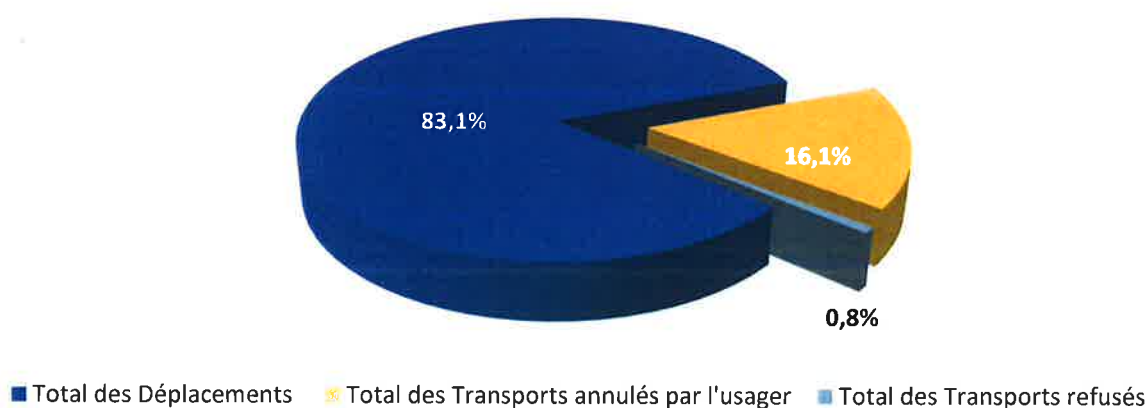


Figure 11

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Le KPI (*Key Performance Indicator* ⇔ indicateur clef représentatif), permettant d'évaluer l'intérêt de cette amélioration, renvoie d'ailleurs un résultat très positif.

Les réclamations relatives aux refus de transport sont passées de 106 en 2015 (25,0% des réclamations client) à 16 en 2016 (3,2% des réclamations).

Baisse de 21,8% des réclamations

>> Accompagnateurs

- 14 248 sont des accompagnateurs gratuits ;
- 2 719 sont des accompagnateurs payants.

>> Recours à la sous-traitance

	2016
Nombre de courses réalisées	121 858
Nombre de courses sous-traitées	35 215
	28,9 %
Kilométrage total	2 189 447
Kilomètres sous-traités	737 157
	33,7 %

Les différentes mesures mises en place pendant les phases d'expérimentation (réservation J-7), pour réduire le taux de refus et améliorer la qualité perçue, ont nécessité un recours accru à la sous-traitance afin de nous laisser le temps d'augmenter notre effectif de conduite (recrutement / formation).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

* TITRES ET RECETTES

>> Répartition des transports par titre

Total transports	2016	% 2016		% 2015		% 2014		% 2013
Titre à 3,12 € à/c du 1er sept 2016	14 068	8,7%	↓	9,9%	↓	19,0%	↓	22,0%
Titre à 2,81 € à/c du 1er sept 2016	37 580	23,2%	↓	26,1%	↑	11,5%	↓	12,6%
Titre à 2,29 € à/c du 1er sept 2016	25 364	15,6%	↓	18,8%	↓	27,8%	↓	34,2%
Abonnement mensuel travail : 91,52 € à/c du 1er sept 2016	13 019	8,0%	⇒	8,2%	↑	7,8%	↑	1,9%
Niveau 2 Titre à 1,50 €	4 285	2,6%	↑	2,2%	↑	1,0%	↑	0,2%
Niveau 2 Titre à 1,35 €	14 754	9,1%	⇒	8,9%	↑	8,3%	↓	9,7%
Niveau 2 Titre à 1,10 €	9 758	6,0%	↑	5,1%	↑	1,2%	↑	0,3%
Niveau 2 Abonnement mensuel : 44 €	3 520	2,2%	↑	1,4%	↓	10,6%	↑	9,7%
Annulations tardives : 3 €	4 890	3,0%	↓	5,1%	↑	3,8%	↑	0,9%
Niveau 2 Annulations tardives : 1,50 €	1 853	1,1%	↓	1,7%	↑	0,0%	⇒	0,0%
Annulation tardive gratuite	16 210	10,0%	↑	2,6%				
Accompagnateurs payants : 1,40 €	2 719	1,7%	⇒	1,7%	↓	2,1%	↓	2,4%
Accompagnateurs gratuits	14 248	8,8%	⇒	8,4%	↑	1,5%	↑	0,4%

Les titres de niveau 2 (Adresse à Adresse)

Ils progressent par rapport au Porte à Porte. Ils ont représenté 26,3% des titres vendus en 2016 (contre 19,4 % en 2015). Ce mode d'utilisation reste toutefois très en-deçà des hypothèses de la DSP qui prévoyait 35 % dès 2016.

Les titres de niveau 1 (Porte à Porte)

La TVA applicable à la part "accompagnement" de ces titres de transport est passée du taux réduit (10%) au taux normal (20%), suite à une modification des règles fiscales. Le règlement général du service et le système de facturation ont pris en compte cette mesure à partir du 1^{er} septembre 2016.

>> Recettes voyageurs

Les recettes HT facturées en 2015 s'élèvent à 265 k€, stables par rapport à 2015.

2016 était le premier exercice où la mesure "5 annulations tardives gratuites" a donné son plein effet sur l'ensemble de l'année. Par rapport à 2014, où cette mesure n'existait pas, la perte de recette consécutive à cette décision est de 10 k€.

- La recette moyenne par voyage est péjorée par l'apparition des annulations tardives gratuites ; elle passe de 1,84 € HT en 2015 à 1,63 € HT en 2016 (-12%), ce qui efface le bénéfice de l'augmentation de trafic.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

* ACTIONS DE COMMUNICATION

>> Les actions commerciales et de communications réalisées en 2017 :



>> MOBIBUS ON LINE (cf. ANNEXE 3)

Seuls 10% des inscrits ont déclaré une adresse mail. L'enquête qualitative réalisée par KISIO en fin d'année corréle cette faible proportion d'utilisateurs MOBIBUS "connectés" => les clients du service MOBIBUS sont probablement moins fluides avec l'outil informatique que le reste de la population. On notera toutefois que les réservations passées via INTERNET représentent 20% du total.

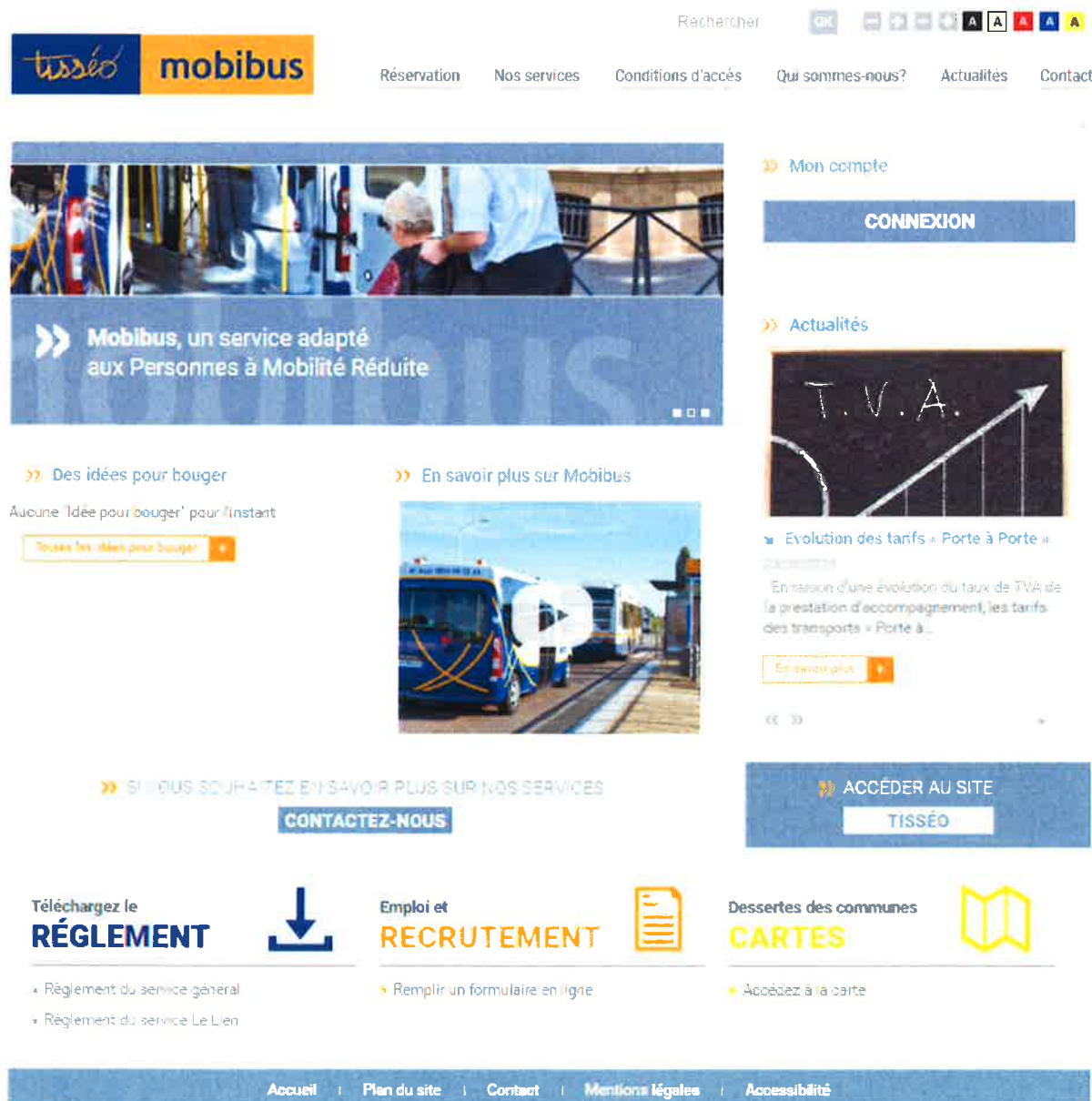
20 % des réservations se font par internet

L'utilisateur connecté est donc plus consommateur que le reste des inscrits au service.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

L'évolution du site WEB (printemps 2016) permet d'avoir une meilleure appréciation de la façon dont il est utilisé par les usagers.

Un site internet modernisé



Au vu des exports réalisés à partir de GOOGLE ANALYTICS, on peut tirer quelques informations intéressantes :

- On constate une proportion importante de connexions au travers d'appareils mobiles.
- Le taux de rebond sur la page d'accueil peut paraître très élevé, mais ce n'est pas le cas : depuis cette page, les utilisateurs vont directement sur l'onglet "RESERVATION" ce qui les redirige vers notre logiciel de backoffice (TITUS). GOOGLE ANALYTICS interprète cette redirection comme une sortie immédiate du site.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

- ☞ Le moteur de recherche GOOGLE est le premier site référent d'où proviennent les visiteurs : la visibilité des liens MOBIBUS sur les sites de la Métropole, du SMTC ou de l'EPIC ne ramène que peu de trafic.

Les statistiques relatives à MOBIBUS sur « Pages Jaunes » appellent peu de commentaires.

On notera que là encore, les connexions via un dispositif mobile (tablettes / smartphones) sont plus élevées que supposées.

La majorité des recherches qui amènent les visiteurs sur notre Page Jaune repose sur :

- ☞ Le nom commercial "MOBIBUS" pour les recherches en provenance d'un appareil mobile.
- ☞ L'activité TRANSPORT EN COMMUN" lorsque la recherche provient d'un ordinateur fixe.

Il semble donc que la notoriété du service soit plus importante parmi la population équipée d'un terminal mobile, sans que l'origine de cette différence ne soit formellement identifiée (âge ? CSP ? autres ?).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

QUALITE MESUREE

Le contrat de DSP prévoit le suivi d'indicateurs trimestriels concernant la qualité du service, qui donnent lieu à l'application d'un barème de pénalité ou d'intéressement.

Les chiffres détaillés sont disponibles dans le rapport trimestriel du mois de décembre 2016.

>> Ponctualité

Ecart entre horaire convenu et réalisé	Réalisé 2016	Objectif	Plancher
Moins de 10 min (Ponctuel)	91%	> = 95%	90%
Plus de 10 min (retard)	9%		
TOTAL - Transports effectués	100%		

>> Disponibilité du service de réservation téléphonique

	2016	Objectif	Plancher
Nombre d'appels pris en charge	49 435		
Taux de prise en charge	93,4%	95%	90%
Nombre d'appels non aboutis	3 498		
inférieure à 1 minute	82,3%		
entre 1 et 2 minutes	8,5%		
entre 2 et 3 minutes	4,2%		
entre 3 et 4 minutes	2,5%		
entre 4 et 5 minutes	1,2%		
supérieure à 5 minutes	1,3%		
Durée moyenne temps de communication (en secondes)	200		

Les chiffres détaillés sont disponibles dans le rapport mensuel du mois de décembre 2016.

>> Refus

En 2016, le taux de refus moyen sur l'année était de **0,8%** pour un plafond de 1,5%.

>> Attitude du conducteur

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). Le taux moyen sur l'année 2016 était de **96%** pour un minimum requis de 95% (ratio 2015, pour mémoire : 83%).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Information dans les véhicules

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). Le taux moyen sur l'année 2016 était de **91%** pour un minimum requis de 90% (note 2015, pour mémoire : 89%).

>> Etat et propreté des véhicules

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). Le taux moyen sur l'année 2016 était de **99%** pour un minimum requis de 90%.

>> Qualité de l'information sur l'offre de service (site WEB et téléphone)

Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). Le taux moyen sur l'année 2016 était de **99%** (le minimum requis par la norme NF est de 95%).

>> Gestion des réclamations

Le délai moyen de réponse aux réclamations reçues en 2016 a été inférieur à deux jours (1,7).

>> Typologie des réclamations client

Nbe de réclamations (% des voyages)	2016	
	504	0,31%
	Nbe	%
30 mn > Retard > 10 mn	21	4,2%
Annulations tardives	7	1,4%
Retard > 30 mn	25	5,0%
Décalage hors tolérance	97	19,2%
Groupeage	82	16,3%
Cartographie	2	0,4%
Erreur régulation	13	2,6%
Erreur planification	25	5,0%
Erreur réservation	57	11,3%
Délai réservation	6	1,2%
Disponibilité réservation	16	3,2%
Sous-traitant	32	6,3%
Comportement conducteur	45	8,9%
Internet	6	1,2%
Véhicule	9	1,8%
Facturation	11	2,2%
Autre (manque d'information, horaires d'ouverture, remboursement)	31	6,2%
Confirmation de transport	19	3,8%

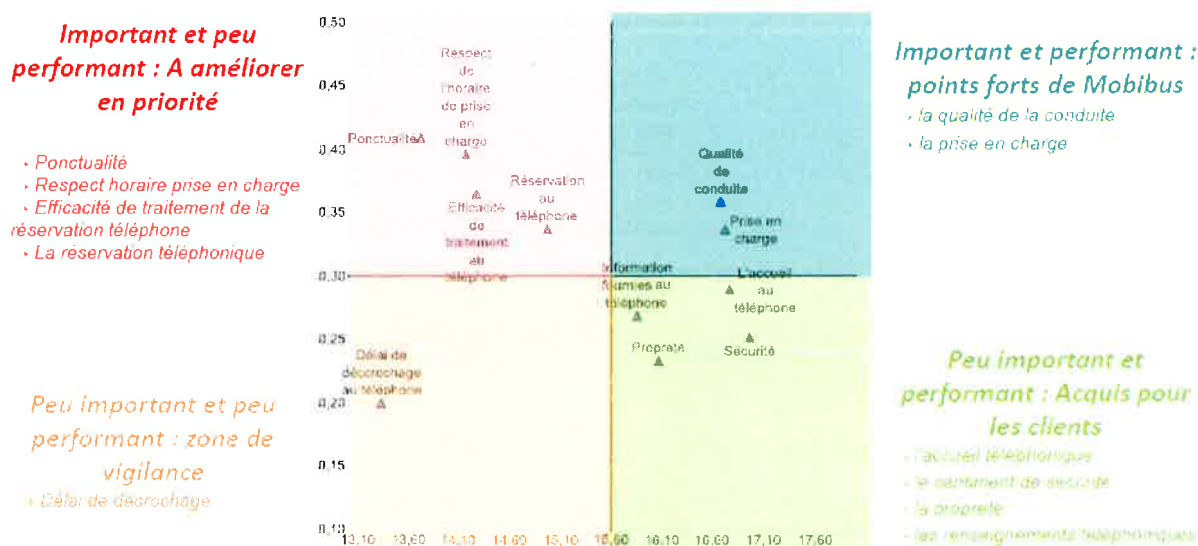
Les modifications d'organisation effectuées début 2016 ont permis de réduire le nombre de réclamations liées au taux de refus. En contrepartie, les réclamations liées aux groupages ou à des décalages hors tolérance (càd à plus de 15 mn de l'horaire souhaité par le client) ont augmenté.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

* QUALITE PERÇUE

L'enquête satisfaction diligentée par KISIO à la demande de TISSEO-SMTC permet de constater une amélioration globale de la qualité perçue par les utilisateurs. Les résultats, présentés en Comité de Suivi le 30 mai 2017, sont disponibles en annexe.

Toutefois, il reste des axes de progrès correspondant à de fortes attentes des utilisateurs (et des associations qui les représentent).



Les points les plus difficiles à améliorer seront ceux qui relèvent principalement d'une origine exogène :

- Ponctualité ;
- Respect de l'heure de prise en charge.

Les causes associées sont identifiées :

- Saturation du réseau routier ;
- Retard d'un utilisateur (qui se reportera sur les clients suivant) ;
- Indisponibilité simultanée de plusieurs conducteurs obligeant à réaffecter les courses sur d'autres agents (à titre d'exemple, une conjonction de gripes et de gastro-entérite - en février dernier - a entraîné des perturbations qui se sont traduites par un mauvais indice de ponctualité sur ce mois).

Par ailleurs, l'enquête a mis en évidence un élément très décevant : les conditions de réservation.

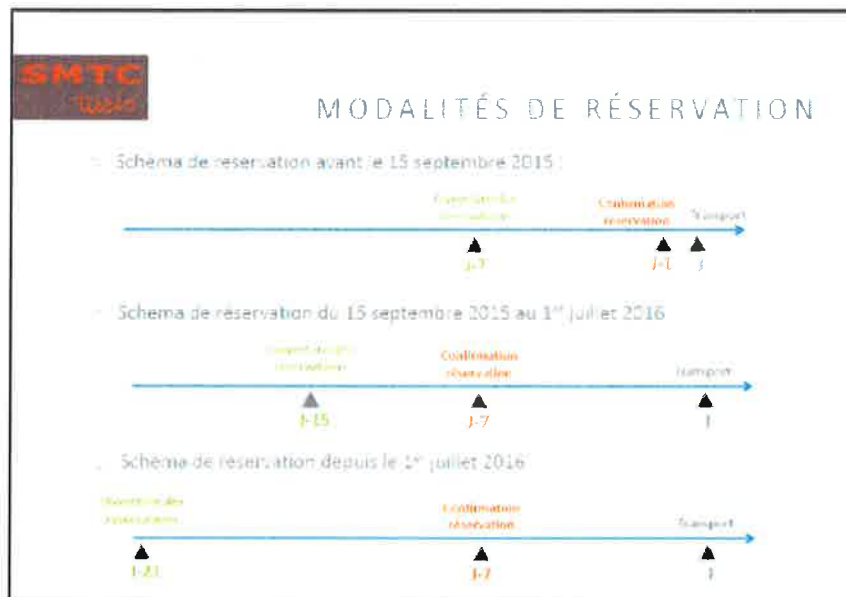
Afin d'apporter plus de souplesse aux clients utilisateurs, la réservation qui n'était possible qu'à partir de J-7 en 2015 a été étendue jusqu'à J-21 en 2016.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Lors de l'enquête, deux types de retour étaient attendus :

- Neutre, pour les clients utilisateurs qui ne trouveraient pas d'intérêt à pouvoir réserver tôt ;
- Positif, pour les autres.

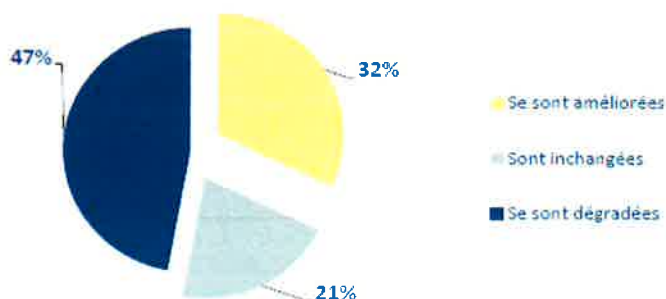
Ce résultat était particulièrement attendu afin de mesurer la pertinence de cette mesure (vu des utilisateurs), rapportée aux contraintes qui avaient dû être gérées par les équipes de TPMR Toulouse, avant de pouvoir la mettre en place.



La communication associée à cette nouvelle facilité a donné de très mauvais résultats. En effet, pour près de 50% des personnes interrogées, l'élargissement de la plage de réservation a été interprétée comme une contrainte les obligeant à prévoir leur transport très longtemps à l'avance, et non pas comme l'opportunité de réserver très en amont (par exemple dans le cas de déplacements contraints, tels que des rendez-vous médicaux).

Sinon, les personnes n'ayant pas de besoin (ou la possibilité) de réserver leur transport plus tôt (32%) ont considéré, assez naturellement, que cet aménagement ne constituait pas une amélioration ; au final, seul un utilisateur sur cinq y a vu une amélioration de ses conditions de réservation.

Taux de citation du délais de réservation selon les trois niveau d'évolution des conditions de réservation



1 client sur 2 pour qui les conditions de réservation « se sont dégradées » cite les délais de réservation comme cause principale.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

» Démarche NF Service 371 – service de transport à la demande

L'audit de certification a eu lieu les 19 et 20 décembre 2016 et a conduit à la certification du service MOBIBUS.

Plusieurs points ont été examinés durant ces deux jours et notamment :

- Fonctionnement général
- Organisation et responsabilités
- Gestion documents et enregistrements
- Communications
- Gestion des partenaires
- Calculs et traçabilité
- Gestion des réclamations...

Plusieurs documents ont été consultés par l'auditeur : manuel qualité, tableau de bord 2015, règlement intérieur, enquêtes de satisfaction, rapport de l'audit FACE de décembre 2015.

L'auditeur a aussi effectué plusieurs parcours voyageurs et analysé la maîtrise et les mesures des services de référence avec l'examen des résultats des critères obligatoires et spécifiques, sur le dernier trimestre 2016. Le service réservation a également été audité par le biais d'un entretien entre l'auditeur et un agent de réservation.

A l'issue de cet audit et de l'examen des résultats, TPMR a obtenu la certification.

Les points forts relevés par l'auditeur

- * Le très bon niveau de qualité de service observé sur le terrain, l'implication de l'ensemble des acteurs, l'esprit de service existant chez tous les agents rencontrés.
- * Une politique qualité explicitée, une cohérence de démarches (NF, ISO, QSE, Label FACE), une communication ciblée (charte, livret d'accueil...)
- * Une organisation claire et souple (fiches de poste, polyvalence...)
- * Le management des RH développe l'esprit client et optimise les moyens (progrès sur le présentisme, les accidents du travail).

Une non-conformité reste en suspens :

Les niveaux d'exigence qui sont fixés dans le recueil des engagements de service (RES) sont supérieurs à ceux fixés par l'AFNOR. Pour certains de ces critères, les niveaux atteints sont ceux fixés par l'AFNOR mais pas ceux fixés par le comité tripartite. Une réunion du comité tripartite doit être organisée afin de réviser et d'aligner ces taux à ceux de l'AFNOR. Cette action n'est toujours pas réalisée, elle fait donc l'objet d'une non-conformité mineure, en suspens.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP

>> Formule d'indexation

MOBIBUS, formule d'indexation Janvier à Décembre 2016

$0.775 \times SxSx / Sx \times (1 - CHn / 1 - Cho) + 0.055 \times Gn / Go + 0.02 \times Em / Eo + 0.15 \times Pn / Po$

S	SalairesOuvriers	CH	Taux de charges patronales
INDICE	Identifiant: 001567457	INDICE	Identifiant: 77576 - avenant 4
	Année référence		Année référence
	oct 2011-sept 2012		oct 2011-sept 2012
	106.975		0.137
	113.000		0.14275
Evolution	1.0563		1.0051
Résultat	1.0617		
Poids indice dans formule	0.775		
Résultat final	0.8228		

Er	Industrie équipement automobile
INDICE	Identifiant: 001588948 / In janv. 2013
001652083	avec coefraccordement nov 2012: 0.9753
	Année référence
	oct 2011-sept 2012
	97.992
	97.985
Evolution	0.9999
Poids indice dans formule	0.02
Résultat final	0.0200

G	Gazole
INDICE	Identifiant: 0442588
	Année référence
	oct 2011-sept 2012
	1.408
	1.097
Evolution	0.7791
Poids indice dans formule	0.055
Résultat final	0.0429

P	Prix industrie
INDICE	Identifiant: 001570016
001652106	avec coefraccordement nov 2012: 1.0933
	Année référence
	oct 2011-sept 2012
	117.875
	114.204
Evolution	0.9689
Poids indice dans formule	0.150
Résultat final	0.1453

Total partie Fixe	0%
Evolution partie variable	100%
Somme des indices	1.0310
Résultat des indices	1.0310
TOTAL FORMULE de REACTUALISATION :	1.0310

3,10%

Total Variable	100%	en % du total
S x Charges	SxCH	77.5%
Equip auto	Er	2%
Gazole	G	5.5%
Industrie	P	15%
total		100%

>> Comptes de l'exercice

Sont annexés au présent rapport :

- la liasse fiscale (annexe 6) ;
- le rapport de gestion (annexe 7).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Charges d'exploitation

Salaires et traitements	1 855 398
<i>dont personnel de conduite</i>	<i>1 385 162</i>
Charges sociales du personnel	842 954
<i>dont personnel de conduite</i>	<i>671 331</i>
Réduction Fillon	-131 536
Frais kilométriques	412 938
<i>dont carburant</i>	<i>172 336</i>
<i>dont coût d'entretien</i>	<i>240 602</i>
Frais de sous-traitance	1 004 060
Bonus (-) ou pénalités (+) contractuels	- 17 500
Impôts et taxes	87 638
Contribution Economique Territoriale (CET - ex <i>Taxe Professionnelle</i>)	46 634
Dotations aux amortissements	9 681
Frais financiers	0
Frais généraux	1 111 060
<i>dont charges liées au marketing</i>	<i>0</i>

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Contribution versée par Tisséo SMTC

Convention TISSEO / TPMR

Délégation de Service Public de transport spécialisé des personnes à mobilité réduite
Juillet 2013 - Décembre 2018

		base	indice	Total Hors Taxes
Charges de référence année 2016	C1n	4 467 685,00	0,031	4 606 183,24
inclus option 1 Adresse à Adresse : annexe 13				
Modification de l'offre +0%	C2n		0,031	0,00
Recettes du service : arrêtées au versement 20/04/2017	RSn	270 615,00	253 154,86	
si recettes encaissées > à recettes garanties = intéressement de 50% de la différence entre engagement et réel perçu				
CET (remitt Taxe prof.)	CTPn	46 382,00		46 382,00
Acomptes perçus		1 116 921,25	4	-4 467 685,00
Acomptes perçus modif offre +0%				0,00
	Total HT			138 498,23
	TVA 10%			13 849,82
	TVA 20%			9 276,40
Pénalité				-17 460,14
si recettes encaissées < à recettes garanties = pénalité de la différence entre engagement et recettes réelles				
Bonus année 2016	Annexe 5			11 000,00
Pénalité année 2016	sous traitance			-2 500,00
Boni année 2016	enquête satisfaction			9 000,00
Total TTC				208 046,32

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

» Critères d'intéressement et de pénalité contractuels

	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités / Intéressement	1ème Trim.		2ème Trim.		3ème Trim.		4ème trim		
Ponctualité	95%	moins de 90%	oui	92,88%	☺	93,46%	☺	93,23%	☺	85,02%	☹	Données tableaux de bord
Disponibilité du service réservation	95%	moins de 90%	oui	94,56%	☺	91,16%	☺	94,75%	☺	93,68%	☺	
Disponibilité du service (Refus)	1,1%	plus 1,5%	oui	0,85%	☺	1,03%	☺	0,95%	☺	0,95%	☺	
Propreté et confort des véhicules	90%	95%	oui	100%	☺	100%	☺	100%	☺	100%	☺	Contrôles SMTC
Information permanente	90%	95%	oui	85%	☺	100%	☺	100%	☺	93,00%	☺	
Information sur l'offre du service	100%	≤ 50%	oui									
Gestion des réclamations	85%	moins de 75%	non	100%	☺	100%	☺	100%	☺	100%	☺	

	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités / Intéressement	Année 2015	Année 2016	
Satisfaction globale des usagers	Note n ≥ Note n-1 arrondi au dixième	Note n ≤ Note n-1 arrondi au dixième	oui	14,9/20	15,2/20	☺
Réservation				13,15/20	13,8/20	☺
Le trajet				15,3/20	15,7/20	☺

Synthèse Intéressement/Pénalités	TRIMESTRIEL				ANNUEL
	T1 2016	T2 2016	T3 2016	T4 2016	

1. La réalisation du service

Ponctualité	0 €	0 €	0 €	-3 000 €	-3 000 €
Disponibilité du service de réservation	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
Disponibilité du service (taux de ref.)	3 000 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €	12 000 €

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

Satisfaction globale des usagers					5 000 €
Réservation					3 000 €
Attitude du conducteur-					1 000 €

3. L'état du matériel roulant

Information permanente (véhicule)	500 €	500 €	500 €	500 €	2 000 €
Etat et propreté des véhicules	-500 €	500 €	500 €	-500 €	0 €
Information sur l'offre de service					

Sous-traitance					-2 500 €
----------------	--	--	--	--	----------

TOTAL	17 500 €
--------------	-----------------

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

>> Synthèse

	2016		2016 / 2015	2015 (pour mémoire)	
Charges de référence 2016	4 606 183 €			4 420 485 €	
Modifications de l'offre	- €			519 994 €	
Recettes du service	253 155 €			243 873 €	
CET	46 382 €			43 260 €	
Pénalités recettes	- 17 460 €			- 55 005 €	
	- €			- 107 307 €	
Bonus / Malus contractuel	17 500 €			- 16 400 €	
Cumul	4 652 605 €		-3,17%	4 805 027 €	
Recette moyenne par voyage	162 713	1,66 €	-9,61%	150 711	1,84 €
A charge du voyageur		5,77%			5,50%
Prise en charge par TISSEO		27,15 €	-14,12%		31,61 €
A charge de l'autorité organisatrice		94,23%			94,50%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

* ANNEXES

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

ANNEXE 1



**Transport à la
demande**

Certificat
Certificate

Admission n°74158.2 du 3 février 2017

AFNOR Certification certifie que l'activité de service de

TPMR TOULOUSE

14 RUE FERDINAND LASSALLE
FR-31200 TOULOUSE

a été évaluée et jugée conforme aux exigences :
des règles de certification NF Service - Service de transport de voyageurs NF281,
NF Service - Transport à la demande NF371
et à la norme NF EN 13816 (Septembre 2002)

En conséquence, l'organisme est autorisé à utiliser la marque NF Service en application des règles générales de la
marque NF Service et des règles de certification NF Service - Service de transport de voyageurs NF281,
NF Service - Transport à la demande NF371 pour les activités de services suivantes :

Service de transport à la demande MOBIBUS

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

Accueil
Réservation du Service
Netteté/Propreté des véhicules

Information
Confort
Régularité/Ponctualité

Ce certificat NF Service est valable jusqu'au **30 octobre 2018** sous réserve des résultats des contrôles effectués
par AFNOR Certification qui peut prendre toute décision conformément aux conditions qu'elle a fixées.
Ce certificat annule toute version antérieure.



Le document est signé électroniquement. Il possède la même valeur probante que le document papier signé. This document is electronically signed. It stands for an electronic original with equivalent value.

Franck LEBEUGLE
Directeur Général d'AFNOR Certification



*Flashez ce QR Code pour
vérifier la validité du
certificat*

11 rue François de Pressensé - 33571 Le Plan Saint-Côme Cedex - France - T : +33 (0)1 41 62 00 60 - F : +33 (0)1 49 17 39 00
SAS au capital de 18 187 000 € - 479 076 012 RCS Bobigny - www.afnor.org

afnor
Certification

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Annexe 2

Détails des sinistres enregistrés en 2016 (2 pages y compris celle-ci)

Date	Heure	Lieu	N° parc	Domage	Circonstances / Causes	Resp.
26/12/2016	13h10	TOULOUSE	8417	Auto - Matériel sans Tiers	Le véhicule TD en manœuvre a accroché un plot vert	100%
16/12/2016	11h00	TOULOUSE	8408	Auto - Matériel sans Tiers	En manœuvre, le véhicule TD a touché un poteau	100%
15/12/2016	17h00	ST LYS	8418	Auto - Matériel sans Tiers	Les deux véhicules se sont accrochés les rétroviseurs en se croisant	50%
09/12/2016	10h45	TOULOUSE	068L	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD n'a pas respecté les distances de sécurité et a heurté le tiers à l'arrière	100%
06/12/2016	07h30	LAMASQUERE	068L	Auto Dommages - Matériels	En se croisant les deux véhicules se sont accrochés les rétroviseurs	50%
25/11/2016	18h00	TOULOUSE	8418	Auto - Matériel sans Tiers	En tournant à droite, le véhicule TD a accroché un mur	100%
21/11/2016	14h30	TOULOUSE	8419	Auto Dommages - Matériels	En manœuvre en reculant, le véhicule TD a accroché le tiers en stationnement	100%
10/11/2016	15h55	TOULOUSE	8428	Auto - Matériel sans Tiers	En se croisant les 2 véhicules se sont accrochés les rétroviseurs, l'autre véhicule ne s'est pas arrêté	50%
27/10/2016	99h99	TOULOUSE	8424	Auto - Matériel sans Tiers	Le véhicule TD manœuvrait pour rentrer au centre Caroline BARON a accroché le poteau de l'entrée.	100%
18/10/2016	07h50	FONSORRES	8419	Auto - Matériel sans Tiers	En se croisant les deux véhicules se sont accroché les rétroviseurs. L'autre véhicule ne s'est pas arrêté	50%
18/10/2016	09h00	TOULOUSE	068L	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD voulant laisser passer une voiture venant de droite, a reculé et a accroché le tiers derrière lui	100%
18/10/2016	16h30	TOULOUSE	8404	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a reculé en heurtant le tiers.	100%
18/10/2016	06h50	TOULOUSE	8400	Auto RC - Corporel et Matériel	Le tiers a freiné brusquement et le véhicule TD l'a percuté à l'arrière. La police est intervenue ainsi que les pompiers	100%
06/10/2016	13h30	TOULOUSE	8411	Auto Dommages - Matériels	Le conducteur TD, pour aider un client à s'attacher, a oublié de mettre le frein à main. Le véhicule est venu accrocher le tiers en stationnement	100%
30/09/2016	12h40	TOULOUSE	8429	Auto Dommages - Matériels	Le tiers a percuté le véhicule TD à l'arrière	0%
28/09/2016	16h00	TOULOUSE	8413	Auto Dommages - Matériels	En s'arrêtant au feu le véhicule TD s'est fait percuté à l'arrière par le tiers	0%
12/09/2016	99h99	TOULOUSE	8416	Auto - Matériel sans Tiers	En marche arrière le véhicule TD a percuté un poteau	100%
07/09/2016	17h50	TOULOUSE	93726	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a heurté le l'arrière du tiers à l'arrêt devant lui	100%
05/09/2016	99h99	TOULOUSE	8426	Auto - Matériel sans Tiers	En entrant dans l'hôpital, le véhicule TD a accroché des plots	100%
02/09/2016	16h45	COLOMIERS	8425	Auto - Matériel sans Tiers	N'a pas pris les coordonnées du soit-disant témoin qui aurait relevé la plaque du véhicule tiers responsable de son accrochage alors qu'il était en stationnement	100%
26/08/2016	18h45	BLAGNAC	8438	Auto RC - Corporel	Le conducteur TD n'a attaché le fauteuil roulant qu'avec 3 fixations au lieu de 4. Dans un rond point, le fauteuil a basculé avec le client.	100%
12/08/2016	15h00	TOULOUSE	8406	Auto Dommages - Matériels	Le tiers en doublant le véhicule TD a accroché le rétroviseur	50%
03/08/2016	17h00	TOULOUSE	8402	Auto - Matériel sans Tiers	La vitre se serait brisée toute seule sur la rocade, Mais on distingue un impact en haut !	100%
02/08/2016	17h05	TOULOUSE	8403	Auto - Matériel sans Tiers	Après s'être arrêté, à l'ouverture des portes, le bus s'est abaissé et la vitre de la porte a explosé	100%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Date	Heure	Lieu	N° parc	Dommage	Circonstances / Causes	Resp.
01/08/2016	18h15		8412	Auto - Matériel sans Tiers	En manoeuvre, le véhicule TD a mis une roue dans le fossé	100%
26/07/2016	13h15	TOULOUSE	8437	Auto Dommages - Matériels	Le tiers à cause de travaux a changé de file et a accroché le véhicule TD	0%
12/07/2016	11h36	TOULOUSE	8423	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a percuté le véhicule tiers qui a freiné pour laisser passer un piéton.	100%
07/07/2016	18h27		8412	Auto Dommages - Matériels	En circulant dans un trafic dense, le véhicule TD a heurté un véhicule en stationnement.	100%
01/07/2016	19h15	TOULOUSE	8434	Auto - Matériel sans Tiers	Le véhicule TD a accroché le véhicule tiers en manoeuvrant à la station de lavage.	100%
01/07/2016	06h40	TOULOUSE	8417	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a heurté le véhicule tiers alors que celui ci changeait de fil au niveau d'une intersection.	0%
27/06/2016	09h00	COLOMIERS	085L	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a percuté le véhicule tiers devant lui lorsque celui-ci a freiné brusquement.	100%
21/06/2016	07h10	VILLENEUVE TOLOSANE	085L	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD en stationnement a été percuté au niveau du rétroviseur droit par le véhicule tiers,	50%
03/06/2016	09h00	ST LYS	091L	Auto - Matériel sans Tiers	Lors d'un croisement avec un autre véhicule lourd, le véhicule TD s'est accroché au niveau du rétroviseur gauche.	50%
24/05/2016	13h45	TOULOUSE	8409	Auto - Matériel sans Tiers	Le véhicule TPMR a accroché le véhicule TD qui faisait le plein	100%
17/05/2016	15h50	TOULOUSE	084L	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a heurté l'arrière du Tiers	100%
19/04/2016	07h30	TOULOUSE	8423	Auto - Matériel sans Tiers	Pare brise fissuré tout seul !	100%
24/03/2016	11h00	TOULOUSE	8405	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD n'a pas respecté le stop	100%
15/03/2016	12h00	TOULOUSE	8427	Auto Dommages - Matériels	Le tiers en reculant pour prendre un stationnement a accroché le véhicule TD	0%
01/03/2016	07h42	TOULOUSE	8413	Auto RC - Corporel et Matériel	En doublant le tiers devant lui, le véhicule TD a mal estimé les distance et a accroché celui-ci	100%
01/03/2016	99h99	TOULOUSE	8423	Auto - Matériel sans Tiers	En croisant un autre véhicule, le véhicule TD a trop serré à droite et a cassé son rétroviseur droit sur un camion en stationnement	100%
25/02/2016	99h99	TOULOUSE	8403	Auto - Matériel sans Tiers	En manoeuvrant pour tourner dans une rue étroite, le véhicule TD a accroché une poubelle	100%
12/02/2016	08h10	RAMONVILLE ST AGNE	8417	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule tiers, un camion en déchargement portes ouvertes, s'est avancé et a accroché le véhicule TD à l'arrêt à sa droite avec la porte	0%
12/02/2016	99h99		93724	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a accroché le tiers en faisant une marche arrière	100%
10/02/2016	07h25	AUSSONNE	090L	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD n'a pas respecté le céder le passage	100%
10/02/2016	17h31	TOULOUSE	8422	Auto Dommages - Matériels	Les témoignages diffèrent, chaque'un prétend que s'est l'autre qui a touché !	0%
29/01/2016	07h00	TOULOUSE	8411	Auto Dommages - Matériels	Le véhicule TD a accroché le tiers en stationnement en sortant de son emplacement	100%
25/01/2016	15h30	BALMA	93728	Auto - Matériel sans Tiers	Choc rétro en croisant autre véhicule	50%
22/01/2016	16h39	TOULOUSE	8403	Auto - Matériel sans Tiers	Choc rétro Passager contre véhicule en stationnement irrégulier	100%
19/01/2016	09h00	TOULOUSE	8419	Auto - Matériel sans Tiers	Choc rétro en croisant autre véhicule	100%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Annexe 3

Fréquentation de l'annuaire en ligne « Pages jaunes » et
Statistiques de fréquentation du site <http://www.tisseomobibus.com/>

Pages Jaunes : 13 pages (cotées) - site WEB : 5 pages (non cotées)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

37 556 Affichages

Qu'est-ce qu'un affichage ?

Le nombre d'affichages correspond au nombre de fois où l'internaute a eu la possibilité de voir votre nom, votre entreprise ou votre marque lors d'une recherche sur le web.



TOUS SUPPORTS
D'où proviennent vos affichages ?

INTERNET FIXE
Comment vous a-t-on recherché ?
Où vous a-t-on recherché ?

MOBILE ET TABLETTE
Comment vous a-t-on recherché ?
Où vous a-t-on recherché ?

p.2

p.3
p.3

p.4
p.4



1 612 Clics

Qu'est-ce qu'un clic ?

Le nombre de clics regroupe tous les clics effectués par l'internaute pour s'informer ou vous contacter.



TOUS SUPPORTS
D'où proviennent vos clics ?

INTERNET FIXE
Quels liens ont été cliqués ?

MOBILE ET TABLETTE
Quels liens ont été cliqués ?

p.5

p.6

p.7



845 Contacts

Qu'est-ce qu'un contact ?

Le nombre de contacts correspond au nombre de fois où l'internaute a utilisé un moyen de contact pour entrer en relation avec vous.



TOUS SUPPORTS
D'où proviennent vos contacts ?

INTERNET FIXE
Comment vous a-t-on contacté ?

MOBILE ET TABLETTE
Comment vous a-t-on contacté ?

p.8

p.9

p.10





BUSINESS
CENTER

PagesJaunes

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016

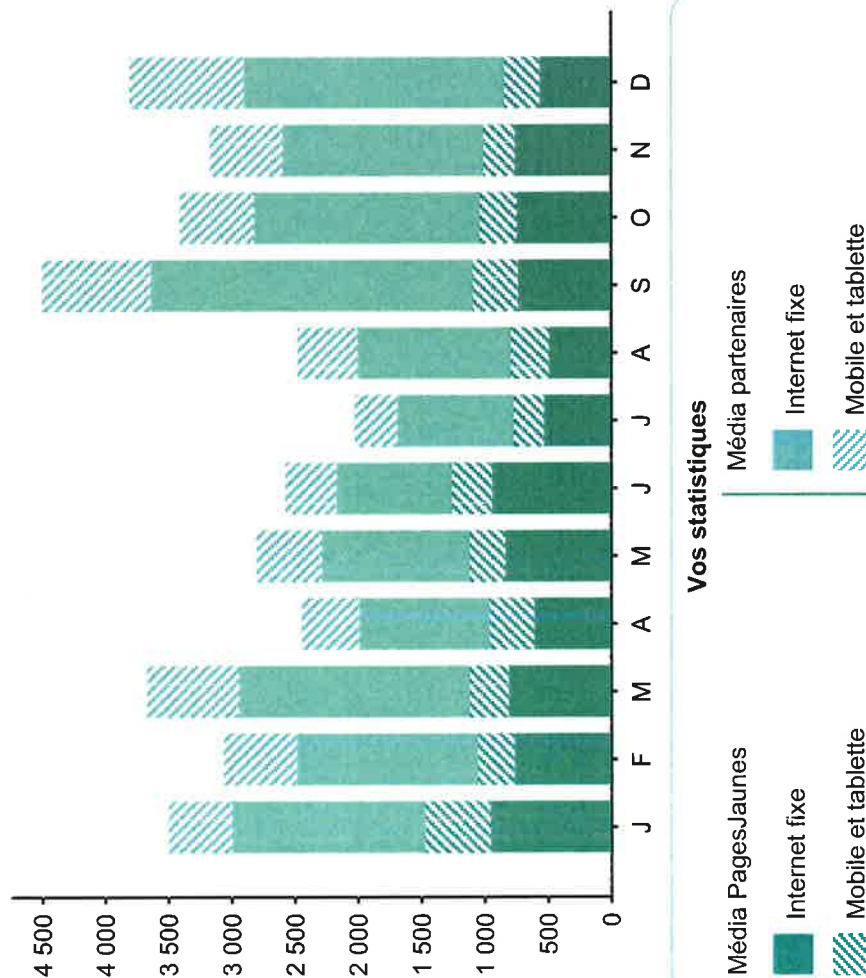


Tous supports
37 556 affichages

TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

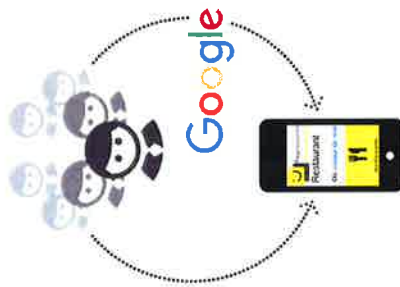
D'où proviennent vos affichages ?

Évolution des affichages sur PagesJaunes et partenaires



Votre visibilité est liée à votre plan de communication : produits et services que vous proposez, nombre d'activités, de localités où vous êtes référencé.

Vous bénéficiez d'une visibilité étendue : **sur les médias PagesJaunes**, via les moteurs de recherche.



Vous êtes également visible **sur les grands médias partenaires de PagesJaunes**.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Une partie des audiences partenaires est estimée.



BUSINESS
CENTER

Regist-Jourts

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016



Internet fixe

26 892 affichages

TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

Comment vous a-t-on recherché ?

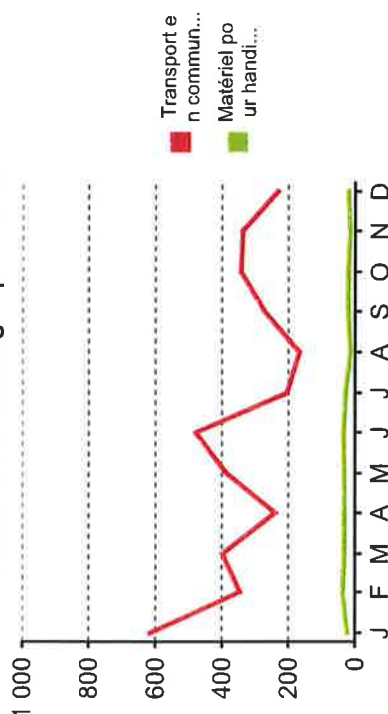
Répartition des affichages



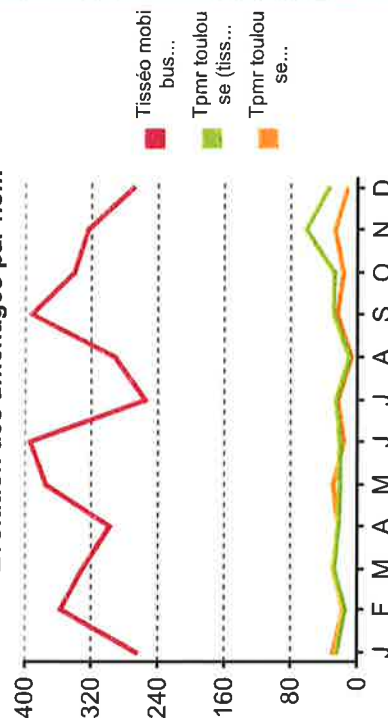
Recherche par activité 49 %

Recherche par nom 51 %

Évolution des affichages par activité



Évolution des affichages par nom



Où vous a-t-on recherché ?

Répartition des affichages



Recherche par localité 89 %

Recherche par département 10 %

Recherche par région 1 %

Répartition des affichages par localité

N° Dpt	Localité	Nombre
31	TOULOUSE	6 872
31	COLOMIERS	148
31	RAMONVILLE SAINT AGNE	77
31	BALMA	60
31	BLAGNAC	60
31	PORTET SUR GARONNE	53
31	MURET	39
31	UNION (L')	24
	Autres (voir annexe)	444

Répartition des affichages par département

N° Dpt	Département	Nombre
31	HAUTE-GARONNE	825
31	HAUTE GARONNE	38
	Autres (voir annexe)	8

Répartition des affichages par région

Région	Nombre
MIDI-PYRENEES	83
MIDI PYRENEES	4

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D
DF
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

La répartition de votre audience est disponible pour 8 818 affichages parmi les 26 892 mesurés sur la période sélectionnée car certaines données détaillées ne sont pas restituées par les partenaires. Pour en savoir plus, consultez l'aide sur Business Center.



BUSINESS
CENTER

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016



Mobile et tablette
10 664 affichages

TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

Comment vous a-t-on recherché ?

Répartition des affichages

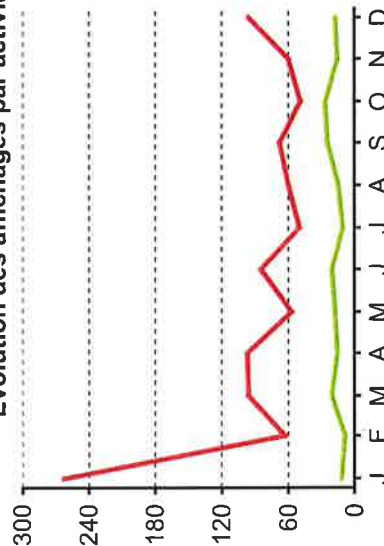


Recherche par activité 34 %

Recherche par nom 66 %

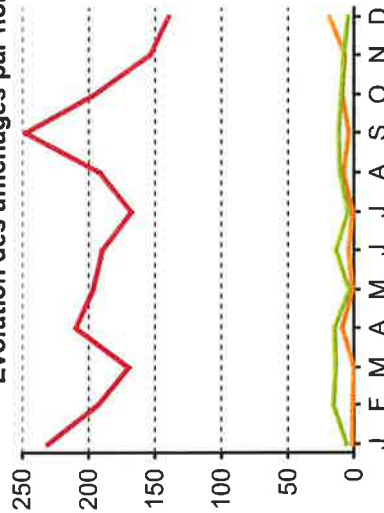
Évolution des affichages par activité

Transport e
n commun...
Matériel po
ur handi...



Évolution des affichages par nom

Tisséo mobi
bus...
Tpmr toulou
se...
Tpmr toulou
se (tiss...



Où vous a-t-on recherché ?

Répartition des affichages



Recherche par localité 93 %

Recherche par département 2 %

Recherche par région 5 %

Répartition des affichages par localité

N° Dpt	Localité	Nombre	Dont recherches géolocalisées
31	TOULOUSE	2 317	537
31	RAMONVILLE SAINT AGNE	110	46
31	COLOMIERS	95	28
31	BLAGNAC	93	79
31	BALMA	88	49
31	TOURNEFEUILLE	59	57
31	AUCAMVILLE	53	52
31	UNION (L')	35	22
	Autres (voir annexe)	476	280

Répartition des affichages par département

N° Dpt	Département	Nombre
31	HAUTE-GARONNE	56
31	HAUTE GARONNE	1
82	TARN-ET-GARONNE	1

Répartition des affichages par région

Région	Nombre
MIDI-PYRÉNÉES	175

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DF
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

La répartition de votre audience est disponible pour 3 726 affichages parmi les 10 664 mesurés sur la période sélectionnée car certaines données détaillées ne sont pas restituées par les partenaires. Pour en savoir plus, consultez l'aide sur Business Center.



**BUSINESS
CENTER**

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016

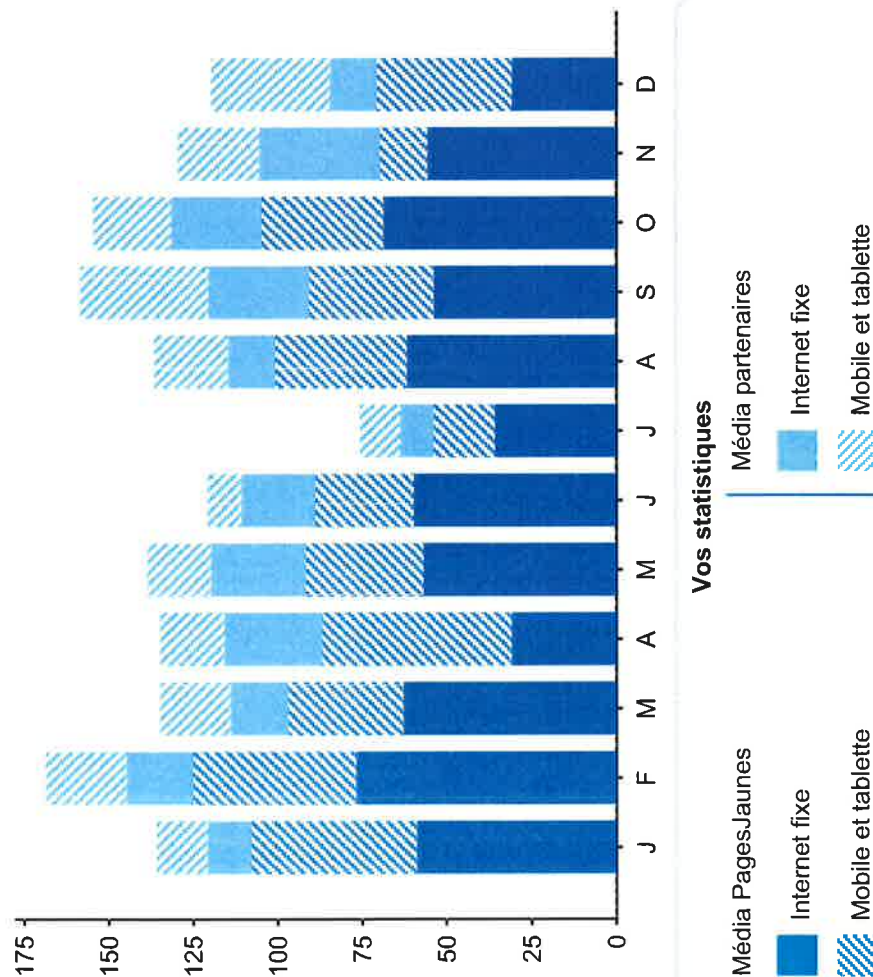


**Tous supports
1 612 clics**

TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

D'où proviennent vos clics ?

Évolution des clics sur PagesJaunes et partenaires



Votre volume de clics dépend de la richesse des contenus que vous diffusez (vos offres, vos services, vos marques, vos promotions...).

Vous bénéficiez d'une visibilité étendue : **sur les médias PagesJaunes**, via les moteurs de recherche.



Vous êtes également visible **sur les grands médias partenaires de PagesJaunes**.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Une partie des audiences partenaires est estimée.



BUSINESS
CENTER

Pages Jaunes

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016

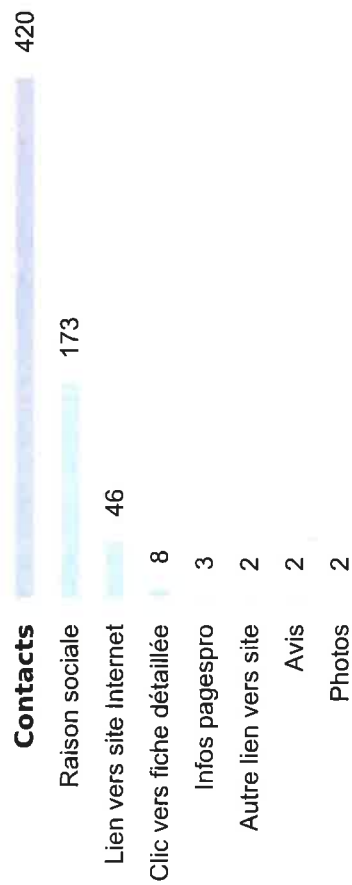


Internet fixe
915 clics

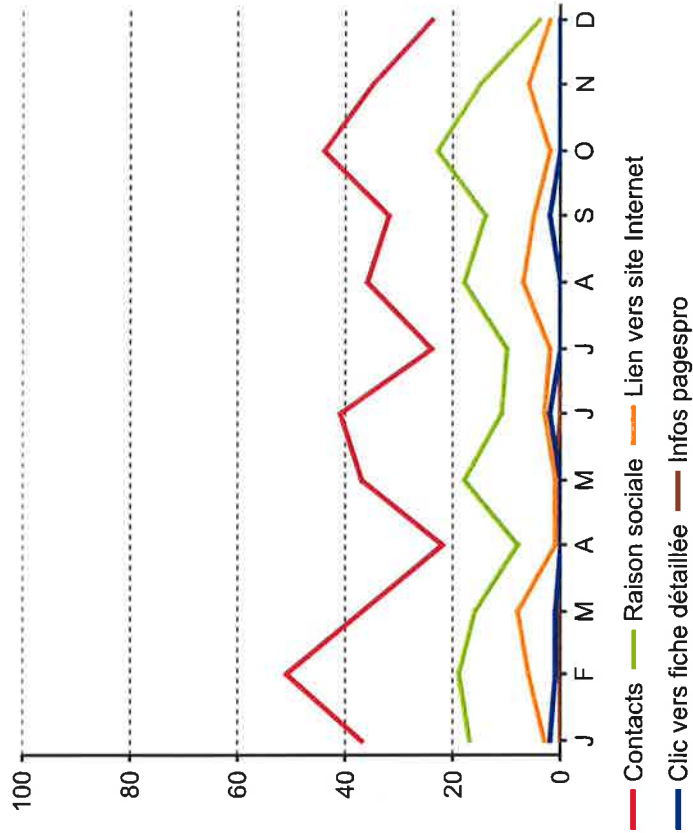
TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

Quels liens ont été cliqués ?

Répartition des clics



Évolution des clics



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

La répartition de votre audience est disponible pour 656 clics parmi les 915 mesurés sur la période sélectionnée car certaines données détaillées ne sont pas restituées par les partenaires.
Pour en savoir plus, consultez l'aide sur Business Center.



**BUSINESS
CENTER**



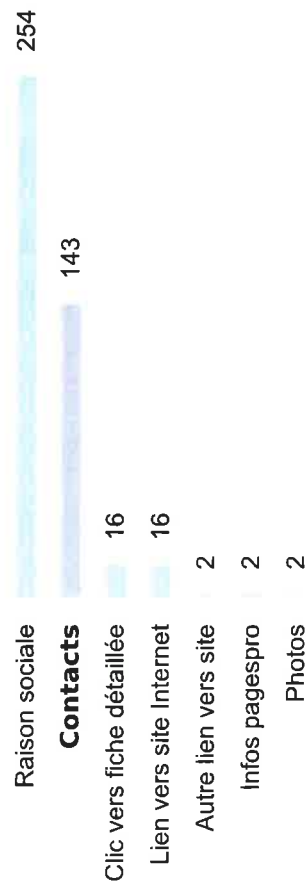
**Mobile et tablette
697 clics**

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016

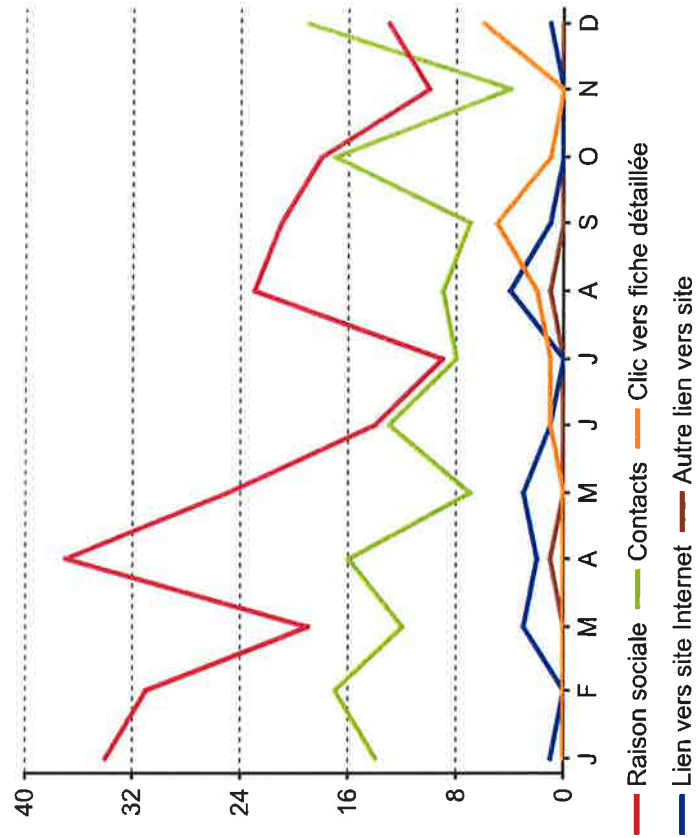
TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

Quels liens ont été cliqués ?

Répartition des clics



Évolution des clics



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

La répartition de votre audience est disponible pour 435 clics parmi les 697 mesurés sur la période sélectionnée car certaines données détaillées ne sont pas restituées par les partenaires.
Pour en savoir plus, consultez l'aide sur Business Center.



BUSINESS
CENTER

PagesJaunes



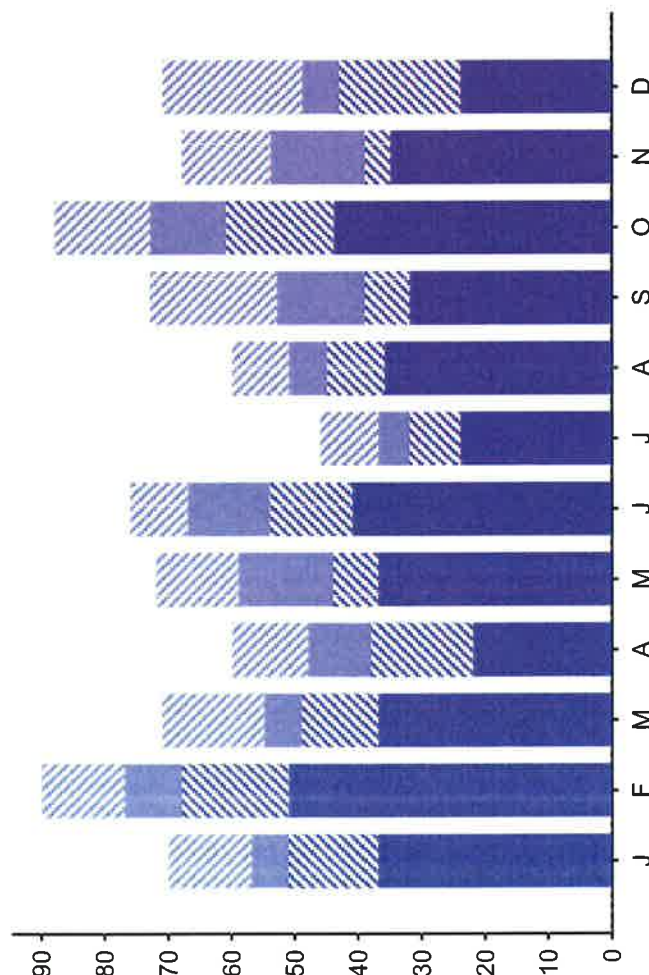
Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016

Tous supports
845 contacts

TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

D'où proviennent vos contacts ?

Évolution des contacts sur PagesJaunes et partenaires



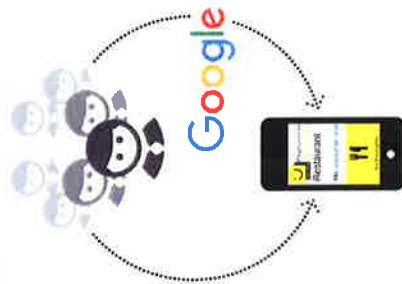
Vos statistiques

Média PagesJaunes
■ Internet fixe
▨ Mobile et tablette

Média partenaires
■ Internet fixe
▨ Mobile et tablette

Au nombre de contacts que nous vous restituons s'ajoutent d'autres contacts non tracés : le consommateur qui a conservé vos coordonnées et vous contacte sans consulter à nouveau les médias

Vous bénéficiez d'une visibilité étendue : **sur les médias PagesJaunes**, via les moteurs de recherche.



Vous êtes également visible **sur les grands médias partenaires de PagesJaunes**.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Une partie des audiences partenaires est estimée.



BUSINESS
CENTER

Projet Journaux

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016



Internet fixe
537 contacts

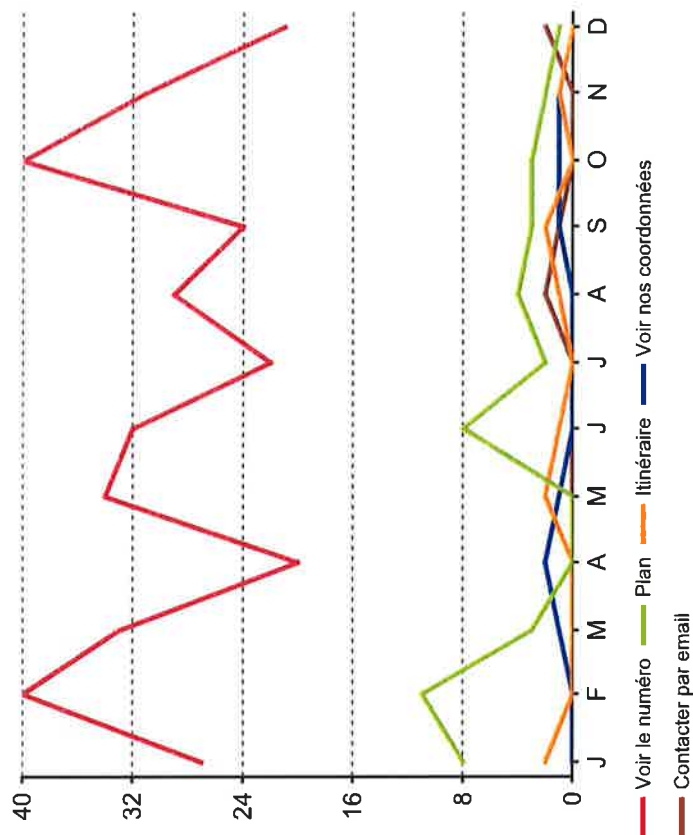
TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

Comment vous a-t-on contacté ?

Répartition des contacts



Évolution des contacts



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

La répartition de votre audience est disponible pour 420 contacts parmi les 537 mesurés sur la période sélectionnée car certaines données détaillées ne sont pas restituées par les partenaires.
Pour en savoir plus, consultez l'aide sur Business Center.



BUSINESS
CENTER

Pages Jaunes



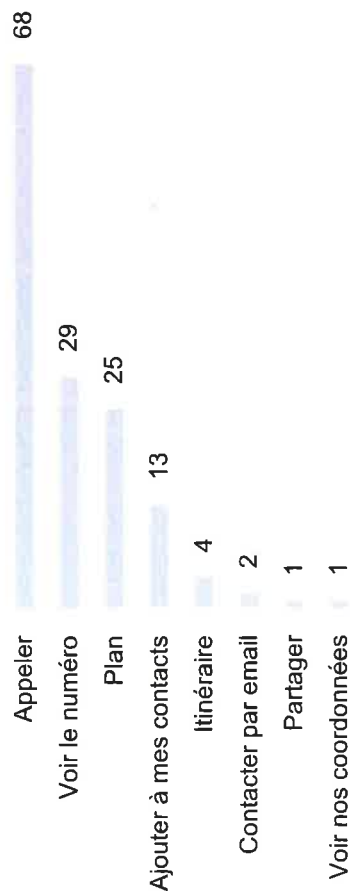
Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016

Mobile et tablette
308 contacts

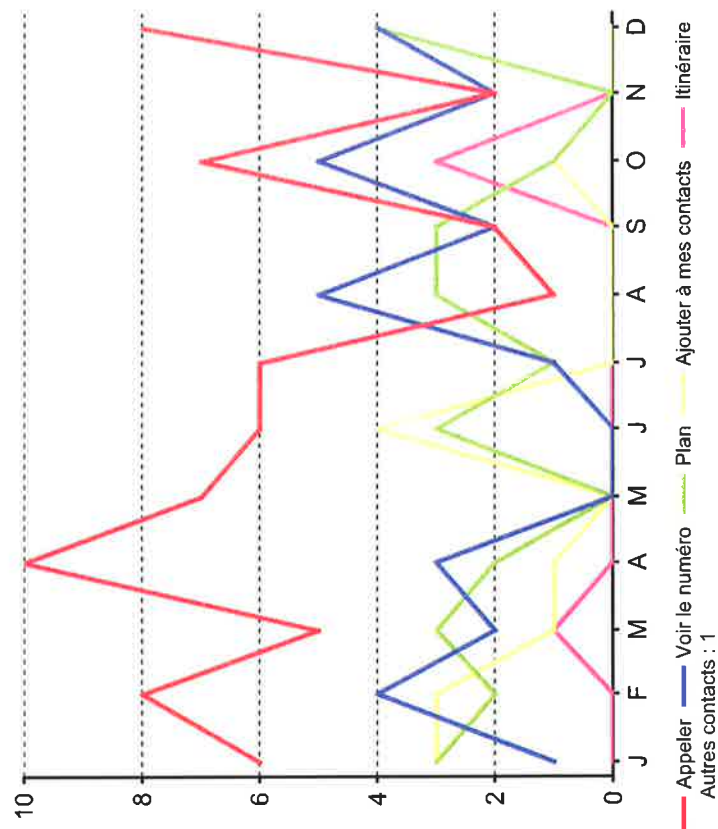
TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

Comment vous a-t-on contacté ?

Répartition des contacts



Évolution des contacts



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

La répartition de votre audience est disponible pour 143 contacts parmi les 308 mesurés sur la période sélectionnée car certaines données détaillées ne sont pas restituées par les partenaires.
Pour en savoir plus, consultez l'aide sur Business Center.



**BUSINESS
CENTER**

PagesJaunes

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016



TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

ANNEXE

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



N° Dpt	Localité	Nombre
31	TOULOUSE	6 872
31	COLOMIERS	148
31	RAMONVILLE SAINT AGNE	77
31	BALMA	60
31	BLAGNAC	60
31	PORTET SUR GARONNE	53
31	MURET	39
31	UNION (L')	24
31	BEAUZELLE	23
9	LEZAT SUR LEZE	22
82	MONTAUBAN	20
31	TOURNEFEUILLE	20
31	CASTELNAU D'ESTRETEFONDS	18
31	SAINT JORY	17
31	LABEGE	16
31	LAUNAGUET	16
31	CASTANET TOLOSAN	13
31	LABARTHE SUR LEZE	12
31	PINS JUSTARET	12
31	ESCALQUENS	11
32	GIMONT	9
32	ISLE JOURDAIN (L')	9
31	MONTASTRUC LA CONSEILLERE	9
81	ALBI	8
31	CUGNAUX	8
32	MAUVEZIN	8
82	MONTECH	8
31	GRENADE	6
82	LABASTIDE SAINT PIERRE	6
82	VERDUN SUR GARONNE	6

N° Dpt	Localité	Nombre
31	FENOUILLET	5
31	PLAISANCE DU TOUCH	5
31	QUINT FONSEGRIVES	5
82	SAINT ETIENNE DE TULMONT	5
31	SAINT ORENS DE GAMEVILLE	5
31	VIEILLE TOULOUSE	5
31	AUREVILLE	4
31	AUTERIVE	4
31	BAZIEGE	4
82	DIUPENTALE	4
31	FLOURENS	4
81	GAILLAC	4
31	GAILLAC TOULZA	4
31	LESPINASSE	4
31	NAILLOUX	4
31	ROQUETTES	4
31	SAINT JEAN	4
31	VILLEFRANCHE DE LAURAGAIS	4
31	AUCAMVILLE	3
81	GRAULHET	3
31	LACROIX FALGARDE	3
31	LEGUEVIN	3
31	PIBRAC	3
31	PIN BALMA	3
81	PUYLAURENS	3
31	ROQUES SUR GARONNE	3
31	AUSSONNE	2
31	AUZEVILLE TOLOSANE	2
31	BAZUS	2
31	BRAX	2

N° Dpt	Localité	Nombre
31	CARBONNE	2
31	CASTELGINEST	2
31	CINTEGABELLE	2
31	DREMIL LAFAGE	2
31	GAGNAC SUR GARONNE	2
31	GARGAS	2
31	GRATENTOUR	2
31	MONS	2
82	MONTBETON	2
81	RABASTENS	2
31	RIEUMES	2
31	RIEUX	2
31	ROUFFIAC TOLOSAN	2
31	SAINT ALBAN	2
31	SAINT GENIES BELLEVUE	2
81	SAINT SULPICE LA POINTE	2
31	SALVETAT SAINT GILLES (LA)	2
31	SEILH	2
31	VACQUIERS	2
31	VILLEMUR SUR TARN	2
81	CAMBON	1
31	CORNEBARRIEU	1
31	DONNEVILLE	1
31	EAUNES	1
31	FONBEAUZARD	1
31	FONSORBES	1
31	FROUZINS	1
82	GRISOLLES	1
31	LAPEYROUSE FOSSAT	1
	AUTRES	8



BUSINESS
CENTER

Projet-Juines

Statistiques de janvier 2016 à décembre 2016



Mobile et tablette
3 326 affichages par localité

TPMR Toulouse (Tisseo Mobibus)
N° client 51855058

N° Dpt	Localité	Nombre	Dont recherches géolocalisées
31	TOULOUSE	2 317	537
31	RAMONVILLE SAINT AGNE	110	46
31	COLOMIERS	95	28
31	BLAGNAC	93	79
31	BALMA	88	49
31	TOURNEFEUILLE	59	57
31	AUCAMVILLE	53	52
31	UNION (L')	35	22
31	PORTET SUR GARONNE	27	0
31	SAINT JEAN	19	17
31	PORTET RECEBEDOU	18	18
31	SAINT ORENS DE GAMEVILLE	18	4
31	LABEGE	17	6
31	ESCALQUENS	16	1
31	SAINT JORY	15	4
31	CUGNAUX	13	13
31	BEAUZELLE	12	9
82	MONTAUBAN	12	11
31	MURET	12	1
31	FONSEGRIVES	11	11
31	PIBRAC	10	6
31	FENOUILLET	9	5
31	MONTLAUR	9	9
31	SAINT ALBAN	8	6
31	CASTELGINEST	7	5
31	GRENADE	7	4
31	BRUGUIERES	6	2
31	FLORENS	6	6
82	GRISOLLES	6	0
31	LESPINASSE	6	6

N° Dpt	Localité	Nombre	Dont recherches géolocalisées
31	CASTELMAUROU	5	5
31	DREMIL LAFAGE	5	4
82	GRAMONT	5	0
31	LEGUEVIN	5	2
31	PECHBONNIEU	5	5
31	PIN BALMA	5	4
31	PLAISANCE DU TOUCH	5	5
31	ROQUES SUR GARONNE	5	3
31	AUTERIVE	4	0
31	AUZEVILLE TOLOSANE	4	3
31	BRAX	4	0
31	CASTANET TOLOSAN	4	3
31	CORNEBARRIEU	4	2
31	FONBEAUZARD	4	4
32	ISLE JOURDAIN (L')	4	0
31	LABARTHE SUR LEZE	4	1
31	MONDONVILLE	4	2
31	MONTASTRUC LA	4	0
82	MONTECH	4	0
31	PINSAGUEL	4	3
31	POMPERTUZAT	4	4
82	SAINT ETIENNE DE TULMONT	4	0
31	VIEILLE TOULOUSE	4	0
31	VILLEFRANCHE DE LAURAGAIS	4	0
31	VILLENEUVE TOLOSANE	4	4
31	AUSSONNE	3	3
31	AUZIELLE	3	3
31	BEAUPUY	3	3
81	BRENS	3	3
31	FONSORBES	3	3

N° Dpt	Localité	Nombre	Dont recherches géolocalisées
31	GRATENTOUR	3	0
31	LAFITTE VIGORDANE	3	3
31	LAUNAGUET	3	3
31	MENVILLE	3	3
31	SEYSSES	3	3
31	AURIAC SUR VENDINELLE	2	0
31	BELBERAUD	2	2
31	CASTELNAU	2	2
31	FROUZINS	2	2
31	GRAZAC	2	2
32	MAUVEZIN	2	0
31	MAUZAC	2	1
82	MONBEQUI	2	0
31	PINS JUSTARET	2	1
82	POMPIGNAN	2	2
31	PUYDANIEL	2	0
31	QUINT FONSEGRIVES	2	0
31	ROQUETTES	2	2
9	SAINT JEAN DE VERGES	2	0
31	SAINT LYS	2	2
31	SALVETAT SAINT GILLES (LA)	2	2
31	SAUBENS	2	2
31	SEILH	2	2
31	AYGUESVIVES	1	1
31	BACCARETS	1	1
31	BOULOC	1	1
82	BRESSOLS	1	1
81	CASTRES	1	1
31	FONTENILLES	1	1
	AUTRES	32	27

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DF
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Annexe

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



Nouveau rapport personnalisé

1 janv. 2016 - 31 déc. 2016



Tous les utilisateurs
100,00 %, Utilisateurs

Technologie

Catégorie d'appareil

Utilisateurs

1. desktop	6 806 (54,04 %)
2. mobile	4 873 (38,69 %)
3. tablet	916 (7,27 %)

Lignes 1 à 3 sur 3

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Vue d'ensemble

1 janv. 2016 - 31 déc. 2016

Tous les utilisateurs
100,00 %, Pages vues

Vue d'ensemble

● Pages vues

1 000

500

avril 2016

juillet 2016

octobre 2016

Pages vues

44 880

Vues uniques

37 129

Temps moyen passé sur la page

00:02:00

Taux de rebond

72,20 %

Sorties (en %)

60,23 %

Page		Pages vues	% Pages vues
1. /		23 276	51,86 %
2. /reservation-annulation/		4 440	9,89 %
3. /contact/nous-ecrire/		2 096	4,67 %
4. /conditions-d-acces/acces-direct/		1 426	3,18 %
5. /nos-services/mobibus/		1 222	2,72 %
6. /recrutement/		1 069	2,38 %
7. /nos-services/carte-des-communes/		947	2,11 %
8. /nos-services/tarifs-et-paiements/		826	1,84 %
9. /contact/		652	1,45 %
10. /conditions-d-acces/commission-d-acces/		389	0,87 %

2016

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



Nouveau rapport personnalisé

1 janv. 2016 - 31 déc. 2016



Tous les utilisateurs
100,00 %, Utilisateurs

Origine

Source

Utilisateurs

1. google	7 287 (56,30 %)
2. (direct)	2 616 (20,21 %)
3. yahoo	1 491 (11,52 %)
4. bing	297 (2,29 %)
5. toulouse.fr	237 (1,83 %)
6. images.google.fr	70 (0,54 %)
7. keywords-monitoring-your-success.com	63 (0,49 %)
8. tisseo.fr	58 (0,45 %)
9. google.com	44 (0,34 %)
10. fr.kompass.com	41 (0,32 %)

Lignes 1 à 10 sur 167

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



Nouveau rapport personnalisé

1 janv. 2016 - 31 déc. 2016

Tous les utilisateurs
100,00 %, Utilisateurs

Site référents

Chemin du site référent

Utilisateurs

1. (not set)	11 565 (90,64 %)
2. /	327 (2,56 %)
3. /web/transports-mobilite/transports-en-commun/mobibus	139 (1,09 %)
4. /try.php	121 (0,95 %)
5. /imgres	71 (0,56 %)
6. /se-deplacer/reseau-accessible	65 (0,51 %)
7. /web/social/-/deplacements-handicap-	46 (0,36 %)
8. /c/tpmr-toulouse/fr5760676/	41 (0,32 %)
9. /tiseo.html	31 (0,24 %)
10. /-/toulouse-movil	23 (0,18 %)

Lignes 1 à 10 sur 97

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Annexe 4

Résultats trimestriels des enquêtes « clients mystères »



ANNEE 2016

		Trimestre 1			Trimestre 2			Trimestre 3			Trimestre 4		
		Taux conf	% NF requis	Ecart	Taux conf	% NF requis	Ecart	Taux conf	% NF requis	Ecart	Taux conf	% NF requis	Ecart
CRITERES OBLIGATOIRES													
O1	Information sur l'offre de service	NS	NS	NS	100%	95%	5%	98%	95%	3%	98%	95%	3%
O2	Information véhicule	NS	NS	NS	84%	90%	-6%	90%	90%	0%	98%	90%	8%
O3	Régularité / Ponctualité	NS	NS	NS	83%	90%	-7%	89%	90%	-1%	97%	90%	7%
O4	Accessibilité du service téléphonique	NS	NS	NS	97%	90%	7%	100%	90%	10%	100%	90%	10%
O5	Réservation	NS	NS	NS	96%	95%	1%	99%	95%	4%	99%	95%	4%
O6	Attitude du conducteur	NS	NS	NS	93%	95%	-2%	97%	95%	2%	98%	95%	3%
O7	Gestion des réclamations	NS	NS	NS	99%	85%	14%	99%	85%	14%	91%	85%	6%
O8	Etat et propreté des véhicules	NS	NS	NS	99%	90%	9%	100%	90%	10%	99%	90%	9%
O9	Module de transport adapté aux personnes à mobilité réduite	NS	NS	NS	96%	95%	1%	100%	95%	5%	100%	95%	5%
CRITERES SPECIFIQUES													
S1	Informations en situation perturbée prévue et/ou inopinée	NS	NS	NS	83%	85%	-2%	77%	85%	-8%	70%	85%	-15%
S2	Sécurité du voyage	NS	NS	NS	88%	95%	-7%	98%	95%	3%	98%	95%	3%
S3	Qualité de la relation client	NS	NS	NS	93%	90%	3%	97%	90%	7%	95%	90%	5%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Annexe 5

**Enquête qualitative réalisée en novembre et décembre 2016
(40 pages cotées - non compris celle-ci)**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



TISSÉO MOBIBUS

ENQUÊTE DE SATISFACTION CLIENT _ 2016

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

<http://www.villeneuve-tolosane.fr/web/67-personnes-ages-et-handicapees.php>



Mai 2017





Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



1.1 LES OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE



Identifier les pratiques
de mobilité



Ecouter les clients



Mesurer la satisfaction de
manière objective



Mesurer les évolutions
dans le temps



Identifier les points forts à entretenir
et les points de fragilité à corriger

1.2 PÉRIMÈTRE DE L'ENQUÊTE

Un échantillon représentatif de la clientèle Mobibus !

Les données de l'enquête



24 novembre au 16 décembre 2016



801 clients interrogés
(1 client sur 3)



Entretiens téléphoniques

Critères de sélection



Avoir utilisé le service au cours des 12 derniers mois

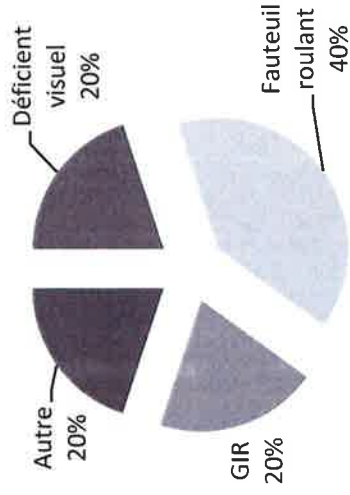


Quotas selon le type de handicap



Sélection des sondés par tirage aléatoire

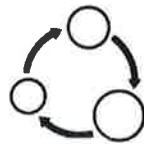
Quotas



1.3 UN QUESTIONNAIRE CONSTRUIT POUR UNE ÉVALUATION OBJECTIVE DE LA SATISFACTION



Une formulation positive et simple pour limiter les biais d'évaluation et de compréhension



Une évaluation de la chaîne de service et de mobilité :

- Avant (la réservation selon les différents canaux)
- Pendant (la prise en charge et le déplacement)



La libre expression des clients : une question ouverte pour recueillir les attentes, les besoins, les ressentis, dire ce qui va et ce qui ne va pas...

1.3 UN QUESTIONNAIRE CONSTRUIT POUR UNE ÉVALUATION OBJECTIVE DE LA SATISFACTION

► Grilles d'évaluation :



Un barème pour une analyse plus fine : 20/20 13,66/20 6,33/20 0/20

► Interprétation des résultats :



Moins de 70 % de satisfaits	Mauvais
Entre 71 et 80 %	Normal
Entre 81 et 85 %	Bon
Entre 86 et 90 %	Très bon
Entre 91 et 95 %	Excellent
Plus de 95 % de satisfaits	Parfait *

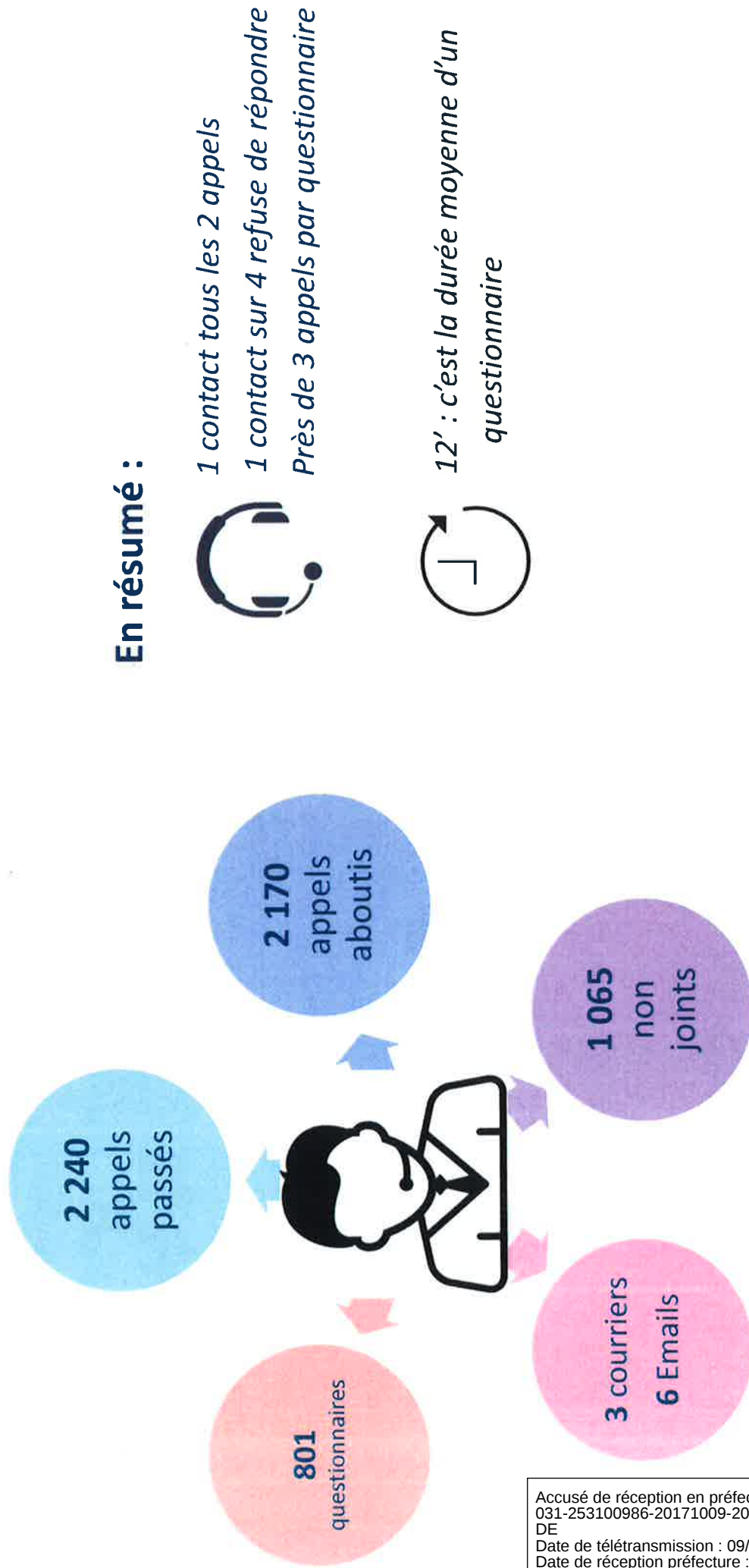
* Sous réserve de la conduite d'une étude fiable et sincère !



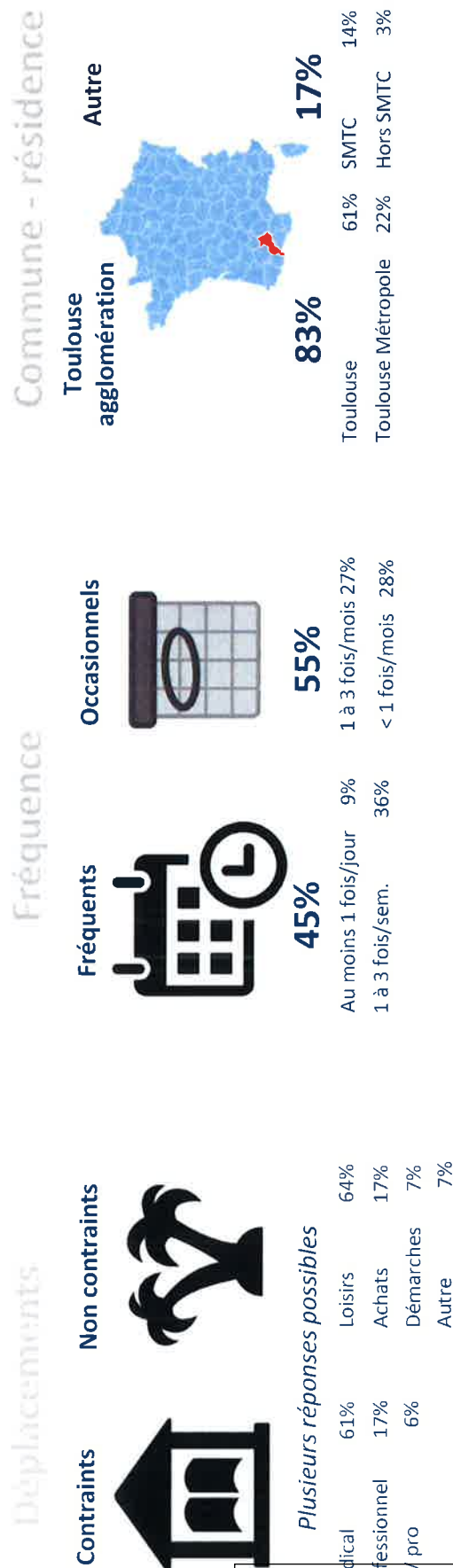
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

1.3 RÉPARTITION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES

- Une forte implication de la clientèle interrogée !

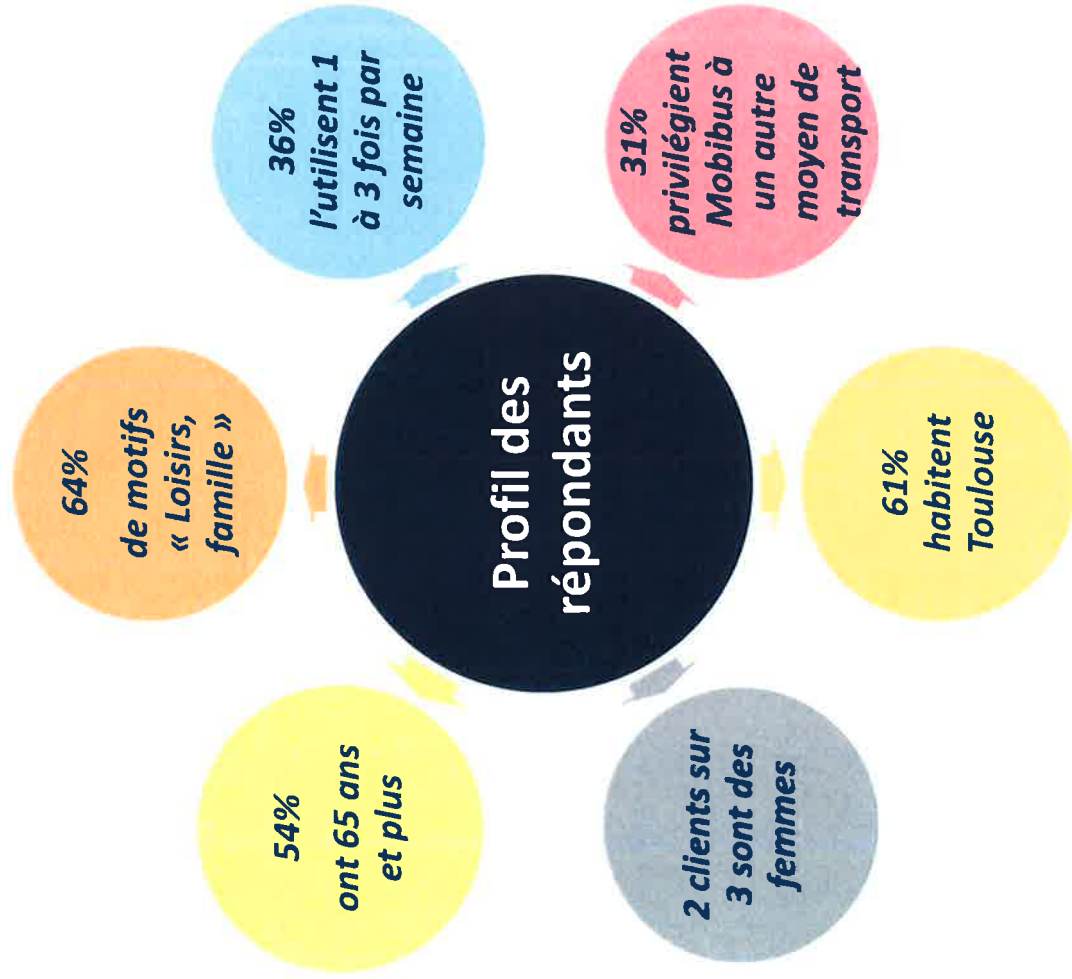


1.4 PROFIL DES USAGERS MOBIBUS



1.4 PROFIL DES USAGERS MOBIBUS

On retiendra que :



2

LA SATISFACTION
DES CLIENTS DE
MOBIBUS :

LES PRINCIPAUX
INDICATEURS

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



2-LA SATISFACTION DES CLIENTS DE MOBIBUS

2.1-RAPPEL MÉTHODOLOGIQUE

Il existe une erreur d'estimation propre à toute technique d'enquête par échantillonnage :



on parle de « **marge d'erreur** »

15,6 ±0,3 cela signifie que la satisfaction de la clientèle de Mobibus est réellement comprise entre :



15,3 < Satisfaction client < 15,9

Avant de tirer des conclusions : il faut s'assurer que l'évolution est significative (comparer les résultats en tenant compte des marges d'erreur)



Résultat 2015

14,6 ← 14,9 ± 0,3

Résultat 2016

15,6 ± 0,3 → 15,9



2-LA SATISFACTION DES CLIENTS DE MOBIBUS

2.2-LA SATISFACTION SPONTANÉE

- **Une satisfaction qui progresse globalement (+ 0,7 point par rapport à 2015) et sur la quasi-totalité des indicateurs mesurés.**

Rappel de la question :

Sur une échelle de 0 à 10, quelle appréciation portez-vous à la qualité du service Mobibus ?



Note Inférieure à 6/20
INSATISFACTION REELLE



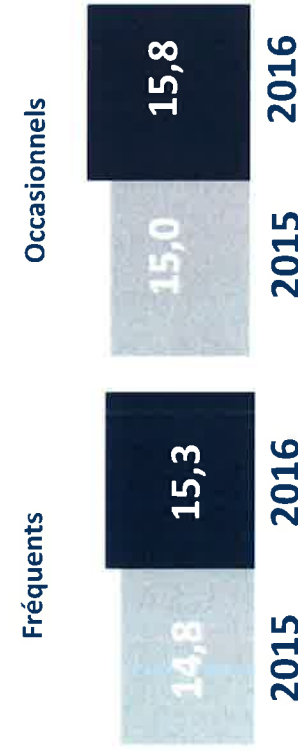
Note supérieure à 15/20
SATISFACTION RÉELLE



2-LA SATISFACTION DES CLIENTS DE MOBIBUS

2.2-LA SATISFACTION SPONTANÉE

La satisfaction spontanée, progresse au sein des familles des différents profils d'utilisateurs.



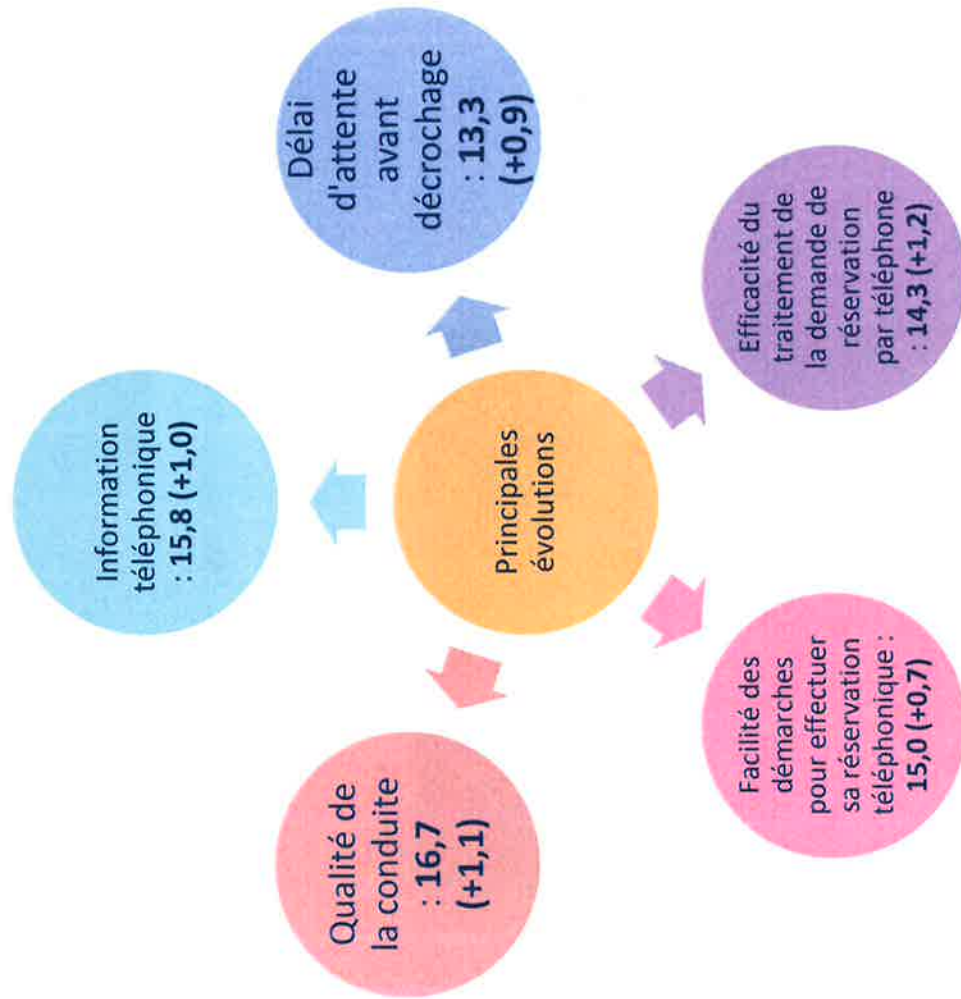
Type de clients



2-LA SATISFACTION DES CLIENTS DE MOBIBUS

2.2-LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

- La satisfaction progresse sur les principaux critères évalués



3

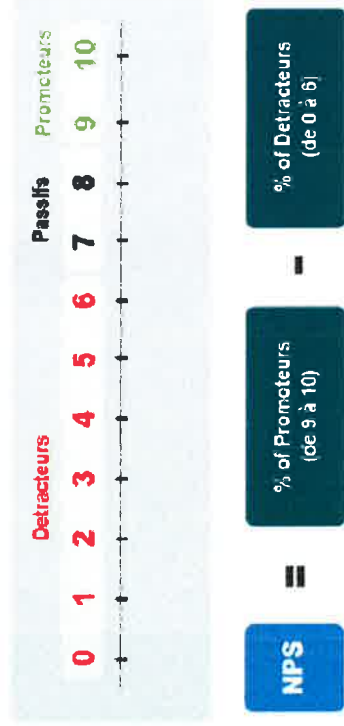
L'INDICE DE RECOMMANDATION



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

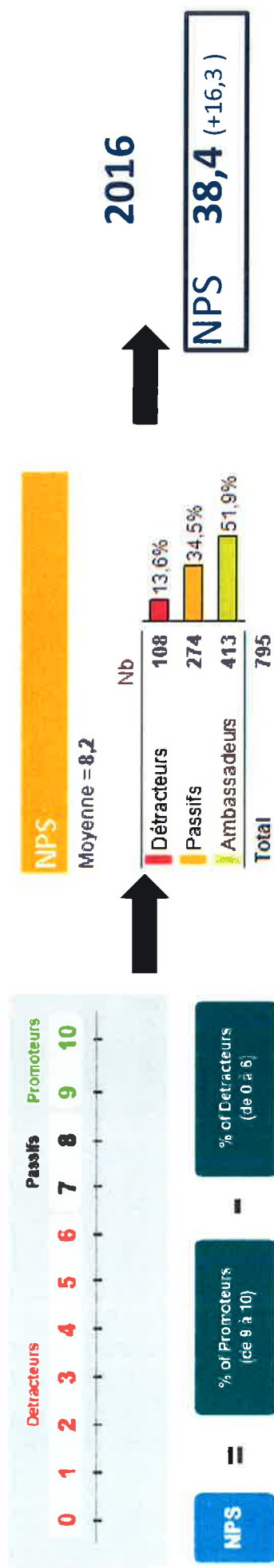
3.1-DÉFINITION

- L'indice de recommandation (NPS) calcule la propension d'un individu à propager « le message de Tisséo Mobibus » et à le recommander.

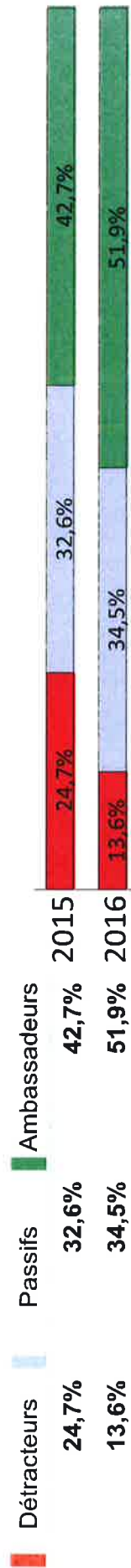


3.2-UN PLÉBISCITE EN FAVEUR DE MOBIBUS

- L'indice de recommandation progresse significativement en 2016 (de 22,1 en 2015 à 38,4 en 2016).



Principaux enseignements : les détracteurs reculent et les promoteurs progressent



3.3- QUELQUES REPÈRES*

- Des résultats très variables selon les secteurs

NPS par secteur et évolution			
Secteur	NPS 2011	NPS 2015	Tendance
Assurances auto	21	18	=
eCommerce	nouveau 2015	15	
Opérateurs téléphoniques	-8	13	+
Réparateurs automobiles	19	12	-
Banques	-3	5	+
Mutuelles	nouveau 2015	2	
Fournisseurs d'Accès Internet	-8	-3	=
Grandes Surfaces Alimentaires	-7	-8	=
Grandes surfaces de Bricolage	nouveau 2015	-7	
Agences immobilières	nouveau 2015	-22	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
* Données issues de la Voix du Client N°10 _ NPS, le grand benchmark 2015
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Données issues de la Voix du Client N°10 _ NPS, le grand benchmark 2015



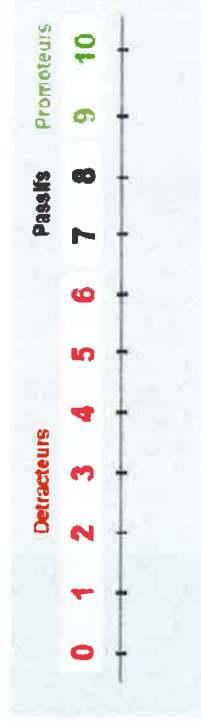
3.4-QUI SONT LES TROIS PROFILS D'USAGERS ?

Détracteurs :

- clients réguliers
- utilisation pour motifs professionnels
- majorité de déficients visuels et personnes en fauteuil roulant

Promoteurs :

- les grands occasionnels
- déplacements pour motifs non contraints (achat, loisirs)
- tout type de handicap



$$\text{NPS} = \text{\% of Promoteurs (de 9 à 10)} - \text{\% of Detractors (de 0 à 6)}$$

Passifs :

- utilisation pour motifs professionnels ou rendez-vous récurrents
- pas spécialement des clients captifs

4

LE RAPPORT QUALITÉ PRIX



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

4- LE RAPPORT QUALITÉ/PRIX

- **Le billet toujours trop cher** est un poncif du transport public...
- **Mais 97% de la clientèle est satisfaite du rapport qualité/prix** du service Mobibus.

« Client très satisfait de Mobibus et insiste bien sur le très bon rapport qualité/prix. »

« Client nous informe qu'il trouve que le prix n'est pas assez important pour la prestation du service. Il serait prêt à payer plus cher. »

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

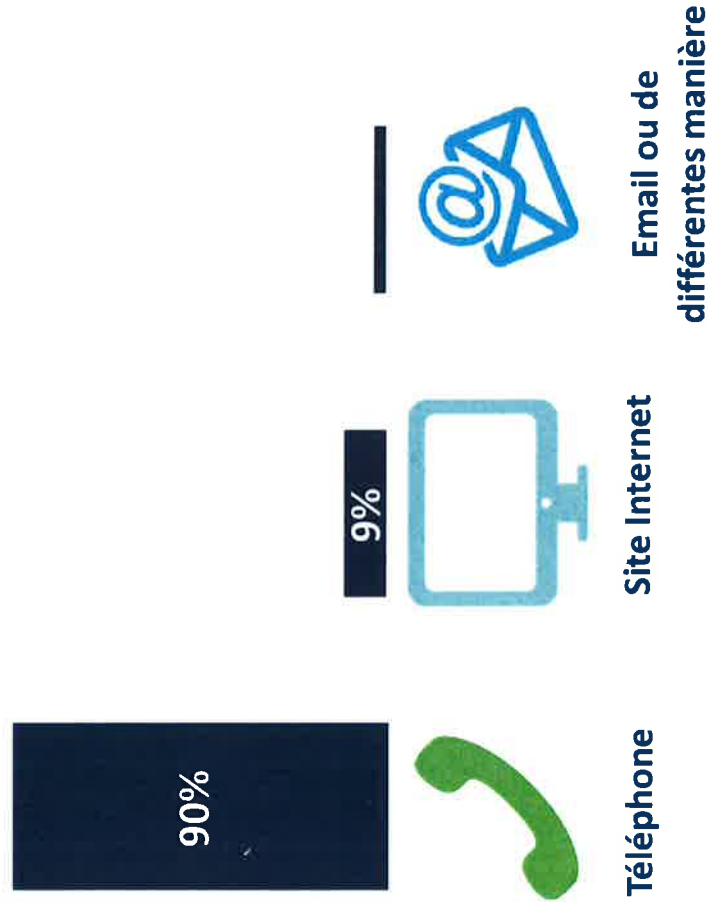




Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

5.1- LES CANAUX DE RÉSERVATION

- 9 clients sur 10 effectuent leurs réservations par téléphone





5.1- LES CANAUX DE RÉSERVATION

Téléphone

Variable	Moyenne 2015	Moyenne 2016	Δ entre 2015 et 2016
Q13. Accueil téléphonique	16,5	16,8	↑ 0,3
Q14. Informations fournies au téléphone	14,8	15,8	↑ 1,0
Q15. Délai d'attente téléphonique après décrochage	12,4	13,3	↑ 0,9
Q16. Efficacité du traitement de la demande de réservation par téléphone	13,1	14,3	↑ 1,2
Q17. Facilité des démarches pour effectuer sa réservation par téléphone	14,3	15,0	↑ 0,7
Moyenne	14,2	15,0	↑ 0,8

On retiendra :



■ Tous les indicateurs progressent



■ Points forts : les fondamentaux métier (accueil, information)



■ Point de fragilité à améliorer : le délai d'attente

■ Ce qu'en disent les clients :

« Le délai d'attente au téléphone est souvent trop long ! »

« L'attente téléphonique est globalement longue. »





5.1- LES CANAUX DE RÉSERVATION

- Moins d'1 client sur 10 effectue sa réservation en ligne

Site Internet

Variable	Moyenne 2015	Moyenne 2016	Δ entre 2015 et 2016
Q18. Compréhension et administration du formulaire de réservation en ligne	14,2	15,5	↑ 1,3
Q19. Fonctionnement du site Internet	11,4	12,9	↑ 1,5
Q20. Rapidité de confirmation de la réservation par Internet	12,0	11,0	↓ -1,0
Q21. Modalités de modification de la réservation par Internet	10,3	11,1	↑ 0,8
Moyenne	12,1	12,6	↑ 0,5

- Ce canal de réservation progresse (7% des clients en 2015)
- Tous les **indicateurs se sont améliorés** depuis 2015, excepté la rapidité de confirmation de réservation en léger retrait.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

5.2- L'INDICE D'EFFORT (CES)

- L'Indice d'Effort (CES) est un indicateur de l'expérience client qui mesure les efforts que le client a dû réaliser pour accéder au service Mobibus.
- Il s'agit du score moyen obtenu en posant une question relative à leur expérience d'accès au service proposé. Les modalités de réponses sont organisées en plusieurs échelons (ici de 1 « niveau d'effort faible » à 5 « niveau d'effort élevé »).
- **Chassons les idées reçues** : les usagers occasionnels ne rencontrent pas plus de difficultés que les réguliers pour accéder au service

Tous clients Clients fréquents Clients occasionnels



Indice d'effort :

67



Indice d'effort :

66

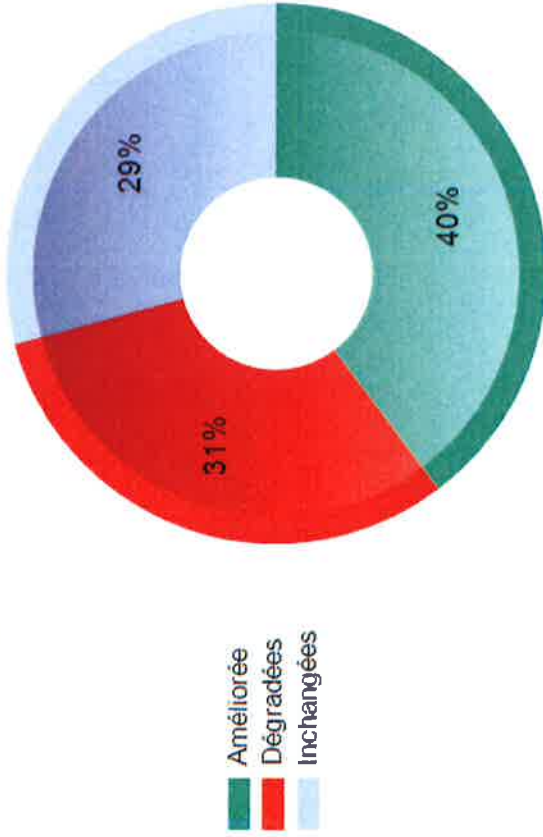


Indice d'effort :

68

5.3 – LA PERCEPTION DES ÉVOLUTIONS

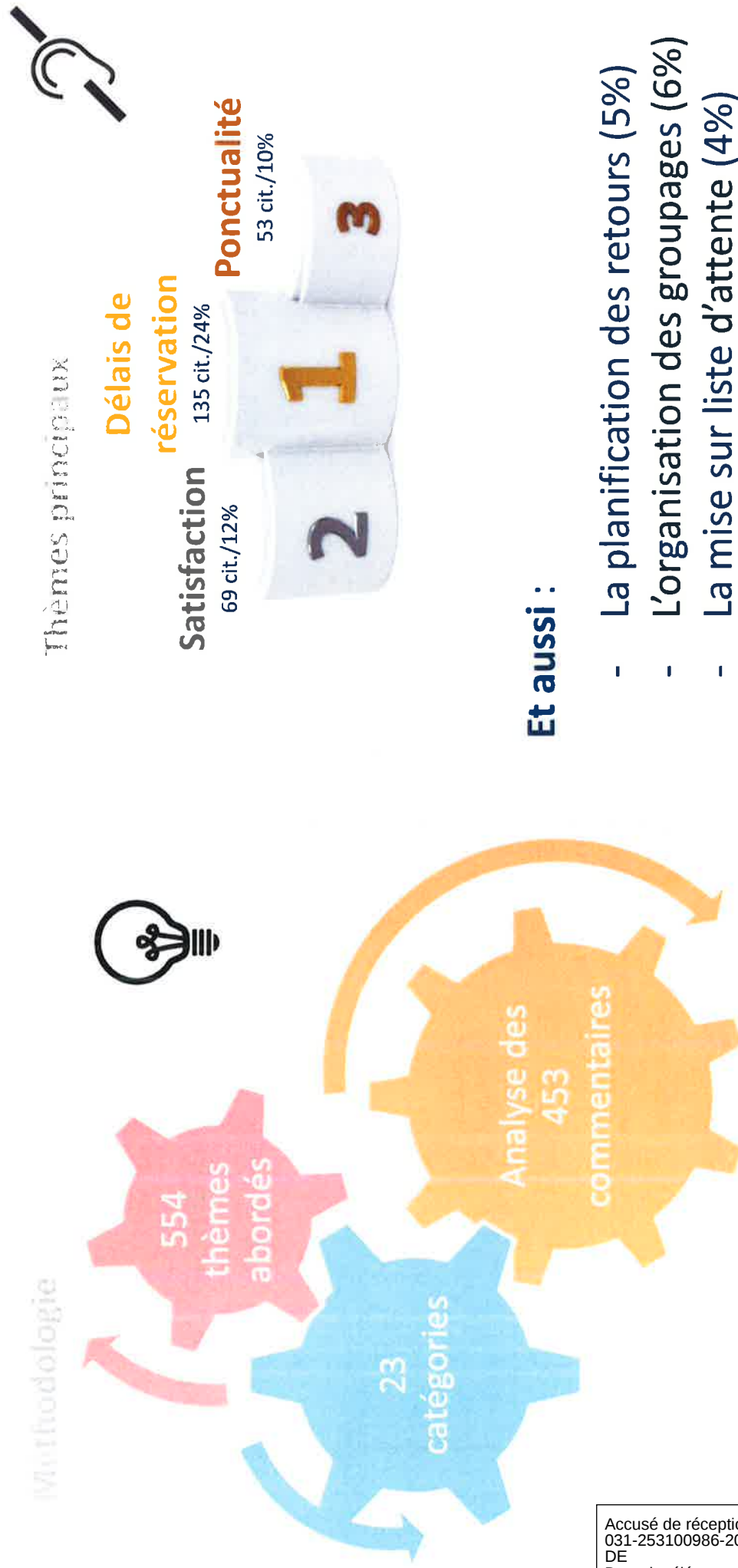
- Les clients sont très partagés quant à l'évolution des conditions de réservation



- Focus sur les motifs exprimés de dégradation des conditions de réservation (ce qu'en disent les clients)

- « Difficile de prévoir ses déplacements très en avance »
- « Manque de souplesse »
- « Confirmations tardives »

5.4 – CE QU’EN DISENT LES CLIENTS



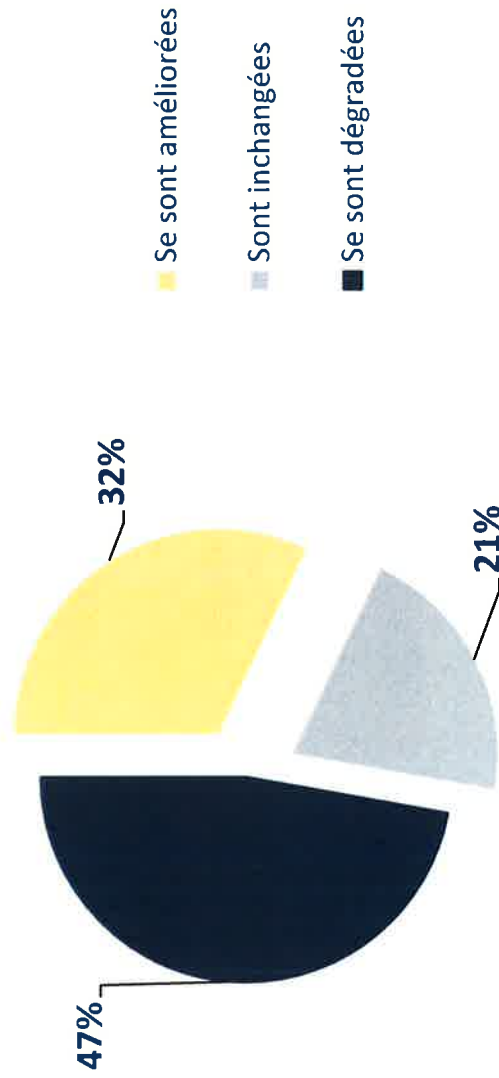
5.4 – CE QU’EN DISENT LES CLIENTS...

NPS	Satisfaction spontanée	Verbatim
5/10 passif	5/10	« La réservation à 15 jours n'est pas satisfaisante car la mise sur liste d'attente est systématique. »
10/10 promoteur	10/10	« La cliente trouve que la réservation à 15 jours est moins pratique que celle à une semaine »
2/10 détracteur	3/10	« Le client n'utilise plus MOBIBUS depuis cet été à cause du système de réservation, les confirmations étant trop tardives »
3/10 détracteur	0/10	« Le système de réservation 15 jours à l'avance n'est pas bien, surtout pour une prestation tarifiée »
10/10 promoteur	10/10	« Elle est globalement satisfaite mais ne comprend pas pourquoi elle doit prévoir 15 jours à l'avance pour faire ses réservations alors qu'avant ce n'était pas comme cela. C'est trop contraignant pour les sorties loisirs. »

5.4 – CE QU’EN DISENT LES CLIENTS...

- 1 client sur 2 pour qui les conditions de réservation « se sont dégradées » cite les délais de réservation comme cause principale.

Taux de citation du délais de réservation selon les trois niveau d'évolution des conditions de réservation



6

LE TRAJET À BORD



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

DES TRAJETS QUI S'AMÉLIORENT

Variable	Moyenne 2015	Moyenne 2016	Δ entre 2015 et 2016
Q22. Respect de l'horaire de prise en charge	13,8	14,2	↑ 0,4
Q23. Prise en charge par le conducteur	16,6	16,7	↑ 0,1
Q24. Qualité de la conduite	15,6	16,7	↑ 1,1
Q25. Confort et propreté des véhicules	15,6	16,1	↑ 0,5
Q26. Sécurité du trajet	17,3	17,0	↓ -0,3
Q27. Ponctualité du service et temps de transport	13,2	13,7	↑ 0,5
Moyenne	15,3	15,7	↑ 0,4

Tableau de la moyenne de satisfaction par indicateurs du trajet à bord de Mobibus

On retiendra :



▪ Tendance à la hausse



▪ Points forts : les fondamentaux métier (accueil, conduite)



▪ Point de fragilité : le respect de l'horaire de prise en charge et de la ponctualité que l'on observe sur les services de TPMR des grandes agglomérations et sur lesquels il est difficile d'agir (trafic)



7

MATRICE SATISFACTION IMPORTANCE



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

7-LA MATRICE SATISFACTION/IMPORTANCE



8

CONCLUSION



8- CONCLUSION

8.1 – CE QU’IL FAUT RETENIR



La satisfaction est réelle : **15,6**
et progresse (+ 0,7)



1 client sur **2** recommanderait Mobibus

Service au très **bon rapport qualité-prix**



Des **fondamentaux** métiers **maîtrisés**
(accueil, information, prise en charge)



Les composantes du trajet progressent
(propreté, qualité conduite, confort)



Manque de souplesse de la réservation
(les délais notamment)



Mise sur **liste d’attente** trop systématique



Gestion des **retours difficile**



La réservation par Internet reste **peu intuitive** et difficile d’accès



Organisation des groupages **pas**
toujours cohérente

8.2 ÉCLAIRAGE DES VERBATIM

L'analyse sémantique met en lumière des **motifs d'insatisfaction que le questionnaire seul ne permet pas d'appréhender**. Ces éléments ont un poids relativement important dans la satisfaction spontanée :

Les délais de
réservation

La difficulté de
réserver ses retours

La mise sur liste
d'attente

L'organisation des
groupages

8- CONCLUSION ET PISTES DE RÉFLEXION

8.3 PISTES DE RÉFLEXION

Communiquer

- **Affichage** dans les résultats de l'enquête
- **Inform**er sur les retards
- **Bannières** sur le site internet de Tisséo ou sur le site de réservation
- **Brochure synthétique et communicante** sur les améliorations réalisées

Agir

▪ Les « passifs »

Axes d'amélioration :

- ponctualité
- délais de réservation
- confort et propreté

▪ Les « promoteurs »

Axes d'amélioration :

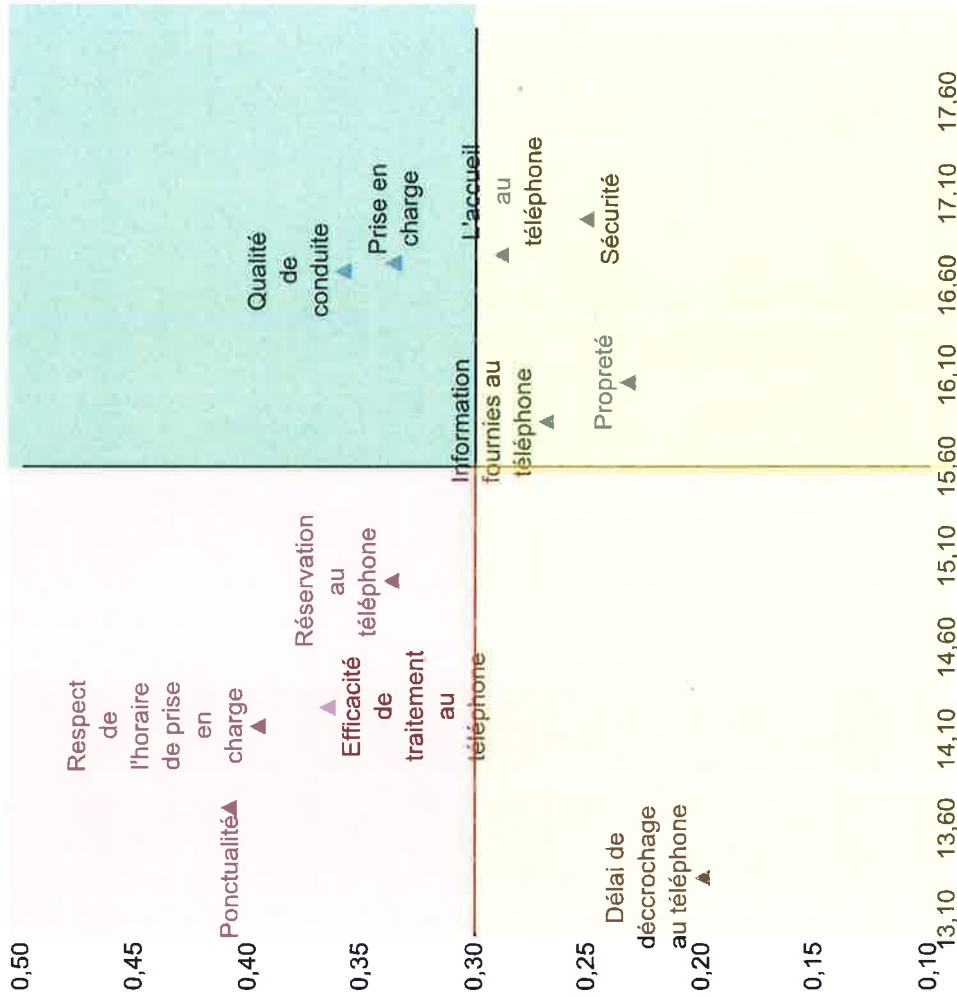
- confort et propreté
- délais de réservation



MATRICE SATISFACTION IMPORTANCE

Important et peu performant : A améliorer en priorité

- Ponctualité
- Respect horaire prise en charge
- Efficacité de traitement de la réservation téléphonique
- La réservation téléphonique



Peu important et peu performant : zone de vigilance

Peu important et performant : Acquis pour les clients

- l'accueil téléphonique
- le sentiment de sécurité
- la propreté
- les renseignements téléphoniques

Annexe 6

liasse fiscale (4 pages non cotées - non compris celle-ci)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : **TPMR TOULOUSE** Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* **12**

Adresse de l'entreprise **0133 Chemin du Sang de Serp 31000 TOULOUSE** Durée de l'exercice précédent* **12**

Numéro SIRET* **4 9 0 4 7 1 3 8 0 0 0 2 5** Néant ☐ *

Exercice N clos le, **31/12/2016**

		Brut 1	Amortissements, provisions 2	Net 3
Capital souscrit non appelé (I)				
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES			
	Frais d'établissement *	AA		
	Frais de développement *	AB		
	Concessions, brevets et droits similaires	CX		
	Fonds commercial (1)	AF		
	Autres immobilisations incorporelles	AH		
	Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AI		
		AJ	10 275	10 275
		AK		0
		AL		
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
	Terrains	AN		
	Constructions	AO		
	Installations techniques, matériel et outillage industriels	AP		
	Autres immobilisations corporelles	AR		
		AT	66 454	34 266
	AU		32 188	
	AV			
	AW			
	AX			
IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)				
Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS			
Autres participations	CT			
	CU			
Créances rattachées à des participations	CV			
	BB			
Autres titres immobilisés	BC			
	BD			
Prêts	BE			
	BF			
Autres immobilisations financières*	BG			
	BH	8 000	8 000	
	BI			
TOTAL (II)	BJ	84 729	44 541	40 188
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *			
	Matières premières, approvisionnements	BL		
	En cours de production de biens	BN		
	En cours de production de services	BP		
	Produits intermédiaires et finis	BR		
	Marchandises	BT		
		BU		
	Avances et acomptes versés sur commandes	BV		
		BW		
	CRÉANCES			
Clients et comptes rattachés (3)*	BX	255 931	28 755	227 176
Autres créances (3)	BZ	1 289 001		1 289 001
Capital souscrit et appelé, non versé	CA			
DIVERS				
Valours mobilières de placement (dont actions propres :)	CB			
Disponibilités	CC			
	CD			
	CE			
	CF	25		25
	CG			
	CH	1 644		1 644
	CI			
Charges constatées d'avance (3)*	CJ	1 546 602	28 755	1 517 847
TOTAL (III)	CK			
Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW			
Primes de remboursement des obligations (V)	CM			
Ecart de conversion actif* (VI)	CN			
TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)	CO	1 631 331	73 296	1 558 035
	IA			

Renvois : (1) Dont droit au bail : CP (2) Part à moins d'un an des immobilisations financières nettes : CP (3) Part à plus d'un an : CR

Clause de réserve de propriété : * Immobilisations : Stocks : 267 021

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE

Date de télétransmission : 09/10/2017

Date de réception préfecture : 09/10/2017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)1^{er} EXEMPLAIRE DESTINE A L'ADMINISTRATION

Désignation de l'entreprise TPMR TOULOUSE		Néant ☐ *
		Exercice N
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé : 37 000)	DA 37 000
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	DB
	Ecart de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)	DC
	Réserve légale (3)	DD 3 700
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours B1)	DF
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG
	Report à nouveau	DH 257 795
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI -21 976
	Subventions d'investissement	DJ
	Provisions réglementées *	DK
	TOTAL (I)	DL 276 519
Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs	DM
	Avances conditionnées	DN
	TOTAL (II)	DO
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques	DP
	Provisions pour charges	DQ 81 469
	TOTAL (III)	DR 81 469
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS
	Autres emprunts obligataires	DT
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU 529
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW 823
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX 571 199
	Dettes fiscales et sociales	DY 539 328
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ
	Autres dettes	EA 88 168
Compte régular.	Produits constatés d'avance (4)	EB
TOTAL (IV)	EC 1 200 047	
	Ecart de conversion passif* (V)	ED
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE 1 558 035	
RENOIS	(1) Écart de réévaluation incorporé au capital	1B
	(2) Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Ecart de réévaluation libre Réserve de réévaluation (1976)	1C
		1D
		1E
	(3) Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *	EF
	(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG 1 200 047
	(5) Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH 529

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)1^{er} EXEMPLAIRE DESTINÉ À L'ADMINISTRATION

Désignation de l'entreprise : TPMR TOULOUSE				Néant ☐				
		Exercice N						
		France		Exportations et livraisons intracommunautaires		Total		
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA		FB		FC		
	Production vendue { biens * services *	FD		FE		FF		
		FG	4 967 542	FH		FI	4 967 542	
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	4 967 542	FK		FL	4 967 542	
	Production stockée*					FM		
	Production immobilisée*					FN		
	Subventions d'exploitation					FO		
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)					FP	56 328	
	Autres produits (I) (11)					FQ	128 229	
Total des produits d'exploitation (2) (I)						FR	5 152 100	
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*					FS		
	Variation de stock (marchandises)*					FT		
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*					FU		
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*					FV		
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*					FW	2 528 058	
	Impôts, taxes et versements assimilés*					FX	134 272	
	Salaires et traitements*					FY	1 855 398	
	Charges sociales (10)					FZ	711 418	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations { - dotations aux amortissements* - dotations aux provisions*					GA	9 681
							GB	
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*					GC	
	Pour risques et charges : dotations aux provisions					GD	38 561	
	Autres charges (12)					GE	4 790	
	Total des charges d'exploitation (4) (II)						GF	5 282 178
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)						GG	-130 078	
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée*					GH		
	Perte supportée ou bénéfice transféré*					GI		
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)					GJ		
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)					GK		
	Autres intérêts et produits assimilés (5)					GL	423	
	Reprises sur provisions et transferts de charges					GM		
	Différences positives de change					GN		
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement					GO		
Total des produits financiers (V)						GP	423	
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*					GQ		
	Intérêts et charges assimilés (6)					GR		
	Différences négatives de change					GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT		
Total des charges financières (VI)						GU		
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)						GV	423	
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)						GW	-129 655	

(RENOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice

Accusé de réception en préfecture 423
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Désignation de l'entreprise **TPMR TOULOUSE**Néant ☐ *

		Exercice N	
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA	
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB	
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC	
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD	
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	434
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)	HG	
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH	434
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	-434
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		HJ	
Impôts sur les bénéfices * (X)		HK	-108 112
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	5 152 523
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	5 174 500
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	-21 976
RENOIS	(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO	
	(2) Dont {	HY	
		IG	
	(3) Dont {	HP	
		HQ	
	(4) Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IH	
	(5) Dont produits concernant les entreprises liées	IJ	142
	(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	IK	
	(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	HX	
	(6ter) Dont amortissements des souscriptions dans des PME innovantes (art. 217 octies)	RC	
		RD	
	(9) Dont transferts de charges	A1	40 226
	(10) Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)	A2	
(11) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3		
(12) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4		
(13) Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives	A6		
	obligatoires	A9	
(7) Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :		Exercice N	
		Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels
Amendes et pénalités		434	
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :		Exercice N	
		Charges antérieures	Produits antérieurs

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Annexe 7

**Rapport de gestion approuvé lors de l'assemblée générale ordinaire
de TPMR TOULOUSE du 16 juin 2017 (4 pages non cotées - non compris celle-ci)**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

RAPPORT DE GESTION

Mesdames, Messieurs,

Nous vous avons réunis en Assemblée Générale afin de vous rendre compte de l'activité de votre Société au cours de l'exercice et soumettre à votre approbation les comptes arrêtés au 31 décembre 2016.

Nous vous demanderons également de vous prononcer sur la nomination d'un nouveau Commissaire aux comptes titulaire, suite à la démission du Commissaire aux Comptes titulaire et la constatation de la démission du Commissaire aux comptes suppléant.

FAITS CARACTERISTIQUES 2016

La société TPMR Toulouse, société délégataire de TISSEO SMTC, a atteint un objectif de voyages sur l'année 2016 conforme à l'offre de référence, contre +4% sur l'année 2015.

Notre société a bénéficié sur 2016 d'un complément de paiement relatif à 2015 de Tisséo SMTC sur la base d'une tranche à +12% contre +4% provisionnée, ce qui a généré un gain de 348 K€.

ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ EN 2016

La perte de productivité est liée au moindre succès de l'offre adresse à adresse, ainsi qu'à l'agrandissement de l'agglomération toulousaine.

Conformément à l'article 31 de la DSP, une provision de 30 K€ a été provisionnée au titre de l'année 2016 correspondant à l'écart d'objectif de recettes.

Le chiffre d'affaires s'élève à 4.968 K€ contre 4.476 K€ en 2015, soit une hausse de 11,0%.

Les produits d'exploitation passent de 4.720 K€ en 2015 à 5.152 K€ en 2016, en hausse de 432 K€ soit +9,16%.

En 2016, Les produits d'exploitation comprennent notamment des autres produits pour 126,2 K€ contre 171,2 K€ en 2015 comprenant principalement la refacturation de véhicules pris en location courte durée par TPMR TOULOUSE. Ces véhicules sont pris en location afin de répondre favorablement aux conditions d'exploitation du contrat, en attendant la mise à disposition complète des véhicules par l'Autorité Organisatrice.

Le rachat des pneus des petits véhicules par Michelin (en contrepartie de la mise en place d'une redevance kilométrique) a généré un produit de 14 K€, des remboursements d'assurances de sinistres en droit un produit de 18 K€. Il a été repris également des provisions prud'homales (7 K€) et des provisions d'indemnités de départ à la retraite (8 K€).

Le total des charges d'exploitation passe de 4.834 K€ en 2015 à 5.282 K€ en 2016, en hausse de 448 K€ soit +9,28%.

Cette hausse des couts d'exploitation vient essentiellement de la hausse de la sous traitance transport (+233 K€), des honoraires liés aux audits sociaux et à la mise en place de la norme NF (+70 K€), et à l'augmentation des charges de personnel et charges sociales (+147 K€, dont 75 K€ liés aux indemnités de litiges sociaux).

Signature
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Le résultat d'exploitation est de -130 K€ contre -114 K€ en 2015, soit -16 K€ équivalent à une variation de -14,10%.

Le résultat financier est de +423 € en 2016 contre +3.169 € en 2015.

Le résultat exceptionnel 2016 s'élève à -434 € contre -33.100 € en 2015 (paiement de la condamnation à un de nos sous-traitants, provisionné en risques et charges).

Après prise en compte du CICE 2016 (108.112€), le résultat net comptable est déficitaire de -21.976 € en 2016 contre -40.694 € en 2015.

Au 31 décembre 2016, le total Bilan atteint 1.558.035 € contre 2.140.535 € au 31 décembre 2015.

PERSPECTIVES 2017

Conformément aux engagements contractuels, la société TPMR doit atteindre ses objectifs de nombre de trajets tout en respectant ses contraintes de sous-traitance. En outre, TPMR Toulouse va s'évertuer à améliorer sa qualité de service.

INTEGRATION FISCALE

Au 1^{er} janvier 2012, la société TPMR TOULOUSE a été intégrée au Groupe d'Intégration Fiscale TRANSDEV Group.

PARTICIPATION DES SALAIRES AU CAPITAL DE LA SOCIETE

Conformément aux dispositions de l'article L 225-102 du Code de Commerce, nous vous précisons que les salariés ne possèdent aucune action de la Société au 31 décembre 2016.

DELAIS DE REGLEMENT FOURNISSEUR

SU4209 - TPMR TOULOUSE

Balance âgée fournisseurs						
	Solde au 31/12/2015			Solde au 31/12/2016		
	LME	Délai hors LME	Total	LME	Délai hors LME	Total
Fournisseur tiers France	32 622	28 378	61 000	56 949	6 677	63 626
Fournisseurs intra-groupe France	143 773		143 773	151 082	71 143	222 225
Fournisseurs étrangers						0
Factures à recevoir			297 606			285 348
Total poste fournisseur			502 379			571 199
Total poste fournisseurs Immo	2 845	5 154	7 999			0

Les éléments figurant dans la catégorie « délais Hors LME » et concernant les « fournisseurs tiers France » correspondent à des factures dont le paiement a été bloqué à la suite de litiges sur les prix ou sur la qualité des produits livrés ou des services reçus.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

PROPOSITION DE RÉSOLUTIONS

Nous vous proposons de répartir la perte de l'exercice de la manière suivante :

-Perte de l'exercice 2016	-21.976,43 Euros.
-Report à nouveau	257.795,44 Euros.

Soit un total distribuable de	235.819,01 Euros.
--------------------------------------	--------------------------

qui sera affecté de la manière suivante :

- Report à nouveau	235.819,01 Euros.
--------------------	-------------------

Total	235.819,01 Euros.
--------------	--------------------------

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

	2013	2014	2015	2016
Nombre d'actions	3 700,00	3 700,00	3 700,00	3 700,00
Dividende net unitaire	93,00 €	56,00 €	18,00 €	0,00 €
Montant total distribué	344 100,00 €	207 200,00 €	66 600,00 €	0,00 €

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

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

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

CONSTATATION DE LA DEMISSION DES COMMISSAIRES AUX COMPTES TITULAIRE ET SUPPLEANT ; NOMINATION DE NOUVEAUX COMMISSAIRES AUX COMPTES

Les cabinets ERNST & YOUNG et Autres, Commissaire aux comptes titulaire et AUDITEX, Commissaire aux comptes suppléant, nous ayant fait part de leurs démissions, nous vous demandons d'en prendre acte et de nommer en remplacement pour la durée restant à courir du mandat d'ERNST & YOUNG et Autres, soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice 2017 :

- Le cabinet MAZARS, société anonyme au capital de 8.320.000 euros, ayant son siège social Tour Exaltis - 61 rue Henri Regnault, 92400 COURBEVOIE, immatriculée au RCS de NANTERRE sous le numéro 784 824 153, en qualité de Commissaire aux Comptes titulaire.

Et de ne pas remplacer le Cabinet AUDITEX. En effet, depuis la loi du 9 décembre 2016, il n'est plus obligatoire de nommer un Commissaire aux Comptes suppléant lorsque le titulaire est une personne morale pluripersonnelle.

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

Le Président

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20171009-20171004-5-1D- DE Date de télétransmission : 09/10/2017 Date de réception préfecture : 09/10/2017
--

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017



MOBIBUS

Transport de personnes
à mobilité réduite

Convention de DSP

Rapport annuel 2016

CCSPL du 22 juin 2017

Périmètre desservi

Les 101 communes du Périmètre des Transports Urbains

10% des communes pèsent pour 80 % du trafic (Toulouse, Colomiers, Blagnac, Ramonville, Muret).

Moyens mis en œuvre

- 54 véhicules
- 80 personnes dont 64 conducteurs
- Une centrale de réservation à Toulouse (avec débordement possible sur Bassens)

Quelques unités d'œuvre

2 190 000 de km commerciaux (34 % des km ont été sous-traités)

Distance moyenne par course : 18 km **(+1% / 2015 et +20 % / 2014)**

Evènements marquants en 2016

Plage de réservation étendue à trois semaines

Confirmation immédiate des transports jusqu'à J-4

Livraison de cinq nouvelles voitures (NISSAN NV-400)

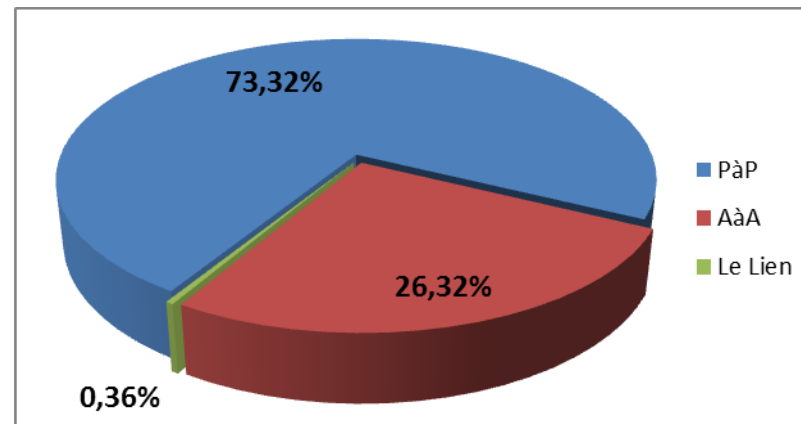


Obtention de la certifications NF SERVICE

NF 371 ("NF Service - transport à la demande") - NF 281 ("NF Service - transport de voyageurs") - NF EN 13816 ("transport public de voyageurs").

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Consistance du service

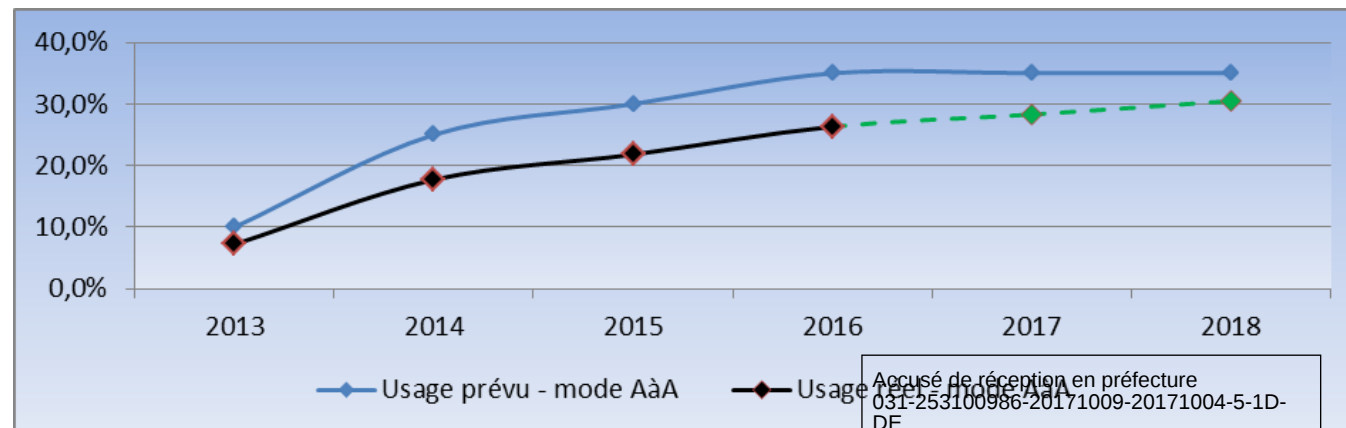


Modes d'utilisation

- **Porte à Porte** => transport + accompagnement ;
- **Adresse à Adresse** => prise en charge et dépose en voirie ;
- **Le Lien** => rabattement vers un arrêt d'un transport en commun (10 arrêts desservis).

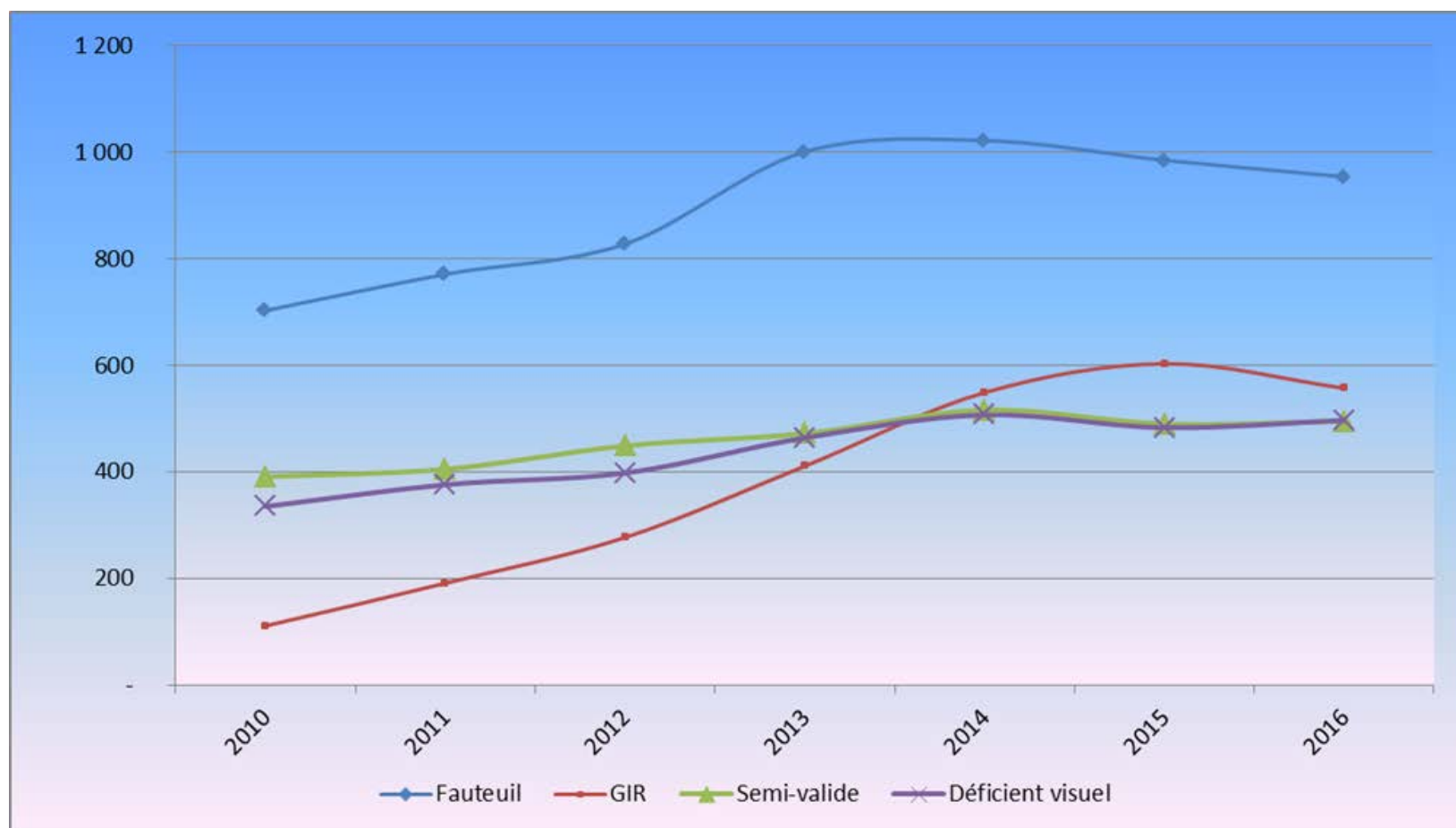


Tout en restant inférieure aux prévisions, la progression du mode d'utilisation **Adresse à Adresse** se rapproche peu à peu des hypothèses de la DSP



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20171009-20171004-5-1D-
DE
Date de télétransmission : 09/10/2017
Date de réception préfecture : 09/10/2017

Utilisateurs « actifs »

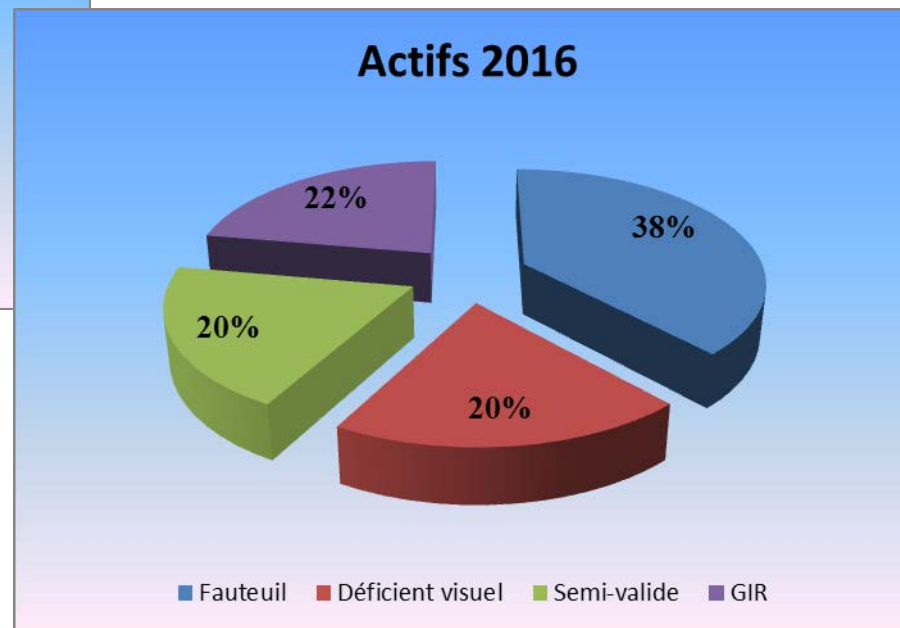
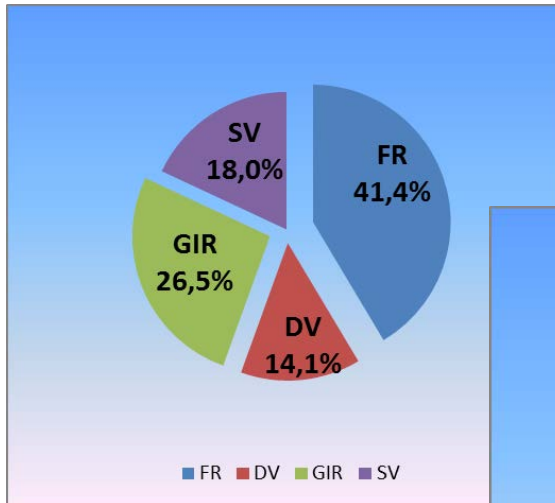


La stabilisation du nombre d'adhérents actifs, déjà constatée l'an dernier, s'étend désormais aux GIR, seule catégorie qui restait en progression en 2015.

Utilisateurs et fréquentation

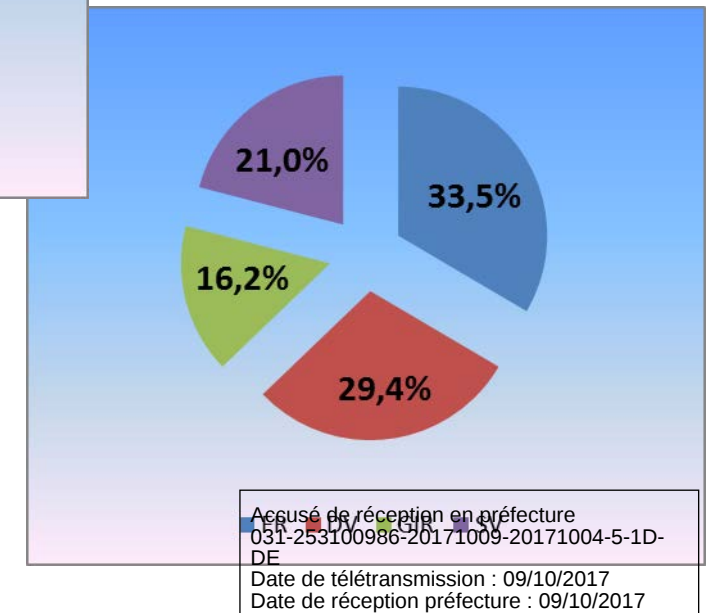
• Corrélation entre nombre d' « inscrits » et nombre de « voyages »

<= répartition des inscrits par type de handicap

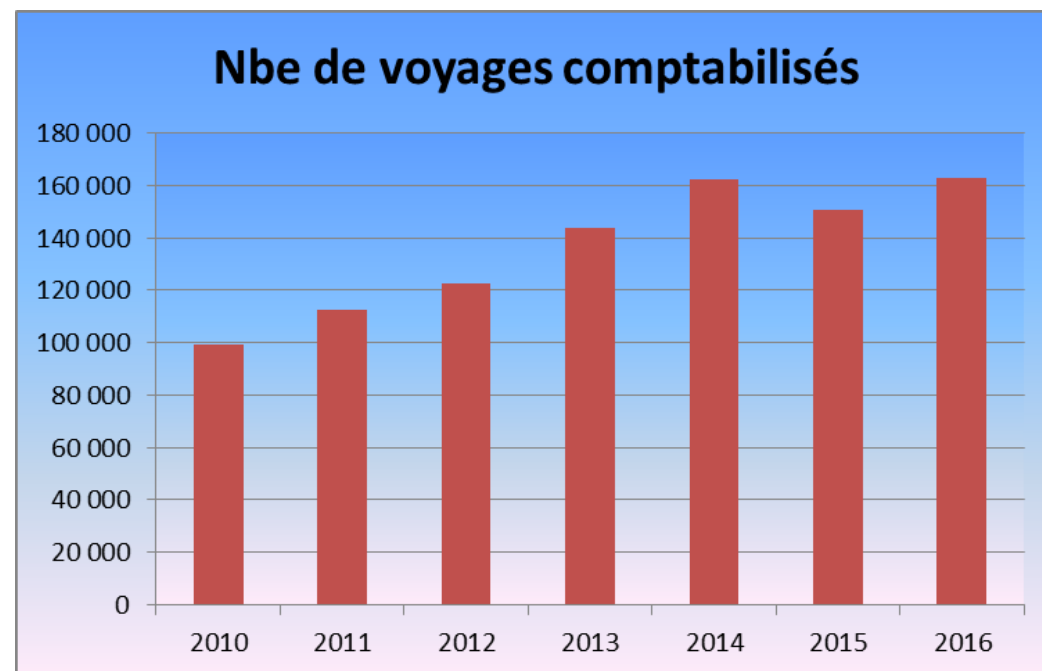
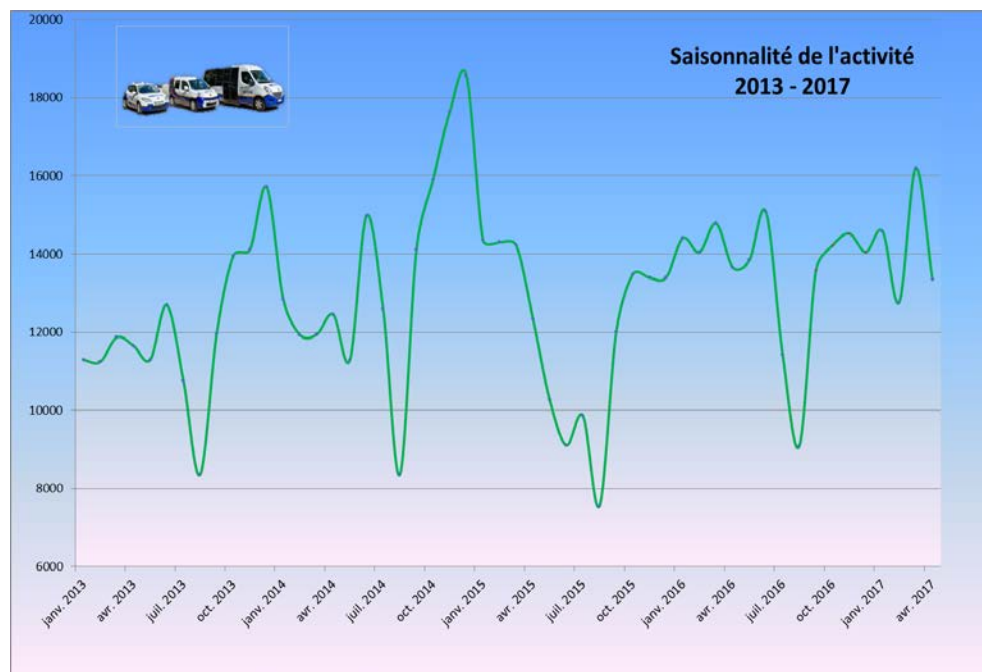


Les **déficients visuels** et les adhérents issus des **Commissions d'Accès** sont les plus fréquents utilisateurs du service.

répartition des utilisations par type de handicap =>

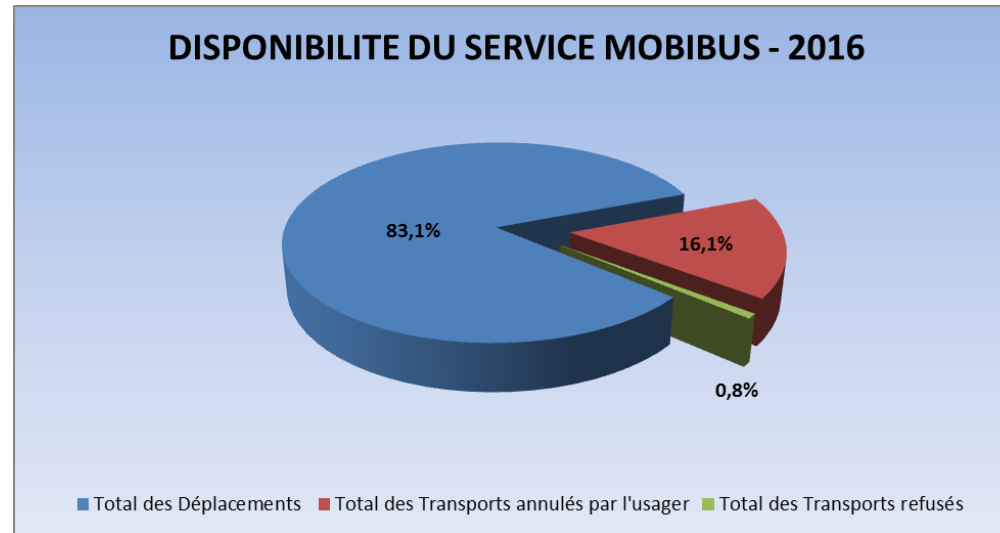


Fréquentation



162 713 voyages en 2016 (meilleure fréquentation jamais enregistrée depuis l'ouverture du service)

Motifs d'insatisfaction des utilisateurs



504 réclamations enregistrées en 2016

Premiers **motifs de réclamation** :

- **Décalage horaire > 15 mn**
→ 97 réclamations
- **Augmentation du temps de trajet suite à un groupage**
→ 82 réclamations

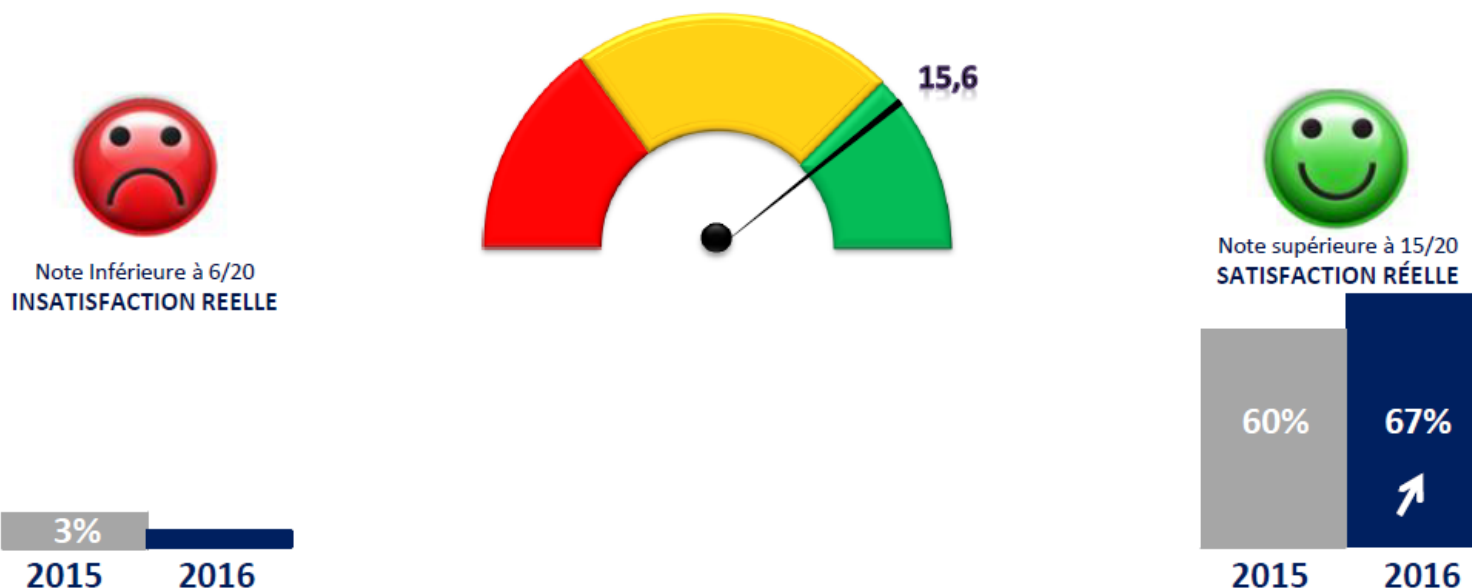
Enquête Satisfaction (fin novembre à mi-décembre 2016)

Enquête téléphonique réalisée par le SMTC-Tisséo via un prestataire externe.
800 personnes interrogées, choisies parmi les 2 500 adhérents « actifs ».

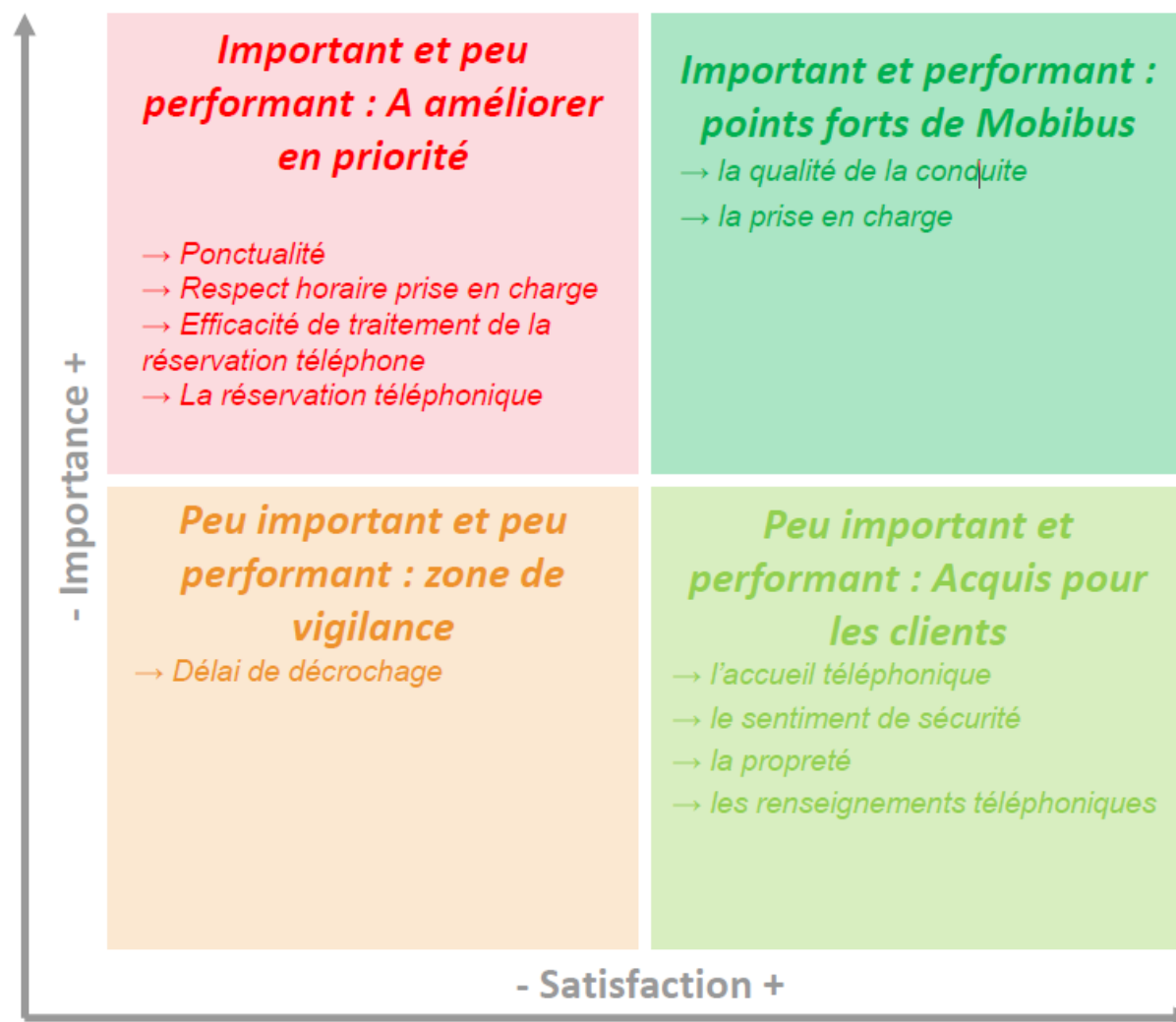
- **Une satisfaction qui progresse globalement** (+ 0,7 point par rapport à 2015) et sur la quasi-totalité des indicateurs mesurés.

Rappel de la question :

Sur une échelle de 0 à 10, quelle appréciation portez-vous à la qualité du service Mobibus ?



Enquête Satisfaction (fin novembre mi-décembre 2016)



Les recettes HT facturées en 2015 s'élèvent à 265 k€, stables par rapport à 2015.

A noter un changement du régime de TVA sur la part du tarif relatif à l'accompagnement (trajets en « Porte à Porte »).

2016 était le premier exercice où la mesure "5 annulations tardives gratuites" a donné son plein effet sur l'ensemble de l'année. Par rapport à 2014, où cette mesure n'existait pas, la perte de recette consécutive à cette décision est de 10 k€.

Bilan Financier

	2016		2016 / 2015	2015 (pour mémoire)	
Charges de référence 2016		4 606 183 €			4 420 485 €
Modifications de l'offre		- €			519 994 €
Recettes du service	253 155 €			243 873 €	
CET		46 382 €			43 260 €
Pénalités recettes		- 17 460 €			- 55 005 €
		- €			- 107 307 €
Bonus / Malus contractuel		17 500 €			- 16 400 €
Cumul		4 652 605 €	-3,17%		4 805 027 €
Recette moyenne par voyage	162 713	1,66 €	-9,61%	150 711	1,84 €
A charge du voyageur		5,77%			5,50%
Prise en charge par TISSEO		27,15 €	-14,12%		31,61 €
A charge de l'autorité organisatrice		94,23%			94,50%



Merci pour votre attention