



D.2021.07.07.5.3

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

Séance du 7 Juillet 2021

5- PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU

5.3 – Présentation du rapport annuel d'activité 2020 portant sur la convention de délégation de service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite

L'an deux mille vingt et un, le sept juillet à Toulouse Métropole, le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS-EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
BRIAND Sacha	X		
CARLES Joseph	X		
CARNEIRO Grégoire		X (M. Briand)	
CHOLLET François	X		
FAURE Dominique	X		
GRASS Francis	X		
LATTES Jean-Michel	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
PERRIN Philippe			X
PORTARRIEU Jean-François		X (M. Chollet)	
TERRAIL-NOVES Vincent	X		
TRAUTMANN Pierre	X (à/c du point 5.1)	X (à M. Grass jusqu'au point 4.1 inclus)	
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
SICOVAL			
LUBAC Christophe	X		
SANGAY Dominique			X
SITPRT			
BACOU Denis	X		
MARTIN Yannick	X		
MURETAIN AGGLO			
SUAUD Thierry		X (M. Terrisse)	
TERRISSE Jean-Marc	X		

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

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

Les éléments principaux à retenir de cette année 2020 pour l'activité Mobibus :
Malgré un contexte difficile, Mobibus a mis en œuvre des protocoles de continuité de service et de protection sanitaire des usagers comme des conducteurs.

A la demande de la collectivité, Mobibus a assuré des dessertes spécifiques pendant le confinement de mars à mai 2021 : transports vers des centres d'hébergement de sans abri, desserte de « zones blanches », c'est-à-dire non desservies par le réseau Tisséo régulier, et dessertes spécifiques vers une usine de gel hydraulique et d'établissements de santé.

La crise sanitaire a fortement impacté l'activité dont le volume de transport ne représente pour cette année 2020 que 60% du volume prévisionnel.

Le service Mobibus dessert les 108 communes du ressort territorial, et compte environ 2 505 usagers actifs à fin 2020, c'est-à-dire ayant utilisé le service au moins une fois dans l'année.

999 002 kilomètres ont été parcourus en 2020, pour 121 856 voyages réalisés (y compris les voyages réalisés pour le compte de Tisséo pendant le confinement).

Les recettes annuelles s'élèvent à 162 995 € HT avec une recette moyenne par voyage de 1,37 € HT.

Malgré une contribution en diminution en raison de la baisse de fréquentation, les moyens engagés par Tisséo Collectivités pour la réalisation du service restent élevés et sont de 5 389 588 € HT. Cela représente un coût moyen de 44 euros HT/voyage réalisé.

Par avenant n°2, délibération D.2021.02.10.4.1, approuvé le 10 février 2021, Tisséo Collectivités a pris en compte les conséquences techniques et financières de la crise sanitaire sur l'exercice 2020.

Tisséo Collectivités mesure depuis 2013 le niveau de satisfaction des usagers sur le service au travers d'une enquête annuelle. Les derniers résultats 2020 indiquent une note moyenne de satisfaction de 16,9/20, soit en hausse de 1,7 points par rapport à 2019, année particulièrement complexe pour le service (modification du logiciel de réservation et dysfonctionnements associés).

La satisfaction des usagers est le résultat de la volonté de Tisséo Collectivités d'offrir un service de transport des personnes à mobilité réduite performant et exigeant en termes de qualité de services et de prestations offertes.

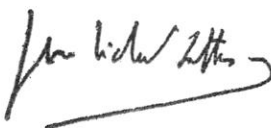
Le rapport annuel d'activité présenté au titre de l'exercice 2020 a fait l'objet d'une présentation en commission consultative des services publics locaux le 2 juillet 2021. Le document complet est joint en annexe.

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

ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport présenté au titre de l'exercice 2020.

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





Consider Phlebas, who was once handsome and tall as you!

T.S. Eliot

mobibus est un système de transport à la demande spécialisé, à destination des personnes à mobilité réduite de la Métropole de Toulouse.

Tisséo Collectivités est l'Autorité Organisatrice de Mobilité qui a délégué ce service public à TPMR Toulouse (groupe Transdev).

SOMMAIRE

- [Cadre contractuel](#)
- [Faits marquants 2020](#)
- [Flotte Mobibus](#)
- [Equipe TPMR Toulouse](#)
- [Crise sanitaire](#)
- [Le service Mobibus](#)
- [Démographie des utilisateurs](#)
- [Fréquentation](#)
- [Exploitation](#)
- [Titres de transport et recettes](#)
- [Qualité](#)
- [Economie du contrat](#)
- [Annexes](#)

CADRE CONTRACTUEL



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

Président : depuis le 20 septembre 2020, **M. Pascal MORGANTI** a pris la succession de Thierry BRUNEL, appelé à d'autres fonctions.

Directeur : Thierry CHIOCCA

Commissaire aux comptes :

MAZARS SA

Tour Exaltis

61 rue Henri Regnault

92400 Courbevoie

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

Lors des discussions parlementaires de la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM), l'article L1111-5 du Code des Transports a été modifié dans des termes pouvant remettre en question le nouveau Règlement d'Utilisation associé au contrat de DSP 2019 -2025. L'avenant 1 à la convention de DSP prévoyait le maintien du Règlement antérieur, jusqu'au 30 juin 2020.

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

FAITS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020



- finalisation de la mise en place d'un nouveau logiciel d'exploitation ("PASS"), et d'un nouvel outil de facturation des usagers ("NAVISON") ;
- report de l'édition des factures de transport usagers jusqu'à novembre 2020, à la suite de non-conformités dans la prise en compte de certains aspects de la grille tarifaire ;
- participation de Tisséo Collectivités au projet KMV (délibération de février 2020) ;
- crise COVID19 ;
- renouvellement des certifications NF Services EN 13816 et 15140 suite à l'audit des 20 et 21 janvier 2021 (prévu en décembre 2020, mais retardé suite aux restrictions de déplacement).

FLOTTE MOBIBUS 2020



Etat du parc



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

Conformément à l'annexe 7 du contrat de DSP, aucun véhicule n'a été remplacé durant l'exercice 2020.

Dans un marché de l'occasion atone du fait de la crise COVID19, seuls deux véhicules ont pu être vendus à un prix acceptable en août 2020 (deux Kangoo 1UFR : BT-131-WC et BT-060-WC, les deux mis en circulation en 2011).

Une vente directe à un particulier, l'autre à un professionnel aux enchères.

Nous avons différé la vente des cinq autres véhicules devant quitter le parc de Tisséo Collectivités (cinq Kangoo, deux Mégane), pour éviter de devoir les brader à vils prix.

Suite à un sinistre routier (non-responsable), un MASTER 3UFR (8422 – CP-670-RE) a été déclaré économiquement irréparable.

La réduction d'activité due à la COVID19 a permis de ramener le nombre de voitures trop fortement kilométrées, par rapport à la moyenne de leur catégorie, de 7 à 2 unités.

	Nombre	Pax	UFR
Parc au 31/12/2020	61	391	128
Parc au 31/12/2019	67	423	138
Parc au 31/12/2018	62	408	129
Parc au 31/12/2017	54	368	121

Une description détaillée du parc est disponible en annexe 5.

Composition de la flotte au 31 décembre 2020 :

- ⊙ **6 véhicules "0 UFR"**
 - 4 CITROEN C4 CACTUS
 - 2 *RENAULT MEGANE (à la vente)*
- ⊙ **11 véhicules "2 UFR"**
 - 11 RENAULT MASTER "L2 / H2"
- ⊙ **19 véhicules "1 UFR"**
 - 4 RENAULT MASTER
 - 3 *RENAULT TECH KANGOO (à la vente)*
 - 5 NISSAN NV 400
 - 7 VW CADDY
- ⊙ **30 véhicules "3 UFR"**
 - 27 RENAULT MASTER "L3 / H2"
 - 3 RENAULT MASTER "L2 / H2"

Tableaux de bord



Avec la baisse du trafic à partir du mois d'avril, les kilomètres commerciaux se réduisent fortement.

Evolution des kilomètres commerciaux entre 2020 vs 2019				
	2020	2019	+/-	%
Km commerciaux totaux	999 002	2 479 820	-1 480 818	-59,7%
Km commerciaux réalisés en propre	887 432	1 931 159	-1 043 727	-54,8%
Km commerciaux sous-traités	111 570	548 661	-437 091	-79,6%

Le projet Kit de Motorisation Verte

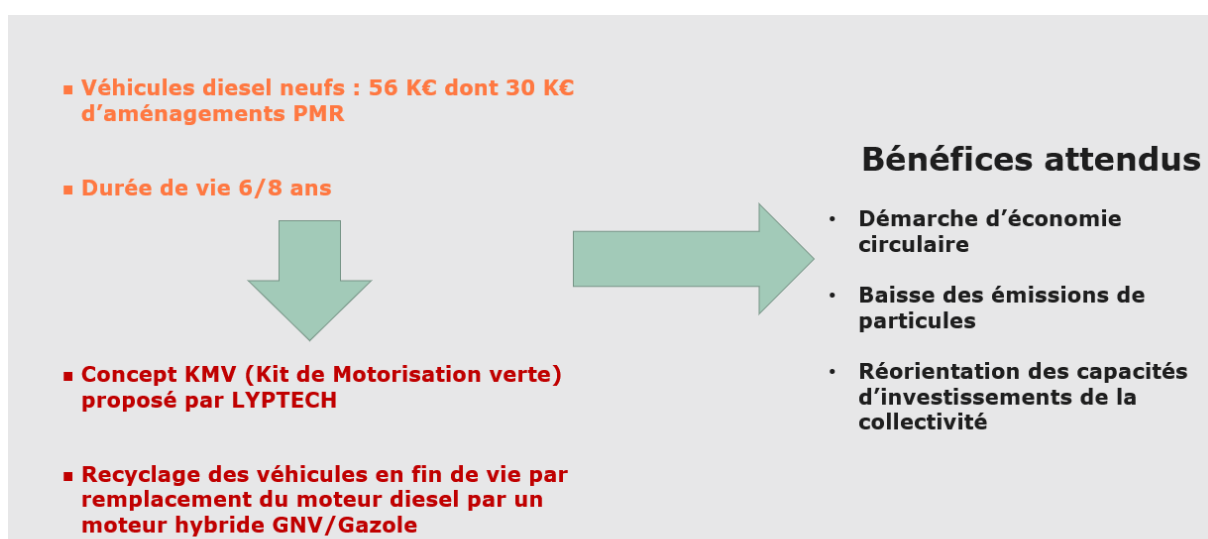


En 2019, TRANSDEV OCCITANIE s'est intéressé au projet porté par LYPTECH, une start-up locale (La Salvetat Saint Gilles) : il s'agit de transformer un moteur diesel en fin de vie, pour le convertir en moteur hybride gazole / GNV (idéalement bio GNV).

Au travers d'une délibération votée en février 2020, Tisséo Collectivités a souhaité s'associer à une "preuve de concept" (POC), en mettant à la disposition de cette expérimentation deux véhicules devant être réformés en 2021.

La crise COVID a entraîné un retard sur le calendrier initialement prévu, mais un prototype équipé d'un KVM devrait faire ses premiers tours de roue, sur l'aéroport de Franczal, début juillet 2021.

Une deuxième vie pour le parc des véhicules du service Mobibus



Sinistralité



Sinistralité	2020	2019	2018	2017	2016
Sans tiers	2	63	77	64	25
Avec constat	17	28	25	27	28
dont corporels	1	5	2	3	3
dont responsables	6	15	17	17	21
dont non responsables	11	13	8	10	7
Km compteur	1 900 907	2 471 642	2 423 863	2 030 346	1 756 540
Accident avec tiers / 100 000 km	0,84	1,13	1,03	1,33	1,59
Accident responsable / 100 000 km	0,32	0,69	0,70	0,84	1,20
Sinistralité totale / 100 000 km	1,00	3,68	4,20	4,48	3,02

Les résultats de 2020 sont à rapprocher :

- à un moindre nombre de manœuvres lié à une fréquentation en net recul, pour la forte baisse des sinistres sans tiers ;
- à des conditions de circulation particulièrement fluides en 2020, par rapport aux années précédentes, pour la baisse des sinistres avec tiers.

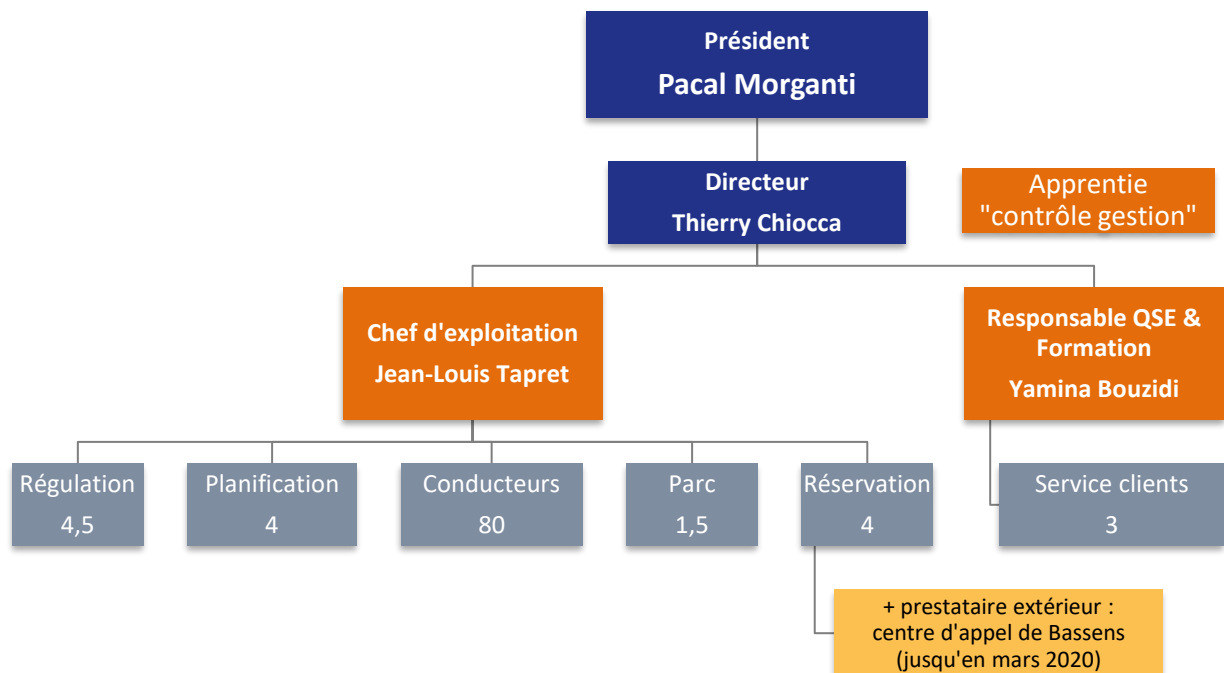
En conséquence : on ne peut tirer aucune conclusion à partir des bons chiffres relatifs à la sinistralité constatée en 2020.

La liste des sinistres enregistrés en 2020 est détaillée en annexe 6.

ÉQUIPE TPMR



Organigramme



Effectif total au 31 décembre 2020



94 ETP dont une apprentie (100 agents inscrits à l'effectif, dont 13 à temps partiel et une apprentie)

Effectif de conduite au 31 décembre 2020



76,4 ETP (80 conducteurs inscrits à l'effectif, dont 12 à temps partiel)

CRISE SANITAIRE COVID19



Situation en février 2020



Au vu de la dégradation des conditions sanitaires rapportées en Italie, TRANSDEV a demandé à ses directions régionales, de faire le point des stocks de masques.

Les conducteurs de TPRM Toulouse sont familiers du gel hydroalcoolique, qui est utilisé pendant la saison des épidémies de gripes et de gastro-entérites (de novembre à mars, habituellement).

L'allocation commandée à l'automne 2019 étant déjà sérieusement entamée, un réassort est décidé mi-février. La livraison a pu avoir lieu avant que ce produit ne devienne compliqué à approvisionner, la demande ayant dépassé la capacité de production dès le mois de mars.

Des flacons d'un produit virucide ont été commandés dans le même temps, pour compléter les produits de nettoyage que nous utilisons pour l'intérieur des véhicules.

Le 29 février : premières réflexions sur un plan de continuation de l'activité (PCA), le passage au "stade 3" étant annoncé comme inévitable.

Mars 2020 - confinement



Devant la progression de l'épidémie, un premier plan de continuation de l'activité a été soumis à Tisséo Collectivités le 3 mars.

A ce premier stade, il s'agissait d'envisager les mesures à prendre pour la protection des salariés de TPRM Toulouse et des utilisateurs du service Mobibus, ainsi que de prévoir les conséquences sur le service, de l'indisponibilité d'une partie de notre personnel du fait de la COVID19.

Par la suite, ce plan a régulièrement été mis à jour, au fur et à mesure que la connaissance du virus et les instructions des autorités ont évolué (à titre d'exemple, la version "4" du 20 mars 2020 est disponible en annexe 1).

Le 3 mars, les représentants du personnel ont été invités à un premier Comité Social et Economique extraordinaire "COVID", afin de les informer sur le contenu du PCA. Dans les jours qui ont suivi, les personnels volontaires, qui accepteraient de continuer d'assurer le service en cas d'aggravation des conditions sanitaires, ont été recensés.

Les agents présentant des risques particuliers en cas d'infection (*asthme, diabète, hypertension, surpoids ou tout autre état de santé sensible*) ont été invités à se faire connaître à l'encadrement ou à la Médecine du Travail. L'idée était de les retirer du service si la situation devait s'aggraver.

Nous ne disposons que de très peu d'ordinateurs portables. Les techniciens informatiques de TRANSDEV sont intervenus sur nos PC de bureau pour les rendre compatibles avec le télétravail (découverte du terme "VPN" - et du logiciel "TEAMS" - pour beaucoup de nos agents).

A la suite de l'allocution du Président de la République dans la soirée du 12 mars, annonçant la fermeture des écoles et appelant les personnes fragiles à se protéger, nous avons enregistré immédiatement des demandes d'annulation de réservation de transport sur les jours à venir. Dès le lendemain (vendredi 13 mars), notre centre de réservations téléphoniques était fortement sollicité et enregistrait 1 300 annulations.

Le samedi 14 mars : passage au "stade 3" : mise en œuvre du PCA.

Les conducteurs identifiés comme vulnérables sont retirés du service commercial.

Les personnels d'exploitation sont invités à basculer en télétravail, autant que possible.

Suite à la réquisition du Gouvernement, TRANSDEV remet son stock de masques aux Agences Régionales de Santé (1 500 000 masques) => nous n'avions plus de masque.

Le lundi 16 mars une recommandation de prudence est transmise aux utilisateurs du service :

- sur notre site WEB
- sur la page de réservation en ligne
- dans un mailing

Bonjour,

Conformément aux préconisations des autorités, nous vous recommandons de limiter vos déplacements au strict nécessaire (travail, médical, courses alimentaires).

A ce titre, les facturations liées aux annulations tardives sont bien évidemment suspendues.

De leur côté, les personnels Mobibus appliquent toutes les mesures nécessaires pour limiter les risques d'une contamination au cours d'un transport, et pour maintenir un niveau de service en mesure de répondre à vos demandes.

1. **L'heure de dernière prise en charge est avancée à 22h30** (au lieu de 00h30, habituellement).
2. **Veillez noter que les conducteurs ont reçu pour instruction de ne plus accepter de passer sur la place avant droite du véhicule.**

Nous vous tiendrons régulièrement informés de l'impact sur Mobibus, de la progression de cette épidémie.

- par SMS pour les personnes n'ayant pas déclaré d'adresse courriel sur leur profil :

 **Détails du SMS**

Référence: HzqILif3ln1Q

Texte: Conformément aux préconisations des autorités, nous vous invitons à limiter vos trajets au strict nécessaire. Les annulations tardives ne seront pas facturées. Notre personnel applique toutes les mesures nécessaires pour limiter les risques de contamination. T. Chiocca - MOBIBUS STOP 36034
[Moins](#)

Destinataires: 
[Plus](#)

Comme indiqué dans ces messages, la facturation des "annulations tardives" avait été suspendue et l'heure de dernière prise en charge avancée à 22h30 (puis à 22h00).

A 16h00, le volume de réservations pour la semaine en cours était descendu à 30% du nominal.

Le soir même, dans une nouvelle allocution télévisée, le Président de la République annonce un confinement strict pour le lendemain 17h00.

Tout le personnel non-volontaire est placé en activité partielle. Le personnel d'exploitation se voit imposer le télétravail : les PC de bureau sont installés au domicile du personnel d'exploitation. Du fait de l'anticipation de notre service informatique, toute l'équipe était en télétravail dès le mardi 17 mars, avant le confinement.

Les conducteurs en activité sont invités à réduire au maximum leur présence au dépôt (uniquement pour les appoints de carburant, le nettoyage et la désinfection et l'approvisionnement en gel et en produit d'entretien) et à garder leur véhicule à domicile en fin de service s'ils disposent de la possibilité de les stationner.

Notre centre de réservations téléphoniques enregistre une seconde vague d'annulations.

Une nouvelle information est diffusée aux usagers :

Bonjour,

Dans le cadre des mesures mises en place pour enrayer la rapidité de progression de l'épidémie, seules les réservations suivantes pourront être acceptées :

- *Se déplacer de son domicile à son lieu de travail ;*
- *Faire ses achats de première nécessité dans les commerces de proximité autorisés ;*
- *Se rendre auprès d'un professionnel de santé ;*
- *Se déplacer pour la garde de ses enfants ou pour aider les personnes vulnérables.*

Pour tous ces transports, nous vous rappelons que l'heure de dernière prise en charge a été ramenée à 22h30.



Nous vous invitons à annuler dès à présent les réservations que vous auriez pu enregistrer ces dernières semaines, qui ne respecteraient pas ces dispositions.

Pour chaque voyage, n'oubliez pas de vous munir d'un document (formulaire du gouvernement ou déclaration sur l'honneur sur papier libre) précisant le but de votre trajet. En cas de contrôle, ce papier pourra vous être réclamé par les forces de l'ordre.

Pendant le transport, la place assise située à côté du conducteur ne peut plus être utilisée.

Par ailleurs, nous demandons à nos conducteurs de prendre des précautions pour éviter tout risque de contamination, pendant les phases de prise en charge et de dépose.

Nous sommes à vos côtés en cette période difficile pour le pays.

La Collectivité décide de la gratuité des transports jusqu'à la fin du confinement strict.

Mobibus n'accepte plus que les transports répondant aux critères fixés par les autorités.

L'activité chute à 10% du nominal sur la semaine 11 (du 16 au 22 mars).

Semaine 12 – transferts de sans-abri symptomatiques



Le vendredi 20 mars, Tisséo Collectivités sollicite le personnel de Mobibus, suite à une demande urgente du Centre Communal d'Action Sociale. Des personnes sans-abri, symptomatiques, doivent être acheminées dans un dispensaire pendant quelques jours, le temps que des transports appropriés puissent être organisés.

Suffisamment de conducteurs et de cadres de Transdev seront volontaires pour que nous puissions assurer ces transports du dimanche 22 mars au vendredi 27 mars (semaine 12).

Les mécaniciens de notre atelier, alertés le dimanche soir, équiperont dès le lundi 23 mars les deux véhicules destinés à ces transferts avec des parois en polycarbonate pour isoler les postes de conduite, des cabines passagers.



<= MASTER 8404 avant modification



MASTER 8404 après modification
(la paroi est discrète, mais elle bien là !)

Les véhicules et les conducteurs concernés par les transferts de sans-abri ont été retirés du service Mobibus afin d'éviter tout risque de contamination de nos usagers habituels.

Une vingtaine de sans-abri auront bénéficié de ces déplacements. A partir du week-end suivant, des moyens seront affectés au CCAS par l'Agence Régionale de Santé et prendront la relève.

Cette même semaine, l'activité tombe à 7% du nominal (215 transports réalisés, contre 3 300 en temps normal).

30 Mars – 10 Mai 2020 – Transport à la demande "Zones Blanches"



Le jeudi 27 mars, Tisséo Collectivités nous demande de réfléchir aux conditions de mise en œuvre d'un TàD, à destination de 35 communes où Tisséo Voyageurs est confronté à une fréquentation trop faible pour maintenir ses lignes ou ses fréquences habituelles.

Aigrefeuille	Fourquevaux	Montbrun-Lauragais	Roquettes
Auzielle	Labarthe-sur-Lèze	Montgiscard	Rouffiac
Ayguesvives	Labastide Beauvoir	Montlaur	Saint Clar de Rivière
Baziège	Labastidette	Montrabe	Saint Hilaire
Beaupuy	Lapeyrouse	Odars	Saint-Geniès
Castelmaurou	Lauzerville	Pechabou	Saubens
Corronsac	Lavernose-Lacase	Pinsaguel	Villate
Deyme	Le Fauga	Pins-Justaret	
Donneville	Les Varennes	Pompertuzat	
Eaunes	Mondouzil	Roques	

Auxquels viendront s'ajouter deux quartiers excentrés de Muret.

Puis la desserte de l'usine Omnipharm à Montrabé (ligne point à point à partir de la station Balma Gramont). Cette usine fabrique du gel hydroalcoolique : denrée sensible à cette époque troublée.

Puis "Pin Balma", mais uniquement le weekend et les jours fériés (desserte dédiée prioritairement au personnel d'un EHPAD et d'une clinique).

La décision d'activer le service nous a été confirmée par Tisséo Collectivités le vendredi 27 mars.

Nous avons bouclé la définition de l'organisation du service dans la journée du samedi 28.

CityWay, filiale de TRANSDEV en charge de l'appui technique de nos centres d'appels, a très rapidement mis un numéro dédié à notre disposition : notre centrale de réservation était opérationnelle le dimanche 29 mars à 15h45 ; premier transport réalisé le lundi 30 mars à 06h00.

Numéro de réservation dédié, indépendant des numéros d'appels Mobibus

- Véhicules dédiés
- Conducteurs dédiés



Pour s'affranchir de tout risque de contamination croisée, entre les usagers PMR et les utilisateurs du TàD Zones Blanches

La fréquentation du TàD Zone Blanche va représenter près de 70% de notre trafic pendant le confinement strict (les 30% restant étant les trajets réalisés au profit des personnes à mobilité réduite), ramenant notre volume d'activité à 30% du nominal durant ces deux mois.

Ce service a été très apprécié par les passagers, et par nos conducteurs aussi.

Plus de 3 000 déplacements réalisés. La répartition par origines / destinations est récapitulée au § **FREQUENTATION**.

Protection des usagers et du personnel de Mobibus



Pour réduire au maximum les risques liés à cette épidémie, la sensibilisation des salariés et l'information des représentants du personnel a été permanente (4 CSE extraordinaires, 1 CSE ordinaire "en distanciel").

Tous les agents de Mobibus, et plus particulièrement les conducteurs, ont bénéficié d'une formation aux gestes barrières et aux protocoles de nettoyage désinfection. Les conducteurs qui ont continué d'assurer le service pendant le confinement strict, dans un premier temps, puis le reste des conducteurs avant la reprise du 11 mai (protocole de déconfinement).

Durant les premières semaines de la crise, la région TRANSDEV OCCITANIE organisait des réunions d'échanges sur les bonnes pratiques et les difficultés rencontrées. Chaque jour, à 08h00.

TRANSDEV a mis en place dès le mois d'avril des réunions "sortie de confinement", nommées "TRANSDEV BACK ON TRACK" pour anticiper la reprise d'activité et prévenir des contaminations durant les transports dès lors que la fréquentation augmenterait.

Tous les documents édités à l'occasion de la crise COVID ont donné lieu à des mises à jour régulières après leur diffusion initiale.



En l'absence de masque de protection, les conducteurs Mobibus ont été équipés de visière en plexiglass à partir du 14 avril 2020.

Du fait de leur proximité obligatoire avec les usagers, lors des phases de prise en charge, d'accompagnement et de dépose, ils ont été parmi les premiers salariés de TRANSDEV à recevoir une dotation en masques, lorsque les premières livraisons sont intervenues (24 avril).

Les cloisons en polycarbonate ne présentant pas de garantie de sécurité suffisante en cas de collision, elles ont été déposées des deux véhicules équipés pour le transfert des personnes sans-abri dès que nous avons reçu des films permettant d'isoler la cabine de conduite de la cabine passagers, sur tous les véhicules de la flotte (20 mai).

Le printemps 2020 ayant bénéficié d'une météo tout particulièrement agréable, les règles relatives à l'aération des véhicules, à la conduite fenêtre ouverte, et, en cas d'utilisation de la climatisation, à l'interdiction d'utiliser la fonction recyclage ont été régulièrement rappelées ainsi que les gestes barrières et l'utilisation du gel hydroalcoolique.

Le logiciel de planification avait été paramétré pour interdire les groupages des usagers Mobibus pendant la phase de confinement strict (groupage limité pour le TàD Zones Blanches)

Une conductrice "cas contact" s'est signalée en octobre 2020, et nous a fait prendre conscience de la difficulté où nous serions pour alerter la CPAM, si nous avions un cas réellement positif (les lignes de la CPAM dédiées à ce type de signalement étaient submergées d'appels), et nous anticipions qu'un conducteur positif se traduirait par plusieurs dizaines d'usagers "cas contact".

L'ARS nous a communiqué un protocole de déclaration de cas contact permettant d'accélérer ce transfert d'informations.

Depuis mars 2020 jusqu'à aujourd'hui (mai 2021), nous avons utilisé ce canal pour déclarer :

- 193 usagers cas contacts
- 41 conducteurs cas contacts

Ces déclarations font suite à :

- 12 agents Mobibus qui ont été testés positifs.
- 5 usagers Mobibus qui se sont signalés comme étant positifs.

Quand un usager est COVID+, nous perdons beaucoup de conducteurs, ce qui peut entraîner des perturbations.

- un usager peut croiser jusqu'à 10 conducteurs sur une semaine ;
- un test PCR négatif est requis, sept jours après le dernier contact, pour pouvoir reprendre le service.

Quand un conducteur est COVID+, nous déclarons énormément d'usagers en cas contact.
(un conducteur «voit» entre 25 et 45 clients sur une semaine).



Depuis mi-février 2021, les véhicules ayant transporté une personne COVID+ sont soumis à la nébulisation d'un produit virucide. Le produit utilisé étant agressif, le véhicule traité est isolé et aéré après le traitement entraînant son indisponibilité durant plusieurs heures.

11 Mai 2020 – Déconfinement



Les protocoles de déconfinement arrêtés par les autorités ont été appliqués par le personnel de Mobibus, et les usagers ont été informés.

De : Mobibus, Info <info.mobibus@transdev.com>

Envoyé : jeudi 7 mai 2020 10:46

Objet : TR: TRANSPORTS MOBIBUS A PARTIR DU LUNDI 11 MAI 2020

Bonjour,

Le lundi 11 mai, les mesures d'accompagnement du déconfinement devront être respectées à bord des véhicules Mobibus :

- port d'un masque obligatoire, pour les personnels et utilisateurs du service ;
- pas de montée voyageur par la porte avant droite ;
- pas de prise en charge sur le siège passager avant du véhicule.

Nota : bien évidemment, nous accepterons les passagers qui feront un trajet pour aller se procurer des masques.

La gratuité des transport prendra fin le dimanche 10 mai. A partir du 11 mai, les tarifs en vigueur s'appliqueront à nouveau.

Si vous aviez réservé des "transports réguliers", suspendus durant la période de confinement, n'oubliez pas de les réactiver :

- par mail à info.mobibus@transdev.com
- par SMS au **06 44 63 11 60**
- par téléphone au **09 69 39 31 31 (choix 1 ou 3)**

Pour votre sécurité, et depuis le début de la crise COVID19, nous avons mis en place des règles particulières de nettoyage, de désinfection et de limitation des groupages.

Le lundi 11 mai... à nous la liberté !

A bientôt, donc,

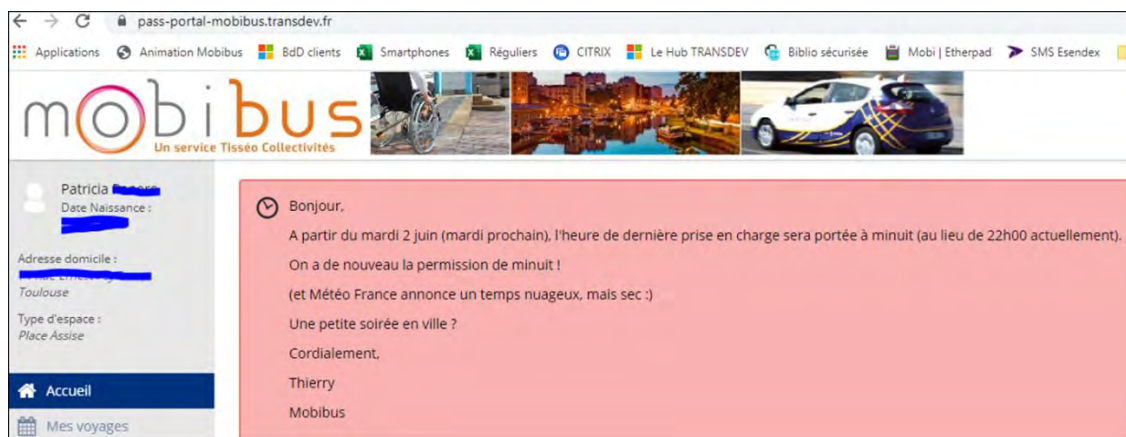
Thierry
Mobibus



Les règles relatives au télétravail ont été assouplies, mais la présence au dépôt est restée limitée à quelques personnes chaque jour.

Les groupages ont progressivement été remis en place.

Pour le reste, les consignes mises en œuvre depuis le premier confinement n'ont pas été levées, sauf l'heure de dernière prise en charge qui a été portée à minuit, à partir du 2 juin 2020.



A partir de l'automne 2020, la reprise de l'épidémie a amené de nouvelles restrictions sur l'heure de la dernière prise en charge.

En 2020, c'est la seule mesure qui a été plusieurs fois modifiée depuis le premier déconfinement.

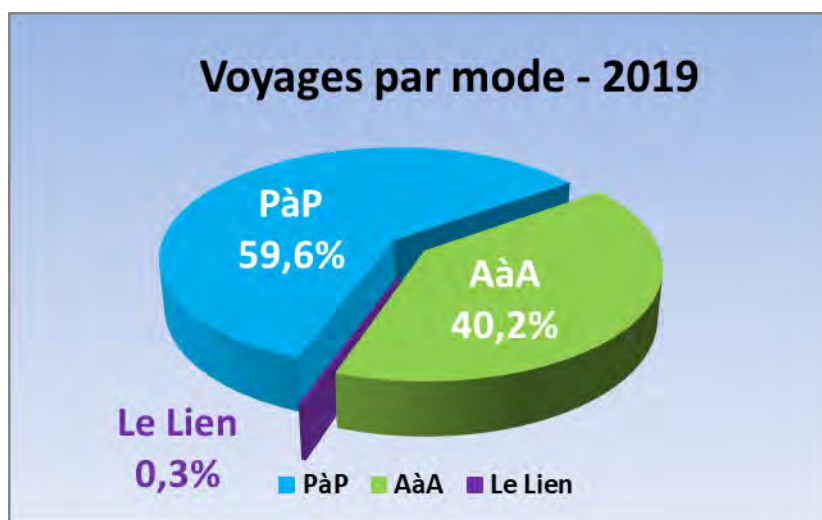
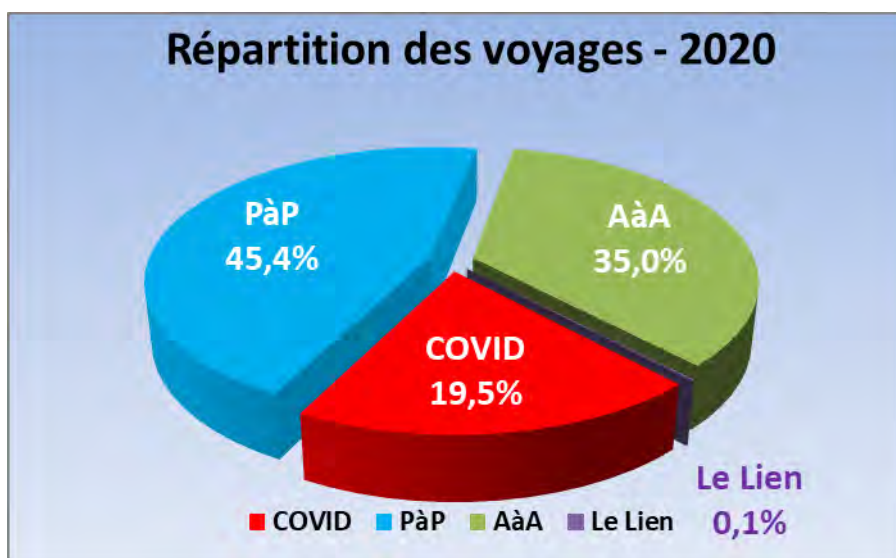
LE SERVICE MOBIBUS



Modes d'utilisation



Si on ne tient pas compte des transports réalisés dans le cadre du TàD "Zones Banches", la perte de fréquentation enregistrée en 2020 n'a eu que peu d'effets sur la répartition des transports entre les modes Porte à Porte et Adresse à Adresse (56,4% – 43,6% en 2020, pour 59,6% – 40,2% en 2019). Les 3% d'écart sont à relativiser, compte tenu de la baisse de trafic.



La fréquentation du "LIEN" a été divisée par 2,6 en 2020 : **seulement 147 transports** (*contre 389 en 2019*) dont plus de la moitié ont été réalisés sur le premier trimestre, c'est-à-dire avant le confinement strict.

La forte baisse constatée "post-confinement" peut être la conséquence d'une crainte de se retrouver au contact les autres passagers du réseau régulier, dans un contexte d'épidémie.

DEMOGRAPHIE DES UTILISATEURS



Profils inscrits / Profils actifs

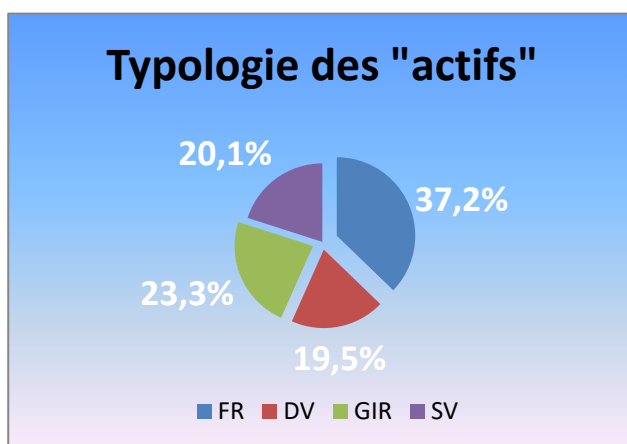
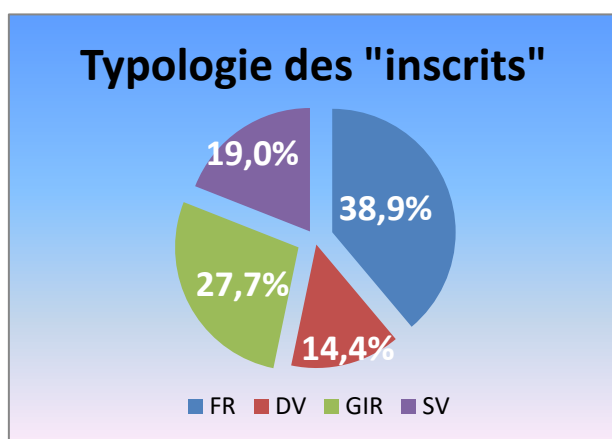


L'année 2020 se traduit par la plus forte perte d'utilisateurs "actifs" (c'est-à-dire ayant utilisé le service au moins une fois dans l'année). Il faut remonter à la transition 2015 / 2016 pour retrouver un recul du nombre d'actifs.

En 2020, nous sommes revenus au niveau de 2016, qui avait vu une très forte perte d'utilisateurs, suite à une dégradation de la qualité perçue par des clients à qui il avait fallu redonner confiance dans le service.

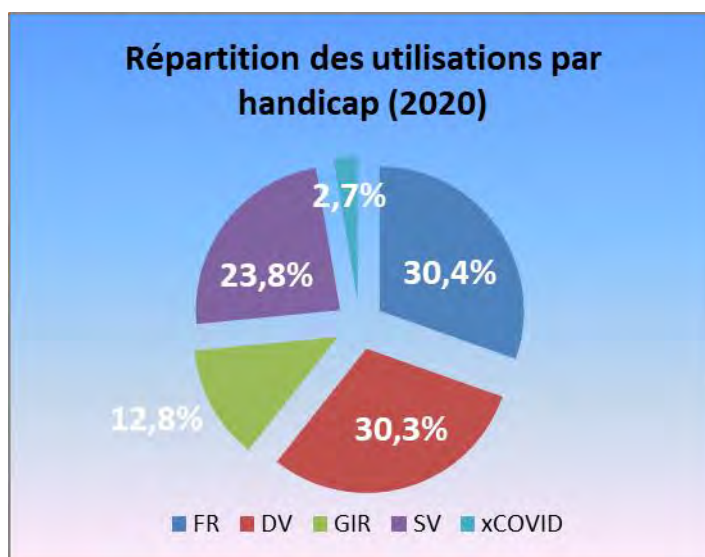
2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
2 505	2 928	2 873	2 746	2 504	2 561	2 594	2 348

Répartition des usagers par typologie de handicap



Les graphiques sont plutôt inhabituels : pour chaque typologie de handicap, le pourcentage d'actifs est assez proche du pourcentage d'inscrits. Là encore, ces données sont difficiles à interpréter dans le contexte d'une année *particulière*.

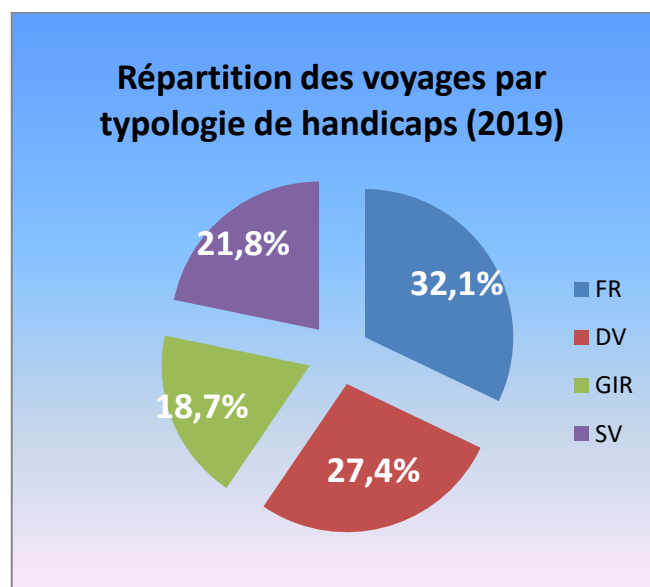
Utilisation du service par typologie de handicap



La catégorie "passagers COVID", correspond au TàD Zones Blanches.

Le recul de la fréquentation des séniors entraîne une hausse des pourcentages des autres catégories d'utilisateurs du service.

Pour mémoire, la répartition mesurée en 2019 est rappelée ci-dessous.



FREQUENTATION



Mobibus"



90% du trafic Mobibus est concentré sur 26 des 108 communes du ressort territorial, alors que ces mêmes communes ne représentent qu'environ 75% de la population du territoire.

Nom Commune	Communauté d'agglomérations	O/D	% des O/D
TOULOUSE	TOULOUSE METROPOLE	106 137	59,27%
COLOMIERS	TOULOUSE METROPOLE	6 968	3,89%
MURET	MURETAIN AGGLO	6 666	3,72%
BLAGNAC	TOULOUSE METROPOLE	5 454	3,05%
RAMONVILLE-SAINT-AGNE	SICOVAL	3 623	2,02%
TOURNEFEUILLE	TOULOUSE METROPOLE	3 013	1,68%
SAINT-JEAN	TOULOUSE METROPOLE	2 862	1,60%
BALMA	TOULOUSE METROPOLE	2 532	1,41%
CASTANET-TOLOSAN	SICOVAL	2 201	1,23%
L'UNION	TOULOUSE METROPOLE	2 116	1,18%
PORTET-SUR-GARONNE	MURETAIN AGGLO	2 039	1,14%
AUCAMVILLE	TOULOUSE METROPOLE	1 915	1,07%
CUGNAUX	TOULOUSE METROPOLE	1 649	0,92%
SAINT-ORENS-DE-GAMEVILLE	TOULOUSE METROPOLE	1 627	0,91%
LABEGE	SICOVAL	1 553	0,87%
CASTELGINEST	TOULOUSE METROPOLE	1 384	0,77%
SEYSSES	MURETAIN AGGLO	1 364	0,76%
VILLENEUVE-TOLOSANE	TOULOUSE METROPOLE	1 135	0,63%
SAINT-ALBAN	TOULOUSE METROPOLE	1 050	0,59%
PLAISANCE-DU-TOUCH	SITPRT	1 045	0,58%
FENOUILLET	TOULOUSE METROPOLE	1 024	0,57%
SAINT-JORY	TOULOUSE METROPOLE	1 006	0,56%
MONTRABE	TOULOUSE METROPOLE	950	0,53%
LAVERNOSE-LACASSE	MURETAIN AGGLO	880	0,49%
LESPINASSE	TOULOUSE METROPOLE	845	0,47%

La part de chaque communauté d'agglomérations est la suivante :

	O/D	% O/D	O	D
Toulouse Metropole	148 361	82,9%	74 078	74 283
Muretain Agglo	15 094	8,4%	7 579	7 515
SICOVAL	11 371	6,4%	5 768	5 603
SITPRT	4 236	2,4%	2 086	2 150

TàD "Zones Blanches"



Montrabé (usine Omnipharm) et les communes du SICOVAL ont été les premiers bénéficiaires du TàD **Zones Blanches** mis en place par Tisséo Collectivités.

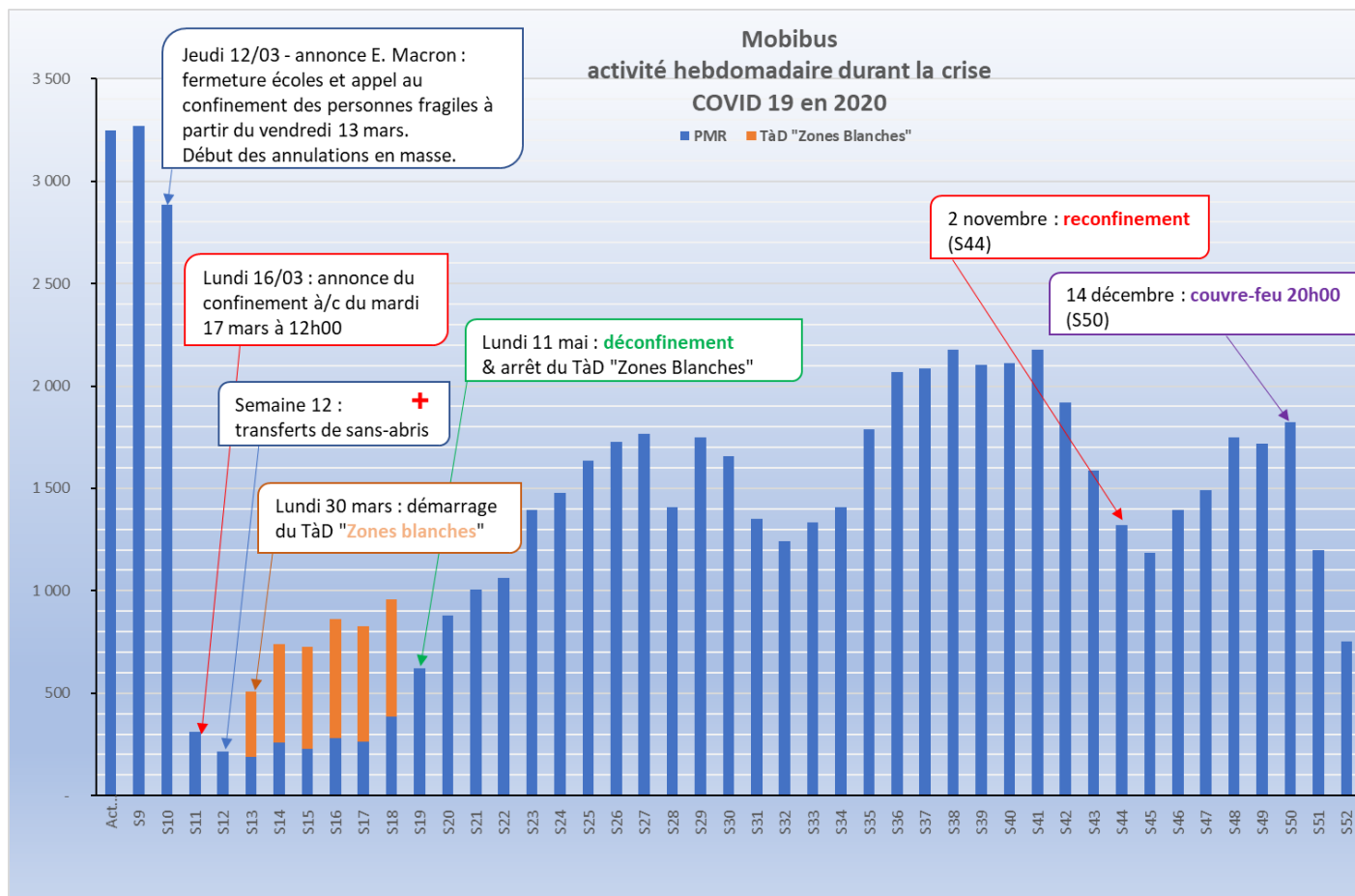
La liste complète des transports par commune desservie, est disponible en annexe 7.

	O/D	% O/D
Toulouse Métropole	4 112	65,7%
SICOVAL	2 641	42,2%
Muretain Agglo	444	7,1%
SITPRT	401	6,4%

Tri par cumul origine / destination

	Communes	CUMUL origines	CUMUL destinations
Toulouse Métropole	MONTRABE	504	690
Toulouse Métropole	TOULOUSE	549	557
Toulouse Métropole	BALMA	611	398
Muretain Agglo	MURET	156	181
Toulouse Métropole	PIN-BALMA	146	135
SITPRT	SAINT-GENIES-BELLEVUE	97	111
SITPRT	ROUFFIAC-TOLOSAN	85	89
Muretain Agglo	EAUNES	88	78
Muretain Agglo	PINSAGUEL	70	78

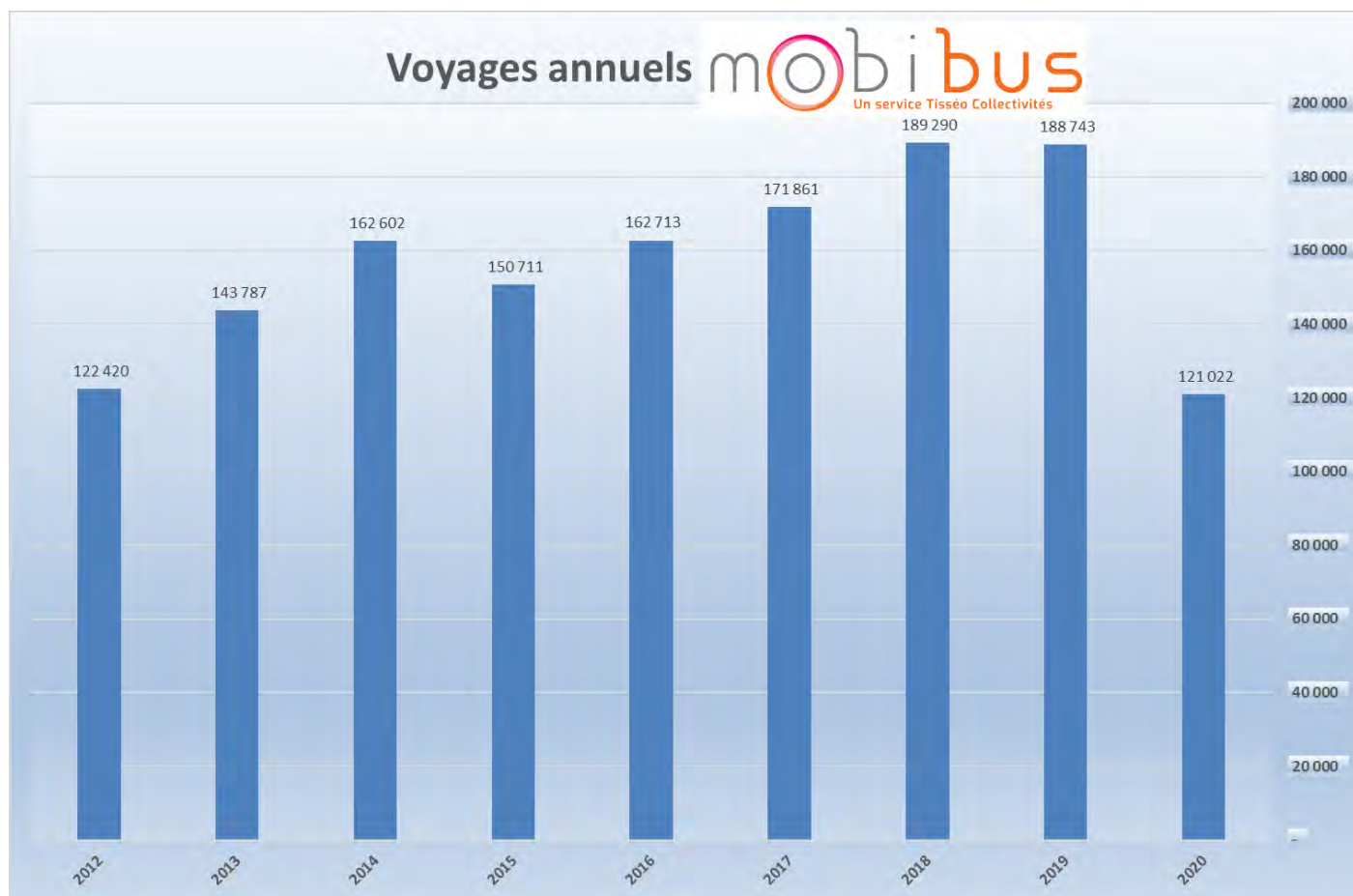
Impact de la crise COVID19 sur l'activité – fréquentation hebdomadaire en 2020



A chaque fois que la presse a relaté une dégradation de la situation sanitaire, la fréquentation a baissé avant la mise en place de mesure de freinage par les autorités.

En 2020, les usagers de Mobibus ont toujours appliqué scrupuleusement les prescriptions visant à limiter la propagation du virus.

Impact de la crise COVID19 sur l'activité – fréquentations annuelles



L'activité 2020 s'est limitée à 60% du volume contractuel prévu dans l'annexe 8 de la DSP 2019.

Origines de l'attrition



En jours ouvrables, heures ouvrables et en-dehors des périodes de vacances scolaires, les trajets "réguliers" représentent 60% du trafic. La plus large part de ces transports réguliers sont des déplacements domicile ⇔ travail.

Répartition des déplacements avant la crise COVID (sur une semaine du lundi au dimanche) :

REGULIERS	OCCASIONNELS	WEEK-END & JF
1 482	1 366	401

Entre le 21 et le 27 septembre, la **semaine la plus chargée de 2020 - post confinement**, la baisse de trafic de chaque catégorie, par rapport à son nominal, était la suivante

REGULIERS	OCCASIONNELS	WEEK-END & JF
- 26%	- 22 %	- 44%

A chaque fois que la situation sanitaire s'est dégradée, les chiffres ont évolué de la même façon. En moyenne, le tableau ci-dessous illustre la perte de voyages par catégorie :

REGULIERS	OCCASIONNELS	WEEK-END & JF
- 60%	- 30%	- 70%

Les trajets "loisirs / "non contraints", symbolisés par les weekends, plongent. Mais comme ils ne représentent qu'une faible part des transports hebdomadaires l'effet sur le volume de trafic à traiter reste négligeable.

Les trajets "occasionnels" ("shopping, RdV médicaux ou administratifs" / "contraints") se maintiennent à peu près.

Les transports "réguliers" s'effondrent. Comme ils représentent près de la moitié des transports hebdomadaires, ils impactent très lourdement les chiffres de fréquentation.

Notre hypothèse est que les usagers de Mobibus exercent des professions largement admissibles au télétravail et qu'ils sont très vigilants sur le contexte sanitaire et les risques de contamination sur le lieu de travail (pendant les temps de pause ou de repas, notamment).

Après le premier confinement, les entreprises se sont rendu compte que le télétravail fonctionnait.

Les salariés ont mesuré l'intérêt qu'il y avait à ne pas avoir à subir les déplacements quotidiens. Tant les entreprises que nos usagers voient dans le télétravail une possibilité de réduire les risques pour des personnes potentiellement fragilisées. Et sans inconfort, si le domicile de nos clients se prêtre bien à leur activité professionnelle.

Quand la crise sera passée, il n'est pas impossible que nous ne retrouvions pas le niveau de transports réguliers que nous connaissons, si nos clients décidaient de télétravailler régulièrement un jour ou deux par semaine.

En termes d'exploitation, les transports réguliers sont ceux qui se prêtent le mieux à l'optimisation (enchainements et groupages mieux travaillés, car plus facile à aménager que sur des transports occasionnels qui sont souvent réservés à partir de J-4 (faible préavis ou plannings déjà très engagés avec des horaires convenus que ne sont plus modifiables).

Il y a donc un risque réel d'un effet ciseau, avec une baisse de trafic associée à une baisse de productivité, se traduisant par la nécessité de mobiliser des moyens disproportionnés, si on se réfère au nombre de voyages et aux ratios que nous connaissions avant la crise.

Indicateurs Qualité 2020



Les résultats sont corrects, tant en termes de ponctualité, que de temps d'attente sur la plate-forme de réservation téléphonique ou de taux de refus.

Tout comme pour la sinistralité, le contexte singulier de l'année 2020 ne permet pas de tirer de mérite de ces performances.

Il faudra attendre de revenir à une situation normale, pour mesurer la qualité réellement offerte par le service.

EXPLOITATION



Recours à la sous-traitance



	2020	2019
Nombre total de voyages d'ayants droits	110 447	186 446
dont nbe de voyages en propre	99 515	161 513
dont nbe de voyages sous-traités	10 932	24 933
% de voyages sous-traités	10,6%	26,7%
Kilométrage commercial total	999 002	2 479 820
dont km commerciaux en propre	887 432	1 931 159
dont km sous-traités	111 570	548 661
% de km sous-traités	12,6%	22,1%

Nous avons très vite été contraints de ne plus avoir recours à nos partenaires historiques, suite à l'effondrement du nombre de voyages à réaliser dès le début de la crise COVID19.

Leurs autres marchés subissant les mêmes pertes de trafic :

- la société "**La Main**", qui accompagnait Mobibus depuis des années, a dû déposer le bilan.
- le gérant de la société unipersonnelle "**HandyCare**" a décidé de fermer sa société et de faire valoir ses droits à la retraite.
- nos autres partenaires ont dû se résoudre à mettre en place des plans de sauvegarde de l'emploi.

TITRES ET RECETTES



Recettes voyageurs



Les recettes annuelles s'établissent à 162 995 € (pour un objectif à 312 k€), largement impactées par la baisse du nombre de voyages et par la gratuité durant la période de confinement.

Toutefois, on relève un autre effet négatif : la recette moyenne par voyage, hors première période de confinement, s'élève à 1,37 €, à comparer à 1,50 € constaté en 2019.

Cette diminution du panier moyen représente 10% de la perte de recettes (15 k€), et correspond à une modification du ratio *Accompagnants Payants / Accompagnants Gratuits*.

1- Recette hors taxe par titre de transport	Cumul	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin
Recettes facturées depuis le début de l'année (arrêtées à la date du rapport)	162 995 €	27 198 €	26 132 €	13 204 €	- €	4 541 €	11 563 €
Titre à 3,12 € à/c du 1er sept 2016	22 505 €	3 554 €	3 499 €	1 821 €	- €	621 €	1 507 €
Titre à 2,81 € à/c du 1er sept 2016	49 390 €	7 746 €	8 302 €	3 996 €	- €	1 463 €	3 800 €
Titre à 2,29 € à/c du 1er sept 2016	31 893 €	5 008 €	4 944 €	2 510 €	- €	894 €	2 202 €
Abonnement mensuel travail : 91,52 € à/c du 1er sept 2016	10 105 €	2 576 €	1 336 €	901 €	- €	205 €	496 €
Niveau 2 Titre à 1,50 €	6 286 €	997 €	1 041 €	502 €	- €	159 €	424 €
Niveau 2 Titre à 1,35 €	18 245 €	2 697 €	2 821 €	1 515 €	- €	555 €	1 403 €
Niveau 2 Titre à 1,10 €	10 099 €	1 609 €	1 647 €	823 €	- €	277 €	683 €
Niveau 2 Abonnement mensuel : 44 €	3 888 €	777 €	672 €	247 €	- €	59 €	268 €
Annulations tardives : 3 €	5 596 €	1 330 €	1 023 €	438 €	- €	169 €	421 €
Niveau 2 Annulations tardives : 1,50 €	1 868 €	422 €	423 €		- €	60 €	161 €
Accompagnateurs payants : 1,40 €	2 669 €	482 €	424 €		- €	79 €	198 €
Recettes WHEELIZ(HT - TVA à 20%)	1 171 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
1- Recette hors taxe par titre de transport	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	
Recettes facturées depuis le début de l'année (arrêtées à la date du rapport)	14 164 €	11 027 €	14 740 €	16 489 €	10 397 €	13 541 €	
Titre à 3,12 € à/c du 1er sept 2016	1 976 €	1 731 €	2 023 €	2 404 €	1 518 €	1 850 €	
Titre à 2,81 € à/c du 1er sept 2016	3 736 €	3 172 €	4 514 €	5 274 €	3 329 €	4 058 €	
Titre à 2,29 € à/c du 1er sept 2016	2 908 €	2 393 €	2 844 €	3 412 €	2 154 €	2 625 €	
Abonnement mensuel travail : 91,52 € à/c du 1er sept 2016	1 076 €	273 €	758 €	1 035 €	653 €	796 €	
Niveau 2 Titre à 1,50 €	568 €	517 €	503 €	656 €	414 €	505 €	
Niveau 2 Titre à 1,35 €	1 494 €	1 271 €	1 727 €	1 983 €	1 252 €	1 526 €	
Niveau 2 Titre à 1,10 €	915 €	676 €	892 €	1 073 €	677 €	826 €	
Niveau 2 Abonnement mensuel : 44 €	386 €	192 €	357 €	387 €	245 €	298 €	
Annulations tardives : 3 €	598 €	384 €	642 €	- €	- €	592 €	
Niveau 2 Annulations tardives : 1,50 €	199 €	152 €	230 €	- €	- €	222 €	
Accompagnateurs payants : 1,40 €	308 €	266 €	249 €	264 €	155 €	243 €	
Recettes WHEELIZ(HT - TVA à 20%)	574 €	513 €	- €	84 €	- €	- €	

QUALITE



Ponctualité



Ecart entre horaire convenu et horaire réalisé	Réalisé 2020	Objectif	Plancher
Hyper ponctuel (< 5 mn)	81,8%	> = 95%	90%
Ponctuel (< 10 mn)	9,1%		
Retard (entre 10 et 15 mn)	6,6%		
Très en retard (> 15 mn)	2,5%		
TOTAL Transports effectués	88 135		

Avec un niveau de ponctualité de 90,9%, alors que la circulation était plus fluide qu'à l'accoutumée et avec un niveau d'activité à 60% du nominal, ce critère promet d'être compliqué à satisfaire à l'avenir.

Disponibilité du service de réservation téléphonique



	2020	Objectif	Plancher
Nombre d'appels pris en charge	39 993		
Taux de prise en charge	80,8%	95%	90%
Nombre d'appels non aboutis	9 510		
inférieure à 1 minute	75,7%		
entre 1 et 2 minutes	8,7%		
entre 2 et 3 minutes	3,9%		
entre 3 et 4 minutes	3,1%		
entre 4 et 5 minutes	2,5%		
supérieure à 5 minutes	5,9%		
Durée moyenne temps de communication (en minutes secondes)	4 mn 11 s		

Refus



En 2020, le taux de refus moyen sur l'année était de 0,4 % (2019 : 2,93%).

Attitude du conducteur



Évaluée par le biais des enquêtes « clients mystères », confiées à un prestataire extérieur (POOPSE). Le taux moyen sur l'année 2020 était de 100% pour un minimum requis de 95% (pour mémoire : 100% en 2019).

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

Information dans les véhicules



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

Le taux moyen en 2020 était de 95,6% (Pour mémoire, le taux était de 97,4% en 2019)

Etat et propreté des véhicules



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

Le taux moyen en 2020 était de **100%** (pour mémoire, le taux était de 100% en 2019).

L'enquête KISIO avait attribué la note de 17,8/20 à cet item (15,7/20 en 2019).

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 2020 était de 98,3% pour un minimum requis de 95% (pour mémoire le taux en 2019 était déjà de 100%).

L'enquête KISIO a attribué la note de 17,5/ 20 à cet item (Information fournie au téléphone)

Gestion des réclamations



Le délai moyen de réponse aux réclamations reçues en 2020 était de 1,61 jour contre 1,45 en 2019.

Typologie des réclamations client



	2020	
Nb de réclamations (% des voyages)	472	100%
10 mn < retard < 30 mn	28	6%
Retard > 30 mn	10	2,1%
Calcul du temps de trajet erroné	5	1%
Comportement conducteur	56	11,9%
Confirmation de transport non reçue, tardive ou erronée	8	1,7%
Décalage hors tolérance	52	11%
Disponibilité réservation (refus / liste d'attente)	33	7%
Dysfonctionnement ou anomalie véhicule	3	0,7%
Dysfonctionnement ou ergonomie site web	22	4,7%
Facturation erronée	150	31,8%
Groupage	29	6,1%
Transports réservés non réalisés	30	6,3%
Autre (manque d'information, horaires d'ouverture, remboursement)	46	9,7%

Démarche NF Service 371 – "transport à la demande"



Les certifications NF 371 ("NF Service - transport à la demande"), NF 281 ("NF Service - transport de voyageurs") et NF EN 138-16 ("transport public de voyageurs") ont été renouvelées au terme de l'audit AFNOR réalisé en janvier 2021.

L'attestation correspondante est disponible en annexe 2.



Qualité perçue



Une synthèse de l'enquête KISIO 2020 est disponible en annexe 3.

La qualité perçue par les usagers s'est améliorée aussitôt que les difficultés, liées à la mise en service opérationnelles du logiciel PASS, ont été résolues (au début du premier trimestre 2020).

Avec une note supérieure à 16, le service enregistre son meilleur résultat depuis la mise en place de ce système de mesure.

Bonus et pénalités



	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités/ Intéressement	1ème Trim.		2ème Trim.		3ème Trim.		4ème trim		
Ponctualité	93%	moins de 90%	oui	88,1%	☹	91,9%	☺	92,1%	☺	90,9%	☺	Données tableaux de bord
Disponibilité du service réservation	93%	moins de 90%	oui	59,8%	☹	91,8%	☺	93,5%	☺	95,3%	☺	
Disponibilité du service (Refus)	1,1%	plus 1,5%	oui	0,98%	☺	0,05%	☺	0,05%	☺	0,03%	☺	
Propreté et confort des véhicules	90%	Absence Contrôle SMTC prise en compte Enquetes Mystère - Seuil requis Norme NF	oui	100%	☺	100%	☺	100%	☺	100%	☺	Enquetes Mystères TPMR
Information permanente	90%		oui	95,5%	☺	100%	☺	96%	☺	94%	☺	
Information sur l'offre du service	95%		oui	96,7%	☺	100%	☺	97%	☺	100%	☺	

	Objectif	Seuil inacceptable	Système de pénalités/ Intéressement	Année 2015	Année 2016	Année 2017	Année 2018	Année 2019	Année 2020	
Satisfaction globale des usagers	Note n ≥ Note	Note n ≤ Note n-1 arrondi au dixième inférieur	oui	14,9/20	15,6/20	15,7/20	15,8/20	15,2/20	16,9/20	☺
Réservation	n-1 arrondi au dixième			13,15/20	13,8/20	14,8/20	14,9/20	13,35/20	16,6/20	☺
Le trajet	inférieur			15,3/20	15,7/20	16/20	16,6/20	15,73/20	17,4/20	☺

Synthèse Intéressement/Pénalités	TRIMESTRIEL				ANNUEL
	T1 2020	T2 2020	T3 2020	T4 2020	

1. La réalisation du service

Ponctualité	-3 000 €	0 €	0 €	0 €	-3 000 €
Disponibilité du service de réservation téléphonique	-3 000 €	0 €	3 000 €	3 000 €	3 000 €
Disponibilité du service (taux de refus)					0 €

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

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

TOTAL	50 000 €
-------	----------

ASPECTS ECONOMIQUES DE LA DSP



La formule d'indexation



TPMR - formule d'indexation 2020

S	Salaires Ouvriers	
INDICE	Identifiant : 001565190	
Evolution	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2019-sept 2020
	109,32	114,98
	Evolution 1,0518	
Poids indice dans formule	0,580	
Résultat final	0,6100	

G	Gazole	
INDICE	Identifiant : 0442588	
Evolution	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2019-sept 2020
	1,21	1,33
	Evolution 1,0986	
Poids indice dans formule	0,040	
Résultat final	0,0439	

Total partie Fixe :	5%
	0,050
Somme des indices	0,9900
TOTAL FORMULE de REACTUALISATION :	1,0400

4,00%

actu calculée 08/03/2021

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

Er	Industrie équipement automobile	
INDICE	Identifiant : 001652083 010534728	
Evolution	avec coef : 1,0134	début 10-2017
	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2019-sept 2020
	97,86	95,32
	Evolution 0,9740	
Poids indice dans formule	0,04	
Résultat final	0,0390	

P	Prix industrie	
INDICE	Identifiant : 01652106 010534796	
Evolution	avec coef : 1,00629	début 10-2017
	Année référence	dernier indice
	oct 2016-sept 2017	oct 2019-sept 2020
	100,39	102,84
	Evolution 1,0244	
Poids indice dans formule	0,290	
Résultat final	0,2971	

Poids des indices dans la formule :

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

Comptes de l'exercice



La liasse fiscale (bilan, compte de résultat, et annexes) et le rapport de gestion seront disponibles en annexes 7 & 8, dès que l'assemblée générale des actionnaires aura validé les comptes.

Charges d'exploitation



	2020
Salaires et traitements totaux :	2 176 777 €
<i>dont personnel de conduite :</i> 1 850 652 €	
Charges sociales du personnel :	882 586 €
<i>dont personnel de conduite :</i> 333 313 €	
Réduction Fillon :	- 144 799 €
Frais kilométriques :	738 810 €
<i>dont carburant :</i> 182 454 €	
<i>dont coûts d'entretien :</i> 556 356 €	
Frais de sous-traitance :	308 499 €
Bonus et pénalités :	- €
Impôts et taxes :	90 924 €
Contribution Economique Territoriale :	48 133 €
Dotations aux amortissements :	116 496 €
Frais financiers :	1 748 €
Frais généraux :	877 315 €
<i>dont charges liées au marketing :</i> 552 €	

Contribution de Tisséo Collectivités



	2020	
Charges de référence		5 338 014 €
Modifications de l'offre		- 297 791 €
Recettes du service	162 995 €	
CET		426 €
Garantie de recettes	311 962 €	- €
Bonus / Malus contractuel		52 000 €
Cumul		5 092 649 €
Coût d'un voyage		40,45 €
Recette moyenne par voyage	121 856	1,34 €
A charge du voyageur		3,31%
Prise en charge par TISSEO		39,12 €
A charge de l'autorité organisatrice		96,69%

ANNEXES

Annexe 1	PCA et consigne nettoyage / désinfection
Annexe 2	certification NF suite audit 2020
Annexe 3	enquête qualité 2020 (Kisio)
Annexe 4	résultats trimestriels "clients mystères"
Annexe 5	flotte Mobibus au 31 décembre 2020
Annexe 6	sinistralité 2020
Annexe 7	confinement du printemps 2020 : communes desservies par le TàD "Zones Blanches"
Annexe 8	liasse fiscale 2020
Annexe 9	rapport de gestion suite à l'AG TPMR du 3 juin 2021
Annexe 10	attestation URSAFF
Annexe 11	attestation assurance

ANNEXE 1

Plan de Continuation de l'Activité suite à la crise COVID19

"v4" du 20 mars 2020

Suivi de la consigne "nettoyage et désinfection" à destination des conducteurs

"v2" du 27 mars 2020

(12 pages, y compris celle-ci)

1. Objectifs

Les conséquences d'une pandémie liée au COVID-19 conduisant à une perturbation de l'activité pourraient être les suivantes :

- une augmentation du taux d'absentéisme tant au niveau du personnel opérationnel que de l'encadrement ;
- des difficultés de réalisation du service Mobibus, y compris un service minimum ;
- des difficultés / perturbations d'approvisionnement (par exemple : le carburant).

Ce plan de continuité et de prévention prévoit l'organisation de TPMR Toulouse, afin de :

- minimiser les conséquences d'une éventuelle pandémie sur nos agents et nos clients voyageurs
- de maintenir un niveau d'activité minimum pour respecter nos engagements de services publics auprès de Tisséo Collectivités.

Ses principaux objectifs sont :

- Protéger la santé de nos collaborateurs et de nos clients utilisateurs
- réduire les risques de contamination, au cours des voyages
- Définir les seuils d'alerte opérationnelle pouvant conduire à déclencher avec l'accord des autorités organisatrices, le présent plan
- Définir et mettre en place une organisation spécifique
- définir les actions spécifiques à mettre en œuvre
- Permettre la continuité de nos prestations de transport face à un risque élevé de perturbations de la vie économique, et de nos effectifs disponibles

2. Préambule

2.1 Transmission du Virus

Les infections pulmonaires à Corona virus (COVID-19) se transmettent par voie aérienne (postillon, toux...) lors d'un contact étroit et rapproché avec une personne malade.

Aucune transmission via des objets n'a été rapportée à ce jour mais le virus pourrait potentiellement survivre quelques heures sur des objets secs.

2.2 Symptômes

Les premiers symptômes du COVID-19 sont comparables à la grippe : écoulement nasal, fièvre, toux, fatigue.

2.3 Incubation et contagiosité

La période d'incubation du COVID-19 peut aller jusqu'à 14 jours. Sa contagiosité est supérieure à celle de la grippe.

2.4 Stratégies de réponse sanitaire

(source Ministère de la santé et des Solidarités du 20/02/20)

Stade 1 :

Le stade 1 prévoit de freiner l'introduction du virus sur le territoire national. Il correspond à la mise en alerte du système de santé. Les autorités sanitaires sont mobilisées pour isoler les malades, détecter et identifier rapidement les cas contact, et prendre en charge les cas graves dans les établissements de santé habilités

Le passage du stade 1 au stade 2 implique une adaptation du plan d'actions du Gouvernement.

Stade 2 :

L'objectif des pouvoirs publics est de freiner la propagation du virus sur le territoire et d'empêcher ou, tout du moins, de retarder aussi longtemps que possible le passage au stade 3.

Le virus n'est pas à ce stade en circulation active sur le territoire (**Stade 3**). La stratégie consiste à prendre en charge les patients dans le cadre d'un parcours de soins sécurisé avec l'identification et la surveillance des personnes contacts. L'organisation des soins est plus largement mobilisée avec notamment le déclenchement d'une deuxième ligne d'établissements de santé. Les activités collectives sont impactées.

Stade 3 :

Le virus circule largement dans la population.

Le stade 3 ou stade épidémique correspond à une circulation active du virus. La stratégie repose alors sur l'atténuation des effets de l'épidémie. L'organisation prévoit la mobilisation complète du système sanitaire hospitalier et de ville, ainsi que les établissements médico-sociaux pour protéger les populations fragiles, assurer la prise en charge des patients sans gravité en ville, et des patients avec signes de gravité en établissement de soins. Les activités collectives sont fortement impactées.

3. Démarche du plan

Le présent plan de continuité fait référence aux différentes phases du plan mondial de l'OMS et du plan national de préparation à une pandémie de grippe.

Tous les membres de l'encadrement du site sont en charge de la bonne application du plan. Y sont notamment définies :

- l'organisation spécifique, avec la création d'une cellule de veille locale constituée du directeur, du responsable RH, de la personne en charge de la communication, du responsable QSE et du "correspondant Pandémie " (qui peut être une des fonctions précédemment citées)

Fonction	Nom	Téléphone
Directeur du réseau	Thierry CHIOCCA	06 14 55 17 59
Correspondant Pandémie	Yamina BOUZIDI	07 77 34 33 74
Responsable RH	Christelle DONET	06 03 55 18 32
Responsable QSE	Sylvie SOUM	06 07 23 35 87
Responsable Communication	Xavier TERSEN	06 24 73 30 54

La cellule de veille locale reporte à la cellule de veille régionale dès son activation. A noter en cas d'incident, la nécessité d'alerte la cellule nationale alerte.securite.france@transdev.com

- les actions à déclencher au niveau local, pour chaque situation du plan national "Pandémie", ce à partir de la phase 3 d'alerte.

4. Plan d'actions

Avant le déclenchement du stade 3 de l'épidémie, les mesures habituelles prises en période hivernale en situation de grippe saisonnière et/ou de gastroentérite, restent applicables.

- distribution de gel hydroalcoolique aux conducteurs (maintien d'un stock équivalent à deux semaines d'utilisation)
- nettoyage quotidien des véhicules, et notamment des barres de maintien, des accoudoirs et des poignées
- affichage d'un rappel des règles d'hygiène habituelles (nettoyage des mains, éternuements dans le coude)

En raison de la propagation actuelle du virus, les mesures suivantes sont mises en œuvre immédiatement :

- affichage "hygiène barrière dans les véhicules" (lundi 2 mars)
- information du plan de continuation aux membres du CSE (le mardi 3 mars)
- affichage spécifique "CORONA VIRUS" dans les locaux (à partir du mercredi 4 mars)
- présentation "CORONA VIRUS" sur l'écran d'information de la salle de repos des conducteurs (à partir du mercredi 4 mars)
- affichage du numéro vert d'information, mis en place pour répondre à toutes les questions sur le virus.

Les autres mesures spécifiques du présent plan de continuité seront activées au déclenchement du stade 3 de l'épidémie, dans le cadre de la "stratégie d'atténuation" prévue par la réponse sanitaire pilotée par les autorités.

4.1 - déclenchement du stade 3 ; mesures immédiates :

Les mesures précédentes restent en place, les actions suivantes doivent être déployées en plus :

Organisation du travail

- Vérifier et mettre à jour le fichier des fonctions critiques internes (Annexe 1) à maintenir impérativement pour assurer *a minima* le service (à définir sur les bases du service minimum à assurer défini avec Tisséo Collectivités)
- Organiser l'extension des délégations de pouvoir
- Tenir à jour la liste des collaborateurs (Annexe 2)
- Actualiser le fichier des fournisseurs et sous-traitants critiques (Annexe 3) et identifier les potentiels suppléants
- Identifier les salariés pouvant faire du télétravail (Annexe 2)
- Recenser les salariés susceptibles d'être absents (salariés habitant loin, salariés ne disposant pas de moyens de locomotion propres, salariés réservistes susceptibles d'être mobilisés, salariés en charge de personnes vulnérables...)
- Prévoir les modalités de chômage partiel ou d'allongement temporaires du temps de travail
- Anticiper les plans de réduction progressive de l'offre de transport avec l'autorité organisatrice
- Informer le personnel sur les risques, et la conduite à tenir
- Se coordonner avec les acteurs externes critiques (vérifier leur préparation, se procurer leur plan de continuité)

Communication d'informations aux collaborateurs

- Le responsable du site rappelle les mesures d'hygiène préconisées par le Ministère de la Santé
 - se laver les mains plusieurs fois par jour avec du savon (ou une solution hydroalcoolique)
 - utiliser un mouchoir en papier pour éternuer ou tousser, le jeter dans une poubelle, et se laver les mains
 - tousser dans son coude
- Les affiches d'hygiène TRANSDEV (Annexes 4a et 4b) sont affichées sur tous les centres
- Information du CSE du passage au stade 3
- Le responsable du site informe les collaborateurs des symptômes du corona virus ; les symptômes sont des courbatures, une fièvre supérieure à 38°C, une grande fatigue et une toux ou des difficultés respiratoires
- mesures de prudence additionnelles dans les relations de proximité (éviter le serrage de main, les bises...)
- consignes aux collaborateurs présentant un état grippal (avec fièvre $\geq 38^\circ$) : consulter, rester chez eux jusqu'à disparition des symptômes (arrêt maladie)

Remontée d'alertes à la Direction

- Activation de la cellule de veille

4.2 - apparition de cas en région Toulousaine

Les mesures précédentes restent en place, les actions suivantes doivent être déployées en plus :

Organisation du travail

- renforcement des mesures de prudence dans les relations de proximité : **interdiction** des pratiques de la poignée de main et de la bise pour se saluer.
- Limitation des réunions,
- limitation des réunions avec les personnes externes à l'entreprise,
- limitation des déplacements à l'extérieur de l'entreprise à l'exception des conducteurs,
- mise en télétravail du personnel d'exploitation (quand l'activité est compatible)
- pour les conducteurs : lavage des mains avec un gel hydroalcoolique, **après chaque transport**
- en cas de suspicion de contamination d'un salarié : le retirer de son poste, faire procéder au nettoyage de son poste de travail (ou de son véhicule)
- point quotidien sur les effectifs présents, sur les priorités de services à pourvoir compte tenu du taux d'absentéisme
=> en concertation avec Tisséo Collectivités : réduction des transports accordés sur la base des motifs déclarés par les usagers, réduction des heures d'ouverture du service)
- information des usagers (site WEB, page de réservation en ligne, affichage dans les véhicules, mailing, réponse aux demandes d'information reçues par téléphone)

Communication d'informations aux collaborateurs

- La direction demande aux collaborateurs de limiter leurs déplacements (y compris les déplacements privés), et en particulier vers les zones les plus impactées par l'épidémie.
- La direction rappelle les règles de distance sociale à respecter.

Remontée d'alertes à la Direction

- Suivi quotidien de l'absentéisme, et remonté des chiffres à la cellule de veille régionale.

A ce stade, les "correspondants Pandémie " des régions doivent centraliser et remonter à la cellule de veille les cas observés au niveau des sites.

4.3 - cas confirmés dans l'équipe TPMR Toulouse

Les mesures précédentes restent en place, les actions suivantes doivent être déployées en plus :

Mise en place d'un suivi des personnels touchés par le virus.

A ce stade, une vigilance maximale doit être portée sur l'état des équipements de protection.

Equipements de protection
▪ suivi de l'état des stocks d'équipements de protection et des besoins, et transmission à la cellule de veille régionale. ▪ distribution à chaque conducteur assurant le service, des équipements de protection qui auront été spécifiés par les autorités sanitaires
Organisation du travail
Règles générales : ▪ Faire appliquer les mesures d'hygiène qui seront prescrites par les autorités sanitaires Règles au niveau opérationnel (exploitation) : ▪ Réduction de l'offre de transport au niveau prescrit par les autorités (validé avec l'autorité organisatrice et dans le cadre du maintien du service public) ▪ fermeture de l'accueil physique par le service client ▪ Laisser les portes des bureaux ouvertes afin de réduire les contacts.
Communication d'informations aux collaborateurs
▪ Informations CSE et collaborateurs des décisions préfectorales, et des mesures d'hygiène prescrites localement par les autorités sanitaires.
Remontée d'alertes
▪ Information de la cellule de veille régionale de l'application des décisions préfectorales et des mesures d'hygiène prescrites par les autorités sanitaires. ▪ Le "correspondant Pandémie" régional informe la cellule de veille nationale de l'évolution de la situation sur son périmètre.

COVID19 - Nettoyage et désinfection des véhicules (v2 du 27 mars 2020)

I. OBJECTIF

Le nettoyage et la désinfection des véhicules doivent être effectués quotidiennement dans le but de limiter au maximum les risques de contamination. Deux protocoles de nettoyage sont mis en place : une désinfection et un nettoyage plus complet.

Les conducteurs doivent effectuer ces deux protocoles à des moments bien précis de la journée

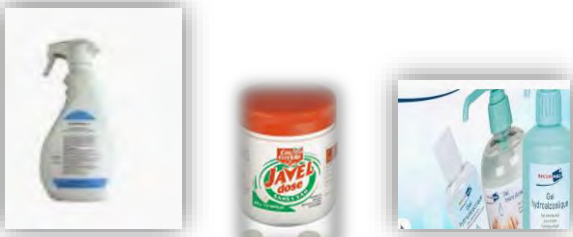
II. REGLE GENERALE

Pour la réalisation de chaque nettoyage et désinfection, les conducteurs doivent mettre des gants et après chaque protocole de nettoyage, se laver les mains ou se les désinfecter en se les frictionnant avec du gel hydro- alcoolique.

- ✓ Affichage dans les véhicules : notes relatives à la prévention sur le COVID-19
- ✓ Affichage dans les locaux : notes relatives à la prévention sur le COVID-19
- ✓ Diffusion par mail à tous les salariés en activité, des fiches outils envoyées par la médecine du travail SAMSI : Gestes barrières, lavage des mains, mémo d'utilisation des gants, ce qu'il faut savoir sur le coronavirus, les personnes fragiles (cf: pièces en annexe)

III. MATERIEL – EPI - PRODUITS

LE MATERIEL	
	-Sacs poubelles -Seau, balai serpillière -Papier absorbant

LES PRODUITS	
	- Détergents NF 14476 sous de forme de spray désinfectant - Pastille de javel à diluer - Gel hydro alcoolique

IV. MODE OPERATOIRE

Protocole -1Désinfection

1 - Se protéger	• Enfiler les gants • Enfiler la combinaison ou la blouse
2- Aérer le véhicule	• Ouvrir les portes latérales et les fenêtres pour permettre bonne aération de l'habitacle
3- Désinfecter les équipements de la zone clients	• Pulvériser sur tous les points de contact (poignées, barre de maintien, ceinture de sécurité, Q'strait, rampe, accoudoirs, rebords fenêtres...) • Laisser agir une minute, selon les recommandations sur le produit. Essuyer avec du papier absorbant
4- Se débarrasser des déchets	• Jeter les papiers absorbants usés dans un sac poubelle (le sac devra être mis dans un bac à ordures ménagères)
5- se désinfecter les mains	• Se laver les mains en privilégiant dans la mesure du possible l'eau et le savon, sinon se les frictionner avec du gel hydroalcoolique

Protocole - 2 Nettoyage et Désinfection

1 - Se protéger	•Enfiler les gants •Enfiler la combinaison ou la blouse
2- Aérer le véhicule	• Ouvrir les portes latérales et les fenêtres pour permettre bonne aération de l'habitacle
3- Désinfecter les équipements de la zone clients	•Pulvériser sur tous les points de contact (poignées, barre de maintien, ceinture de sécurité, Q'strait, rampe, accoudoirs, rebords fenêtres...) •Laisser agir une minute, selon les recommandations sur le produit. •Essuyer avec du papier absorbant
4- Désinfecter le poste conduite	•Pulvériser sur le volant, tableau de bord, levier de vitesse, poignées de porte, autoradio •Laisser agir une minute, selon les recommandations du produit utilisé. •Essuyer avec du papier absorbant
5 - Nettoyer le sol	•Nettoyer le sol du fond vers l'extérieur. Laisser sécher
6- Se débarrasser des déchets	•Jeter les papiers absorbants usés, la combinaison et les gants dans un sac poubelle (le sac devra être mis dans un bac à ordures ménagères)
7- Se désinfecter les mains	•Se laver les mains en privilégiant dans la mesure du possible l'eau et le savon, sinon se les frictionner avec du gel hydroalcoolique

V. FREQUENCE

Protocole- 1 Désinfection

■ Après chaque client

⇒ 5 minutes de désinfection après chaque dépôt client sur tous les points de contact (pulvérisation et essuyage)

Protocole- 2 Nettoyage et de désinfection

■ Après chaque tronçon (pause et fin de service) :

⇒ 15 minutes de nettoyage et de désinfection des deux parties du véhicule : poste de conduite et zone client.

VI. NOTIFICATION DE LA TACHE

Une notification préenregistrée est envoyée automatiquement sur le smartphone du conducteur sous forme d'évènement intitulé "**Cov19-Desinf**".

En voyant la notification arriver sur son smartphone, le conducteur clique sur "arrivé" pour signaler qu'il débute la désinfection. Lorsqu'il a terminé la désinfection, le conducteur clique sur "terminé" sur son smartphone. Ainsi, une information "*performed*" est remontée dans le système qui nous informe de l'exécution de la tâche, avec le statut "P"

VII. CONTROLE ET TRAÇABILITE

Programmation des temps de nettoyage sur PASS

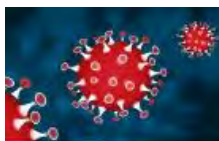
Le logiciel PASS permet aux régulateurs de positionner des break intitulé "**COVID19-Désinfec**", sur chaque service selon les protocoles décrits ci-dessus et d'en effectuer le suivi.

Suivi des nettoyages sur PASS :

Le régulateur suit l'exécution et la validation des nettoyages, pour cela il doit

- Se connecter à PASS
- Cliquer sur "**Outils**" ⇨ "**Editeur Planning**" ⇨ **Cliquer sur une journée** ⇨ **Sélectionner un conducteur**
- Suivre les évènements "**COVID19-Désinfec**" et en vérifier la prise compte par le conducteur. En cas de non-exécution de la tâche, le régulateur prend contact avec le conducteur pour avoir des informations et lui fait un rappel le cas échéant

A l'issue des contrôles effectués sur PASS, le régulateur doit renseigner un fichier "**traçabilité nettoyage**" sur One Drive, fichier qui sera signé par les conducteurs.

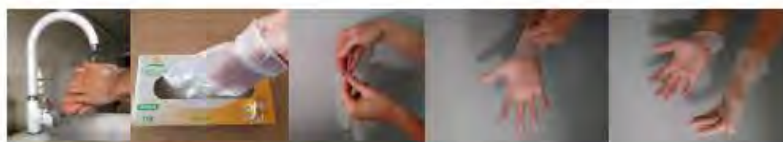


FICHE REFLEXE

SAMSI
La santé au travail

POSE ET RETRAIT DES GANTS

1. La pose



Hygiène des
mains

Retirer les gants
directement de la
boîte.

Enfiler les gants
un après l'autre en
les manipulant le
moins possibles

Bien les ajuster au
niveau des doigts et
des poignets

2. Conseils pour le port des gants

- Ne pas **stocker** les gants dans vos poches ou dans des endroits potentiellement souillés.
- Eviter **verniss** et **ongles longs**
- Ne pas se **ronger les ongles**
- Retirer les **bagues** et les **bijoux** qui fixent les germes et fragilisent les gants
- Eviter les **manches** qui peuvent venir contaminer les gants
- Choisir la **bonne taille** de gants pour le confort et l'efficacité du port
- Les gants doivent être **remplacés**:
 - S'ils sont abîmés;
 - S'ils sont contaminés par des liquides biologiques.

3. Conseils pour le retrait des gants



1-pincer le gant au niveau du poignet,
éviter de toucher la peau



2-Retirer le gant



3-Le garder au creux de la main gantée
ou le jeter



4-Glisser les doigts à l'intérieur du
2ème gant, éviter de toucher l'extérieur
du gant



5-Retirer le 2ème gant.



6-Une fois les gants ôtées, les jeter. Se
laver les mains



FICHE REFLEXE

SAMSI
La santé au travail

Coronavirus, Lavage des mains

La contamination du virus se fait par l'air mais aussi par le toucher, d'où l'importance de se laver les mains aussi souvent que vous pouvez afin de ne pas le propager !

LA PROPRETE AU BOUT DES DOIGTS EN 5 ETAPES



1) Se mouiller les mains :

- Privilégier l'eau à température ambiante afin d'éviter toute sécheresse cutanée due aux lavages à répétition.

2) Savonner :

- Utiliser du savon ; indispensable pour éliminer le virus sur les mains.
- Diminuer la flore bactérienne transitoire
- Prévenir la contamination

Pendant le savonnage, d'une durée de minimale de 30 secondes, ne pas oublier certaines zones.

Rappelez-vous...

Les germes se nichent particulièrement dans :

- les zones riches en plis (les plis de la paume de la main ...)
- Sous les ongles
- Sur l'extrémité des doigts
- Les pouces
- Entre les doigts de la main (espaces interdigitaux)

Restez informé sur notre site : <https://www.samsi-31.org> (Mises à jour quotidiennes)

SAMSI - 26, avenue Didier DAURAT 31400 TOULOUSE
☎ 05 62 15 02 00

1



FICHE REFLEXE

SAMSI
La santé au travail

ANNEXE 2

Certification NF 2019-2022

09/07/2021



Transport de voyageurs

<https://certification.afnor.org/fr/transport-de-voyageurs-136108191530>

Certificat

Certificate

Admission n°82211.1 du 4 mars 2019

AFNOR Certification certifie que l'activité de service des lignes listées ci-dessous de l'organisme

TPMR TOULOUSE

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

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

NF EN 13815 (Septembre 2002)
NF EN 15140 (juillet 2006)

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

(Service Transport à la demande : MOBUS)

Les caractéristiques certifiées essentielles sont les suivantes :

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

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



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

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

ANNEXE 4

Résultats trimestriels des enquêtes « clients mystères » en 2020

(Une page non cotée)

Date: 02/01/2020	Document:
Version : 8	Page : 3 sur 3

Mois d'enquête :	Résultats trimestre 1								Résultats trimestre 2								Résultats trimestre 3							
Nombre d'enquêtes :	30ERI	30EV							30ERI	30EV							30ERI	30EV						
	Observations								Observations								Observations							
	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% requis Tripartite	Ecart	NF : seuil d'inaccepte	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% requis Tripartite	Ecart	NF : seuil d'inaccepte	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% requis Tripartite	Ecart	NF : seuil d'inaccepte

CRITERES OBLIGATOIRES

O1	INFORMATION SUR L'OFFRE DE SERVICES	30	29	1	-	97%	95%	2%	80%	30	30	-	-	100%	95%	5%	80%	30	29	1	-	97%	95%	2%	80%
O2	INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT	22	21	1	8	95%	90%	5%	70%	29	29	-	1	100%	90%	10%	70%	27	26	1	3	96%	90%	6%	70%
O3	INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE PREVUE	5	5	-	-	100%	85%	15%	70%	1	1	-	-	100%	85%	15%	70%	1	1	-	-	100%	85%	15%	70%
O4	REGULARITE / PONCTUALITE	30	29	1	-	97%	90%	7%	75%	30	28	2	-	93%	90%	3%	75%	30	28	2	-	93%	90%	3%	75%
O5	ETAT ET PROPRETE DU MODULE DE TRANSPORT	30	30	-	-	100%	90%	10%	70%	30	30	-	-	100%	90%	10%	70%	29	29	-	1	100%	90%	10%	70%
O6	MODULE DE TRANSPORT ADAPTE AUX PMR	30	30	-	-	100%	95%	5%	80%	30	30	-	-	100%	95%	5%	80%	30	30	-	-	100%	95%	5%	80%
O7	IDENTIFICATION DE L'AGENT CONDUCTEUR	30	30	-	-	100%	95%	5%	75%	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%
O8	ACCUEIL ET ATTITUDE	30	30	-	1	100%	95%	5%	75%	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%
O9	TEMPS D'ATTENTE ET ACCESSIBILITE AU SERVICE TELEPHONIQUE	30	29	1	-	97%	90%	7%	75%	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%
O10	RESERVATION	28	28	-	2	100%	95%	5%	80%	30	30	-	-	100%	95%	5%	80%	29	29	-	1	100%	95%	5%	80%
O11	CONFORT DE CONDUITE	30	29	1	-	97%	95%	2%	75%	30	30	-	-	100%	95%	5%	75%	30	30	-	-	100%	95%	5%	75%

CRITERES SPECIFIQUES

S2	SECURITE DU VOYAGE	30	30	-	-	100%	100%	0%	95%	30	30	-	-	100%	100%	0%	95%	30	30	-	-	100%	100%	0%	95%
S3	QUALITE DE LA RELATION CLIENT	30	30	-	-	100%	90%	10%	80%	30	30	-	-	100%	90%	10%	80%	30	30	-	-	100%	90%	10%	80%

CRITERE COMPLEMENTAIRE

C1	GESTION DES RECLAMATIONS	195	186	9	-	95%	85%	10%		40	39	1	-	98%	85%	13%		85	69	16	-	81%	85%	-4%	
----	--------------------------	-----	-----	---	---	-----	-----	-----	--	----	----	---	---	-----	-----	-----	--	----	----	----	---	-----	-----	-----	--

Mois d'enquête :									Résultats trimestre 4								Résultats Annuel							
Nombre d'enquêtes :									30ERI	30EV							120ERI	120EV						
	Observations								Observations								Observations							
	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% requis Tripartite	Ecart	NF : seuil d'inaccepte	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% requis Tripartite	Ecart	NF : seuil d'inaccepte	Nbre	C	NC	NO	Taux conf	% requis Tripartite	Ecart	NF : seuil d'inaccepte

CRITERES OBLIGATOIRES

O1	INFORMATION SUR L'OFFRE DE SERVICES	30	30	-	-	100%	95%	5%	80%	120	118	2	-	98%	95%	3%	80%
O2	INFORMATION DANS LE MODULE DE TRANSPORT	26	24	2	4	92%	90%	2%	70%	104	100	4	16	96%	90%	6%	70%
O3	INFORMATION EN SITUATION PERTURBEE PREVUE	1	1	-	-	100%	85%	15%	70%	8	8	-	-	100%	85%	15%	70%
O4	REGULARITE / PONCTUALITE	30	29	1	-	97%	90%	7%	75%	120	114	6	-	95%	90%	5%	75%
O5	ETAT ET PROPRETE DU MODULE DE TRANSPORT	30	30	-	-	100%	90%	10%	70%	119	119	-	1	100%	90%	10%	70%
O6	MODULE DE TRANSPORT ADAPTE AUX PMR	30	30	-	-	100%	95%	5%	80%	120	120	-	-	100%	95%	5%	80%
O7	IDENTIFICATION DE L'AGENT CONDUCTEUR	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%	120	120	-	-	100%	90%	10%	75%
O8	ACCUEIL ET ATTITUDE	30	30	-	-	100%	90%	10%	75%	120	120	-	1	100%	90%	10%	75%
O9	TEMPS D'ATTENTE ET ACCESSIBILITE AU SERVICE TELEPHONIQUE	30	29	1	-	97%	90%	7%	75%	120	118	2	-	98%	90%	8%	75%
O10	RESERVATION	29	28	1	1	97%	95%	2%	80%	116	115	1	4	99%	95%	4%	80%
O11	CONFORT DE CONDUITE	30	30	-	-	100%	95%	5%	75%	120	119	1	-	99%	95%	4%	75%

CRITERES SPECIFIQUES

S2	SECURITE DU VOYAGE	30	30	-	-	100%	100%	0%	95%	120	120	-	-	100%	100%	0%	95%
S3	QUALITE DE LA RELATION CLIENT	30	30	-	-	100%	90%	10%	80%	120	120	-	-	100%	90%	10%	80%

CRITERE COMPLEMENTAIRE

C1	GESTION DES RECLAMATIONS	73	68	5	-	93%	85%	8%		393	362	31	-	92%	85%	7%	
----	--------------------------	----	----	---	---	-----	-----	----	--	-----	-----	----	---	-----	-----	----	--

C	Conforme
NC	Non-conforme
NO	Non observable

	Enquête Réservation Information Poopse
	Enquête Voyage Poopse
	Enquête Interne Mobibus

ANNEXE 5

Parc Mobibus au 31 décembre 2020 (3 pages, y compris celle-ci)

MOBIBUS PARC DES VEHICULES UTILISES PAR LE SERVICE (au 31 décembre 2020)

	Nbe	Pax	dont UFR	déc-16	km à augmenter	km à freiner
Parc au 31 déc. 2020	61	391	128	déc-17	12	25
				déc-18	7	6
				déc-19	5	9
				déc-20	2	7
					6	2

En bleu : les MASTER destinés au projet KMV

Statut	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	dont nbe d'UFR	Immatriculation	n° de copie conforme	1ère MeC	Norme Euro x	Km compteur à fin 2020
Tisséo Collectivités	8400	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-362-EL	55	14/08/2012	Euro 5	341449
Tisséo Collectivités	8401	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-236-EL	6	14/08/2012	Euro 5	361831
Tisséo Collectivités	8402	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CJ-012-EL	3	14/08/2012	Euro 5	354728
Tisséo Collectivités	8403	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-883-ZS	20	14/08/2012	Euro 5	338171
Tisséo Collectivités	8404	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-719-ZV	29	14/08/2012	Euro 5	382348
Tisséo Collectivités	8405	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-694-ZS	22	14/08/2012	Euro 5	365191
Tisséo Collectivités	8406	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-063-ZV	30	14/08/2012	Euro 5	347328
Tisséo Collectivités	8407	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-368-ZT	33	14/08/2012	Euro 5	305371
Tisséo Collectivités	8408	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CH-619-ZV	44	14/08/2012	Euro 5	363373
Tisséo Collectivités	8409	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-701-RR	28	12/10/2012	Euro 5	324378
Tisséo Collectivités	8410	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-814-RR	27	12/10/2012	Euro 5	366943
Tisséo Collectivités	8411	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CL-758-RR	52	12/10/2012	Euro 5	349115
Tisséo Collectivités	8412	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-483-FV	23	20/12/2012	Euro 5	311523
Tisséo Collectivités	8413	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-411-FV	45	20/12/2012	Euro 5	370873
Tisséo Collectivités	8414	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CN-201-FF	26	20/12/2012	Euro 5	298367

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Statut	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	dont nbe d'UFR	Immat	n° de copie conforme	1ère MeC	Norme Euro x	Km compteur à fin 2020
Tisséo Collectivités	8415	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 773 BS	9	07/01/2013	Euro 5	337113
Tisséo Collectivités	8416	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 606 BS	42	07/01/2013	Euro 5	346207
Tisséo Collectivités	8417	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 794 DT	53	07/01/2013	Euro 5	355010
Tisséo Collectivités	8418	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 517 BS	12	07/01/2013	Euro 5	340666
Tisséo Collectivités	8419	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 279 BS	21	07/01/2013	Euro 5	299984
Tisséo Collectivités	8420	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 141 BT	43	07/01/2013	Euro 5	304875
Tisséo Collectivités	8421	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 319 RE	5	01/02/2013	Euro 5	313067
Tisséo Collectivités	8423	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 736 RE	24	01/02/2013	Euro 5	320817
Tisséo Collectivités	8424	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CP 801 RE	51	01/02/2013	Euro 5	322558
Tisséo Collectivités	8425	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-834-RM	25	07/03/2013	Euro 5	339730
Tisséo Collectivités	8426	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-726-RN	7	07/03/2013	Euro 5	312006
Tisséo Collectivités	8427	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	8	3	CQ-898-RN	32	07/03/2013	Euro 5	298784
Tisséo Collectivités	8428	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-550-PN	15	04/09/2014	Euro 6	245010
Tisséo Collectivités	8429	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-589-PN	11	04/09/2014	Euro 6	277321
Tisséo Collectivités	8430	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DJ-612-PN	13	04/09/2014	Euro 6	257172
Tisséo Collectivités	8431	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-886-AT	1	07/11/2014	Euro 6	245559
Tisséo Collectivités	8432	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-957-AT	10	07/11/2014	Euro 6	276530
Tisséo Collectivités	8433	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-024-AV	2	07/11/2014	Euro 6	243266
Tisséo Collectivités	8434	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-073-AV	19	07/11/2014	Euro 6	276479
Tisséo Collectivités	8435	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-110-AV	8	07/11/2014	Euro 6	258824
Tisséo Collectivités	8436	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DL-154-AV	4	07/11/2014	Euro 6	276983
Tisséo Collectivités	8437	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DM-782-CG	14	10/12/2014	Euro 6	253955
Tisséo Collectivités	8438	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	7	2	DM-725-CG	48	10/12/2014	Euro 6	238676
Tisséo Collectivités	8439	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-693-RL	39	19/08/2016	Euro 6	147264
Tisséo Collectivités	8440	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-708-RL	54	19/08/2016	Euro 6	133732
Tisséo Collectivités	8441	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-734-RL	31	19/08/2016	Euro 6	130140
Tisséo Collectivités	8443	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-750-RL	41	19/08/2016	Euro 6	140172
Tisséo Collectivités	8444	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	4	1	EE-767-RL	40	19/08/2016	Euro 6	140836
Tisséo Collectivités	93723	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 110 WC	ex16	23/09/2011	Euro 5	185258
Tisséo Collectivités	93724	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 985 WB	ex37	23/09/2011	Euro 5	265523

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Statut	N° parc	Constructeur & carrossier	Modèle	Nbe de Pax	dont nbe d'UFR	Immat	n° de copie conforme	1ère MeC	Norme Euro x	Km compteur à fin 2020
Tisséo Collectivités	93727	RENAULT TECH	KANGOO	4	1	BT 084 WC	ex36	23/09/2011	Euro 5	236702
Tisséo Collectivités	93729	RENAULT	MEGANE	4	0	BV 380 PZ	38	02/11/2011	Euro 5	258569
Tisséo Collectivités	93731	RENAULT	MEGANE	4	0	BV 760 PY	17	02/11/2011	Euro 5	259285
!TPMR Toulouse	102323	RENAULT	MASTER	4	1	BX-691-YQ	46	28/10/2011	Euro 5	181869
!TPMR Toulouse	102325	RENAULT	MASTER	4	1	BX-940-AE	61	28/10/2011	Euro 5	200130
!TPMR Toulouse	102327	RENAULT	MASTER	4	1	BX-721-AE	62	28/10/2011	Euro 5	210924
!TPMR Toulouse	102328	RENAULT	MASTER	4	1	BX-544-AE	60	28/10/2011	Euro 5	197177
!TPMR Toulouse	1032274	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	6	3	FM-033-FH	58	11/12/2019	Euro 6	17266
!TPMR Toulouse	1032275	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	6	3	FM-044-MT	50	20/12/2019	Euro 6	16360
!TPMR Toulouse	1032276	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	6	3	FM-214-NE	18	24/12/2019	Euro 6	40276
!TPMR Toulouse	VPT002290	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-118-HP	63	28/10/2019	Euro 6	44098
!TPMR Toulouse	VPT002291	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-086-HP	57	24/09/2019	Euro 6	37027
!TPMR Toulouse	VPT002292	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-565-PW	68	02/10/2019	Euro 6	36616
!TPMR Toulouse	VPT002293	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FK-455-VR	64	14/10/2019	Euro 6	37609
!TPMR Toulouse	VPT002294	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FL-700-DV	66	28/10/2019	Euro 6	32702
!TPMR Toulouse	VPT002295	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FL-257-DV	67	28/10/2019	Euro 6	29195
!TPMR Toulouse	VPT002296	VW / GRUAU	CADDY	4	1	FL-909-DT	65	28/10/2019	Euro 6	33789
!LLD ALD	VPT002305	CITROEN / DURISOTTI	C4 CACTUS	4	0	FN-693-SQ	36	04/03/2020	Euro 6	22777
!LLD ALD	VPT002306	CITROEN / DURISOTTI	C4 CACTUS	4	0	FN-761-SQ	34	04/03/2020	Euro 6	16009
!LLD ALD	VPT002307	CITROEN / DURISOTTI	C4 CACTUS	4	0	FN-764-SQ	16	04/03/2020	Euro 6	13381
!LLD ALD	VPT002308	CITROEN / DURISOTTI	C4 CACTUS	4	0	FN-513-SQ	37	04/03/2020	Euro 6	13447

Annexe 6

Détail des sinistres enregistrés en 2020

Date Sinistre	Immat	Type de sinistre	Nature	Libellé Sinistre	% RC	Circonstance détaillée TD
28/11/2020	CH-063-ZV	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Assuré recule ou effectue un demi-tour
18/11/2020	CN-483-FV	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers ne respecte pas un marquage au sol
03/11/2020	EE-708-RL	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers recule ou effectue un demi-tour
26/10/2020	CJ-012-EL	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Assuré heurte tiers en stationnement régulier
15/10/2020	CQ-834-RM	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers change de file
07/10/2020	FK-086-HP	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers heurte assuré en stationnement régulier
24/09/2020	DJ-612-PN	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Assuré heurte tiers en stationnement régulier
12/08/2020	FK-118-HP	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers quitte stationnement/parking
16/07/2020	FM-033-FH	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers heurte assuré en stationnement régulier
15/06/2020	CP-794-DT	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Assuré heurte tiers en stationnement régulier
14/05/2020	EE-767-RL	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Assuré heurte tiers à l'arrière
11/03/2020	FK-565-PW	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Assuré heurte tiers en stationnement régulier
04/03/2020	CJ-236-EL	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Tiers prioritaire de droite
04/03/2020	CP-606-BS	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers heurte assuré à l'arrière
28/02/2020	CQ-898-RN	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers heurte assuré en stationnement régulier
14/02/2020	CP-141-BT	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers recule ou effectue un demi-tour
14/02/2020	FK-118-HP	Matériel	Collision	Matériel - Non Responsable	0	Tiers heurte assuré en stationnement régulier
31/01/2020	CJ-236-EL	Matériel	Collision	Matériel - Responsable	100	Assuré recule ou effectue un demi-tour
09/01/2020	CP-670-RE	Corporel	Collision	Corporel - Non Responsable	0	Tiers change de file

Annexe 7

Communes desservies par le TàD "Zones Blanches"

Tri alphabétique

	Communes	CUMUL origines	CUMUL destinations
Toulouse Métropole	AIGREFEUILLE	35	37
Toulouse Métropole	AUCAMVILLE	24	22
SICOVAL	AUZIELLE	7	9
SICOVAL	AYGUESVIVES	22	31
Toulouse Métropole	BALMA	611	398
Toulouse Métropole	BEAUPUY	1	1
Toulouse Métropole	BEAUZELLE	4	4
SICOVAL	BELBERAUD	5	5
Toulouse Métropole	BLAGNAC	-	1
Toulouse Métropole	BRUGUIERES	10	11
SICOVAL	CASTANET-TOLOSAN	31	22
Toulouse Métropole	CASTELGINEST	28	28
SITPRT	CASTELMAUROU	42	40
Toulouse Métropole	COLOMIERS	2	1
Toulouse Métropole	CORNEBARRIEU	1	1
SICOVAL	DEYME	17	17
SICOVAL	DONNEVILLE	1	1

Tri par cumul
origine / destination

	Communes	CUMUL origines	CUMUL destinations
Toulouse Métropole	MONTRABE	504	690
Toulouse Métropole	TOULOUSE	549	557
Toulouse Métropole	BALMA	611	398
Muretain Agglo	MURET	156	181
Toulouse Métropole	PIN-BALMA	146	135
SITPRT	SAINT-GENIES-BELLEVUE	97	111
SITPRT	ROUFFIAC-TOLOSAN	85	89
Muretain Agglo	EAUNES	88	78
Muretain Agglo	PINSAGUEL	70	78
Muretain Agglo	SAUBENS	62	62
SICOVAL	LABEGE	45	49
Muretain Agglo	ROQUETTES	44	40
SITPRT	CASTELMAUROU	42	40
Muretain Agglo	ROQUES	46	34
Toulouse Métropole	AIGREFEUILLE	35	37
SITPRT	LAPEYROUSE-FOSSAT	32	32
Toulouse Métropole	SAINT-ORENS-DE-GAMEVILLE	32	32

	Communes	CUMUL origines	CUMUL destinations
Muretain Agglo	EAUNES	88	78
SICOVAL	ESCALQUENS	7	7
Toulouse Métropole	FENOUILLET	12	-
Muretain Agglo	FONSORBES	-	2
SICOVAL	FOURQUEVAUX	4	4
Toulouse Métropole	L'UNION	24	23
Muretain Agglo	LABARTHE-SUR-LEZE	17	17
SICOVAL	LABASTIDE-BEAUVOIR	2	-
Muretain Agglo	LABASTIDETTE	33	14
SICOVAL	LABEGE	45	49
SITPRT	LAPEYROUSE-FOSSAT	32	32
Toulouse Métropole	LAUNAGUET	11	36
Muretain Agglo	LAVERNOSE-LACASSE	12	13
Muretain Agglo	LE FAUGA	23	22
Toulouse Métropole	MONDONVILLE	1	1
Toulouse Métropole	MONDOUZIL	7	7
Toulouse Métropole	MONS	9	9
SICOVAL	MONTBRUN-LAURAGAIS	2	2
SICOVAL	MONTGISCARD	19	19
SICOVAL	MONTLAUR	12	12
Toulouse Métropole	MONTRABE	504	690
Muretain Agglo	MURET	156	181
SICOVAL	PECHABOU	6	6
SITPRT	PECHBONNIEU	7	6
Toulouse Métropole	PIN-BALMA	146	135

	Communes	CUMUL origines	CUMUL destinations
Toulouse Métropole	SAINT-JEAN	31	29
Toulouse Métropole	CASTELGINEST	28	28
SICOVAL	AYGUESVIVES	22	31
SICOVAL	CASTANET-TOLOSAN	31	22
Muretain Agglo	LABASTIDETTE	33	14
Toulouse Métropole	LAUNAGUET	11	36
Toulouse Métropole	L'UNION	24	23
Toulouse Métropole	AUCAMVILLE	24	22
Muretain Agglo	LE FAUGA	23	22
SICOVAL	MONTGISCARD	19	19
SICOVAL	RAMONVILLE-SAINT-AGNE	17	19
SICOVAL	DEYME	17	17
Muretain Agglo	LABARTHE-SUR-LEZE	17	17
Muretain Agglo	SAINT-CLAR-DE-RIVIERE	17	17
Muretain Agglo	PORTET-SUR-GARONNE	16	15
Muretain Agglo	LAVERNOSE-LACASSE	12	13
SICOVAL	MONTLAUR	12	12
Toulouse Métropole	SAINT-JORY	11	11
Toulouse Métropole	BRUGUIERES	10	11
Toulouse Métropole	QUINT-FONSEGRIVES	10	11
Toulouse Métropole	MONS	9	9
Muretain Agglo	PINS-JUSTARET	10	7
SICOVAL	AUZIELLE	7	9
SICOVAL	ESCALQUENS	7	7
Toulouse Métropole	MONDOUZIL	7	7

	Communes	CUMUL origines	CUMUL destinations
Muretain Agglo	PINSAGUEL	70	78
Muretain Agglo	PINS-JUSTARET	10	7
SICOVAL	POMPERTUZAT	4	4
Muretain Agglo	PORTET-SUR-GARONNE	16	15
Toulouse Métropole	QUINT-FONSEGRIVES	10	11
SICOVAL	RAMONVILLE-SAINT-AGNE	17	19
Muretain Agglo	ROQUES	46	34
Muretain Agglo	ROQUETTES	44	40
SITPRT	ROUFFIAC-TOLOSAN	85	89
Muretain Agglo	SAINT-CLAR-DE-RIVIERE	17	17
SITPRT	SAINT-GENIES-BELLEVUE	97	111
Toulouse Métropole	SAINT-JEAN	31	29
Toulouse Métropole	SAINT-JORY	11	11
SITPRT	SAINT-LOUP-CAMMAS	4	4
Muretain Agglo	SAINT-LYS	-	6
Toulouse Métropole	SAINT-ORENS-DE-GAMEVILLE	32	32
Muretain Agglo	SAUBENS	62	62
Muretain Agglo	SEYSSES	4	5
Toulouse Métropole	TOULOUSE	549	557
Toulouse Métropole	VILLENEUVE-TOLOSANE	-	4

	Communes	CUMUL origines	CUMUL destinations
SITPRT	PECHBONNIEU	7	6
Toulouse Métropole	FENOUILLET	12	-
SICOVAL	PECHABOU	6	6
SICOVAL	BELBERAUD	5	5
Muretain Agglo	SEYSSES	4	5
Toulouse Métropole	BEAUZELLE	4	4
SICOVAL	FOURQUEVAUX	4	4
SICOVAL	POMPERTUZAT	4	4
SITPRT	SAINT-LOUP-CAMMAS	4	4
Muretain Agglo	SAINT-LYS	-	6
SICOVAL	MONTBRUN-LAURAGAIS	2	2
Toulouse Métropole	VILLENEUVE-TOLOSANE	-	4
Toulouse Métropole	COLOMIERS	2	1
Toulouse Métropole	BEAUPUY	1	1
Toulouse Métropole	CORNEBARRIEU	1	1
SICOVAL	DONNEVILLE	1	1
Muretain Agglo	FONSORBES	-	2
SICOVAL	LABASTIDE-BEAUVOIR	2	-
Toulouse Métropole	MONDONVILLE	1	1
Toulouse Métropole	BLAGNAC	-	1

Annexe 8

Liasse fiscale 2020

(29 pages non cotée, celle-ci non comprise)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

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 0 2 5				Néant ☐ *			
				Exercice N clos le, 31/12/2020			
				Brut 1		Amortissements, provisions 2	
						Net 3	
Capital souscrit non appelé (I) AA							
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB		AC		
		Frais de développement *	CX		CQ		
		Concessions, brevets et droits similaires	AF		AG		
		Fonds commercial (1)	AH		AI		
		Autres immobilisations incorporelles	AJ	8 600	AK	4 610	3 990
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL		AM		
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN		AO		
		Constructions	AP		AQ		
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR		AS		
		Autres immobilisations corporelles	AT	449 086	AU	156 355	292 731
		Immobilisations en cours	AV		AW		
		Avances et acomptes	AX		AY		
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS		CT		
		Autres participations	CU		CV		
		Créances rattachées à des participations	BB		BC		
		Autres titres immobilisés	BD		BE		
		Prêts	BF		BG		
		Autres immobilisations financières*	BH	8 720	BI		8 720
	TOTAL (II)			BJ	466 406	BK	160 964
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL		BM		
		En cours de production de biens	BN		BO		
		En cours de production de services	BP		BQ		
		Produits intermédiaires et finis	BR		BS		
		Marchandises	BT		BU		
	CRÉANCES	Avances et acomptes versés sur commandes	BV		BW		
		Clients et comptes rattachés (3)*	BX	309 547	BY		309 547
		Autres créances (3)	BZ	2 206 498	CA		2 206 498
	DIVERS	Capital souscrit et appelé, non versé	CB		CC		
		Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :	CD		CE		
		Disponibilités	CF	259	CG		259
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*	CH	20 635	CI		20 635	
	TOTAL (III)	CJ	2 536 939	CK		2 536 939	
	Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW					
	Primes de remboursement des obligations (V)	CM					
	Ecarts de conversion actif* (VI)	CN					
	TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)	CO	3 003 345				
Renvois : (1) Dont droit au bail :		(2) Part à moins d'un an des immobilisations financières nettes :	CP				
Clause de réserve de propriété :*	Immobilisations :		Stocks :		Créances :		

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

Accusé de réception en préfecture
 04153100986-2020-056210707-5-3D-DE 2 842 381
 Date de télétransmission : 13/07/2021
 Date de réception préfecture : 13/07/2021
 (3) Part à plus d'un an **CR** 131 726

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

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 303 779
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)		DI -3 839
	Subventions d'investissement		DJ
	Provisions réglementées *		DK 36 479
	TOTAL (I)		DL 377 120
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 55 914
	TOTAL (III)		DR 55 914
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles		DS
	Autres emprunts obligataires		DT
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)		DU
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)		DV
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours		DW
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés		DX 691 322
	Dettes fiscales et sociales		DY 664 875
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés		DZ
	Autres dettes		EA 1 053 150
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)		EB
TOTAL (IV)		EC 2 409 347	
Ecart de conversion passif* (V)		ED	
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)		EE 2 842 381	
RENVois	(1)	Écart de réévaluation incorporé au capital	1B
	(2)	{ Réserve spéciale de réévaluation (1959) Écart 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 2 409 347
(5)	Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP		EH

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

 Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
 Date de télétransmission : 13/07/2021
 Date de réception préfecture : 13/07/2021

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	4 729 823	FH		FI	4 729 823
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	4 729 823	FK		FL	4 729 823
	Production stockée*					FM	
	Production immobilisée*					FN	
	Subventions d'exploitation					FO	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)					FP	74 888
	Autres produits (1) (11)					FQ	17 340
	Total des produits d'exploitation (2) (I)						FR
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	1 918 825
	Impôts, taxes et versements assimilés*					FX	139 057
	Salaires et traitements*					FY	2 176 777
	Charges sociales (10)					FZ	469 491
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations { - dotations aux amortissements* - dotations aux provisions*				GA	76 815
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*				GB	
		Pour risques et charges : dotations aux provisions				GC	
	Autres charges (12)					GD	9 924
						GE	5 798
	Total des charges d'exploitation (4) (II)					GF	4 796 688
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)						GG	25 363
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée* (III)					GH	
	Perte supportée ou bénéfice transféré* (IV)					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	1 751
	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	1 751
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*					GQ	
	Intérêts et charges assimilées (6)					GR	1 748
	Différences négatives de change					GS	
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT	
	Total des charges financières (VI)					GU	1 748
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)						GV	4
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)						GW	25 367

Désignation de l'entreprise										TPMR TOULOUSE		Néant		*	
												Exercice N			
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion										HA	551			
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *										HB				
	Reprises sur provisions et transferts de charges										HC				
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)										HD	551			
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)										HE				
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *										HF				
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)										HG	29 757			
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)										HH	29 757			
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)												HI	-29 206		
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise										(IX)	HJ				
Impôts sur les bénéfices *										(X)	HK				
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)										HL	4 824 353				
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)										HM	4 828 192				
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)												HN	-3 839		
REVENUS	(1)	Dont produits nets partiels sur opérations à long terme										HO			
	(2) Dont	produits de locations immobilières										HY			
		produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)										IG			
	(3) Dont	- Crédit-bail mobilier *										HP			
		- Crédit-bail immobilier										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	0		
	(6)	Dont intérêts concernant les entreprises liées										IK	1 748		
	(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			
		Dont amortissements exceptionnel de 25% des constructions nouvelles (art. 39 quinquies D)										RD			
	(9)	Dont transferts de charges										A1	7 476		
	(10)	Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)										A2			
		(Dont montant des cotisations sociales obligatoires hors CSG-CRDS) A5													
	(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							
			Dont cotisations facultatives Madelin A7				Dont cotisations facultatives aux nouveaux plans d'épargne retraite		A8						
(7)	joindre en annexe) : Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le										Exercice N				
										Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels				
Cession d'immobilisation corporelle										581					
Dotations et reprises aux amortissement derogatoires										29 176					
Divers (carpa)											551				
(8)	Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :										Exercice N				
										Charges antérieures	Produits antérieurs				
										Accusé de réception en préfecture					
										031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE					
										Date de télétransmission : 13/07/2021					
										Date de réception préfecture : 13/07/2021					

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

(Ne pas reporter le montant des centimes)*

Désignation de l'entreprise TPMR TOULOUSE										Néant ☐ *		
CADRE A		IMMOBILISATIONS				Valeur brute des immobilisations au début de l'exercice 1		Augmentations				
								Consécutives à une réévaluation pratiquée au cours de l'exercice ou résultant d'une mise en équivalence 2		Acquisitions, créations, apports et virements de poste à poste 3		
INCOOP.	Frais d'établissement et de développement TOTAL I				CZ		D8		D9			
	Autres postes d'immobilisations incorporelles TOTAL II				KD	8 600	KE		KF	0		
CORPORELLES	Terrains				KG		KH		KI			
	Constructions	Sur sol propre	Dont Composants	L9		KJ		KK		KL		
		Sur sol d'autrui	Dont Composants	M1		KM		KN		KO		
		Installations générales, agencements et aménagements des constructions *		Dont Composants	M2		KP		KQ		KR	
	Autres immobilisations corporelles	Installations techniques, matériel et outillage industriels		Dont Composants	M3		KS		KT		KU	
		Installations générales, agencements, aménagements divers *				KV	20 420	KW		KX	0	
		Matériel de transport*				KY	373 502	KZ		LA	0	
		Matériel de bureau et mobilier informatique				LB	75 174	LC		LD	0	
		Emballages récupérables et divers *				LE		LF		LG		
	Immobilisations corporelles en cours				LH		LI		LJ			
	Avances et acomptes				LK		LL		LM			
	TOTAL III				LN	469 096	LO		LP	0		
	FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence				8G		8M		8T		
		Autres participations				8U		8V		8W		
Autres titres immobilisés				1P		1R		1S				
Prêts et autres immobilisations financières				1T	8 720	1U		1V	0			
TOTAL IV				LQ	8 720	LR		LS	0			
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)				ØG	486 416	ØH		ØJ	0			
CADRE B		IMMOBILISATIONS		Diminutions		Valeur brute des immobilisations à la fin de l'exercice 3		Réévaluation légale * ou évaluation par mise en équivalence 4				
				par virement de poste à poste 1				Valeur d'origine des immobilisations en fin d'exercice				
INCOOP.	Frais d'établissement et de développement TOTAL I		IN		CØ		DØ		D7			
	Autres postes d'immobilisations incorporelles TOTAL II		IO		LV		LW	8 600	IX			
CORPORELLES	Terrains		IP		LX		LY		LZ			
	Constructions	Sur sol propre	IQ		MA		MB		MC			
		Sur sol d'autrui	IR		MD		ME		MF			
		Inst. gales, agencts et am. des constructions	IS		MG		MH		MI			
	Installations techniques, matériel et outillage industriels		IT		MJ		MK		ML			
	Autres immobilisations corporelles	Inst. gales., agencts, aménagements divers	IU		MM		MN	20 420	MO			
		Matériel de transport	IV		MP		MQ	373 502	MR			
		Matériel de bureau et mobilier informatique, mobilier	IW		MS	20 009	MT	55 165	MU			
		Emballages récupérables et divers *	IX		MV		MW		MX			
		Immobilisations corporelles en cours		MY		MZ		NA		NB		
	Avances et acomptes		NC		ND		NE		NF			
	TOTAL III		IY		NG	20 009	NH	449 086	NI			
	FINANCIÈRES	Participations évaluées par mise en équivalence		IZ		ØU		M7		ØW		
		Autres participations		IØ		ØX		ØY		ØZ		
Autres titres immobilisés		I1		2B		2C		2D				
Prêts et autres immobilisations financières		I2		2E		2F		2G				
TOTAL IV		I3		NJ		NK		2H				
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III + IV)		I4		ØK	20 009	ØL	466 406	ØM				

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20220713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception en préfecture : 13/07/2021

Exercice N clos le : 31/12/2020

Les entreprises ayant pratiqué la **réévaluation légale** de leurs **immobilisations amortissables** (art. 238 bis J du CGI) doivent joindre ce tableau à leur déclaration jusqu'à (et y compris) l'exercice au cours duquel la provision spéciale (col. 6) devient nulle.

Désignation de l'entreprise : **TPMR TOULOUSE**Néant ☒ *

CADRE A	Détermination du montant des écarts (col. 1 – col. 2) (1)		Utilisation de la marge supplémentaire d’amortissement			Montant de la provision spéciale à la fin de l’exercice [(col. 1 – col. 2) – col. 5 (5)]
	Augmentation du montant brut des immobilisations 1	Augmentation du montant des amortissements 2	Au cours de l’exercice		Montant cumulé à la fin de l’exercice (4) 5	
			Montant des suppléments d’amortissement (2) 3	Fraction résiduelle correspondant aux éléments cédés (3) 4		
1 Concessions, brevets et droits similaires						
2 Fonds commercial						
3 Terrains						
4 Constructions						
5 Installations techniques mat. et out. industriels						
6 Autres immobilisations corporelles						
7 Immobilisations en cours						
8 Participations						
9 Autres titres immobilisés						
10 TOTAUX						

- (1) Les augmentations du montant brut et des amortissements à inscrire respectivement aux colonnes 1 et 2 sont celles qui ont été apportées au montant des immobilisations amortissables réévaluées dans les conditions définies à l'article 238 bis j du code général des impôts et figurant à l'actif de l'entreprise au début de l'exercice. Le montant des écarts est obtenu en soustrayant des montants portés colonne 1, ceux portés colonne 2.
- (2) Porter dans cette colonne le supplément de dotation de l'exercice aux comptes d'amortissement (compte de résultat) consécutif à la réévaluation.
- (3) Cette colonne ne concerne que les immobilisations réévaluées cédées au cours de l'exercice. Il convient d'y reporter, l'année de la cession de l'élément, le solde non utilisé de la marge supplémentaire d'amortissement.
- (4) Ce montant comprend :
a) le montant total des sommes portées aux colonnes 3 et 4 ;
b) le montant cumulé à la fin de l'exercice précédent, dans la mesure où ce montant correspond à des éléments figurant à l'actif de l'entreprise au début de l'exercice.
- (5) Le montant total de la provision spéciale en fin d'exercice est à reporter au passif du bilan (tableau n° 2051) à la ligne «Provisions réglementées».

CADRE B DÉFICITS REPORTABLES AU 31 DÉCEMBRE 1976 IMPUTÉS SUR LA PROVISION SPÉCIALE AU POINT DE VUE FISCAL

1 — FRACTION INCLUSE DANS LA PROVISION SPÉCIALE AU DÉBUT DE L'EXERCICE

2 — FRACTION RATTACHÉE AU RÉSULTAT DE L'EXERCICE..... –

3 — FRACTION INCLUSE DANS LA PROVISION SPÉCIALE EN FIN D'EXERCICE..... =

Le cadre B est servi par les seules entreprises qui ont imputé leurs déficits fiscalement reportables au 31 décembre sur la provision spéciale.

Il est rappelé que cette imputation est purement fiscale et ne modifie pas les montants de la provision spéciale figurant au bilan : de même, les entreprises en cause continuent à réintégrer chaque année dans leur résultat comptable le supplément d'amortissement consécutif à la réévaluation.

Ligne 2, inscrire la partie de ce déficit incluse chaque année dans les montants portés aux colonnes 3 et 4 du cadre A. Cette partie est obtenue en multipliant les montants portés aux colonnes 3 et 4 par une fraction dont les éléments sont fixés au moment de l'imputation, le numérateur étant le montant du déficit imputé et le dénominateur celui de la provision.

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

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

Désignation de l'entreprise TPMR TOULOUSE										Néant ☐ *					
CADRE A															
SITUATIONS ET MOUVEMENTS DE L'EXERCICE DES AMORTISSEMENTS TECHNIQUES (OU VENANT EN DIMINUTION DE L'ACTIF) *															
IMMOBILISATIONS AMORTISSABLES			Montant des amortissements au début de l'exercice		Augmentations : dotations de l'exercice		Diminutions : amortissements afférents aux éléments sortis de l'actif et reprises		Montant des amortissements à la fin de l'exercice						
Frais d'établissement et de développement TOTAL I			CY		EL		EM		EN						
Autres immobilisations incorporelles TOTAL II			PE	2 410	PF	2 200	PG		PH	4 610					
Terrains			PI		PJ		PK		PL						
Constructions	Sur sol propre		PM		PN		PO		PQ						
	Sur sol d'autrui		PR		PS		PT		PU						
	Inst. générales, agencements, aménagement des constructions		PV		PW		PX		PY						
Installations techniques, matériel et outillage industriels			PZ		QA		QB		QC						
Autres immobilisations	Inst. générales., agencements, aménagement divers		QD	10 595	QE	2 042	QF		QG	12 637					
	Matériel de transport		QH	31 396	QI	64 705	QJ		QK	96 101					
corporelles	Matériel de bureau et informatique, mobilier		QL	59 177	QM	7 868	QN	19 428	QO	47 617					
	Emballages récupérables et divers		QP		QR		QS		QT						
	TOTAL III		QU	101 169	QV	74 615	QW	19 428	QX	156 355					
TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)			ØN	103 578	ØP	76 815	ØQ	19 428	ØR	160 964					
CADRE B															
VENTILATION DES MOUVEMENTS AFFECTANT LA PROVISION POUR AMORTISSEMENTS DÉROGATOIRES															
Immobilisations amortissables		DOTATIONS						REPRISES			Mouvement net des amortissements à la fin de l'exercice				
		Colonne 1 Différentiel de durée et autres	Colonne 2 Mode dégressif		Colonne 3 Amortissement fiscal exceptionnel		Colonne 4 Différentiel de durée et autres		Colonne 5 Mode dégressif	Colonne 6 Amortissement fiscal exceptionnel					
Frais établissements TOTAL I		M9		N1		N2		N3		N4		N5		N6	
Autres immob. incorporelles TOTAL II		N7		N8		P6		P7		P8		P9		Q1	
Terrains		Q2		Q3		Q4		Q5		Q6		Q7		Q8	
Constructions	Sur sol propre	Q9		R1		R2		R3		R4		R5		R6	
	Sur sol d'autrui	R7		R8		R9		S1		S2		S3		S4	
Inst. techniques mat. et outillage		S5		S6		S7		S8		S9		T1		T2	
Inst. techniques mat. et outillage		T3		T4		T5		T6		T7		T8		T9	
Autres immobilisations corporelles	Inst. gales, agenc am. divers	U1		U2		U3		U4		U5		U6		U7	
	Matériel de transport	U8		U9	29 176	V1		V2		V3		V4		V5	29 176
	Mat. bureau et inform. mobilier	V6		V7		V8		V9		W1		W2		W3	
	Emballages récup. et divers	W4		W5		W6		W7		W8		W9		X1	
TOTAL III		X2		X3	29 176	X4		X5		X6		X7		X8	29 176
Frais d'acquisition de titres de participation TOTAL IV		NL						NM					NO		
Total général (I+II+III+IV)		NP		NQ	29 176	NR		NS		NT		NU		NV	29 176
Total général non ventilé (NP+NQ+NR)		NW	29 176		Total général non ventilé (NS+NT+NU)			NY	Total général non ventilé (NW-NY)			NZ	29 176		
CADRE C															
MOUVEMENTS DE L'EXERCICE AFFECTANT LES CHARGES RÉPARTIES SUR PLUSIEURS EXERCICES*				Montant net au début de l'exercice		Augmentations		Dotations de l'exercice aux amortissements		Montant net à la fin de l'exercice					
Frais d'émission d'emprunt à évaluer								Z9		Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE Date de télétransmission : 13/07/2021 Date de réception préfecture : 13/07/2021					
Primes de remboursement des obligations								SP		SR					

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

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

Désignation de l'entreprise TPMR TOULOUSE							Néant ☐ *		
Nature des provisions		Montant au début de l'exercice 1		AUGMENTATIONS : Dotations de l'exercice 2		DIMINUTIONS : Reprises de l'exercice 3		Montant à la fin de l'exercice 4	
Provisions réglementées	Provisions pour reconstitution des gisements miniers et pétroliers *	3T		TA		TB		TC	
	Provisions pour investissement (art. 237 bis A-II) *	3U		TD		TE		TF	
	Provisions pour hausse des prix (1) *	3V		TG		TH		TI	
	Amortissements dérogatoires	3X	7 303	TM	29 176	TN		TO	36 479
	Dont majorations exceptionnelles de 30 %	D3		D4		D5		D6	
	Provisions pour prêts d'installation (art. 39 quinquies H du CGI)	IJ		IK		IL		IM	
	Autres provisions réglementées (1)	3Y		TP		TQ		TR	
	TOTAL I	3Z	7 303	TS	29 176	TT		TU	36 479
Provisions pour risques et charges	Provisions pour litiges	4A		4B		4C		4D	
	Provisions pour garanties données aux clients	4E		4F		4G		4H	
	Provisions pour pertes sur marchés à terme	4J		4K		4L		4M	
	Provisions pour amendes et pénalités	4N		4P		4R		4S	
	Provisions pour pertes de change	4T		4U		4V		4W	
	Provisions pour pensions et obliga- tions similaires	4X	41 031	4Y	4 924	4Z		5A	45 955
	Provisions pour impôts (1)	5B		5C		5D		5E	
	Provisions pour renouvellement des immobilisations *	5F		5H		5J		5K	
	Provisions pour gros entretien et grandes révisions	EO		EP		EQ		ER	
	Provisions pour charges sociales et fiscales sur congés à payer *	5R		5S		5T		5U	
	Autres provisions pour risques et charges (1)	5V	72 371	5W	5 000	5X	67 412	5Y	9 959
	TOTAL II	5Z	113 402	TV	9 924	TW	67 412	TX	55 914
Provisions pour dépréciation	sur immobilisations { – incorporelles – corporelles – titres mis en équivalence – titres de participation – autres immobilisa- tions financières (1)*	6A		6B		6C		6D	
		6E		6F		6G		6H	
		Ø2		Ø3		Ø4		Ø5	
		9U		9V		9W		9X	
		Ø6		Ø7		Ø8		Ø9	
	Sur stocks et en cours	6N		6P		6R		6S	
	Sur comptes clients	6T		6U		6V		6W	
	Autres provisions pour dépréciation (1) *	6X		6Y		6Z		7A	
	TOTAL III	7B		TY		TZ		UA	
	TOTAL GÉNÉRAL (I + II + III)		7C	120 705	UB	39 100	UC	67 412	UD
Dont dotations et reprises { – d'exploitation – financières – exceptionnelles		UE	9 924	UF	67 412				
		UG		UH					
		UJ	29 176	UK					
Titres mis en équivalence : montant de la dépréciation à la clôture de l'exercice calculé selon les règles prévues à l'article 39-1-5° du C.G.I.								10	

(1) à détailler sur feuillet séparé selon l'année de constitution de la provision ou selon l'objet de la provision.

NOTA : Les charges à payer ne doivent pas être mentionnées sur ce tableau mais être ventilées sur l'état détaillé des charges à payer dont la production est prévue par l'article 38 II de l'annexe III au CGI.

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Désignation

1 / 1

TPMR TOULOUSE

[illegible]

Accusé de réception en préfecture	
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE	
Date de télétransmission : 13/07/2021	
Date de réception préfecture : 13/07/2021	

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

Désignation de l'entreprise : TPMR TOULOUSE										Néant ☐ *	
CADRE A		ÉTAT DES CRÉANCES			Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'un an 3		
DE L'ACTIF IMMOBILISÉ	Créances rattachées à des participations			UL		UM		UN			
	Prêts (1) (2)			UP		UR		US			
	Autres immobilisations financières			UT	8 720	UV	0	UW	8 720		
DE L'ACTIF CIRCULANT	Clients douteux ou litigieux			VA							
	Autres créances clients			UX	309 547		309 547				
	Créance représentative de titres (Provision pour dépréciation antérieurement constituée* ☐ U0)			ZI							
	Personnel et comptes rattachés			UY	1 405		1 405				
	Sécurité sociale et autres organismes sociaux			UZ	0		0				
	Etat et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices		VM							
		Taxe sur la valeur ajoutée		VB	151 476		151 476				
		Autres impôts, taxes et versements assimilés		VN	12 247		12 247				
		Divers		VP	12 415		12 415				
	Groupe et associés (2)			VC	2 024 019		1 892 294		131 726		
	Débiteurs divers (dont créances relatives à des opérations de pension de titres)			VR	4 936		4 936				
	Charges constatées d'avance			VS	20 635		20 635				
	TOTAUX				VT	2 545 400	VU	2 404 954	VV	140 446	
RENOIS	(1)	Montant des	– Prêts accordés en cours d'exercice	VD							
			– Remboursements obtenus en cours d'exercice	VE							
	(2)	Prêts et avances consentis aux associés (personnes physiques)			VF						
CADRE B		ÉTAT DES DETTES		Montant brut 1		A 1 an au plus 2		A plus d'1 an et 5 ans au plus 3		A plus de 5 ans 4	
Emprunts obligataires convertibles (1)				7Y							
Autres emprunts obligataires (1)				7Z							
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (1)	à 1 an maximum à l'origine			VG							
	à plus d'1 an à l'origine			VH							
Emprunts et dettes financières divers (1) (2)				8A							
Fournisseurs et comptes rattachés				8B	691 322		691 322				
Personnel et comptes rattachés				8C	300 743		300 743				
Sécurité sociale et autres organismes sociaux				8D	355 879		355 879				
État et autres collectivités publiques	Impôts sur les bénéfices		8E								
	Taxe sur la valeur ajoutée		VW	0		0					
Obligations cautionnées			VX								
	Autres impôts, taxes et assimilés		VQ	8 254		8 254					
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés				8J							
Groupe et associés (2)				VI	0		0				
Autres dettes (dont dettes relatives à des opérations de pension de titres)				8K	1 053 150		1 053 150				
Dette représentative de titres empruntés ou remis en garantie *				ZZ							
Produits constatés d'avance				8L							
TOTAUX				VY	2 409 347	VZ	2 409 347				
RENOIS	(1)	Emprunts souscrits en cours d'exercice		VJ		(2)	Montant des divers emprunts et dettes contractés auprès des associés personnes physiques		VL		
		Emprunts remboursés en cours d'exercice		VK		* Des explications concernant					

Accusé de réception en préfecture
 031-25810096-20210713-2021-0707-5-3D-DE 2032
 Date de télétransmission : 13/07/2021
 Date de réception préfecture : 13/07/2021

Désignation de l'entreprise : **TPMR TOULOUSE**Néant ☐Exercice N, clos le :
31/12/2020**I. RÉINTÉGRATIONS****BÉNÉFICE COMPTABLE DE L'EXERCICE**

Charges non admises en déduction du résultat fiscal	Rémunération du travail de l'exploitant ou des associés (entreprises à l'IR)					WB	0	
	Avantages personnels non déductibles* (sauf amortissements à porter ligne ci-dessous)	WD		Amortissements excédentaires (art. 39-4 du C.G.I.) et autres amortissements non déductibles	WE	XE	536	
	Autres charges et dépenses somptuaires (art. 39-4 du C.G.I.)	WF		Taxe sur les véhicules des sociétés (entreprises à l'IS)	WG		536	
	Fraction des loyers à réintégrer dans le cadre d'un crédit bail immobilier et de levée d'option	RA		(Part des loyers dispensée de réintégration (art. 239 sexies D)	RB		)	
	Provisions et charges à payer non déductibles (cf. tableau 2058-B, cadre III)	WI	4 419	Charges à payer liées à des états et territoires non coopératifs non déductibles (cf. 2067-BIS)	XX	XW	4 419	
	Amendes et pénalités	WJ		Charges financières (art. 39-1-3° et 212 bis) *	XZ		0	
	Réintégrations prévues à l'article 155 du CGI*					XY		
	Impôt sur les sociétés (cf. page 9 de la notice 2032)					I7		
Quote-part	Bénéfices réalisés par une société de personnes ou un GIE	WL		Résultats bénéficiaires visés à l'article 209 B du CGI	L7	K7		
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Moins-values nettes à long terme	{ – imposées au taux de 15 % ou de 19 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)					I8	
		{ – imposées au taux de 0 %					ZN	
	Fraction imposable des plus-values réalisées au cours d'exercices antérieurs*	{ – Plus-values nettes à court terme					WN	
		{ – Plus-values soumises au régime des fusions					WO	
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)							XR	
Réintégrations diverses à détailler sur feuillet séparé DONT *	Intérêts excédentaires (art. 39-1-3 et 212 du C.G.I.)	SU		Zones d'entreprises* (activité exonérée)	SW	WQ		
	Déficits étrangers antérieurement déduit par les PME (art. 209C)	SX		Quote-part de 12 % des plus-values à taux zéro	M8			
Réintégration des charges affectées aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage							Y1	
Résultat fiscal afférent à l'activité relevant du régime optionnel de taxation au tonnage							Y3	

II. DÉDUCTIONS**PERTE COMPTABLE DE L'EXERCICE**

Quote-part dans les pertes subies par une société de personnes ou un G.I.E. *						WT	
Provisions et charges à payer non déductibles, antérieurement taxées, et réintégréées dans les résultats comptables de l'exercice (cf. tableau 2058-B, cadre III)						WU	
Régimes d'imposition particuliers et impositions différées	Plus-values nettes à long terme	{ – imposées au taux de 15 % (12,8 % pour les entreprises soumises à l'impôt sur le revenu)				WV	
		{ – imposées au taux de 0 %				WH	
		{ – imposées au taux de 19%				WP	
		{ – imputées sur les moins-values nettes à long terme antérieures				WW	
		{ – imputées sur les déficits antérieurs				XB	
	Autres plus-values imposées au taux de 19 %					I6	
	Fraction des plus-values nettes à court terme de l'exercice dont l'imposition est différée*					WZ	
	Régime des sociétés mères et des filiales * (Quote-part des frais et charges restant imposable à déduire des produits nets de participation				2A	XA	
Produits de participations inéligibles au régime des sociétés mères déductibles à hauteur de 99 % (art. 223 B du CGI)						ZX	
Mesures d'incitation	Déduction autorisée au titre des investissements réalisés dans les collectivités d'Outre-mer*.					ZY	
	Majoration d'amortissement*					XD	
	Reprise d'entreprises en difficultés (44 septies)	K9		Entreprises nouvelles 44 sexies	L2		XF
	Zone franche urbaine -TE (44 octies, octies A)	ØV		Sociétés d'investissement immobilier cotée (art. 208C)	K3		
	Bassin urbain à dynamiser (art 44 sexdecies)	PP		Bassin d'emploi à redynamiser (44 duodecies)	IF		
Abattement sur le bénéfice et exonérations*				Zone de revitalisation rurale (art. 44 quinquies)	PC		
				Jeunes entreprises innovantes (44 sexies A)	L5		
Écarts de valeurs liquidatives sur OPCVM* (entreprises à l'IS)						XS	
Déductions diverses à détailler sur feuillet séparé	Dont déduction exceptionnelle (art. 39decies)	X9		Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies F)	YI		XG
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies A)	YA		Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies G)	YL		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies B)	YB		Dont déduct° exception. simulateur de conduite (art 39 decies E)	YH		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies C)	YC		Créance dégagée par le report en arrière de déficit	ZI		
	Dont déduction exceptionnelle pour investissement (art 39 decies D)	YD					
Déduction des produits affectés aux activités éligibles au régime de la taxation au tonnage						Y2	
				TOTAL II		XH	5 590
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables :				bénéfice (I moins II)			
				déficit (II moins I)			
Déficit de l'exercice reporté en arrière (entreprises à l'IS)*					ZL		
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (entreprises à l'IS)*						XL	
RÉSULTAT FISCAL BÉNÉFICE (ligne XN) ou DÉFICIT reportable en avant (ligne XO)					XN	XO	635

Accusé de réception en préfecture
081-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 19/07/2021

DÉTERMINATION DU RÉSULTAT DE LA SOCIÉTÉ
COMME SI ELLE ÉTAIT IMPOSÉE SÉPARÉMENT

(À souscrire par chaque société du groupe)

Dénomination de la société : TPMR TOULOUSE

N° SIRET : 49047138000025

Adresse du SIE où est déposée la déclaration de résultats : DGE

0006 rue Courtois
93505 PANTIN Cedex

Exercice du : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Néant ☐ *

I - RÉINTÉGRATIONS		Bénéfice comptable de l'exercice (report de la ligne WA du 2058 A)	E 1	
Réintégrations (report des lignes WD à Y3 du 2058 A)			E 2	4 955
Réintégrations des charges financières selon l'article 212 bis du CGI			E 9	0
Réintégration de 4% du produit des participations concernées par le taux réduit de la quote-part de frais et charges mentionnée en ligne 2A du tableau 2058A			Z 7	
		TOTAL I	E 3	4 955
II - DÉDUCTIONS		Perte comptable de l'exercice (report de la ligne WS du 2058 A)	E 4	3 839
Déductions (report des lignes WT, WU, WZ et XA à Y2 du tableau 2058 A)			E 5	1 751
Plus-values nettes à long terme	• imposées au taux de 19 %		E Y	
	• imposées au taux de 15 %		E 6	
	• imposées au taux de 0 %		E Z	
	• imputées sur les moins-values nettes à long terme		E 7	
	• imputées sur les déficits antérieurs		E 8	
	• autres plus-values imposées au taux de 19 % (art. 210 E, 210 F ⁽¹⁾ , 238 bis JA, 208 C et 219-IV du CGI)		I 9	
III - RÉSULTAT FISCAL		TOTAL II	F 1	5 590
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables	Bénéfice (I-II)	F 2	0	
	Déficit (II-I)	F 3		635
Déficit de l'exercice reporté en arrière *		F 4		
Déficits antérieurs imputés sur les résultats de l'exercice (à détailler au cadre I du tableau n° 2058 B bis) *		F 6		
Résultat fiscal	Bénéfice	F 8	0	
	Déficit	F 9		635

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice.

1) Le taux réduit d'impôt sur les sociétés s'applique aux cessions à titre onéreux réalisées à compter du 1er janvier 2012.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Désignation de l'entreprise TPMR TOULOUSE				Néant ☐ *	
I. SUIVI DES DÉFICITS					
Déficits restant à reporter au titre de l'exercice précédent (1)				K4	
Déficits transférés de plein droit (art. 209-II-2 du CGI)		K4bis	Nombre d'opérations sur l'exercice (2)		K4ter
Déficits imputés (total lignes XB et XL du tableau 2058-A)				K5	
Déficits reportables (différence K4+K4bis-K5)				K6	
Déficits de l'exercice (tableau 2058 A, ligne XO)				YJ	0
Total des déficits restant à reporter (somme K6 + YJ)				YK	
II. INDEMNITÉS POUR CONGÉS À PAYER, CHARGES SOCIALES ET FISCALES CORRESPONDANTES					
Montant déductible correspondant aux droits acquis par les salariés pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39-1. 1 ^e bis Al. 1 ^{er} du CGI, dotations de l'exercice				ZT	297 366
III. PROVISIONS ET CHARGES À PAYER, NON DÉDUCTIBLES POUR L'ASSIETTE DE L'IMPÔT					
(à détailler sur feuillet séparé)			Dotations de l'exercice		Reprises sur l'exercice
Indemnités pour congés à payer, charges sociales et fiscales correspondantes non déductibles pour les entreprises placées sous le régime de l'article 39-1. 1 ^e bis Al. 2 du CGI *			ZV		ZW
Provisions pour risques et charges *					
Provision pour charges de retraite			8X	4 419	8Y
			8Z		9A
			9B		9C
Provisions pour dépréciation *					
			9D		9E
			9F		9G
			9H		9J
Charges à payer					
			9K		9L
			9M		9N
			9P		9R
			9S		9T
TOTAUX (YN = ZV à 9S) et (YO = ZW à 9T) à reporter au tableau 2058-A :			YN	4 419	YO
			↓ ligne WI		↓ ligne WU

CONSÉQUENCES DE LA MÉTHODE PAR COMPOSANTS (art. 237 septies du CGI)

*	Montant au début de l'exercice		Imputations	Montant net à la fin de l'exercice
	L1			
Montant de la réintégration ou de la déduction				

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

(1) Cette case correspond au montant porté sur la ligne YK du tableau 2058 B déposé au titre de l'exercice précédent.

(2) Indiquer, sur un feuillet séparé, l'identification, opération par opération, du nom de la société (et son n° siren) dont proviennent les déficits et le montant du transfert.

RÉGIME FISCAL DES GROUPES DE SOCIÉTÉS
ÉTAT DE SUIVI DES DÉFICITS
ET AFFECTATION DES MOINS-VALUES À LONG TERME
COMME SI LA SOCIÉTÉ ÉTAIT IMPOSÉE SÉPARÉMENT

N° 2058 Bbis
2021

(À souscrire par chaque société du groupe)

Dénomination de la société intégrée ou du groupe : **TPMR TOULOUSE**

Adresse du SIE où est déposée la déclaration de résultats : **DGE**
0006 rue Courtois
93505 PANTIN Cedex

Exercice du : **01/01/2020** au : **31/12/2020**

Néant ☐ *

Rappel de la plus ou moins-value de l'exercice relevant du taux de 19%	
Rappel de la plus ou moins-value de l'exercice relevant du taux de 15 %	
Rappel de la plus ou moins-value de l'exercice relevant du taux de 0 %	
Gains nets d'ensemble retirés de la cession d'éléments d'actif exclus du régime des plus ou moins-values à long terme (art. 219 I a sexies-0 du CGI)	

I - SUIVI DES DÉFICITS *			
Déficits restant à reporter au titre de l'exercice précédent (1)			M5
Déficits transférés de plein droit (art. 209-II-2 du CGI) (			M5ter
Déficits imputés			J9
Déficits reportables			M6
Déficits nés au titre de l'exercice			H8
Total des déficits restant à reporter			H9

(1) Report de la ligne H9 du tableau 2058 Bbis déposé au titre de l'exercice précédent.

II - ÉLÉMENTS ASSUJETTIS AU RÉGIME FISCAL DES MOINS-VALUES À LONG TERME						
Origine		Moins-values		Imputations sur les plus-values à long terme à 19 % ou à 15 %	Imputations sur le résultat de l'exercice	Solde des moins-values à reporter col : 2 + 3 + 4 - 5 - 6
		À 19 % ou à 15 %	À 16,5 %			
1		2	3	4	5	6
Moins-values nettes N		0	(2) 0 (3) 0		0	0
Moins-values nettes à long terme subies au cours des 10 exercices antérieurs (montant restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N - 1		(2) (3)			
	N - 2		(2) (3)			
	N - 3		(2) (3)			
	N - 4		(2) (3)			
	N - 5		(2) (3)			
	N - 6		(2) (3)			
	N - 7		(2) (3)			
	N - 8		(2) (3)			
	N - 9		(2) (3)			
	N - 10		(2) (3)			

(1) L'article 219 I-a sexies-0 du CGI, admet sous conditions, l'imputation des moins-values antérieures sur cessions de certains titres exclus du régime du long terme pour la détermination des résultats des exercices clos à compter du 31 décembre 2006, dans certaines limites.

(2) Moins-values à long terme afférentes aux titres de SPI non cotées (article 219 I-a sexies-0 bis du CGI).

(3) Moins-values à long terme relevant de l'article 219 I-a sexies-0 du CGI.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice groupe n° 2058-not-sd et la notice 2032-sd.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Désignation de l'entreprise TPMR TOULOUSE										Néant ☐ *	
ORIGINES	Report à nouveau figurant au bilan de l'exercice antérieur à celui pour lequel la déclaration est établie		0C	101 356	AFFECTATIONS	Affectations aux réserves { - Réserve légale - Autres réserves		ZB			
	Résultat de l'exercice précédant celui pour lequel la déclaration est établie		0D	202 424		Dividendes		ZE			
	Prélèvements sur les réserves		0E			Autres répartitions		ZF			
						Report à nouveau (N.B. Le total I doit nécessairement être égal au total II)		ZG	303 779		
	TOTAL I		0F	303 779		TOTAL II		ZH	303 779		
RENSEIGNEMENTS DIVERS										Exercice N :	
ENGAGEMENTS	- Engagements de crédit-bail mobilier (Précisez le prix de revient des biens pris en crédit-bail)				J7			YQ			
	- Engagements de crédit-bail immobilier							YR			
	- Effets portés à l'escompte et non échus							YS			
DÉTAILS DES POSTES AUTRES ACHATS ET CHARGES EXTERNES	- Sous-traitance							YT	308 499		
	- Locations, charges locatives et de copropriété (dont montant des loyers des biens pris en location pour une durée > 6 mois)				J8	105 689		XQ	105 689		
	- Personnel extérieur à l'entreprise							YU	208 106		
	- Rémunérations d'intermédiaires et honoraires (hors rétrocessions)							SS	65 623		
	- Rétrocessions d'honoraires, commissions et courtages							YV			
	- Autres comptes (dont cotisations versées aux organisations syndicales et professionnelles)				ES			ST	1 230 909		
	Total du poste correspondant à la ligne FW du tableau n° 2052							ZJ	1 918 825		
	- Taxe professionnelle *, CFE, CVAE							YW	48 133		
	- Autres impôts, taxes et versements assimilés (dont taxe intérieure sur les produits pétroliers)				ZS			9Z	90 924		
	Total du compte correspondant à la ligne FX du tableau n° 2052							YX	139 057		
T.V.A.	- Montant de la T.V.A. collectée							YY	598 928		
	- Montant de la T.V.A. déductible comptabilisée au cours de l'exercice au titre des biens et services ne constituant pas des immobilisations							YZ	367 308		
DIVERS	- Montant brut des salaires *							0B	2 167 669		
	- Montant de la plus-value constatée en franchise d'impôt lors de la première option pour le régime simplifié d'imposition *							0S			
	- Taux d'intérêt le plus élevé servi aux associés à raison des sommes mises à la disposition de la société *							ZK	1,18 %		
	- Numéro du centre de gestion agréé *		XP		- Filiales et participations: (Liste au 2059-G prévu par art. 38 II de l'ann. III au CGI)			Si oui cocher 1 Sinon 0			
	- Aides perçues ayant donné droit à la réduction d'impôt prévue au 4 de l'article 238 bis du CGI pour l'entreprise donatrice							RG			
	- Montant de l'investissement reçu qui a donné lieu à amortissement exceptionnel chez l'entreprise investisseur dans le cadre de l'article 217octies							RH			
RÉGIME DE GROUPE *	Société : résultat comme si elle n'avait jamais été membre du groupe.		JA	-635	Plus-values à 15%	JK	0	Plus-values à 0%	JL	0	
					Plus-values à 19%	JM	0	Imputations	JC	0	
	Groupe : résultat d'ensemble.		JD		Plus-values à 15%	JN		Plus-values à 0%	JO		
					Plus-values à 19%	JP		Imputations	JF		
	Si vous relevez du régime de groupe : indiquer 1 si société mère, 2 si société filiale				JH	2	N° SIRET de la société mère du groupe		JJ	52147785100054	

(1) Ce cadre est destiné à faire apparaître l'origine et le montant des sommes distribuées ou mises en réserve au cours de l'exercice dont les résultats font l'objet de la déclaration. Il ne concerne donc pas, en principe, les résultats de cet exercice mais ceux des exercices antérieurs, qu'ils aient ou non déjà fait l'objet d'une précédente affectation.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032 (et dans la notice n° 2058-NOT pour le régime de groupe).

ÉTAT DES RECTIFICATIONS APPORTÉES AU RÉSULTAT
ET AUX PLUS ET MOINS-VALUES NETTES À LONG TERME
POUR LA DÉTERMINATION DU RÉSULTAT D'ENSEMBLE

(À souscrire par la société mère au titre du résultat d'ensemble et pour chaque société membre concernée par ces rectifications.
Une copie de l'état établi par la société mère pour la société concernée est jointe à la déclaration de résultat de cette dernière société)

Cocher la case si la déclaration souscrite concerne la société mère (Résultat d'ensemble) ☐

Néant ☐ *

Dénomination de la société intégrée ou du groupe : SAS TPMR TOULOUSE

Adresse du SIE où est déposée la déclaration de résultats : 0006 rue Courtois 93505 PANTIN Cedex

SIRET Société intégrée : 49047138000025

Exercice du : 01/01/2020 au : 31/12/2020

A - RÉSULTAT				Bénéfice et réintégrations		Déficit et déductions	
Résultat à prendre en compte pour la détermination du résultat d'ensemble	CA			CB		635	
Jetons de présence réintégrés pour la détermination du résultat d'ensemble (art. 223 B alinéa 4 du CGI)	CD						
Produits de participation n'ouvrant pas droit au régime mère-fille non retenus, à hauteur de 99% de leur montant, pour la détermination du résultat d'ensemble (art.223 B al. 3 du CGI)				CE			
Dotations complémentaires aux provisions pour dépréciation de créances ou pour risques non pris en compte pour la détermination du résultat d'ensemble et reprises correspondantes (art.223 B alinéa 3 du CGI)	CF			CG			
Abandons de créance et subventions directes et indirectes non retenus pour la détermination du résultat d'ensemble et reprises correspondantes (art. 223 B alinéa 5 du CGI dans sa version applicable aux exercices ouverts avant le 1er janvier 2019)	CH			CJ			
Déduction des investissements réalisés dans les DOM (art.217 undecies) pour des opérations intra-groupe	CL						
Résultat, plus et moins-values nettes soumises au taux de droit commun afférents à certaines cessions d'immobilisations et non retenus pour la détermination du résultat d'ensemble (art.223 F alinéa 1 du CGI)	CM			CN			
Dotations complémentaires aux provisions constituées sur des éléments d'actif ayant fait l'objet d'une cession relevant de l'article 223 F du CGI et reprises correspondantes	DU			DV			
Suppléments d'amortissements pratiqués par la société cessionnaire d'un bien amortissable à la suite d'une cession dont le résultat ou la plus ou moins-value n'a pas été retenu pour la détermination du résultat d'ensemble (art. 223 F alinéa 1 du CGI)	CP						
Résultat, plus et moins-values nettes soumises au taux de droit commun afférents à certaines cessions d'immobilisations qui n'ont pas été retenus pour la détermination du résultat d'ensemble (art. 223 F alinéa 3 du CGI) (1) (2)	CR			CS			
Quote-part de déficits relatifs aux suppléments d'amortissements provenant de la réévaluation d'immobilisations entre le 31-12-86 et la date d'entrée dans le groupe	CT						
Régularisation relative à la cession d'immobilisations réévaluées	CU						
Autres régularisations (à détailler)	CV			CW			
TOTAL	CX			CY		635	
BÉNÉFICE (CX - CY) ou DÉFICIT (CY - CX)	CZ			DA		635	

B - PLUS ET MOINS-VALUES NETTES À LONG TERME	Cessions d'immobilisations											
	Plus-values et réintégrations				Moins-values et déductions							
	Taux de 19 % (5)		Taux de 15 %		Taux de 0 % (4)		Taux de 19 % (5)		Taux de 15 %		Taux de 0 % (4)	
Plus et moins-values nettes à long terme retenues pour la détermination des plus et moins-values nettes d'ensemble	BT		B9		C1		A1		C2		C3	
Dotations complémentaires aux provisions constituées par une société du groupe et reprises correspondantes	BU		C4		C5		A2		C6		C7	
Résultat, plus et moins-values nettes soumises au taux de droit commun afférents à certaines cessions d'immobilisations et non retenus pour la détermination de la plus ou moins-value nette à long terme d'ensemble (1) (art. 223 F alinéa 1 du CGI)	BV		C8		C9		A3		DI		DO	
Résultat, plus et moins-values nettes soumises au taux de droit commun afférents à certaines cessions d'immobilisations qui n'ont pas été retenus pour la détermination de la plus ou moins-value nette à long terme d'ensemble (art. 223 F alinéa 2 du CGI)	BW		DQ		DY		A4		DZ		B8	
Dotations complémentaires aux provisions constituées sur des titres éligibles au régime des plus ou moins-values à long terme ayant fait l'objet d'une cession relevant de l'article 223 F du CGI et reprises correspondantes	BX		D1		D2		A5		D3		D4	
Régularisations relatives à la cession d'immobilisations réévaluées	BY		D5		D6		A6		D7		D8	
Autres régularisations (à détailler)	BZ		D9		EA		A7		EB		EC	
SOUS TOTAL	BS		ED		EE		A8		EF		EG	
TOTAL plus-values (BS - A8) ou moins-values (A8-BS) taux de 19 %	BR						A9					
TOTAL plus-values (ED - EF) ou moins-values (EF - ED) taux de 15 %			B7						B6			
TOTAL plus-values (3) (EE - EG) ou moins-values (EG - EE) taux de 0 %					B5						B4	

C - AUTRES PLUS-VALUES À 19 %		
Plus-values à 19 % (art. 210 E, 210 F(6), 238 bisJA, 208 C et 219-IV du CGI)	B3	

(1) A réintégrer ou à déduire en cas de cession mentionnée au troisième alinéa de l'article 223 F du CGI.

(2) Y compris les amortissements irrégulièrement différés en contravention avec les dispositions de l'article 39 B du CGI.

(3) Le taux de 19 % concerne les sociétés à prépondérance immobilière (SPI) cotées.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice.

**ÉTAT DES RECTIFICATIONS APPORTÉES AU RÉSULTAT ET AUX PLUS
ET MOINS-VALUES NETTES A LONG TERME POUR LA DÉTERMINATION
DU RÉSULTAT D'ENSEMBLE LORS DE LA SORTIE
DE LA FUSION OU DE LA SCISSION DE LA SOCIÉTÉ MEMBRE**

(À souscrire par la société mère au titre du résultat d'ensemble et pour chaque société membre concernée par ces rectifications.
Une copie de l'état établi par la société mère pour la société concernée sera jointe à la déclaration de résultat de cette dernière société)

Cocher la case si la déclaration souscrite concerne la société mère (Résultat d'ensemble) ☐

Néant ☒ *

Dénomination de la société intégrée ou du groupe : SAS TPMR TOULOUSE

Adresse du SIE où est déposée la déclaration de résultats :

SIRET Société intégrée : 49047138000025 0006 rue Courtois
93505 PANTIN Cedex

Exercice du : 01/01/2020 au : 31/12/2020

A - RÉSULTAT						Bénéfice et réintégrations		Déficit et déductions					
Plus et moins-values nettes à court terme à réintégrer lorsque la société sort du groupe						FA		FB					
Réintégrations des abandons de créances, subventions directes et indirectes, non pris en compte pour la détermination du résultat des exercices ouverts avant le 1er janvier 2019						FD		FE					
Provisions constituées sur des éléments d'actif ayant fait l'objet d'une cession relevant de l'article 223 F du CGI, à déduire lorsque la société sort du groupe								FZ					
Autres régularisations (à détailler)						FG		FH					
TOTAL						FK		FL					
BÉNÉFICE (2) FK - FL DÉFICIT FL - FK						FM		FN					
B - PLUS ET MOINS-VALUES NETTES À LONG TERME		Cessions d'immobilisations											
		Plus-values et réintégrations						Moins-values et déductions					
		Taux de 19 % (3)		Taux de 15 %		Taux de 0 % (1)		Taux de 19 % (3)		Taux de 15 %		Taux de 0 % (1)	
Plus et moins-values nettes à long terme à réintégrer lorsque la société sort du groupe		GB		F2		F3		GF		F4		F5	
Provisions constituées sur des titres éligibles au régime des plus ou moins-values à long terme ayant fait l'objet d'une cession relevant de l'art. 223 F du CGI, à déduire lorsque la société sort du groupe (2)						F6		GG		F7		F8	
Autres régularisations (à détailler)		GC		F9		G1		GH		G2		G3	
Sous total		GD		G4		G5		GI		G6		G7	
Total Plus-values (GD-GI) ou moins-values (GI-GD) Taux de 19 %		GE						GJ					
Total Plus-values (2) (G4-G6) ou moins-values (G6-G4) Taux de 15 %				E8						E6			
Total Plus-values (2) (G5-G7) ou moins-values (G7-G5) Taux de 0 %						E7						E5	

(1) Le taux de 0 % s'applique aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2007.

(2) Conformément à l'article 223 L-6 c et 223 L-6 e du CGI, la société absorbante ou bénéficiaire des apports peut réduire ou annuler les réintégrations de sortie en imputant sur ces sommes tout ou partie du déficit d'ensemble ou de la moins-value nette à long terme d'ensemble encore reportables à la date d'effet de la fusion ou de la scission.

(3) Le taux de 19 % concerne les sociétés à prépondérance immobilière cotées pour les exercices ouverts à compter du 31 décembre 2007.

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice.

31 décembre 2021 en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

**FICHE DE CALCUL DU PLAFONNEMENT DES RÉSULTATS
ET DES PLUS-VALUES NETTES À LONG TERME
POUR L'IMPUTATION DES DÉFICITS ET MOINS-VALUES
ANTÉRIEURS A L'ENTRÉE DANS LE GROUPE**

(À souscrire par chaque société du groupe)

Dénomination de la société : TPMR TOULOUSE

N° SIRET : 49047138000025

Adresse du SIE où est déposée la déclaration de résultats : DGE
0006 rue Courtois
93505 PANTIN Cedex

Exercice du : 01/01/2020 au : 31/12/2020

Néant ☐ *

Plafonnement des plus-values nettes à long terme d'imputation (Art. 223 I 4 du CGI)		19 % ⁽¹⁾	15 %	0 %
Plus ou moins-values nettes à long terme déterminées par l'entreprise	1	0	0	0
Plus-values à long terme résultant de certaines cessions et non retenues pour la détermination de la plus ou moins-value nette à long terme d'ensemble y compris les plus-values de transfert de titres de compte à compte dont le report d'imposition cesse du fait de la cession	2			
Plus-values à long terme provenant de cessions hors du groupe d'immobilisations non amortissables ayant fait l'objet d'un apport qui a bénéficié des dispositions de l'article 210 A du CGI à hauteur de la plus-value d'apport	3			
Moins-values à long terme résultant de cessions relevant de l'article 223 F du CGI	4			
Plus-values nettes à long terme utilisées pour l'imputation des déficits et moins-values nettes à long terme antérieurs : 1 - (2 + 3) + 4	5	0	0	0
Plafonnement du bénéfice d'imputation (Art. 223 I 4 du CGI)				
Résultat fiscal avant imputation des déficits reportables (Bénéfice : 2058 A ligne XI) (ou déficit : 2058 A ligne XJ)	6			-635
Abandons de créances et subventions directes et indirectes	7			
Plus-values à court terme et résultats provenant de certaines cessions et non retenues pour la détermination du résultat d'ensemble y compris les résultats de transfert de titres de compte à compte dont le report d'imposition cesse du fait de la cession	8			
Plus-values à court terme provenant de cessions hors du groupe d'immobilisations non amortissables ayant fait l'objet d'un apport qui a bénéficié des dispositions de l'article 210 A du CGI à hauteur de la plus-value d'apport	9			
Plus-values sur immobilisations amortissables dégagées lors d'un apport qui a bénéficié du régime de l'article 210 A du CGI et qui sont réintégrées par la société bénéficiaire de cet apport	10			
Réévaluations libres	11			
Pertes provenant de cessions relevant de l'article 223 F du CGI	12			
Bénéfice utilisé pour l'imputation des déficits antérieurs : 6 - (7 + 8 + 9 + 10 + 11) + 12	13			-635

(1) pour les cessions de titres de sociétés à prépondérance immobilière cotées, pour les exercices ouverts à compter du 01/01/2007

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice.

Accusé de réception en préfecture
08125310986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Désignation de l'entreprise : TPMR TOULOUSE						Néant ☐	
A - DÉTERMINATION DE LA VALEUR RÉSIDUELLE							
Nature et date d'acquisition des éléments cédés*		Valeur d'origine*	Valeur nette réévaluée*	Amortissements pratiqués en franchise d'impôt	Autres amortissements*	Valeur résiduelle	
①		②	③	④	⑤	⑥	
I. Immobilisations*	1	MATERIEL, MOBILIER BUREAU	20 009	20 009		0	
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						
B - PLUS-VALUES, MOINS-VALUES			Qualification fiscale des plus et moins-values réalisées*				
Prix de vente		Montant global de la plus-value ou de la moins-value	Court terme	Long terme			Plus-values taxables à 19 % (1)
⑦		⑧	⑨	⑩			
				19 %	15 % ou 12,8 %	0 %	⑪
I. Immobilisations*	1	0					
	2						
	3						
	4						
	5						
	6						
	7						
	8						
	9						
	10						
	11						
	12						
II - Autres éléments	13	Fraction résiduelle de la provision spéciale de réévaluation afférente aux éléments cédés	+				
	14	Amortissements irrégulièrement différés se rapportant aux éléments cédés	+				
	15	Amortissements afférents aux éléments cédés mais exclus des charges déductibles par une disposition légale	+				
	16	Amortissements non pratiqués en comptabilité et correspondant à la déduction fiscale pour investissement, définie par les lois de 1966, 1968 et 1975, effectivement utilisée	+				
	17	Provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme devenues sans objet au cours de l'exercice					
	18	Dotations de l'exercice aux comptes de provisions pour dépréciation des titres relevant du régime des plus ou moins-values à long terme					
	19	Divers (détail à donner sur une note annexe) *					
	CADRE A : plus ou moins-value nette à court terme (total algébrique des lignes 1 à 19 de la colonne) ⑨						
	CADRE B : plus ou moins-value nette à long terme (total algébrique des lignes 1 à 19 de la colonne) ⑩						
CADRE C : autres plus-values taxables à 19 % ⑪							

Accusé de réception en préfecture
031-255100986-20210713-20210707-5-3D-DE
(valeur ajoutée)
Mission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

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

(1) Ces plus-values sont imposables au taux de 19 % en application des articles 238 bis JA, 208 C et 210 E du CGI.

Désignation de l'entreprise : TPMR TOULOUSE					Néant ☒
A ÉLÉMENTS ASSUJETTIS AU RÉGIME FISCAL DES PLUS-VALUES À COURT TERME (à l'exclusion des plus-values de fusion dont l'imposition est prise en charge par les sociétés absorbantes) (cf. cadre B)					
Origine		Montant net des plus-values réalisées*	Montant antérieurement réintégré	Montant compris dans le résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
Plus-values réalisées au cours de l'exercice	Imposition répartie				
	sur 3 ans (entreprises à l'IR)				
	sur 10 ans				
	sur une durée différente (art 39 quaterdecies 1 ter et 1 quater CGI)				
	TOTAL 1				
Plus-values réalisées au cours des exercices antérieurs	Imposition répartie	Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant anté- rieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer
	sur 3 ans au titre de	N-1			
		N-2			
	Sur 10 ans ou sur une durée différente (art. 39 quaterdecies 1 ter et 1 quater du CGI) (à préciser) au titre de :	N-1			
		N-2			
		N-3			
		N-4			
		N-5			
		N-6			
		N-7			
		N-8			
	N-9				
TOTAL 2					
B PLUS-VALUES RÉINTÉGRÉES DANS LES RÉSULTATS DES SOCIÉTÉS BÉNÉFICIAIRES DES APPORTS Cette rubrique ne comprend pas les plus-values afférentes aux biens non amortissables ou taxées lors des opérations de fusion ou d'apport.					
☐ Plus-values de fusion, d'apport partiel ou de scission (personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)			☐ Plus-values d'apport à une société d'une activité professionnelle exercée à titre individuel (toutes sociétés)		
Origine des plus-values et date des fusions ou des apports	Montant net des plus-values réalisées à l'origine	Montant anté- rieurement réintégré	Montant rapporté au résultat de l'exercice	Montant restant à réintégrer	
TOTAL					

Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
 Date de transmission : 13/07/2021
 Date de réception préfecture : 13/07/2021

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

Désignation de l'entreprise : TPMR TOULOUSE

Néant



*

① Entreprises soumises à l'impôt sur les sociétés

② Entreprises soumises à l'impôt sur le revenu

Rappel de la plus ou moins-value de l'exercice relevant du taux de 15 % ① ou 12,8 % ② .

0

Gains nets retirés de la cession de titres de sociétés à prépondérance immobilières non cotées exclus du régime du long terme (art. 219 I a *sexies*-0 bis du CGI) ① *.Gains nets retirés de la cession de certains titres dont le prix de revient est supérieur à 22,8 M€ (art. 219 I a *sexies*-0 du CGI) ① *.**I - SUIVI DES MOINS-VALUES DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LE REVENU**

Origine ①	Moins-values à 12,8 % ②	Imputations sur les plus-values à long terme de l'exercice imposables à 12,8 % ③	Solde des moins-values à 12,8 % ④
Moins-values nettes N			
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1		
	N-2		
	N-3		
	N-4		
	N-5		
	N-6		
	N-7		
	N-8		
	N-9		
	N-10		

II - SUIVI DES MOINS-VALUES À LONG TERME DES ENTREPRISES SOUMISES À L'IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS *

Origine ①	Moins-values			Imputations sur les plus-values à long terme	Imputations sur le résultat de l'exercice ⑥	Solde des moins-values à reporter col ⑦ = ② + ③ + ④ - ⑤ - ⑥
	À 19 %, 16,5 % ⁽¹⁾ ou à 15 % ②	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a <i>sexies</i> -0 du CGI) ③	À 19% ou 15 % imputables sur le résultat de l'exercice (article 219 I a <i>sexies</i> -0 bis du CGI) ④	À 15 % Ou À 16,5 % ⁽¹⁾ ⑤		
Moins-values nettes N	0	0	0		0	0
Moins-values nettes à long terme subies au cours des dix exercices antérieurs (montants restant à déduire à la clôture du dernier exercice)	N-1					
	N-2					
	N-3					
	N-4					
	N-5					
	N-6					
	N-7					
	N-8					
	N-9					
	N-10					

(1) Les plus-values et les moins-values à long terme afférentes aux titres de SPI cotées imposables à l'impôt sur les sociétés relèvent du taux de 16,5 % (article 219 I a du CGI), pour les exercices ouverts à compter du 31 décembre 2007.

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

(personnes morales soumises à l'impôt sur les sociétés seulement)*

Désignation de l'entreprise : TPMR TOULOUSE					Néant ☒ *	
I	SITUATION DU COMPTE AFFECTÉ A L'ENREGISTREMENT DE LA RÉSERVE SPÉCIALE POUR L'EXERCICE N					
		Sous-comptes de la réserve spéciale des plus-values à long terme				
		taxées à 10 %	taxées à 15 %	taxées à 18 %	taxées à 19 %	taxées à 25 %
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice précédent (N – 1)	1					
Réserves figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'exercice	2					
TOTAL (lignes 1 et 2)	3					
Prélèvements opérés { – donnant lieu à complément d'impôt sur les sociétés – ne donnant pas lieu à complément d'impôt sur les sociétés	4					
	5					
TOTAL (lignes 4 et 5)	6					
Montant de la réserve spéciale à la clôture de l'exercice (ligne 3 – ligne 6)	7					
II	RÉSERVE SPÉCIALE DES PROVISIONS POUR FLUCTUATION DES COURS* (5^e, 6^e, 7^e alinéas de l'art. 39-1-5^e du CGI)					
montant de la réserve à l'ouverture de l'exercice ①	réserve figurant au bilan des sociétés absorbées au cours de l'année ②	montants prélevés sur la réserve		montant de la réserve à la clôture de l'exercice ⑤		
		donnant lieu à complément d'impôt ③	ne donnant pas lieu à complément d'impôt ④			

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

**DETERMINATION DES EFFECTIFS
ET DE LA VALEUR AJOUTÉE**

DGFIP N° 2059-E 2021

Désignation de l'entreprise : TPMR TOULOUSE															Néant ☐ *			
Exercice ouvert le : 01/01/2020 et clos le : 31/12/2020 Durée en nombre de mois															12			
DECLARATION DES EFFECTIFS																		
Effectifs moyens du personnel															YP	100		
Dont apprentis															YF			
Dont handicapés															YG	7		
Effectifs affectés à l'activité artisanale															RL			
CALCUL DE LA VALEUR AJOUTEE																		
I Chiffre d'affaires de référence CVAE																		
Ventes de produits fabriqués, prestations de services et marchandises															OA	4 729 823		
Redevances pour concessions, brevets, licences et assimilés															OK			
Plus-values de cession d'éléments d'immobilisations corporelles et incorporelles, si rattachées à une activité normale et courante															OL			
Refacturations de frais inscrites au compte de transfert de charges															OT	22 187		
TOTAL 1															OX	4 752 010		
II Autres produits à retenir pour le calcul de la valeur ajoutée																		
Autres produits de gestion courante (hors quote-parts de résultat sur opérations faites en commun)															OH	0		
Production immobilisée à hauteur des seules charges déductibles ayant concouru à sa formation															OE			
Subventions d'exploitation reçues															OF			
Variation positive des stocks															OD			
Transferts de charges déductibles de la valeur ajoutée															OI	2 629		
Rentrées sur créances amorties lorsqu'elles se rapportent au résultat d'exploitation															XT			
TOTAL 2															OM	2 629		
III Charges à retenir pour le calcul de la valeur ajoutée																		
Achats															ON	222 188		
Variation négative des stocks															OQ			
Services extérieurs, à l'exception des loyers et des redevances															OR	1 590 949		
Loyers et redevances, à l'exception de ceux afférents à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location-gérance ou de crédit-bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois.															OS	0		
Taxes déductibles de la valeur ajoutée															OZ			
Autres charges de gestion courante (hors quote-parts de résultat sur opérations faites en commun)															OW	5 798		
Charges déductibles de la valeur ajoutée afférente à la production immobilisée déclarée															OU			
Fraction déductible de la valeur ajoutée des dotations aux amortissements afférentes à des immobilisations corporelles mises à disposition dans le cadre d'une convention de location-gérance ou de crédit-bail ou encore d'une convention de location de plus de 6 mois															O9			
Moins-values de cession d'immobilisations corporelles et incorporelles si attachées à une activité normale et courante															OY			
TOTAL 3															OJ	1 818 935		
IV Valeur ajoutée produite																		
Calcul de la Valeur Ajoutée															TOTAL 1 + TOTAL 2 - TOTAL 3		OG	2 935 704
V Cotisation sur la valeur ajoutée des entreprises																		
Valeur ajoutée assujettie à la CVAE (à reporter sur le 1330-CVAE pour multi-établissements et sur les formulaires n° 1329-AC et 1329-DEF). Si la VA calculée est négative, il convient de reporter un montant égal à 0 au cadre C des formulaires n°s 1329-AC et 1329-DEF)															SA	2 935 704		
Cadre réservé au mono établissement au sens de la CVAE																		
Si vous êtes assujettis à la CVAE et un mono-établissement au sens de la CVAE (cf. notice de la déclaration n° 1330-CVAE-SD), veuillez compléter le cadre ci-dessous et la case SA, vous serez alors dispensé du dépôt de la déclaration n° 1330-CVAE-SD.																		
MONO ÉTABLISSEMENT au sens de la CVAE															EV			
Chiffre d'affaires de référence CVAE (report de la ligne OX, le cas échéant ajusté à 12 mois)															GX			
Effectifs au sens de la CVAE															EY			
Chiffre d'affaires du groupe économique (art. 223 A du CGI)															HX			
Période de référence															GY	0 1 / 0 1 / 2 0 2 0		
Date de cessation															HR	0 1 / 0 1 / 2 0 2 0		

Formulaire obligatoire
(article 38 de l'ann. III au CGI)

N° de dépôt

(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait
détenant directement au moins 10 % du capital de la société)1
1 (1)Néant ☐ *

EXERCICE CLOS LE

31/12/2020

N° SIRET

4 9 0 4 7 1 3 8 0 0 0 0 2 5

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE

TPMR TOULOUSE

ADRESSE (voie)

0133 Chemin du Sang de Serp

CODE POSTAL

31000

VILLE

TOULOUSE

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes morales de l'entreprise

P1

2

Nombre total de parts ou d'actions correspondantes

P3

3 700

Nombre total d'associés ou actionnaires personnes physiques de l'entreprise

P2

Nombre total de parts ou d'actions correspondantes

P4

I - CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES MORALES :

Forme juridique

SA

Dénomination

CFTI

N° SIREN (si société établie en France)

552028063

% de détention

99,70

Nb de parts ou actions

3 699

Adresse :

N°

3

Voie

ALLEE DE GRENELLE

Code Postal

92442

Commune

YSSI LES MOULINEAUX

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Nb de parts ou actions

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Nb de parts ou actions

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Nb de parts ou actions

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

II - CAPITAL DÉTENU PAR LES PERSONNES PHYSIQUES :

Titre (2)

Nom patronymique

Prénom(s)

Nom marital

% de détention

Nb de parts ou actions

Naissance :

Date

N° Département

Commune

Pays

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Titre (2)

Nom patronymique

Prénom(s)

Nom marital

% de détention

Nb de parts ou actions

Naissance :

Date

N° Département

Commune

Pays

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

(1) Lorsque le nombre d'associés excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numéroté
chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

(2) Indiquer : M pour Monsieur, MME pour Madame.

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Formulaire obligatoire
(art. 38 de l'ann. III au C.G.I.)(liste des personnes ou groupements de personnes de droit ou de fait
dont la société détient directement au moins 10 % du capital)

1
1

(1)

Néant ☒ *

N° de dépôt

EXERCICE CLOS LE 31/12/2020

N° SIRET

4 9 0 4 7 1 3 8 0 0 0 0 2 5

DÉNOMINATION DE L'ENTREPRISE

TPMR TOULOUSE

ADRESSE (voie)

0133 Chemin du Sang de Serp

CODE POSTAL

31000

VILLE

TOULOUSE

NOMBRE TOTAL DE FILIALES DÉTENUES PAR L'ENTREPRISE

P5

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Pays

Forme juridique

Dénomination

N° SIREN (si société établie en France)

% de détention

Adresse :

N°

Voie

Code Postal

Commune

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission 13/07/2021
Date de réception préfecture 13/07/2021

(1) Lorsque le nombre de filiales excède le nombre de lignes de l'imprimé, utiliser un ou plusieurs tableaux supplémentaires. Dans ce cas, il convient de numérotter chaque tableau en haut et à gauche de la case prévue à cet effet et de porter le nombre total de tableaux souscrits en bas à droite de cette même case.

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

IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS

N° 2065-SD
2021

Exercice ouvert le	01/01/2020	et clos le	31/12/2020	Régime simplifié d'imposition	
Déclaration souscrite pour le résultat d'ensemble du groupe				Régime Réel normal	X
Si PME innovantes, cocher la case					
Si option pour le régime optionnel de taxation au tonnage, art. 209-0 B (entreprises de transport maritime), cocher la case					

A IDENTIFICATION DE L'ENTREPRISE

Désignation de la société:		Adresse du siège social :	
TPMR TOULOUSE		0133 Chemin du Sang de Serp	
SIRET	4 9 0 4 7 1 3 8 0 0 0 0 2 5	31000 TOULOUSE	
Adresse du principal établissement:		Ancienne adresse en cas de changement:	
TOULOUSE			

REGIME FISCAL DES GROUPES

Date d'entrée dans le groupe de la société déclarante	01/01/2012
Pour les sociétés filiales, désignation, adresse du lieu d'imposition et n° d'identification de la société mère:	
SA TRANSDEV GROUP 0003 allée de Grenelle Immeuble Crystal / CS 20098 92442 ISSY LES MOULINEAUX	
SIRET	5 2 1 4 7 7 8 5 1 0 0 0 5 4

B ACTIVITE

Activités exercées	Autres transports routiers de voyageurs	Si vous avez changé d'activité, cochez la case	
--------------------	---	--	--

C RÉCAPITULATION DES ÉLÉMENTS D'IMPOSITION (cf.notice de la déclaration n°2065)

1 Résultat fiscal	Bénéfice imposable à 31%		Bénéfice imposable à 28%	0	Déficit	635
	Bénéfice imposable à 15%		Résultat net de cession, de concession ou de sous-concession, des brevets et droits de propriété industrielle assimilés au taux de 10%			

2 Plus-values

PV à long terme imposables à 19%		Autres PV imposables à 19%		PV à long terme imposables à 0%		PV à long terme imposables à 15%		PV exonérées art. 238quindecies	
----------------------------------	--	----------------------------	--	---------------------------------	--	----------------------------------	--	---------------------------------	--

3 Abattements et exonérations notamment entreprises nouvelles ou implantées en zones d'entreprises ou zones franches

Entreprises nouvelles art. 44 sexies		Jeunes entreprises innovantes		Zones franches urbaines Territoire entrepreneur, art 44 octies A	
Entreprises nouvelles art. 44 septies		Bassins urbains à dynamiser (BUD), art 44 sexdecies		Zones franches d'activités art. 44 quaterdecies	
Sociétés d'investissements immobiliers cotées		Zone de développement prioritaire, art. 44 sepdecies		Bénéfice ou déficit exonéré (indiquer + ou - selon le cas)	
				Plus-values exonérées relevant du taux à 15 %	

4 Option pour le crédit d'impôt outre-mer : Dans le secteur productif, art. 244 quater W

D IMPUTATIONS (cf.notice de la déclaration n°2065)
--

1. Au titre des revenus mobiliers de source française ou étrangère, ayant donné lieu à la délivrance d'un certificat de crédit d'impôt	
2. Au titre des revenus auxquels est attaché, en vertu d'une convention fiscale conclue avec un Etat étranger, un territoire ou une collectivité territoriale d'Outre-Mer, un crédit d'impôt représentatif de l'impôt de cet Etat, territoire ou collectivité.	

E CONTRIBUTION ANNUELLE SUR LES REVENUS LOCATIFS (cf.notice de la déclaration n°2065)

Recettes nettes soumises à la contribution 2,5%	
---	--

F ENTREPRISES SOUMISES OU DESIGNÉES AU DÉPÔT DE LA DECLARATION PAYS PAR PAYS CbC/DAC4

1 – Si entreprise soumise au dépôt de la déclaration pays par pays n°2258-SD (art. 223-I-1 *quinquies* C), cocher la case ☐

2 – Si vous êtes la société tête de groupe et que vous avez désigné une autre entité du groupe pour souscrire la déclaration n°2258-SD, indiquer le nom, adresse et numéro d'identification fiscale de l'entité désignée :

3 – Si vous êtes l'entreprise désignée au dépôt de la déclaration n°2258-SD par la société tête de groupe (art. 223 *quinquies* C-I-2), cocher la case ☐ dans ce cas, veuillez indiquer le nom, adresse et numéro d'identification fiscale de la société tête de groupe :

G COMPTABILITE INFORMATISEE

L'entreprise dispose-t-elle d'une comptabilité informatisée ?	OUI	Si oui, indication du logiciel utilisé :	CODA
---	-----	--	------

Nom et coordonnées du prestataire (ECF):	ECF	Viseur conventionné	Visa : CGA
du comptable :			
du conseil :			
du CGA ou du viseur conventionné :			
N° d'agrément :			

Accusé de réception en préfecture
031-253100988-20210713-20210707-S-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021
Tél :

Formulaire obligatoire (art. 223 du Code général des impôts)		IMPÔT SUR LES SOCIÉTÉS ANNEXE A LA DÉCLARATION N° 2065				N° 2065 bis-SD 2021	
TPMR TOULOUSE							
H RÉPARTITION DES PRODUITS DES ACTIONS ET PARTS SOCIALES, AINSI QUE DES REVENUS ASSIMILÉS DISTRIBUÉS							
Montant global brut des distributions ⁽¹⁾		Payées par la société elle-même		a	Payées par un établissement chargé du service des titres		b
Montant des distributions correspondant à des rémunérations ou avantages dont la société ne désigne pas le (les) bénéficiaire (s) ⁽²⁾					(c)		
Montant des prêts, avances ou acomptes consentis aux associés, actionnaires et porteurs de parts, soit directement, soit par personnes interposées					(d)		
Montant des distributions autres que celles visées en (a), (b), (c) et (d) ci-dessus ⁽³⁾					(e)		
					(f)		
					(g)		
					(h)		
Montant des revenus distribués éligibles à l'abattement de 40 % prévu au 2° du 3 de l'article 158 du CGI ⁽⁴⁾					(i)		
Montant des revenus distribués non éligibles à l'abattement de 40 % prévu au 2° du 3 de l'article 158 du CGI					(j)		
Montant des revenus répartis ⁽⁵⁾					Total (a à h)		
I RÉMUNÉRATIONS NETTES VERSÉES AUX MEMBRES DE CERTAINES SOCIÉTÉS (si ce cadre est insuffisant, joindre un état du même modèle)							
Nom, prénoms, domicile et qualité (art. 48-1 à 6 ann. III au CGI) : – SARL – tous les associés ; – SCA – associés gérants ; – SNC ou SCS – associés en nom ou commandités ; – SEP et sté de copropriétaires de navires – associés, gérants ou coparticipants.		Pour les S.A.R.L.		Sommes versées, au cours de la période retenue pour l'assiette de l'impôt sur les sociétés, à chaque associé, gérant ou non, désigné col. 1 à titre de traitements, émoluments, indemnités, remboursements forfaitaires de frais ou autres rémunérations de ses fonctions dans la société.			
		Nombre de parts sociales appartenant à chaque associé en toute propriété ou en usufruit 2	Année au cours de laquelle le versement a été effectué 3	Montant des sommes versées :			
				à titre de traitements émoluments et indemnités proprement dits 4	à titre de frais de représentation, de mission et de déplacement		à titre de frais professionnels autres que ceux visés dans les colonnes 5 et 6
1				Indemnités forfaitaires 5	Remboursements 6	Indemnités forfaitaires 7	Remboursements 8
J DIVERS							
* NOM ET ADRESSE DU PROPRIÉTAIRE DU FONDS (en cas de gérance libre)							
* ADRESSES DES AUTRES ÉTABLISSEMENTS (Si ce cadre est insuffisant, joindre un état du même modèle)							
K CADRE NE CONCERNANT QUE LES ENTREPRISES PLACÉES SOUS LE RÉGIME SIMPLIFIÉ D'IMPOSITION							
RÉMUNÉRATIONS				MOINS-VALUES A LONG TERME IMPOSEES A 15%			
Montant brut des salaires, abstraction faite des sommes comprises dans les DADS et versées aux apprentis sous contrat et aux handicapés ^(a)				MVLT restant à reporter à l'ouverture de l'exercice			
				MVLT imputée sur les PVLT de l'exercice			
Rétrocessions d'honoraires, de commissions et de courtages ^(b)				MVLT réalisée au cours de l'exercice			
				MVLT restant à reporter			

RELEVÉ DE FRAIS GÉNÉRAUX

ANNÉE _____ ou exercice

Désignation de l'entreprise TPMR TOULOUSEdu 01/01/2020Adresse 0133 Chemin du Sang de Serp 31000 TOULOUSEau 31/12/2020**A - FRAIS ALLOUÉS DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT AUX PERSONNES LES MIEUX RÉMUNÉRÉES : v. notice ①**

NOM, PRÉNOM ET EMPLOI OCCUPÉ					ADRESSE COMPLÈTE			
1	M TARPET	Responsable exploitation			3732 Chemin de Saint Pierre			
2	MME MIMOUNA	Chargé QSE			0027 Rue de la Catalogne			
3	M PAPIN	Agent d'exploitation			31830 Plaisance du Touch			
4	M KHELLAF	Conducteur			0020 Rue des Acacias			
5	M DANIEL	Agent de Planning			31140 Sant Alban			
6					0001 Rue Anna Politkovskaia			
7					31200 Toulouse			
8					0051 Avenue Paul Crampel			
9					31400 Toulouse			
10								

RÉMUNÉRATIONS DIRECTES OU INDIRECTES (dans l'ordre du tableau ci-dessus)					Frais de voyages et de déplacements (v. notice ⑥)	DÉPENSES ET CHARGES AFFÉRENTES		TOTAL DES COLONNES 5 à 8
Montant des rémunérations de toute nature (v. notice ②)	Montant des indemnités et allocations diverses (v. notice ③)	Valeur des avantages en nature (v. notice ④)	Montant des remboursements de dépenses à caractère personnel (v. notice ⑤)	TOTAL DES COLONNES 1 à 4		aux véhicules et autres biens (v. notice ⑦)	aux immeubles non affectés à l'exploitation (v. notice ⑧)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	40 766			40 766				40 766
2	36 604			36 604				36 604
3	35 459			35 459				35 459
4	33 673			33 673				33 673
5	31 815			31 815				31 815
6								
7								
8								
9								
10								
**	178 317			178 317				178 317

**** TOTAUX**

B - AUTRES FRAIS								10
Cadeaux de toute nature, à l'exception des objets conçus spécialement pour la publicité, et dont la valeur unitaire ne dépasse pas 65 € par bénéficiaire (toutes taxes comprises)								
Frais de réception, y compris les frais de restaurant et de spectacles, qui se rattachent à la gestion de l'entreprise et dont la charge lui incombe normalement								
Total								

C - ÉLÉMENTS DE RÉFÉRENCE (v. notice ①) :

Total des dépenses		Bénéfices imposables ⑨	
– de l'exercice (total col. 9 + total col. 10) ⑩	178 317	– de l'exercice ⑩	-635
– de l'exercice précédent ⑩	172 789	– de l'exercice précédent ⑩	214 226

Nom et qualité du signataire **M MORGANTI**
PRESIDENTÀ TOULOUSE, le 15/04/2021

Signature ,

 Accusé de réception en préfecture
 031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
 Date de télétransmission : 13/07/2021
 Date de réception préfecture : 13/07/2021

Les montants sont arrondis à l'unité la plus proche.

II - DEDUCTIONS DIVERSES

[illegible]

Annexe 9

**Rapport de gestion approuvé lors de l'assemblée générale ordinaire
d'approbation des comptes 2020 de TPMR Toulouse
(Trois pages non cotée, celle-ci non comprise)**

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

RAPPORT DE GESTION

Messieurs,

Nous vous avons réunis en Assemblée Générale des Associés afin de vous rendre compte de l'activité de votre Société au cours de l'exercice et soumettre à votre approbation les comptes arrêtés au 31 décembre 2020.

Nous vous demanderons également de vous prononcer sur le renouvellement du mandat du Président.

ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ EN 2020

Le chiffre d'affaires s'est établi à 4.730 K€ contre 6.186 K€ en 2019, en baisse de -23 %.

Le résultat d'exploitation s'élève à +25 K€ contre +230 K€ en 2019.

Le résultat exceptionnel ressort à -29 K€, lié à l'accroissement des amortissements dérogatoires.

Le résultat net est négatif à -4 K€.

FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

L'activité de l'entreprise a été fortement impactée par la crise sanitaire tout au long de l'année 2020. Pendant la période de confinement de mars à mai, la fréquentation a fortement chuté et l'offre de transport a été réduite de l'ordre de 60%. La reprise progressive de l'activité en mai et juin nous a amené à remettre progressivement à disposition 100% des moyens mais la fréquentation des voyageurs est restée inférieure au nominal d'avant crise. L'impact négatif s'est poursuivi au second semestre 2020 dans un contexte sanitaire toujours incertain qui s'est traduit par un nouveau confinement de la population à compter de novembre, une nouvelle dégradation de la fréquentation du réseau ainsi qu'une adaptation de l'offre mise à disposition.

Dans ce contexte, le chiffre d'affaires de la société a diminué de 1,5 M€. Cependant, les efforts d'économies et d'adaptation réalisés par la société, les mesures de soutien de l'Etat dont elle a pu bénéficier ainsi que les versements accordés par nos clients pour mitiger la réduction d'activité ont permis d'atténuer son impact dans les comptes, sur sa trésorerie ainsi que sa continuité d'exploitation.

EVENEMENTS INTERVENUS DEPUIS LA CLOTURE DE L'EXERCICE

Cette baisse d'activité exceptionnelle liée aux périodes de confinement et de couvre-feu ainsi que les perspectives d'une crise sanitaire affectant encore pour une période incertaine l'année 2021 ne remettent pas en cause l'hypothèse d'arrêt des comptes pour l'exercice clos au 31 décembre 2020 selon le principe de la continuité d'exploitation. Cette hypothèse résulte de l'analyse d'un scénario central dans lequel les ajustements de rémunération des services se font sur une base équilibrée avec les autorités organisatrices de transport et que leur règlement n'est pas suspendu durant la crise sanitaire, que l'Etat continue à accompagner les entreprises au travers de mesures de soutien significatives (activité partielle, report de paiement des cotisations sociales et fiscales, ...) et compte tenu de la pratique courante des actionnaires de ne pas exiger le remboursement de leurs avances dans les 12 mois suivant la décision approuvant les comptes de l'exercice. Enfin, la société a montré en 2020 sa capacité à s'adapter à la crise.

Un avenant portant sur le bilan financier 2020 de la crise sanitaire, sur une estimation de son impact sur l'année 2021, ainsi que sur une modification d'offre a été signé courant mars 2021.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

PERSPECTIVES 2021

Dans le contexte perturbé par la crise sanitaire liée au covid-19, l'activité sur 2021 se poursuit.

INTEGRATION FISCALE

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

PARTICIPATION DES SALAIRES AU CAPITAL DE LA SOCIETE

Conformément aux dispositions de l'article L 225-102 du Code de Commerce, nous vous précisons que les salariés ne possèdent aucune action de la Société au 31 décembre 2020.

ACTIVITES EN MATIERE DE RECHERCHE ET DE DEVELOPPEMENT

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

DELAIS DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS ET DES CLIENTS

Conformément aux dispositions de l'article D.441 - 6 du code de commerce, nous vous précisons les informations relatives aux délais de paiement des fournisseurs et des clients

Article D.441 L-1° : Factures reçues non régliées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu							Article D.441 L-2° : Factures émises non régliées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu					
0 jour (Indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)		0 jour (Indicatif)	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et plus)
(A) Tranches de retard de paiement												
Nombre de factures concernées					16							
Montant total (TTC) des factures concernées	416 264,44	14 881,15	339,91	0,00	97 831,97	113 053,03	46 305,65	0,00	0,00	0,00	3 716,43	3 716,43
Pourcentage du montant total (TTC) des achats de l'exercice		0,59%	0,01%	0,00%	3,91%	4,52%						
Pourcentage du chiffre d'affaire (TTC) de l'exercice								0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,05%
(B) Factures exclues de (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées												
Nombre de factures												
Montant total (TTC) des factures exclues												
(C) Délai de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L441-6 ou article L443-1 du code de corr												
Délai de paiement utilisé pour le calcul des retards de paiement												

DEPENSES NON DEDUCTIBLES FISCALEMENT

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

RESULTATS DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

Néant

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

PROPOSITION DE RÉSOLUTIONS

Nous vous proposons d'affecter la perte de l'exercice clos le 31 décembre 2020 s'élevant à -3.839,15 euros de la façon suivante :

- Perte de l'exercice 2020	-3.839,15 Euros
- Report à nouveau	303.779,28 Euros
Soit un total de.....	299.940,13 Euros

qui sera affecté de la manière suivante :

- Report à nouveau	299.940,13 Euros
Total	299.940,13 Euros

Conformément aux dispositions légales, nous vous rappelons l'évolution du dividende des trois exercices précédents comparés à celui de l'exercice 2020 :

	2017	2018	2019	2020
Nombre d'actions	3 700,00	3 700,00	3 700,00	3 700,00
Dividende net unitaire	13,00 €	8,00 €	0,00 €	0,00 €
Montant total distribué	48 100,00 €	29 600,00 €	0,00 €	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.

RENOUVELLEMENT DE MANDAT DU PRESIDENT

Le mandat de Monsieur Pascal MORGANTI, Président, venant à échéance avec la présente assemblée, nous vous proposons de le renouveler pour une période de trois années qui prendra fin à l'issue des décisions de l'Associé Unique appelées à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2023.

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

Fait à Toulouse,
Le 19.05.2021

Le Président

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE Date de télétransmission : 13/07/2021 Date de réception préfecture : 13/07/2021
--

Annexe 10

Attestation URSAFF

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

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

CODE DE SÉCURITÉ

I18B76XGU71CHPL

La vérification de l'authenticité et de la validité de ce document s'effectue sur www.urssaf.fr

SAS TPMR TOULOUSE
133 CHE DU SANG DE SERP
31200 TOULOUSE

En votre qualité d'employeur, la présente attestation de fourniture des déclarations et de paiement des cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS, vous est délivrée :

- pour un effectif de 88 salariés,
- pour une masse salariale de 201386 euros,
- au titre du mois de décembre 2020,
- et au titre du (des) établissement(s) suivant(s) :

ÉTABLISSEMENTS CONCERNÉS

NUMÉRO SIRET

133 CHE DU SANG DE SERP

31200 TOULOUSE

49047138000025

ATTESTATION DE L'UNION DE RECouvreMENT

La présente attestation ne préjuge pas de l'exactitude des bases sur lesquelles elle a été établie et ne vaut pas renonciation au recouvrement des éventuelles créances contestées.

Le Directeur soussigné certifie qu'au titre du (des) établissement(s) ci-dessus désigné(s), l'entreprise est à jour de ses obligations en matière de cotisations de Sécurité sociale et d'allocations familiales, de contributions d'assurance chômage et de cotisations AGS* à la date du 31/12/2020.

** Cette attestation concerne les contributions d'assurance chômage et cotisations AGS dues au titre des rémunérations versées à compter du 1er janvier 2011. Pour les périodes antérieures à cette date, il convient de se rapprocher de Pôle Emploi.*

Fait à : TOULOUSE
le : 15/01/2021

Le Directeur
ou son délégataire



Jean DOKHELAR

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Annexe 11

Attestation assurance

(une page non cotée, non comprise celle-ci)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021



ATTESTATION D'ASSURANCE

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

TPMR TOULOUSE
133 rue du Sang de Serp
31200 TOULOUSE

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

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

RESPONSABILITE CIVILE EXPLOITATION

Tous dommages corporels, matériels et
immatériels confondus :

10 000 000 Euros par sinistre

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

Tous dommages corporels, matériels et
immatériels confondus :

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

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

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

Cette attestation est émise en référence à l'exercice de souscription courant du 1^{er} Juillet 2020 au 30 Juin 2021 à 24 Heures.

Fait à Paris, le 26 juin 2020

HC

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

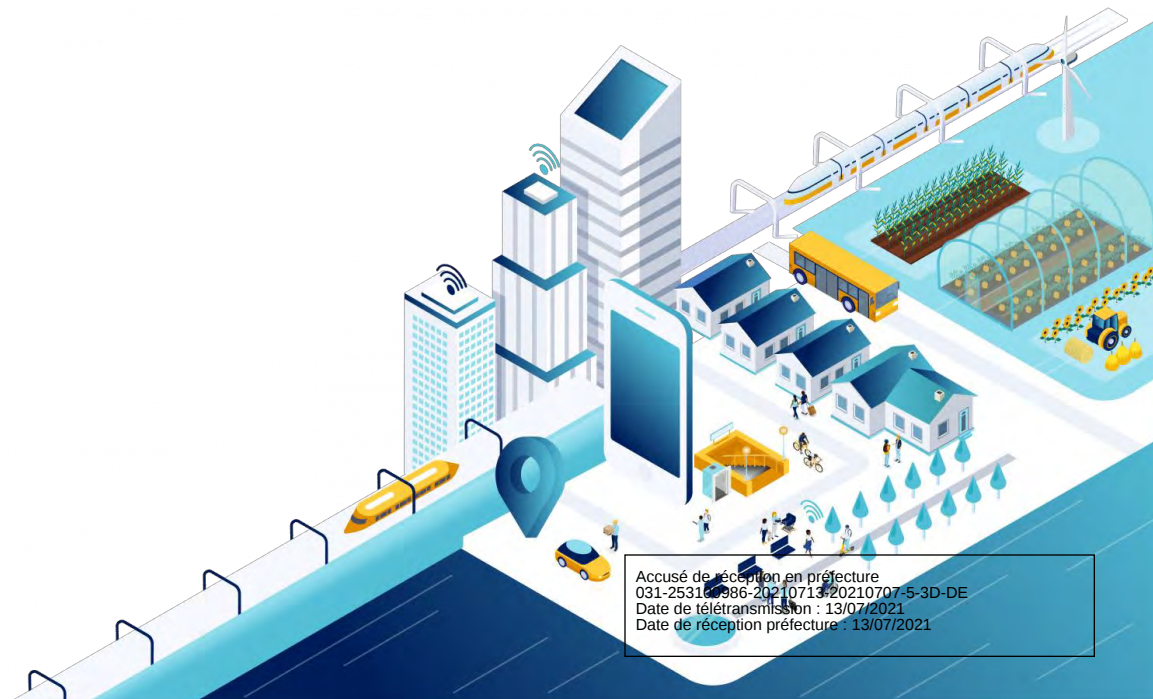
ANNEXE 3

**Enquête qualitative KISIO réalisée en novembre et décembre 2020
(42 pages, celle-ci non-comprise, cotées)**



ENQUÊTE DE SATISFACTION DES CLIENTS MOBIBUS

Année 2020



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

#Sommaire

#1- Contexte et méthodologie	p.3
#2- Synthèse	p.6
#3- Caractéristiques de la clientèle interrogée	p.8
#4- Les différentes contributions à la satisfaction	p.12
<i>#4.1- La méthodologie</i>	p.13
<i>#4.2- Satisfaction spontanée et satisfaction calculée</i>	p.14
<i>#4.3- Net Promoter Score (NPS)</i>	p.17
<i>#4.4- Customer Effort Score (CES)</i>	p.18
<i>#4.5- Rapport qualité/prix du service Mobibus</i>	p.21
<i>#4.6- Mobibus et le reste du réseau Tisséo</i>	p.22
<i># 4.7- Les services complémentaires : Le lien</i>	p.23
<i>#4.8- La réservation du service</i>	p.24
<i>#4.9- Le trajet à bord de Mobibus</i>	p.29
<i>#4.10- La gestion de la crise sanitaire</i>	p.31
#5- Analyses complémentaires	p.33
#6- Ce qu'en disent les clients	p.37
#7- Conclusion	p.40

Accusé de réception en préfecture
031-25310040-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

#1- Contexte et méthodologie



Accusé de réception en préfecture
031-253100386-20210713-2021-0707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

1- Contexte et méthodologie

1.1-Contexte & Méthodologie de l'enquête

- Tisséo Collectivités souhaite mesurer de manière régulière et objective la satisfaction des utilisateurs du service de transport à la demande PMR Mobibus

Les objectifs

- ☐ Mieux connaître la clientèle du réseau
- ☐ Mesurer la satisfaction des clients et leurs attentes
- ☐ Suivre les évolutions dans le temps
- ☐ Identifier les points forts et les points de fragilité

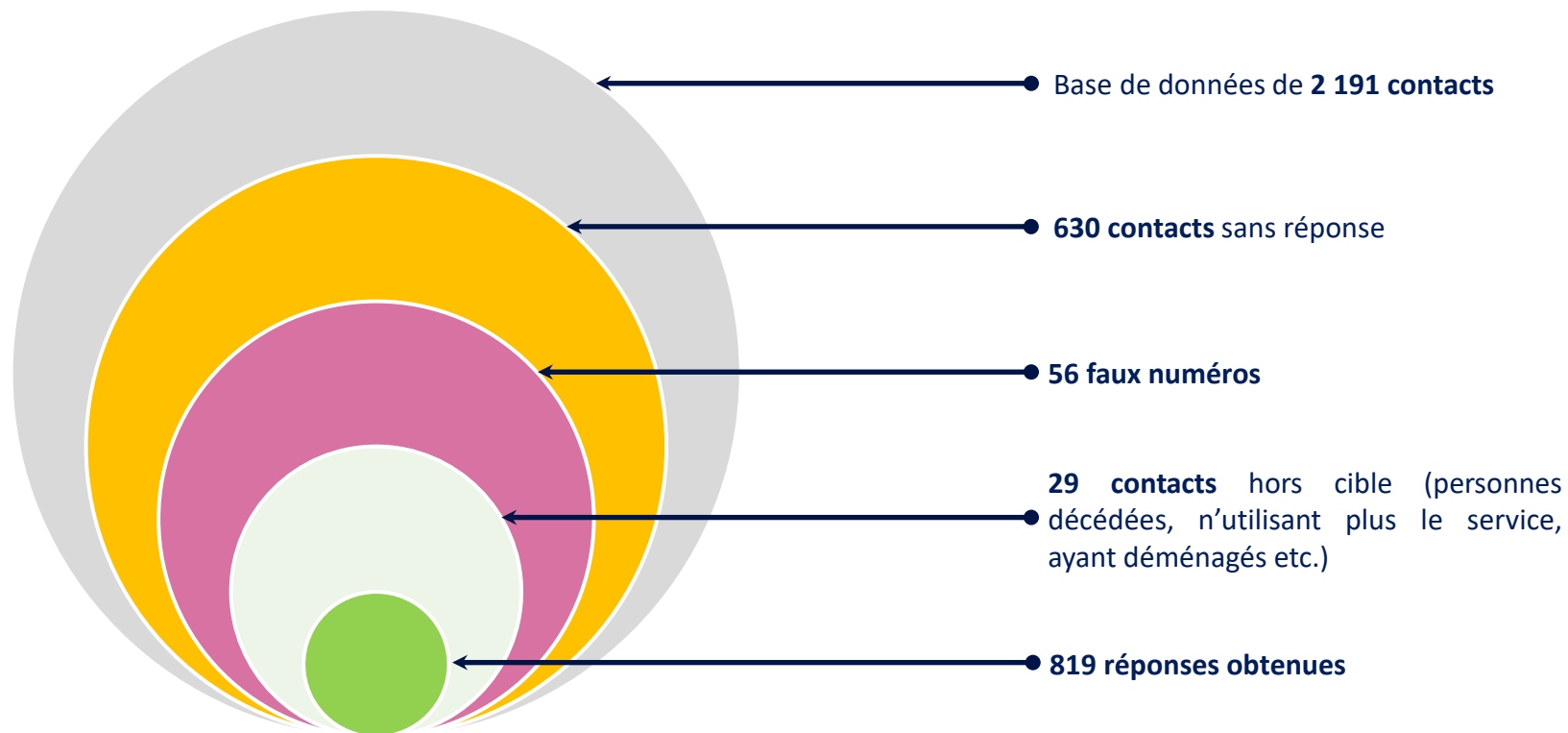
Méthodologie de l'enquête :

- Enquête téléphonique réalisée du 23 novembre au 18 décembre 2020
- Le questionnaire a été entièrement administré par les téléopérateurs
- Mobilisation de cinq téléconseillers et d'un superviseur
- Sur la base des 2 205 contacts fournis par Tisséo, 2 191 contacts ont été exploités (suppression doublons, contacts inexploitable sans coordonnées etc.). Au global, **819 questionnaires ont été collectés** (soit 37,4% des contacts fournis) contre 800 en 2019
- Un quota selon l'handicap a été pris en compte :
 - ✓ 37% moteurs avec fauteuil roulant
 - ✓ 23% GIR de niveau 1 à 4
 - ✓ 20% visuels
 - ✓ 20% autres handicaps

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

1-Contexte et méthodologie

1.2-Détail des appels



819 personnes répondent à l'enquête téléphonique, soit un taux de retour de 37,4%
(contre 800 en 2019 et 810 en 2018)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

#2- Synthèse



Accusé de réception en préfecture
031-253100386-20210713-2021-0707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

2-Synthèse

- L'année 2020 marque une réelle satisfaction en progression sur quasiment l'ensemble des items

La satisfaction calculée	Année					Evolution 2020/2019
	2018	2019		2020		
	Note	Note	IC	Note	IC	
Q4. Le rapport Qualité/Prix	17,8	17,2	± 0,3	18,0	± 0,2	0,8
Q10. Le lien	8,0	6,4	± 0,6	5,9	± 0,6	-0,5
Q13. Les conditions de réservation	12,4	12,6	± 0,4	14,7	± 0,4	2,1
Q15. L'accueil téléphonique	18,3	16,6	± 0,4	18,0	± 0,3	1,4
Q16. L'information fournie au téléphone	17,5	15,4	± 0,4	17,5	± 0,3	2,1
Q17. Le délai d'attente téléphonique	12,9	8,3	± 0,5	14,3	± 0,4	6,0
Q18. L'efficacité du traitement de la demande de réservation	16,1	14,1	± 0,4	16,7	± 0,3	2,6
Q19. La facilité des démarches pour effectuer la réservation	17,1	13,3	± 0,4	14,1	± 2,4	0,8
Q20. La nouvelle interface intégralement reconstruite				16,7	± 0,4	
Q21. La facilité de compréhension du formulaire	15,8	14,7	± 0,9	16,4	± 0,7	1,7
Q22. Le fonctionnement du site Internet	13,3	14,3	± 1,0	15,8	± 0,8	1,5
Q23. La rapidité de confirmation de réservation	12,0	13,4	± 1,1	16,8	± 0,7	3,4
Q24. Les modalités de modification de la réservation	12,1	9,9	± 1,3	12,8	± 1,2	2,9
Q26. Le respect de l'horaire	15,0	14,2	± 0,4	16,3	± 0,3	2,1
Q27. La prise en charge par le conducteur	17,7	17,2	± 0,3	18,0	± 0,2	0,8
Q28. La qualité de conduite	17,2	16,4	± 0,3	17,8	± 0,2	1,4
Q29. Le confort et la propreté des véhicules	16,9	15,7	± 0,3	17,8	± 0,3	2,1
Q30. La sécurité pendant le trajet	18,0	16,8	± 0,3	18,3	± 0,2	1,5
Q31. La ponctualité du service et le temps de transport	15,0	14,0	± 0,3	16,2	± 0,2	2,2
Q33. Les mesures mises en place pendant la crise sanitaire				18,0	± 0,4	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986 20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

Accusé de réception en préfecture
031-253100986 20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception en préfecture : 13/07/2021

#3-Caractéristiques de la clientèle interrogée



Accusé de réception en préfecture
031-253100386-20210713-2021-0707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

3-Caractéristiques de la clientèle interrogée

* Quotas transmis par Tisséo

3.1-Les profil des répondants



69,2%
2019 : 66%



34%
2019 : 66%

Moyenne d'âge : 68,7 ans vs 63,9 ans en 2019



Moins de 26 ans De 26 à 40 ans De 41 à 64 ans 65 ans et plus

3,9%

11,2%

23,6%

61,3%

2019 4% →

15% ↓

30% ↓

51% →

Situation d'handicap

Déficients
visuels

FR avec
moteur

Gir de
1 à 4

Autre

20,0%

37,2%

23,0%

20,0%

2019

27% ↓

32% →

20% →

21% →

- Les caractéristiques des utilisateurs du service PMR relevées lors de l'enquête de satisfaction sont proches de celles observées lors de la précédente enquête (2019)
- Ainsi, nous retrouvons les caractéristiques communément observées dans des enquêtes de transport à la demande PMR, à savoir une clientèle :
 - plutôt féminine : 69,2% des clients sont des femmes (66% en 2019)
 - relativement âgée : plus de la moitié des répondants (61,3%) ont plus de 65 ans (51% en 2019). On fait face à un vieillissement de la population utilisatrice du service
 - porteur d'handicap moteur : 37,2% (32% en 2019). On notera également la baisse des quotas* de 7 pts des répondants parmi les personnes atteintes de déficience visuelle : 20,0% vs 27% en 2019)
 - Se déplaçant essentiellement pour des loisirs ou des raisons médicales. Ce résultat est en cohérence avec l'âge des répondants

Motif de déplacement

Médical

Loisir

Professionnel

Démarches

Achats

Autre

64,7%

71,1%

15,1%

12,1%

26,7%

0,5%

2019 56% →

67% →

22% ↓

11% →

18% →

3% ↓

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

3-Caractéristiques de la clientèle interrogée

3.1-Les profil des répondants

Fréquence d'utilisation

Fréquents		Occasionnels	
Au moins 1 fois/jour	1 à 3 fois/semaine	1 à 3 fois/mois	Moins d'1 fois/mois
9,2%	32,2%	30,8%	27,8%

41,4% vs 54,4% en 2019

58,6% vs 45,6% en 2019

2019

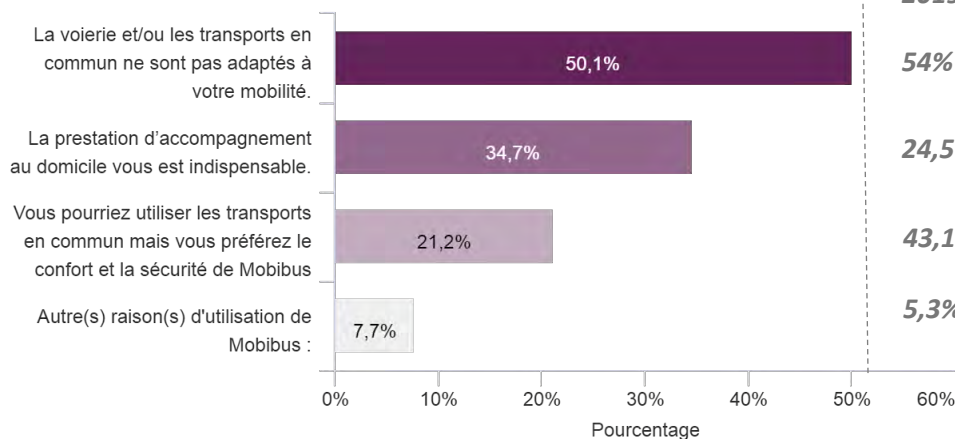
13%

41%

29%

17%

Vous utilisez le service Mobibus. Pour quelle(s) raison(s)?



2019

54%

24,5%

43,1%

5,3%

- En revanche, on constate que les clients n'utilisent plus autant Mobibus
En effet, on constate une baisse de 13 pts concernant les clients réguliers. Rappelons que l'année 2020 est marquée par une crise sanitaire majeure ayant eu un impact sur les déplacements des individus. De plus, la clientèle de Mobibus étant particulièrement âgée et fragile il est possible que ces personnes se soient volontairement moins déplacées
- Cette baisse se remarque particulièrement chez les clients utilisant Mobibus 1 à 3 fois par semaine
- Les 26-64 ans sont les clients se déplaçant de manière plus régulière. Ce résultat est cohérent du fait de leur profil plus « actifs »
- Tout comme en 2019, les usagers pensent que les transports en commun ne sont pas adaptés à leur mobilité
- De plus, plus de la moitié (55,7%) des sondés disent utiliser le service Mobibus pour faire du porte à porte

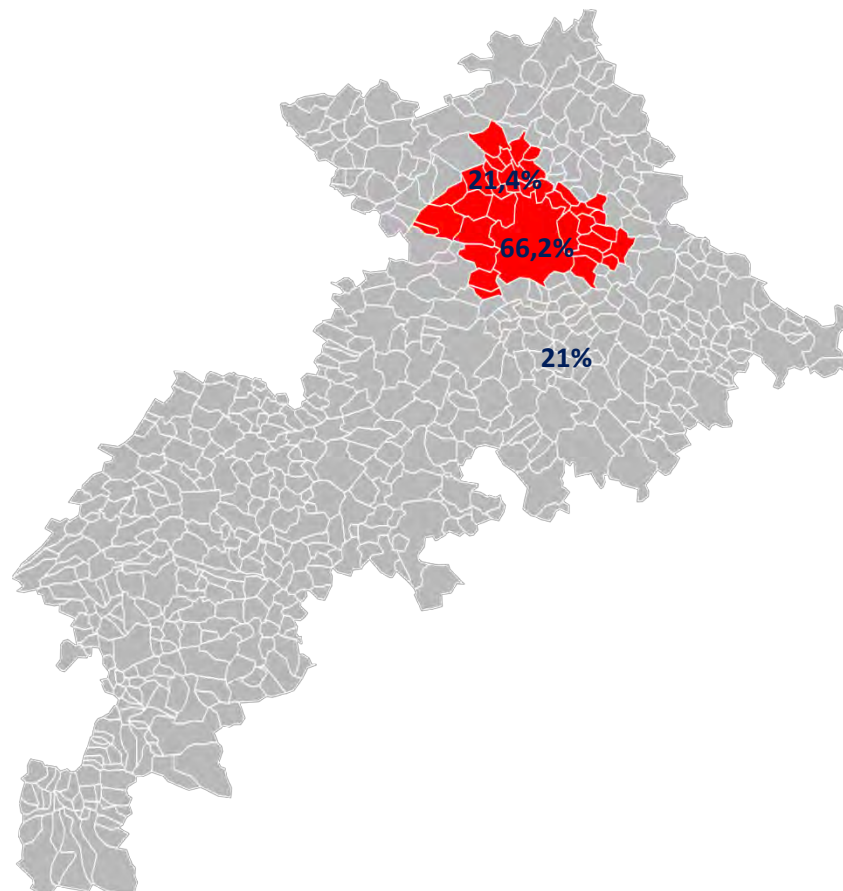
3-Caractéristiques de la clientèle interrogée

3.2-Commune de résidence des répondants

Lieu de résidence

	Toulouse	Toulouse Métropole	Autre
	66,2%	21,4%	12,4%
2019	57% 	22% 	21% 

- Tout comme les années précédentes, les habitants du Grand Toulouse représentent 87,6% des clients Mobibus
- Cette position se renforce même par rapport à 2019 (+8,6 pts) entraîné par la forte progression du nombre d'utilisateurs habitant Toulouse (+9,2 pts)



#4- Les différentes contributions à la satisfaction



4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.1-Rappel méthodologique

RAPPELS MÉTHODOLOGIQUES

La mise en place d'un barème (0; 6,67 ; 13,33 ; 20) permet de passer de l'échelle sémantique à l'échelle quantitative afin de calculer des notes de satisfaction sur une échelle de 20. Cela permet une analyse fine de la satisfaction de la clientèle.

- Très satisfait (correspondant à une note de 20)
- Plutôt satisfait (correspondant à une note de 13,33)
- Plutôt pas satisfait (correspondant à une note de 6,67)
- Pas du tout satisfait (correspondant à une note de 0)

La significativité des évolutions :

Compte tenu des marges d'erreur assorties aux différentes estimations, on parle « d'une évolution significative » lorsque les variations sont situées au-delà des bornes hautes et basses des résultats.



- Chevauchement des intervalles de confiance des 2 résultats : on ne peut donc pas en conclure que l'évolution est significative.

- La variation est située en dehors des bornes hautes et basses des intervalles de confiance : on peut donc en conclure que l'évolution est significative.

→ Dans cet exemple nous analysons l'évolution d'un indice de satisfaction (à partir réponses d'un échantillon de 1000 individus) :



- La variation est située en dehors des bornes hautes et basses des intervalles de confiance (12,6 -> 13,5) on peut donc en conclure que l'évolution est significative.

Accusé de réception en préfecture
03/25/2021 09:42:02
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

4-Les différentes contributions à la satisfaction

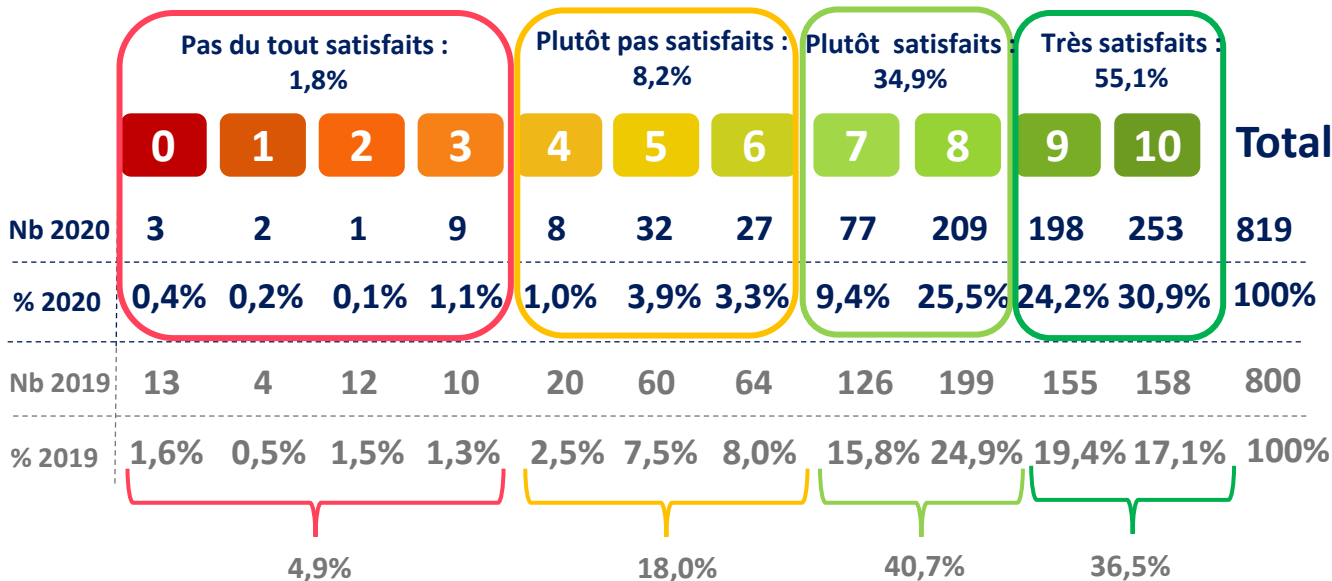
4.2-La satisfaction spontanée

Satisfaction globale (note sur 20)

Réponses effectives : 819

16,9

Moyenne



- La moyenne de la satisfaction globale spontanée est de 16,9/20 ($\pm 0,2$), soit 90,0% de clients satisfaits. Pour rappel, en 2019 la moyenne était de 15,2. La hausse de la satisfaction est donc significative et reflète une réelle satisfaction de la part des usagers
- La note majoritairement donnée est celle de 10. Il s'agit là d'une satisfaction marquée puisqu'on observe une part élevée de clients très satisfaits (en progression de 18,6 pts) et une quasi absence de clients pas du tout satisfaits
- Au global, c'est 97,2% des usagers sondés qui donnent une note égale ou supérieure à la moyenne (5/10)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.2-La satisfaction spontanée

Satisfaction selon la classe d'âge

Moins de 26 ans De 26 à 40 ans De 41 à 64 ans 65 ans et plus Total

16,5 ±1,2 15,9 ±0,8 16,1 ±0,5 17,3 ±0,2 16,9 ±0,2

2019 14,4 ±1,2 13,7 ±1,4 14,7 ±0,5 15,9 ±0,4 15,2 ±0,3

Satisfaction selon le type de handicap

Déficients visuels FR avec moteur Gir de 1 à 4 Autre Total

16,2 ±0,5 16,6 ±0,4 17,5 ±0,4 17,4 ±0,5 16,9 ±0,2

2019 13,8 ±0,6 15,1 ±0,6 16,4 ±0,6 15,7 ±0,5 15,2 ±0,3

Satisfaction selon la fréquence d'utilisation

Fréquents Occasionnels Total

16,8 ±0,3 16,9 ±0,3 16,9 ±0,2

2019 15,0 ±0,4 15,4 ±0,4 15,2 ±0,3

- L'évolution positive de la satisfaction se ressent dans la grande majorité de ses composantes
- On notera que plus les usagers du service Mobibus sont âgés plus leur satisfaction est grande. La tranche d'âge 65 ans et plus étant la plus satisfaite et la plus représentée lors de l'enquête joue un rôle dans l'évolution positive de la satisfaction globale
- Comme on l'observe depuis 2015, les personnes porteurs d'un handicap visuel présentent le niveau de satisfaction le plus bas. Toutefois, cette satisfaction est en hausse significative au sein de cette catégorie par rapport aux années précédentes (13,8/20 en 2019, 15,2/20 en 2018)
- Par rapport à ce que l'on observe traditionnellement dans les transports en communs, on ne constate pas de réel écart entre les clients fréquents et occasionnels. En effet, la satisfaction semble homogène entre ces deux catégories

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.2-La satisfaction spontanée vs calculée

	Année			Evolution 2020/2019
	2018	2019	2020	
	Note	Note	Note	
Satisfaction globale	15,8	15,2	16,9	● 1,7
Satisfaction calculée	15,6	14,5	16,4	● 1,9

- Depuis 2018, la satisfaction spontanée apparaît comme meilleure que la satisfaction calculée

Ce constat permet de témoigner de l'image positive dont bénéficie le service Mobibus auprès de sa clientèle. En effet, l'impression de satisfaction est supérieure à la satisfaction des différents indicateurs évalués individuellement

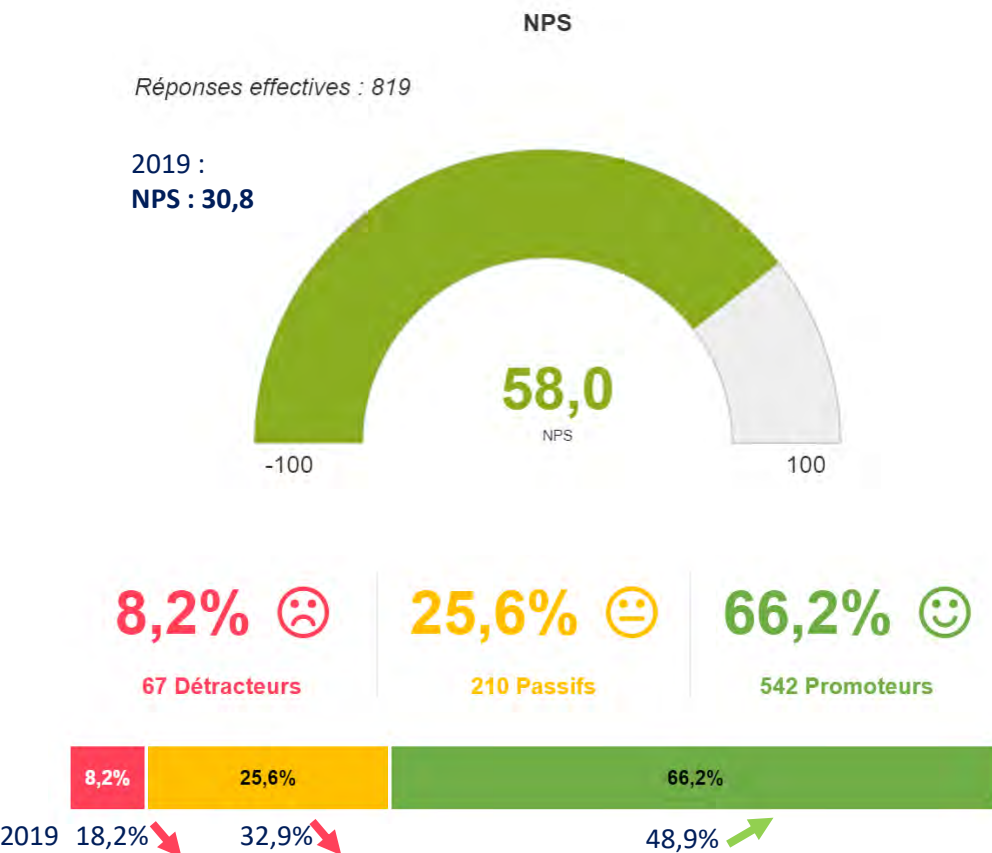
- Alors que l'année 2019 connaissait un recul de la satisfaction sur la majorité de ses composantes, l'année 2020 connaît un rebond sur quasi l'intégralité de des composantes.

En effet, seul la satisfaction liée au service « Le Lien » est en baisse (-0,5 pt). Le service « Le Lien » est également l'item le moins bien évaluée (tout comme en 2019 et 2018)

	Année					Evolution 2020/2019
	2018	2019		2020		
	Note	Note	IC	Note	IC	
Q4. Le rapport Qualité/Prix	17,8	17,2	± 0,3	18,0	± 0,2	● 0,8
Q10. Le lien	8,0	6,4	± 0,6	5,9	± 0,6	● -0,5
Q13. Les conditions de réservation	12,4	12,6	± 0,4	14,7	± 0,4	● 2,1
Q15. L'accueil téléphonique	18,3	16,6	± 0,4	18,0	± 0,3	● 1,4
Q16. L'information fournie au téléphone	17,5	15,4	± 0,4	17,5	± 0,3	● 2,1
Q17. Le délai d'attente téléphonique	12,9	8,3	± 0,5	14,3	± 0,4	● 6,0
Q18. L'efficacité du traitement de la demande de réservation	16,1	14,1	± 0,4	16,7	± 0,3	● 2,6
Q19. La facilité des démarches pour effectuer la réservation	17,1	13,3	± 0,4	14,1	± 2,4	● 0,8
Q20. La nouvelle interface intégralement reconstruite				16,7	± 0,4	
Q21. La facilité de compréhension du formulaire	15,8	14,7	± 0,9	16,4	± 0,7	● 1,7
Q22. Le fonctionnement du site Internet	13,3	14,3	± 1,0	15,8	± 0,8	● 1,5
Q23. La rapidité de confirmation de réservation	12,0	13,4	± 1,1	16,8	± 0,7	● 3,4
Q24. Les modalités de modification de la réservation	12,1	9,9	± 1,3	12,8	± 1,2	● 2,9
Q26. Le respect de l'horaire	15,0	14,2	± 0,4	16,3	± 0,3	● 2,1
Q27. La prise en charge par le conducteur	17,7	17,2	± 0,3	18,0	± 0,2	● 0,8
Q28. La qualité de conduite	17,2	16,4	± 0,3	17,8	± 0,2	● 1,4
Q29. Le confort et la propreté des véhicules	16,9	15,7	± 0,3	17,8	± 0,3	● 2,1
Q30. La sécurité pendant le trajet	18,0	16,8	± 0,3	18,3	± 0,2	● 1,5
Q31. La ponctualité du service et le temps de transport	15,0	14,0	± 0,3	16,2	± 0,4	● 2,2
Q33. Les mesures mises en place pendant la crise sanitaire				18,0	± 0,4	

4-Les différentes contributions à la satisfaction

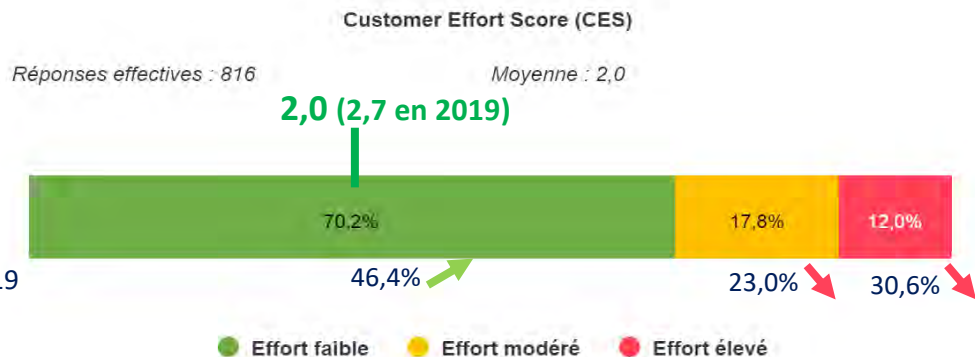
4.3-Le Net Promoter Score (NPS)



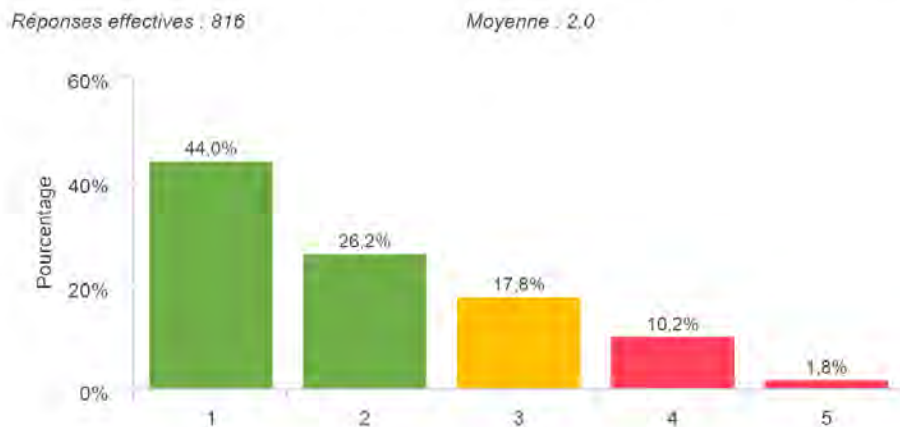
- Le NPS est un indice de recommandation qui repose sur la différence entre la part des promoteurs et celle des détracteurs
- En 2020, le NPS progresse de 27,2 pts pour atteindre un indice de recommandation de 58,0
- Très élevé par rapport à ce que l'on observe habituellement dans les transports publics, le niveau du NPS de Mobibus renforce ici l'idée de la relation particulière de proximité émise entre les utilisateurs du service et le service lui-même
- Par rapport à 2019, on observe un glissement des deux strates détracteurs et passifs vers celle des promoteurs. Ce résultat est cohérent avec la hausse de la satisfaction globale et plus particulièrement des « très satisfaits » se traduisant par la forte augmentation des promoteurs (+17,3 pts)
- Les promoteurs sont les personnes de plus de 65 ans (représentent 68,3% des promoteurs) porteur d'un handicap moteur avec fauteuil roulant (représentent 36,2% des promoteurs), se déplaçant 1 à 3 fois par semaine (33,2% des promoteurs)

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.4-Le Customer Effort Score (CES)



Sur une échelle de notes allant de 1 à 5, 1 signifiant un « niveau d'effort faible » et 5 un « niveau d'effort élevé », quel niveau d'effort devez-vous déployer pour que votre demande de réservation soit traitée ?

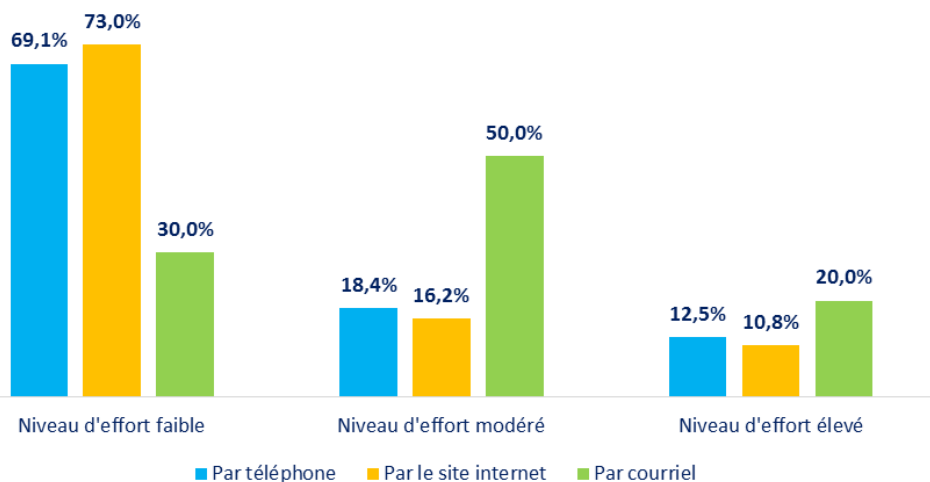


- Le CES permet de calculer l'effort que le client doit fournir pour accéder au service Mobibus
- Par rapport à 2019, on observe que l'effort paraît moins important à fournir (baisse de 0,7 pt)
- Cet effort est essentiellement dû au délai de réservation. Les sondés déplorent le fait que la réservation doit être réalisée 21 jours avant la date du déplacement, étant une population fragile devant composer parfois avec des rendez-vous médicaux de dernières minutes (*cf. verbatim*)
- Les personnes atteintes d'un handicap visuel sont celles dont l'effort est le plus fort afin d'accéder au service de réservation
Lors de l'analyse des verbatim il a été évoqué le fait que la réservation par Internet du fait de leur handicap est complexe et qu'il est dommage qu'aucune alternative ne soit proposée « *Pour les réservations Internet pas top accessible aux gens non voyants, recommandation de mettre un serveur vocal afin de les guider* »

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.4-Le Customer Effort Score (CES) – selon le canal de réservation

Comparaison des efforts fournis pour accéder à Mobibus en fonction du canal de réservation

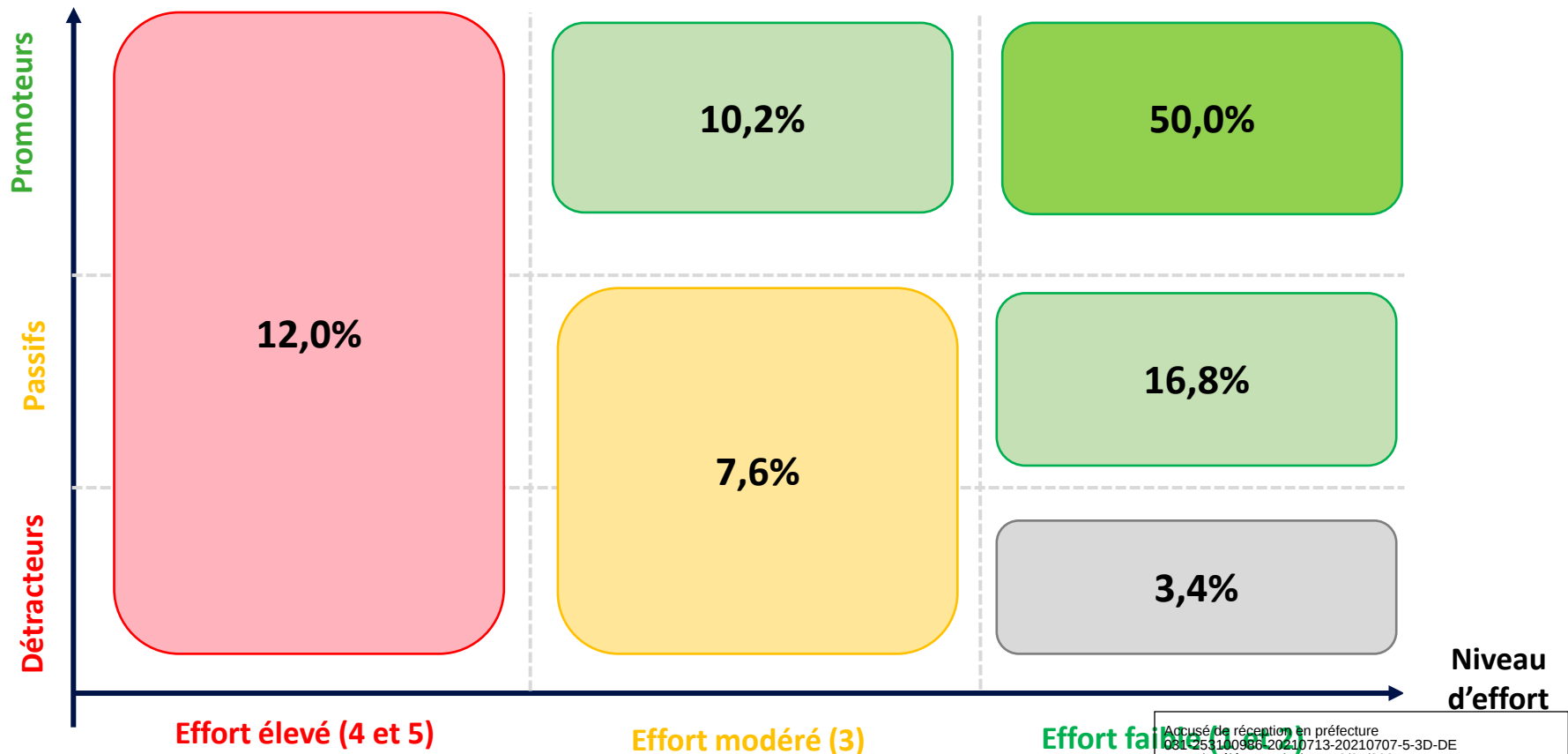


- Le téléphone étant le canal de réservation le plus sollicité (82,2% d'utilisation) engendre tout de même 12,5% d'effort élevé
- En ce qui concerne les réservations par courriel qui entraîne un effort assez conséquent, il faut signaler que seulement 10 sondés utilisent ce canal de réservation et par conséquent les résultats ne sont pas significatifs

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.5-Le lien entre le NPS et CES

- On remarque qu'il existe un véritable lien entre le Customer Effort Score et le Net Promoter Score. En effet, plus le CES est élevé (effort élevé), plus le NPS est faible (clients peu enclins à recommander le service)
- Ainsi on constate que les promoteurs sont significativement plus nombreux parmi les usagers déclarant un niveau d'effort faible
A contrario, les détracteurs sont significativement plus nombreux au sein des niveaux d'effort les plus élevés



Accusé de réception en préfecture
08125414096-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.6-Rapport Qualité/Prix du service Mobibus

Selon vous, le service a un bon rapport qualité/prix



2019 : 17,2/20 ➔

Tri croisé du NPS et du rapport Qualité/Prix

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Promoteurs	<u>78,3%</u>	<u>20,7%</u>	<u>0,9%</u>	<u>0,0%</u>
Passifs	<u>68,3%</u>	28,8%	2,9%	0,0%
Détracteurs	<u>53,0%</u>	33,3%	<u>6,1%</u>	<u>7,6%</u>
Total	73,7%	23,9%	1,9%	0,6%

X,X% : éléments surreprésentés

X,X% : éléments sous-représentés

- Généralement, le prix du billet est toujours trop élevé et est un poncif du transport public. Ce présupposé ne se vérifie pas en ce qui concerne le service Mobibus. En effet, la quasi-intégralité des usagers ayant répondu se disent en accord avec le tarif
- Ce résultat se traduit par une satisfaction quasiment globale en ce qui concerne les promoteurs. Plus des ¾ se disent « tout à fait d'accord » du rapport qualité/prix. Les détracteurs quant à eux sont 86,3% à être en accord avec le rapport qualité/prix
- Le rapport qualité/prix est un critère pesant fort sur la satisfaction globale et le NPS. En effet, les usagers en accord total avec le tarif donneront une note élevée en ce qui concerne leur satisfaction et recommandation. À l'inverse, un client jugeant le prix trop élevé aura tendance à moins apprécier le service

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.7-Mobibus et le reste du réseau Tisséo



Plus d'un sondé sur deux utilise le réseau Tisséo (59,2%)

66,6% en 2019

Tri croisé du NPS selon l'utilisation du réseau Tisséo

	Oui, j'utilise le réseau Tisséo	Non
Promoteurs	<u>52,9%</u>	<u>47,1%</u>
Passifs	<u>66,9%</u>	<u>33,1%</u>
Détracteurs	<u>78,1%</u>	<u>21,9%</u>
Total	59,2%	40,8%

- Alors que 2019 connaissait une progression de l'utilisation du réseau Tisséo (+4,2 pts), il en est tout autrement en 2020
- En effet, 59,2% des sondés affirment prendre les transports en commun Tisséo (66,6% en 2019). Rappelons que 34,7% des usagers interrogés déclarent avoir besoin d'une prestation d'accompagnement au domicile (24,5% en 2019) et 50,1% estiment que les transports en commun ne sont pas adaptés à leur handicap (53,7% en 2019)
Cette baisse de fréquentation des transports en communs Tisséo peut également être un effet de la crise sanitaire (la Covid-19). En effet, ces derniers ont souvent été accusé d'être « bondé », rendant impossible le respect des gestes barrières par les usagers
- Parmi les promoteurs, 47,1% utilisent seulement le service Mobibus. Par conséquent, ils n'ont pas de comparaison avec un autre service
- Le profil type de la personne utilisant les autres moyens de transport Tisséo :
 - 93,8% des moins de 26 ans
 - Atteinte d'un handicap visuel (84,7% d'entre elles utilise le réseau Tisséo)
 - Se déplaçant pour motif professionnel (86,3% d'entre elles) et de manière quotidienne (75,6% des personnes se déplaçant au moins 1 fois par jour)

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.8-Les services complémentaires : Le lien

Evolution 2019/2020

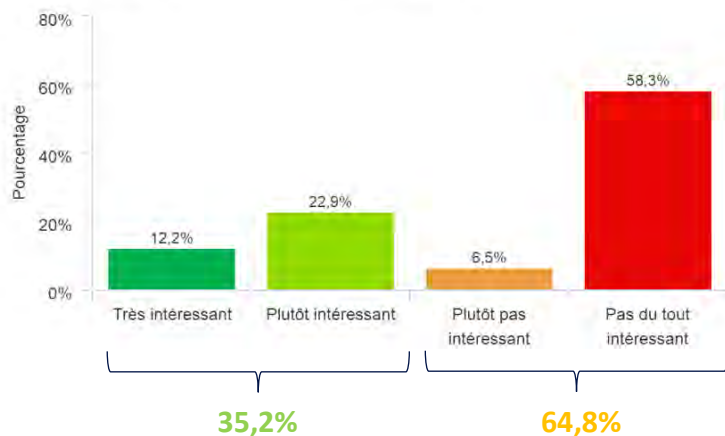
	2018	2019	2020
Entendu parler du service "Le Lien"	24,9 %	22,3 %	20,5 %
Utilisation du service	2,0 %	3,5 %	2,8 %
Attractivité du service	8,0	6,4	5,9

- La connaissance du service Le Lien ne cesse de décroître depuis 2018, signifiant une perte de notoriété
- De plus, parmi les 20,5% des sondés connaissant ce service, on notera que peu d'entre eux l'utilise. En effet, 2,8% des sondés déclarent avoir utilisé le service Le Lien

Selon vous, le service "Le Lien" est :

Réponses effectives : 523

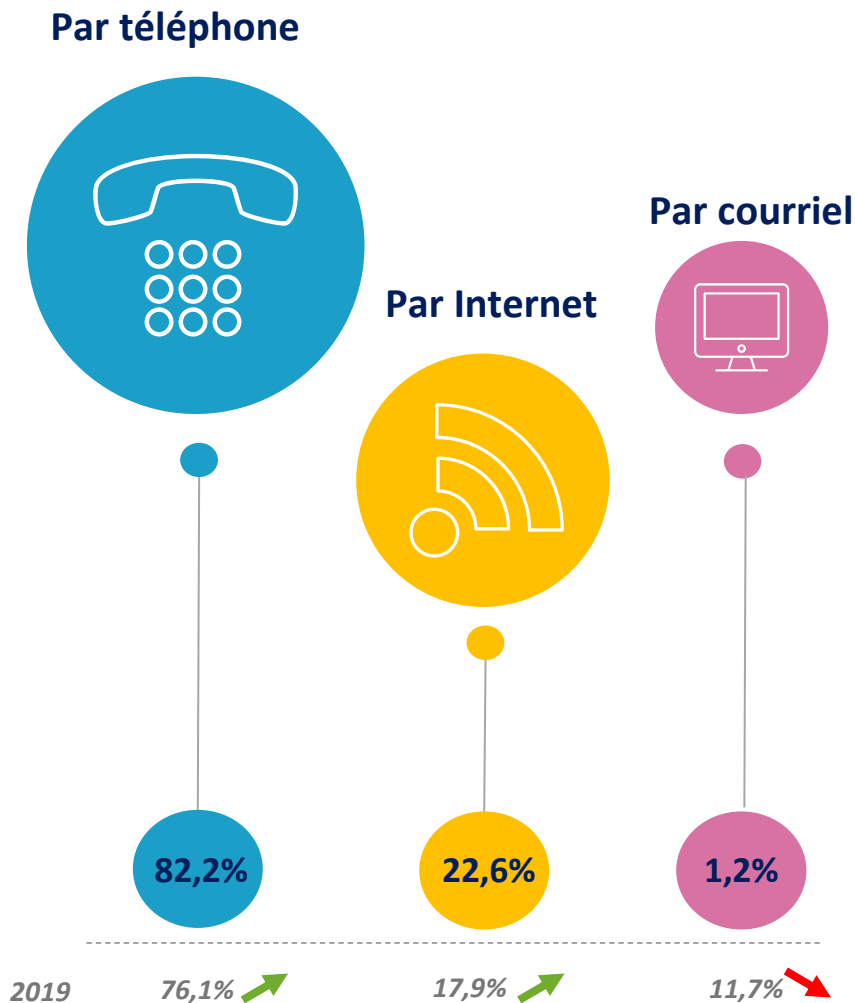
Moyenne : 5,9



- Ce service est jugé intéressant par 35,2% des sondés. Par conséquent, l'attractivité du service est en baisse pour la deuxième année consécutive (40,6% en 2019 et 46,8% en 2018)
- La question concernant l'intérêt du service Le Lien est une question de « notoriété assistée ». Tous les interrogés peuvent y répondre, même ceux n'ayant pas testé le service.
- En réalité très peu de sondés ayant répondu à cette question ont réellement utilisé le service (22 personnes). Parmi les 22 personnes utilisatrices du service Le Lien, 21 se déclarent satisfaites

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.9-La réservation du service : les canaux de réservation



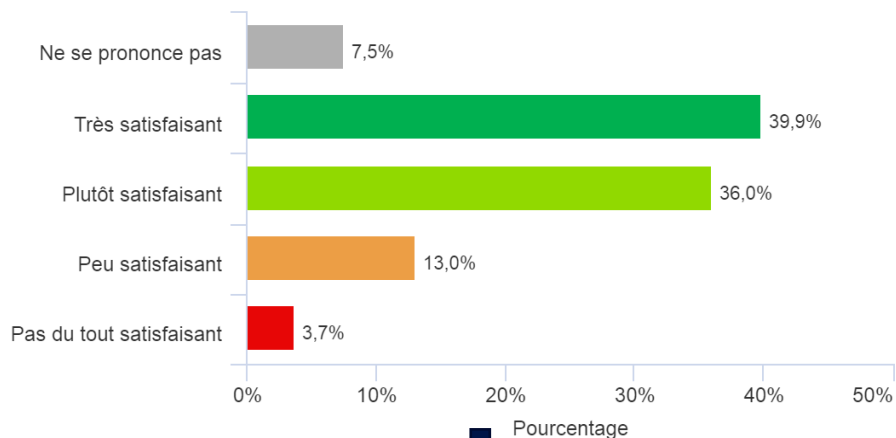
- Comme les années précédentes, le téléphone reste le canal de réservation privilégié par les usagers. Ce résultat est cohérent avec le profil de la clientèle. En effet, les personnes âgées ont un besoin de contact humain plus accrue que les autres.
- On notera que les réservations par Internet augmentent fortement pour la deuxième année consécutive. La mise en place de la nouvelle interface a pu susciter cet engouement.
- Enfin, on constate une forte chute en ce qui concerne le courrier. Rappelons que la crise sanitaire a entraîné des changements de mode de vie. Il est donc possible que certaines personnes aient évité de se rendre dans un bureau de Poste ou aller poster une lettre.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

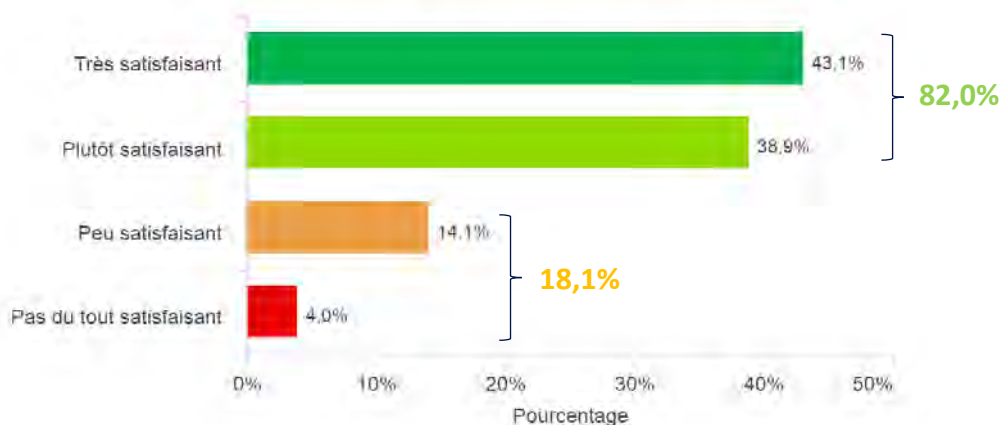
4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.9-La réservation du service : les conditions de réservation

Que pensez-vous des conditions de réservation de vos trajets (pour rappel : les réservations sont ouvertes dès 21 jours précédant le voyage et les délais de confirmations ont été anticipés (confirmation adressée jusqu'à 9 jours avant le voyage)).



Que pensez-vous des conditions de réservation de vos trajets (pour rappel : les réservations sont ouvertes dès 21 jours précédant le voyage et les délais de confirmations ont été anticipés (confirmation adressée jusqu'à 9 jours avant le voyage)).

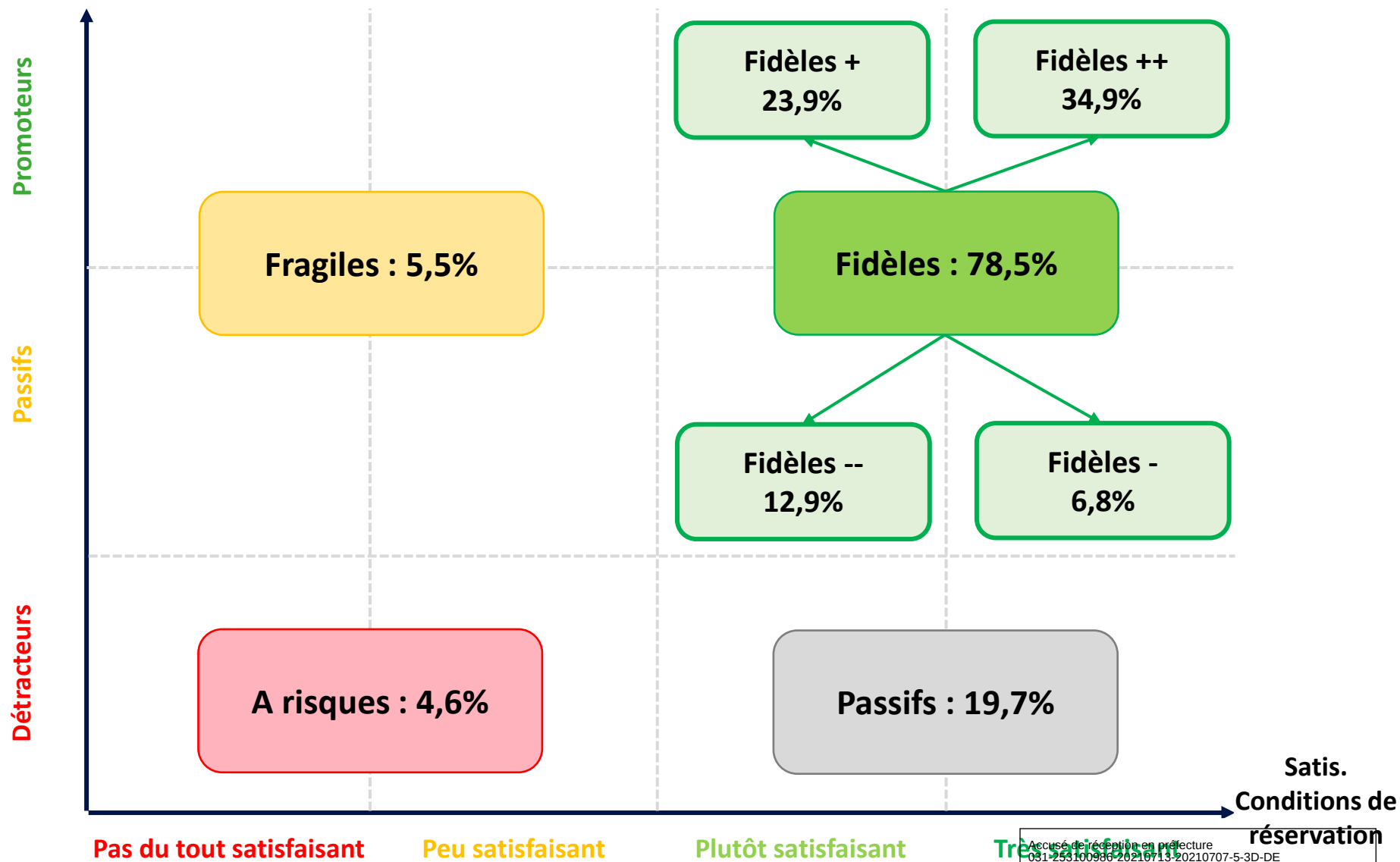


- Il existe une corrélation forte entre la satisfaction relative aux conditions de réservation et le NPS. En effet, plus la satisfaction de cet indicateur est élevée, plus les usagers sont enclins à recommander le service (*cf. matrice p.26*)
- Les conditions de réservation sont largement évoquées dans les commentaires : 15,9% des verbatim sont associées à cette idée (*cf. verbatim*). Effectivement, les sondés souhaiteraient avoir des délais de réservation plus courts afin de pallier aux rendez-vous de dernières minutes

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.9-La réservation du service : les conditions de réservation



Accusé de réception en préfecture
031-253100936-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.9-La réservation du service : les réservations téléphoniques

	Année					Evolution 2020/2019
	2018	2019		2020		
	Note	Note	IC	Note	IC	
Q15. L'accueil téléphonique	18,3	16,6	± 0,4	18,0	± 0,3	● 1,4
Q16. L'information fournie au téléphone	17,5	15,4	± 0,4	17,5	± 0,3	● 2,1
Q17. Le délai d'attente téléphonique	12,9	8,3	± 0,5	14,3	± 0,4	● 6,0
Q18. L'efficacité du traitement de la demande de réservation	16,1	14,1	± 0,4	16,7	± 0,3	● 2,6
Q19. La facilité des démarches pour effectuer la réservation	17,1	13,3	± 0,4	14,1	± 2,4	● 0,8
Moyenne	16,4	13,5		16,6		● 3,1

- La réservation par téléphone est en nette progression de 3,1 pts par rapport à l'année 2019
- Cette hausse s'observe sur l'ensemble des items qui sont tous en augmentation par rapport à 2019
- On notera que l'accueil téléphonique est l'item le mieux noté. Rappelons que l'accueil téléphonique est le premier contact qu'on a lors de l'appel. Par conséquent, il joue un rôle important dans la satisfaction du client. Un client bien accueilli est plus satisfait qu'un client mal accueilli. Ainsi, 67,9% des clients satisfaits par l'accueil téléphonique sont des promoteurs

Cette réelle satisfaction témoigne d'une maîtrise des fondamentaux métier qu'il convient de conserver pour assurer la satisfaction de la clientèle.

- Deux items paraissent moins bien évalués. Il s'agit du délai d'attente téléphonique (toutefois en hausse de 6 pts) et de la facilité des démarches pour effectuer les réservations.

Attente de plus de
15 minutes après
décrochage

Le personnel est
très agréable et
attentionné

Trop d'attente
pour avoir un
interlocuteur au
téléphone

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

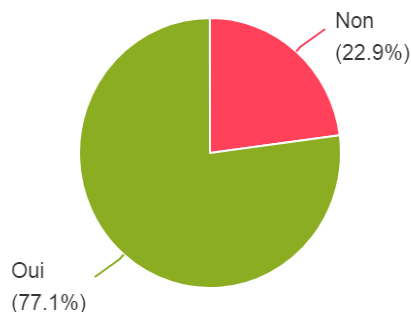
4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.9-La réservation du service : les réservations par Internet

	Année					Evolution 2020/2019
	2018	2019		2020		
	Note	Note	IC	Note	IC	
Q20. La nouvelle interface intégralement reconstruite				16,7	± 0,4	
Q21. La facilité de compréhension du formulaire	15,8	14,7	± 0,9	16,4	± 0,7	● 1,7
Q22. Le fonctionnement du site Internet	13,3	14,3	± 1,0	15,8	± 0,8	● 1,5
Q23. La rapidité de confirmation de réservation	12,0	13,4	± 1,1	16,8	± 0,7	● 3,4
Q24. Les modalités de modification de la réservation	12,1	9,9	± 1,3	12,8	± 1,2	● 2,9
Moyenne	13,4	13,3		16,1		● 2,8

- Tout comme pour les réservations téléphoniques, la satisfaction des réservations par internet progressent (+2,8 pts), et ce sur l'ensemble des items évalués
- La nouvelle interface apparaît comme un véritable point fort puisque c'est l'un des items le plus apprécié en 2020. Cette nouvelle interface a probablement emmené la hausse de la satisfaction des autres éléments évalués dans son sillage
- L'item correspondant à la rapidité de confirmation de réservation est en nette progression depuis 2018. En 2020, c'est l'item le mieux évalué
- A contrario, même s'il augmente en 2020, l'item concernant les modalités de modification de la réservation est un élément cristallisant les critiques du service de réservation par Internet (12,8/20). Les sondés déplorent le fait de devoir recommencer une demande pour faire une modification : « *Impossible de modifier un horaire soi-même sans être obligé de renouveler une demande* » (cf : verbatim)
- En 2020, la mise en place des notifications afin de prévenir des éventuels retards du transport ou suivre les réservations semblent être apprécié par les sondés (77,1%)

Utilité des nouvelles notifications

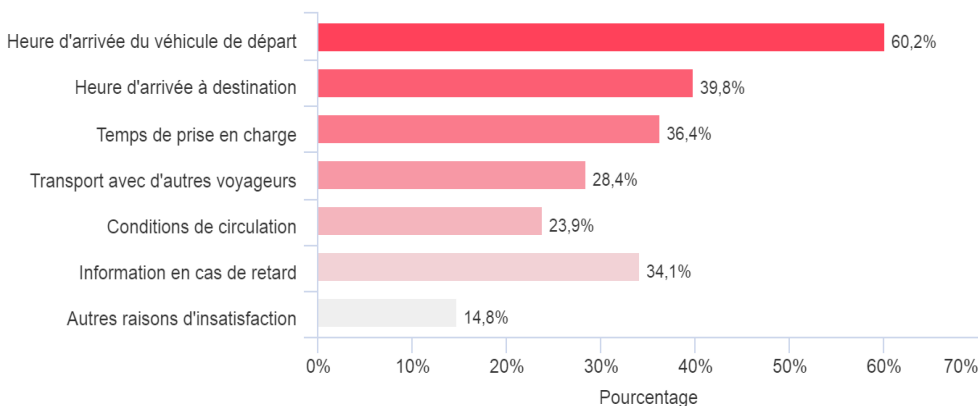


4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.10-Les trajets à bord

	Année					Evolution 2020/2019
	2018	2019		2020		
	Note	Note	IC	Note	IC	
Q26. Le respect de l'horaire	15,0	14,2	± 0,4	16,3	± 0,3	● 2,1
Q27. La prise en charge par le conducteur	17,7	17,2	± 0,3	18,0	± 0,2	● 0,8
Q28. La qualité de conduite	17,2	16,4	± 0,3	17,8	± 0,2	● 1,4
Q29. Le confort et la propreté des véhicules	16,9	15,7	± 0,3	17,8	± 0,3	● 2,1
Q30. La sécurité pendant le trajet	18,0	16,8	± 0,3	18,3	± 0,2	● 1,5
Q31. La ponctualité du service et le temps de transport	15,0	14,0	± 0,3	16,2	± 0,4	● 2,2
Moyenne	16,6	15,7		17,4	± 0,4	● 1,7

Si vous n'êtes pas satisfait, précisez :



- Les trajets à bord sont très appréciés des sondés et en progression d'1,7 pt par rapport à 2019
- Cette évolution se ressent sur l'ensemble des items qui sont tous en hausse par rapport à 2019
- Les critères liés aux trajets et aux conducteurs sont les plus appréciés
- Les points de vigilance sont à l'encontre des horaires et du temps de transport (16,3/20 et 16,2/20). Toutefois, on retiendra que les notes restent élevées et en progression par rapport aux années antérieures. Effectivement, les sondés reprochent à Mobibus et aux chauffeurs de ne pas respecter les horaires, d'être soit en avance, soit en retard. Ils trouvent également que les temps de transport sont relativement longs surtout lors de trajets groupés entraînant une grande fatigue pour la plupart d'entre eux (*cf : verbatim*)

Trop d'inconvénient
sur les trajets groupés
car trop fatigant et
long

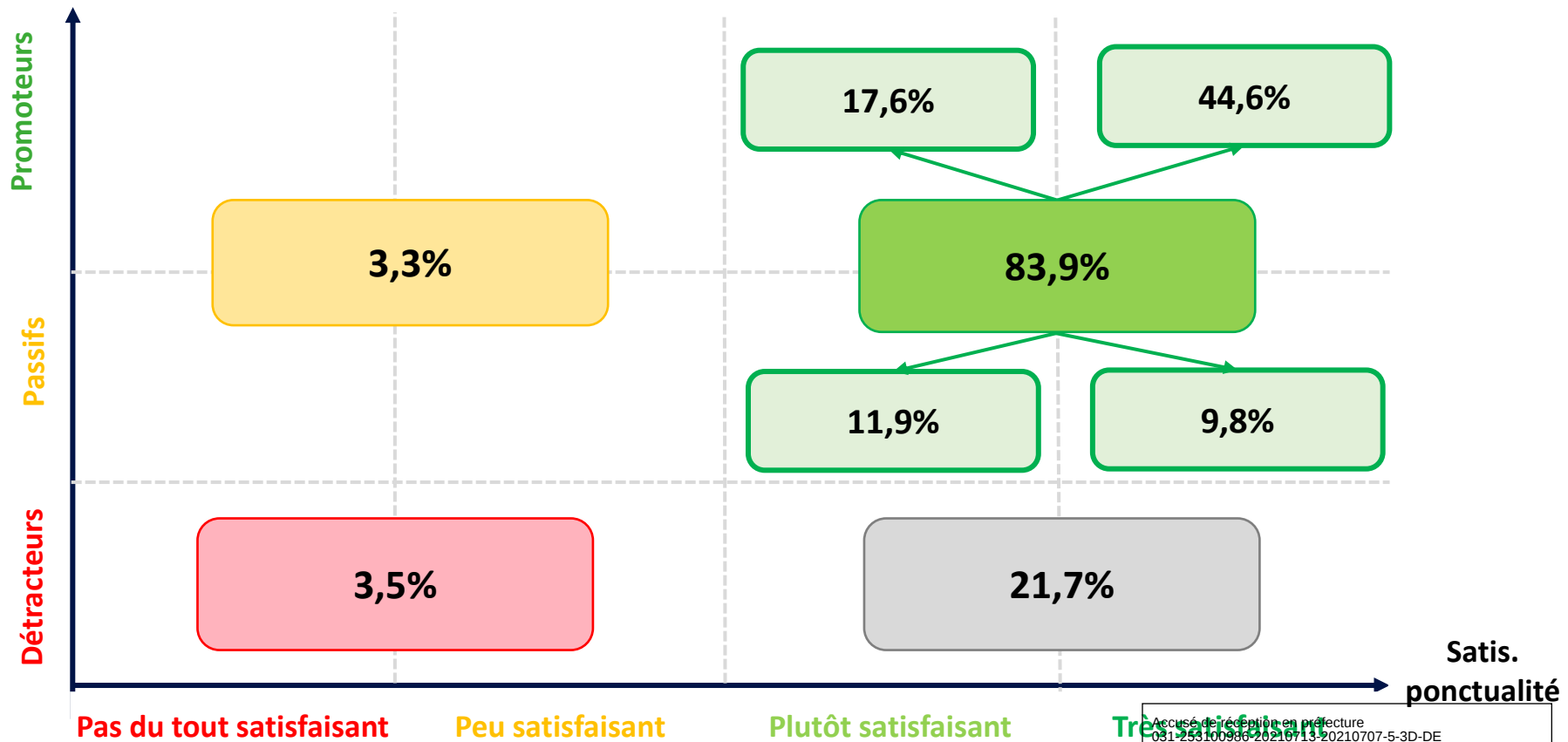
Le chauffeur est
trop en avance

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.10-Les trajets à bord : ponctualité et NPS

- La ponctualité et le NPS sont fortement corrélés. Ainsi, plus la ponctualité est satisfaisante et plus le NPS est élevé
- La ponctualité est un levier incontournable pour faire passer les passifs en promoteurs. En effet, ils sont 11,9% à être plutôt satisfait de ce critère
- Toutefois, il reste difficile d'anticiper certains aléas responsables de retard. Pour cela, il paraît important de continuer à communiquer via des notifications pour informer le client. Ainsi sa perception de régularité sera meilleure car le retard sera accepté plus facilement



4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.1-La gestion de la crise sanitaire

Gestion de la crise sanitaire

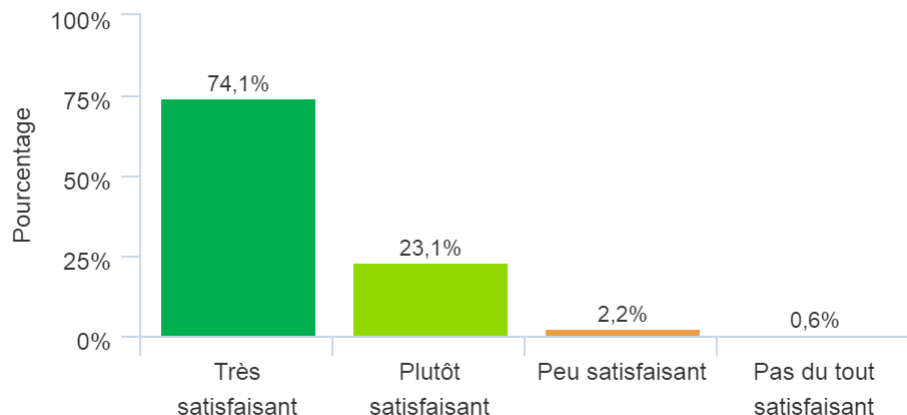
Réponses effectives : 791

Moyenne : 18,0

18,0

Moyenne

Gestion de la crise sanitaire

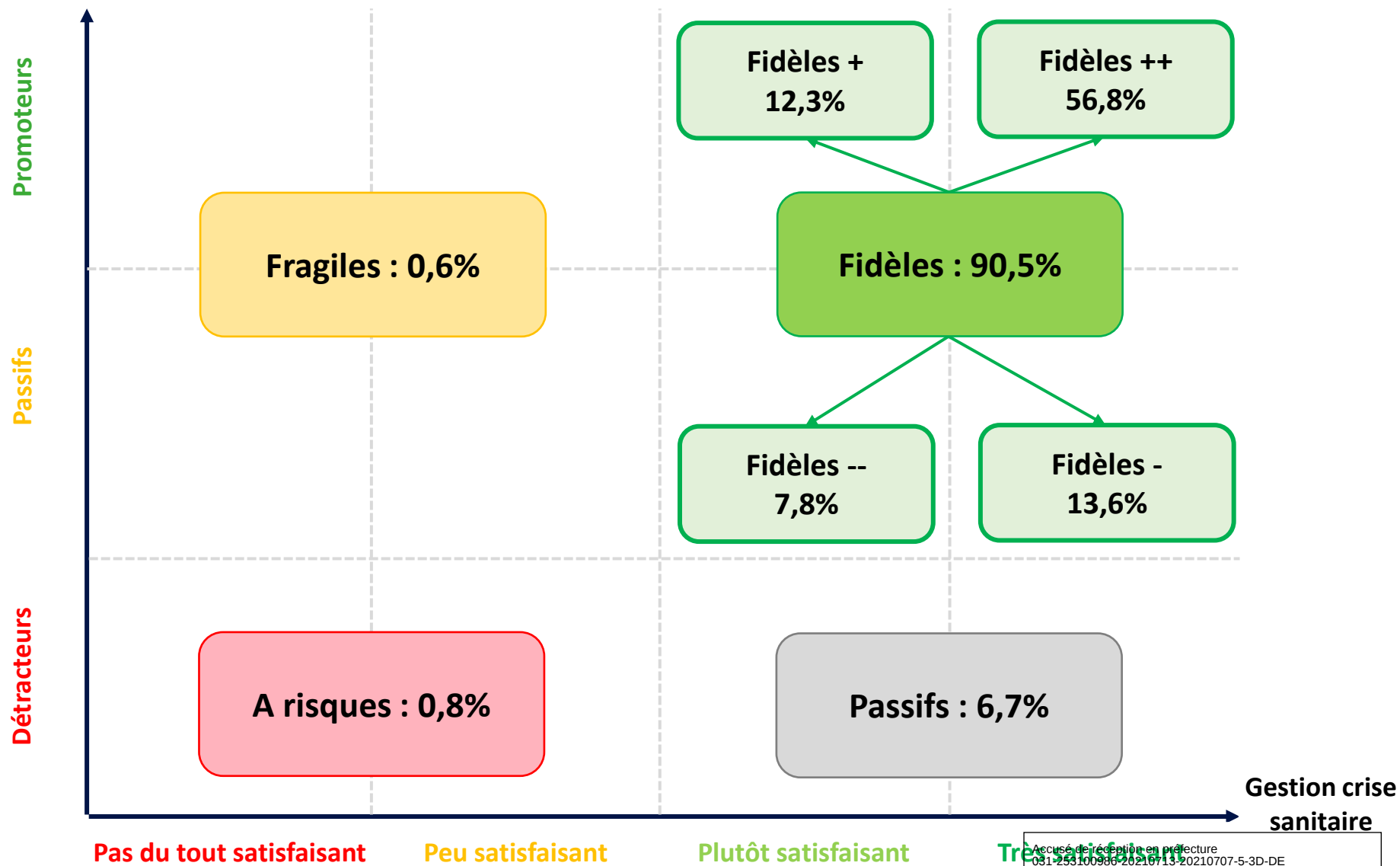


- 2020 est une année spéciale marquée par une crise sanitaire mondiale (la Covid-19). Cette crise a conduit le gouvernement français à confiner le pays et mettre des consignes sanitaires en place (gestes barrières : port du masque, distanciation sociale etc.)
- Mobibus souhaite connaître le ressenti de sa clientèle sur la gestion de cette crise
- La moitié des sondés (54,6%) n'ont pas souhaité se prononcer sur cette question. Rappelons que la crise sanitaire a modifié les modes de vies. Ainsi ceux qui n'ont pas souhaité répondre ont probablement moins voyagé et par conséquent ils n'ont pas pu constater les mesures sanitaires mises en place
- Toutefois, lorsqu'une réponse a été apportée, les sondés se déclarent satisfaits de la gestion de crise (18,0/20 $\pm$ 0,4)
- On notera une corrélation forte entre la satisfaction de la gestion de la crise et le NPS. En effet, les promoteurs se déclarent très satisfaits de la gestion de crise, tandis que les passifs ne souhaitent pas se prononcer et les détracteurs peu satisfaits (*cf.matrice p.32*)
- De plus, les personnes atteintes d'un handicap GIR de niveau 1 à 4 sont globalement plus satisfaites (19,6/20) . Alors que les personnes atteintes d'handicap visuels semblent être les moins convaincues tout en étant satisfaites (17,1/20)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

4-Les différentes contributions à la satisfaction

4.1-La gestion de la crise sanitaire



Accusé de réception en préfecture
031-253100936-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

#5- Analyses complémentaires



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

5- Analyses complémentaires

5.1-La matrice Importance-Satisfaction

La matrice satisfaction / importance classe les items selon leur niveau de satisfaction (note moyenne) et de leur importance, c'est-à-dire leur niveau de corrélation à la satisfaction spontanée de manière indépendante

- Ainsi il en ressort que les **éléments d'amélioration prioritaires** (les moins bien notés mais les plus corrélés à la satisfaction spontanée) sont les items liés au transport : ponctualité et temps de transport et respect de l'horaire (observation en accord avec ce qui a été dit plus haut : à savoir l'arrivée du conducteur soit en avance, soit en retard et des temps de transports trop long lorsqu'il s'agit des transports groupés)
On retrouve également l'item lié à la nouvelle interface et à l'efficacité de demande de réservation. Rappelons toutefois que la satisfaction spontanée est élevée 16,9/20 et que ces items sont proches de la limite avec le domaine à valoriser
- La zone **d'indicateur à surveiller** (les moins bien notés mais peu corrélés à la satisfaction spontanée) comprend le délai d'attente après le décrochage et les modifications sur Internet (là aussi en accord avec ce qu'on a pu voir). Egalement les items en lien avec la réservation (conditions de réservation, remplissage du formulaire et facilité démarche de réservation). Puis le fonctionnement du site Internet (il peut avoir un lien avec la nouvelle interface qui peut « perturber » les utilisateurs
- Les **éléments à maintenir** sont en lien avec le trajet et la sécurité
- Les **éléments à entretenir** portent essentiellement sur les conducteurs et leur capacité d'écoute, de prise en charge du client ainsi qu'à leur conduite jugée très appréciable. On retrouve également l'information fournie lors de l'appel téléphonique

5- Analyses complémentaires

5.1-La matrice Importance-Satisfaction

Analyse importance/performance



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

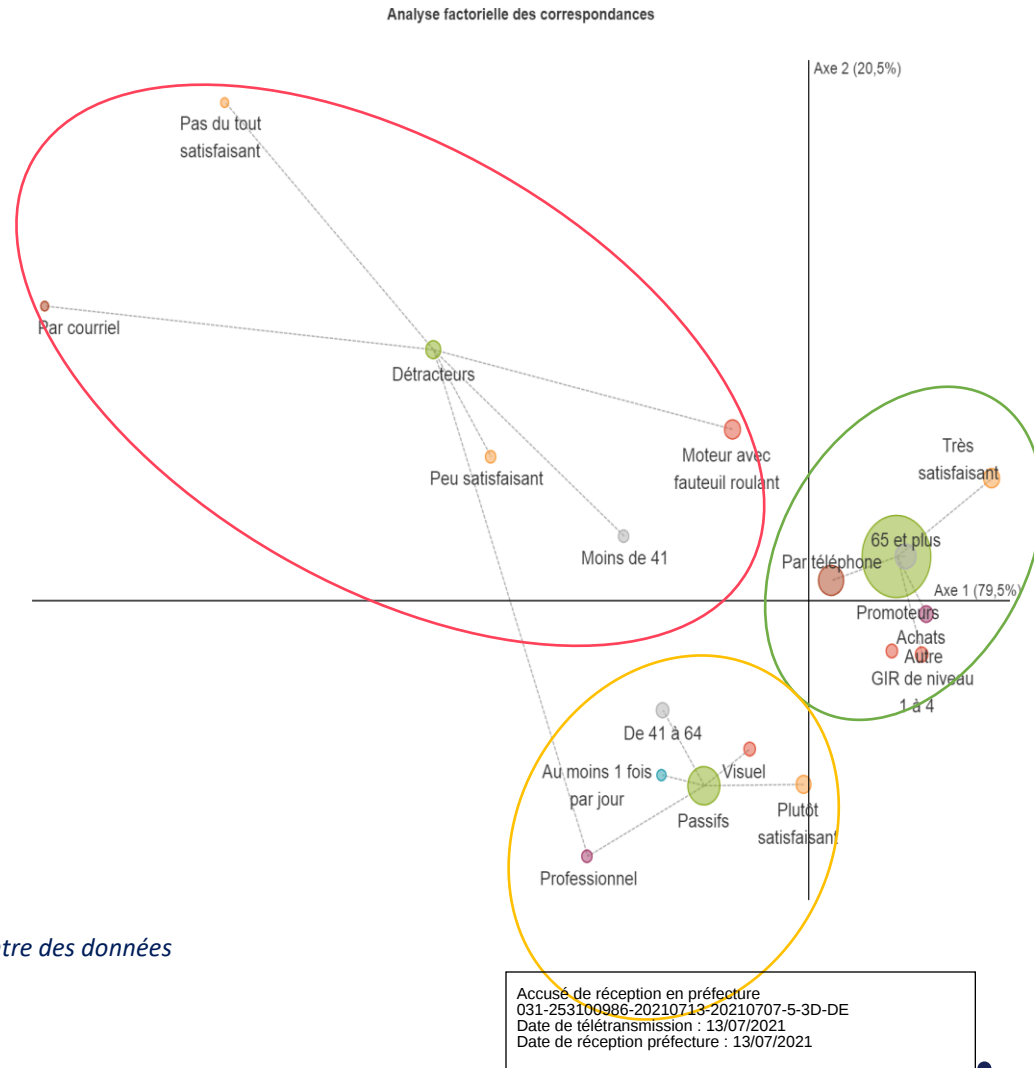
5- Analyses complémentaires

5.2-L'analyse factorielle des correspondances

L'Analyse Factorielle des Correspondances* permet l'élaboration de cette matrice qui s'organise autour du NPS.

- **Les détracteurs** ne sont pas satisfaits des conditions de réservation (essentiellement réservation par courriel). Ce sont des clients utilisant Mobibus pour des raisons professionnelles, âgés de moins de 41 ans dont la grande partie est composée de personnes se déplaçant en fauteuil roulant
- **Les passifs** sont aussi des professionnels, empruntant le service Mobibus de manière quotidienne. Les passifs sont plutôt satisfaits des conditions de réservation, et dont la grande partie est composée de déficients visuels âgés entre 41 et 64 ans
- **Les promoteurs** sont très satisfaits des conditions de réservations (essentiellement par téléphone). Ce sont des clients utilisant le service pour des motifs non contraints (achats ou autres déplacements). Cette catégorie concerne essentiellement les personnes ayant un handicap GIR de niveau 1 à 4 âgé de plus de 65 ans

* Technique statistique qui souligne des dépendances ou des correspondances entre des données contenues dans des tableaux multidimensionnels.



#6- Ce qu'en disent les clients



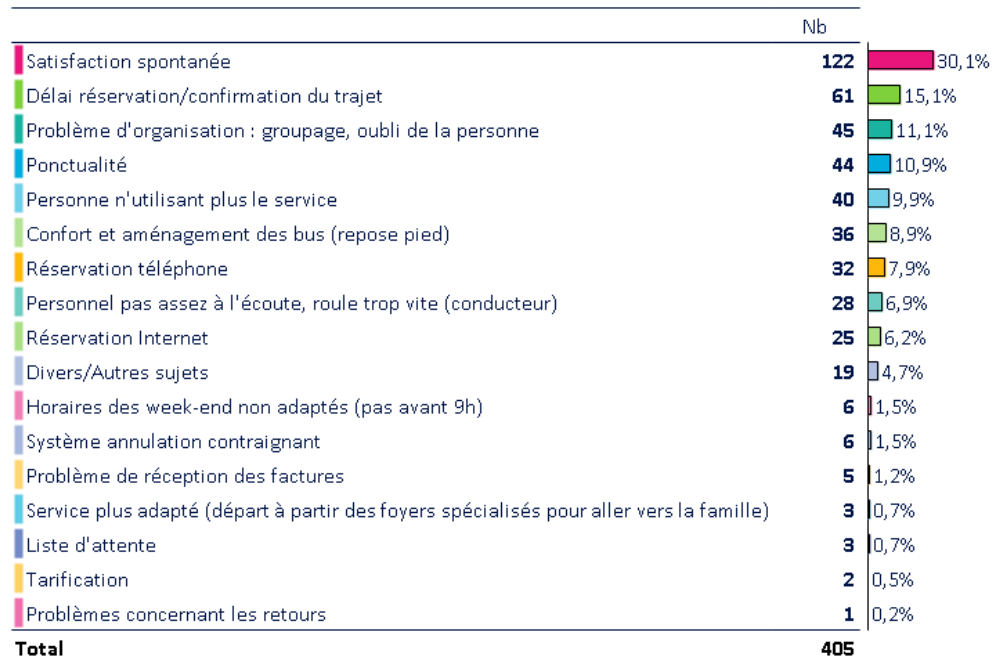
Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

5- Ce qu'en disent les clients

Analyse des verbatim

Taux de réponse : 49,5%

*Un verbatim peut se classer dans plusieurs catégories d'où le % supérieur à 100%



- Prés d'un client sur deux s'est exprimé à la suite de ce questionnaire
- Les remarques sont essentiellement centrées sur une réelle satisfaction du service Mobibus : que ce soit par téléphone, Internet, les conducteurs. Les sondés déclarent être heureux de pouvoir se déplacer grâce à Mobibus
- Toutefois, 15,1% des commentaires concernent les délais de réservation ou la confirmation du trajet. En effet, les usagers souhaiteraient avoir la possibilité de réserver au dernier moment pour faire face aux imprévus. Ils évoquent également le souhait d'avoir une confirmation du trajet plus rapidement car c'est une source de stress supplémentaire pour cette population anxieuse et dépendante du service Mobibus
- Viennent ensuite comme on a pu le remarquer lors de l'analyse des résultats, des problèmes liés à l'organisation : notamment en ce qui concerne les groupages. Pour les usagers le groupage est source de complexité et est perçu une perte de temps (trajet jugé beaucoup plus long). Egalement la ponctualité, un certain nombre de clients se sont plaints de nombreux retards mais également à plusieurs reprises du fait que le conducteur arrivait en avance provoquant chez eux une certaine anxiété

Accès de l'information publique
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

5- Ce qu'en disent les clients

Modalités les plus citées selon la catégorie de NPS

	Détracteurs	Passifs	Promoteurs
Analyse des verbatim	Délai réservation/confirmation du trajet (14, 31,8%) Ponctualité (10, 22,7%) Problème d'organisation : groupage, oubli de la personne (10, 22,7%) Personnel pas assez à l'écoute, roule trop vite (conducteur) (6, 13,6%)	Délai réservation/confirmation du trajet (19, 18,1%) Satisfaction spontanée (18, 17,1%) Ponctualité (18, 17,1%) Problème d'organisation : groupage, oubli de la personne (17, 16,2%)	Satisfaction spontanée (102, 39,8%) Délai réservation/confirmation du trajet (28, 10,9%) Confort et aménagement des bus (repose pied) (28, 10,9%) Personne n'utilisant plus le service (25, 9,8%)

- Les délais de réservation/confirmation du trajet sont cités au sein des trois catégories du NPS. Ils sont surreprésentés chez les détracteurs. Il s'agit d'un potentiel levier pour convertir les détracteurs > passifs > promoteurs
- On notera que dans les promoteurs, un certain nombre de sondés n'utilise plus le service. Il s'agit essentiellement de personnes en EHPAD et au vu de la conjoncture sanitaire actuelle, elles ne sortent plus de leur établissement. Toutefois, certains reprendront le service Mobibus quand la crise sanitaire sera terminée

Cliente ne prenant plus le service depuis la Covid-19

En résidence, n'utilise pas pendant la crise sanitaire mais dès que possible

Améliorer le confort et une réservation plus rapide du jour au lendemain

C'est dommage de ne pas pouvoir réserver pour un imprévu

Attentionné : que ce soit à l'accueil ou les chauffeurs

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

#6- Conclusion



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021

6- Conclusion



Profil type d'un utilisateur du service PMR

- Une femme (69,2%), de plus de 65 ans (61,3%) en fauteuil roulant (37,2%)
- Empruntant le service 1 à 3 fois par semaine (32,2%)
- Se déplaçant essentiellement pour participer à des loisirs, voir la famille (71,1%)



90,0% de clients satisfaits et un NPS de 58,0

Une satisfaction globale marquée et en progression (+12,9 pt).
Un NPS également en forte progression (+27,2 pts)



16,1/20 vs 13,3/20 en 2019

La rapidité de confirmation (16,8/20 vs 13,4/20 en 2019) et la nouvelle interface (16,7/20) sont les éléments les plus appréciés

Les modalités de modification restent compliquées pour les usagers (12,8/20 vs 9,9/20 en 2019)



16,6/20 vs 13,5/20 en 2019

Un service de réservation très apprécié par les utilisateurs.
Les sondés apprécient l'accueil au téléphone (16/20 vs 16,6/20 en 2019) et l'information fournie (17,5/20 vs 15,4/20 en 2019)

Le délai d'attente et la facilité des démarches pour réaliser une réservations sont les points de vigilance



17,4/20 vs 15,7/20 en 2019

La sécurité pendant le trajet est le point fort de Mobibus (18,3/20 vs 16,8/20)

La ponctualité du service et le temps du transport est l'élément à améliorer (16,2/20 vs 14/20)

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021



Contactez-nous

Ouahiba MENDAS
ouahiba.mendas@kisio.com

Ophélie BOURGIN
ophelie.bourgin@kisio.com

Thierry CHAPPARD
thierry.chappard@kisio.com

kisio.com

www.linkedin.com/company/kisio/

Adresse Siège : 20 rue Hector Malot – 75012 PARIS

Adresse Lyon : 50 Cours de la République – 69100 VILLEURBANNE



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210713-20210707-5-3D-DE
Date de télétransmission : 13/07/2021
Date de réception préfecture : 13/07/2021