



D.2021.07.07.5.4

**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**5.4- PRESENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2020 DE TISSEO VOYAGEURS**

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'exploitation du réseau urbain est confiée par Tisséo Collectivités à Tisséo Voyageurs dans le cadre du contrat de service public, prolongé jusqu'en décembre 2022 via l'avenant 7 (en date du 10 février).

L'année 2020 est une année de crise liée à l'impact de la pandémie mondiale de covid-19. L'activité du réseau est marquée par une récession très importante.

En conséquence, les engagements contractuels fondés sur les 4 enjeux majeurs du contrat n'ont pu être atteints.

Chaque année, conformément aux engagements contractuels, Tisséo-Voyageurs transmet avant le 1^{er} juin un rapport annuel d'activité de l'année écoulée. Ce rapport comporte notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public et une analyse de la qualité de service.

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. Il est joint en annexe.

L'année 2020 est marquée par la crise sanitaire qui a eu pour effet de nécessiter des adaptations du service offert aux voyageurs.

A partir du 17 mars et jusqu'en fin d'année, les mesures sanitaires nationales prises dans le cadre de la lutte anti-covid 19 (couver-feu, confinement, télétravail, distanciation physique...) et les adaptations du service ont eu un impact fort sur l'activité du réseau :

- Baisse de l'offre kilométrique et de la fréquentation,
- Gratuité du réseau du 20 mars au 10 mai ;
- Arrêts de l'acte de validation jusqu'au 11 Mai 2020 (hors métro) ;
- Fermeture /ouverture d'agences commerciales ;
- Mesures de protection anti-COVID pour le personnel et les voyageurs.

Attractivité et performance commerciale

Offre et production commerciale

De mars à septembre, l'offre a subi de nombreux ajustements pour s'adapter aux mesures sanitaires et à la fréquentation.

Compte tenu de la crise sanitaire, l'offre réalisée, est de 33,4 millions de kilomètres commerciaux pour une programmation kilométrique 2020 de 38,2 millions de kilomètres. Par rapport à 2019, elle est inférieure de 6,9 % soit -2,5 millions de kilomètres commerciaux réalisés.

L'offre réalisée de 33,4 millions de kilomètres commerciaux est répartie comme suit :

- Métro : 9,1 millions de kilomètres commerciaux
- Bus : 22,9 millions de kilomètres commerciaux
- Tramway : 1,4 millions de kilomètres commerciaux

L'offre 2020 s'est adaptée aux mesures sanitaires anti-covid et à la fréquentation :

- Métro : 9,1 millions de kilomètres commerciaux, en hausse de 5,8 % par rapport à 2019 en raison du passage de la ligne A à 52 mètres le 10 janvier 2020, et des ajustements liés à la crise sanitaire (règles de distanciation) :
 - Ligne A : + 20,9 %,
 - Ligne B : -7,7 %.
- Tramway : 1,4 millions de kilomètres commerciaux, en baisse de 6 % par rapport à 2019 :
 - Prolongement de T1 au MEETT, nouveau parc des expositions, depuis le 31 août 2020,
 - Trois arrêts rebaptisés à cette occasion : Hippodrome (ex Zénith), Zénith (ex Cartoucherie), Cartoucherie (ex Casselardit) pour améliorer la lisibilité du réseau.

Le 11 décembre, le tramway a fêté ses 10 ans.

- Bus : 22,9 millions de kilomètres commerciaux en baisse de 11,1 % par rapport à 2019
 - 9 linéos en service à fin décembre 2020 (L1 : élargissement d'amplitude en janvier 2020, L3 : amélioration des fréquences en heure de pointe),
 - Création de la ligne 107 associée à la transformation du TAD 106 en lignes régulières,
 - Création de la ligne 30 avec la mise en service du MEET,
 - Et améliorations de service sur les lignes 70 et 56.

Un taux de réalisation de l'offre de 98,8 % par rapport à l'offre programmée contractuellement dans le cadre du Contrat de Service Public qui se répartit comme suit :

- Métro : 98,4 % de l'offre programmée,
- Bus : 99 % de l'offre programmée,
- Tramway : 99,6 % de l'offre programmée.

Les services aux clients

L'année 2020 se caractérise par :

- L'avancement des projets digitaux :
 - Accès unique à tous les services Tisséo via une d'une application unique Tisséo,
 - Evolution fonctionnelle du site internet et de l'application Tisséo avec notamment un état en temps réel des indisponibilités des ascenseurs et escaliers mécaniques, et un indicateur de fréquentation des parcs relais,
 - Renouvellement des écrans digitaux des quais de stations de métro.
- La mise en service d'un nouveau système de gestion des P+R, lancé en juillet, qui a une double fonctionnalité : il permet la correspondance gratuite avec le réseau et propose un stationnement de proximité moyennant paiement.

Fréquentation du réseau

L'année 2020 se caractérise par plus de 9 mois de crise sanitaire qui ont eu pour effet un effondrement de la fréquentation sur l'ensemble des modes. Avec 122,1 millions de validations, pour 85,4 millions de déplacements, la fréquentation enregistre une baisse de 38,5 % par rapport à 2019, soit près de 77 millions de validations en moins.

Une baisse sur l'ensemble des modes par rapport à 2019, avec un réseau bus un peu moins touché :

- Métro : - 39,8 %, soit une baisse de 45,2 millions de voyages (Ligne A : - 23,4 millions de validations, ligne B : -23,7 millions de validations) par rapport à l'année précédente. Ce mode, très fréquenté par les jeunes, voit sa fréquentation largement impactée par la fermeture des facultés et des écoles supérieures ; les tendances sont similaires sur la ligne A et sur la ligne B.
- Tramway : - 43,5 % par rapport à 2019, soit une baisse de 45,2 millions de voyages,
- Bus : - 35,2 % par rapport à 2019, soit une baisse de 23 millions de voyages : dont Linéos : - 33,1 % par rapport à 2019, soit une baisse de 8,4 millions de voyages.

Le bus est le mode qui enregistre la baisse la moins importante, en raison du profil de ses clients (plus forte proportion de clients captifs).

Un ratio de performance globale du réseau en nette diminution

- ➔ Un effondrement de 34 % du ratio de performance globale du réseau : Validation / kilomètre commercial qui se situe à 3,6 (contre 5,5 en 2019),
- ➔ Effondrement accentué sur le métro par les mesures de distanciation et l'effet 52 m : un ratio en baisse de 50% sur la ligne A et de 35% sur la ligne B.

Recettes commerciales

Le contexte sanitaire, la baisse de la fréquentation et l'instauration de la gratuité du réseau du 20 mars au 10 mai 2020 ont eu pour conséquence une baisse de 35 % des recettes commerciales par rapport à 2019 (101,9 M € HT).

Les recettes commerciales en 2020 atteignent 66,1 millions € HT :

- Recettes de trafic : 61,5 M€ HT : la perte de recettes par rapport à 2019 est de 34 M€ HT,
- Recettes annexes et accessoires : 4,6 M€ HT : la perte de recettes par rapport à 2019 est de 1,7 M €HT.

La structure tarifaire est similaire à celle de 2019 malgré le contexte :

- Titres payants : 80 %
- Tiers payants : 9%
- Gratuits : 11%

La répartition des recettes de trafic est la suivante :

- 41% de titres occasionnels
- 45 % d'abonnements
- 2 % de titres navette aéroport
- 12 % de titres compensés (scolaires : 6 %, demandeurs d'emploi et RSA : 6 %).

Au regard de la situation, ce sont les abonnements qui enregistrent la baisse la moins importante par rapport à l'année précédente (- 26,8 %) suivi des bénéficiaires du RSA et demandeurs d'emploi (-34,1 %) et des scolaires (-35,3 %).

La baisse la plus importante porte sur les occasionnels urbains, utilisateurs du réseau à raison de -42 % et utilisateurs de la navette aéroport à hauteur de -66,2 %.

Canaux de distribution

Le contexte de crise a favorisé l'utilisation des outils numériques et des prélèvements. La vente à distance progresse pour la deuxième année consécutive au détriment de la vente à bord, en agences mais aussi des Distributeurs Automatiques de Titres. Ce canal représente 6 % des ventes en 2020 (+ 50% par rapport à 2019) et les prélèvements 16%. Les DAT restent le principal canal de distribution avec 57 % des volumes financiers en 2020.

Lutte contre la fraude et les incivilités sur le réseau : consolidation du dispositif de reconquête

L'année 2020 restera une année atypique marquée par la crise sanitaire : les deux périodes de confinement, la mise en place des protocoles sanitaires ont eu des conséquences négatives sur les comportements des voyageurs, on constate notamment une augmentation de la violence à l'encontre du personnel et des voyageurs.

L'ambiance générale du réseau s'est dégradée, le nombre d'incidents a augmenté de 3 % alors que le trafic a baissé de 38,5 %.

Cette situation a eu pour conséquence la mise en place des mesures suivantes :

- Sur le Métro :
 - Dispositifs de contrôle allégés et renfort des présences aux entrées des stations,
 - Mise en place d'équipes composées de maîtres-chiens et d'agents de sécurité à bord des rames : un binôme sur chaque ligne,
- Sur le Tramway :
 - Présence de la société SCAT de fin mai à début juillet et de septembre à décembre, pour maintenir une dynamique de contrôle sur la ligne,
- Sur les Bus :
 - Reprise des contrôles en juillet et des mesures d'incitation à la validation après une période perturbée d'arrêt de montée à l'avant et de l'acte de validation (jusqu'au 11 mai).

Profil des voyageurs Tisséo

Les profils tels que présentés sont issus des résultats du baromètre Image-Satisfaction (échantillon de 1 200 interviews) réalisé en fin d'année 2020 (du 2 au 26 novembre).

Les utilisateurs du réseau en 2020 sont principalement des femmes (56 %).

Les déplacements sont réalisés à hauteur de :

- 54 % par des actifs (CSP + : 33 % et CSP - : 21%)
- 16 % par des retraités
- 19 % par des étudiants-scolaires
- 11 % par des inactifs autres

Les utilisateurs du réseau résident à hauteur de :

- 63 % à Toulouse
- 37 % en périphérie.

Performance exploitation Bus

L'amélioration exceptionnelle des conditions de circulation (confinement et télétravail) a pour conséquences :

- Une vitesse commerciale des bus en hausse par rapport à 2019 : 17,54 km/h (17,26 km/h en 2019),
- Un niveau d'accidentologie bus en baisse bus : 4,4 accidents aux 100 000 km contre 5,6 en 2019.

Un taux de panne en nette amélioration : 1,93 incident en ligne contre 2,33 en 2019 grâce à une amélioration de la maintenance du matériel roulant.

Performance Métro

La production kilométrique du métro s'élève à 9,1 millions de kilomètres commerciaux soit + 5,8 % de plus qu'en 2019 en raison du passage à 52 mètres de la ligne A et de l'application des règles de distanciation.

Disponibilité du système métro

En 2020, le nombre d'incidents perturbant la clientèle, supérieurs à 4 minutes, est au nombre de 300, en baisse de 12 % par rapport à 2019. La durée moyenne d'un incident est de 16,5 minutes.

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

- Vandalisme et incidents liés à la clientèle : 52 %
- Matériel roulant et automatismes : 37 %
- Energie voie et portes palières : 7 %
- Exploitation et autres : 4%

Performance du tramway

La production kilométrique du tramway s'élève à 1,4 millions de kilomètres commerciaux, en baisse de 7,3 % par rapport à 2019 en raison des adaptations liées au contexte.

Le taux de réalisation de l'offre est de 99,6 %.

La vitesse commerciale est de 17,60 km/h ; stable par rapport à 2019.

Des engagements Qualité

Qualité perçue (Baromètre Image-Satisfaction : enquête menée du 2 au 26 novembre – échantillon 1 200 enquêtes)

Le taux de satisfaction est de **88 %** en 2020 en amélioration (87% en 2019)

- Très satisfait : 18 % (18 % en 2019)
- Assez satisfait : 70 % (69 % en 2019)
- Peu satisfait : 9 % (10 % en 2019)
- Pas du tout satisfait : 3 % (4% en 2019)

Avec une répartition similaire à 2019 du niveau de satisfaction/insatisfaction.

Les notes de satisfaction par mode :

- Métro : 7,7/10 (7,3/10 en 2019) : en progression par rapport à 2019, le principal point faible est la gestion des situations perturbées,
- Tramway : 6,8/10 (7,2/10 en 2019) : une note en baisse en raison de la gestion des perturbations, de la vitesse de circulation (une constante), le confort des stations et le respect entre passagers,
- Linéo : 7,7/10 (7,7/10 en 2019) : stable par rapport à 2019 mais une perception plus positive par rapport à celle des bus standard en raison notamment de la ponctualité et de la rapidité des correspondances, de la qualité de conduite et de la propreté des bus,
- Bus : 7,4/10 (6,8/10 en 2019) : en nette augmentation par rapport à 2019 en raison notamment de la dimension humaine via les conducteurs. Les points faibles sont la disponibilité de solutions alternatives, le temps d'attente et le respect de l'affichage.

La certification AFNOR

La démarche AFNOR a été adaptée et maintenue malgré le contexte difficile de 2020 et a été obtenue pour :

- Lignes A et B du Métro,
- Lignes T1 et T2 du Tramway,
- Lignes de Bus Linéo L1, L2, L3, L6, L7, L8 et L9,
- Les agences commerciales Tisséo.

Extension de la démarche aux services affrétés en 2020

Depuis octobre 2020, la démarche est étendue aux services affrétés sur la base d'un échantillon de 15 lignes et selon des mesures mensuelles, effectuées sur 4 critères, par enquête (clients mystère) :

- Attention portée aux clients
- Information
- Régularité et ponctualité
- Etat et disponibilité des équipements

Les actions de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise en 2020

→ Développement Durable :

- Contrats de maintenance avec objectifs de performance énergétique : continuité du remplacement des luminaires des dépôts (Langlade : éclairage par des LED), actions sur la consommation énergétique des sites, etc...
- Poursuite de la rationalisation du parc de véhicules de service et de son renouvellement : flotte mutualisée et parc de 15 véhicules électriques,
- Programme Eco conduite Bus (en février 2021, tous les Linéos sont équipés du système),
- Développement des pratiques de covoiturage et vélo dans le guide ECO GESTES,
- Intégration de la démarche Développement durable dans la politique commerciale (affichage CO2 sur le réseau Tisséo, compensation carbone des cartes sans contact, dématérialisation des services : près de 5% des recettes réalisées à distance),
- Infrastructures : contribution de la Régie dans le cadre de la commission CLAIRE, Climat Air Energie, pour avis sur le bilan énergétique des nouvelles infrastructures et dans la perspective de réaliser une cartographie énergétique des infrastructures,
- Plantation de 193 arbres en 2020 et 2021 sur les sites de Tisséo,
- Politique achats durables : 56 % des marchés ont des clauses ou critères environnementaux.

→ Actions Socio Educatives et Sociétales :

- Education à la mobilité et à la citoyenneté dans les espaces de transport public : 150 enfants de moins de 12ans, 22 collèges et lycées partenaires, 5 762 élèves sensibilisés),
- Lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports en commun : place des femmes dans le transport public (poursuite des campagnes),
- Mise en place d'un plan d'actions « Laïcité, neutralité, vivre ensemble » : démarche concrète de sensibilisation des salariés aux principes de laïcité et de neutralité,
- Politique Achats : volet insertion sociale : marchés « clausés » (objectif : maintenir un niveau d'insertion à 50 ETP/an). Application de la charte Small Business Act : 62 % des achats sont réalisés auprès d'entreprises situées dans la Métropole avec un délai de paiement fournisseurs de 16 jours en 2020 contre 28 jours en 2018.

→ Actions en faveur de l'Accessibilité :

- Formation des salariés à la sensibilisation aux divers handicaps (116 salariés formés en 2020) et au langage des signes (50 salariés),
- Continuité du projet « mon métro en image » et de la réalisation d'une mallette pédagogique avec le lycée des Arènes.

Ressources humaines

Les effectifs de 2 772 personnes physiques et 2 649 E.T.P sont en baisse par rapport à 2019 (2 678 ETP), ils se répartissent comme suit :

- Exploitation : 65 %
- Maintenance : 18 %
- Parcours clients : 9 %
- Structure et transverse : 6 %
- Indisponibles : 2 %

Données financières

Depuis le début de la crise, les équipes de Tisséo Voyageurs se sont mobilisées pour renforcer la sécurité des usagers. La gestion de la crise a induit des dépenses supplémentaires d'un montant de 1,7 M€ HT : nettoyage et désinfection quotidienne, mise à disposition de gel hydroalcoolique dans l'ensemble des stations et agences, et mise en place d'une signalétique adaptée.

En parallèle des économies ont été réalisées en raison de la baisse d'activité mais aussi des efforts fournis pour un montant de 24,5 millions d'euros HT.

Au total, la rémunération forfaitaire de la Régie à la charge de Tisséo Collectivités atteint 236,3 millions d'euros HT (hors bonus) en 2020. La différence avec le montant inscrit au compte administratif (244,95 M€) sera régularisée au cours de l'exercice 2021.

Compte tenu des 66,1 millions d'euros de recettes commerciales, le « reste à charge » de Tisséo Collectivités (dépenses-recettes) hors bonus en 2020 a pu être limité à 170,1 millions d'euros.

Le taux de couverture des dépenses d'exploitation à la charge de Tisséo Collectivités par les recettes est de 28,1 % (41,1 % en 2019).

Le coût net par déplacement à la charge de Tisséo Collectivités en 2020 est de : 1,99 € HT (1,04 € en 2019) par déplacement.

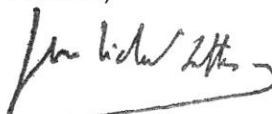
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président :
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

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



RAPPORT GENERAL D'ACTIVITE



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210708-20210707-5-4D-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

Préambule

Les mots du Directeur Général



L'année qui vient de s'écouler a bien sûr été particulière compte tenu de l'onde de choc provoquée par la Covid-19. Mais il ne faudra surtout pas oublier que **2020 aura été aussi l'année de nombreuses réalisations.**

Sur le plan de l'offre commerciale, on pourra citer la mise en service de la ligne A en XXL, l'extension du tramway T1 au MEETT, la mise en exploitation des nouveaux P+R, ou encore l'évolution et le déploiement de notre appli sur Iphone.

Coté équipements et infrastructures, il y a eu le renouvellement en nombre de notre parc bus apposé d'une nouvelle livrée, la modernisation de l'ensemble de nos DAT, le rajeunissement de notre information voyageurs dans le Métro par de nouveaux écrans dynamiques, la rénovation de

nos précieux équipements de distribution d'énergie métro, le traitement de l'obsolescence du mur d'image de Campus trafic ou encore le lancement de l'opération de reprise des escaliers mécaniques de la ligne B...

Nos organisations se sont elles aussi ajustées durant cette période : la maintenance a fait l'objet d'un important travail de fond pour mettre en adéquation nos besoins et savoir-faire, l'exploitation s'est engagée à faire évoluer ses pratiques de régulation, les services centraux ont vu naître le service des moyens généraux, et la qualité a été placée au cœur des enjeux de Tisséo en matière de performance par son rattachement à la nouvelle direction Finance, Qualité et Pilotage de la Performance.

Confinement oblige, la direction Clientèle a par ailleurs enregistré **un fort développement de ses ventes digitales**, et l'information voyageurs ou la Communication ont aussi su être réactifs aux ajustements d'offres issues de mesures sanitaires imposées.

Bien sûr, ces dernières ne sont pas restées sans conséquence sur **notre fréquentation et nos recettes qui se sont effondrées**. Mais Tisséo Voyageurs a su faire preuve **d'adaptation et d'agilité** pour limiter au mieux ces impacts et préserver le modèle de gestion qui est sien jusqu'à présent.

Toujours **réactifs et mobilisés** face à un scénario qui s'est réécrit presque tous les jours, l'intrusion du virus nous aura conduit à imaginer et mettre en œuvre en urgence des mesures à la fois interne et auprès de notre clientèle : gestes barrières, désinfection, signalétique, horaires variables au grès des périodes de couvre-feu, télétravail...

Durant toute cette période, nous avons eu de cesse de préserver les liens avec notre clientèle, et malgré la persistance de la pandémie, nos offres de services ont continué à s'adapter ou se multiplier, grâce notamment à l'appui de nombreuses campagnes de communications.

C'est ainsi que l'entreprise aura finalement pu relever le défi d'assurer à la fois sa mission, tout en veillant à la protection de chacun.

SOMMAIRE

I- BILAN D'ACTIVITE 2020	6
1. ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE	7
<i>L'Offre Commerciale</i>	<i>7</i>
1.1.1. L'Offre de Transport.....	7
L'offre BUS.....	8
L'offre METRO	13
L'offre TRAM.....	15
1.1.2. Les services aux clients	18
<i>Fréquentation.....</i>	<i>21</i>
<i>Recettes commerciales.....</i>	<i>36</i>
1.1.3. Recettes Trafic	37
Répartition des ventes par catégorie de titres	37
Ratios de Recette trafic	39
Répartition des ventes par canaux de distribution	39
Répartition des ventes par clientèle et profils	40
1.1.4. Recettes annexes Transport	42
Recettes accessoires.....	42
Amendes.....	42
Autres recettes	43
2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU.....	44
2.1. Plan d'action	44
2.2. L'ambiance sur le réseau	46
2.3. Enquête fraude	46
3. PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION	47
3.1. Performance Globale	47
3.2. Performance par mode	48
3.2.1. BUS.....	48
Performance de l'exploitation.....	48
Performance technique.....	51
Performance économique.....	54
Qualité produite et perçue	57
3.2.2. METRO.....	59
Performance de l'exploitation.....	59
Performance technique.....	62
Performance économique.....	63
Métro.....	63
Qualité produite et perçue	64
3.2.3. TRAMWAY	66
Performance de l'exploitation.....	66
Performance technique.....	67
Performance économique Tramway	68
Qualité produite et perçue	69
3.3. Qualité de service : Tisséo à l'heure de la culture client	71
3.4. Développement durable et responsabilité sociétale.....	72
3.5. Ressources Humaines	74

3.6.	<i>Politique Sureté / Sécurité</i>	78
4.	MAITRÎSE DES ENJEUX FINANCIERS	81
4.1.	<i>Exécution section fonctionnement</i>	81
4.1.1	<i>Compte d'Exploitation.....</i>	81
4.1.2	<i>Rémunération et Recettes d'activité.....</i>	82
4.1.3	<i>Dépenses d'Exploitation.....</i>	87
4.2.	<i>Dépenses par nature, mode, et coûts des unités d'œuvre.</i>	91
4.3.	<i>Compte de Gestion du réseau.....</i>	94
4.4.	<i>Exécution de la section investissement</i>	96
4.4.1.	<i>Dépenses d'investissement.....</i>	96
4.4.1.1	Investissements propres à l'Epic.....	96
4.4.1.2	Opérations pour compte SMTC.....	101
4.4.2.	<i>Recettes d'investissement</i>	101
▪ 4.4.2.	<i>Solde cumulé de la section investissement.....</i>	102
II-	ANNEXES	104

I- BILAN D'ACTIVITE 2020

1. ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE

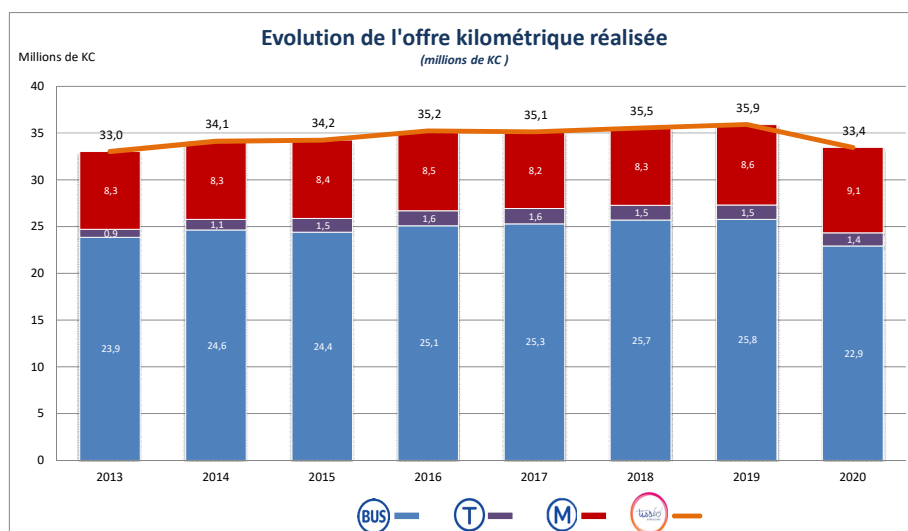
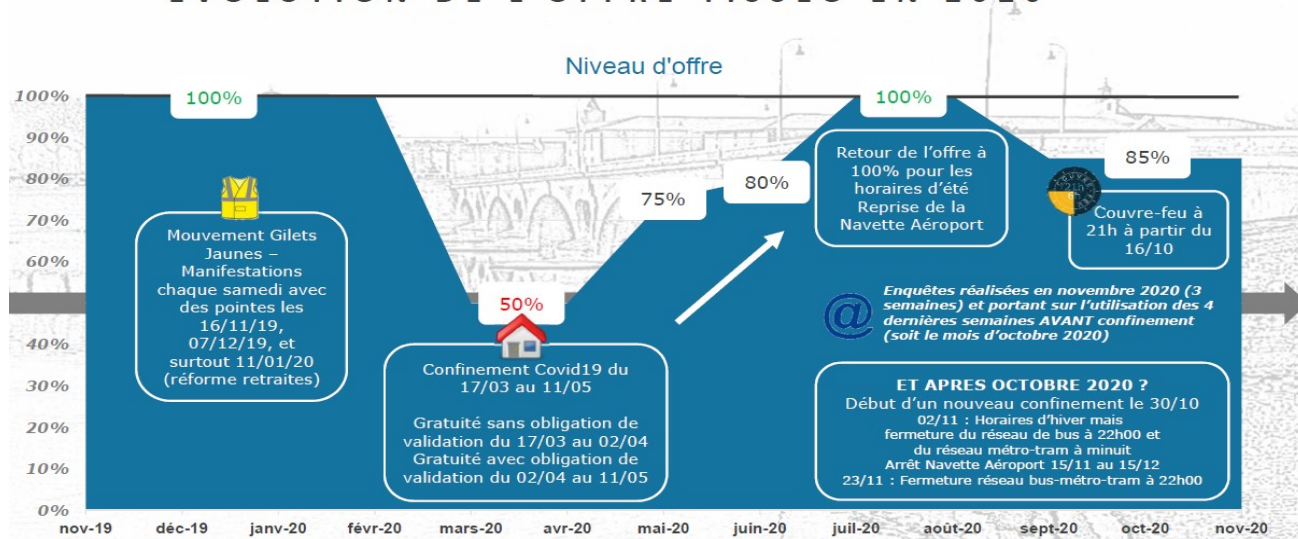
L'Offre Commerciale

Chaque année, pour séduire davantage nos clients et en attirer de nouveaux sur le réseau, l'offre de transport est repensée et adaptée sous la direction de l'Autorité Organisatrice, avec l'appui de l'Exploitant. La réalité de 2020 en a été autrement.

1.1.1.L'Offre de Transport

«De mars à décembre, l'offre proposée par Tisséo a subi de nombreux ajustements pour s'adapter aux mesures sanitaires et à la fréquentation »

EVOLUTION DE L'OFFRE TISSEO EN 2020



- En 2020 compte tenu de la situation sanitaire du COVID19, l'offre réalisée est de **33,4 millions de kilomètres commerciaux** pour une programmation budgétaire de 38,2 millions de kms. Par rapport à 2019, c'est - 2 500 000 kms réalisés (- 6,9 %), essentiellement liés aux ajustements de l'offre par rapport au Covid19 et aux manifestations des Gilets Jaunes en janvier et février 2020.

L'offre BUS



Au 31/12/2020



144 lignes, dont :

4 TAD
30 lignes scolaires
1 navette Cimetière
1 navette Centre Ville
1 navette Aéroport
1 navette Noctambus
1 navette CHR Rangueil (Travaux Téléo)

1 522 km de lignes

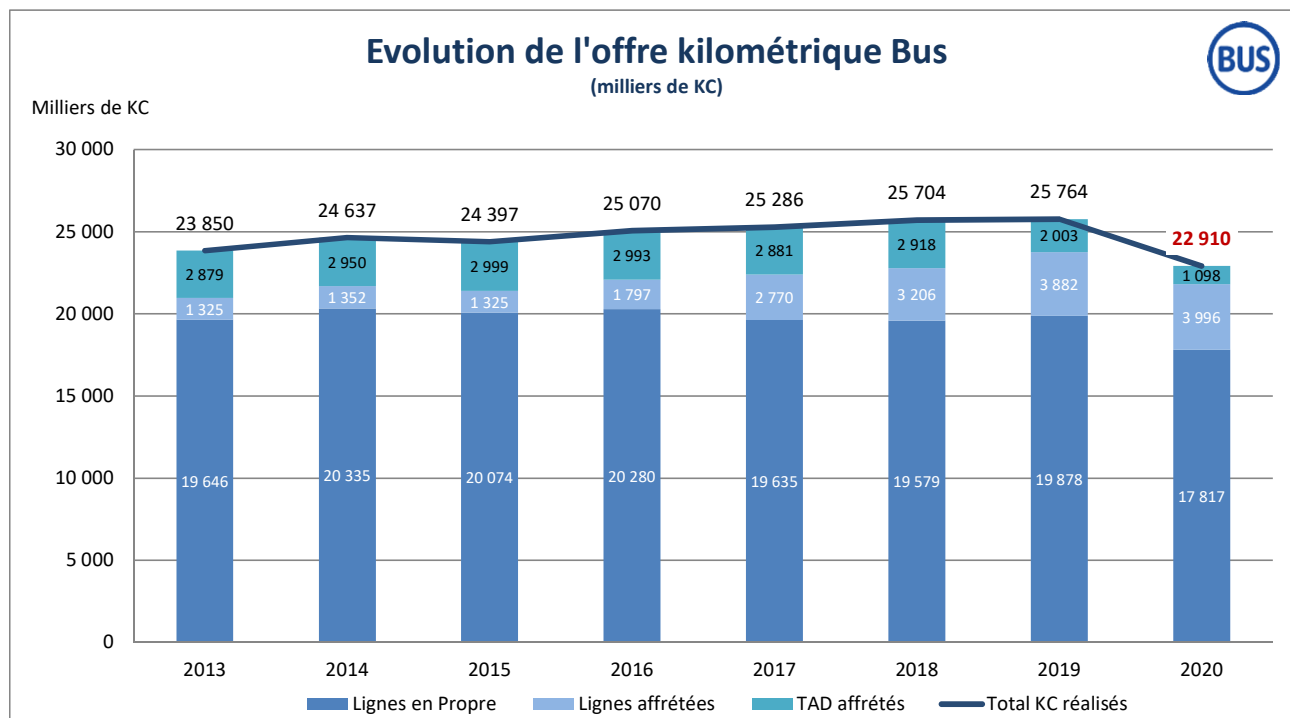
743 bus, dont 556 gérés par Tisséo Voyageurs



9 Linéo en décembre 2020

Linéo 1 Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiore
Linéo 2 Arènes / Colomiers Lycée International
Linéo 3 Arènes / Plaisance Monestié
Linéo 4 Basso Cambo / Cours Dillon
Linéo 5 Empalot / Portet Gare SNCF
Linéo 6 Ramonville / Castanet-Tolosan
Linéo 7 Cours Dillon - St-Orens Ctre Cial
Linéo 8 Marengo-SNCF / Gonin
Linéo 9 Empalot / L Union Grande Halle

- La **programmation kilométrique** de l'offre Bus s'est élevée **23,1 millions de kms commerciaux en 2020** pour un budget établi à 26,4 millions avec **une réalisation de 22,9 millions de kms, inférieur à 2019 (- 11,1 %)**, avec un taux de sous-traitance de 22,2 % :



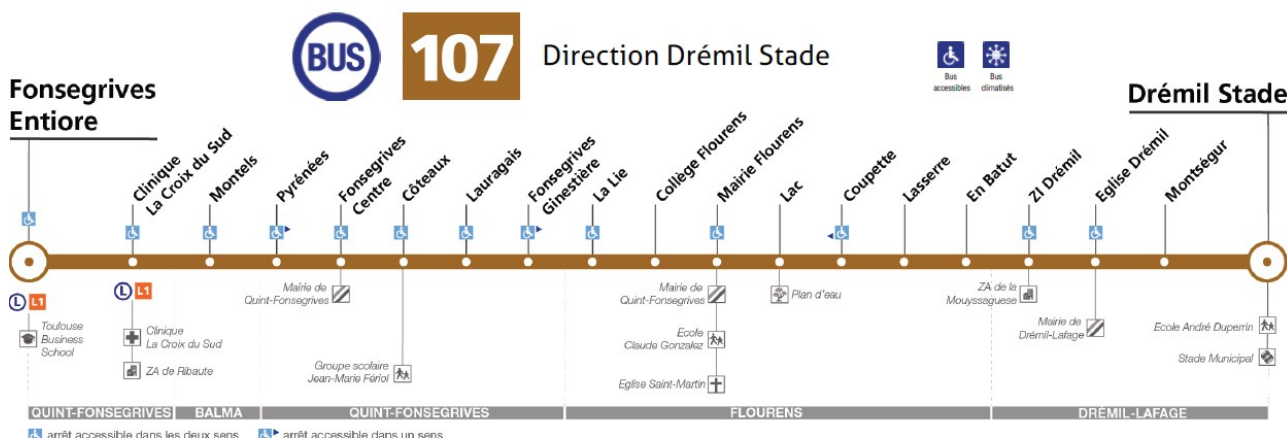
- Compte tenu des retards pris sur le chantier Téléo en raison de la Covid, le projet structurant de « ceinture sud » prévu en décembre 2020 a été décalé. Cependant, quelques améliorations d'offre visant au renforcement du réseau ont pu tout de même voir le jour en dépit de la difficulté ambiante :

→ Création de la Ligne **107** associée à la transformation du TAD 106 en lignes régulières :

Depuis le 22 juillet 2019, le TAD 106 a été transformé pour + de régularité, + de fiabilité, + de confort. Le réseau dans les communes de Mondouzil, Montrabé, Balma, Pin-Balma, Mons, Drémil-Lafage, Flourens, Aigrefeuille et Quint-Fonsegrives, a évolué pour faciliter les déplacements des usagers. Cela s'est traduit par le développement de 4 lignes de bus en journée et 1 ligne en soirée à la place du TAD106 et de la ligne 35 en 2019.



Et compte tenu des potentiels observés, la ligne **107** a été rajoutée au dispositif en Novembre 2020 à titre expérimental. Elle dessert depuis le lundi 2 novembre dernier 19 arrêts de Quint-Fonsegrives Entiore à Drémil-Lafage Stade, et relie les deux communes en moins de 30 minutes. Elle traverse également les communes de Balma et de Flourens et vient compléter les lignes 101, 102, 103 et 104. La ligne est également connectée à Linéo 1 aux arrêts Fonssegrives Entiore et Clinique La Croix du Sud.



→ Au total, ce service représente une offre de 9 100 km en 2020, et de 53 400 km en année pleine.

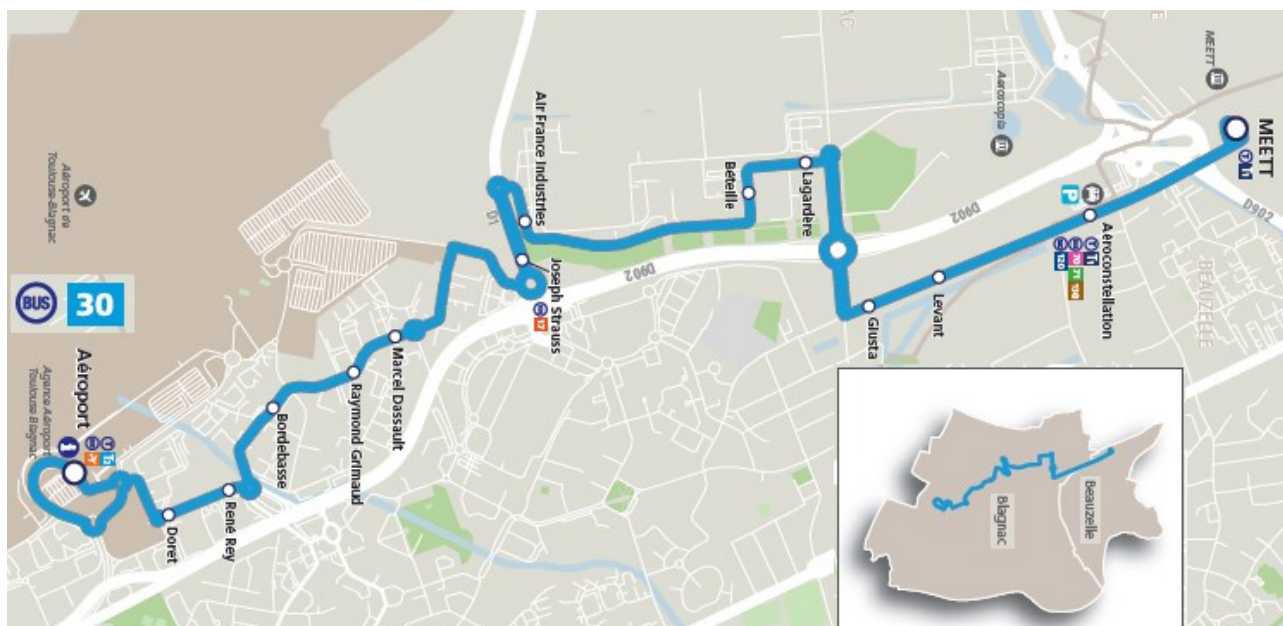
→ Ligne 30 : Tisséo se Meett au pli !

La mise en service du Meett, le nouveau parc des Expositions et du centre de conventions, a conduit Tisséo à initialiser les dessertes du site, depuis le lundi 31 août.

En accompagnement du prolongement de la ligne de tramway T1, la ligne de bus 30 existante Aéroport-Fenouillet a été transformée en deux nouvelles lignes.



Fenouillet a été transformée en deux nouvelles lignes. Sous la même désignation, 30, elle circule entre l'aéroport et le Meett, du lundi au vendredi, sur une amplitude élargie (6 h30 -10 h et 16 h – 20 h), avec une fréquence accrue toutes les 20 minutes. Elle dessert la zone aéroportuaire et Aéroconstellation jusqu'au nouveau parc des expositions, avec création de deux nouveaux arrêts (Giusta et Levant) et bénéficie d'une offre renforcée (50 voyages par jour). Son parcours raccourci lui assurera une plus grande régularité". L'objectif est de transporter les passagers en provenance de l'aéroport mais aussi de nombreux employés sur le trajet Rond-Point Jean Maga-Meett.

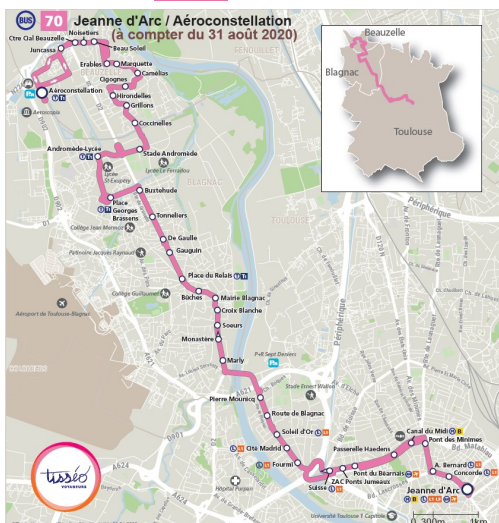


L'autre partie de l'ancien parcours de la ligne 30 reste activée sous la désignation 130 et la ligne relie Andromède/lycée et Fenouillet Centre Commercial, sur l'itinéraire déjà connu, les horaires ont été adaptés afin de mieux desservir les collèges et lycées du secteur, du lundi au vendredi de 6 h 55 à 10 h et de 16 h à 19 h 30 et un passage le mercredi à 12 h.

→ Au total, ce service représente une offre supplémentaire de 24 000 km, et une offre de 137 000 km en année pleine.

➔ Et quelques améliorations des services pour la rentrée de septembre 2020 :

• La ligne **70** évolue :



L'itinéraire de la ligne 70 (Jeanne d'Arc - Aéro constellation) a été modifié afin de desservir la place Georges Brassens (IUT et CFA de Blagnac). Cette ligne a la particularité de desservir 3 communes entre 6 h et 21 h : Toulouse, Blagnac et Beauzelle. Sa proximité avec le Tramway fait que les conducteurs mixtes ont le privilège de conduire les bus circulant sur cette ligne en priorité. Cette ligne est aussi très fréquentée : en période normale, elle transporte 4 000 à 5 000 voyageurs par jour, soit un million par an.

• Dans le même temps, l'itinéraire de la ligne **15** a été modifié par le **Bd de Suisse** afin de desservir le quartier Ponts Jumeaux et soulager la ligne 70, seule ligne actuellement à supporter la charge importante sur ce secteur.

• L'itinéraire de la ligne **56** Auzeville Eglise Université Paul Sabatier a été modifié afin de desservir le nouveau quartier des Floralies, à Ramonville.



➔ Au total, les améliorations de services représentent une offre supplémentaire de 9 465 km, et de 30 100 km en année pleine.



FOCUS LINEO 2020

Le réseau Linéo en 2020



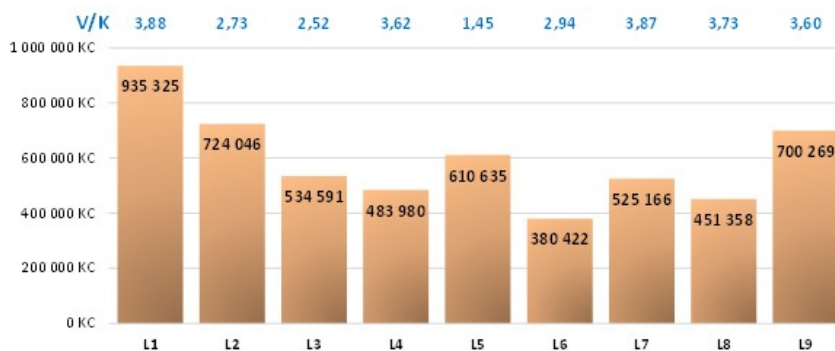
Linéo



Production et fréquentation

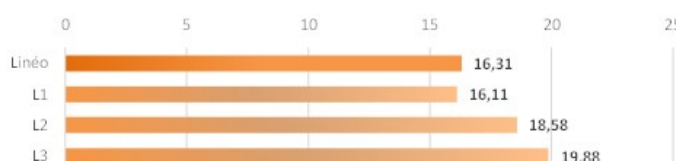
L'offre kilométrique Linéos et V/K

Total : 5 345 792 KC soit 30 % du réseau Bus en propre et 16 % du réseau total

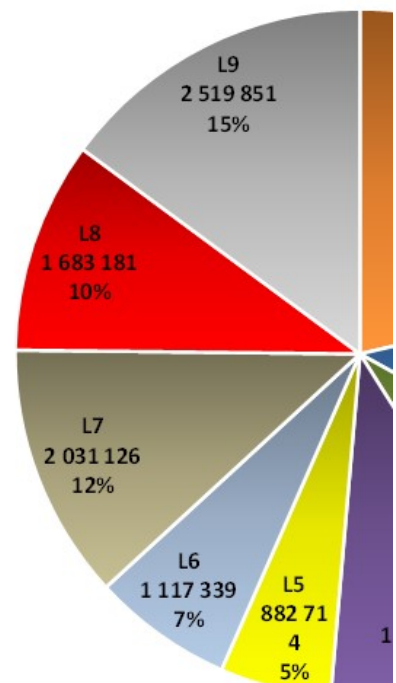


Performance des Linéos

Vitesse commerciale moyenne



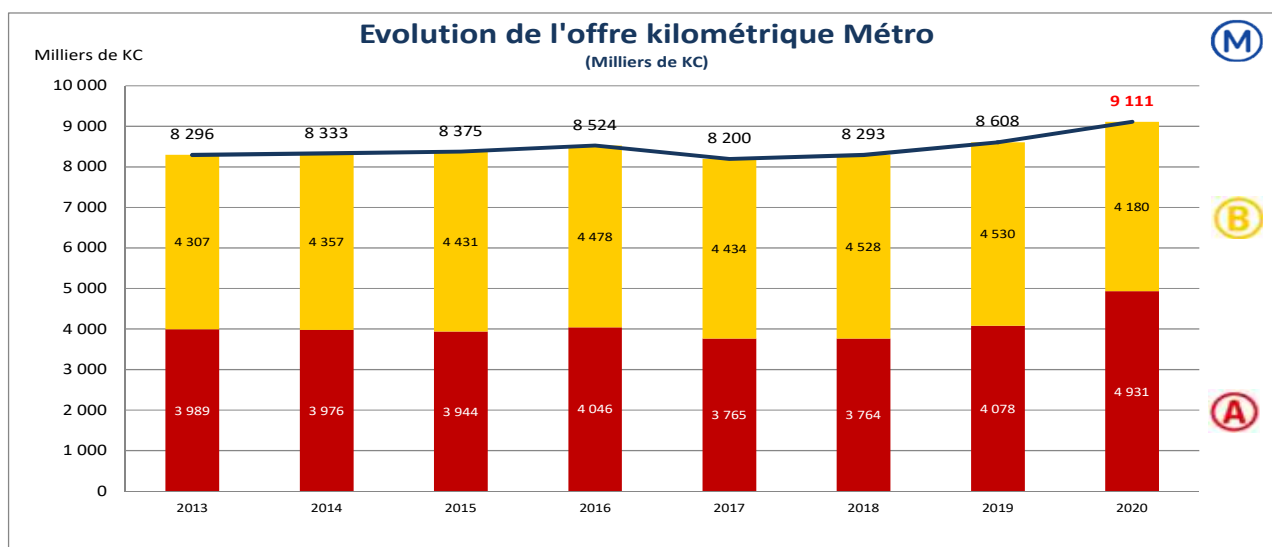
Nombre de valid



L'offre METRO



- Avec un taux de réalisation de 99% par rapport à l'offre appliquée et de 88,7% par rapport à la programmation budgétaire, la **production** du Métro s'est élevée à **9,1 millions de kms commerciaux en 2020**.



Elle est en hausse de **5,8%** (+ 503 500 KC) par rapport à l'année précédente. La ligne A a augmenté de 20,9% suite au passage en 52 mètres (+ 853 000 KC) alors que la ligne B a baissé de 7,7% (- 349 500 KC) suite aux ajustements d'offre liés au Covid19.

Ces changements d'offre ont représenté 1 070 000 KC en moins que la prévision budgétaire (-10%), soit - 358 000 KC sur la ligne A et - 657 000 KC sur la ligne B.

→ Le passage de la Ligne A en 52 mètres :



Pour s'adapter à l'évolution considérable de la fréquentation de la ligne A et éviter la saturation aux heures de pointe, les simples rames de 26 m qui étaient en circulation ont été remplacées par des doubles rames de métro début 2020. Ce doublement de capacité est l'aboutissement de trois années d'études avec la participation de l'ensemble des services de Tisséo Voyageurs et fut un défi technologique sans précédent.

Malheureusement cette année atypique n'a pas permis de confronter l'activité de la Ligne A en 52 mètres à nos prévisions.

Pour autant, cette nouvelle configuration de la ligne a permis de garantir à notre clientèle les distanciations nécessaires et exigées par les mesures sanitaires anti covid.

Près de 200 volontaires étaient présents sur le terrain à cette occasion. Pour fêter le lancement de la ligne A nouvelle formule, Tisséo a offert à ses voyageurs 500 000 tickets collectors entre les 11 et 12 janvier. Les volontaires accueillaient les passagers dans les stations principales de la ligne A et également en surface sur les stations tramway des Arènes et de Palais de Justice.



La ligne A du métro avant les travaux d'agrandissement

→ 160 passagers maximum / 1 rame de métro soit 2 voitures / 6 portes d'accès

- + 45 % de voyages en 10 ans
- 220 000 voyageurs / jour en moyenne sur la ligne A
- Saturation aux périodes de pointe = restes à quai

La ligne A aujourd'hui

→ 320 passagers / 2 rames de métro accouplées soit 4 voitures / 12 portes d'accès

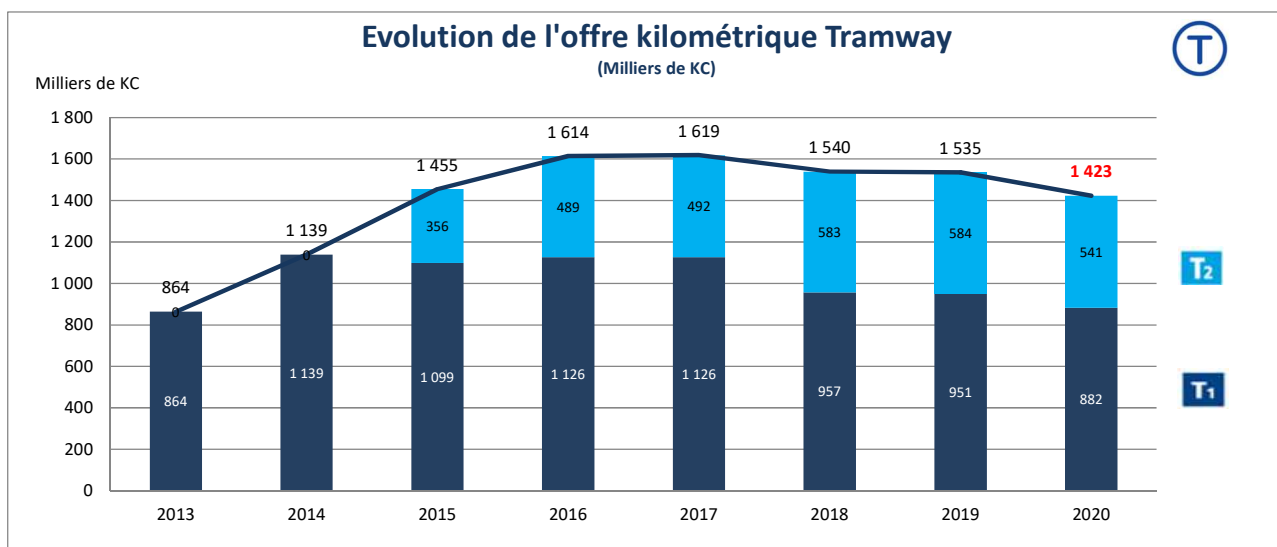
- La longueur des rames, et des quais des stations, ont été doublées pour répondre à la hausse du trafic
- La station Jean Jaurès a été agrandie afin de fluidifier le parcours des voyageurs qui transitent entre les lignes A et B.
- Plus de confort pour les voyageurs avec des rames 2 fois plus longues
- 400 000 voyageurs/ jour en moyenne attendus sur la ligne A

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210708-20210707-5-4D-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

L'offre TRAM



La programmation kilométrique de l'offre Tramway s'est élevée à **1,4 millions de kms commerciaux en 2020**, en baisse de 7,3% par rapport à 2019 (- 112 000 KC). En effet, l'offre a été adaptée à la situation Covid19 et revue à la baisse en fonction des confinements et de la fréquentation constatée sur le Tramway.



Le taux de réalisation par rapport à l'offre appliquée est de 99,3%, et de 90,6% par rapport à la prévision budgétaire, soit - 492 500 KC.



→ Le prolongement de la ligne T1 au MEETT

Depuis le 31 août 2020 la ligne de Tram T1 est prolongée et assure une liaison directe du centre de Toulouse jusqu'au MEETT, le nouveau parc des expositions.

Longue de 700 m, l'extension relie l'ex-terminus Aéroconstellation à la nouvelle station MEETT, située directement sur le parvis d'entrée.



La nouvelle gare d'échange du MEETT comprend une station tram supplémentaire, une zone de retournement en arrière gare, une gare bus, un kiosque, et deux carrefours routiers.

Une ouverture qui a un impact aussi sur le réseau de bus, puisque la ligne 30 dessert désormais le nouveau Parc des Expositions directement depuis l'aéroport, toutes les 20 minutes.

→ Trois arrêts rebaptisés

À l'occasion du prolongement, Tisséo en a profité pour changer le nom de quelques arrêts de tram et de bus dans le cadre du développement du quartier de la Cartoucherie.

Sur le trajet de la ligne T1 et de la ligne T2, l'arrêt Zénith devient ainsi Hippodrome, l'arrêt Cartoucherie devient Zénith, et l'arrêt Casselardit devient Cartoucherie. Un changement qui se répercute sur les arrêts de bus de la ligne 45 et du Linéo 2, dans les mêmes conditions.



"L'objectif de ce glissement est de faciliter le parcours du voyageur et d'améliorer la lisibilité du réseau, plus particulièrement vers des lieux comme le Zénith et les Halles de la Cartoucherie".

→ Au total, ce prolongement représente une offre supplémentaire de 8 000 km, et une offre de 20 000 km en année pleine.

DÉCEMBRE 2020

ENTRE

LES LIGNES

LE TRAMWAY A

10 ANS

Le 11 décembre 2010, par un petit matin frileux, je sortais pour la première fois de mon garage pour aller à la rencontre des Toulousains... Une décennie plus tard, je fais partie du paysage et du quotidien des 50 000 voyageurs que je transporte tous les jours. Je suis..., je suis... le tramway de Toulouse et j'ai 10 ans.

Près de 90 millions de personnes ont emprunté le tram depuis son ouverture et c'est tout récemment qu'il a enregistré une journée record, le 7 janvier 2020 avec exactement 59 823 validations dans la journée. Longue de 11 km, la première ligne de tramway baptisée T1 a été mise en service en décembre 2010 pour relier Toulouse à Blagnac et Beauzelle.

Depuis, complété par des prolongements de la ligne T1 et la création d'une ligne T2 qui dessert l'aéroport, le tramway fait partie aujourd'hui de la structure lourde

du réseau Tisséo, connecté avec le métro et les lignes de bus à haut niveau de service Linéo.

Les deux lignes de tram, bien que ne bénéficiant pas de la même capacité que les lignes A et B du métro, poursuivent néanmoins la même progression que les autres modes du réseau : en dix ans d'existence, le tramway a plus que triplé sa fréquentation (+316%). En 2019, plus de 13 millions de voyageurs ont emprunté le tram.

10 ANS, 600 000 KMS

Après 10 ans de service les rames du tram totalisent 600 000 kms. C'est le moment d'une révision conséquente qui ponctue une série de 40 révisions réalisées tous les 15 000 kms. Compte tenu du parc actuel, la révision de la totalité des rames s'étalera sur 5 ans.

Aujourd'hui, le tramway, c'est...

2 lignes,

125 conducteurs habilités,

59 823 voyageurs : record du 7 janvier 2020,

1 rame toutes les 4min30 en heure de pointe (sur le tron commun),

28 stations,

28 rames,

17,4 km de voies.

Le projet Mobilités 2025-2030 prévoit à l'horizon de la mise en service de la 3ème ligne de métro, un équipement spécifique sur la Ligne Aéroport Express (LAE) et un renforcement de la fréquence sur la ligne T1.

9 rames (+ 3 en option) seront achetées à l'horizon 2025 afin de permettre cette évolution d'offre et l'équipement de la LAE.

L'ÉQUIPE TRAMWAY N'ATTEND PLUS QUE VOUS !

Des journées découverte
sont organisées sur le site de Garossos
pour le métier de conducteur mixte tram :

- vendredi 15 janvier 2021
- vendredi 12 février 2021
- vendredi 12 mars 2021

Contactez votre RS ou la CGRH de votre site.

1.1.2. Les services aux clients

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et la brusque chute des déplacements sur le réseau à partir du 17 Mars.

L'action de la direction clientèle a donc logiquement et en priorité été réorientée vers :

- L'adaptation de l'offre de transport pour permettre la meilleure adéquation possible avec les besoins de la population.
- La mise en place de mesures de protection et l'information correspondante pour rassurer nos voyageurs.



Pour autant, les opérations de développement et d'amélioration du service à la clientèle ont été maintenus, et ont pu voir le jour :

● L'aboutissement des Projets digitaux :

- ✓ Intégration des différentes applis de vente et d'information voyageurs au sein d'une même appli « Tisséo » permettant à nos voyageurs d'avoir un accès unique à tous les services.
- ✓ Extension aux possesseurs de smartphone IOS des accès aux services d'achat et de gestion des droits.
- ✓ Évolutions fonctionnelles du site internet et de l'application avec un état temps réel des indisponibilités des ascenseurs et des escaliers mécaniques, information sur la fréquentation des parcs relais, possibilité de sélectionner les informations circonstanciées des lignes favorites.
- ✓ Renouvellement des écrans digitaux des quais des stations de métro.

Des écrans d'informations pour plus de confort dans les stations de métro

144 écrans sur les quais de la ligne A ont été installés pour votre confort et votre bonne information. Le déploiement sur les quais de la ligne B est en cours et sera finalisé à l'été 2021.

On rechargera, où tu voudras, quand tu voudras...

NOUVEAUTÉ APPLI TISSÉO
RECHARGEZ DÉSORMAIS VOTRE CARTE PASTEL AUSSI AVEC UN IPHONE

C'EST SIMPLE !

- 1 TÉLÉCHARGEZ l'application
- 2 PRÉSENTEZ VOTRE CARTE PASTEL au dos de votre smartphone
- 3 CHOISISSEZ votre titre de transport
- 4 FINALISEZ votre achat avec votre carte bancaire
- 5 CHARGEZ VOTRE TITRE DE TRANSPORT sur votre carte Pastel en répétant l'étape 2.

- **Un nouveau système de gestion des P+R :**

- ✓ Lancement en juillet du nouveau système d'accès aux P+R permettant la correspondance gratuite avec le réseau de transport mais également le stationnement de proximité moyennant paiement. Les voyageurs Tisséo peuvent stationner gratuitement dans la limite de 24h consécutives sur la présentation d'un titre de transport validé dans l'heure.
- ✓ Le dispositif est rénové, plus fonctionnel et il est désormais possible d'accéder aux parkings-relais 7j/7 et 24h/24.
- ✓ Le contrôle des accès/sorties se fait par système lecture des immatriculations pour contrôler les durées de stationnement et les bornes lisent les cartes d'abonnement ou délivrant des titres de transport.
- ✓ Pour plus de facilité d'usage, le nombre de places disponibles pour chaque parking est affiché en temps réel sur le site ou l'appli Tisséo.
- ✓ Places réservées aux personnes à mobilité réduite
- ✓ Des nouveaux services sont également disponibles : offres stationnement nuit et week-end, aire d'embarquement covoiturage...

Dès 2020

Tisséo améliore votre stationnement

pour faciliter vos déplacements dès janvier 2020

Un accès GRATUIT*



Des solutions de stationnement pour ceux qui en ont besoin

- > Tarification horaire jour 8h > 18h **2€ / h**
- > Tarification horaire nuit 18h > 8h **1€ / h**
- > Tarification journée **25€ / jour**
- > Tarification semaine **150€ / semaine**
- > Abonnement nuit & week-end (accès aux P+R de 18h à 8h)** **40€ / mois**

*Les places seront limitées pour permettre aux usagers Tisséo de réserver stationnement pendant la semaine.

1 150 nouvelles places
dans les **P+R** à accès contrôlés

- + Nouveau **P+R** Oncopole
500 places **fin 2020**
- + Extension du **P+R** Borderouge
+250 places
- + Extension du **P+R** Basso Cambo
+400 places **fin 2020**

Ouvert 7j/7 24h/24

Affichage en temps réel des places disponibles

+ 3 aires d'embarquement couvoiture
à Borderouge, Basso-Cambo **fin 2020**

+ des points de charge pour les véhicules électriques et hybrides

+ Nouveaux parcs à vélos
à Basso Cambo et Oncopole **fin 2020**

À PARTIR DU 16 JUILLET, NOUVELLE OFFRE PARC RELAIS



TOUTOURS PLUS DE VOYAGES

1207 PLACES OUVERTS À TOUTE HEURE ET TOUTE JOURNÉE

AFFICHAGE DES PLACES DISPONIBLES EN TEMPS RÉEL

ABONNEMENT NUIT ET WEEK-END

*Offre d'abonnement valable par parking sur une durée de 12 mois



2017 > 2020 +3 000 places

+ de 9 000 places dès 2020



2017 > 2020 +3 000 places

2017 > 2020 +3 000 places

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

- ✓ Le programme de fidélisation compte maintenant près de **69 500 adhérents** au 31 décembre 2020. Il est toujours resté très dynamique dans ses offres et sa communication, et plus particulièrement dans les périodes difficiles.

CALENDRIER DE L'AVENT CLUBÉO

La montagne
en cadeau

Photo: J. L. B. - Photo: J. L. B.

POUR LES FÊTES, TISSÉO PREND ENCORE PLUS SOIN DE VOUS.
Du 1^{er} au 24 décembre,
une montagne de cadeaux à gagner chaque jour !

clubeo.tisseo.fr



BONUS Participez également au grand tirage au sort
pour tenter de gagner une nuit pour 2 au Pic du Midi !



Avec **Clubéo**
vos trajets quotidiens se transforment **en cadeaux !**



DÉCOUVRIR LES OFFRES

Clubéo est le programme de fidélité qui récompense votre mobilité !
Déjà + de 60 000 adhérents et près de 5 000 lots offerts !



COVID 19 : TISSEO SE MOBILISE POUR LA SANTE DE TOUS

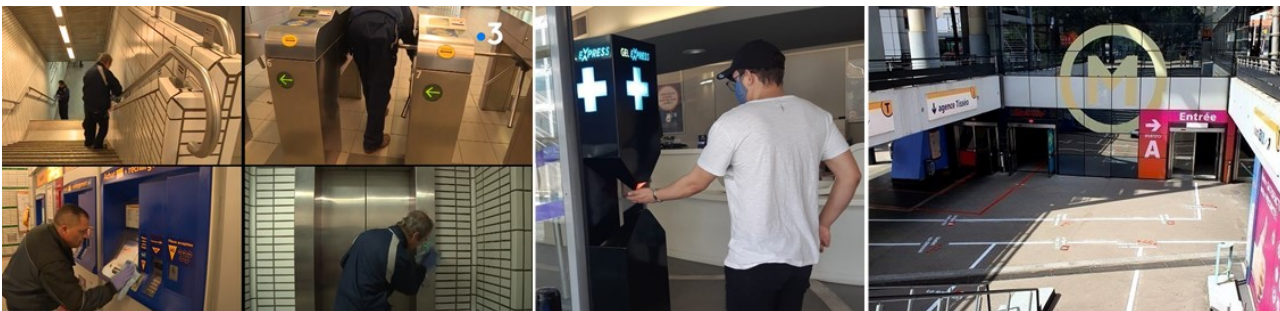
Dans ce contexte, le personnel de Tisséo a redoublé de vigilance pour assurer la sécurité sanitaire de tous. De jour comme de nuit, les agents se sont mobilisés sur le maintien en propreté et en disponibilité du réseau. Voici quelques mesures de protection non exhaustives appliquées à différents moments de la pandémie :

➔ **Mobilisation des agents et d'Ambassadeurs Sanitaires pour gérer l'affluence sur le réseau et rappeler les gestes barrières.**



➔ **Nettoyage et désinfection au quotidien des véhicules, de tous les espaces, et en particulier les zones de contact avec des produits virucides.**

➔ **Utilisation de produits bactéricides, levuricides et virucides selon les normes européennes en vigueur (norme EN14476 pour les propriétés virucides). Les produits sont conformes au Règlement CE 648/2004 relative à la biodégradabilité des composants.**



➔ **Mise à disposition de gel hydroalcoolique via des distributeurs dans les agences commerciales et dans les stations de métro et de tramway. 60 distributeurs à destination du public déployés.**

➔ **Adoption d'une signalétique au sol adaptée pour indiquer la distanciation et gérer les flux d'entrées et de sortie.**

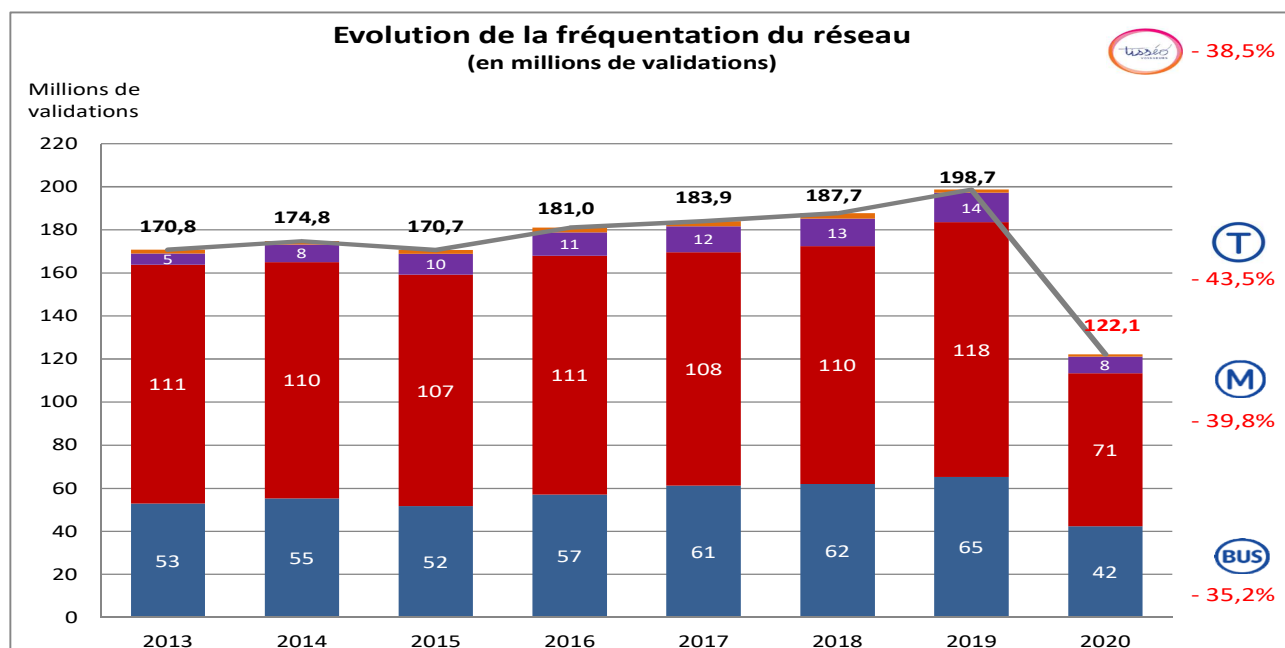
➔ **Vitre de protection levée pour le poste de conduite à bord des bus et suspension de la montée par la porte avant**



Fréquentation

■ Marquée par les manifestations hebdomadaires de Gilets Jaunes en début d'année et plus de 9 mois de crise sanitaire ensuite, **l'effondrement de la fréquentation était inévitable sur l'ensemble des modes.**

Avec **122,1 millions de validations** pour **85,4 millions de déplacements**, elle enregistre en 2020 une baisse de **38,5% par rapport à 2019**, soit près de **77 millions de validations en moins**, après plusieurs années de croissance dynamique.



L'année avait pourtant bien commencée avec une journée de fréquentation record le **vendredi 7 février avec 790 610 validations**, proche du record absolu de 2019 (831 000 validations).

LES RECORDS 2020	
	vendredi 7 fév. 2020 avec 790 610 validations
	mardi 7 janv. 2020 avec 303 913 validations
	vendredi 10 janv. 2020 avec 473 800 validations
	232 483 validations
	241 317 validations
	mardi 7 janv. 2020 avec 59 823 validations

- Une baisse sur l'ensemble des modes, avec un réseau bus un peu moins touché grâce à ses clients captifs :

FREQUENTATION RESEAU								
Millions de Validations		REALISATION 2020			2019	OBJECTIF 2020		
		Millions Val	Evolution vs 2019		Millions Val	Millions Val	Evolution vs Objectif	
		122,1	-76,5	-38,5%	198,7	214,2	-92,0	-43,0%
	Linéo en propre affrétés	42,3	-23,0	-35,2%	65,3	67,3	-25,0	-37,2%
		16,9	-8,4	-33,1%	25,3	27,9	-11,0	-39,4%
		23,1	-13,5	-37,0%	36,6	35,6	-12,6	-35,2%
		2,3	-1,1	-32,8%	3,4	3,7	-1,5	-38,9%
	 	71,1	-47,1	-39,8%	118,2	130,4	-59,3	-45,5%
		35,9	-23,4	-39,5%	59,3	68,2	-32,3	-47,4%
		35,2	-23,7	-40,2%	58,9	62,2	-27,0	-43,4%
		7,7	-5,9	-43,5%	13,7	14,2	-6,4	-45,5%
   		1,0	-0,5	-31,7%	1,5	2,2	-1,1	-52,7%

→ Le **Bus** enregistre la « plus petite baisse » de fréquentation avec - 35% par rapport à 2019, soit 22 millions de validations en moins. Cette baisse moindre en regard des autres modes s'explique essentiellement par la présence de clients captifs en plus forte proportion sur ce mode que sur le tram et le métro.

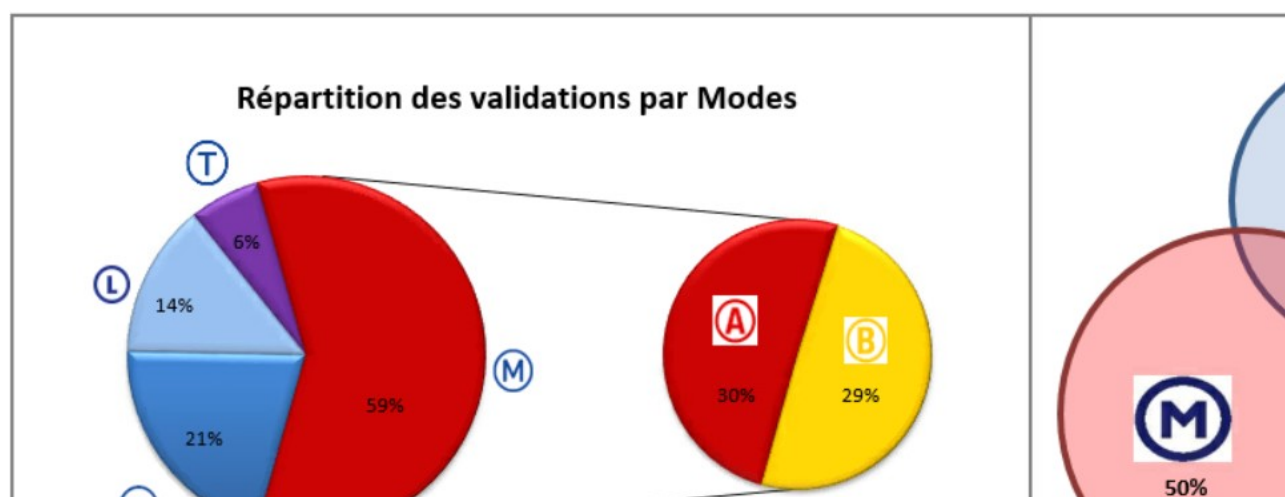
Par ailleurs, les lignes Linéo, au nombre de 9 fin 2020, représentent maintenant 40 % des validations bus.

→ Le **Métro** affiche une baisse de - 39,8%, soit plus de 47 millions de voyages en moins par rapport à l'année précédente. Ce mode, très fréquenté par les jeunes, voit sa fréquentation largement impactée par la fermeture des facultés et écoles supérieures. Les tendances observées sont similaires sur la ligne A et la ligne B.

→ Le **Tramway enregistre une baisse de fréquentation de - 43,5%** par rapport à 2019, soit 5,9 millions de validations en moins.

Répartition modale :

Les grands équilibres ne changent pas, avec un Métro représentant 59 % des validations totales, à comparer à 62% en 2016. A noter que la ligne A et la ligne B représentent quasiment le même poids avec 30% pour la ligne A et 29% pour la ligne B. Le bus représente quant à lui toujours 1/3 de l'ensemble, dont 14% sur les 9 lignes Linéo, et le tramway 6%.



La très grande majorité (81%) des voyages est effectuée en utilisant 1 seul mode à la fois. Elles se répartissent pour 50% sur le Métro, 27% sur le bus et 4% sur le tramway. Les combinaisons multimodales représentent quant à elles 19% des trajets, avec une prépondérance de la combinaison Métro + Bus qui représente 15% des validations.

Ratios de Correspondance entre Modes :

Evolution des ratios de correspondance

	Val / Depl	Tx corresp.
BUS	1,46	31,4%
BUS	1,49	31,8%
L	1,42	32,9%
le métro	1,09	8,0%
TAD	1,19	15,6%
TAD	1,58	36,6%
TAD	1,01	1,4%
M	1,39	27,9%
A	1,40	28,4%
B	1,38	27,4%
T	1,55	35,5%
T1	1,51	33,9%
T2	1,61	37,9%
Global	1,43	30,0%

En 2020, 43% des déplacements sont effectués avec au moins une correspondance sur le réseau. Ces correspondances représentent 30% des validations. Ces taux sont globalement stables depuis plusieurs années, et globalement en très légère augmentation sur l'ensemble des modes (entre 0,2 et 0,4 points) du fait de la situation exceptionnelle de crise qui a changé quelques habitudes de correspondances.



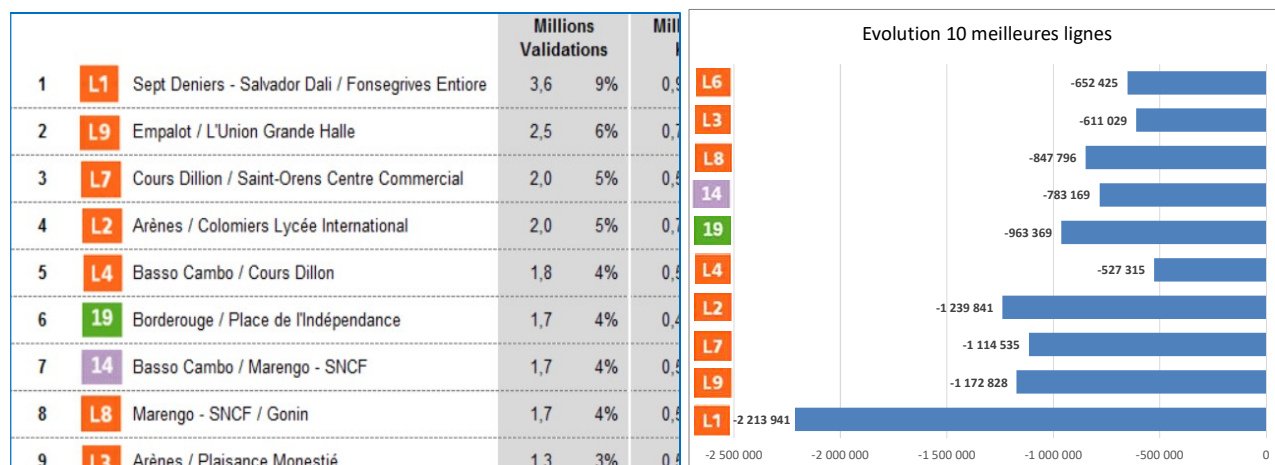
Le mode BUS affiche 42,3 millions de validations en 2020, et **baisse de plus de 35 %** par rapport à l'année précédente.

La fréquentation du public scolaire a permis de modérer la chute du trafic sur ce mode dans ce contexte de crise sanitaire.

Il représente aujourd'hui **34,6% de la fréquentation globale** du réseau et a enregistré en 2020 une **journée record de 303 913 validations** le mardi 7 janvier.

A l'exception de la ligne Linéo 4 qui passe de la huitième à la quatrième place, le classement du Top 10 des lignes est identique à celui de 2019. Ces 10 lignes totalisent 19,5 millions de validations, soit près de la moitié des validations Bus, pour moins d'un quart des kilomètres, avec un ratio Validation / Km 2 fois plus élevé que la moyenne :

Le Top 10 :



➔ **29 lignes régulières concentrent 80% du trafic bus.** Les 10 lignes les plus fréquentées du réseau représentent à elles seules 49% du réseau Bus.

Les lignes Linéo confirment leur attractivité et affichent des V/K bien au-delà des autres lignes, de 3,15 en moyenne, à comparer à un V/K de 2,3 sur le total Bus.

Linéo 1 reste la ligne phare du réseau avec 3,6 millions de voyageurs transportés et un V/K de 3,9.

Tableau de Performance 2020 des lignes du Réseau Bus :

N° Ligne	Libellé	DEPOT	VAL 2020	KM 2020	VAL/KM	NOMBRE COURSES	VAL/COURSE
LINEO							
L1	Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiere	C	3 625 801	935 325	3,88	69 661	52
L2	Arènes / Colomiers Lycée International	C	1 973 223	724 046	2,73	48 381	41
L3	Arènes / Plaisance Monestié (ex 65)	C	1 346 937	534 591	2,52	44 116	31
L4	Cours Dillon / Basso Cambo (ex 12)	L	1 751 035	483 980	3,62	47 910	37
L5	Empalot / Portet gare SNCF (ex 52)	L	882 714	610 635	1,45	45 323	19
L6	Ramonville / Castanet Tolosan	L	1 117 339	380 422	2,94	48 211	23
L7	Cours Dillon / Saint-Orens Centre Commercial	L	2 031 126	525 166	3,87	58 583	35
L8	Marengo - SNCF / Gonin	L	1 683 181	451 358	3,73	65 135	26
L9	Empalot / L'Union Grande Halle	A	2 519 851	700 269	3,60	57 773	44
13	St Cyprien - République / Oncopole	L	547 652	247 538	2,21	29 017	19
14	Marengo - SNCF / Basso Cambo	L	1 732 670	459 835	3,77	37 671	46
15	Jeanne d'Arc / États-Unis Fondéyre	A	264 323	160 112	1,65	19 458	14
17	Andromède - Lycée / Mondonville Parc de la Tuilerie	SA	46 206	66 727	0,69	4 934	9
18	Basso Cambo / Cité Scolaire Rive-Gauche	C	474 858	177 615	2,67	36 315	13
19	Borderouge / Place de l'Indépendance	A	1 744 577	425 061	4,10	50 918	34
20	Balma - Gramont / Beaupuy Mairie	A	136 605	150 648	0,91	12 571	11
21	Basso Cambo / Colomiers Airbus	C	382 373	267 224	1,43	19 617	19
23	Jeanne d'Arc / Rangueil	L	923 762	303 706	3,04	27 348	34
26	Borderouge / Launaguet Nobles	A	110 150	72 224	1,53	11 000	10
27	Lycée Toulouse-Lautrec / Ramonville	L	781 939	351 188	2,23	29 673	26
29	Grand Rond / Aucamville Collège	A	564 265	258 489	2,18	23 819	24
30	MEETT / Aéroport	SA	24 149	80 616	0,30	6 774	4
31	Grand Rond / Compans Caffarelli	L	181 046	98 319	1,84	19 914	9
32	Colomiers Ramassiers Gare SNCF / Brax le château	SA	88 616	166 498	0,53	10 415	9
33	Argoulets / Bruguères Mairie	A	275 955	253 716	1,09	11 905	23
34	Université Paul Sabatier / Arènes	L	733 182	218 369	3,36	35 574	21
36	Roseaie / Borderouge	A	543 147	122 509	4,43	30 078	18
37	Jolimont / Ramonville	A	631 725	308 355	2,05	25 360	25
39	Jeanne d'Arc / Amouroux	A	238 511	84 861	2,81	25 760	9
40	Borderouge / L'Union Malbou	A	85 324	106 268	0,80	14 884	6
41	Borderouge / Chaussas	A	177 527	112 200	1,58	19 947	9
42	Borderouge / St Jean Clinique de L'Union	A	133 365	176 608	0,76	16 975	8
43	Argoulets / St-Jean Clinique de L'Union	A	149 169	159 581	0,93	17 090	9
44	Cours Dillon / Université Paul Sabatier	L	624 420	275 629	2,27	39 586	16
45	Jeanne d'Arc / Pelletier Purpan	C	614 255	167 276	3,67	26 622	23
46	Basso Cambo / Pelletier Purpan	C	238 286	173 104	1,38	18 167	13
47	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	L	454 173	337 886	1,34	24 118	19
48	Basso Cambo / Tournefeuille Lycée	C	228 364	154 409	1,48	16 620	14
49	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	SA	53 675	50 585	1,06	5 818	9
50	Basso Cambo / Portet H. Boucher	L	266 023	233 904	1,14	21 514	12
51	Balma - Gramont / La Terrasse	SA	29 904	51 754	0,58	6 569	5
53	Oncopole / Tibaus	C	156 815	192 646	0,81	15 689	10
54	Empalot / Gleyze-Vieille	L	508 200	252 619	2,01	27 967	18
55	Colomiers Gare SNCF / Plaisance Monestié	SA	101 803	132 673	0,77	11 065	9
56	Université Paul Sabatier / Auzerville Église	L	185 636	99 625	1,86	17 250	11
57	Basso Cambo / Frouzins J.P. Sabatier	L	407 202	318 959	1,28	23 890	17
58	Basso Cambo / Seysses Gay, Seysses Maison d'Arrêt ou Muret Lycée	L	436 126	370 452	1,18	22 061	20
59	La Vache / Lespinasse Viguierie ou Fenouillet Croix ou Gagnac Acacias	A	328 433	238 888	1,37	17 209	19
60	La Vache / Castelginest Buffebiau	A	743 684	379 113	1,96	31 947	23
61	Trois Cocus / Fonbeuzard Mairie, Montberon ou St-Loup	A	512 520	274 971	1,86	24 320	21
63	Tournefeuille Lycée / Compans - Caffarelli	C	575 155	380 789	1,51	24 361	24
66	Pelletier Purpan / St Cyprien - République	C	352 049	171 245	2,06	28 152	13
67	Arènes / Plaisance Monestié (par Marquisat)	C	301 484	197 335	1,53	14 350	21
68	Balma - Gramont / Castelmaurou Mairie	A	147 313	130 285	1,13	10 721	14
69	La Vache / Gratentour Gravette ou Bruguères	A	301 668	208 173	1,45	15 516	19
70	Jeanne d'Arc / Aéroconstellation	C	662 548	395 594	1,67	25 537	26
71	Andromède - Lycée / Aussonne Agassines	SA	25 022	41 672	0,60	4 008	6
72	Balma - Gramont / Balma - Lasbordes (par Clos Fleuri)	A	380 078	216 334	1,76	23 312	16
73	Borderouge / St-Jean Lestang	A	279 527	150 857	1,85	21 919	13
76	Argoulets / Lapeyrouse	A	144 921	129 671	1,12	10 868	13
78	Université Paul Sabatier / St Orens - Lycée	L	843 045	471 628	1,79	38 362	22
79	Ramonville Métro / Labège Couder ou St Orens Lycée	A	904 705	553 833	1,63	38 880	23
80	Rangueil / Belberaud La Balme	L	245 340	273 497	0,90	16 944	14
81	Université Paul Sabatier / Castanet-Tolosan	L	284 508	138 823	2,05	19 700	14
82	Université Paul Sabatier / Ramonville Port Sud	SA	63 069	51 616	1,22	11 814	5
83	Balma - Gramont / St-Orens Lycée	A	363 381	277 684	1,31	17 774	20
84	Balma - Gramont / Fonsegrives Collège	A	319 100	243 908	1,31	23 078	14
87	Cité Scolaire Rive-Gauche / Cugnaux Henry Gladi	C	117 937	120 891	1,24	20 538	11

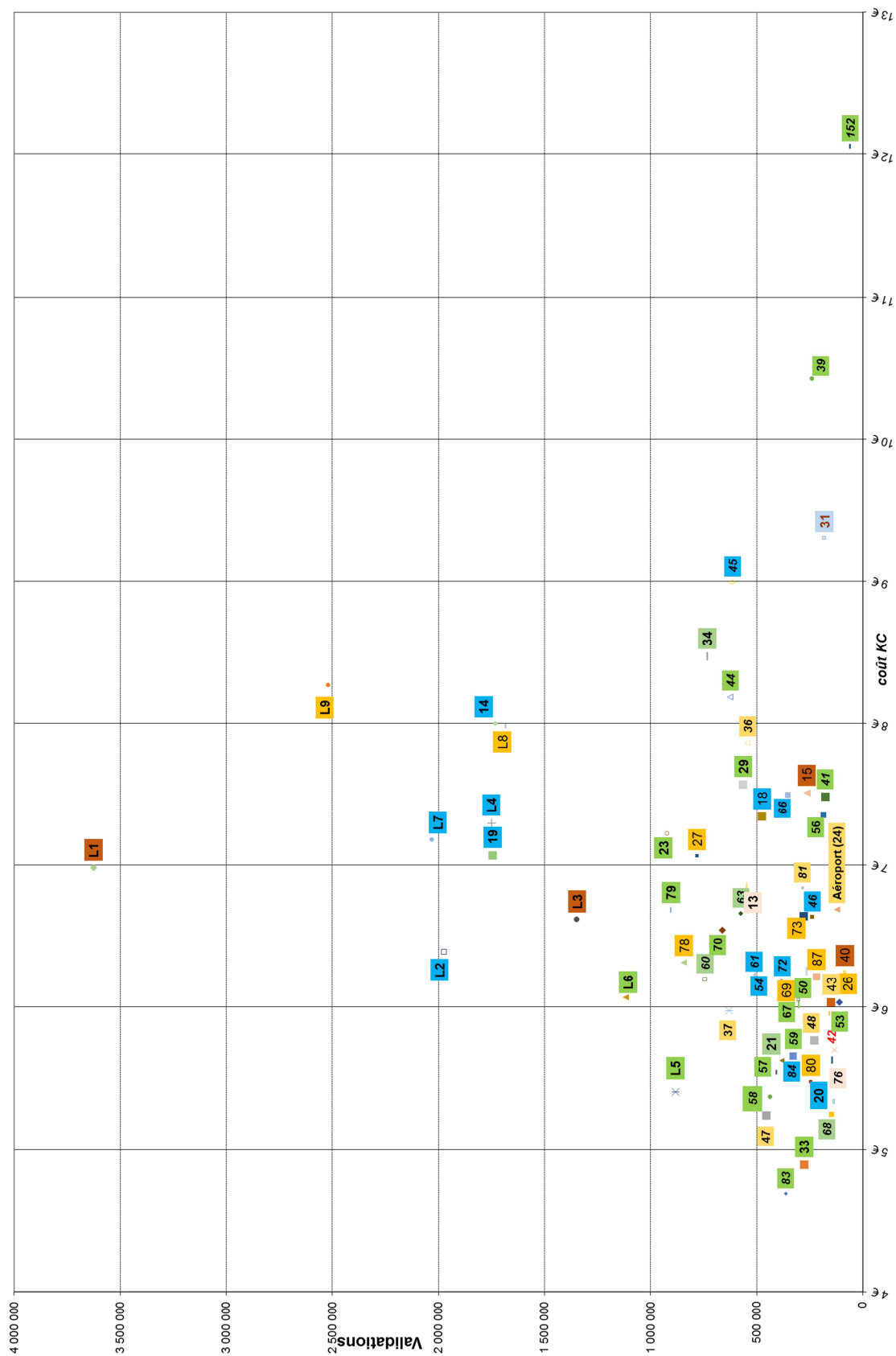
031-253100986-20210708-20210707-5-4D-DE
 Date de télétransmission : 08/07/2021
 Date de réception préfecture : 08/07/2021

Tableau de Performance 2020 des lignes du Réseau Bus (suite) :

		DEPOT	VAL 2020	KM 2020	VAL/KM	NOMBRE COURSES	VAL/COURSE
101	Balma Gramont / Mondouzil ZA Les Landes	SA	14 715	85 055	0,17	8 213	2
102	Balma Gramont / Drémil Stade	SA	58 243	202 351	0,29	13 741	4
103	Balma Gramont / Drémil Le Colombier	SA	80 913	235 217	0,34	14 004	6
104	Balma Ribeaut / Aigrefeuille Chemin du Baric	SA	12 272	87 884	0,14	11 150	1
106	Balma-Gramont / Monrabé - Aigrefeuille - Balma - Drémil Lafage - Flourens - Mondouzil - Mons - Pin Balma - Quint Fonsegrives (ex TAD 106 soirée)	SA	8 180	22 984	0,36	1 866	4
107	Fonsegrives Entiere / Drémil Stade	SA	965	9 138	0,11	748	1
109	Malepère / Castanet-Tolosan	SA	95 395	202 118	0,47	16 974	6
110	Barrière de Paris / Ginestous Chênes	SA	86 187	76 205	1,13	12 464	7
111	Ramonville / Ramonville	SA	87 529	39 068	2,24	10 051	9
112	Ramonville / Montjoie	SA	43 225	63 369	0,68	17 707	2
113	Fenouillet Croix / Pechbonnieu collège	SA	25 705	80 064	0,32	6 547	4
114	Borderouge / Quartier Virebent	SA	24 879	19 082	1,30	3 287	8
115	Saint Agne Gare SNCF / Université Paul Sabatier	SA	48 543	53 173	0,91	8 183	6
116	Tournefeuille Lycée / Saint Lys Rossignols	SA	96 092	193 021	0,50	11 004	9
117	Basso Cambo / Muret Gare SNCF	SA	89 300	136 428	0,65	7 122	13
130	Andromède Lycée / Fenouillet Centre commercial	SA	12 394	23 567	0,53	1 748	7
150	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	103 047	180 170	0,57	12 353	8
152	Empalot / IUC (créée avec L5)	L	60 584	25 334	2,39	4 130	15
201	Malepère - Varennes En Clavié	SA	14 536	129 251	0,11	4 417	3
202	Castanet-Tolosan - Montbrun Lauragais Roumieu	SA	6 523	46 201	0,14	3 756	2
204	Labège Innopole Gare SNCF / Ayguesvives Collège	SA	12 065	90 025	0,13	3 757	3
205	Castanet-Tolosan - Ayguesvives Collège	SA	20 292	74 231	0,27	4 861	4
301	Muret Gare / Muret Sans Soucis	SA	53 880	81 918	0,66	17 698	3
302	Muret Gare / Muret Bellefontaine	SA	41 701	85 013	0,49	17 573	2
303	Muret Gare / Muret Peyrusse	SA	29 290	44 203	0,66	17 945	2
304	Muret Gare / Muret Guyenne	SA	17 116	73 532	0,23	18 008	1
305	Muret Gare / Muret Côte des Bènes	SA	58 770	96 673	0,61	17 804	3
306	Muret Gare / Muret CAM	SA	8 968	1 829	4,90	548	16
310	Muret Gare / Muret Estantens Eglise	SA	3 683	34 453	0,11	4 290	1
311	Muret Gare SNCF / Portet Gare SNCF par Villate	SA	17 317	96 938	0,18	5 381	3
312	Muret Gare / St Clar Mairie	SA	9 304	61 865	0,15	4 857	2
313	Muret Gare / Le Fauga La Carrère	SA	13 262	88 217	0,15	5 304	3
314	Muret Gare / Eaunes ZAC du Mandarin	SA	13 725	44 761	0,31	5 398	3
315	Muret Gare / St Lys ZA du Boutet	SA	30 908	123 057	0,25	5 326	6
316	Muret Gare / Portet Gare par Labarthe sur Lèze	SA	19 482	104 445	0,19	5 301	4
317	Muret Gare / Portet Gare par Roquettes et Saubens	SA	15 901	93 826	0,17	5 304	3
320	Portet Gare / Roques Charnes	SA	21 187	73 960	0,29	10 989	2
86 (Noctabus)	Noctabus (Marengo-SNCF / Ramonville Métro)	SA	1 307	1 285	1,02	134	10
Aéroport	Centre-Ville / Aéroport	C	122 344	248 899	0,49	23 273	5
Navette CHU	Navette Université Paul Sabatier / CHU Rangueil (remplace 88)	SA	200 974	110 470	1,82	23 320	9
262	Navette Cimetière	SA	1 588	7 939	0,20	362	4
	Navette centre ville (transférée aux Services Affrétés en novembre 2020)	SA	-	16 768		2 473	
	Navette centre ville (Bus en propre)			54 112		6 551	
TAD 105	La Vache / Saint Jory Fabas	SA	41 621	188 397	0,22	10 142	4
TAD 118	Colomiers Gare SNCF - Aussonne - Cornebarrié - Mondonville	SA	49 023	265 108	0,18	10 436	5
TAD 119	Pechbusque - Ramonville St Agne - Rebigue - Vieille Toulouse - Vigoulet Auzil	SA	64 222	350 873	0,18	12 426	5
TAD 120	Aéroconstellation / Aussonne - Beaulieu - Cornebarrié - Mondonville - Seilh	SA	74 308	293 430	0,25	14 210	5
SCOLAIRES							
Scol1	Collège Cézanne Monrabé / Saint-Jean Gymnase	SA	11 488	4 544	2,53	519	22
Scol2	Collège Auclert Toulouse / Toulouse Bouvier	SA	5 388	1 694	3,18	277	19
Scol3	Collège Vauquelin Toulouse / Toulouse Casteret	SA	8 213	2 829	2,90	368	22
Scol4	Collège Parks Toulouse / Toulouse Finistère	SA	1 764	1 654	1,07	272	6
Scol5	Collège Vernant Toulouse / Toulouse Bitet	SA	7 789	1 293	6,03	278	28
Scol6	Lycée Le Caussou Toulouse / Drémil Eglise (matin)	SA	5 740	2 844	2,02	276	21
Scol7	Toulouse Balansa / Drémil Eglise (soir)	SA	944	2 844	0,33	165	6
Scol8	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Gonin (matin)	SA	2 396	1 307	1,83	123	19
Scol9	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Daurat (soir)	SA	1 685	1 278	1,32	123	14
Scol10	Lycée Naves Toulouse / Montberon Mairie	SA	5 113	4 827	1,06	242	21
Scol11	Lycée Naves Toulouse / Rouffiac Ramounelle	SA	5 642	3 113	1,81	216	26
Scol12	Lycée Naves Toulouse / Castelmaurou Mairie (matin)	SA	5 597	1 430	3,91	121	46
Scol13	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (matin)	SA	2 647	2 112	1,25	119	22
Scol14	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (soir)	SA	4 574	3 799	1,20	216	21
Scol15	Collège Chaumeton L Union / L Union Lilas	SA	5 246	1 708	3,07	276	19
Scol16	Collège Chaumeton L Union / Lapeyrouse Cabanis	SA	9 165	3 794	2,42	276	33
Scol17	Collège Chaumeton L Union / L Union Bayonne (matin)	SA	2 343	700	3,35	138	17
Scol18	Collège Chaumeton L Union / L Union Cerbère (soir)	SA	1 498	671	2,23	135	11
Scol19	Collège Chaumeton L Union / Lapeyrouse Route de Lapeyrouse (matin)	SA	2 338	1 918	1,22	137	17
Scol20	Collège Chaumeton L Union / Lapeyrouse Castelvieu (soir)	SA	2 355	3 212	0,73	246	10
Scol21	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Genès Bordettes	SA	6 813	1 499	4,55	270	25
Scol22	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Genès Rue du 19 Mars	SA	4 441	1 699	2,61	230	19
Scol23	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Pins (matin)	SA	4 290	556	7,72	134	32
Scol24	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Marnière (soir)	SA	2 338	556	4,21	134	17
Scol25	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Sicard (matin)	SA	3 606	978	3,69	134	27
Scol26	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Mairie (soir)	SA	1 955	978	2,00	134	15
Scol27	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Roche (matin)	SA	1 764	1 160	1,52	135	13
Scol28	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Aubépine (soir)	SA	755	1 160	0,65	134	6
Scol29	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Plaisance Monestié	SA	3 426	4 891	0,70	360	10
Scol30	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Toulouse Tibaus	SA	8 853	2 691	3,29	331	27
Moyenne Linéo			1 881 245	593 977	3,17	53 899	35
Moyenne Lignes Régulières			256 537	165 878	1,55	16 386	16
Moyenne TAD			57 294	274 452	0,21	11 804	5
Moyenne Scolaires			631 253	1 005 886	20210706-20210707-5-40-DE	217	20

Accusé de réception en préfecture
031-253100586-20210706-20210707-5-40-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

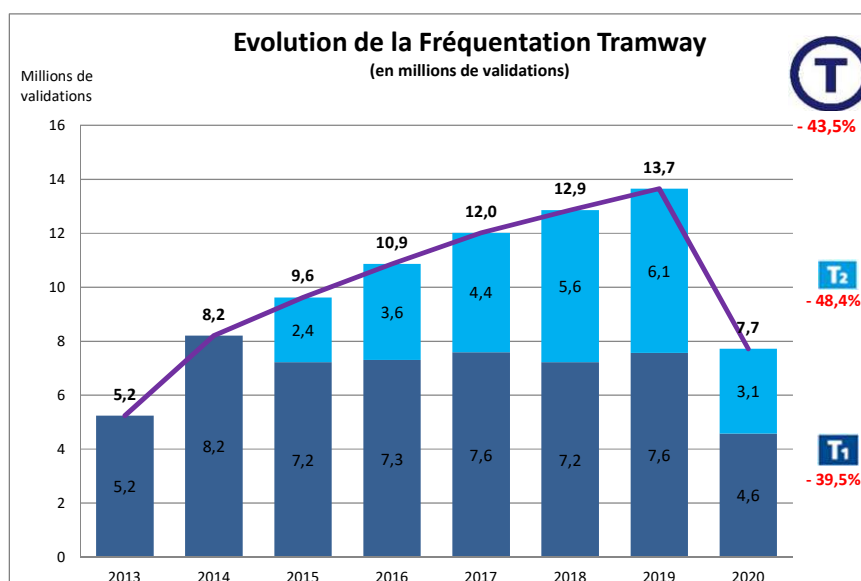
Coût KC et Validations 2020





Le **Tram** enregistre une baisse de **-43,5%** par rapport à 2019.

Il connaît une fréquentation journalière moyenne de 28 000 validations les jours les plus forts en 2020.



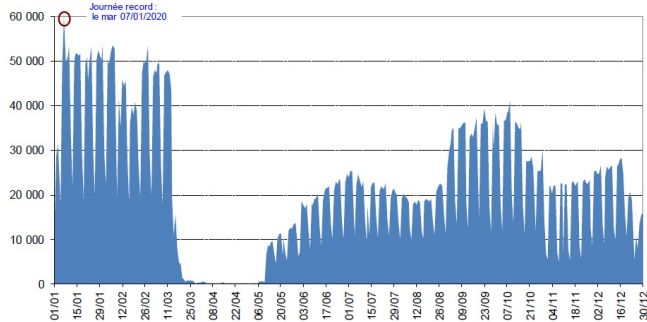
En 2020, la fréquentation du tramway atteint **7,7 millions de validations** et pèse pour près de **6,3% de la fréquentation globale du réseau**, avec un ratio de V/K s'élevant à 5,4 soit -39% par rapport à 2019.

Les stations situées sur le tronçon Palais de Justice à Hippodrome représentent **50% du trafic du Tram**.

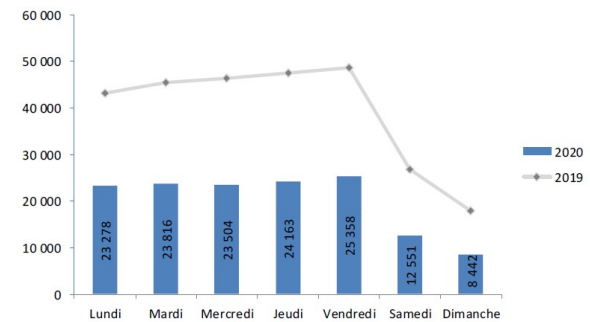
L'ensemble des stations de Tram enregistre des pertes de fréquentation en comparaison avec 2019.

Sur une journée Type semaine, le tramway transporte **de 23 000 à plus de 25 000 voyageurs par jour** en moyenne, contre une moyenne de plus de 45 000 voyageurs en 2019.

Trafic quotidien Tram sur l'année

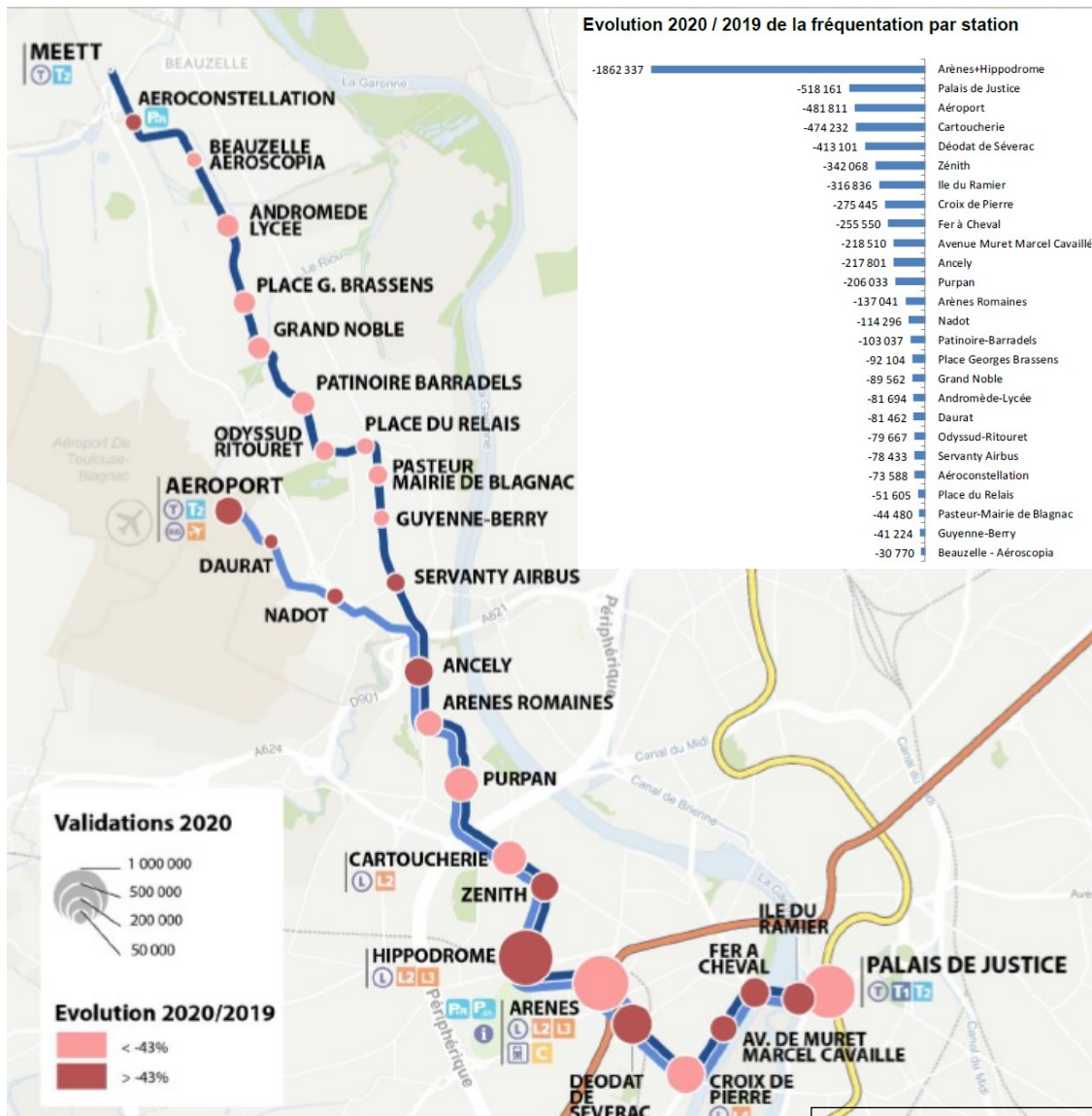


Moyennes des validations sur les journées « Hiver »
Chiffres 2019 et 2020



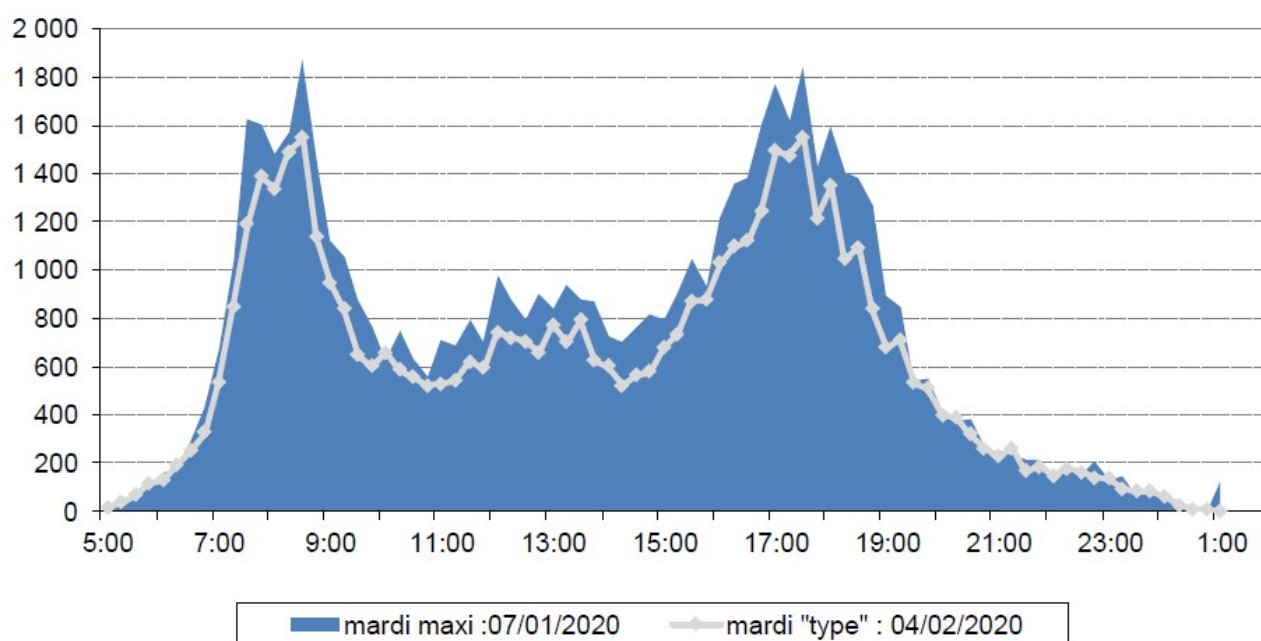
Une journée record a été enregistrée le 7 janvier 2020 avec 59 823 validations contre 57 655 en 2019.

La fréquentation moyenne journalière hiver est homogène du lundi au jeudi et légèrement plus importante le vendredi.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210708-20210707-5-4D-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

Analyse horaire de la fréquentation

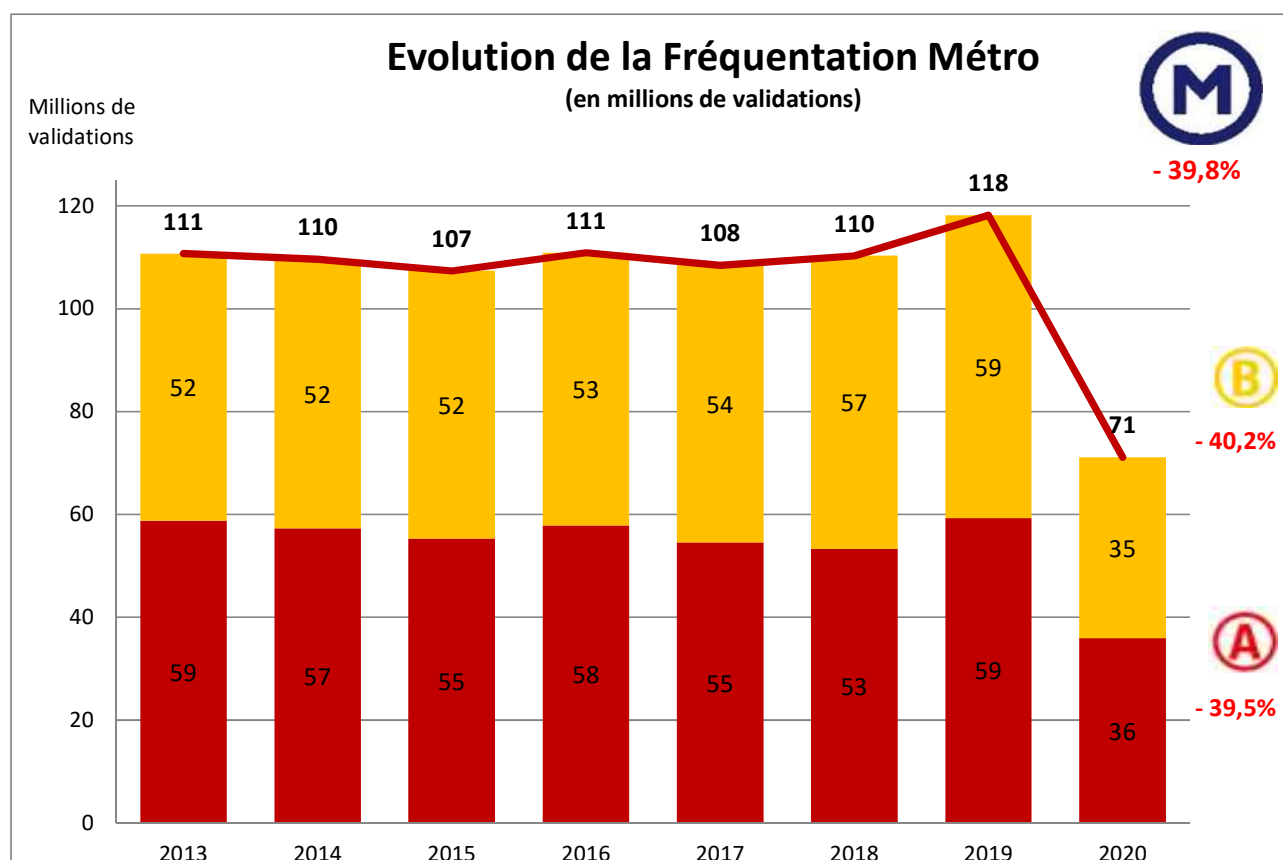




Avec **plus de 71 millions de validations en 2020** (lignes A + B), le Métro demeure l'élément structurant du réseau et prend en charge près de 59% de l'ensemble du réseau Tisséo.

Il enregistre une baisse de fréquentation de -39,8 %, soit près de 47 millions de validations en moins par rapport à l'année précédente.

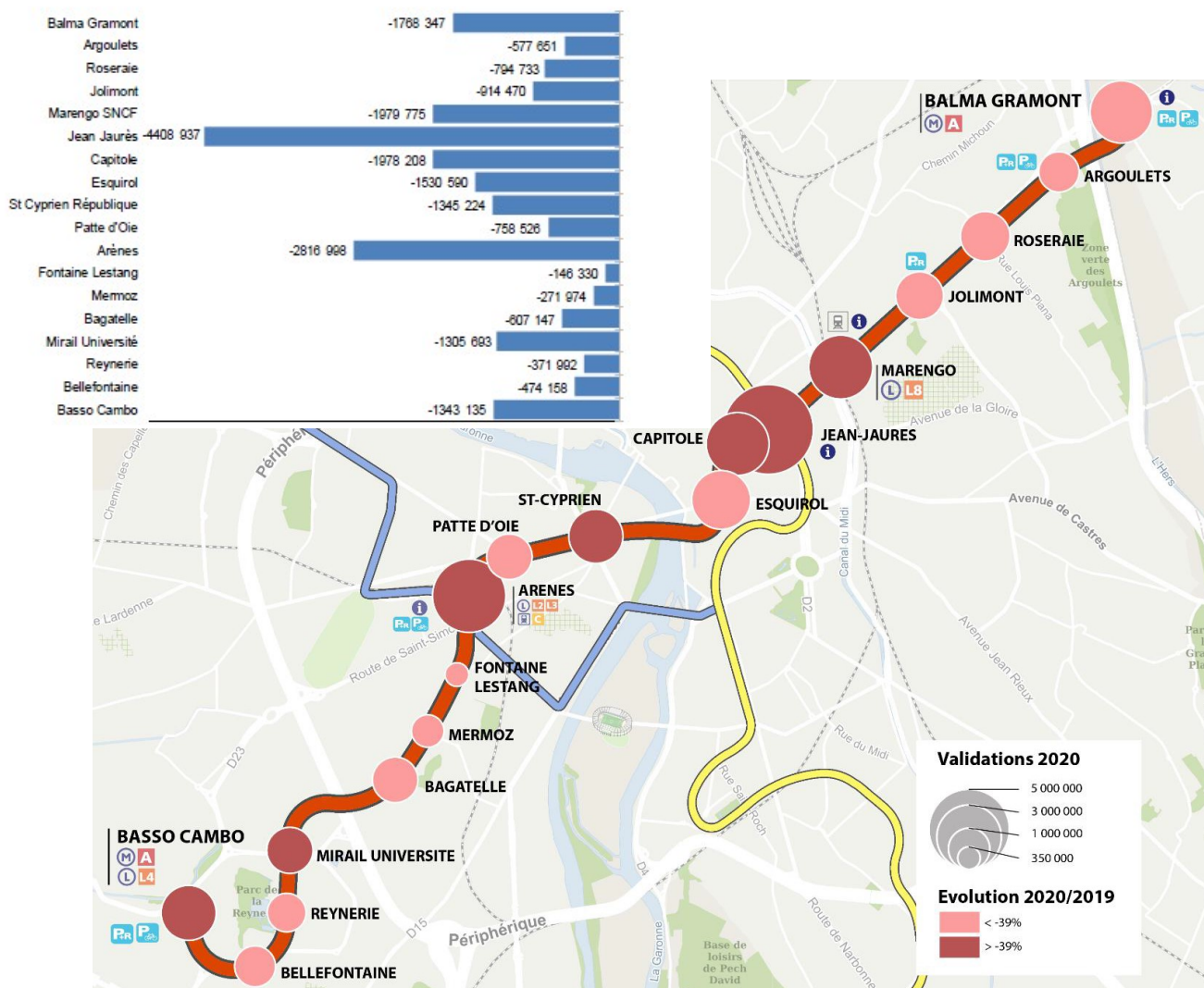
Ce mode très fréquenté par les jeunes voit sa fréquentation largement impactée par la fermeture des facultés et écoles supérieures. La mise en place du télétravail et les restrictions de mobilité ont aussi pénalisé ce mode comme l'ensemble du réseau.





La fréquentation de la ligne A enregistre une baisse de 23,4 millions de validations (- 39,5%) entre 2019 et 2020. Toutes les stations de la ligne A observent une baisse de fréquentation :

Evolution 2020/2019 de la fréquentation des stations

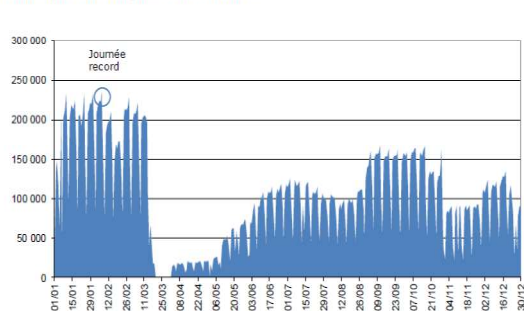


La **station Jean-Jaurès A** avec ses **6,4 millions de validations** annuelles reste la plus fréquentée, suivie des stations connectées à un mode lourd (Arènes, Marengo SNCF), puis des stations centre-ville et le terminus de la station terminus Balma-Gramont.

La station Fontaine Lestang et ses 354 430 validations annuelles reste la moins fréquentée de la ligne.

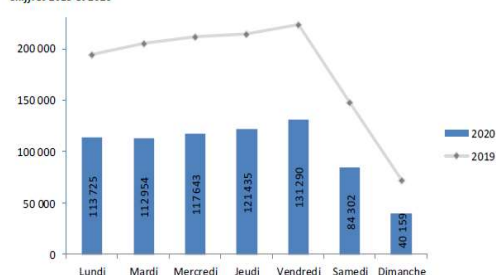
La ligne A au quotidien représente en moyenne plus de 131 290 validations les jours forts (les vendredis Hiver), avec une journée record le vendredi 7 février 2020 pour 235 466 validations.

Trafic quotidien ligne A sur l'année



Moyennes des validations sur les journées « Hiver »

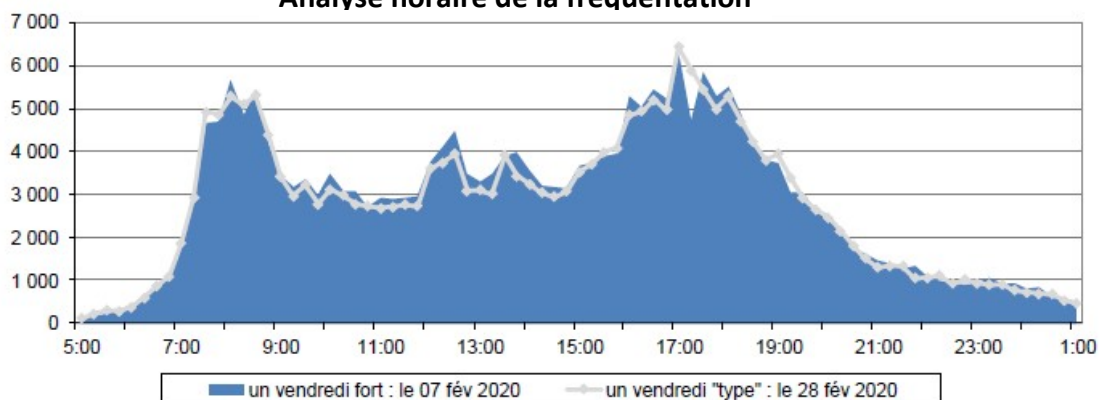
Chiffres 2019 et 2020



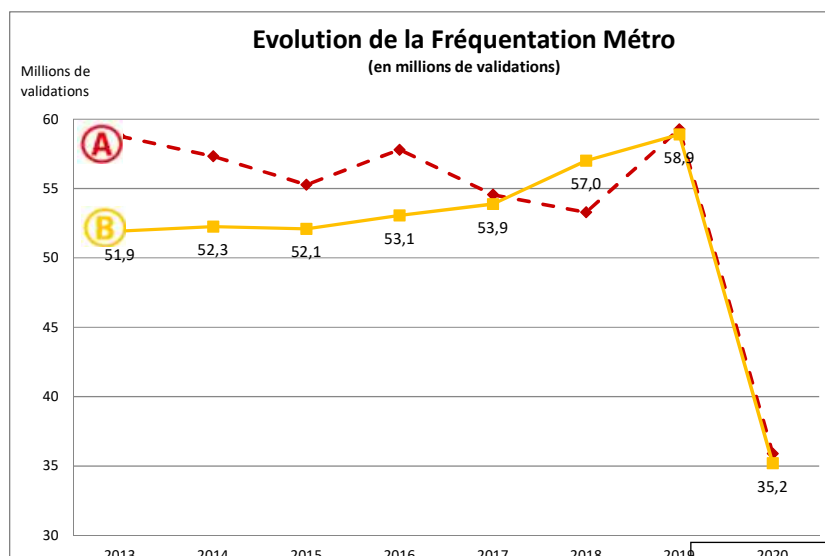
La variation du trafic annuel 2020 sur la ligne A est faussée et non comparable à 2019. La journée record se situe dans la période antérieure aux divers confinements.

Malgré l'effet COVID 19, la fréquentation moyenne journalière en jour type hiver reste croissante du lundi au vendredi.

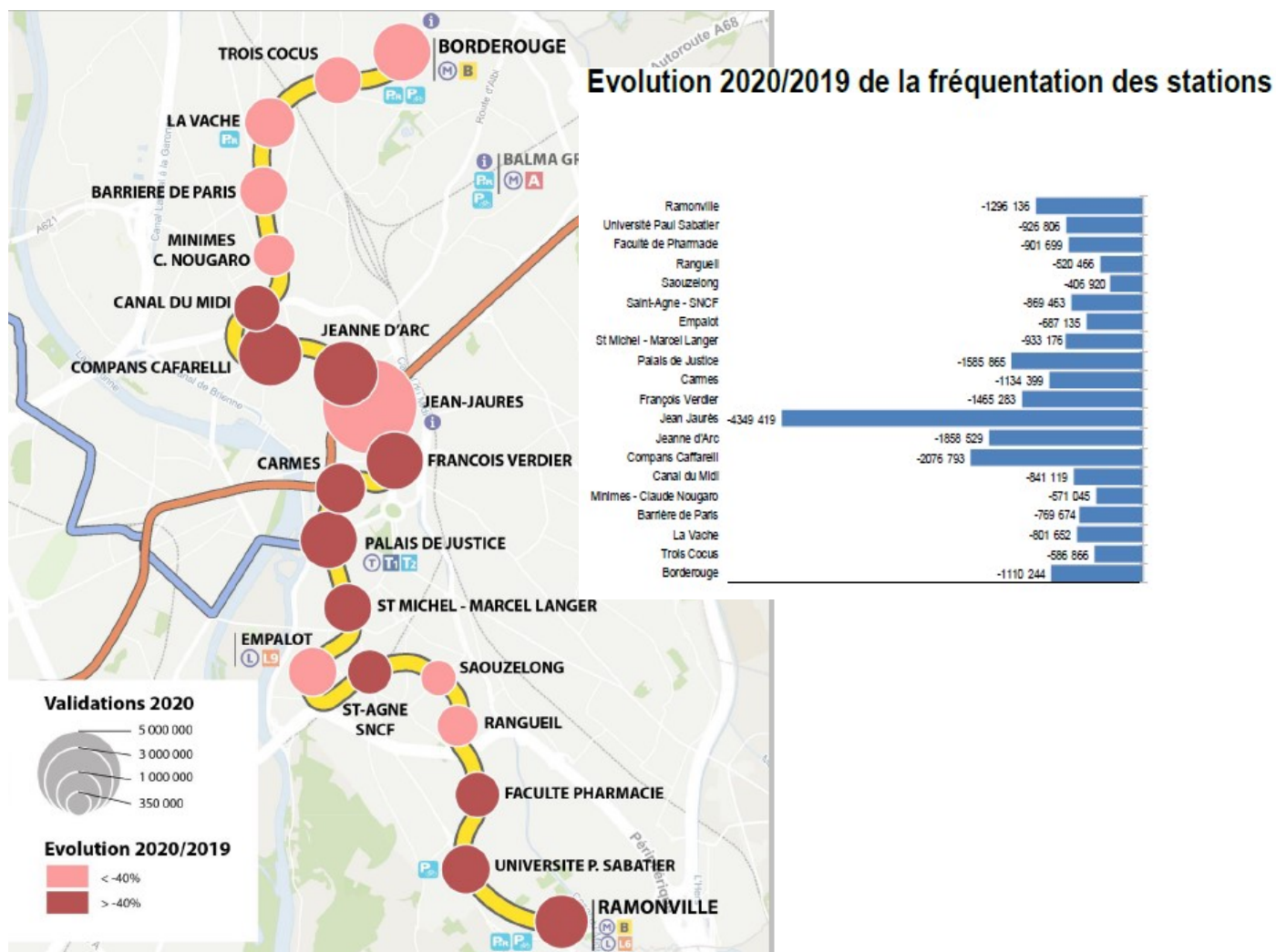
Analyse horaire de la fréquentation



La fréquentation de la ligne B enregistre une baisse de -40,2% entre 2019 et 2020. Mais cette ligne talonne la ligne A avec plus de 35 millions de validations.

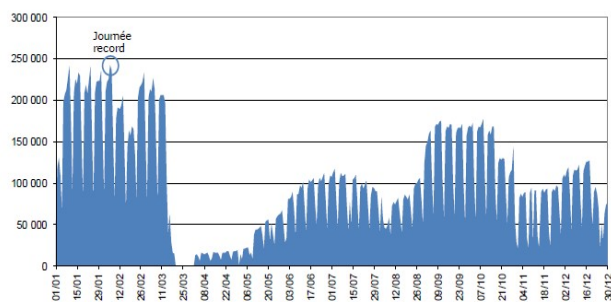


Avec ses 6 723 483 validations annuelles, la station Jean-Jaurès B reste la station la plus fréquentée, suivie de Jeanne d'Arc et des stations du centre-ville (Compans Caffarelli, Palais de Justice, François Verdier) ainsi que des stations Terminus Borderouge et Ramonville. Saouzelong, avec 629 609 validations annuelles, reste la moins fréquentée de la ligne.

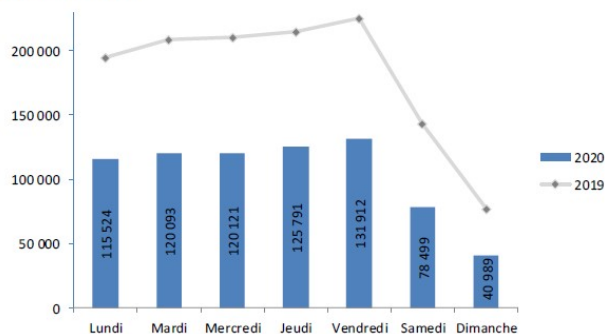


L'ensemble des stations de la ligne B est impacté.

Trafic quotidien ligne B sur l'année

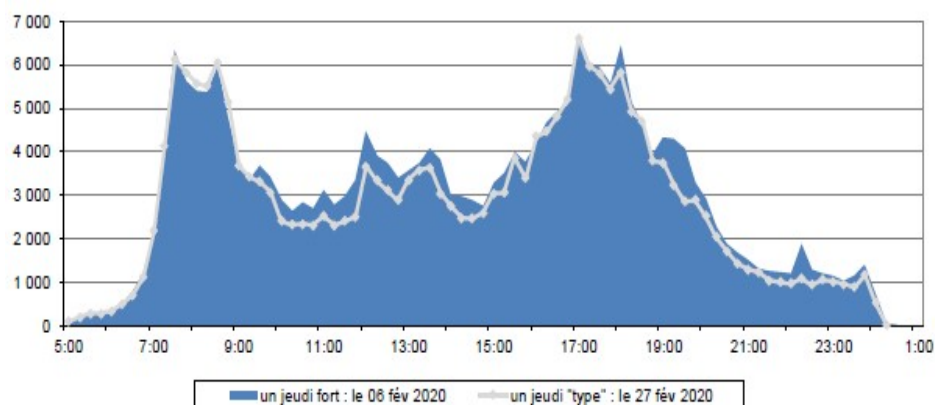


Moyennes des validations sur les journées « Hiver »
 Chiffres 2019 et 2020



Comme en 2019, on observe en 2020 une fréquentation moyenne journalière hiver croissante du lundi au vendredi. La ligne B au quotidien représente plus de **131 900 validations les jours forts** (vendredi Hiver). La journée record était le jeudi 6 février 2020 avec 241 975 validations.

Analyse horaire de la fréquentation

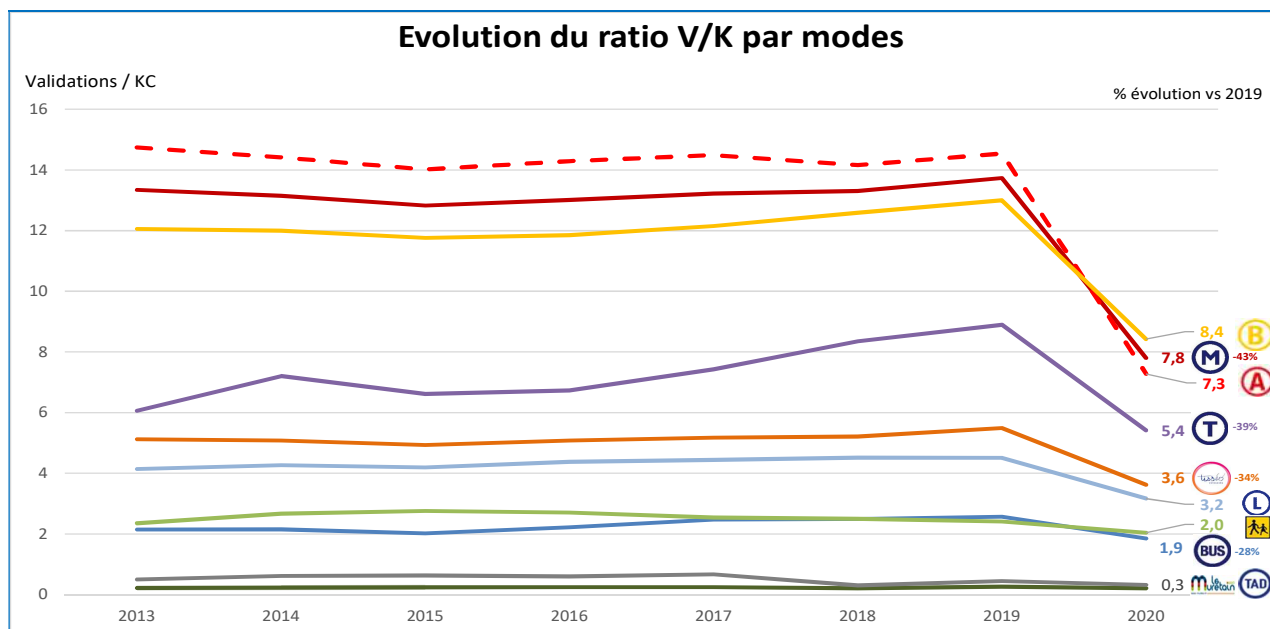


La journée forte observe un léger gain de fréquentation en milieu de journée (14h00) et jusqu'à la fin de la journée.

Performance de l'offre commerciale :

Validations par Kilomètre

Compte tenu des éléments précédents, le **ratio Validations / Kilomètre (V/K)** s'établit à **3,6** sur **l'ensemble du réseau**, soit une baisse de -34 % par rapport 2019.



C'est au bus que le ratio diminue le moins par rapport à l'année précédente (- 28 %).

Quant au métro, il chute de -43 % par rapport à 2019. **La baisse la plus importante s'est faite sur la ligne A avec un ratio diminué de -50%** (-35% sur la ligne B).

Le Tramway connaît une diminution « moindre » de -39% par rapport à 2019.

Recettes commerciales

Les **recettes commerciales** du réseau s'élèvent à **66,1 millions € hors taxes** en 2020, en baisse de 35,1% par rapport à l'année précédente (- 35,8 millions €), et à l'image de la fréquentation.

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

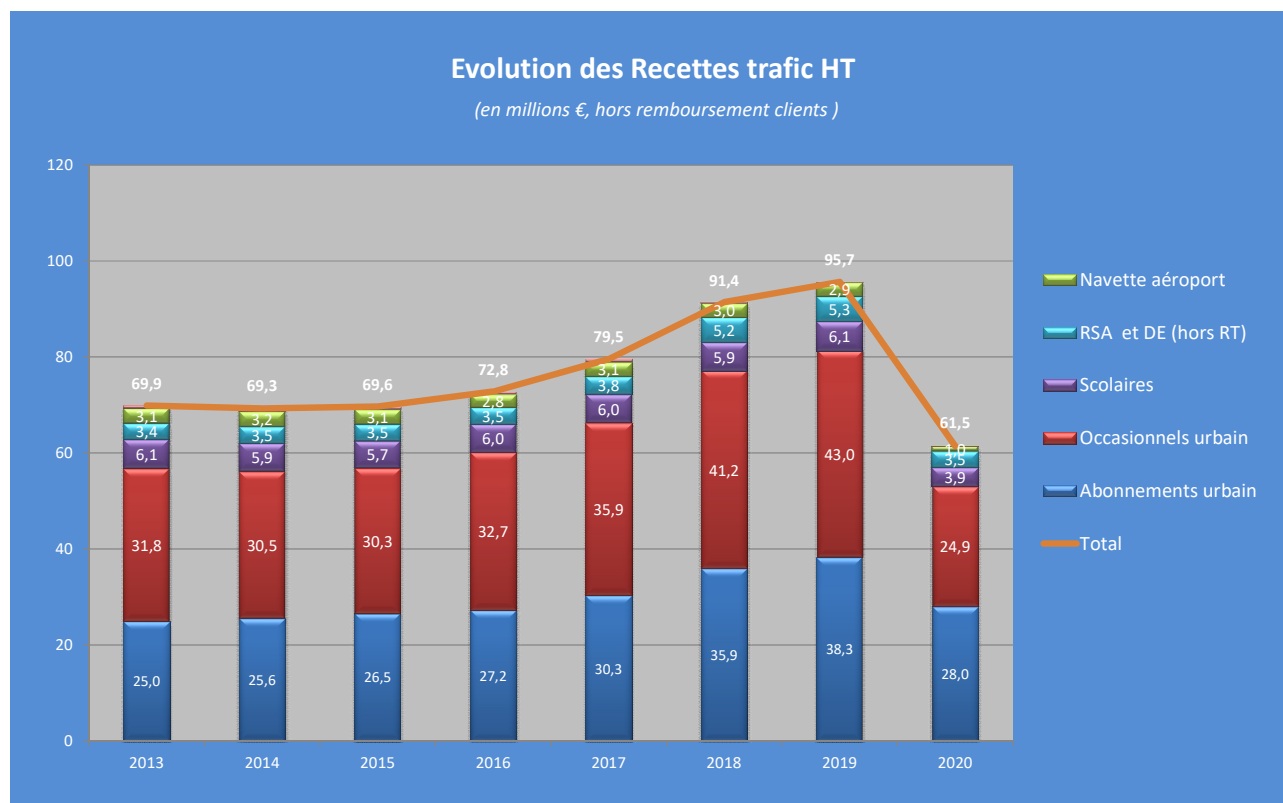
Ventes en millions € H.T	2020	2019	Evolution		vs Objectif		
Titres unités et occasionnels	25,4	44,3	-18,92	-42,7%	49,7	-24,26	-48,9%
Abonnements	28,7	39,4	-10,76	-27,3%	43,1	-14,44	-33,5%
Facturations	0,1	0,1	-0,01	-8,9%	0,1	-0,01	-12,4%
Remboursements titres	0,3						
Sous-total Titres Payants	53,8	83,8	-30,03	-35,8%	92,8	-39,06	-42,1%
Titres Compensés	7,7	11,8	-4,09	-34,7%	12,3	-4,64	-37,6%
TOTAL RECETTE TRAFIC	61,5	95,6	-34,12	-35,7%	105,2	-43,70	-41,5%
Recettes accessoires (cartes, frais dossiers...)	0,9	0,9	-0,06	-6,7%	1,0	-0,13	-12,9%
Amendes	0,4	0,6	-0,23	-35,2%	0,6	-0,23	-35,5%
TOTAL RECETTE TRANSPORT	62,8	97,2	-34,41	-35,4%	106,8	-44,06	-41,2%
Publicité	2,830	3,860	-1,03	-26,7%	4,039	-1,21	-29,9%
Locations commerciales	0,410	0,548	-0,14	-25,1%	0,550	-0,140	-25,4%
Entretien Atribus	0,132	0,277	-0,14	-52,4%	0,272	-0,14	-51,6%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES	66,1	101,9	-35,72	-35,1%	111,7	-45,55	-40,8%

Les recettes issues directement de **l'activité de transport** de personnes s'élèvent à **62,8 M.€** et représentent toujours 95% des recettes collectées par la Régie pour le compte de Tisséo Collectivité.



1.1.3. Recettes Trafic

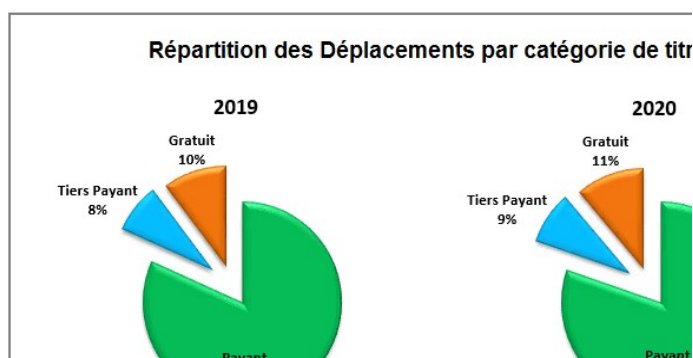
→ Les recettes issues du trafic atteignent **61,5 M.€** en 2020, en diminution de 34,19 millions d'€ par rapport à l'année précédente (-35,7%), **inférieures à l'objectif contractuel** de 43,67 millions d'€ (- 41,5%).



Sans surprise, au regard de la situation, ce sont les abonnements qui enregistrent la baisse la moins importante (- 26,8%), suivi par les bénéficiaires RSA ou demandeurs d'emploi (- 34,1%) et les scolaires (- 35,3%). Nous accusons une baisse de 42% sur les occasionnels urbains et 66,2% pour la navette aéroport.

Répartition des ventes par catégorie de titres

La structure des déplacements par catégorie de titres 2020 est similaire à 2019 malgré le contexte



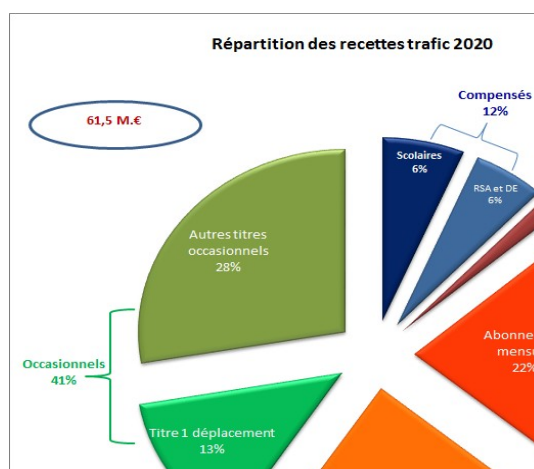
La **part relative des gratuits** (demandeur d'emploi, seniors, PMR...) est passée de 26% en 2016 à 11% en 2020 ; la part **des déplacements payants a progressé de 67% en 2016 pour passer à 80% en 2020**.

La part des déplacements compensés (gratuits pour l'utilisateur mais compensés par un tiers : scolaires, RSA et demandeurs d'emploi hors ressort territorial) est de 9%, en légère augmentation.

Détail des ventes par titre en cumul à fin Décembre 2020 :

PAYANTS	QTES VENDUES / FACTUREES			RECETTES HT	
	2019	2020	EVOLUTION	2019	2020
Ticket 1 Dep.	8 055 910	5 144 859	↓ -36,1%	12 450 043	7 951 146
Ticket 1 Dep. dernière minute	2 035 142	900 346	↓ -55,8%	3 700 258	1 636 993
Ticket 2 Dep.	8 262	107 117	↑ +1196,5%	23 274	293 506
Ticket 10 Dep	1 588 680	913 601	↓ -42,5%	19 786 287	11 378 485
Ticket 10 Dep. réduit	32 084	18 513	↓ -42,3%	291 673	168 300
Ticket 10 Dep. TS	842 511	536 386	↓ -36,3%	3 876 390	2 439 668
Ticket Planète / Pass dérogoire	0	2 498		0	6 813
Ticket Tribu	84 204	33 203	↓ -60,6%	627 703	247 513
Ticket Soirée	0	0		0	0
Pass Journées 1J 2J 3J	134 059	66 467	↓ -50,4%	1 019 388	486 819
Pass Tourisme	6 789	5 570	↓ -18,0%	45 415	34 489
Tickets Aéroport	319 316	91 637	↓ -71,3%	2 461 667	708 866
Ticket Divers	48	1	↓ -97,9%	131	3
Total BILLETTERIE	13 107 005	7 820 198	↓ -40,3%	44 282 228	25 352 600
Abonnement Hebdo	47 203	26 081	↓ -44,7%	656 551	362 763
Abonnement Mensuel	242 622	153 795	↓ -36,6%	11 248 838	7 130 495
Abonnement Mensuel réduit	0	0		0	0
Abonnement Mensuel TS	882 951	606 389	↓ -31,3%	9 537 570	6 520 332
Abonnement Annuel	266 847	221 908	↓ -16,8%	11 417 123	9 388 868
Abonnement Annuel réduit	0	0		0	0
Abonnement Annuel TS	52 371	45 311	↓ -13,5%	5 397 886	4 633 628
Abonnements Aéroport	9 303	5 806	↓ -37,6%	487 847	288 218
Total ABONNEMENTS	1 501 297	1 059 290	↓ -29,4%	38 745 816	28 324 304
Combines hebdo Région actif	1 058	501	↓ -52,6%	14 716	6 968
Combines 31j CD31	5 440	2 988	↓ -45,1%	166 627	91 523
Combines 31j Région actif	2 778	1 286	↓ -53,7%	128 798	59 624
Pastel+ 31j	4 870	2 477	↓ -49,1%	309 909	157 627
Abon. annuel Citiz	766	668	↓ -12,8%	28 203	24 595
Total COMBINES	14 912	7 920	↓ -46,9%	648 253	340 337
Remboursement de titres	0	0		-55 529	-301 819
TOTAL PAYANTS	14 623 214	8 887 408	↓ -39,2%	€ 83 731 825	€ 53 715 422
TIERS PAYANTS	QTES VENDUES / FACTUREES			RECETTES HT	
	2019	2020	EVOLUTION	2019	2020
Scolaires HG et hors HG, Blagnac	4 884 114	3 159 985	↓ -35,3%	6 082 942	3 935 618
Allocataires Rsa du RT et hors RT et DemEmploi hors RT	5 600 202	3 709 242	↓ -33,8%	5 260 746	3 464 885
Régie départementale	18 791	13 473	↓ -28,3%	23 403	16 780
Conventions	0	0		0	0
Divers Compensés	0	0		0	0
Total COMPENSES	10 503 107	6 882 700	↓ -34,5%	11 367 091	7 417 283
Gamme Pro Tiers pay TM et Cartes	367 731	192 213	↓ -47,7%	500 910	267 038
Gamme Pro Abonnement Post Paiement	0	0		3 442	1 149
Tickets Congrès	0	0		7 555	0
Administration et gds comptes	0	0		63 386	64 307
Total TARIF PRO	367 731	192 213	↓ -47,7%	575 293	332 493
TOTAL TIERS PAYANTS	10 870 838	7 074 913	↓ -34,9%	€ 11 942 384	€ 7 749 776
TOTAL GENERAL	25 494 052	15 962 321	↓ -37,4%	€ 95 674 209	€ 61 465 198

La répartition par catégorie de titre reste par ailleurs relativement stable par rapport à 2019, à noter néanmoins une baisse pour les autres titres occasionnels et les tickets Aéroports :



On note tout de même une baisse moins marquée des abonnements mensuels au détriment des annuels.

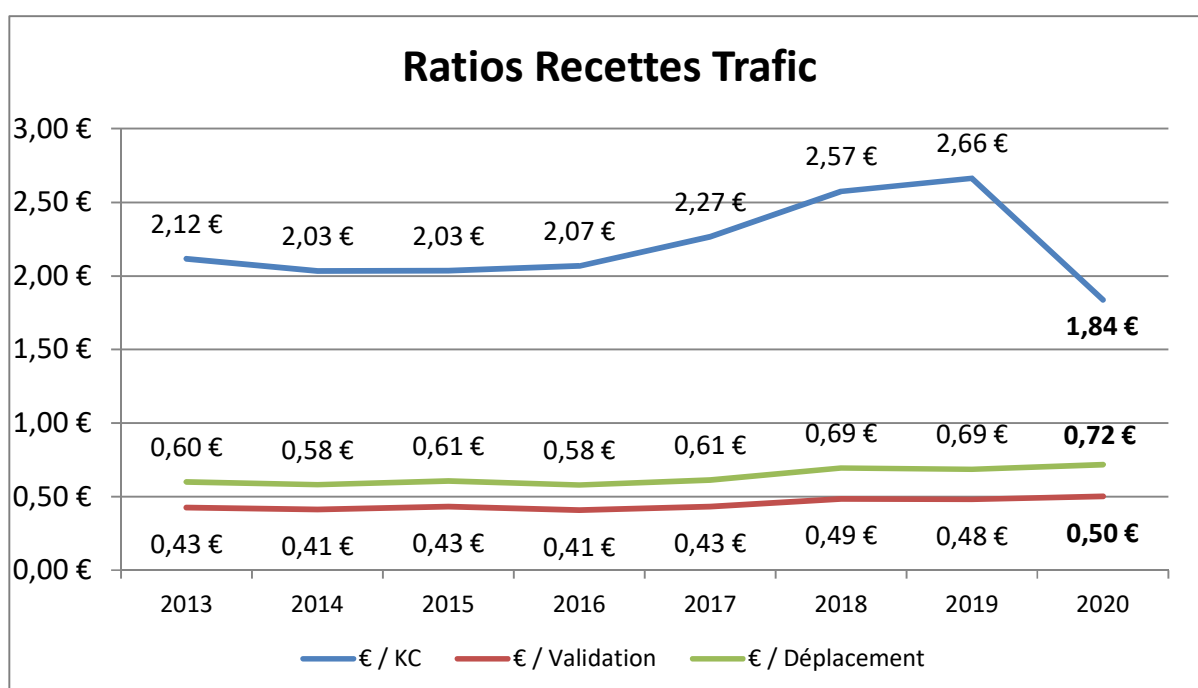
Ratios de Recette trafic

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

Le ratio de recette par déplacement augmente de 4,9% pour passer à 0,72€ / déplacement. Cette augmentation s'explique par une diminution plus lente des recettes au regard de la baisse de la fréquentation, notamment pour les abonnements dont la mobilité a fortement diminué pour un prix inchangé.

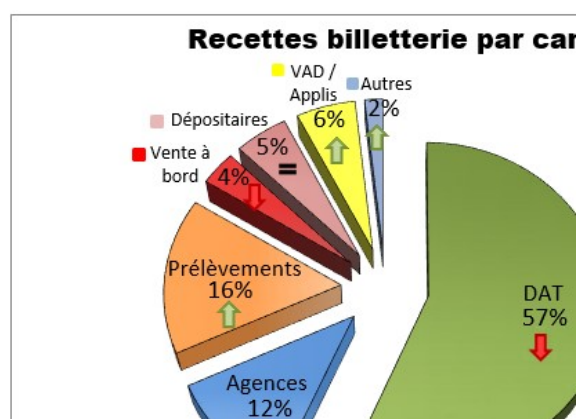
→ Une Recette par km qui accuse un fort repli

A contrario, le niveau d'offre proposé était supérieur à la fréquentation habituelle du réseau, notamment pour assurer le respect des mesures barrières. Cela a nécessairement un fort impact sur **la recette par kilomètre offert qui s'établit à 1,84 € (- 31%)**.



Répartition des ventes par canaux de distribution

⇒ La vente à distance et les outils numériques : des incontournables



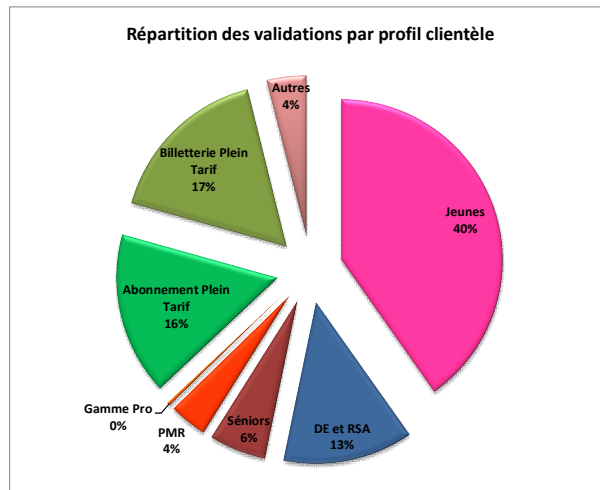
Le contexte favorise l'utilisation des outils numériques et le prélèvement. La vente à distance progresse fortement pour la 2^{ème} année consécutive au détriment de la vente à bord, en agences mais aussi des DAT. Ce canal représente 6% des ventes (+ 50% vs 2019), et les prélèvements 16%.

Les DAT reste le principal canal avec la réalisation de 57% des volumes financiers de l'année 2020, il est toutefois en baisse (- 3%)

Répartition des ventes par clientèle et profils

⇒ Une clientèle Jeune toujours majoritaire.

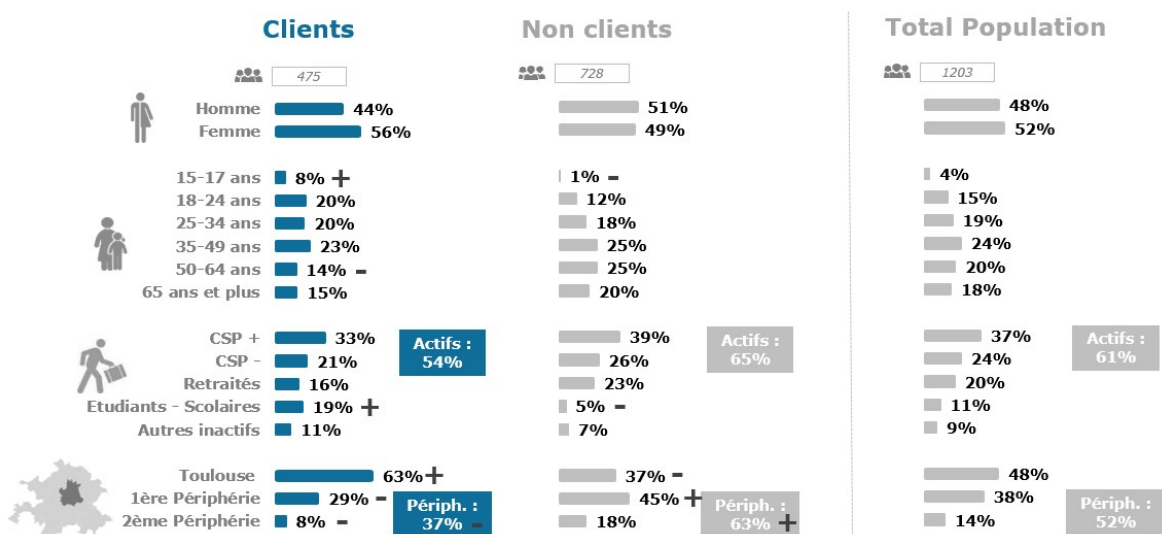
La clientèle Jeune (moins de 26 ans, abonnements + occasionnels + scolaires) constitue le profil majoritaire de la clientèle Tisséo. En cette année atypique, elle représente 28% de notre clientèle (+4 pts vs 2019), 40% de la fréquentation du réseau, et 24% des recettes.

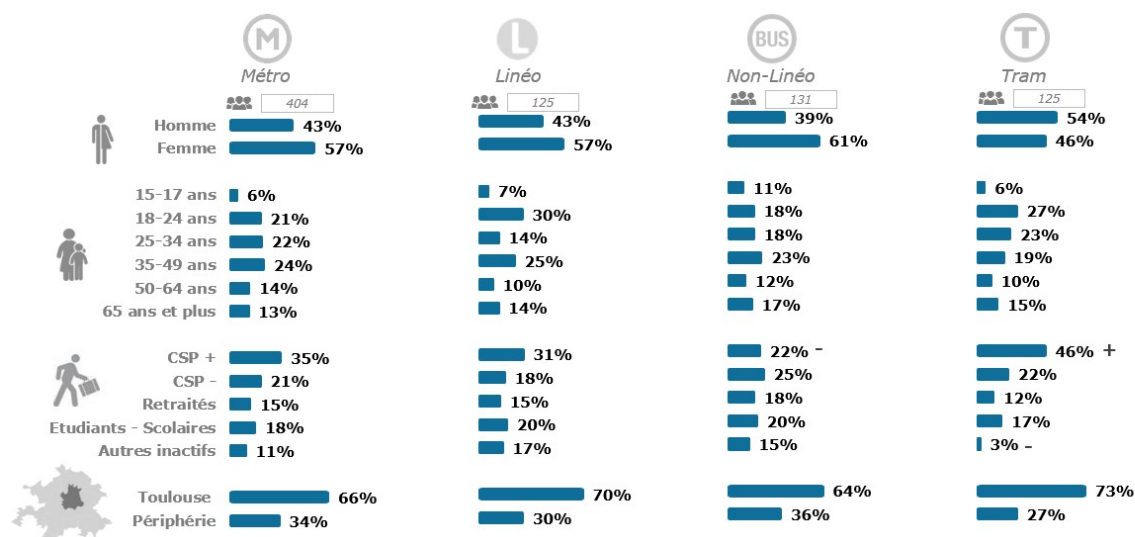


Viennent ensuite les utilisateurs de la billetterie plein tarif et les abonnés plein tarif, parmi lesquels on trouve les actifs, clientèle que souhaite développer Tisséo Voyageurs. Ils représentent 33% des validations en 2020 et reviennent au niveau de 2017.

La part des demandeurs d'emploi / RSA se stabilise à 13% des validations et celle des séniors à 6%.

La répartition de la clientèle par tranche d'âges conforte ces évolutions : 48% de la clientèle a moins de 35 ans.





Des profils de clients assez comparables entre les 4 modes de Tisséo avec cependant une clientèle tram plus atypique : plus masculine, active CSP+ et très toulousaine, ... et au contraire une clientèle des bus non Linéo plus féminine, moins CSP+ et habitant plus souvent en périphérie

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

Le **Tramway** enregistre une baisse de la clientèle occasionnelle (écart de 3 points sur la part de « Billetterie Plein Tarif » entre 2019 et 2020).

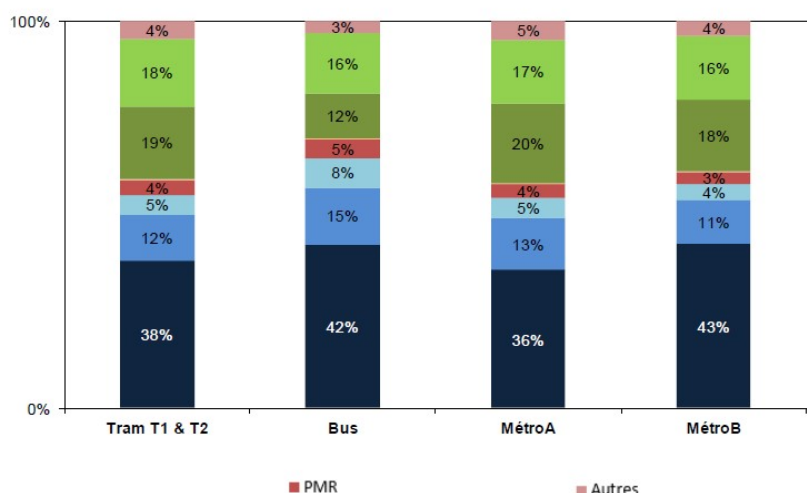
Le **Bus** enregistre plus de profils « Jeunes », « Demandeurs d'emploi et bénéficiaires du Rsa » que le réseau.

La **ligne B** attire toujours une forte proportion de « Jeunes », 43% contre 40% sur l'ensemble du réseau.

La **ligne A** se distingue par une plus grande proportion de clients de type « Abonnés Plein Tarif » : 20% contre 17% sur le réseau.

La **catégorie « Autres »** (4%) est représentée à 58% par le profil « Demandeurs d'asile », à 13% par les « Boursiers échelon 7 » et à 13% par le « Pass dérogatoire » (pendant le 1^{er} confinement).

Les profils clientèle par mode

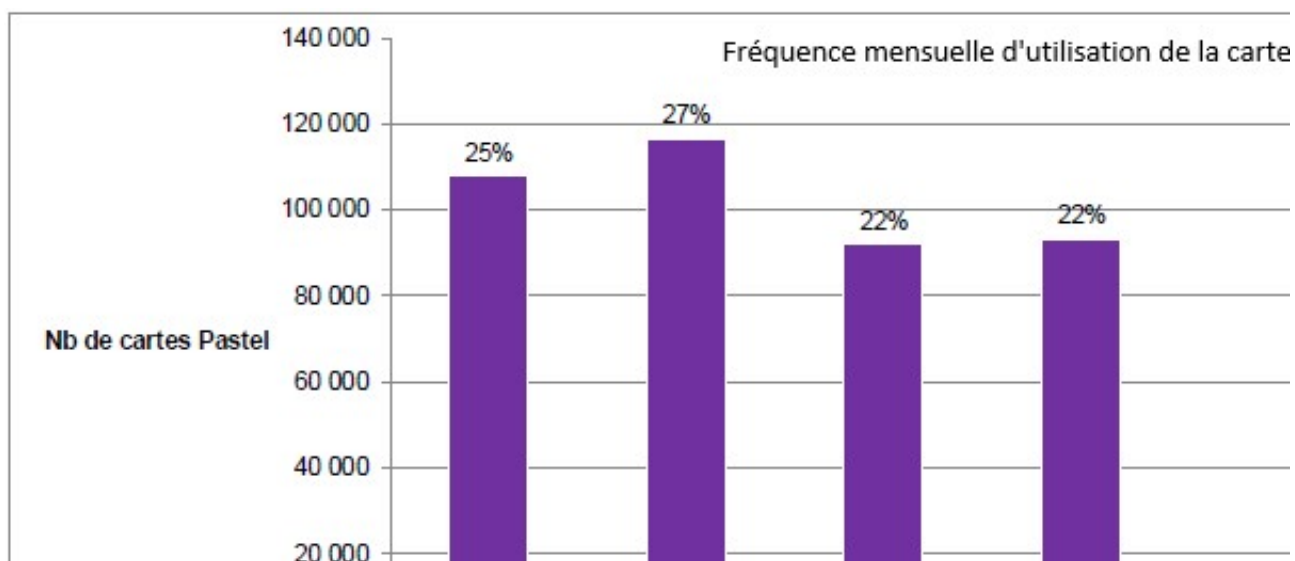


1.1.4. Recettes annexes Transport

Recettes accessoires

→ Les **Recettes accessoires** (cartes pastel, frais de dossiers, frais de gestion activéo) se sont élevées à près de 900 K€ en 2020, en baisse par rapport aux années précédentes.

En 2020, on compte en moyenne **302 000 cartes pastel actives par mois**, inférieur à 2019 (- 24,9%).



Comme l'an dernier, plus de la moitié des détenteurs de carte Pastel n'effectuent pas plus de 20 déplacements par mois, et moins d'un quart d'entre eux effectuent plus de 40 déplacements par mois.

Amendes

⇒ Un niveau d'amendes en diminution corrélé à la diminution de la fréquentation.

Le **montant des amendes** collectées en 2020 s'établit à 419 K€, soit 35,5% de moins que l'objectif et 35,2% de moins qu'en 2019. On revient au même niveau que 2018. Le dispositif de lutte contre la fraude a été adapté aux conditions sanitaires. Le nombre de PVs émis a diminué de 28% par rapport à 2019.

Le taux de recouvrement s'établit à 40%, en repli par rapport au taux de 46% de 2019.

Autres recettes

- Les **recettes annexes au transport** (publicité, entretien abribus et location des espaces commerciaux) constituent un enjeu pour Tisséo Voyageurs dans le cadre du nouveau contrat de service public, avec un objectif ambitieux de + 20% à horizon 2021.

Malheureusement, la progression a été stoppée en 2020, avec une diminution de ces dernières de 18,2% par rapport à 2019, soit près de 290 000 € de moins.

- Les **recettes publicitaires** atteignent 2,8 millions €, soit 26,7% de moins que l'année précédente et 29,9% de moins que l'objectif.
- Les **revenus de location des espaces commerciaux** du métro ont diminué de 25,1% par rapport à 2019, et de -25,4% par rapport à l'objectif suite à une remise exceptionnelle de 2 mois de loyers en raison de l'absence de fréquentation et d'un étalement des loyers jusqu'en 2021 pour les locataires en difficulté.
- La recette **d'entretien des Abribus** s'élève à 132 K€ facturés, en diminution de moitié par rapport à 2019 et à l'objectif. Il convient de pointer ici les difficultés croissantes de facturation et de recouvrement de cette prestation auprès de certaines communes, au motif du transfert de la compétence abribus à la Métropole depuis sa création au 1^{er} Janvier 2016.

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

2.1. Plan d'action

La lutte contre la fraude et les incivilités sur le réseau constitue un **enjeu majeur** pour TISSEO Voyageurs. Après le plan de reconquête du territoire initié en 2017, c'est désormais **la maîtrise du territoire** qui est l'objectif qui sous-tend les actions engagées chaque année.

2020 restera une année atypique marquée par la crise sanitaire liée au COVID qui aura eu un impact fort sur nos actions et nos résultats.

Les 2 périodes de confinement, la mise en place des protocoles sanitaires dans les transports, les gestes barrières qui se sont imposés à tous, ont orienté et cadré les actions de l'entreprise en matière de lutte contre la fraude et les incivilités.

A noter la prise en charge des contrôles du port du masque et le cas échéant de la verbalisation en cas d'infraction (570 PV dressés en 2020).



Ces périodes ont eu de graves conséquences sur les comportements des personnes utilisant les transports en commun, libérant une certaine forme de violence tant vis-à-vis de nos équipes qu'entre voyageurs. Nos équipes ont dû composer avec cette nouvelle donne, essayant de garder la maîtrise du territoire tout en limitant les risques d'agression, par la prévention et une approche comportementale adaptée.

Au niveau du **Métro** :

- ✓ Sur le premier semestre :
 - Mise en place de dispositifs de contrôle allégés pour éviter de concentrer trop de personnes dans un espace réduit, renfort des présences aux entrées des stations avec des équipes plus réduites et plus mobiles. L'objectif est être présent dans le plus de stations possibles.

- Mise en place d'équipes composées de maitres-chiens et d'agents de sécurité à bord des rames dans l'après-midi et jusqu'à la fermeture : 1 binôme maitre-chien et agent de sécurité sur chaque ligne.
- ✓ Sur le second semestre, en complément des présences dissuasives aux entrées de stations, la reprise des contrôles s'est progressivement faite sous une forme plus classique avec des contrôles aux sorties grâce à des effectifs parfois plus conséquent sur les grosses stations (Arènes, Jean-Jaurès).

Au niveau du **Tram** :

- ✓ Présence de la société SCAT pendant 20 semaines (6 semaines de fin mai à début juillet et 14 semaines entre septembre et décembre).
- ✓ Cette présence a permis de maintenir une bonne dynamique de contrôle sur la ligne.

Au niveau du **Bus** :

- ✓ Une année très perturbée avec des périodes pendant lesquelles les montées se sont faites par l'arrière sans vente à bord, d'autres sans vente à bord ou avec des ventes nécessitant de faire l'appoint.
Il était très difficile, voire impossible, pour les équipes de contrôle d'intervenir dans ces conditions dans la mesure où il était impossible de faire la différence entre la personne sans titre, mais de bonne foi, et celle qui utilisait ces circonstances particulières pour frauder sciemment.
- ✓ La reprise des contrôles s'est faite progressivement à partir du mois de juillet et s'est intensifiée à partir du mois d'octobre :

INCITATION À LA VALIDATION

La lutte contre la fraude a fait sa rentrée ! Les volontaires ont répondu présents pour l'opération d'incitation à la validation de septembre sur la ligne B, dans les stations Canal du Midi, Minimes-Claude Nougaro et Barrière de Paris. Les prochaines interventions sont planifiées du 2 au 6 novembre et du 14 au 18 décembre.



*Stéphane Jacquart et Sandrine Laurent, tous deux TETR,
en train de résoudre un problème de carte Pastel d'un client.
Station Barrière de Paris - 23/09/2020*

D'une manière plus générale :

- Augmentation du taux de verbalisation (3,08% pour 2,03% en 2019 soit + 51%) qui traduit la situation tendue du réseau pendant cette période compliquée.
- 687 000 contrôles ont été réalisés en 2020 pour 0,8% de déplacements contrôlés.
- Maintien de la qualité des PV réalisés : seulement 1,1% des PV rejetés (1,2% en 2019).
- Un taux d'encaissement immédiat qui tombe à 19,6% (25,3% en 2019), qui traduit les difficultés rencontrées par les agents à faire accepter la verbalisation pendant cette période de crise, attitude des fraudeurs qui se confirme aussi à travers la baisse du taux de recouvrement (39,6% pour 46% en 2019).

2.2. L'ambiance sur le réseau

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

Le nombre d'incidents est en augmentation (+ 3%) alors que le trafic a baissé de 43%.

Il est à noter :

- ✓ Une forte dégradation sur les Arènes qui est une zone où le trafic de stupéfiants s'est intensifié et où des bandes rivales se livrent à une lutte de territoire avec fréquemment le soir des affrontements très violents qui passent pour l'instant inaperçus en raison du couvre-feu.
- ✓ La présence de plus en plus importante de personnes sans papier qui sont enclines à utiliser très rapidement la violence pour se soustraire au contrôle ou à la verbalisation.
- ✓ Un niveau de violence qui monte avec l'utilisation de plus en plus fréquente d'armes blanches.
- ✓ La présence continue des voleurs de téléphones portables et de cartes bleues dans le métro malgré le travail commun du COS et de la Police pour les neutraliser.
- ✓ Des difficultés à faire respecter les règles sanitaires (port du masque) lors de leur mise en place.

2.3. Enquête fraude

L'enquête fraude 2020 a été suspendue. Le caractère exceptionnel de la situation sanitaire (gratuité et absence de validation pendant 2 mois, fréquentation réduite en raison des confinements ou du télétravail) aurait rendu les résultats non significatifs et peu exploitables.

3. PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION

3.1. Performance Globale

⇒ En 2020, Tisséo Voyageurs a réalisé 98,8% de la production programmée.

	ANNEE 2020						ANNEE 2019	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2020		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
	33 445	98,8%	33 844	-1,2%	38 221	-12,5%	35 907	-6,9%
BUS	22 910	99,0%	23 153	-1,0%	26 377	-13,1%	25 764	-11,1%
Bus en propre	17 817	98,7%	18 054	-1,3%	20 368	-12,5%	19 878	-10,4%
Affrètement	5 093	99,9%	5 099	-0,1%	6 010	-15,2%	5 885	-13,5%
	22,2%		22,0%		22,8%		22,8%	
M	9 111	98,4%	9 262	-1,6%	10 272	-11,3%	8 608	+5,8%
A	4 931	98,0%	5 031	-2,0%	5 358	-8,0%	4 078	+20,9%
B	4 180	98,8%	4 231	-1,2%	4 914	-14,9%	4 530	-7,7%
T	1 423	99,6%	1 429	-0,4%	1 571	-9,4%	1 535	-7,3%

La production commerciale globale de la Régie en 2020 s'élève à 33,4 millions de kms pour un Plan Annuel des Services s'élevant à 33,8 millions. C'est 6,9% de moins qu'en 2019 où on avait parcouru 35,9 millions de kms.

Le taux de réalisation global de l'offre programmée est de 98,8%, avec une non réalisation de 162 384 kms pour causes externes (- 0,4%) et 236 421 kms pour causes internes (- 0,6%).

Ainsi, **hors évènements externes**, le taux de performance interne s'élève à **99,4% de l'offre programmée**, avec un écart lié aux absences conducteurs (impact du COVID19).

3.2. Performance par mode

3.2.1. BUS

Performance de l'exploitation

⇒ Un taux de réalisation de l'offre de 99%.

- La **production kilométrique** du Bus s'élève à 22,9 millions de KC. C'est **11,1% de moins** que l'année précédente et **1% de moins que le plan annuel** (- 243 000 KC).

	ANNEE 2020						ANNEE 2019	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2020		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
BUS	22 910	99,0%	23 153	-1,0%	26 377	-13,1%	25 764	-11,1%
Bus en propre	17 817	98,7%	18 054	-1,3%	20 368	-12,5%	19 878	-10,4%
Affrètement	5 093	99,9%	5 099	-0,1%	6 010	-15,2%	5 885	-13,5%
	22,2%		22,0%		22,8%		22,8%	

- Par rapport au budget initial 2020 qui prévoyait 26,4 millions de KC, des changements de programmation ont été opérés.

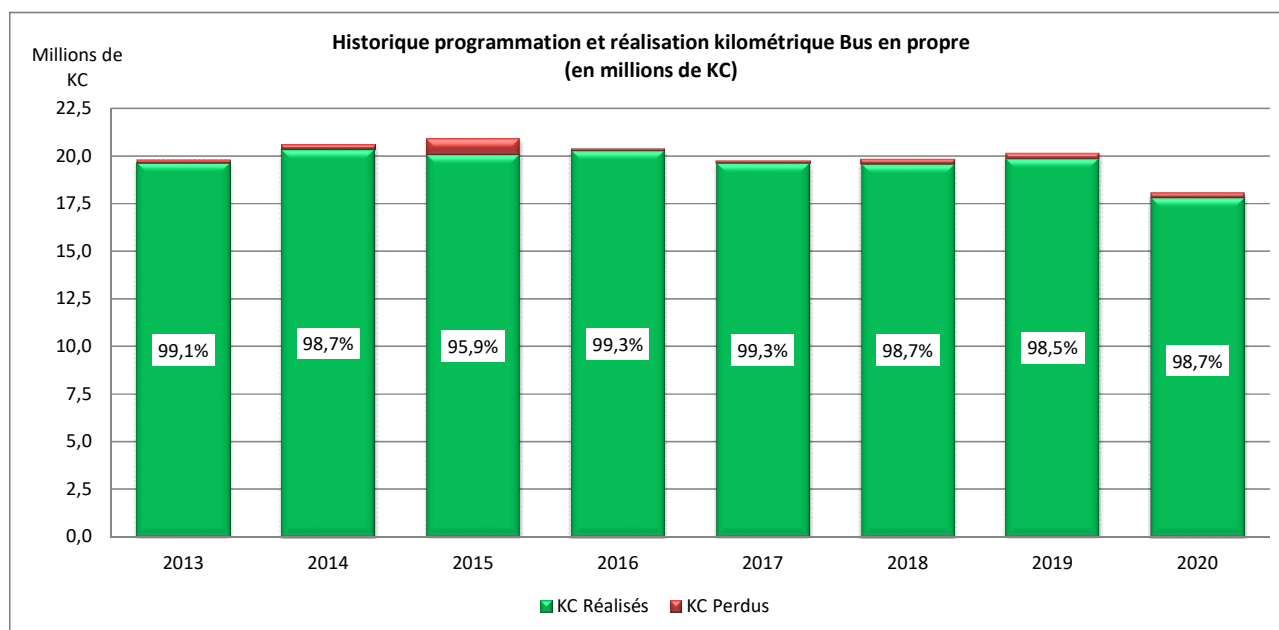
Voici les principales modifications pour le bus en propre (cf liste des modifications de programmes en annexe n°2) :

- ✓ Adaptation de l'offre aux mesures de confinement et à la situation COVID19 à compter de mars 2020 => - 2 313 500 KC ;
- ✓ L'ajustement de l'offre de la Navette Aéroport hors vac et été par Jean-Jaurès => + 23 700 KC ;
- ✓ L'ajustement de l'offre de la ligne 15 changement d'itinéraire => + 20 100 KC
(Prévision PAS : 15 200 KC) ;
- ✓ L'ajustement de l'offre de la ligne 19 renfort de l'offre hiver => + 19 300 KC ;
- ✓ L'ajustement de l'offre de la ligne 83 création de l'offre dimanche => + 17 100 KC
(Prévision PAS : 16 500 KC) ;
- ✓ L'ajustement de l'offre de la ligne 70 renfort de l'offre et passage par le lycée => + 11 600 KC ;
- ✓ L'ajustement de l'offre de la ligne 37 renfort en semaine en heure de pointe => + 10 300 KC ;
- ✓ Le renfort de l'offre été semaine 35 (Lignes 19/23/37/54/79) => + 6 700 KC ;
- ✓ Le transfert de la navette centre-ville à la sous-traitance => - 34 500 KC

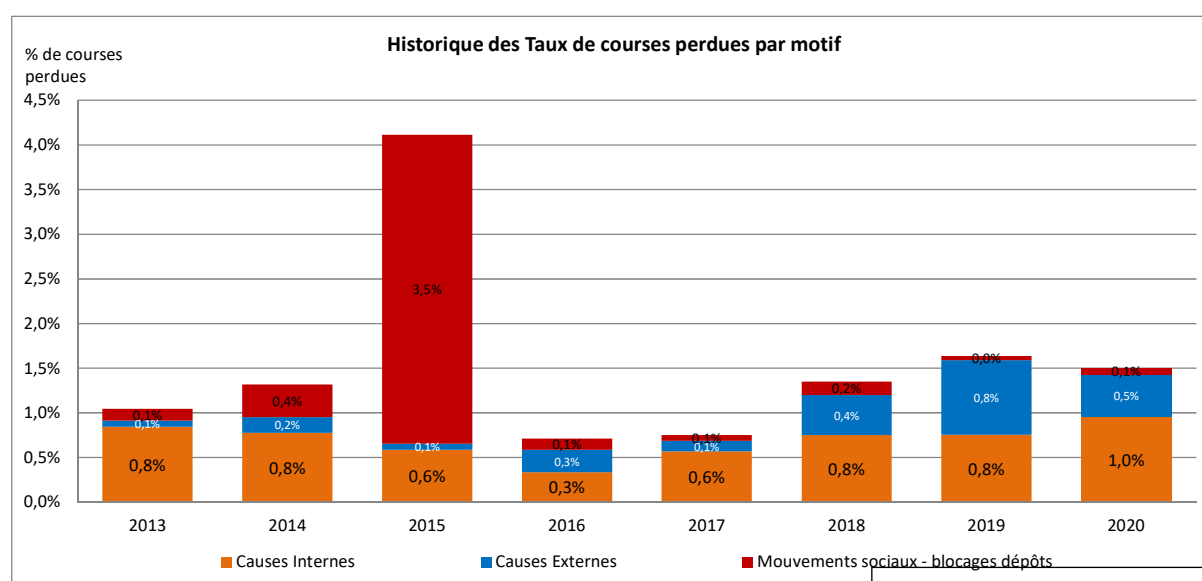
- Par ailleurs, des kms ont été perdus à hauteur de 173 500 KC pour motifs internes (absences, grève locale, pannes, manque bus, régulation, incidents...) et 64 000 KC pour motifs externes (manifestations Gilets jaunes et étudiants, grèves nationales, obstruction voiries...).

Le **taux de réalisation de l'offre en propre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **98,7%**, identique à 2018. Il dépasse **99% hors évènement externe**.

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



En 2020, 1% des courses ont été perdues du fait de gestion interne. Ce taux est le plus élevé depuis 2013 mais il s'explique par la recrudescence des absences liées au COVID19 (2/3 des courses perdues). **Les motifs pannes et manques de bus ont quant à eux diminué de presque moitié par rapport à 2019.** Et 0,5% des courses ont été perturbées par des évènements externes, principalement du fait des manifestations des gilets jaunes et des grèves nationales.



- La **vitesse commerciale moyenne** des lignes de Bus en propre s'établit en 2020 à 17,54 km/h. Elle s'est améliorée par rapport à 2019 (17,26 km/h), mais dégradée par rapport à la référence contractuelle de 17,75 km/h (vitesse 2016).

A noter pour 2020 :

- ✓ Une **amélioration exceptionnelle des conditions de circulation sur le réseau bus** provoquée par la situation de confinement et de télétravail.
- ✓ Mais en contrepartie une présence accrue des vélos dans les couloirs bus.

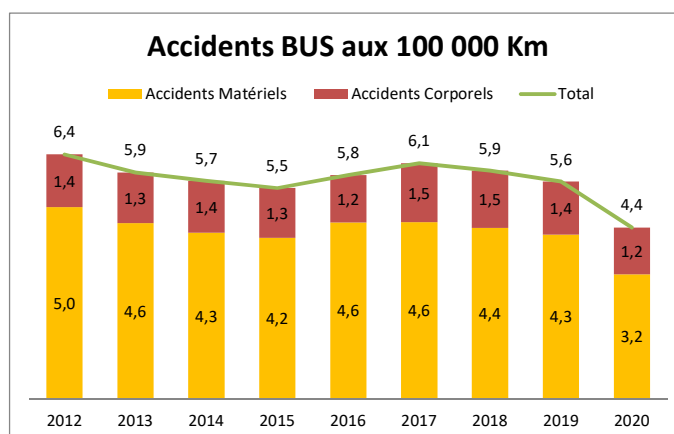
Grâce aux efforts continus de graphicaire et d'habillage, la **part relative du temps en conduite commerciale** est de 69,2%. Elle s'améliore de 1,3% par rapport à 2016, soit l'équivalent de 6,8 ETP.

Par contre, et de manière exceptionnelle en raison des changements incessants de programmation sur la période, la production kilométrique par conducteur s'est fortement dégradée en 2020 : elle est de 14 339 kilomètres / CR contre 15 534 en 2019, et pour un objectif de 16 000 en situation d'exploitation normale.

Pour le Bus en propre :

- ✓ Le taux de Haut Le Pied (HLP) est resté globalement stable à 17,7%, comme les 2 années précédentes, avec 0,5% de moins qu'en 2016.
 - ✓ On notera tout de même la **légère augmentation du taux de HLP Bus** entre 2019 et 2020 (16,2% à 16,4%) au détriment du taux de HLP VL moins coûteux (de 1,5% en 2019 à 1,3% en 2020). Ce mouvement est dû à la planification de nombreux TM de type « vacances » et aux procédures de désinfections qui ont généré plus de HLP pour le Bus (dépôt/dépôt) et moins de besoin en VL.
- Le niveau **d'accidentologie bus** (matériel et corporel) chute en 2020, avec une fréquence de 4,4 accidents aux 100 000 KC.

On remarque **une diminution du nombre d'accidents corporels et matériels** par rapport à 2019, en lien avec la baisse de l'offre kilométrique, de la fréquentation, et de la densité de circulation en ville.



A noter un niveau d'accidentologie plus élevé pour le groupe Linéo autour de 6,6 : ces 9 lignes étant toujours plus accidentogènes que la moyenne bus, du fait qu'elles évoluent en milieu urbain.

Performance technique

PARC EXPLOITE PAR TISSEO AU 31/12/2020

	En propre	Services Affrétés
	206 	
	328 	70 Dont 20 scolaires 
	20 	31 
	2 	86 

- Situation du parc BUS en propre :**

A fin décembre 2020, Tisséo exploite et maintient un parc bus constitué de **556 véhicules**, en diminution de 4 véhicules (- 0,7%) par rapport à fin 2019. Il compte 206 articulés, 328 standards, 20 midibus et 2 minibus :

Type	Modèle	Places	Energie	Vidéo	Clim.	PMR	Quantité	Age moyen
Articulé	Citaro	168	GNV	oui	oui	oui	65	2,7 ans
	Total Citaro						65	2,7 ans
	Citelis 18	150	GO	oui	oui	oui	42	11,8 ans
		165	GO	oui	oui	oui	15	13,0 ans
	Total Citelis 18						57	12,1 ans
	GX427	157	GO	oui	oui	oui	24	7,9 ans
		164	GO	oui	oui	oui	35	6,9 ans
	Total GX427						59	7,3 ans
	GX437	164	Hybride	oui	oui	oui	25	4,6 ans
	Total GX437						25	4,6 ans
Total Articulé							206	6,8 ans
Standard	Citelis 12	97	GNV	oui	oui	oui	78	11,1 ans
		101	GNV	oui	oui	oui	40	9,3 ans
	Total Citelis 12						118	10,5 ans
	GN 317	92	GNV	oui	oui	oui	40	17,0 ans
		93	GNV	oui	oui	oui	24	17,6 ans
	Total GN 317						64	17,2 ans
	GN 327	101	GNV	oui	oui	oui	2	15,1 ans
	Total GN 327						2	15,1 ans
	GX327	97	GO	oui	oui	oui	15	7,1 ans
		109	GO	oui	oui	oui	26	13,8 ans
		110	GO	oui	oui	oui	58	14,8 ans
	Total GX327						99	13,4 ans
	GX337	76	ELEC	oui	oui	oui	6	1,1 ans
	Total GX337						6	1,1 ans
Total Standard	Urbanway	101	GNV	oui	oui	oui	39	0,7 ans
	Total Urbanway						39	0,7 ans
							328	11,4 ans
Midibus	GX137	68	GO	oui	oui	oui	20	6,3 ans
	Total GX137						20	6,3 ans
Total Midibus							20	6,3 ans
Minibus	Zeus	22	ELEC	(vide)	oui	oui	2	6,5 ans
	Total Zeus						2	6,5 ans
Total Minibus							2	6,5 ans
Total général							556	9,5 ans

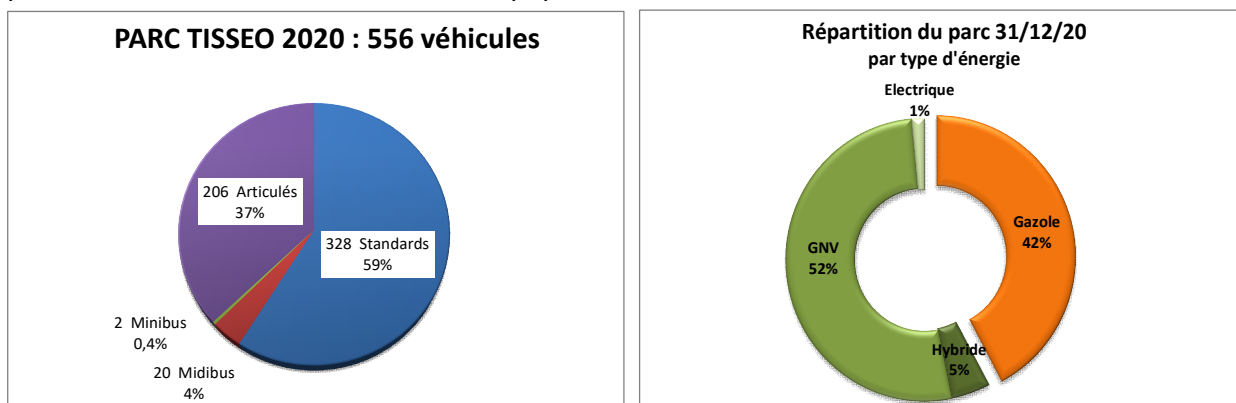
Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20210708-20210707-5-4D-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

→ L'âge moyen des véhicules est de 9,5 ans, en légère augmentation par rapport à 2019 (9,1 ans).

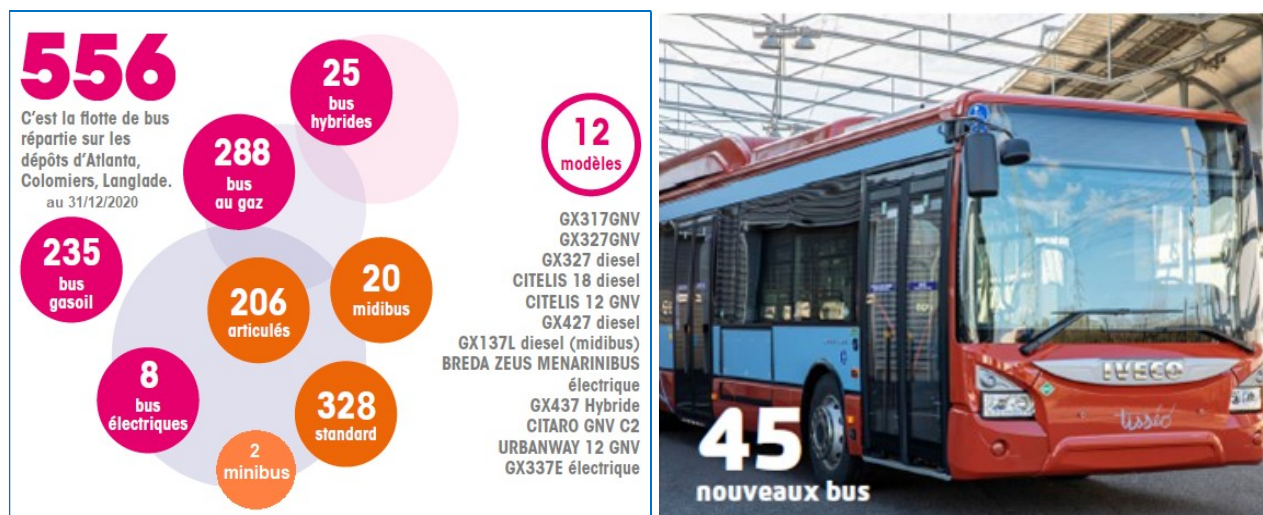
La proportion de bus articulés et standards reste stable avec les mouvements de parc suivants :

- l'acquisition de 23 standards URBANWAY GNV (les 22 autres sont intégrés au parc début 2021)
- l'acquisition d'un GX 337 électrique (les 5 autres avaient été mis en service en 2019)
- la réforme de 15 standards GN 317 GNV
- la réforme d'un GN 327 GNV
- la transfert à la formation de 2 GX 327 Gazole
- le transfert à la sous-traitance de 8 ZEUS BREDAS électriques
- l'accident d'un articulé CITELIS 18 Gazole
- l'incendie d'un CITELIS 12 GNV.

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

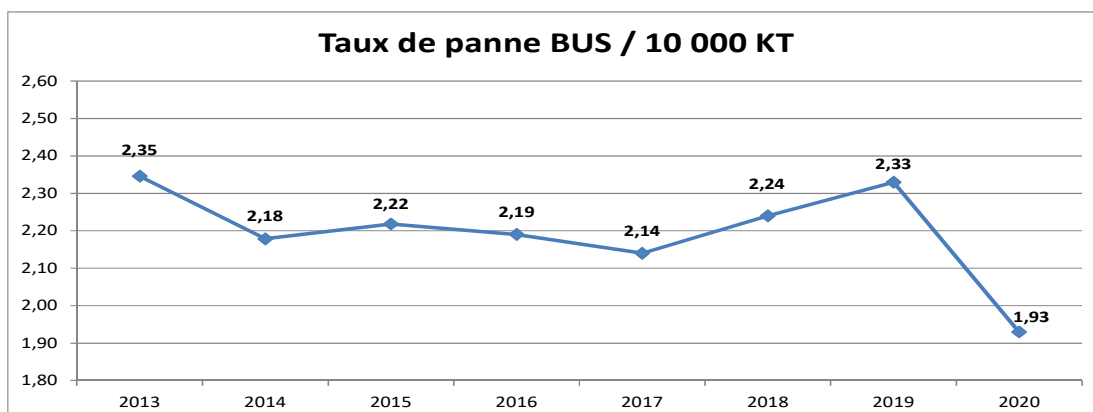


La part des énergies alternatives au gazole représentent 58% du parc moyen exploité en 2020.

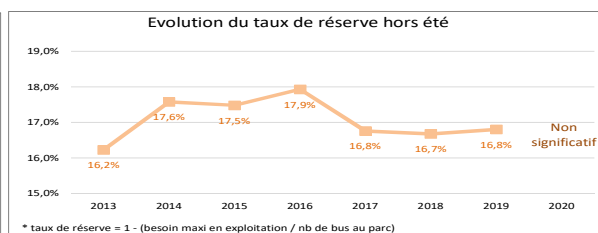
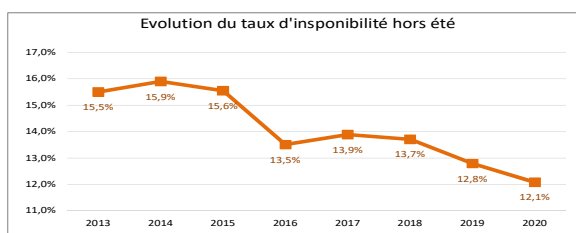


Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210706-20210707-3-4B-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

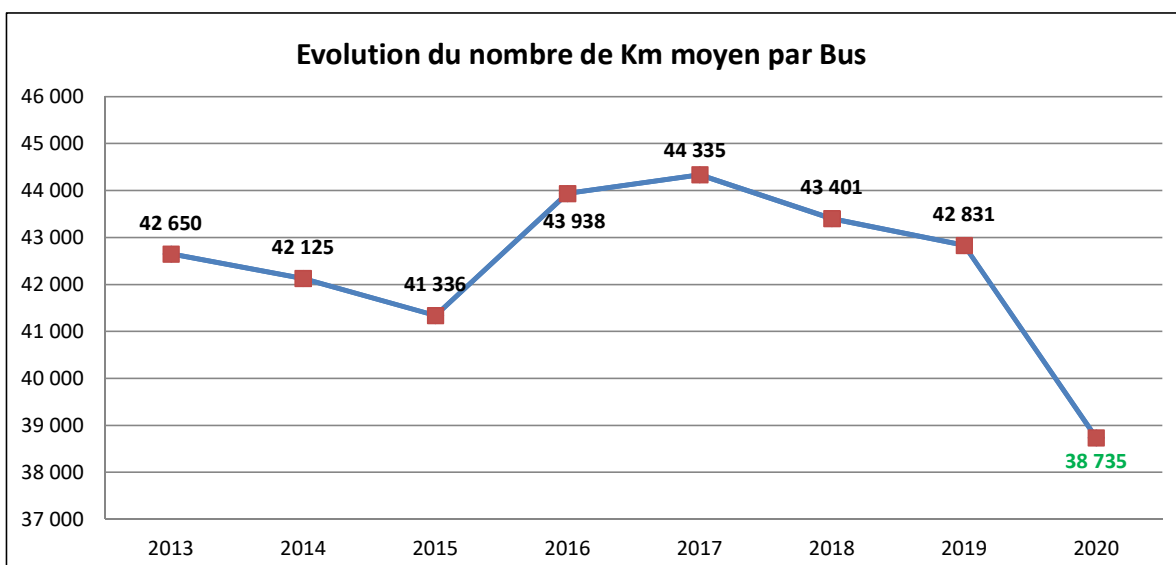
- Le **taux de panne** s'établit à **1,93** incidents en ligne / 10 000 KT réalisés, en forte diminution par rapport à 2019. Cette évolution doit être mise en regard de l'amélioration des organisations et processus de la maintenance du matériel Roulant.



- Le **taux d'indisponibilité** matin (hors été) suit la même tendance et s'améliore, passant de 12,8% à 12,1% en 2020.
- Le **taux de réserve** du parc (hors été) n'est pas significatif en 2020 du fait d'un grand nombre de bus sur parc suite à l'adaptation de l'offre kilométrique à la situation sanitaire.



- Et pour la même raison, l'utilisation des véhicules fléchit nettement. Avec un ratio de 38 735 Km par bus en moyenne, on est sur un niveau d'utilisation faible mais qui reste exceptionnel.



Performance économique

Bus en propre

ACTIVITE BUS en propre	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Dépenses exploitation (K€)	120 205	127 092	132 104	129 411	128 689	130 645	128 722	118 529
evol / N-1	+8,5%	+5,7%	+3,9%	-2,0%	-0,6%	+1,5%	-1,5%	-7,9%
Conduite	63 947	68 106	70 979	69 881	69 897	71 464	70 177	63 732
Maintenance MR	15 330	15 413	15 824	15 449	15 183	14 189	13 801	12 720
Carburants	8 792	8 370	7 474	6 915	6 712	6 802	6 972	5 580
Assurances et CPA	1 135	1 257	1 327	1 088	840	1 036	1 078	931
Autres Coûts de Roulage	3 641	4 126	4 969	4 652	4 547	4 680	4 172	4 114
TOTAL COÛTS DE ROULAGE	92 845	97 271	100 572	97 985	97 179	98 171	96 201	87 077
	77%	77%	76%	76%	76%	75%	75%	73%
Exploitation	11 052	12 411	13 220	13 448	13 134	13 439	13 247	12 419
Présence Terrain (Médiation, AIR, Lutte contre la fraude)	0	0	34	93	452	610	601	697
Méthodes, Projets, Direction	1 750	1 861	1 945	2 017	2 015	2 271	2 167	2 323
Bâtiments	2 848	2 947	3 439	3 104	3 162	3 286	3 424	3 362
Abribus	499	497	788	810	940	1 062	1 110	929
Divers	387	461	443	445	365	474	853	964
TOTAL COÛTS FIXES	16 536	18 177	19 869	19 916	20 068	21 141	21 402	20 694
	14%	14%	15%	15%	16%	16%	17%	17%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	109 380	115 448	120 441	117 901	117 248	119 312	117 603	107 771
Quote-part des frais indirects	10 825	11 644	11 663	11 510	11 442	11 333	11 119	10 758
	9,0%	9,2%	8,8%	8,9%	8,9%	8,7%	8,6%	9,1%
Millier Km produits (Kmc + HLP)	23 434	24 251	23 707	23 995	23 088	23 089	23 447	21 017
	+6,8%	+3,5%	-2,2%	+1,2%	-3,8%	+0,0%	+1,5%	-10,4%
Millier Km Commerciaux	19 646	20 335	20 074	20 280	19 635	19 579	19 878	17 817
	+7,2%	+3,5%	-1,3%	+1,0%	-3,2%	-0,3%	+1,5%	-10,4%
Millier Km Totaux	24 350	25 345	24 550	24 788	23 867	23 881	24 185	21 695
	+7,3%	+4,1%	-3,1%	+1,0%	-3,7%	+0,1%	+1,3%	-10,3%
Parc moyen exploité	571	602	594	564	538	550	565	560
	+3,7%	+5,4%	-1,3%	-5,0%	-4,6%	+2,2%	+2,6%	-0,8%
Nbre de lignes	87	87	87	67	67	66	68	62
	+3,6%	+0,0%	+0,0%	-23,0%	+0,0%	-1,5%	+3,0%	-8,8%
Millier Validations	51 401	53 753	50 136	55 022	58 136	59 008	61 915	40 016
	+11,1%	+4,6%	-6,7%	+9,7%	+5,7%	+1,5%	+4,9%	-35,4%
Effectif ETP Moyen Conduite	1 259	1 314	1 338	1 310	1 265	1 271	1 284	1 264
	+6,6%	+4,4%	+1,8%	-2,1%	-3,4%	+0,5%	+1,0%	-1,6%
Effectif Maintenance	203	212	225	217	203	195	187	176
	+2,8%	+4,6%	+6,2%	-3,9%	-6,2%	-4,2%	-3,9%	-5,7%
Effectif Autres (exploitation, logistique, méthodes...)	180	187	201	201	203	202	212	206
	+1,3%	+3,7%	+7,4%	+0,2%	+0,7%	-0,5%	+5,1%	-3,0%
TOTAL Effectif	1 642	1 714	1 764	1 728	1 671	1 668	1 684	1 647
	+5,5%	+4,4%	+2,9%	-2,0%	-3,3%	-0,2%	+1,0%	-2,2%
Coût d'exploitation / Km Commercial	6,12 €	6,25 €	6,58 €	6,38 €	6,55 €	6,67 €	6,48 €	6,65 €
Coût d'exploitation / Km Produits	5,13 €	5,24 €	5,57 €	5,39 €	5,57 €	5,66 €	5,49 €	5,64 €
Coûts de Production / km produit	4,67 €	4,76 €	5,08 €	4,91 €	5,08 €	5,17 €	5,02 €	5,13 €
Coût de Roulage / km	3,96 €	4,01 €	4,24 €	4,08 €	4,21 €	4,25 €	4,10 €	4,14 €
dont Conduite / km	2,73 €	2,81 €	2,99 €	2,91 €	3,03 €	3,10 €	2,99 €	3,03 €
dont Maintenance / km	0,65 €	0,64 €	0,67 €	0,64 €	0,66 €	0,61 €	0,59 €	0,61 €
dont Carburant / km	0,38 €	0,35 €	0,32 €	0,29 €	0,29 €	0,29 €	0,30 €	0,27 €
dont Assurances et CPA / km	0,05 €	0,05 €	0,06 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,04 €
dont Autres Coûts de Roulage / km	0,16 €	0,17 €	0,21 €	0,19 €	0,20 €	0,20 €	0,18 €	0,20 €
Coût directs fixes / km produit	0,71 €	0,75 €	0,84 €	0,83 €	0,87 €	0,92 €	0,91 €	0,98 €
Dépenses / Validation	2,34 €	2,36 €	2,63 €	2,35 €	2,21 €	2,21 €	2,08 €	2,96 €
Recettes Commerciales	20 879	20 730	21 886	21 539	24 475	28 074	28 567	18 948
Recette / kc	1,06 €	1,02 €	1,09 €	1,06 €	1,25 €	1,43 €	1,44 €	1,06 €
Recette / Validation	0,41 €	0,39 €	0,44 €	0,39 €	0,42 €	0,48 €	0,46 €	0,47 €
M. Km produits / Conducteurs*	18,6	18,5	17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5
M. Km commerciaux / Conducteurs*	15,7	15,6	15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1
* commun Bus/Tram								
Nbre de bus en propre / effectif maintenance	2,78	2,79	2,63	2,60	2,65	2,83	3,02	3,18
Nbre de bus équivalents standards / OP TA	3,91	3,91	3,94	3,94	4,04	4,55	4,50	5,50
M. km produits Bus / effectif maintenance	115	113	104	109	112	117	124	118
Km produits Bus / Véhicule	40,7	40,0	39,5	42,0	42,4	41,4	41,0	37,1
Km totaux / Véhicule	42,7	42,1	41,3	43,9	44,3	43,4	42,8	38,7
Total Frais de personnel	87 789	93 892	98 479	97 078	96 982	99 413	97 603	89 739
% cout de production	80,3%	81,3%	81,8%	82,3%	82,7%	83,3%	83,0%	83%
K € / effectif Total	53,5	54,8	55,8	56,2	58,0	59,6	58,0	54,5
K € / conducteur	50,8	51,8	53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4
Km Produits / Effectifs total	14,3	14,2	13,4	13,9	13,8	13,8	13,9	12,8
% effectif support bus	11,0%	10,9%	11,4%	11,7%	12,1%	12,1%	12,6%	12%
Absentéisme conduite (Tx RH)	8,1%	8,0%	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%
V/ KC	2,6	2,6	2,5	2,7	3,0	3,0	3,1	2,2
KC / ligne	225 813	233 736	230 737	302 686	293 055	296 651	292 326	287 366
Tx de HLP	19,1%	19,0%	18,2%	18,2%	17,5%	17,7%	17,7%	17,7%
Vitesse Commerciale	17,2	17,1	17,1	17,7	17,45	17,24	17,26	17,54
KC / Equipe	84,1	83,2	83,5	83,1	83,32	82,43	82,54	83,15
V / Course	24,7	25,0	24,1	26,5	29,38	29,93	31,66	23,32
Taux de Courses perdues	1,1%	1,3%	4,3%	0,7%	0,8%	1,4%	1,7%	1,4%
dont pour causes internes	1,0%	1,2%	4,0%	0,4%	0,6%	0,9%	0,8%	1,0%
Taux d'indisponibilité matin hors été	15,5%	15,9%	15,6%	13,5%	13,9%	13,7%	12,8%	12,1%
Taux de réserve (hors été)	16,2%	17,6%	17,5%	17,9%	16,8%	16,7%	16,8%	0,9%
Taux de pannes au 10 000 Km (interventions)	2,3	2,2	2,2	2,2	2,1	2,1	2,1	1,9
Taux de courses perdues / Pannes	0,14%	0,10%	0,14%	0,14%	0,15%	0,15%	0,14%	0,14%

Accusé de réception en préfecture
031-25330986-20210708-20210708-40-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

Services affrétés

SERVICES AFFRETES		2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Dépenses exploitation (K€)		9 318	9 688	9 561	11 077	13 772	14 935	15 581	14 945
		+8%	+4%	-1%	+16%	+24%	+8%	-2%	+2%
TAD virtuels		600	721	767	785	772	878	402	381
TAD zonal		3 624	3 629	3 653	3 631	3 629	3 670	3 036	1 588
Lignes régulières		1 457	1 627	1 472	2 649	4 926	5 016	6 689	7 278
Lignes scolaires		403	421	479	587	631	610	628	513
CAM		2 153	2 251	2 270	2 435	2 628	3 558	3 665	3 280
Navette CHU Rangueil								147	316
DOCA L130						129	193	49	-7
DOCA L145 refacturé						149	160	26	0
TOTAL CHARGES VARIABLES (sans centrale)		8 237	8 650	8 641	10 087	12 864	14 084	14 642	13 348
TAD virtuels (yc centrale)		663	793	807	827	813	883	422	397
TAD zonal (yc centrale)		4 109	4 071	3 874	3 855	3 833	3 906	3 192	1 660
Lignes régulières		1 457	1 627	1 472	2 649	4 926	5 016	6 689	7 278
Lignes scolaires		403	421	479	587	631	610	628	513
CAM		2 153	2 251	2 270	2 435	2 628	3 558	3 665	3 280
Navette CHU Rangueil								147	316
DOCA L130						129	193	49	-7
DOCA L145 refacturé						149	160	26	0
pour info : centrale de réservation		549	514	261	266	245	242	176	89
TOTAL CHARGES VARIABLES (yc centrale)		8 785	9 164	8 902	10 353	13 109	14 326	14 818	13 436
frais de service		6	0	44	24	17	11	18	33
frais de personnel		307	291	351	396	392	333	347	340
frais de bâtiment		4	4	4	10	1	9	9	14
frais de qualité		0	11	13	11	4	2	2	0
frais de signalétique			0	5	3	3	15	10	0
frais divers (Indemnités COVID19)								0	640
frais divers (Congés avant retraite)								0	53
TOTAL AUTRES COÛTS DIRECTS		317	306	417	444	418	370	386	1 081
TOTAL COUT DE PRODUCTION		9 102	9 470	9 319	10 797	13 527	14 696	15 204	14 517
QP activités supports		216	219	242	280	395	398	403	428
% Frais indirects répartis		2,3%	2,3%	2,5%	2,5%	2,9%	2,7%	2,6%	2,9%
Millier Km totaux (Kmc + HLP)		4 204	4 302	4 323	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093
		+1,3%	+2,3%	+0,5%	+10,8%	+18,0%	+8,0%	-2,8%	-13,9%
Millier Km Commerciaux		4 204	4 302	4 323	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093
		+1%	+2,3%	+0,5%	+10,8%	+18,0%	+8%	-3%	-1%
dont Tad virtuel		439	516	553	571	561	577	202	188
		+44%	+17,4%	+7,2%	+3,2%	-1,8%	+3%	+5%	+0%
dont Tad zonal		2 440	2 434	2 445	2 422	2 321	2 342	1 801	908
		-0%	-0,2%	+0,5%	-1,0%	-4,2%	+1%	-3%	-5%
dont Lignes régulières		530	626	590	988	1 810	1 799	2 498	2 717
		-35%	+16,2%	-4,6%	+52,1%	+83,2%	-1%	-7%	-1%
dont Lignes scolaires		54	55	60	73	83	80	80	64
		-1%	+1,9%	+9,7%	+21,1%	+14,2%	-4%	-6%	-9%
Dont CAM		741	671	675	736	810	1 243	1 242	1 105
				+0,5%	+9,0%	+10,1%	+54%	-0%	-0%
Dont Navette CHU Rangueil								52	110
								6	-1%
dont DOCA L130								29%	
dont DOCA L145 refacturé								38	0
								46	
								31	
								36	
Nbre de lignes		55	56	56	73	76	68	84	82
		5	5	5	5	5	5	1	1
dont Tad virtuel		4	4	4	4	4	4	4	3
dont Tad zonal		12	12	12	20	20	20	30	32
dont Lignes régulières		16	17	17	24	25	22	31	30
dont Lignes scolaires		18	18	18	20	20	15	15	15
Dont CAM								1	
Dont Navette CHU Rangueil								2	
Dont DOCA L130 et L145								2	
								0	
Millier Validations		1 613	1 623	1 660	2 104	3 038	3 022	3 408	2 291
		-3%	+1%	+2%	+22%	+44%	-0%	+10%	-8%
dont Tad virtuel		73	97	108	117	119	112	51	51
		+21%	+34%	+11%	+9%	+2%	-9%	+5%	+2%
dont Tad zonal		558	595	604	619	597	597	463	188
		-14%	+7%	+1%	+2%	-3%	+0%	-13%	-13%
dont Lignes régulières		485	369	358	728	1 454	1 646	2 128	1 577
		-27%	-24%	-3%	+103%	+129%	+12%	+18%	-8%
dont Lignes scolaires		127	147	166	198	212	201	194	130
		-3%	+15%	+13%	+19%	+7%	-5%	-14%	-16%
Dont CAM		370	416	424	443	543	384	550	354
		+132%	+12%	+2%	+4%	+23%	-29%	+17%	-1%
Dont Navette CHU Rangueil								146	201
Dont DOCA L130								15	0
Effectif Autres		4,0	4,0	4,0	4,4	4,3	4,0	4,3	5,0
Coût d'exploitation / Kilomètre		2,22 €	2,25 €	2,21 €	2,31 €	2,44 €	2,44 €	2,65 €	2,93 €
Coût d'exploitation / Validation		5,78 €	5,97 €	5,76 €	5,26 €	4,53 €	4,94 €	4,57 €	6,52 €
Coût de production / Kilomètre		2,16 €	2,20 €	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €
Coût de production / Validation		5,64 €	5,83 €	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,86 €	4,46 €	6,34 €
Coût de production / Kilomètre		2,16 €	2,20 €	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €
Tad virtuel		1,59 €	1,61 €	1,55 €	1,54 €	1,52 €	1,59 €	2,16 €	2,32 €
Tad zonal		1,76 €	1,74 €	1,68 €	1,68 €	1,73 €	1,73 €	1,84 €	2,04 €
Lignes régulières		2,57 €	2,46 €	2,36 €	2,77 €	2,80 €	2,85 €	2,74 €	2,89 €
Lignes scolaires		2,98 €	3,43 €	3,46 €	3,40 €	3,32 €	2,92 €	3,02 €	3,18 €
CAM								5,72 €	5,72 €
Navette CHU Rangueil						4,22 €	4,21 €	8,31 €	
DOCA L130						4,26 €	4,25 €	5,86 €	
DOCA L145									
Coût de production / Validation		5,64 €	5,83 €	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,86 €	4,46 €	6,34 €
Tad virtuel		9,34 €	8,35 €	7,74 €	7,28 €	6,94 €	71,34 €	7,34 €	10,00 €
Tad zonal		7,56 €	7,03 €	6,67 €	6,44 €	6,56 €	6,66 €	7,01 €	9,33 €
Navettes		3,20 €	4,60 €	4,36 €	3,85 €	3,53 €	3,17 €	3,26 €	5,09 €
Scolaires		3,36 €	3,06 €	3,14 €	3,18 €	3,11 €	3,16 €	3,35 €	4,41 €
CAM		6,02 €	5,60 €	5,60 €	5,71 €	4,98 €	9,40 €	6,77 €	9,72 €
Navette CHU Rangueil								1,12 €	2,04 €
DOCA L130						1,29 €	1,18 €	3,45 €	
DOCA L145						143,49 €	0,12 €	0,11 €	
V/ KC		0,38	0,38	0,38	0,44	0,54	0,49	0,53	0,45
Tad virtuel		0,17	0,19	0,19	0,21	0,21	0,02	0,29	0,22
Tad zonal		0,23	0,24	0,25	0,26	0,26	0,26	0,26	0,21
Lignes régulières		0,83	0,54	0,55	0,74	0,80	0,92	0,85	0,58
Lignes scolaires		2,35	2,67	2,75	2,71	2,54	2,50	2,41	2,04
CAM		0,50	0,62	0,63	0,60	0,67	0,31	0,44	0,32
Navette CHU Rangueil								2,84	1,82
DOCA L130						3,62	3,91	2,47	
Taux de sous traitance global		12,7%	12,6%	12,6%	13,6%	16,1%	17,2%	16,4%	13,7%
Taux de sous traitance global (Hors TAMtam jusqu'à 2018)		10,9%	11,0%	11,0%	11,8%	14,0%	14,0%	13,2%	10,7%
Tx d'affrètement (serv affr + bus)		17,6%	17,5%	17,7%	19,1%	22,4%	23,8%	22,8%	20,0%
Tx d'affrètement (serv affr + bus) (hors TAMtam)		15,0%	15,2%	15,4%	16,7%	19,8%	20,0%	18,9%	16,4%
% Validations Réseau		10,0%	0,5%	1,0%	1,2%	1,9%	1,1%	1,3%	1,3%
% validations Bus		3,0%	2,9%	3,2%	3,7%	5,0%	4,9%	5,2%	3,5%
KC / ligne		76	77	77	66	74	90	70	62
Tad virtuel		88	103	111	114	112	15	202	188
Tad zonal		610	609	611	605	580	585	450	303
Lignes régulières		49	57	54	49	91	90	83	85
Lignes scolaires		3	3	4	3	3	4	3	2
CAM		41	37	37	37	40	83	83	74
Navette CHU Rangueil								92	110
DOCA L130									
DOCA L145									

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210708-20210707-5-4D-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

Bus en propre :

- Pénalisé par l'impact de la baisse de l'offre sur l'amortissement des frais fixes, **le coût d'exploitation kilométrique** du bus en propre augmente en 2020. Il passe de 6,48 € / KC en 2019 à 6,65 € / KC en 2020. Il reste cependant maîtrisé et légèrement inférieur à celui de 2018.
- Le **coût de conduite** représente un peu plus de la moitié des coûts d'exploitation du bus. Ils sont nettement en baisse par rapport à l'année précédente en raison d'une gestion réactive de l'effectif et des mesures d'aides exceptionnelles de l'état en matière de charges sociales et d'activité partielle. Ramené au kilomètre, il se situe à 3,03 € en 2020, contre 2,99 € l'année précédente.
- L'**effectif** reste maîtrisé et baisse de 1% par rapport à 2019. A noter tout de même une hausse significative de l'absentéisme qui passe de 8,2 à 10,2 en 2020 en lien avec la crise sanitaire (gardes enfants, cas contacts, etc..).
- Le **coût kilométrique de la maintenance** suit la même tendance que l'exploitation et se maintient à 0,61 € / KC, en légère augmentation par rapport à 2019, mais au niveau de 2018 en dépit d'un contexte défavorable.
- Seuls les coûts de carburants et d'assurances ont diminué passant respectivement de 0,30 €/KC en 2019 à 0,27 €/KC en 2020, et de 0,05 €/KC à 0,04 €/KC.

Services Affrétés :

- Le **coût d'exploitation kilométrique des Services Affrétés** s'établit en moyenne à 2,93 € / KC, en augmentation par rapport à 2019 (2,65 € / KC). Ceci s'explique essentiellement par le fait que la prestation fournie par les sous-traitants a évolué significativement au niveau de la qualité de l'offre (plus de lignes régulières, accessibilité...) et de l'information voyageurs.
- Par ailleurs les indemnités contractuelles payées aux sous-traitants dans le cadre de la sous-activité liée aux mesures sanitaires comptent pour 640 K.€.
- Après l'intégration courant 2019 de la navette CHU, 2020 voit arriver de deux nouvelles lignes en novembre : la navette Centre-Ville et la ligne 107. Les lignes régulières représentent maintenant plus de la moitié des dépenses (54%) et le Muretain un quart.
- Les Services Affrétés représentent 20% de l'offre kilométrique bus en 2020. Ce taux aurait dû se situer autour de 24% dans une configuration normale d'exploitation.

Qualité produite et perçue

		2020	CSP	2019
	Taux de régularité-ponctualité 	89,06%	90,50% 	88,49%
	Accueil - Attitude conducteur 	99,67%	98,00% 	99,47%
	Confort de conduite	98,96%	99,00% 	99,26%
	Info Voyageur : bus / arrêt 	97,62%	98,00% 	98,27%
	Info Voyageur : bus / module 	99,82%	98,00% 	99,75%
	Propreté véhicule	99,93%	98,00% 	99,97%
	Disponibilité des valideurs	99,94%	99,40% 	99,80%

L'indicateur de **régularité ponctualité** est inférieur à l'objectif fixé, avec un taux de 89,06% au lieu de 90,50% ; Ce résultat est lié à un taux d'avance hors normes du fait d'une circulation exceptionnellement fluide en ville durant les périodes de confinement. Cet item sera d'ailleurs neutralisé dans le calcul du bonus-malus.

En termes **d'information** concernant les arrêts de bus : un résultat de 97,62% très légèrement inférieur à l'objectif s'explique par le manque d'affichage de temps d'attente ainsi que l'absence du pictogramme PMR sur certaines lignes Linéo. Ce critère a été corrigé mais il a également été noté en baisse dans le Baromètre Satisfaction Image 2020, les clients interrogés le notant 6,9/10 ce qui représente une baisse de 0,6 points par rapport à la même enquête de 2019.

L'enquête satisfaction menée du 2 novembre au 21 novembre 2020 fait apparaître tout de même un niveau de **qualité perçue de 7,5/10**, en légère hausse par rapport à l'an dernier, avec toujours un niveau de satisfaction plus marqué pour les clients Linéo (7,7/10).



La dimension humaine via les conducteurs reste le premier point fort. Arrivent ensuite la fluidité des montées/descentes dans les bus ainsi que la visibilité des arrêts dans l'environnement urbain. On note un point faible : la disponibilité de solutions alternatives en cas de panne.

Les temps d'attente, le respect de l'affichage de ce dernier est le principal axe de travail pour accroître la satisfaction des clients bus.

Les **lignes Linéo** bénéficient toujours d'une perception plus positive des clients par rapport au bus standard. Elles se distinguent des autres lignes par de meilleures notes sur la qualité de conduite, la propreté des bus, la ponctualité et la rapidité des correspondances.

➔ L'ensemble de ces résultats Bus permet à l'EPIC d'obtenir un bonus de 31 K€ en regard des engagements demandés dans le CSP.

3.2.2. METRO

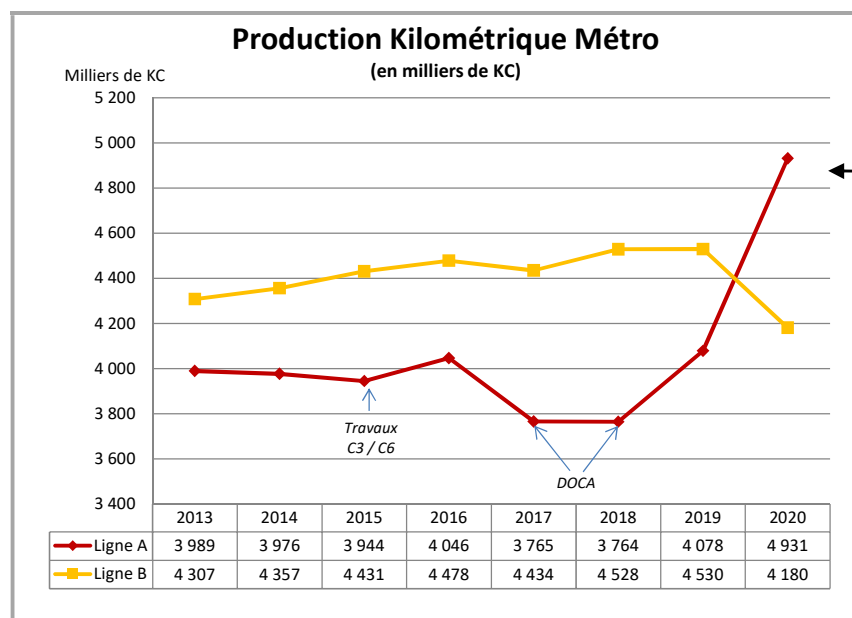
Performance de l'exploitation

- La **production kilométrique** du métro s'élève à 9,1 millions de KC. C'est **5,8% de plus** que l'année précédente et **1,6% de moins** que le plan annuel (- 151 000 KC).

	ANNEE 2020						ANNEE 2019	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2020		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
	9 111	98,4%	9 262	-1,6%	10 272	-11,3%	8 608	+5,8%
	4 931	98,0%	5 031	-2,0%	5 358	-8,0%	4 078	+20,9%
	4 180	98,8%	4 231	-1,2%	4 914	-14,9%	4 530	-7,7%

Par rapport au budget initial 2020 qui prévoyait 10,2 millions de KC, des changements de programmation ont été opérés, essentiellement :

- ✓ - 1 160 232 KC correspondent aux adaptations de l'offre liée au confinement et à la situation COVID19 ;
- ✓ - 55 000 KC correspondant au non-besoin de la synchronisation des flux prévue pour le quai Jean-Jaurès ;
- ✓ + 145 153 KC correspondant à l'exploitation du 52 mètres de la ligne A pendant l'été au lieu du 26 mètres prévus de mi-juillet à mi-août.



LA en 52m

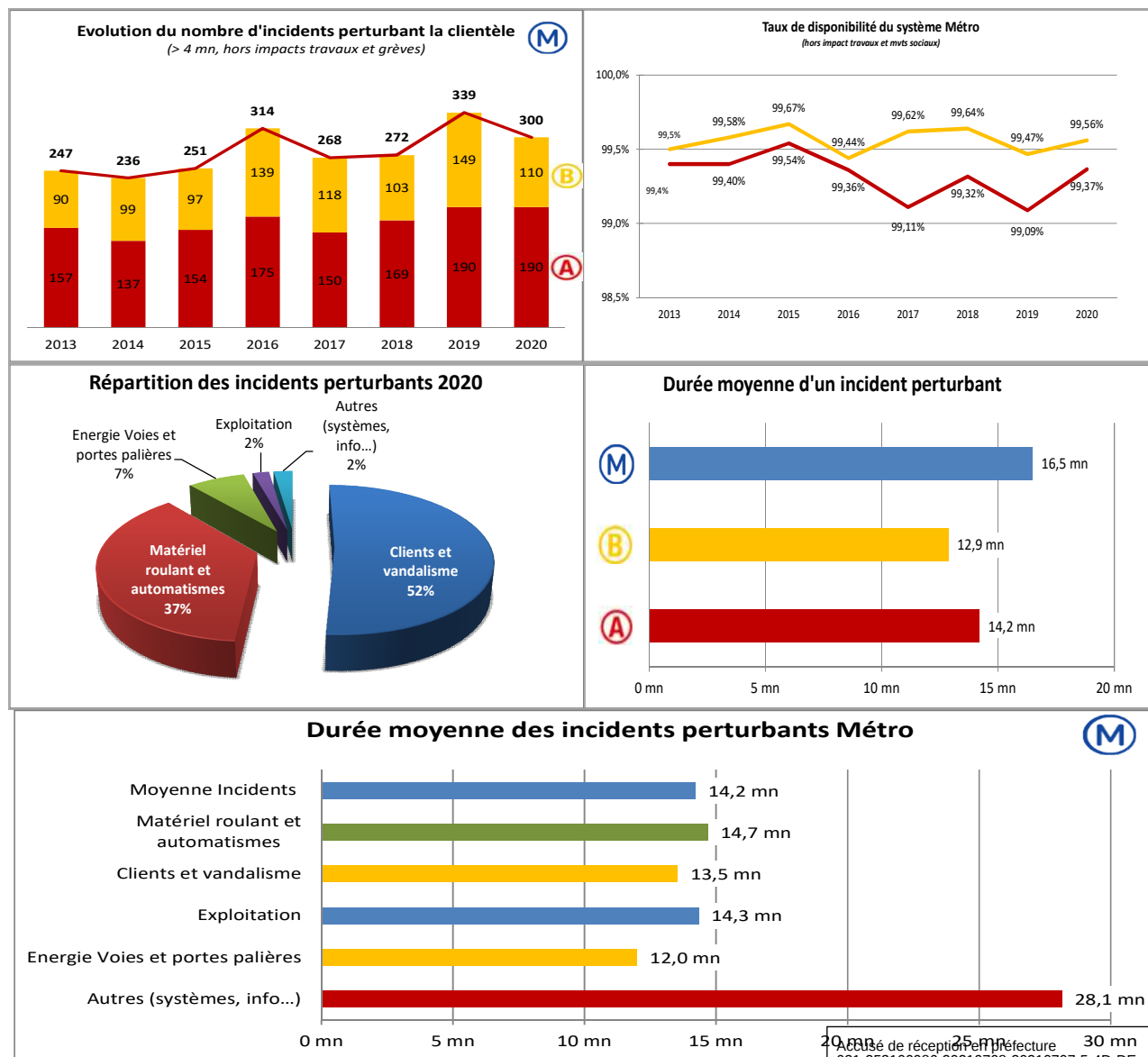
Le **taux de réalisation de l'offre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **98,4%** et 150 000 KC ont été perdus. Deux tiers d'entre eux sont liés à des incidents d'origine externe, notamment les incendies des PR Marengo et GAT, et au risque d'effondrement d'un immeuble rue de la Fonderie.

- **Disponibilité du Système Métro :**

En 2020, le **nombre d'incidents perturbants (> 4mn)** est au nombre de **300**, en baisse de 12% par rapport à 2019, avec des évolutions différentes selon les lignes.

La ligne A présente un nombre d'arrêts identique à 2019 (190) et la durée moyenne de ces arrêts a baissé de 39% (13 min en 2020 vs 21 min en 2019). Le taux de disponibilité système hors grèves, travaux prévus et événements exceptionnels augmente (99,37%), alors que la **proportion de clients non perturbés** par les arrêts s'établit à **99,22%**, supérieure à 2019 (99,15%) et très légèrement inférieure à l'objectif (99,25%).

La ligne B voit son nombre d'arrêt en forte baisse (-26%, 110 vs 149 en 2019), toujours inférieur à celui de la Ligne A (110 LA pour 190 LB) avec une durée moyenne de ces arrêts stable (17 min en 2020 vs 16 min en 2019). Le taux de disponibilité système s'améliore (99,56%), alors que la **proportion de clients non perturbés** s'établit à **99,55%**, en hausse par rapport à 2019 (99,41%) et supérieure à l'objectif de 99,3%.





La ligne A voit son nombre d'incidents stable par rapport à l'année précédente (190 en 2020 et 2019). Il est important de noter que les incidents d'origine clients ont augmenté de + 18 sur la même période.

Les incidents d'exploitation sont maîtrisés (-5), ainsi que ceux de l'énergie voie et des portes palières (-10). Le plan Sûreté, notamment le plan de continuité d'activité, mis en place pour prévenir les incidents perturbant gravement le fonctionnement normal de l'exploitation a porté ses fruits.

Les incidents d'origine technique ont augmenté de + 2 avec une hausse notable sur le matériel roulant (+7) et une baisse sur les automatismes (-5), avec une fréquence de 1,64 tous les 100 000 kms, en baisse par rapport à la moyenne des 8 années précédentes qui est de 2,18.

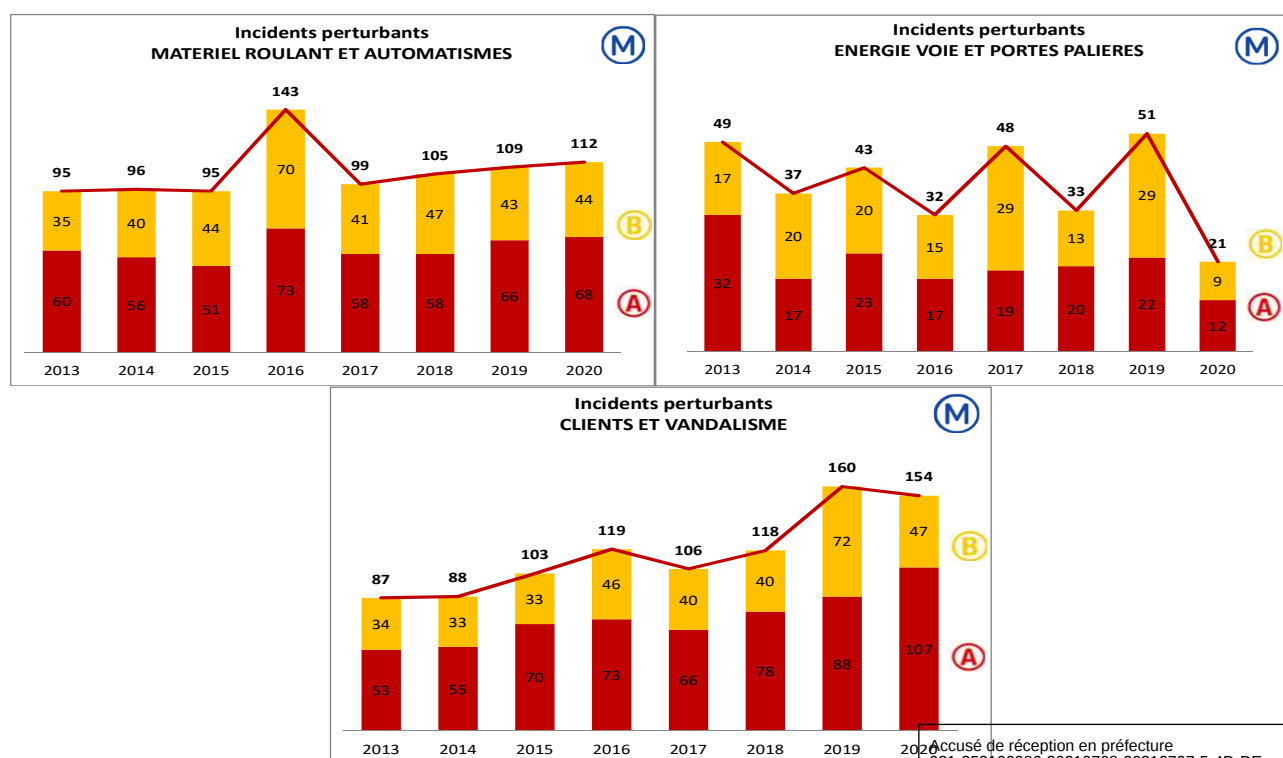


Le nombre d'incidents est de 110 en 2020, soit 26% de moins que l'année précédente.

43% de ces incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme, avec une forte baisse de -10 et -15 respectivement pour chaque motif par rapport à 2019. La fréquence des incidents d'origine technique est de 1,41 tous les 100 000 kms, alors que la moyenne observée les 8 dernières années est de 1,54. On note une amélioration au niveau des portes palières (-19) et une stabilité au niveau du matériel roulant (-2) et des automatismes (+3).

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

- le vandalisme et les incidents d'origine clientèle (51%). Ceux-ci diminuent sensiblement en 2020, surtout sur la ligne B,
- les causes techniques liées au matériel roulant et les automatismes (37%),
- enfin les incidents de type énergie voie et portes palières (7%).



Performance technique

• Situation du parc Métro :

A fin décembre, le parc métro est inchangé et constitué de 116 rames VAL électriques, dont 28 Val 206, 14 Val 208, 56 Val 208 NG et 18 Val 208 NG2, pour un âge moyen du parc de 16,8 ans.

Toutes les rames sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont effectué en moyenne 82 500 kms dans l'année.

• Disponibilité des équipements : Ascenseurs et Escaliers Mécaniques

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

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

• Les Escaliers Mécaniques :

Pour les 128 escaliers mécaniques présents sur l'ensemble du réseau Métro, les résultats 2020 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client	
		ESCALIERS MECANIQUES	
		2020	Objectif
	Ligne A	98,4%	95,0% 
	Ligne B	98,8%	95,0% 

→ L'objectif global de 95% sur l'ensemble du réseau Métro est atteint, avec une ligne A affichant un taux de 98,4% et une ligne B à 98,8%, en amélioration par rapport à l'an dernier.

• Les Ascenseurs :

Concernant les 128 ascenseurs présents sur l'ensemble du réseau Métro, les résultats 2020 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client		
		ASCENSEURS		
		2020	Objectif	2019
	Ligne A	98,6%	95,0% 	98,6% 
	Ligne B	99,0%	95,0% 	99,1% 
	Total M	98,8%	95,0% 	98,8% 

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

Performance économique

Méto

ACTIVITE METRO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Dépenses exploitation (K€)	63 964	64 844	65 957	64 707	63 749	61 726	64 463	63 566
Evol / N-1	+3,7%	+1,3%	+1,7%	-1,9%	-1,5%	-4,8%	+4,2%	-1,4%
Maintenance Rames et Automatismes	13 013	13 573	13 387	12 986	12 549	11 833	12 768	13 408
Maintenance énergie / voie	4 506	4 488	4 484	4 523	4 533	4 742	4 662	4 690
Electricité Traction	2 265	2 312	2 381	1 729	1 724	1 569	1 630	1 729
Assurances et CPA	1 576	1 113	1 611	1 757	1 260	906	752	1 045
TOTAL COUTS ROULAGE	21 360	21 486	21 863	20 995	20 065	19 050	19 812	20 872
	33%	33%	33%	32%	31%	31%	31%	33%
Electricité stations	1 719	1 712	1 802	1 311	1 306	1 193	1 228	1 315
Fonctionnement Stations	6 203	6 159	5 869	5 614	5 908	5 426	5 633	5 774
Présence stations	4 230	4 404	4 527	4 221	4 557	3 891	4 327	4 591
Exploitation et autres Pel Fixe	10 041	10 373	11 016	11 778	11 640	12 241	12 494	11 511
Autres frais directs (ent batiments...)	1 547	1 549	1 526	1 915	1 913	2 094	2 184	1 994
TOTAL COUTS FIXES	23 741	24 196	24 741	24 839	25 324	24 845	25 866	25 186
	37%	37%	38%	38%	40%	40%	40%	40%
TOTAL COUTS DE PRODUCTION	45 101	45 682	46 604	45 834	45 389	43 895	45 678	46 058
RECETTES (refacturations, pénalités, ...)	33	76	20	2	0	0	0	0
Quote-part des frais indirects	18 863	19 162	19 353	18 873	18 360	17 831	18 785	17 508
	29,5%	29,6%	29,3%	29,2%	28,8%	28,9%	29,1%	27,5%
Milliers Km produits (eq 26m)	8 623	8 702	8 758	8 915	8 615	8 701	8 987	9 553
(KmC + HLP + techniques)	+0,6%	-1,4%	+0,6%	+0,0%	-3,4%	+1,0%	+3,3%	+6,3%
Milliers Km Commerciaux	8 296	8 333	8 375	8 524	8 200	8 293	8 608	9 111
	+1,1%	-0,9%	+0,5%	+0,1%	-3,8%	+1,1%	+3,8%	+5,8%
Nbre de lignes	2	2	2	2	2	2	2	2
Parc moyen exploité	116	116	116	116	116	116	116	116
	+3%	+0%						
Milliers Validations	110 710	109 590	107 382	110 882	108 442	110 299	118 192	71 101
	+3,4%	-3,5%	-2,0%	+0,2%	-2,2%	+1,7%	+7,2%	-39,8%
Effectif Maintenance (MR, Auto, EV)	141	143	145	144	142	136	133	138
	-0%	-2%	+2%	+10%	-1,2%	-4,3%	-2,5%	+4,1%
Effectif Logistique	9	10	11	10	11	13	12	12
	+0%	-1%	+3%	+0%	+9,3%	+12,7%	-4,4%	+1,8%
Effectif Exploitation	103	104	107	109	109	113	111	110
	+1%	-0%	+3%	-0%	-0,1%	+3,9%	-1,3%	-1,2%
Effectif Parking	11	11	12	11	13	9	12	1
	-1%	+2%	+8%	+0%	+21,6%	-33,3%	+38,8%	-91,2%
Effectif Autres (Direction, Sécurité)	4	4	5	4	2	3	4	3
	-0%	+1%	+33%	-12%	-50,8%	+62,2%	+24,3%	-25,7%
TOTAL Effectif Méto	269	272	280	278	277	274	272	264
(hors Patrimoine, PVT, Méthodes central)	-1%	-1%	+3%	+5%	-0,1%	-1%	-0%	-3%
Coût d'exploitation / Km Commercial	7,71 €	7,78 €	7,88 €	7,59 €	7,77 €	7,44 €	7,49 €	6,98 €
Coût d'exploitation / Km Totaux	7,42 €	7,45 €	7,53 €	7,26 €	7,40 €	7,09 €	7,17 €	6,65 €
Coût d'exploitation / Validation	0,58 €	0,59 €	0,61 €	0,58 €	0,59 €	0,56 €	0,55 €	0,89 €
Coût de Production / Km Totaux	5,23 €	5,25 €	5,32 €	5,14 €	5,27 €	5,05 €	5,08 €	4,82 €
Coût de Production / Validation	0,41 €	0,42 €	0,43 €	0,41 €	0,42 €	0,40 €	0,39 €	0,65 €
dt Roulage / Km	2,48 €	2,47 €	2,50 €	2,36 €	2,33 €	2,19 €	2,20 €	2,18 €
dt Maintenance / Km	2,03 €	2,08 €	2,04 €	1,96 €	1,98 €	1,91 €	1,94 €	1,89 €
dt Roulage / Valid	0,19 €	0,20 €	0,20 €	0,19 €	0,19 €	0,17 €	0,17 €	0,29 €
dt fixes / Km	2,75 €	2,78 €	2,83 €	2,79 €	2,94 €	2,86 €	2,88 €	2,64 €
dt fixes / Km (hors exceptionnel)					2,81 €			
dt fixes / Valid	0,21 €	0,22 €	0,23 €	0,22 €	0,23 €	0,23 €	0,22 €	0,35 €
Coûts indirects / Km	2,19 €	2,20 €	2,21 €	2,12 €	2,13 €	2,05 €	2,09 €	1,83 €
Coûts indirects / Validation	0,17 €	0,17 €	0,18 €	0,17 €	0,17 €	0,16 €	0,16 €	0,25 €
Total Frais de personnel	18 919	19 515	20 758	21 424	20 967	21 489	21 507	20 476
% coût d'exploitation	42%	43%	45%	47%	46%	49%	47%	44%
K€ / effectif Total	67,4	68,3	70,9	73,5	71,8	75,5	74,8	77,4
Effectif maintenance / Rame	1,22	1,23	1,25	1,24	1,23	1,17	1,14	1,19
Milliers de KP / effectif Maintenance	61,2	61,0	60,5	62,0	60,6	63,9	67,7	69,1
Coût maintenance MR et auto / rames	112 K€	117 K€	115 K€	112 K€	108 K€	102 K€	110 K€	116 K€
Coût maintenance MR et auto / KP	1,51 €	1,56 €	1,53 €	1,46 €	1,46 €	1,36 €	1,42 €	1,40 €
Coût maintenance Voies / Km voies	76,9 K€	76,6 K€	76,5 K€	77,2 K€	77,3 K€	80,9 K€	79,6 K€	80,0 K€
Coût fonctionnement / Station (38)	320 K€	323 K€	321 K€	293 K€	281 K€	277 K€	294 K€	307 K€
Coût entretien / Station (38)	163 K€	162 K€	154 K€	148 K€	155 K€	143 K€	148 K€	152 K€
Milliers de Km Totaux / Effectifs total	32,1	32,0	31,3	32,1	31,1	31,8	33,0	36,1
% effectif support (Direction, Sécurité, PVT)	5,6%	5,9%	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	6,5%	5,6%
			C3/C6		DoCA, St Agne	DoCA		XXL Covid
Taux de disponibilité (moyenne A et B)	99,3%	98,5%	93,5%	99,4%	98,7%			
Age moyen du parc (au 31 Décembre)	9,8	10,8	11,8	12,8	13,8	14,8	15,8	16,8
Milliers de KT / rame	74,5	75,0	75,5	76,9	74,3	75,0	77,5	82,4
V / KC	13,3	13,2	12,8	13,0	13,2	13,3	13,7	7,8
Vitesse commerciale	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4
Tx de HLP	3,9%	4,4%	4,6%	4,6%	5,1%	4,9%	4,4%	4,8%
Recettes Commerciales	46 355 K€	44 629 K€	41 694 K€	45 585 K€	48 054 K€	55 040 K€	58 153 K€	37 179 K€
Recettes / KC	5,59 €	5,36 €	4,98 €	5,35 €	5,86 €	6,44 €	6,76 €	4,08 €
Recettes / Validation	0,42 €	0,41 €	0,39 €	0,41 €	0,44 €	0,44 €	0,44 €	0,44 €

Accusé de réception de la préfecture : 52 €
031-253100986-20210708-20210707-5-40-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

- Le coût d'exploitation kilométrique du métro baisse en 2020, passant de 7,49 € / KC en 2019 à 6,98 € / KC en 2020.

Cette évolution de - 6,8% provient du fait du passage en 52 mètres, offre kilométrique augmentée de 5,8% pour une baisse des dépenses de 1,4%. On peut noter l'amélioration de la productivité avec un ratio de 69,1 milliers de KP par effectif maintenance, en augmentation pour la quatrième année.



Qualité produite et perçue

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

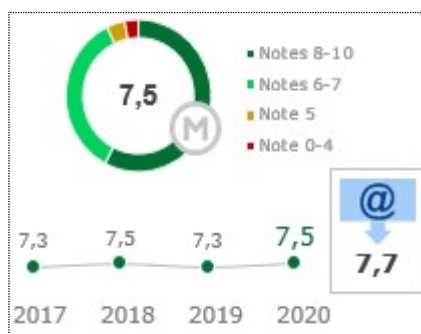
		2020	CSP	2019
	Proportion clients non perturbés A	99,22%	99,25% 	99,15%
	Proportion clients non perturbés B	99,55%	99,30% 	99,41%
	Info Voyageur : métro / station 	100,00%	98,00% 	100,00%
	Info Voyageur : métro / rame 	83,62%	98,00% 	98,79%
	Propreté : métro / station 	91,86%	98,00% 	100,00%
	Propreté : métro / rame 	99,20%	98,00% 	99,05%
	Disponibilité des valideurs	99,68%	99,40% 	99,60%
	Disponibilité des DAT	99,88%	99,40% 	99,93%

Le **taux de disponibilité du système Métro** en cumul Décembre 2020, hors grèves, travaux prévus et événements exceptionnels est de 99,22% pour la ligne A, légèrement inférieur à l'objectif de 99,25% et de 99,55% pour un engagement de 99,30%.

Concernant l'**information**, un résultat de 83,62% à bord des rames de métro, inférieur à l'objectif à cause des mauvais résultats de mars suite à une absence de règlement, à un souci de temps d'attente sur les écrans d'information et un manque d'annonces visuelles des stations et de correspondances dans les rames. Même s'il est moindre qu'en mars, ce problème d'affichage a persisté en septembre, octobre, novembre et décembre. Il fait l'objet d'un plan de correction.

Niveau propreté, l'objectif est de 98% pour les stations et les rames. L'engagement est dépassé pour l'indicateur propreté des rames, avec un résultat de 99,20%. En revanche, l'engagement n'est pas atteint pour la propreté des stations avec un résultat de 91,86%.

- L'enquête satisfaction menée du 2 au 26 novembre 2020 montre une progression du niveau de satisfaction global du Métro. La note attribuée passe de 7,5/10 en 2019 à **7,7/10** en 2020.



Les points forts du Métro sont la performance de son offre (en forte hausse) et son accessibilité. Point d'amélioration depuis plusieurs années, la présence et la qualité des échanges avec le personnel devient un point fort du mode.

Le principal point faible est la gestion des situations perturbées dans leur ensemble (hormis via l'application).

Une meilleure gestion de l'affluence à bord et une amélioration du fonctionnement des escaliers mécaniques et ascenseurs sont les axes de progrès.

➔ Cependant, le résultat global reste satisfaisant selon les indicateurs et aux yeux des clients. La majorité des engagements CSP ayant été tenus, la rémunération liée au bonus/malus pour cette année 2020 sera de 184 K€.

3.2.3. TRAMWAY

Performance de l'exploitation

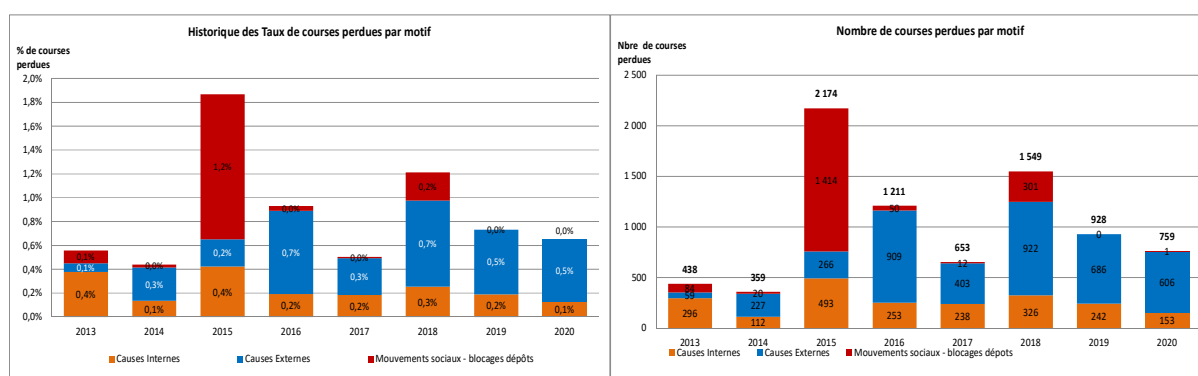
- La **production kilométrique** du Tramway s'élève à 1,4 millions de KC, en baisse de 7,3% par rapport à 2019 et en deçà de la **programmation de 0,4%**.

	ANNEE 2020						ANNEE 2019	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2020		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
	1 423	99,6%	1 429	-0,4%	1 571	-9,4%	1 535	-7,3%

La programmation kilométrique est en dessous du budget initial 2020 (- 148 000 KC), l'écart est dû principalement à des adaptations de l'offre liées au COVID19 (confinement, fermetures anticipées).

- Le **taux de réalisation de l'offre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **99,6%** et seulement 5000 KC ont été perdus.

Deux tiers d'entre eux sont liés à des perturbations d'origine externe (essentiellement manifestations pour 28%, accidents tiers pour 17% et obstructions voiries pour 14%). Un tiers est dû à des perturbations d'origine interne (dont 16% pour pannes de matériel roulant et 15% pour absences).



- On note en 2020 une baisse des courses perdues pour cause interne (-37%), inférieures aux 5 années précédentes. Elles représentent **0,1% du total des courses** et **sont dues pour 43% aux pannes matériel roulant** et pour 40% aux absences conducteurs.

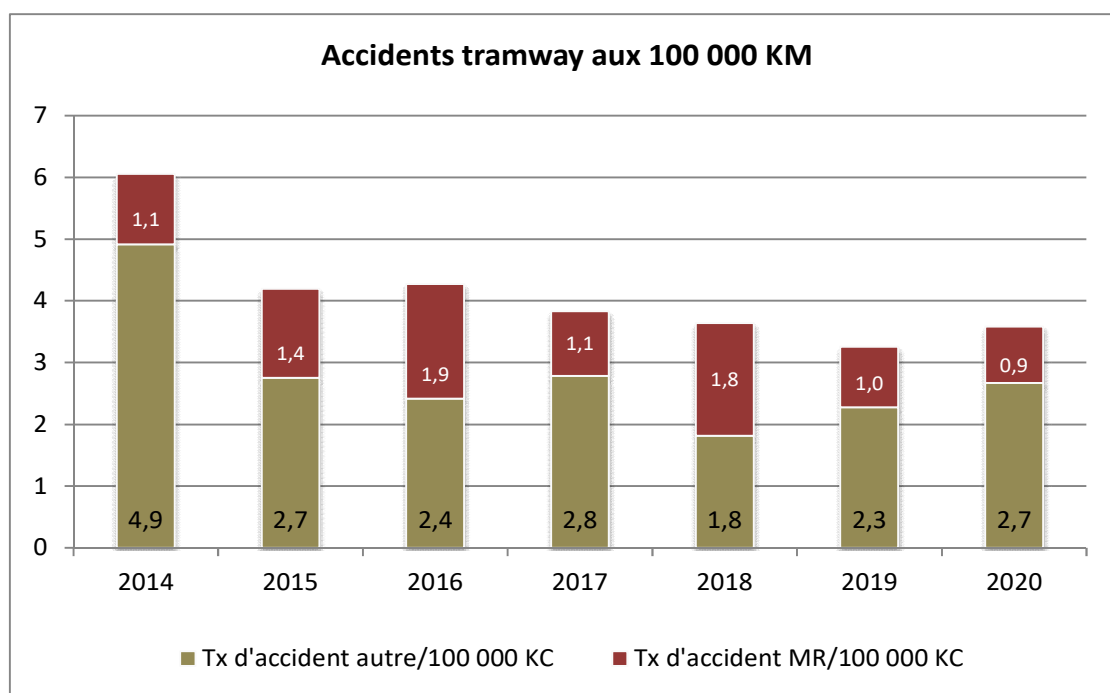
0,5% des courses perdues sont liées à des perturbations externes, principalement du fait de l'adaptation de l'offre aux mesures de confinement national (58%) et des manifestations des lycéens et gilets jaunes (18%).

- La **vitesse commerciale moyenne** du Tramway s'établit en 2020 à 17,60 km/h. Elle est stable par rapport à 2019, mais elle s'est améliorée par rapport à la référence contractuelle de 17,51 km/h (vitesse 2016).

Pour le Tram :

- le taux de HLP global du Tramway s'est dégradé entre 2019 et 2020 (3,4% à 4,1%) suite à la mise en place du prolongement au MEET.
- les temps de battement s'améliorent par rapport à 2016 de 0,9 point, mais les temps de prise/fin de service se dégradent de 0,5 point à cause du nombre supplémentaire d'équipes lié au MEET.
- la productivité du Tram s'est donc légèrement dégradée au vue des KC produits par équipe : 87 en 2019 pour 84 en 2020.

Le **niveau d'accidentologie** global monte très légèrement en 2020, avec une augmentation des incidents sur infrastructures (accidents tiers sur la voie) et par contre une diminution des incidents impliquant le MR.



Performance technique

- **Situation du parc :**

A fin décembre, le parc tramway est constitué de **28 rames Citadis** pour un âge moyen de 9,6 ans. Elles sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont roulé en moyenne 51 900 kms dans l'année.

Performance économique Tramway

ACTIVITE TRAM	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Dépenses exploitation (K€)	7 980	9 587	12 293	13 461	13 681	13 476	13 841	12 991
<i>evol / N-1</i>	+10%	+19%	+22%	+9%	+0%	-1%	+1%	-6%
Conduite	2 450	3 165	4 781	5 279	5 432	5 357	5 140	5 038
Maintenance MR	997	1 189	1 433	2 109	1 858	2 004	2 348	1 869
Maintenance voie et IF	1 004	1 248	1 470	1 571	1 673	1 535	1 608	1 426
Energie	490	514	660	513	527	441	421	434
Assurances et CPA	155	160	162	165	185	66	135	141
TOTAL COUTS DE ROULAGE	5 096	6 275	8 506	9 638	9 675	9 403	9 652	8 908
	61%	63%	68%	71%	71%	70%	70%	69%
Fonctionnement Stations (surveillance, médiation)	490	436	608	696	508	388	382	468
Opération fraude et reconquête du territoire	0	0			235	155	306	354
Entretien Bâtiments	503	472	358	298	337	467	479	483
Personnel Exploitation et fixe	629	672	587	516	546	580	698	685
Autres coûts directs (exploit, méthodes...)	60	45	125	55	63	80	117	73
TOTAL COUTS FIXES	1 682	1 625	1 679	1 565	1 600	1 670	1 982	2 063
	20%	16%	13%	11%	12%	12%	14%	16%
TOTAL COUTS DE PRODUCTION	6 778	7 900	10 184	11 203	11 365	11 073	11 634	10 971
<i>Quote-part des frais indirects</i>	1 202	1 687	2 108	2 258	2 317	2 403	2 207	2 020
	19%	20%	19%	18%	17%	18%	16%	16%
Millier Km produits (Kmc + HLP)	867	1 143	1 465	1 627	1 633	1 589	1 588	1 482
	+0,5%	+31,8%	+28,2%	+11,1%	+0,4%	-2,7%	-2,8%	-6,7%
Millier Km Commerciaux	864	1 139	1 455	1 614	1 619	1 540	1 535	1 423
	+0,5%	+31,8%	+27,7%	+11,0%	+0,3%	-4,9%	-5,2%	-7,3%
Parc moyen exploité	24	25	28	28	28	28	28	28
	+0,0%	+5,6%	+10,5%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%
Nbre de lignes	1	1	2	2	2	2	2	2
	+0,0%	+0,0%	+100,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%
Millier Validations	5 238	8 206	9 623	10 870	12 017	12 860	13 654	7 715
	+5,1%	+56,7%	+17,3%	+13,0%	+10,5%	+7,0%	+13,6%	-43,5%
Effectif ETP Moyen Conduite (hors polyvalents, yc élèves)	47	61	90	99	98	95	94	100
	+1,6%	+28,0%	+48,5%	+9,9%	-0,7%	-3,1%	-4,3%	+6,3%
Effectif Maintenance	27	29	31	34	34	36	33	32
	+19,9%	+7,7%	+7,3%	+9,2%	-0,4%	+4,2%	-4,5%	-0,7%
Effectif Autres (exploitation, logistique, méthodes...)	14	13	10	8	9	11	8	9
	+17,9%	-9,6%	-19,9%	-22,3%	+7,4%	+24,1%	-8,5%	+17,4%
TOTAL Effectif	89	103	132	141	141	142	135	142
	+9,1%	+15,7%	+28,1%	+7,1%	-0,1%	+0,3%	-4,6%	+5,3%
Cout d'exploitation / Km Commercial	9,69 €	8,72 €	8,64 €	8,45 €	8,45 €	8,75 €	9,02 €	9,13 €
Cout d'exploitation / Km Produits	9,66 €	8,69 €	8,58 €	8,38 €	8,38 €	8,48 €	8,72 €	8,76 €
Couts de Production / km produit	7,82 €	6,91 €	6,95 €	6,89 €	6,96 €	6,97 €	7,33 €	7,40 €
Cout de Roulage / km	5,88 €	5,49 €	5,81 €	5,92 €	5,92 €	5,92 €	6,08 €	6,01 €
dont énergie / km	0,57 €	0,45 €	0,45 €	0,32 €	0,32 €	0,28 €	0,26 €	0,29 €
dont conduite / km	2,83 €	2,77 €	3,26 €	3,25 €	3,33 €	3,37 €	3,24 €	3,40 €
dont Maintenance / km	1,15 €	1,04 €	0,98 €	1,30 €	1,14 €	1,26 €	1,48 €	1,26 €
Cout directs fixes / km produit	1,94 €	1,42 €	1,15 €	0,96 €	1,03 €	1,05 €	1,25 €	1,39 €
Dépenses / Validation	1,60 €	1,21 €	1,31 €	1,25 €	1,14 €	1,05 €	1,01 €	1,68 €
Recettes Commerciales	2 154	3 257	3 808	4 602	5 617	6 696	7 003	4 066
Recette / kc	2,49 €	2,86 €	2,62 €	2,85 €	3,47 €	4,35 €	4,56 €	2,86 €
Recette / Validation	0,41 €	0,40 €	0,40 €	0,42 €	0,47 €	0,52 €	0,51 €	0,53 €
M. Km produits / Conducteurs*	18,6	18,5	17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5
M. Km commerciaux / Conducteurs*	15,7	15,6	15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1
* commun Bus/Tram								
Nbre de Rames / effectif maintenance MR	1,7	1,7	1,7	1,5	1,6	1,4	1,4	1,6
M. km / effectif maintenance	63	78	89	85	91	81	82	83
KmT / Véhicule	36,8	45,7	53,0	58,5	58,7	55,8	55,7	51,9
Total Frais de personnel	4 953	5 871	7 605	8 220	8 230	8 166	7 905	7 718
% cout de production	73%	74%	75%	73%	72%	74%	68%	70%
K € / effectif Total	55,6	57,0	57,6	58,1	58,3	57,6	58,7	54,4
K € / conducteur	51,7	52,2	53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4
Km Totaux / Effectifs total	9,7	11,1	11,1	11,5	11,6	11,2	11,8	10,5
% effectif support bus	16%	13%	8%	6%	6%	8%	6%	7%
Absenteisme conduite (Tx RH)*	8,1%	8,0%	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%
* commun Bus/Tram								
V/ KC	6,1	7,2	6,6	6,7	7,4	8,4	8,9	5,4
KC / ligne	864 099	1 138 809	727 412	807 200	809 468	769 990	767 592	711 670
Tx de HLP	0,3%	0,3%	0,7%	0,8%	1,5%	3,2%	3,4%	4,1%
Vitesse Commerciale	18,8	17,6	17,2	17,5	17,5	17,5	17,6	17,60
KC / Equipe	96,4	91,2	89,7	89,9	88,3	86,8	87,0	84,01
V / Course	67,0	100,6	84,3	84,2	92,9	101,9	108,5	66,74
Taux de Courses perdues	0,6%	0,4%	1,9%	0,9%	0,5%	1,2%	0,7%	0,4%
dont pour causes internes	0,4%	0,2%	1,6%	0,2%	0,2%	0,3%	0,2%	0,1%
Taux de courses perdues / Pannes	0,25%	0,02%	0,31%	0,05%	0,25%	0,25%	0,25%	0,25%

Accusé de réception en préfecture
07/07/2021 10:08:00
Date de réception : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

- Le coût d'exploitation kilométrique du Tramway s'établit à 9,13 € / KC, en hausse de 1,2% par rapport à 2019 (9,02 €/KC).

Comme pour le Bus, on observe une hausse du coût de la conduite au kilomètre produit. En revanche, le Tram voit ses coûts de maintenance baisser de 1,48 €/km en 2019 à 1,26 € en 2020, essentiellement lié à un léger décalage des grandes révisions M600.

A l'identique du Bus, on note une augmentation de l'absentéisme sur cette période particulière qui passe de 8,2% en 2019 à 10,2% en 2020.

On peut noter l'accent mis en 2020 comme en 2019 sur la lutte contre la fraude et la reconquête du territoire sur le Tramway.

Qualité produite et perçue

- En termes de **qualité produite**, la totalité des engagements du contrat sont respectés.

	2020	CSP	2019
 Taux de régularité-ponctualité	95,13%	95,00% 	93,97%
 Confort de conduite / Tram	99,60%	99,00% 	100,00%
 Info voyageur station	100,00%	98,00% 	100,00%
 Info voyageur tram	100,00%	98,00% 	98,88%
 Propreté station	100,00%	98,00% 	98,97%
 Propreté rame	100,00%	98,00% 	100,00%
 Disponibilité des valideurs	99,60%	99,40% 	99,32%
 Disponibilité des DAT	100,00%	99,40% 	98,67%

- Ceci étant, le Tramway obtient une note de **qualité perçue** de **6,8/10** à l'issue de l'enquête satisfaction 2020, en baisse par rapport à l'an dernier, alors que ce dernier était stable depuis 2017.



On note les points forts suivants : les échanges avec le personnel ainsi que la rapidité des correspondances avec les autres modes

En points faibles, la gestion des perturbations, la rapidité de circulation et bien en baisse, le confort des stations ainsi que le respect entre les passagers.

Sans surprise, les attentes prioritaires sont la rapidité de circulation (cité depuis toujours) ainsi que le confort et l'aménagement des stations.

➔ Du fait de ces résultats encourageant, le Tramway se voit attribuer un bonus de 31 K€ en regard des engagements demandés dans le CSP.

3.3. Qualité de service : Tisséo à l'heure de la culture client

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

Démarche certifiée AFNOR

« Dans le contexte difficile de l'année 2020, Tisséo Voyageurs a maintenu et étendu une solide démarche qualité. »

Ce sont les mots par lesquels l'auditeur qualité, mandaté par l'AFNOR a conclu sa visite au sein de notre réseau en décembre dernier.

Cet audit s'est déroulé dans des conditions particulières, en partie à distance et en partie en présentiel sur le terrain, une quarantaine de collaborateurs de Tisséo Voyageurs ont été rencontrés par l'auditeur.

Ce sont plus de 4 000 mesures annuelles mises en place afin d'évaluer la qualité du service offert, mais également un travail de terrain avec tous les acteurs engagés dans la démarche qui ont permis à l'AFNOR d'émettre une décision favorable concernant la certification NF Service Transport de voyageurs.

Cette certification concerne 80% des voyages effectués sur le réseau repartis sur les activités de service suivantes :

- Ligne A et B du Métro
- Lignes T1 et T2 du Tramway
- Lignes de Bus Linéo L1, L2, L3, L6, L7, L8 et L9
- Les agences commerciales.

Extension de la démarche aux Services Affrétés

Depuis octobre 2020, la démarche est étendue aux Services Affrétés au travers d'un échantillon de 15 lignes réparties sur l'ensemble du territoire opéré par Tisséo, et représentatif des différents prestataires avec lesquels Tisséo travaille.

Sur la même base que les lignes exploitées directement par Tisséo Voyageurs, des mesures mensuelles sont conduites par des clients mystère afin d'évaluer la qualité de service offerte aux clients sur les critères définis par la norme AFNOR :

- Attention portée aux clients,
- Information,
- Régularité Ponctualité,
- Etat et disponibilité des équipements.

Des échanges réguliers sont mis en place avec les responsables de ces services afin de prendre en compte le niveau de service offert et le faire évoluer dans une démarche permanente d'amélioration continue.

3.4. Développement durable et responsabilité sociale

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

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

- ✓ améliorer l'efficacité environnementale et énergétique ;
- ✓ favoriser l'innovation ;
- ✓ garantir le respect de l'environnement et des ressources naturelles ;
- ✓ la performance économique ;
- ✓ veiller à l'image/réputation auprès du grand public ;
- ✓ inscrire Tisséo Voyageurs au sein des parties prenantes (réseaux institutionnels, professionnels et associatifs).

A noter, depuis 2019, cette approche s'est enrichie par une réflexion sur la biodiversité et la végétalisation des espaces verts disponibles, l'amélioration du tri des déchets sur les sites avec les actions associées de sensibilisation aux éco gestes.

Voici quelques exemples d'actions et projets environnementaux menées en 2020 :

- La poursuite des audits énergétiques qui permettent de qualifier la performance des bâtiments et d'identifier les pistes de réduction et les investissements nécessaires soumis à l'Autorité Organisatrice, l'optimisation de la gestion de l'eau ;
- Matériel roulant ; stratégie de parc bus, analyse du parc, politique d'acquisition et de gestion, choix sur les énergies dans le cadre de la commission Energie DD de TC ;
- La poursuite d'une politique achats durables incluant des critères environnementaux et insertion + contribution au Small Business Act ;
- La poursuite de l'expérimentation des véhicules électriques dans le parc des véhicules de service ainsi que la rationalisation du parc de véhicules de service ;
- La mise en œuvre du projet Ecoconduite : tous les bus Linéo sont maintenant équipés du système ;
- Communication générale interne sur le DD et la RSE/guide éco gestes, articles, intranet, sensibilisation des salariés ;
- Intégration de la démarche développement durable dans la politique commerciale ;
- Nouveaux projets 2020 : végétalisation du patrimoine foncier, installation de ruches sur Mesplé, engagement de principe de Tisséo au PAQTE/Préfecture (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises)

Et sur les **thématiques sociétales** :

- Tisséo Voyageurs participe à la diffusion d'une culture de l'accessibilité et à la prise en compte du handicap en menant un travail le plus en amont possible sur les projets 3^{ème} ligne de Métro, Téléphérique, nouveau système de gestion des parkings relais mais aussi grâce à un réseau structurant 100% accessible, des systèmes de communication commerciale et information voyageur adaptés... Toulouse Métropole a d'ailleurs obtenu le label « Destination pour Tous ».
- Dans le domaine des actions socio-éducatives, près de 150 enfants de moins de 12 ans ont bénéficié du dispositif d'éducation à la mobilité, et les élèves de 22 collèges et lycées d'une sensibilisation au civisme, à la sécurité et au partage des espaces de transport (soit plus de 5762 élèves touchés). A ce titre, en 2020, le jeu de simulation Tram a vu le jour ainsi qu'un outil pédagogique sur la sensibilisation des risques liés à la circulation.



- Dans le cadre de la lutte **contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports en commun**, 2 actions fortes à destination des usagers ont été mises en place :
 - Lancement de la quatrième campagne de communication du 5 au 23 mars 2020 « Harceleur, t'as pas ta place quand on se déplace »
 - Le Guide pour Agir ! a été diffusé en Novembre 2020 au sein des agences commerciales, via le site internet mais également auprès des établissements scolaires sur le PTU via courrier.

➔ **Le rapport de Développement Durable et sociétale 2020 est joint en annexe du présent document.**

3.5. Ressources Humaines

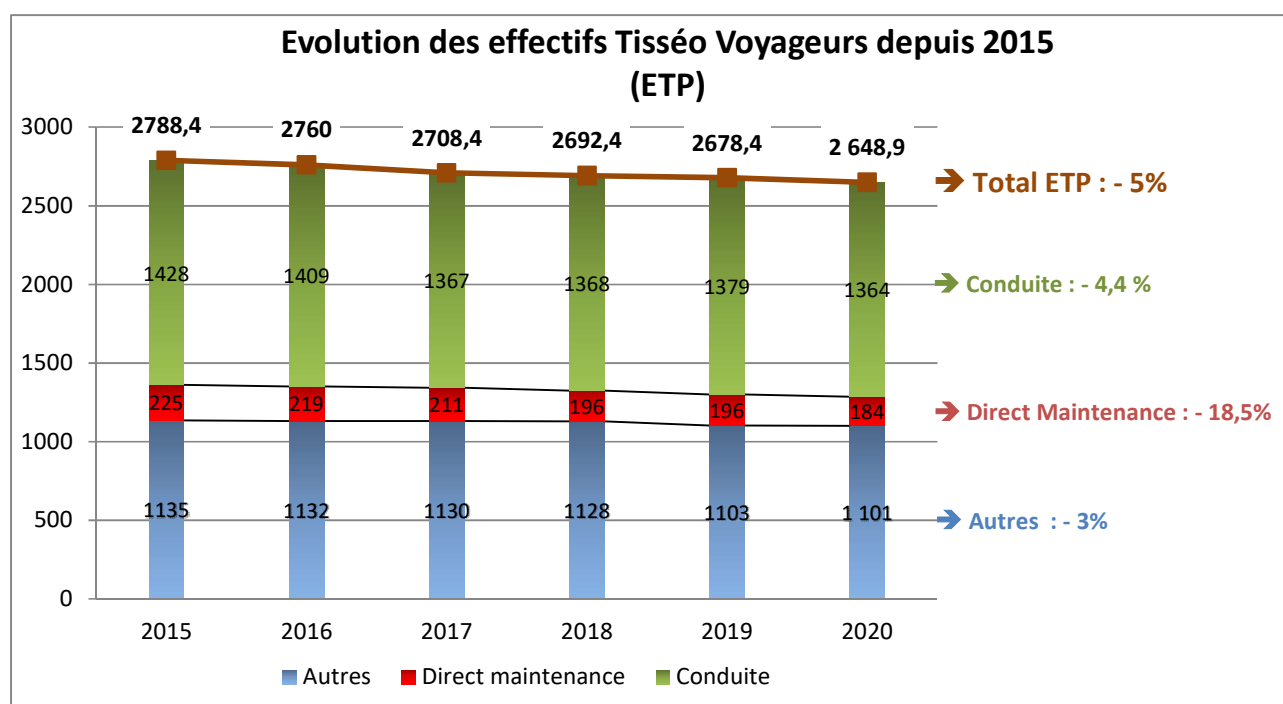
L'effectif moyen ETP de Tisséo voyageurs s'établit à 2 648,9 en baisse pour la cinquième année consécutive.

On constate depuis 2015 une diminution des effectifs de 5 % (- 140 ETP) pour une diminution de la production de 2,3 %.

Cette tendance confirmée en 2020 concerne l'ensemble des process de l'entreprise : conduite – 4,4%, maintenance – 18,5% et autres fonctions -3%.

Malgré une légère augmentation du nombre de conducteur en 2019 due à l'augmentation de l'offre (+11 ETP), l'effectif conduite a baissé de 4,4% (-63 ETP) entre 2015 et 2020.

La population de la maintenance a baissé de 41 ETP et les autres fonctions ont également baissé de 34 ETP sur ces cinq dernières années.



⇒ Une productivité globale du personnel en baisse lié au contexte sanitaire

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Milliers de KC par conducteur	14,9	15,9	15,6	15,7	15,6	15,1	15,5	15,6	15,4	15,5	14,1
Milliers de KC par ETP *	12,5	12,8	13,0	12,9	12,5	12,3	12,8	13,0	13,2	13,4	12,6
Taux de structure	4,8%	4,9%	5,4%	5,5%	5,6%	5,4%	5,4%	5,6%	5,5%	5,7%	5,7%
Eff hors conduite / effectif total	48%	49%	50%	49%	49%	49%	48%	50%	49%	49%	48%

* Hors projet /assistance AO

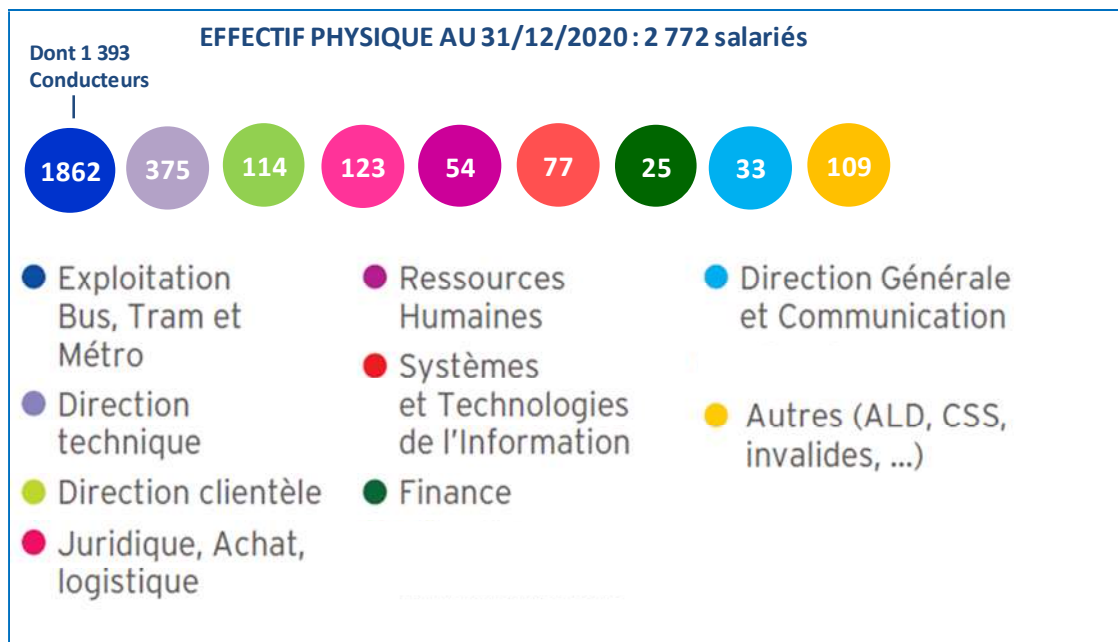
En lien avec le contexte sanitaire, le ratio **KC totaux / ETP** baisse de 5,8% par rapport à 2019 et la **productivité conduite** (KC / Conducteur) baisse de manière plus significative encore (- 9,2% par rapport à 2019).

Les **effectifs supports** s'adaptent aussi avec un taux de structure maintenu stable à 5,7% en dépit de la baisse des effectifs.

Les **effectifs maintenance** (tous modes) ont gagné en productivité sur la période contractuelle et l'on constate une amélioration importante du ratio nombre de Véhicules / ETP depuis 2015 (+ 20%), correspondant à une diminution des effectifs de 41 ETP.

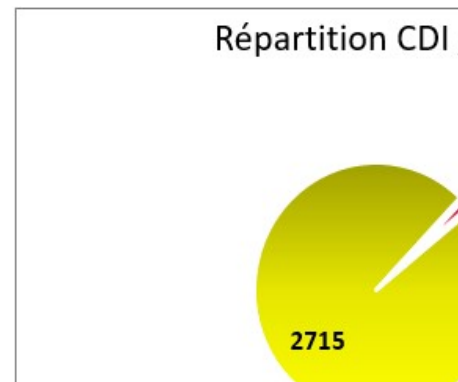
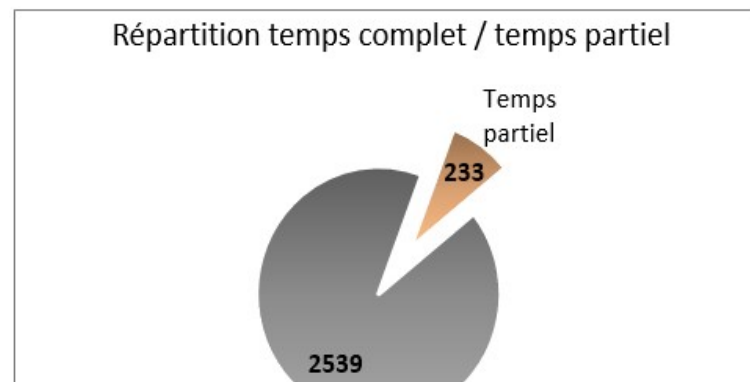
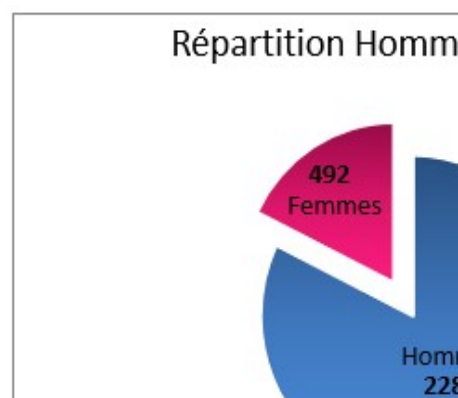
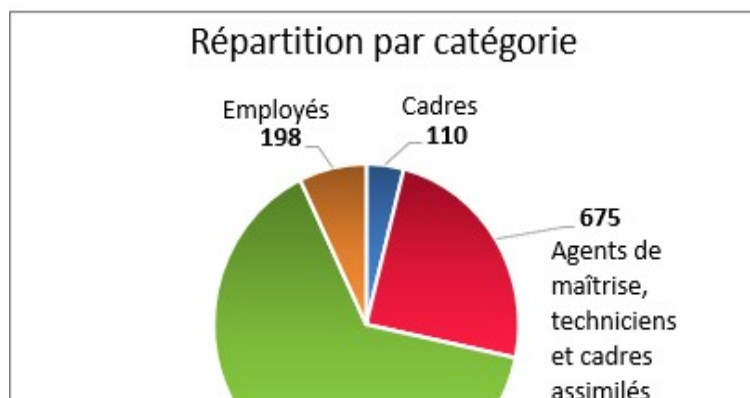
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evol 2015-2020		2020 vs 2019	
Effectifs direct MR	Bus	160	153	144	133	132	122	-38,0	-24%	-9,7	-7%
	ETP Moy	55	54	55	51	53	51	-4,4	-8%	-2,7	-5%
	Tramway	10	12	12	12	11	11	0,8	8%	-0,5	-4%
	Total MR	225	219	211	196	196	184	-41,7	-18%	-12,9	-7%
Nbe MR / ETP direct	Bus eq. Std	3,9	3,9	4	4,5	4,8	5,1	1,2	31%	0,3	7%
	Métro	1,6	1,7	1,7	1,8	2,2	2,3	0,7	43%	0,1	5%
	Tramway	2,7	2,3	2,4	2,4	2,5	2,6	-0,1	-4%	0,1	5%
	Total MR	3,2	3,2	3,2	3,6	3,9	4,2	1,0	31%	0,3	7%

⇒ Au 31/12/2020, Tisséo Voyageurs compte un effectif physique de 2 772 salariés :

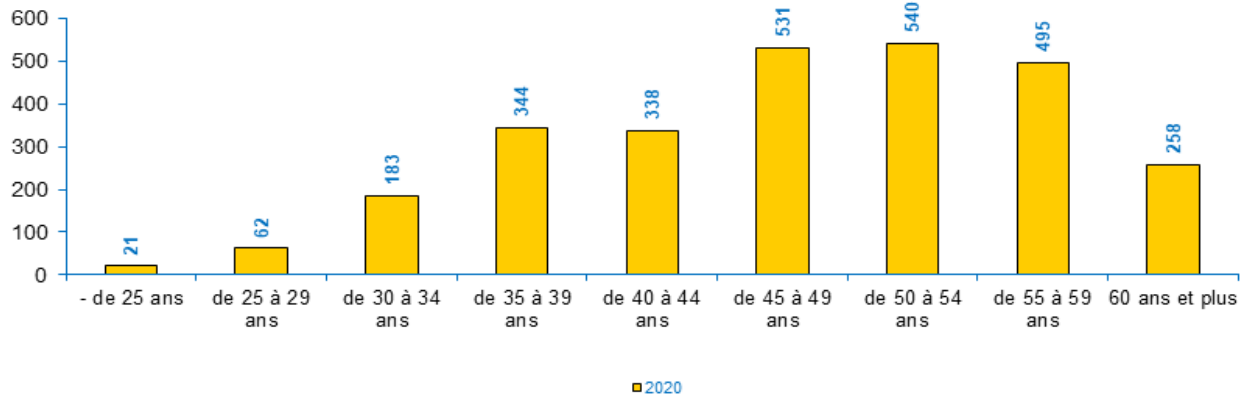


Ouvriers et employés constituent près des **3/4 de l'effectif Tisséo**, pour un taux d'encadrement s'élevant à 4%.

Les salariés temporaires (CDD) représentent 2% de l'effectif et 91,6 % des salariés travaillent à temps complet.



EVOLUTION PYRAMIDE DES AGES au 31/12/2020



CARTOGRAPHIE DES EFFECTIFS TISSEO VOYAGEURS

2020	EXPLOITATION			MAINTENANCE			PARCOURS CLIENTS	Structure et Transverse	TISSEO
	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs		
	Conduite BUS 1 264	Exploitation structure sites 12 Ressources sites 55 Responsables secteurs et contrôleurs 32 Services affrétés 5 Gestion trafic et Temps réel 78 Gardiennage 8	1 455	Matériel roulant 159	Méthodes maintenance 5	163			1 618 61%
	Conduite TRAMWAY 100	Exploitation dépôts 7	107	Matériel roulant 16 Energie voie 11	Méthodes maintenance 2	28			135 5%
		Exploitation structure 2 Etudes et Méthodes exploitation 5 Production exploitation 46 Gestion opérationnelle 57	110	Matériel roulant 66 Energie voie 40 Automatismes 12	Méthodes maintenance 10 Méthodes IEV 6	135			244 9%
		Exploitation 1	1						1 0%
COMMUN RESEAU		Exploitation autres 11 Etudes et Méthodes exploitation 16 Projets et Tvx 4 Formateurs 7	38	Service à l'entreprise 52 Batiments et infra 13 Appro-logistique 26 Systèmes transport 31	Direction Technique 3 Admin direction 1 Ingénierie PVT 15 Méthodes 10 Energie Voie 7 Formateurs 2	160	Direction commerciale 2 Développement et Relations clients 75 Digital et Info-voyageurs 20 Vérifs / AP / AIR 100 PLF Autres 33	Finances 22 Juridique-Ctx-Marchés 21 Qualité, Sécurité et environnement 13 Accomp. AO 21 DRH 42 Mkt + offre com + Communication 19 DG 6 DSII 27	599 23%
TOTAL cadre d'organisation	1 364 52%	347 13%	1 711 65%	426 16%	60 2%	486 18%	230 9%	171 6%	2 598 98%
CENTRAL								Indisponibles 50 Mise à dispo SMTC 0,6	51 2%
TOTAL TISSEO									2 649 100%

3.6. Politique Sureté / Sécurité

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

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

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

Pour illustrer sur la partie opérationnelle, en 2020, la déclinaison de la politique se retrouve au sein des travaux suivants : travaux complémentaires de sûreté au niveau des datacenters, la réalisation d'un carroyage pour les forces de l'ordre, la mise en œuvre d'un plan d'action suite à évènement, la collaboration sur les projets structurants et le marché de gardiennage des sites, la collaboration lors des entraînements avec les Unités Spécialisées niveau 3 (antennes RAID et GIGN) ...

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

Pour 2020, la pandémie de la COVID-19 a ponctué une partie des actions sur cette thématique afin d'accompagner les managers notamment via l'élaboration d'un guide de recommandations pour la mise à jour du Document Unique (actualisé annuellement), des 1/4h sécurité ont été mis en place pour l'exploitation, la réalisation d'audits relatifs à la mise en place des dispositions COVID, la validation et la gestion des produits associés à cette pandémie...

Au-delà de cette gestion de crise, 2020 c'était aussi, la poursuite des mémos Sécurité (auparavant ciblé sur les EPI) et animation terrain, des formations / sensibilisation à différents niveaux (formations initiales, cursus maîtrise, cas particuliers : risque bruit...), l'évaluation des risques chimiques et l'établissement de synthèse des études externes et des PAPR.

Pour 2021 / 2022, les objectifs sont axés sur les fondamentaux de la sécurité : centralisation de l'information sécurité, poursuite des actions engagées sur le volet des EPI, réalisation d'audits internes pour commencer à relever le niveau d'exigence sécurité.

- La politique en matière de prévention des **risques industriels** est déployée afin de maîtriser les risques des activités des sites sur le volet du Code de l'Environnement (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement), d'éviter tout évènement impactant les différents milieux (eaux, sols, ...) et ainsi veiller au respect de la réglementation en vigueur.

Les obligations réglementaires tiennent une place importante afin d'identifier en amont les projets de réglementation et donc anticiper les actions à venir, mais aussi, assurer les bilans et suivi des

classements des sites, la conformité réglementaire, effectuer les contrôles sur les sites de maintenance (eau, air, bruit), assurer la gestion des déchets et leur tri, veiller au respect du transport des marchandises dangereuses. Une formation, animation et sensibilisation est menée auprès des sites sur les sujets qui les concernent. Aussi, des études environnementales peuvent être menées soit dans le cadre de projets ou d'évènements majeurs environnementaux.

En 2020, des mesures réglementaires ont été assurées sur les différents sites. Le 2nd semestre a été fortement impacté par la fuite de gasoil sur le site Atlanta avec toutes les actions de mesures et de dépollution qui s'en sont suivies. En parallèle, Tisséo Voyageurs a accompagné Tisséo Collectivité sur la campagne de mesures d'empoussièrement en fibres d'amiante sur la ligne A.

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

Pour 2021, l'accent sera notamment mis sur la mise en service de Téléo.

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

➔ Le détail du rapport d'activité de la Sureté/Sécurité Tisséo Voyageurs se trouve en annexe X.

TISSÉO AUX TEMPS DU COVID-19

L'épidémie du Coronavirus et les mesures gouvernementales en découlant ont entraîné de nombreux bouleversements dans l'entreprise.

En effet, nous avons dû nous adapter aux situations individuelles nouvelles :

- gardes d'enfants liées à la fermeture des établissements scolaires,
- arrêts de travail pour les personnes à risque.

Pendant la période de confinement, une organisation du travail inédite a été mise en place :

- télétravail lorsque c'était possible,
- mesures adaptées de nettoyage/désinfection des locaux, véhicules et postes de travail,
- modification de la montée dans les bus,
- arrêt des formations et activités ne pouvant pas permettre le respect des gestes barrières.

Enfin, nous avons profondément modifié l'offre de service, conformément aux directives de l'autorité organisatrice, par la baisse de l'offre de transports, la fermeture des agences commerciales et l'arrêt des contrôles.

Ce contexte et les différentes mesures prises ont entraîné une baisse de l'activité et une transformation des modes d'exercice du travail pour la plupart des métiers de l'entreprise.

Depuis avril, l'inactivité partielle s'est amplifiée dans tous les métiers d'exploitation et de maintenance, ce qui a conduit à placer les équipes en semi-activité. D'ailleurs, cette situation concerne à des degrés divers toutes les directions.

Une demande de recours à l'activité partielle a donc été initiée auprès de la DIRECCTE, conformément aux articles R 5122-1 et suivants du Code du Travail.

Le CSE a été consulté le 14 avril sur cette situation et sur les modalités de gestion, notamment en matière de rémunération des périodes d'activité partielle.

Le dispositif suivant sera appliqué :

- maintien de 100% du net pour l'activité partielle du 16 au 31 mars,
- maintien de 95% du net pour l'activité partielle à compter du 1er avril et sur la durée de celle-ci,
- les services commencés et non terminés à la demande de l'employeur sont payés intégralement,

- pose de 1 jour par quinzaine sur compteur au choix du salarié par les salariés dont les congés ne sont pas programmés à compter du 1er avril jusqu'à la fin de confinement.

Il est en outre précisé que l'activité partielle n'a pas d'impact sur les primes de type treizième mois, prime vacances, PIBC, et ne donne pas lieu à l'attribution de titres restaurant.

Malgré le confinement, les services support ont continué à travailler : calcul des salaires, information auprès de la clientèle... La mise en place technique du télétravail a été possible grâce à la réactivité de la DSII.

Pour vous donner une idée, voici une petite liste technique pour la mise en place en urgence de solutions pour les utilisateurs en télétravail :

- Fourniture de PC portables (avec VPN) : 50.
- Installation de solutions VPN pour les utilisateurs ayant déjà un ordinateur portable : 130.
- Fourniture de téléphones portables pour pouvoir être joignable : 21 téléphones.
- Ouverture de comptes temporaires sur nos outil de Visioconférence : près de 150 personnes enregistrées pour l'occasion.
- Ajout d'utilisateur sur la plateforme de messagerie instantanée (alternative aux mails groupés) : près de 200 utilisateurs à ce jour au total.

De plus, les infrastructures numériques ont également été modifiées afin de faire face à l'afflux massif d'utilisateurs en télétravail.

La structure de fonctionnement du 9595 a été adaptée pour accueillir les utilisateurs en télétravail, de nombreuses applications ont été publiées sur le portail extranet pour faciliter l'utilisation à distance. Enfin, les actions pour renforcer la sécurité et la surveillance de nos systèmes numériques ont été multipliées pour pouvoir faire face à la très forte augmentation de tentatives de piratage et de virus informatiques.



4. MAÎTRISE DES ENJEUX FINANCIERS

4.1. Exécution section fonctionnement

4.1.1 Compte d'Exploitation

millions €	ANNEE 2020	ANNEE 2019	BUDGET 2020	Variation Vs 2019		Variation Vs BP 2020	
Rémunération Forfaitaire Exploitation	235,834	248,331	259,769	-12,496	-5%	-23,935	-9%
Rémunération Variable	0,292	1,308	0,800	-1,017	-78%	-0,508	-64%
Sous total Rémunération Contractuelle	236,126	249,639	260,569	-13,513	-5%	-24,443	-9%
Rémunérations Exceptionnelles A.O	0,324	0,982	0,307	-0,658	-67%	+0,017	+6%
Autres Rémunérations	0,381	0,601	0,342	-0,220	-37%	+0,039	+11%
TOTAL Rémunération (Ch.d'Affaires)	236,831	251,222	261,218	-14,391	-6%	-24,387	-9%
Frais de Personnel (yc formation, tenues, taxes /salaire:	153,701	163,425	169,222	-9,724	-6%	-15,522	-9%
Frais Variables	38,696	43,796	46,999	-5,100	-12%	-8,303	-18%
Interim et Mad	0,073	0,089	0,047	-0,016	-18%	+0,026	+56%
Sous Traitance Tspt	14,076	14,818	16,073	-0,742	-5%	-1,997	-12%
Sous Traitance Exploitation (P+R ;Téléo)	0,777	0,000	1,234	+0,777		-0,456	-37%
Carburant - Énergie	9,744	10,552	11,208	-0,808	-8%	-1,464	-13%
Entretien Matériel	15,590	18,931	17,924	-3,341	-18%	-2,333	-13%
Propre Assurance-Contentieux réseau	-1,565	-0,596	0,514	-0,969	+163%	-2,079	ns
Frais Fixes	40,579	39,316	42,802	+1,263	+3%	-2,222	-5%
Distribution	0,796	1,087	1,156	-0,292	-27%	-0,361	-31%
Publicité Communication info Voyageurs	0,690	0,950	0,807	-0,260	-27%	-0,117	-14%
Gardiennage et présence lignes de ctrl.	6,693	6,877	6,668	-0,184	-3%	+0,025	+0%
Matériel Info et bureautique	3,029	2,568	3,427	+0,461	+18%	-0,398	-12%
Assurances	1,815	1,785	1,818	+0,030	+2%	-0,003	-0%
Honoraires, Etudes, Assurances.	1,483	1,212	2,519	+0,272	+22%	-1,036	-41%
Locations locaux et matériels	0,408	0,467	0,416	-0,059	-13%	-0,008	-2%
Eau Gaz Electricité(hors traction)	1,239	1,287	1,537	-0,049	-4%	-0,298	-19%
Entretiens Batiments et Installations fixes	16,044	14,334	15,005	+1,710	+12%	+1,039	+7%
Taxes et Redevances	5,926	6,415	6,846	-0,489	-8%	-0,920	-13%
Amortissements	2,456	2,316	2,602	+0,140	+6%	-0,146	-6%
Provisions pour risques	0,000	0,017	0,000	-0,017	-100%	-0,000	
Frais Généraux	0,819	1,053	1,272	-0,233	-22%	-0,453	-36%
01-Courriers et Télécoms	0,384	0,432	0,466	-0,047	-11%	-0,081	-17%
02-Missions Réceptions	0,088	0,257	0,346	-0,169	-66%	-0,258	-75%
03-Fournitures Administratives	0,075	0,103	0,122	-0,027	-26%	-0,047	-38%
09-Autres Frais généraux	0,272	0,262	0,339	+0,010	+4%	-0,067	-20%
Subventions reçues	0,000	-0,012	0,000	+0,012	-100%	+0,000	
TOTAL DEPENSES D'EXPLOITATION	233,795	247,577	260,295	-13,782	-6%	-26,500	-10%
€ / kc	6,99 €	6,90 €	6,81 €	0,10 €	+1%	0,18 €	+3%
Résultat Exceptionnel	0,096	0,211	0,000			+0,096	
TOTAL DEPENSES	233,699	247,366	260,295	-13,667	-6%	-26,596	-10%
SOLDE D'EXPLOITATION (ou d'activité)	3,132	3,856	0,923	-0,724	-19%	+2,210	
En % Rémunération	1,3%	1,5%	0,4%	-0,2%		+1,0%	
Reversements à la collectivité (affectations N-1)	-2,584	-6,681		+4,097		-2,584	
Solde d'exécution budgétaire	0,549	-2,825	0,923	+3,374		0,374	

En regard des crédits votés au Budget Primitif, le **SOLDE BUDGETAIRE D'EXECUTION 2020** de la section d'exploitation présente un **solde positif s'élevant à + 548 567,27 €** se décomposant de la manière suivante :

- **un solde d'exploitation 2020 positif pour 3 132 199,07 €**, soit 1,3% de la rémunération.
- duquel se soustrait le **versement à la collectivité** d'un montant de 2 583 631,80 € au titre de la décision d'affectation du résultat 2019.

Solde d'activité 2020	+ 3 132 199,07 €
- <i>Reversement à la collectivité (affectation du résultat 2019) :</i>	<i>-2 583 631,80 €</i>
= SOLDE BUDGETAIRE 2020 :	+ 548 567,27 €

4.1.2 Rémunération et Recettes d'activité

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

- **Une Rémunération Forfaitaire d'Exploitation**, qui correspond aux charges nécessaires à l'exploitation et à la gestion du réseau selon l'offre kilométrique définie au Contrat. Elle peut faire l'objet de réfaction, de pénalité ou de complément sur la base de coûts variables contractuels et en fonction de l'offre réellement exécutée.
Cette rémunération comprend de manière forfaitaire la maintenance lourde des ascenseurs et escaliers mécaniques auparavant gérée par Tisséo Collectivité.
- **Une Rémunération Variable**, basée sur un système de bonus-malus pouvant aller de + 3 à - 3 millions d'€, dépendant de la performance de la régie, est construite autour de 3 enjeux principaux :
 - Fréquentation / Recettes Trafic
 - Lutte contre la fraude
 - Qualité de service
- **Une Rémunération Exceptionnelle**, correspondant aux charges supportées par la Régie de manière non récurrente est directement liée à la gestion opérationnelle ou à

l'impact des grands projets et travaux du SMTC. Elle concerne en 2020 la fin des actions d'accompagnement sécuritaires liées au chantier **du doublement de capacité de la ligne A** (hors exploitation transport prévue au CSP).

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

- **La Rémunération de l'exercice 2020 s'élève à 236.8 millions €, soit 24.4 M.€ moins que prévu (-9%), et 14.4 M.€ de moins que l'année précédente (-6%).**

K.€	2020	2019	BP 2020	Var. Vs 2019		Ecart. Vs BP 2020	
Rémunération Forfaitaire Annuelle	235 834	248 331	259 769	-12 496	-5%	-23 935	-9%
Bonus-Malus	292	1 308	800	-1 017	-78%	-508	-64%
Total Rémunération d'Exploitant	236 126	249 639	260 569	-13 513	-5%	-24 443	-9%
Gestion Chantier Doca -XXL	324	982	307	-658	-67%	+17	+6%
Total Rémunération exceptionnelle	324	982	307	-658	-67%	+17	+6%
Mise à disposition de Personnel	70	161	67	-92	-57%	+3	+4%
Divers remboursements frais pc A.O	81	71	90	+10	+14%	-9	-10%
Transport Occasionnels	21	40	0	-18	-47%	+21	+13%
Produits divers	209	329	185	-120	-36%	+24	+13%
Total rémunération hors contrat	381	601	342	-220	-37%	+39	+11%
TOTAL REMUNERATION*	236 831	251 222	261 218	-14 391	-6%	-24 387	-9%

→ Une Rémunération Forfaitaire Annuelle s'élevant à 235.8 M.€ en 2020 :

- L'adaptation contractuelle du niveau d'offre effectivement exécuté et le constat réel des différents impacts liés aux mesures sanitaires anti-covid tel qu'énumérés dans l'avenant N°7 aboutissent finalement à un ajustement de 9% (-23.9 M.€) du montant de la rémunération attendue pour l'année 2020.

Elle correspond à une activité kilométrique en retrait d'un peu plus de 12% par rapport au Budget Primitif et de presque 7% par rapport à l'année précédente.

Cette rémunération tient aussi compte d'une réfaction kilométrique s'élevant à - 387,4 K.€, correspondant à un taux de réalisation de 98.8% par rapport à l'offre décrite dans l'avenant N°7 (détail du calcul disponible en annexe N°7).

→ Un Bonus de 292 K.€ en 2020, exclusivement basé sur les résultats qualité :

• **La rémunération variable est inférieure de 500 K.€** au montant escompté, et se justifie par la neutralisation exceptionnelle des critères Fraude et Fréquentation, ceux-ci étant devenus peu pertinents dans le contexte sanitaire de 2020 (*absence de fréquentation, gratuité temporaire du réseau, diminution des contrôles au profit de la prévention sanitaire, couvre-feu, etc....*).

Pour autant **les mesures qualités ont été maintenues** quand cela était possible, et ont été prises en compte dans le calcul du bonus-malus au prorata du nombre de mois mesurés pendant l'année.

Seuls 2 items qualité ont été neutralisés par rapport à la situation :

- L'item « régularité-ponctualité Bus » du fait de conditions exceptionnelles et inhabituelles de circulation fluide générant des avances excessives en regard des temps théoriques.
- L'item « information en situation perturbée » issu de l'enquête satisfaction a été neutralisé du fait de la situation atypique.

Au final, les résultats obtenus tendent à prouver que les efforts ont bien été maintenus tout au long de l'année en dépit de la situation difficile :

K.€	2020	2019	2018	2017	TOTAL
Ponctualité-régularité	116	-43	171	219	463
Accueil	45	-1	-13	115	146
Information	11	29	34	31	105
Propreté	23	-40	-40	-40	-97
Accessibilité	87	79	91	46	303
Confort	9	32	25	50	116
TOTAL	292	57	268	422	1 038
% objectifs atteints :	80%	61%	69%	72%	70%

• En 2020, **80% des objectifs ont été atteints** et un bonus a été généré sur l'ensemble des thèmes :

Thèmes	Items	Indicateur	Montant Bonus / Malus									
			Enjeu Maxi (K.I)	Réel	Objectif	Bonus	Malus	TOTAL	Nbre mois	Montant pondéré	K.I	
 Ponctualité-régularité	   	Extraction SAE , qualité incluant pondération client	500	89,06%	90,50%		+0		11		+116K.€	
				95,13%	95,00%		+7	+7	11	+6		
		Taux de disponibilité client		99,22%	99,25%		-30	-30	11	-28		
				99,55%	99,30%		+150	+150	11	+138		
 Accueil		Agences / allo Tisséo	125	98,37%	98,00%		+15	+15	7	+9	+45K.€	
		Attitude conducteur		99,67%	98,00%		+63	+63	7	+36		
 Information Voyageurs	          	Bus : B1/1 point d'arrêt	125	97,62%	98,00%		-5	-5	6	-2	+11K.€	
		Bus : B2 dans bus		99,82%	98,00%		+19	+19	7	+11		
		Métro M1: station		100,00%	98,00%		+13	+13	7	+7		
		Métro M2: rame		83,62%	98,00%		-19	-19	7	-11		
		Tram1 : station		100,00%	98,00%		+6	+6	6	+3		
		Tram2 : rame		100,00%	98,00%		+6	+6	6	+3		
		Bus			6,70							
		Métro			6,80							
		Tram			7,10							
		 Propreté		    	Véhicule	100	99,93%	98,00%		+30		+30
Station	91,86%		98,00%				-30	-30	7	-18		
Rame	99,20%		98,00%				+30	+30	7	+18		
Rame	100,00%		98,00%				+5	+5	6	+3		
Station	100,00%		98,00%				+5	+5	7	+3		
 Accessibilité et disponibilité client	       	Ascenseurs	100	98,80%	95,00%		+35	+35	12	+35	+87K.€	
		Escaliers mécaniques		98,57%	95,00%		+35	+35	12	+35		
		Equipements unique		B6 (valideurs)	99,94%	99,40%		+10	+10	7		+6
				M7 (DAT)	99,88%	99,40%		+5	+5	12		+5
				M8 (Lignes de valideurs)	99,68%	99,40%		+3	+3	12		+3
				T5 Valideurs	99,60%	99,40%		+2	+2	6		+1
				T6 : DAT	100,00%	99,40%		+5	+5	6		+3
 Confort conduite	 	Confort de conduite	50	98,96%	99,00%		-1	-1	7	-1	+9K.€	
				99,60%	99,00%		+17	+17	7	+10		
Total			1 000				+459	-85	+375		+292K.€	

	BONUS	MALUS	TOTAL
	+34	-3	+31
	+240	-56	+184
	+31		+31
	+45		+45
	+350	-59	+292

➔ Les bons résultats en matière de disponibilité de la ligne B, des équipements réseau, d'information nominale, d'accueil conducteur, et un « sans-faute annuel » du réseau Tramway et des agences génèrent au total un bonus de 350 K.€.

➔ A l'inverse, la disponibilité client de la ligne A, l'info nominale dans les rames de Métro et quelques points d'arrêts Bus, ainsi que le nettoyage des stations Métro n'atteignent pas les objectifs demandés et sont sanctionnées par un malus de 59 K€.

• Au total, la Régie obtient tout de même un bonus de 292 K€ ayant pour conséquence l'abondement de l'intéressement du personnel à hauteur de 96 K€ sur le critère qualité.

→ Une rémunération exceptionnelle conforme aux prévisions (+ 17K.€) qui concerne la fin de Gestion du Chantier DoCA-XXL, pour un montant de 324 K.€.

Elle est en très nette baisse par rapport aux deux années précédentes, et ne contient plus que les actions d'accompagnement post-démarrage /recettes d'opérations précisées dans l'avenant N°3.

→ Une rémunération « hors-contrat » s'élevant à 381 K.€.

La rémunération « hors-contrat » devient de plus en plus marginale et représente aujourd'hui moins de 0,2% de l'ensemble de la rémunération de la régie :

K.€	2020	2019	BP 2020	Var.2019	Ec. BP 20
Convention de Mise à Disposition de Personnel à TC	70	161	67	-92	+3
Convention de partage réseau Tétra (SMTC-Métropole)	61	51	70	+10	-9
Convention de partage de frais informatiques	20	20	20	+0	+0
Autres Remboursements A.O	0	0		+0	+0
Total Remboursements A.O	151	233	157	-82	-6
Transport occasionnels	21	40	0	-18	+21
Produits divers	209	329	185	-120	+24
Total Rémunération Tiers	230	368	185	-138	+45
TOTAL rémunération Hors Contrat	381	601	342	-220	+39

- Elle est essentiellement composée de conventions de partage ou de remboursements de frais engagés pour le compte de Tisséo Collectivité (151 K€). La fin progressive et programmée des conventions de mise à disposition de personnel explique la baisse en regard de l'année précédente.
- Par ailleurs, la Régie a généré **209 K€ de produits divers** relatifs aux remboursements de frais de nettoyage liés à la présence des quotidiens en stations, la location d'une partie des locaux d'Atlanta à la RDT31, diverses prestations réalisées pour le compte des fournisseurs, et la vente de produits résiduels. Ce montant est aussi en baisse par rapport aux années précédentes essentiellement du fait de la réalisation en 2019 de certains travaux exceptionnels non récurrents exercés pour le compte de Toulouse Métropole en 2019 (*remise en état de l'escalier de la médiathèque*).
- Enfin, Tisséo Voyageurs a réalisé pour 21 K€ de transport occasionnel (substitution ligne SNCF-Colomiers) sur lequel elle reverse 3 K€ à Tisséo Collectivité à titre de redevance d'utilisation du matériel.

4.1.3 Dépenses d'Exploitation

→ Des dépenses d'exploitation 2020 contenues et très fortement marquées par la situation de crise sanitaire.

La structure et le niveau des dépenses de fonctionnement 2020 sont sensiblement différents des autres années et donc peu comparables. Elles ont fait l'objet d'un ajustement permanent à la situation de crise afin de limiter pour l'Autorité Organisatrice l'impact de l'effondrement des recettes commerciales survenu lors des différentes mesures de confinements :

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

→ Conséquence de l'ensemble de ces actions, **les dépenses de fonctionnement 2020 s'élèvent à 233,8 Millions €, et représentent une économie de 26.5 M.€ (-10%) en regard des prévisions budgétaires et sont en diminution de 13.8 M.€ (-6%) par rapport à 2019.**

En million € (après affectation des frais de structure)		2020	2019	2018	2017	2016	Evolution N-1	
Exploitation du Réseau :		227,5	239,6	237,1	236,0	234,5	-12,1	-5%
+		1,6					+1,6	
+	Sinistres exceptionnels	0,6					+0,6	
=	SOUS TOTAL DEPENSES EXPLOITATION REGIE	229,8	239,6	237,1	236,0	234,5	-9,8	-4%
+	Grands entretiens équipements :	1,2	1,5	2,2	2,1	1,7	-0,2	-11%
+	Accompagnements projets SMTC - Ingénierie	1,7	1,5	1,5	1,3	1,3	+0,2	+11%
=	SOUS TOTAL DEPENSES PERMANENTES RFA	232,8	242,6	240,8	239,5	237,5	-9,8	-4%
+	Travaux exceptionnels p/c SMTC :	0,3	1,0	1,7	2,5	2,8	-0,7	-39%
+	Dépenses Conventionnelles	0,7	1,4	0,9	0,8	0,7	-0,7	
+	Autres dépenses exceptionnelles		2,6				-2,6	
=	TOTAL DEPENSES TISSEO Voyageurs :	233,8	247,6	243,5	242,8	241,0	-13,8	-6%

■ Sur les 233,8 M.€ dépensés en 2020, **227,5 ont été consacrées à l'exploitation du réseau**, près de 1.2 M.€ aux grands entretiens et rénovations des ascenseurs et escaliers mécaniques du Métro (hors ligne B), et 1.7 M.€ à l'accompagnement de l'A.O. sur les grands projets et certains de ses investissements.

Ainsi, sur les 26,5 M.€ de non réalisation des dépenses, un peu plus de **23 M.€ (81%) sont des conséquences directes ou indirectes du contexte de crise sanitaire, dont le bilan en regard du budget prévu est le suivant :**

K.€	Vs BP 2020	
Economies sur frais kilométriques (hors conduite)	-4 776	
Economies sur autres frais variables (distribution, billetterie..)	-659	
Total impact réduction d'activité (hors conduite) :	-5 435	19%
Remboursement Activité Partielle	-3 630	
Remboursements IJSS absences "covid"	-1 425	
Réductions de charges sociales	-4 854	
Total Mesures d'aides gouvernementales	-9 908	35%
Maitrise et adaptation des effectifs (- 47 ETP, dont -16 Conduite)	-2 888	
Décalages 2021 Opérations Grands Entretiens Infra voies et batiments	-707	
Autres mesures d'économies budgétaires et reports de projets	-3 842	
Sous-total mesures d'économies et de réduction budgétaires Régie	-7 438	26%
Ecart sur hypothèse intéressement	-682	
Ecarts inflation et niveaux indiciaires salaires	-1 999	
Ecart sinistralité réseau et effet d'aubaine remboursements assurances	-2 079	
Autres écarts "situation covid" (conso fluides batiments...)	-591	
Total effets d'aubaines / contexte situation covid	-5 351	19%
TOTAL MESURES D'ECONOMIES DE DEPENSES	-28 132	100%
dont frais de personnel :55%	-15 478	
Désinfection du matériel roulant et stations	+854	52%
Fournitures et équipements de protection (masques, gel, distributeurs...)	+406	25%
Communication-Information Voyageurs	+181	11%
Renfort présence terrain, ambassadeurs sanitaires	+111	7%
Systèmes informatiques - Télétravail (hors 34 K en investissement)	+71	4%
divers fournitures	+8	0%
TOTAL SURCOUTS DE FONCTIONNEMENT	+1 631	100%
TOTAL MESURES D'ECONOMIES BUDGETAIRES	-26 500	

Les **mesures de réduction d'offre** ont généré une baisse mécanique de 5.4 M.€ sur les dépenses prévues (frais de carburant et énergie de traction, sous-traitance, maintenance, distribution...).

Le recours au dispositif d'aides gouvernementales (directes et indirectes) mis en place pendant la crise a permis de réaliser une économie de 9.9 Millions € en regard du budget et de diminuer d'autant l'impact de la crise.

Les décalages ou décisions d'annulations prises par la régie représentent 7.4 M.€ en regard des prévisions budgétaires, dont 700 K.€ d'opérations de grands entretiens voies et bâtiments décalés à 2021.

Enfin, il convient de noter quelques effets « d'aubaines » constatés pendant la situation covid :

- **Une baisse significative de la sinistralité réseau** en raison de la baisse de l'offre, de la fréquentation et des conditions de circulations exceptionnelles en ville, alors que les remboursements assurances et contentieux ont continué, avec un impact sur les dépenses de propre assurance de – 2.2 M.€, auxquels s'est rajouté un **bonus prime d'assurance de**

600 K.€ au titre des résultats des trois années précédentes. Cela a par ailleurs permis d'absorber des sinistres exceptionnels survenus au cours de l'année, inscrits pour un montant net de 648 K.€ (émeutes Gilets Jaunes, Pollution Gasoil Atlanta, incendies postes de redressement Marengo et Basso...)

- **Une inflation quasi nulle**, avec un impact moindre que prévu sur le niveau et l'évolution indiciaire des salaires (-2 M.€), ainsi qu'**un intéressement faible** compte tenu des résultats en berne sur la fréquentation et l'absentéisme (- 682 K.€).
- Diverses économies non attendues du fait de la faible présence ou **faible activité dans les sites** (conso fluides bâtiments, entretiens espaces verts...) pour - 547 K.€.

■ A l'ensemble de ces dépenses, viennent s'ajouter **les mesures de lutte contre la pandémie** prises au cours des 10 derniers mois : présence terrain, communication, équipements de protection, désinfection des matériels roulants et installation... dont le montant a été estimé à **1.7 millions €, dont 1.6 millions en fonctionnement et 0.1 en investissement**.

■ A noter aussi que Tisséo Voyageurs a dû faire face à **un nombre important de sinistres lourds** survenus fin 2019 et en cours d'année 2020 pour un coût net de 600 K.€ sur l'exercice et permettant de garantir la continuité du service. Elle a engagé à cet effet des **dépenses exceptionnelles pour 1.9 M.€, remboursées sur 2020 à hauteur de 1.3 M.€** par les assureurs, en attendant le traitement définitif de ces dossiers :

Sinistres	Montant K.€
Evenements Gilets Jaune	145
Redresseur puits désenfumage tunnel ligne A (ventilateurs)	649
Incendies Postes de Redressement Marengo et Basso cambo	606
Fuite Gas oil Atlanta	398
Fissuration supports frotteurs MR Métro (cadres de guidage)	55
Machine à laver GAT	20
Total des dépenses engagées en 2020	1 873

■ En regard des deux années précédentes, **les dépenses exceptionnelles liées au projet DOCA-XXL** se sont considérablement réduites et se limitent à un peu plus de 300 K.€ destinés à la gestion de la fin de chantier.

■ Les **dépenses conventionnelles** diminuent aussi fortement du fait d'un report de programmation à 2021 de quelques opérations de grands entretiens d'infrastructure du protocole de l'avenant 3.

■ **Le résultat exceptionnel et non prévu de 96 K.€** est pour sa part essentiellement constitué par le montant des pénalités appliquées à différents fournisseurs pour non-respect de clauses contractuelles en matière de qualité de service attendue, ou de disponibilité.

➔ **Compte tenu des éléments qui précèdent, le Solde d'Activité (Recettes – Dépenses) au titre de l'exercice 2020 s'élève donc à 3 M.€ et représente 1,3% du montant total de la rémunération.**

■ Par ailleurs, la **décision d'affectation du Résultat 2019** qui prévoyait un reversement à la collectivité pour un montant de 2,6 M.€ a été exécutée en 2020.

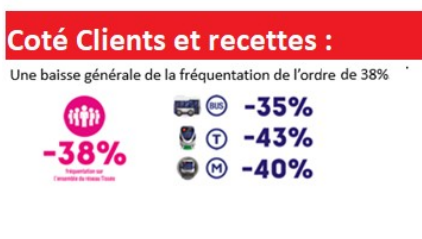
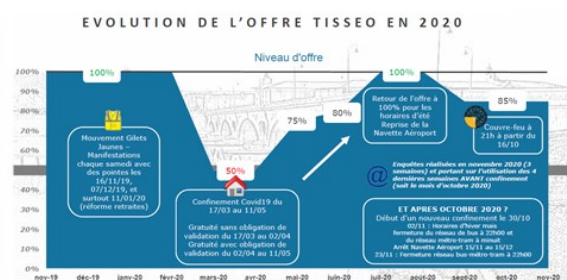
➔ Ce qui permet de constater pour l'exercice 2020 à **un solde budgétaire final positif de + 549 K.€.**



Depuis le début de la crise sanitaire, les équipes Tisséo se sont mobilisées pour assurer des voyages en toute sécurité :



- ✓ Nettoyages, désinfection quotidienne de nos véhicules et de nos espaces avec des produits virucides, avec un soin particulier apporté à toutes les surfaces de contact.
- ✓ Mise à disposition des distributeurs de gel hydroalcoolique dans l'ensemble de nos stations et agences.
- ✓ Déploiement d'une signalétique adaptée : des marquages au sol pour laisser une distance entre vous sur les quais et dans certaines stations pour faciliter les flux d'entrée et de sortie.



Côté dépenses :

La gestion de la crise et son caractère imprévu et soudain a induit des dépenses supplémentaires :



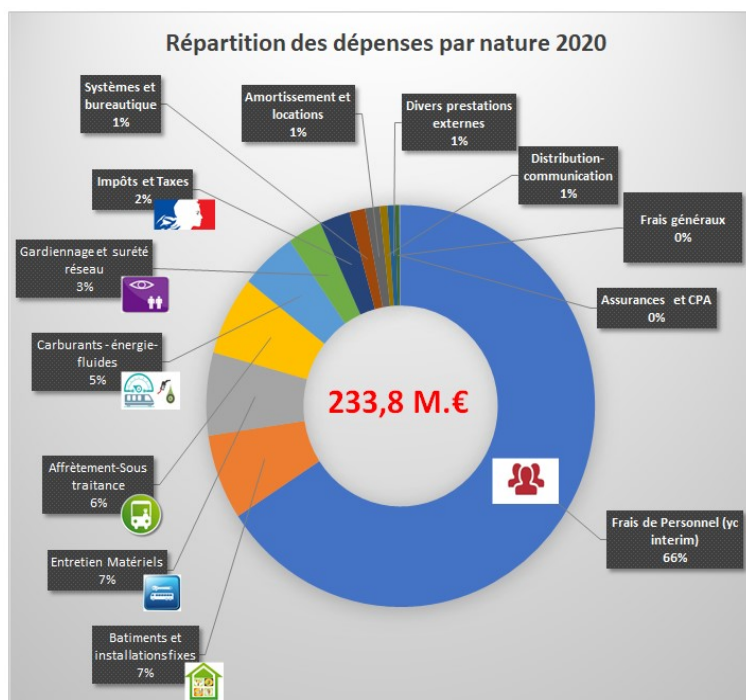
En parallèle, des économies ont été générées, liées directement à la baisse d'activité mais aussi grâce aux efforts fournis :



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

Répartition des dépenses par nature :

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



Les charges liées à la **maintenance du matériel (16 M.€)** et des **installations (16 M.€)** constituent le deuxième grand poste de dépenses et représentent un peu plus de 14% de l'ensemble.

Viennent ensuite **l'affrètement avec 15 M.€** (6%), l'énergie de traction (GNV, gasoil, électricité) avec 10 M.€ (5%), le gardiennage (7 M.€) et les taxes (dont CFE-CVAE) pour 6 M.€.

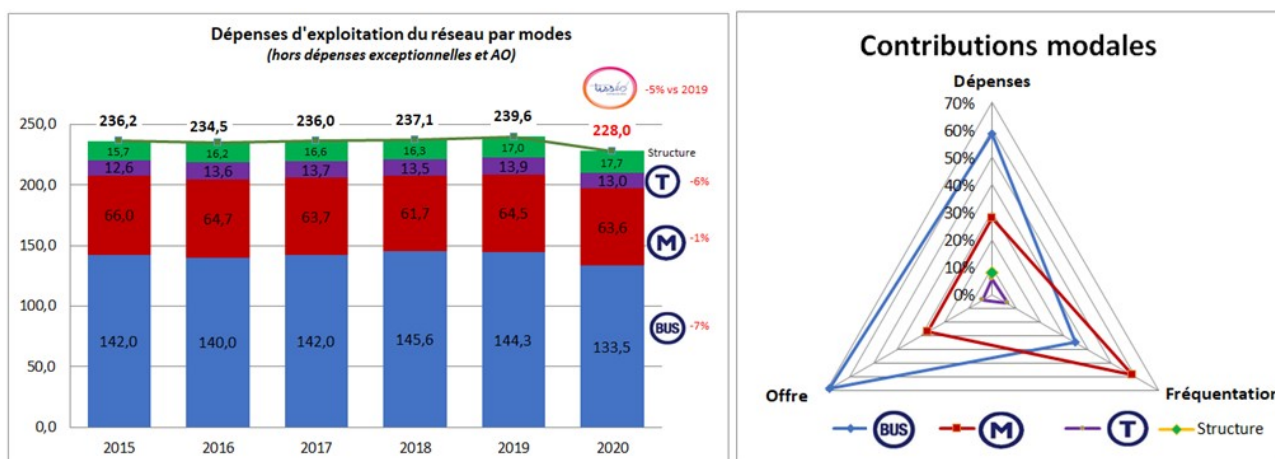
Enfin, les frais généraux (missions, courrier...) ont représenté moins de 1% des dépenses en 2020.

Répartition analytique des dépenses par mode :

DEPENSES PAR MODE ET COUTS UNITAIRES D'EXPLOITATION ANNEE 2020

	En propre	Affrétés	BUS	M	T	teleo	TOTAL RESEAU	hors Réseau	teleo
Couts directs Variables (Roulage)	87 077	14 076	101 153	20 872	8 908	98	131 031		131 031
Couts directs fixes (dédiés)	20 694	441	21 135	27 394	2 282	148	50 959	3 968	54 927
TOTAL COUT DE PRODUCTION	107 771	14 517	122 288	48 266	11 190	246	181 990	3 968	185 958
Couts indirects affectés (partagés et répartis)	10 758	428	11 186	15 300	1 801	2	28 289		28 289
TOTAL COUT D'EXPLOITATION	118 529	14 945	133 474	63 566	12 991	248	210 279	3 968	214 247
QP Frais de structure (% des dépenses)	9 985	1 259	11 244	5 355	1 094	21	17 715		17 715
TOTAL COUT DE REVIENT RESEAU	128 514	16 204	144 718	68 921	14 085	269	227 994	3 968	231 962
Sinistres Exceptionnels	273		273	863	-488		648		648
QP Dépenses Covid	598	10	608	960	63	0	1 631		1 631
Exceptionnel et hors exploitation			0		-445		-445		-445
TOTAL DEPENSES EXPLOITATION REGIE	129 385	16 213	145 599	70 745	13 215	269	229 827	3 968	233 795

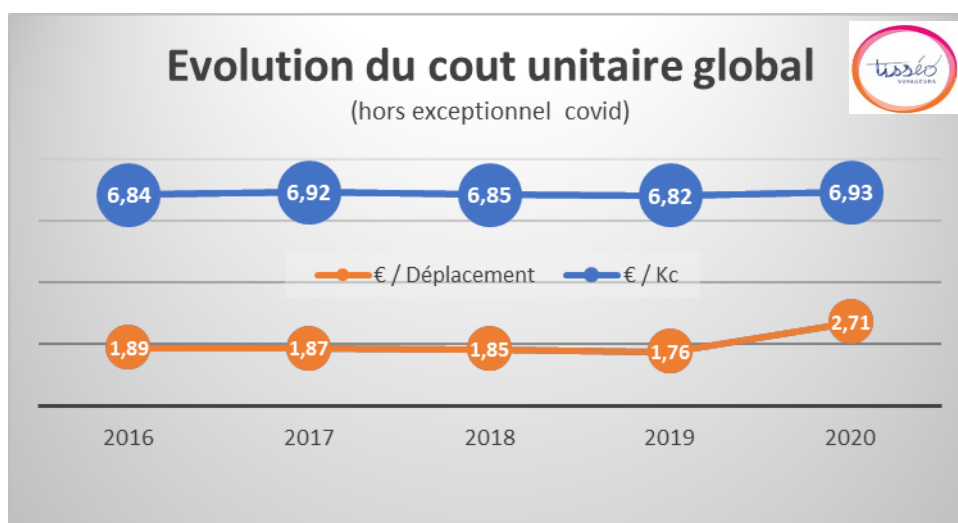
- Le réseau Bus, fortement utilisateur de main d'œuvre et conçu comme un outil de maillage ou de rabattement sur le mode Métro, absorbe 59% des dépenses, a transporté un peu plus d'un tiers (35%) des voyageurs pour 69% de l'offre kilométrique réalisée.
- A l'inverse, le mode Métro, lourd, automatique et construit sur les axes structurants, absorbe 28% des dépenses de la Régie, a assuré 59% du transport des voyageurs, et représente un peu plus d'un quart (27%) de l'offre kilométrique produite du fait de sa conception.
- Le Tramway mobilise aujourd'hui 6% des ressources pour 4% de l'offre kilométrique et a transporté 6% de l'ensemble du trafic 2020.



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

Grâce aux efforts d'adaptation de tous et au recours à l'activité partielle, **le coût de revient kilométrique tous modes (hors dépenses exceptionnelles) est finalement resté maîtrisé** par rapport à une activité normale et s'établit à **6,99 €/KC** en 2020, soit à peine 1% de plus qu'en 2019.

Hors événements exceptionnels sinistres et Covid, ce coût du kilomètre commercial s'établit à **6.93 € en 2020**. En revanche, compte tenu du manque de fréquentation et des mesures de distanciation, le coût au déplacement passe lui artificiellement à 2,71 €.



COUTS D'UNITE D'ŒUVRE 2020

En propre	Affrétés				TOTAL RESEAU	hors Réseau	
-----------	----------	---	--	---	--------------	-------------	---

LES UNITES D'ŒUVRE

Millions de validations (hors divers et Pkg)	40,0	2,3	42,3	71,1	7,7	121,1	1,0	122,1
Millions de Déplacements	27,4	1,6	29,0	51,2	5,0	85,3	0,2	85,5
Millions de Km Commerciaux(Kc)	17,8	5,1	22,9	9,1	1,4	33,4	0,0	33,4
Millions de Km Produits (KC + HLP)	21,0	5,1	26,1	9,6	1,5	37,1	0,0	37,1

COUT AU KM COMMERCIAL (€ / kc)

Cout de Roulage (couts variables km)	4,89 €	2,76 €	4,42 €	2,29 €	6,26 €	3,92 €		3,92 €
Cout de Production (avec couts direct)	6,05 €	2,85 €	5,34 €	5,30 €	7,86 €	5,44 €		5,56 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	6,65 €	2,93 €	5,83 €	6,98 €	9,13 €	6,29 €		6,41 €
Cout Complet Réseau (avec % structure)	7,21 €	3,18 €	6,32 €	7,56 €	9,90 €	6,82 €		6,93 €

COUT AU KM PRODUIT (€ / KP)

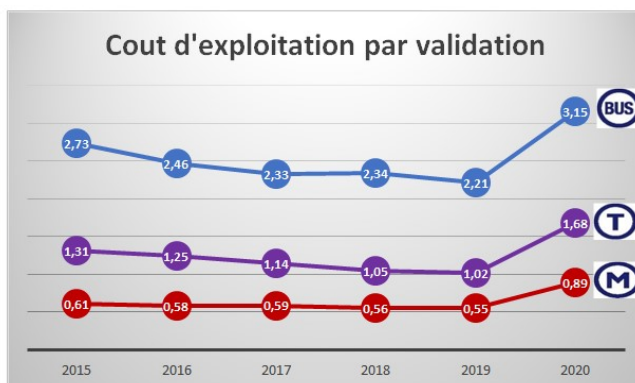
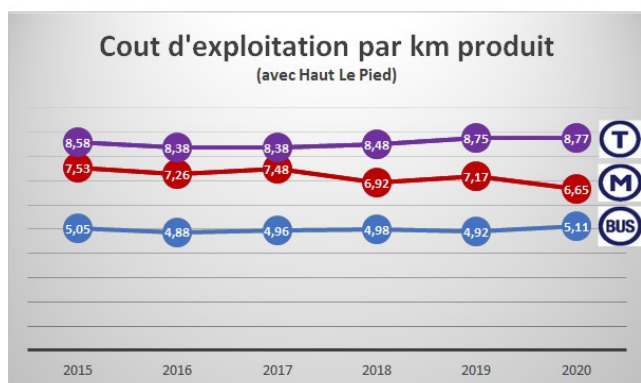
Cout de Roulage (couts variables km)	4,14 €	2,76 €	3,87 €	2,18 €	6,01 €	3,53 €		3,53 €
Cout de Production (avec couts direct)	5,13 €	2,85 €	4,68 €	5,05 €	7,55 €	4,90 €		5,01 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	5,64 €	2,93 €	5,11 €	6,65 €	8,77 €	5,66 €		5,77 €
Cout Complet (avec % structure)	6,11 €	3,18 €	5,54 €	7,21 €	9,50 €	6,14 €		6,24 €

COUT A LA VALIDATION (€ / VALID)

Cout de Roulage (couts variables km)	2,18 €	6,14 €	2,39 €	0,29 €	1,15 €	1,08 €		1,07 €
Cout de Production (avec couts direct)	2,69 €	6,34 €	2,89 €	0,68 €	1,45 €	1,50 €		1,52 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	2,96 €	6,52 €	3,15 €	0,89 €	1,68 €	1,74 €		1,75 €
Cout Complet (avec % structure)	3,21 €	7,07 €	3,42 €	0,97 €	1,83 €	1,88 €		1,90 €

COUT AU DEPLACEMENT (€ / DEPLAC)

Cout de Roulage (couts variables km)	3,18 €	8,70 €	3,48 €	0,41 €	1,79 €	1,54 €		1,53 €
Cout de Production (avec couts direct)	3,93 €	8,98 €	4,21 €	0,94 €	2,25 €	2,13 €		2,18 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	4,32 €	9,24 €	4,60 €	1,24 €	2,61 €	2,47 €		2,51 €
Cout Complet (avec % structure)	4,69 €	10,02 €	4,98 €	1,35 €	2,83 €	2,67 €		2,71 €



Les coûts kilométriques sont restés maîtrisés sur l'ensemble des modes, en particulier sur le Tramway et le Métro qui bénéficie de l'effet 52 M sur ses coûts fixes.

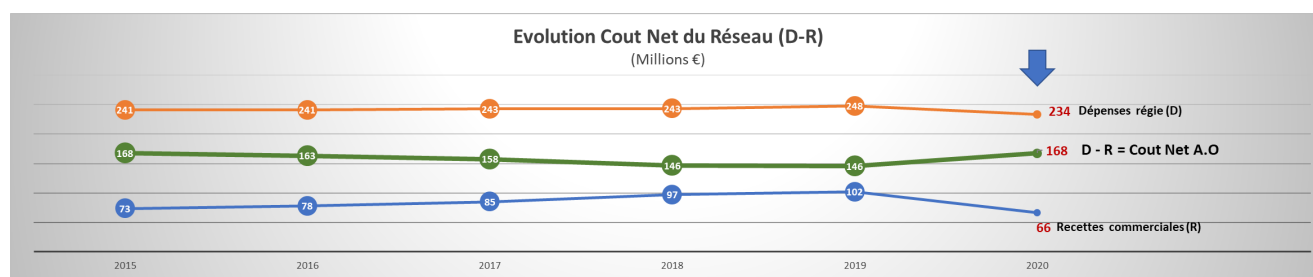
4.3. Compte de Gestion du réseau

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Evolution Vs 2019	
Indicateurs :								
Offre Programmée (millions de Kc)	34,2	35,2	35,1	35,5	35,9	33,4	-2,5	-7%
Fréquentation (millions de validations)	170,7	181,0	183,9	187,9	198,7	122,1	-76,5	-39%
Déplacements (en millions)	121,3	127,7	129,6	131,7	139,6	85,5	-54,1	-39%
V/ Kc programmés	5,0	5,1	5,2	5,3	5,5	3,7	-1,9	-34%
Indice des prix CSP base 2016		1,0000	1,0161	1,0374	1,0544	1,0570	0,26%	+0,25%
Inflation annuelle		0,00%	1,61%	2,10%	1,64%	0,25%		
Données financières (millions €) :								
Recette Trafic	69,6	72,7	79,4	91,3	95,6	61,5	-34,1	-36%
Recettes Annexes	3,8	5,1	5,7	5,6	6,3	4,7	-1,6	-26%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES (R)	73,5	77,8	85,2	97,0	101,9	66,1	-35,7	-35%
€ / Déplacement	0,61 €	0,61 €	0,66 €	0,74 €	0,73 €	0,77 €	0,04 €	+6%
€ / Kc programmé	2,15 €	2,21 €	2,43 €	2,73 €	2,84 €	1,98 €	-0,86 €	-30%
Dépenses Exploitation (couvertes RFA)	238,0	237,5	239,5	240,8	245,2	232,6	-12,6	-5%
€ / Déplacement	1,96 €	1,86 €	1,85 €	1,82 €	1,74 €	2,72 €	0,98 €	+57%
€ / Kc programmé	6,95 €	6,75 €	6,83 €	6,76 €	6,76 €	6,96 €	0,20 €	+3%
Hors Téléo	6,95 €	6,75 €	6,83 €	6,76 €	6,76 €	6,95 €	0,19 €	+3%
Dépenses Hors RFA / Pc A.O	3,2	3,5	3,3	2,6	2,4	1,1	-1,2	-52%
Total Dépenses TISSEO voyageurs (D)	241,2	241,0	242,8	243,5	247,6	233,8	-13,8	-6%
Cout net réseau pour l'A.O :								
D-R Réseau	164,5	159,7	154,3	143,9	143,3	166,5	+23,2	+16%
€ / Déplacement	1,25 €	1,25 €	1,19 €	1,09 €	1,01 €	1,95 €	0,94 €	+93%
€ / Kc programmé	4,54 €	4,54 €	4,40 €	4,03 €	3,92 €	4,98 €	1,06 €	+27%
Hors Téléo	4,54 €	4,54 €	4,40 €	4,03 €	3,92 €	4,98 €	1,06 €	+27%
D-R hors Réseau	3,2	3,5	3,3	2,6	2,4	1,1	-1,2	-52%
D-R TOTAL	167,6	163,2	157,6	146,5	145,7	167,6	+21,9	+15%
TAUX DE COUVERTURE RESEAU (R/D)	31%	33%	36%	40%	42%	28%	-13,1%	-32%
Taux de couverture Global	30%	32%	35%	40%	41%	28%	-12,9%	-31%

Le contexte de crise sanitaire a brusquement stoppé la tendance vertueuse à la baisse du coût net réseau (D-R) entamée depuis 2016.

Il se situe en 2020 à **167.6 M.€ et est revenu au même niveau qu'en 2015**. Par rapport à 2019, cela correspond à un renchérissement de 15 % des coûts pour l'Autorité Organisatrice (+ 21.9 M.€), et provient **d'une perte sèche de recettes de 35.7 millions (- 35%), compensée par 13.8 M.€ d'économies au niveau des dépenses de fonctionnement de la Régie (-6%)**, avec un taux de couverture qui s'effondre et repasse en dessous des 30%.



4.4. Exécution de la section investissement

4.4.1. Dépenses d'investissement

Les dépenses d'investissements **engagées** (*mandats + restes à réaliser*) par Tisséo Régie ont été de 5,2 millions d'€ sur l'exercice 2020, dont **3,1 millions au titre des investissements propres à la Régie**, et **2,1 millions d'€ au titre des opérations sous mandat de maîtrise d'ouvrage pour le compte de Tisséo collectivité** :

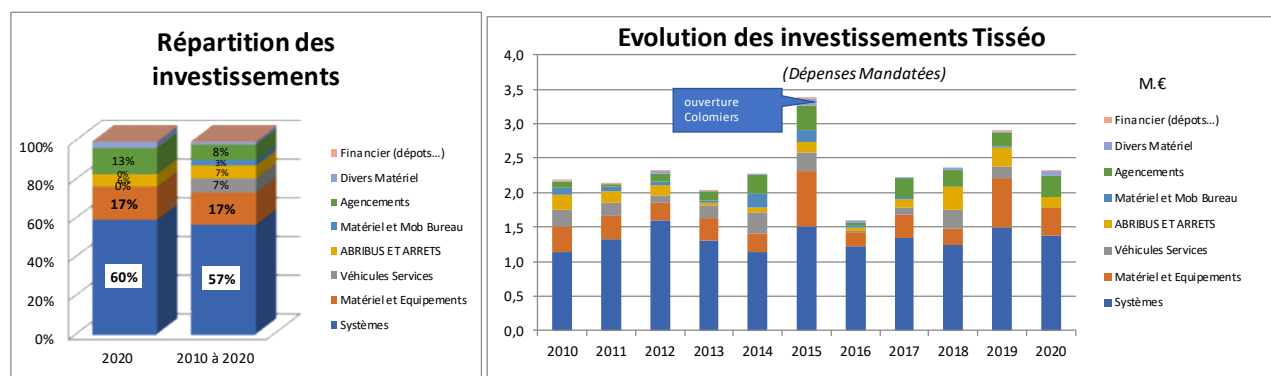
K.€	Mandatés	RAR	TOTAL
Engagement 2020	991	698	1 689
Engagement antérieurs	1 329	104	1 432
TOTAL INVESTISSEMENTS EN PROPRE	2 320	801	3 121
OPERATIONS POUR COMPTE AO (Mandats)	1 475	624	2 100
TOTAL DEPENSES INVESTISSEMENTS	3 795	1 425	5 220

4.4.1.1 Investissements propres à l'Epic

Le montant des investissements **engagés** au titre de l'EPIC s'élève à **3 120 843 €** en 2020 dont :

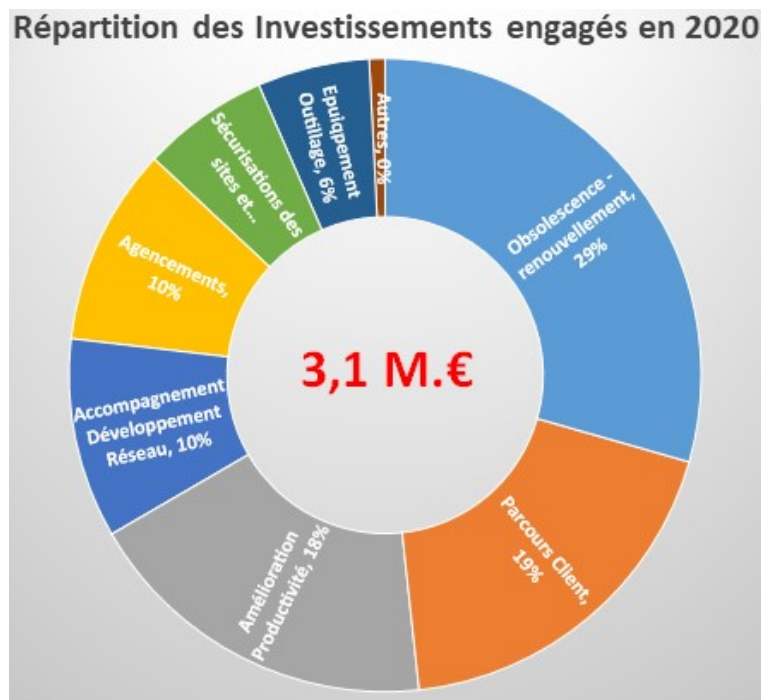
- 1 688 580 € ont été démarrés et engagés sur l'exercice 2020,
- et 1 432 263 € correspondent à des engagements antérieurs.

➔ Le Budget Primitif 2020 prévoyait un crédit de 3,5 millions € pour les engagements propres à l'année. Celui-ci n'a été réalisé qu'à hauteur de **48%** (1,689 M.€ / 3,5 M.€) suite aux **reports de projets en raison du contexte sanitaire**, avec en particulier le décalage des projets Téléo et de la mise à jour de Giro-Hastus, le logiciel exploitation Bus.



La liste détaillée des acquisitions et engagements est présentée en annexe n°8 du présent document.

■ **Nos investissements** ont été en priorité consacrés pour près de la moitié (1,3 M.€) à des opérations permettant d'améliorer à court-moyen terme le service à la clientèle, la productivité globale de l'entreprise et la disponibilité des matériels, mais aussi à l'accompagnement du développement du réseau.



➔ Ainsi, 589 K.€ ont servi à la consolidation et l'amélioration des nouveaux services aux clients, et au traitement de l'information voyageurs en situation perturbée, avec notamment :

- La mise en œuvre du projet CEIC (Concevoir et Enrichir l'Interface Client) pour 233 K.€ en collaboration avec Tisséo Collectivité. Ce programme de moyen terme a pour objet l'amélioration des applis Tisséo sur les volets principaux que sont l'information voyageurs et la distribution de titres. La première phase consistait en l'extension du champ d'usage et à la fusion des applis Ticket easy et appli Tisséo.

APPLI TISSÉO : NOUVELLE VERSION !

Depuis le 7 décembre, la nouvelle appli Tisséo simplifie le quotidien de nos clients. Il est désormais possible de recharger la carte Pastel avec les smartphones Android et Apple. A noter que le rechargement sur iPhone, c'est une première en Europe ! Cela permet de payer à distance, à tout moment, en achetant les titres de transports en toute sécurité par carte bancaire. Les voyageurs peuvent également consulter le solde de leurs titres de transport restants, ainsi que ceux de leurs proches.

Le travail collectif de la DSII et de la direction clientèle, avec le support de Tisséo Collectivités, a permis de concevoir cette application destinée à simplifier au maximum le parcours client : Franck Lesens, Olivier Depuis sa création, l'application Tisséo comptabilise plus d'un million de téléchargements ! Nous attendons avec impatience les nouveaux chiffres pour évaluer la progression de ce produit dans le quotidien de nos clients.



- La fin du projet **Information Voyageurs Métro** engagé en 2018, pour donner aux clients une information visible et pertinente dans le cadre de leur déplacement, notamment dans la nouvelle configuration 52m de la ligne A (154 K€),

- La mise en place d'un outil de **Gestion de la Relation Client** (47K€) destiné à traiter et améliorer nos réponses aux demandes et réclamations clients (mail et Allo Tisséo)
- **Diverses** améliorations fonctionnelles à destination de la clientèle grand public concernant les applications numériques pour 151 K€ (**site internet/Mobi.fr/plan interactif...**),
- Et aussi quelques améliorations **de confort à l'agence commerciale Jaurès** à l'occasion de la réouverture Doca XXL pour 4K€, en plus des améliorations acoustiques réglementaires faites en 2019.

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

- La suite du projet de transformation digitale de l'entreprise (127 K€), au travers de la **mise en place** d'un portail collaboratif sur l'ensemble du périmètre de l'entreprise, le passage à l'**E verbalisation** pour les équipes d'exploitation ou encore la mise en place **du portail internet consacré à l'habillement**. Il s'agit ici de moderniser les processus documentaires, accélérer les circuits administratifs, et globalement réduire les coûts et les délais de traitement.
- **La fin de la mise en œuvre de GéoNet Plan (161 K.€)**, qui permet à la Régie de se doter d'un outil de simulation efficace pour l'aide à la construction du réseau Bus de demain.
- L'achèvement des **projets lauréats des trophées de l'innovation 2019** (87 K.€) parmi lesquels : l'appli conducteur, le comptage par reconnaissance faciale, le rucher Tisséo ou encore le self congés.



- La mise en œuvre d'un programme de réduction des consommations d'énergie, avec notamment dans un premier temps, le renouvellement des installations d'éclairage des sites d'Atlanta, Langlade et Colomiers visant à une réduction de 20% des consommations (160K€).

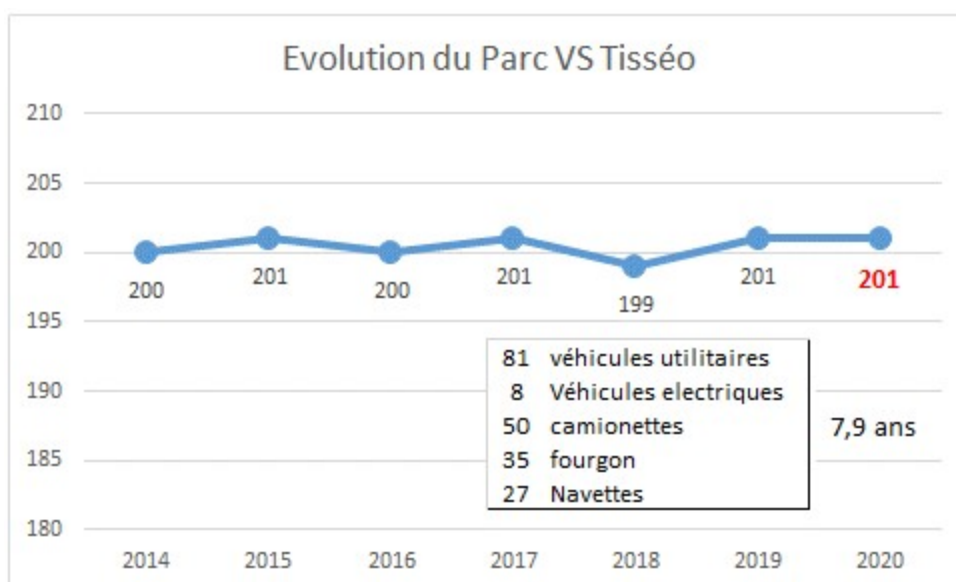
- Et **divers développements** et upgrade fonctionnels de programmes existants pour 70 K.€ (gestion exploitation, gestion sinistres, tableaux de bords...)

➔ **Près de 316 K€ ont servi à l'évolution des installations et systèmes dans le cadre du développement du réseau** : achèvement de la modification du logiciel d'exploitation Métro **SPAD** dans le cadre de DoCA-XXL pour 168 K.€, **finalisation des implantations abribus** et kiosques pour **Linéo 3** et 5, prolongement Entiore (112 K.€) et les tous premiers investissements liés à l'intégration dans nos systèmes de **Téléo** (36 K.€), dont la majorité a été repoussée à 2021 compte tenu du retard de chantier pris du fait de la situation sanitaire.

➔ **Et 202 K.€ ont été fléchés vers l'amélioration de la sécurité des sites et des systèmes** au travers d'investissements en matière de **cyber sécurité** pour 19K.€, de **protection périmétrique** des sites pour 111 K.€ (fin des programmes de contrôles d'accès physiques locaux techniques, sécurisation du parking visiteur du Garage Atelier...), de la **prévention des risques inondations** en stations de Métro pour 34 K.€ et le renouvellement ou la **mise aux normes des installations électriques et de sécurité Incendie** pour 36 K.€.

▪ **884 K.€ ont été dédiés au renouvellement et au traitement de l'obsolescence des systèmes et des équipements.** Parmi les grosses opérations 2020, on trouvera notamment :

- ➔ La deuxième partie de l'investissement dans un jeu de **batteries rechargeables concernant les bus électriques Breda** pour 200K.€ (sur 400 K.€ au total) visant à réduire les coûts de maintenance récurrents et l'indisponibilité de ce type d'équipement.
- ➔ **La fin des migrations Windows, Messagerie Exchange et suites offices** pour garantir la conformité et la stabilité des licences ainsi que la maintenance des applications liées (98 K.€)
- ➔ Les premières dépenses liées au renouvellement du logiciel d'exploitation Bus **HASTUS** pour 80 K.€, sur un projet de 1,6 M d'€ étalés jusqu'à 2023, dont 800 K.€ étaient prévus en 2020.
- ➔ Une enveloppe de 272 K.€ destinée au **renouvellement programmé de la partie amortie du parc informatique** (Pc/vidéoprojecteurs/bornes internet...), et de quelques **matériels de bureau** (32 K.€) ou de **cantine** (13 K.€).
- ➔ **Le renouvellement du parc véhicules de service** avec l'achat **13 véhicules de services** (169 K.€) suite à réforme des véhicules de 2007/2008 : 2 Camionnettes de type master ou trafic, 2 Navettes de transport de personnel, 3 Petits utilitaires et 6 VL 2 places. Au 31/12/2020, le parc actif demeure stable à 201 véhicules, dont 8 véhicules électriques en location, pour un âge moyen de 7,9 ans.



Un véhicule de service Tisséo parcourt en moyenne 13 000 km par an

➔ et près de 65 K.€ ont été dédiés au renouvellement de quelques installations du réseau de communication Tetra, et de quelques équipements de kiosques conducteurs.

■ 179 K€ ont été destinés à l'acquisition et au renouvellement du petit matériel et des équipements d'ateliers, avec parmi les plus gros postes des appareils de mesures et de détection (83 K.€), le renouvellement d'équipements de levages pour 24 K.€ (palan, gerbeurs, potences...) et une enveloppe de 73 K.€ couvrant l'ensemble des besoins en petits outillages et équipements (servantes, rectifieuses, perceuses...)

■ et 318 K€ ont servi à des agencements de locaux (hors kiosques), avec en particulier sur 2020 le réaménagement des salles de cantine (61 K.€) la création d'une salle de crise et de visio-conférence au rdc de Mesplé pour 61 K.€, la création d'espaces de stockages supplémentaires pour 54 K.€, le réaménagement de locaux techniques Métro (50 K€), divers agencements dans les ateliers et sites pour 73 K.€, et l'installation subventionnée de bornes de rechargements des véhicules électriques dans les dépôts pour 17 K.€.

4.4.1.2 Opérations pour compte SMTC

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

A ce jour, la Régie gère pour le compte du SMTC 12 Mandats regroupant 30 opérations distinctes pour un montant total proche de 18 M.€.

En 2020, 2.1 M.€ TTC ont été engagés, sur les projets ci-dessous :

Num invest	N° Oper.	Libellé opération	Mandaté	RAR	Total général
4581001	M1O1	1- sécurisation des garages ateliers Basso Cambo et Borderouge	436		436
4581004	M1O4	4- Réalisation des locaux exploitation Borderouge	13 388	1 437	14 825
4581006	M2O1	1- TRAITEMENT DES DEFAUTS Ouverture Porte en ligne (opl)		74 309	74 309
4581007	M2O2	2- MR Disponibilité VAL206_PROTO Freinage	14 196		14 196
4581009	M3O1	1- MR Lignes de vérins signalisation et pièces de rechange	124 260		124 260
4581012	M3O4	4- MR_VAL-AG208_Ventilation	14 263		14 263
4581013	M3O5	5- MR Limiteur Pression	22 374	3 960	26 334
4581014	M3O6	6- STG_Metro_Appareil de Voie	121 735		121 735
4581016	M3O8	8- SSI_Locaux Annexes		3 474	3 474
4581017	M3O9	9- SSI_Ajustements Finaux 52m	3 916		3 916
4581021	M5O1	1- sécurisation des sites	741 552	104 556	846 109
4581022	M6O1	1-rdsu travaux de précâblage	135 904		135 904
4581024	M7O1	1-stg-metro appareils de voie 2018-2021	720	170 027	170 747
4581025	M8O1	1-Billetique: Portillon PMR déploiement d'un prototype	118 650		118 650
4581026	M8O2	2-MRBUS: Travaux bus Electriques	143 705	32 999	176 704
4581027	M9O1	1-securisation des ouvrages en ligne du métro	20 294	233 386	253 680
			1 475 394	624 148	2 099 542

4.4.2. Recettes d'investissement

▪ Les Recettes de la section d'Investissement 2020 s'élèvent à **3 948 067,86 €** au titre des opérations réalisées.

Elles sont constituées :

- des opérations d'ordre relatives aux **dotations aux amortissements** pour **2 456 286 €**,
- d'écritures de régularisation suite à des sorties d'immobilisations pour **16 387,32 €**.
- et du remboursement par Tisséo Collectivité des opérations pour compte de tiers à hauteur de **1 475 394,45 €**.

▪ Par ailleurs figure un montant de **624 148,04 €** en **Reste A Réaliser** permettant d'équilibrer les Opérations pour Compte de Tiers engagées en dépenses.

■ 4.4.3. Solde cumulé de la section investissement

Compte tenu des éléments précédents, les dépenses et les recettes d'investissements se sont exécutées de la manière suivante pour l'année 2020 :

	DEPENSES	RECETTES	SOLDE
REALISATION DE L'EXERCICE	3 795 031,57	3 948 067,86	+153 036,29
+ Restes à Réaliser	1 425 354,23	624 148,04	-801 206,19
= TOTAL ENGAGEMENTS 2020	5 220 385,80	4 572 215,90	-648 169,90
+ Reports exercices antérieurs		2 631 668,93	+2 631 668,93
= SOLDE CUMULE	5 220 385,80	7 203 884,83	+1 983 499,03

La réalisation de l'exercice 2020 (mandats et titres avant restes à réaliser) fait apparaître un **solde positif de 153 036.29 €**.

En tenant compte des restes à réaliser, il apparaît **un besoin de financement propre à l'exercice 2020 de 648 169.90 €**.

Mais **après intégration du report à nouveau du résultat 2019** le **Solde cumulé** de la section investissement fait finalement apparaître un excédent de **1 983 499,03 €**.

II- ANNEXES

Liste des Annexes

1-	Programmation Kilométrique 2020 en propre par ligne	106
2-	Liste des modifications d'offre transport intervenues entre 2019 et 2020	109
3-	Programmation 2020 Services Affrétés par ligne	112
4-	Grille tarifaire en vigueur en 2019	114
5-	Compte d'exploitation détaillé.....	116
6-	Indices d'actualisation CSP	121
7-	Calcul des réfections	124
8-	Liste des projets d'investissement 2019	126
9-	Rapport de développement Durable et responsabilité sociale.....	129

1- Programmation Kilométrique 2020 en propre par ligne

2020 - PROGRAMME KILOMETRIQUE													
	OFFRE DE BASE												
Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
13	25 820	22 509	26 222	23 434	23 554	23 516	18 150	18 290	25 821	24 471	24 660	24 616	281 064
14	49 056	40 916	50 220	43 057	44 427	48 294	35 670	33 748	49 511	44 768	47 076	45 565	532 308
15	13 922	12 523	14 109	12 710	12 251	13 365	12 052	11 682	14 109	13 637	12 995	13 361	156 718
18	18 296	16 735	18 393	17 226	16 626	17 383	13 862	13 355	18 133	18 111	17 288	17 973	203 382
19	43 326	34 491	44 744	36 559	38 349	42 939	28 972	25 834	44 381	38 100	41 497	39 402	458 592
20	16 319	13 964	16 676	14 395	14 185	15 635	12 561	12 223	16 666	15 330	15 319	15 257	178 530
21	27 244	23 308	27 749	24 294	23 224	26 064	22 186	21 512	27 749	25 668	25 389	25 726	300 113
23	33 483	29 033	34 011	30 299	29 870	32 678	23 658	16 796	33 637	31 698	31 720	31 896	358 781
24	31 299	29 279	31 299	30 289	30 289	30 289	31 299	31 299	30 289	31 299	30 289	31 299	368 518
26	7 466	6 967	7 493	7 072	6 481	7 098	5 707	5 352	7 493	7 571	6 888	7 387	82 975
27	37 749	33 083	38 246	34 558	34 218	36 297	25 089	24 310	37 645	35 986	35 943	36 258	409 382
28	12 109	11 644	12 109	11 644	10 712	11 644	12 502	12 072	12 109	12 575	11 178	13 076	143 374
29	26 885	24 023	27 158	24 914	24 476	25 869	19 466	18 861	26 739	26 054	25 545	26 066	296 054
31	11 506	11 013	11 506	11 057	10 114	11 057	7 503	6 722	11 506	11 911	10 607	11 506	126 007
33	28 088	23 027	28 840	24 313	25 015	26 943	20 575	20 480	28 540	25 318	26 848	25 834	303 823
34	21 865	19 458	22 099	20 226	19 968	20 459	16 968	16 612	21 730	21 103	20 822	21 165	242 476
36	12 595	11 013	12 782	11 445	11 312	11 633	9 636	9 420	12 636	11 999	11 943	12 032	138 446
37	31 126	26 759	31 734	27 842	28 791	29 971	24 869	24 797	31 199	29 070	29 959	29 301	345 419
39	7 937	7 405	7 950	7 592	7 465	7 679	7 766	7 662	7 775	7 955	7 581	7 887	92 655
40	10 324	9 688	10 324	9 895	8 830	9 895	10 323	9 894	10 324	10 546	9 466	10 324	119 833
41	11 635	10 302	11 798	10 630	10 661	10 793	10 005	9 898	11 633	11 171	11 093	11 146	130 765
42	18 321	16 202	18 591	16 617	15 901	16 888	15 620	15 132	18 591	17 718	17 075	17 511	204 166
43	14 412	13 369	14 412	13 863	12 968	13 863	14 412	14 095	14 179	14 468	13 546	14 412	168 000
44	28 400	25 732	28 595	26 602	25 974	26 448	21 899	21 879	28 122	27 849	26 964	27 786	316 249
45	16 266	14 622	16 391	15 216	14 822	15 778	13 978	13 065	16 103	15 847	15 453	15 891	183 433
46	17 063	16 156	17 063	16 373	14 777	16 373	15 037	14 294	17 063	17 535	15 684	17 063	194 482
47	34 182	30 976	34 432	31 979	30 627	33 108	25 163	23 741	34 042	33 624	32 174	33 429	377 478
48	14 569	13 750	14 625	13 806	12 868	13 862	15 309	15 058	14 625	14 883	13 491	14 401	171 247
50	24 109	21 977	24 283	22 499	20 758	22 303	18 952	18 495	24 283	23 979	22 281	23 587	267 506
53	20 600	14 904	21 719	15 796	18 167	16 915	8 726	8 732	21 719	16 677	19 946	17 242	201 144
54	28 077	21 790	29 144	23 201	25 316	28 004	18 282	16 866	28 810	24 070	27 198	24 875	295 634
56	10 094	9 037	10 230	9 207	8 832	9 344	8 730	8 457	10 230	9 855	9 412	9 685	113 113
57	32 213	29 252	32 469	30 160	28 987	31 211	24 592	23 344	32 069	31 723	30 353	31 512	357 883
58	39 146	32 368	40 117	34 234	35 821	38 605	27 854	26 399	39 415	35 392	37 795	36 232	423 376
59	23 940	20 203	24 471	21 144	21 345	22 972	18 601	18 424	24 190	22 319	22 816	22 685	262 930
60	37 773	32 378	38 534	33 619	33 889	36 283	29 266	28 844	38 182	35 359	35 904	35 489	415 520
61	28 502	23 778	29 213	24 886	25 406	28 057	21 592	20 322	28 922	26 089	27 192	26 396	310 355
63	37 191	34 643	37 222	35 519	31 655	35 659	34 112	29 718	37 222	37 771	34 095	34 594	419 401
66	17 234	14 847	17 599	15 248	15 066	15 540	12 788	12 515	17 599	16 268	16 178	16 141	187 021
67	21 368	18 130	21 850	18 778	18 494	20 465	16 547	16 126	21 850	19 936	20 044	19 922	233 508
68	13 176	11 881	13 300	12 185	11 374	12 631	11 860	11 437	13 313	12 970	12 197	12 792	149 116
69	20 929	18 128	21 346	18 645	18 108	20 043	16 003	15 479	21 286	19 902	19 631	19 740	229 240
70	39 777	34 067	40 474	35 877	37 048	38 315	29 319	29 305	39 551	36 991	38 473	37 688	436 886
72	23 255	19 587	23 794	20 441	20 825	22 327	16 340	16 155	23 571	21 443	22 161	21 639	251 539
73	14 910	13 268	15 088	13 715	13 487	13 893	13 128	12 921	14 902	14 410	14 132	14 375	168 230
76	12 647	11 871	12 671	12 050	10 953	12 134	12 408	11 919	12 671	12 898	11 645	12 575	146 444
78	49 085	41 546	50 044	43 734	44 792	48 306	38 034	36 212	49 176	45 333	47 150	46 144	539 556
79	56 867	50 638	57 489	52 393	51 662	55 407	50 907	48 939	56 688	54 967	53 995	55 163	645 114
80	25 133	23 570	25 230	23 796	22 011	24 233	21 862	20 687	25 230	25 565	23 235	24 842	285 393
81	14 464	12 703	14 677	13 172	13 208	13 385	12 334	12 213	14 464	13 796	13 797	13 825	162 036
83	27 388	23 707	27 950	24 300	23 988	26 265	21 181	20 588	27 950	25 953	25 704	25 704	300 679
84	26 368	22 110	27 002	23 093	23 578	25 312	18 019	17 734	26 759	24 224	25 132	24 467	283 797
87	17 086	16 028	17 105	16 397	15 656	16 416	15 806	15 449	16 842	17 273	16 124	17 029	197 210
152	2 093	2 193	2 022	2 249	1 690	2 001	2 571	2 396	2 022	2 377	1 838	2 306	25 759
L01	99 090	86 430	100 610	89 945	90 719	95 401	69 933	62 750	98 998	93 912	94 761	94 467	1 077 017
L02	75 705	64 913	77 142	67 622	68 655	74 312	58 208	55 169	76 138	70 781	72 307	71 330	832 283
L03	55 913	47 768	56 952	50 028	50 970	53 822	41 907	41 460	56 045	52 070	53 580	52 771	613 286
L04	49 636	43 793	50 281	45 458	45 779	47 828	37 863	37 155	49 392	47 469	47 514	47 842	550 010
L05	63 760	54 804	64 936	57 120	58 464	61 407	47 709	47 143	63 911	59 635	61 158	60 177	700 224
L06	41 114	35 229	41 901	36 718	37 487	37 569	27 886	27 254	41 301	38 383	39 362	38 720	442 923
L07	52 515	47 275	52 960	48 941	48 255	50 616	40 580	39 520	52 229	51 267	50 197	51 445	585 801
L08	46 624	40 812	47 278	42 542	42 948	42 681	33 160	33 481	46 410	44 287	44 686	44 861	509 769
L09	72 104	63 346	73 102	65 817	66 250	70 490	58 734	54 555	71 872	68 737	68 967	69 055	803 029
Lspe	0	0	0	0	0	0	0	300	0	250	0	0	550
LspEA	450	450	450	300	300	300	150	300	450	450	450	300	4 350
LspeS	600	600	600	400	400	400	200	400	600	600	600	400	5 800
Total Bus	1 842 197	1 607 969	1 870 826	1 669 137	1 661 097	1 766 670	1 426 380	1 367 249	1 848 614	1 751 471	1 750 503	1 755 588	20 317 702
1005	85 781	79 506	85 963	81 684	79 651	83 008	74 726	67 492	87 133	88 970	84 317	87 992	986 224
1006	52 092	48 482	52 203	49 836	48 712	50 095	44 428	41 404	49 997	50 904	48 619	50 570	587 343
Total Tram	137 873	127 988	138 167	131 520	128 363	133 103	119 154	108 896	137 131	139 875	132 936	138 562	1 573 566

	Travaux temporaires ----- (Total KMC Statut Appliqué - Délib)												
Travaux temporaires	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
26	-131	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-131
46	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
837	0	0	127	63	1 013	0	0	0	1 132	0	0	0	2 335
C	0	2 709	0	0	0	0	0	0	0	2 709	0	0	5 417
23	439	813	351	614	0	0	0	0	0	0	0	0	2 217
27	-186	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-186
80	-14	-14	-14	-8	0	0	0	0	0	0	0	0	-50
Total travaux Bus	120	3 508	463	669	1 013	0	0	0	1 132	2 709	0	0	9 613
1005	0	0	-107	-53	-547	55	101	0	-867	0	0	0	-1 419
1006	0	0	-84	-42	-516	217	197	0	-638	0	0	0	-866
LspeG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Travaux Tram	0	0	-191	-95	-1 063	271	298	0	-1 505	0	0	0	-2 285
Total travaux (avec tram)	120	3 508	273	573	-50	271	298	0	-372	2 709	0	0	7 329
Réseau	1 983 940	1 741 607	2 013 830	1 803 959	1 793 710	1 904 057	1 547 839	1 478 713	1 989 680	1 896 493	1 887 962	1 897 214	21 939 002
Total Programme Bus	1 846 066	1 613 619	1 875 853	1 672 534	1 666 411	1 770 682	1 428 387	1 369 817	1 854 054	1 756 618	1 755 026	1 758 652	20 367 721
Total Programme Tram	137 873	127 988	137 976	131 424	127 299	133 375	119 452	108 896	135 626	139 875	132 936	138 562	1 571 282

2- Liste des modifications d'offre transport intervenues entre 2019 et 2020

Ligne	Modification	Km prorata 2020	Mise en œuvre	Catégorie
19	renfort offre été s35	1 573,00	24 août 20	PAS
37	renfort offre été s35	59,00	24 août 20	PAS
79	renfort offre été s35	163,00	24 août 20	PAS
23	renfort offre été s35	2 742,00	24 août 20	PAS
54	renfort offre été s35	2 138,18	24 août 20	PAS
1005	revoyure offre été (mette 7-20 16 au 18/06 =299,6+ Tm hlp Été à la place de MEETT Eté= -4504,644+ sem35 vac hlp à la place de MEETT Eté de la V5)	- 781,73	16 juin 19	PAS
1006	revoyure offre été + sem 35	4 262,85	16 juin 19	PAS
24	modification d'offre hors vac et été par JJA	23 727,92	16 déc 19	PAS
37	5 courses supplémentaires en heure de pointe (du lundi au vendredi)	10 301,00	04 nov 19	PAS
54	Dimanche 17/11/19 suppression de 2 courses	- 1 103,92	17 nov 19	PAS
18	distance unitaire	- 936,85	02 déc 19	Régie
58	distance unitaire arrêt Ifard	- 289,14	02 déc 19	Régie
53	distance unitaire	- 20,75	02 déc 19	Régie
61	Création d'un partiel Launaguet Nobles dimanche apm	245,89	04 nov 19	PAS
152	distance unitaire sur Vac	64,26	02 déc 19	Régie
152	Distance unitaire sur h et été	68,51	30 mars 20	Régie
L08	kms sur 13 et 20 déc renfort noel	- 42,08	13 déc 19	PAS
83	création offre dimanche	17 126,00	02 sept 19	PAS
14	nouvel itinéraire JJA + POIE	- 2 843,00	02 sept 19	PAS
13	nouvel itinéraire vestrepein sur TM Vacances	- 1 358,28	04 nov 19	PAS
59	kms sur 13 et 20 déc renfort noel	- 27,42	13 déc 19	PAS
87	suppresion du trajet Cité scol vers vers fronde	- 115,10	02 déc 19	PAS
13	jh - TM Été (-24,01 kc *52) nouvel itinéraire vestrepein	- 1 248,52	29 juin 20	PAS
15	modification itinéraire	20 141,73	06 janv 20	PAS
18	Modification offre été ES et ED	17,55	11 juil 20	PAS
19	Modification offre renfort hiver	19 280,43	06 janv 20	PAS
23	distance unitaire + modification offre	- 601,23	04 janv 20	PAS
28	passage à la sous traitance	- 34 565,00	09 nov 20	PAS
39	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	6,47	24 déc 20	Régie
40	distance unitaire	- 1,00	31 juil 20	Régie
44	distance unitaire sur vacances Hs et Hd	- 28,89	21 déc 20	Régie
44	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	10,41	24 déc 20	Régie
46	Es tous les samedi offre revue à la baisse	- 418,68	11 juil 20	PAS
46	prolongement basso cambio	1 735,44	06 janv 20	PAS
46	ecart estimation	- 690,00	06 janv 20	PAS maj
50	distance unitaire	- 611,60	02 janv 20	Régie
53	erreur budget sur vacances	27 294,60	01 juil 20	regie
54	rajout 1 course partiel	857,47	06 janv 20	PAS
56	Nouvel itinéraire les Florales	1 542,97	31 août 20	PAS
57	modification 1 course basso Henry Gladi	- 1 019,81	06 janv 20	PAS
57	Offre jour férié qui n'est pas un dimanche	22,49	01 nov 20	Régie
59	1 course en plus la vache centre commercial fenouillet	422,58	31 août 21	PAS
59	distance unitaire sur l'été	- 1 265,59	06 juil 20	Régie
61	création partiels noble 3 cocus sur le dimanche	245,97	16 févr 20	PAS
61	+1 course et modification optimisée	- 126,96	31 août 20	PAS
61	hiver et été samedivc-1 course 3 cocus fonbeauzard	- 439,97	15 févr 20	PAS
63	offre allégée sur le 63/ budget (airbus fermé)	- 3 438,54	02 janv 20	PAS
67	hiver samedi optimisation -2 courses	- 468,83	05 sept 20	PAS
68	distance unitaire ÉTÉ	53,69	06 juil 20	Régie
69	distance unitaire hiver	110,35	02 nov 20	Régie
70	distance unitaire hiver et vacances	- 464,64	20 janv 20	Régie
70	augmentation offre + 8 courses	9 217,73	24 févr 20	PAS
70	modification itinéraire par le lycée	2 882,10	31 août 20	PAS
72	distance unitaire vacances	- 1,20	10 févr 20	Régie
72	ÉTÉ samedi - 8 courses	- 519,65	11 juil 20	PAS
78	hiver 1 course de plus ups sto	1 281,11	06 janv 20	PAS
78	adaptation offre sur Hs	- 595,34	16 mai 20	PAS
78	distance unitaire	156,25	31 août 20	Régie
79	renfort offre 7 courses sur Vacances	73,04	02 janv 20	Régie
79	optimisation offre - 9 courses	- 773,04	24 févr 20	PAS
79	optimisation offre - 12 courses	- 846,98	31 août 20	PAS
79	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	- 32,74	24 déc 20	Régie

PAS PAS prévu de l'année N
PAS en + Demande du SMTC de faire en plus hors PAS de l'année N
PAS maj Delta sur application par rapport à l'estimation
Régie Correction en dehors du PAS

Ligne	Modification	Km prorata 2020	Mise en œuvre	Catégorie
80	Distance unitaire	- 128,68	16 mars 20	Régie
81	Distance unitaire	65,07	31 août 20	Régie
87	Distance unitaire ÉTÉ + HIVER	- 1 250,04	06 juil 20	Régie
L01	transformation d'un partiel hers en total entiere	816,31	06 févr 20	PAS
L01	2 courses de plus par rapport au budget	23,86	24 déc 20	Régie
L01	semaine 35	5 102,05	24 août 20	PAS maj
L02	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	29,94	24 déc 20	Régie
L03	Sur H rajout d'une course plaisance are	1 511,13	06 janv 20	PAS
L03	Sur V rajout d'une course	270,75	19 oct 20	PAS
L03	Sur H rajout d'une course plaisance are	1 277,30	31 août 20	PAS
L03	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	41,14	24 déc 20	Régie
L03	Disatnce unitaire HS et Hd	117,94	26 sept 20	Régie
L04	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	20,21	24 déc 20	Régie
L04	rajout d'une course cours dillon basso sur été	454,30	06 juil 20	PAS
L05	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	31,77	24 déc 20	Régie
L05	Distance unitaire	- 430,93	05 janv 20	Régie
L05	Kms inexpliqué	5,37	01 janv 20	Régie
L06	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	15,78	24 déc 20	Régie
L07	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	17,83	24 déc 20	Régie
L08	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	13,90	24 déc 20	Régie
L09	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	120,67	24 déc 20	Régie
L08	ÉTÉ distance unitaire	- 1 214,24	01 juil 20	Régie
L09	Distance unitaire sur ÉTÉ	32,43	13 juil 20	Régie
L09	kms sur 13 et 20 déc renfort noel	144,80	13 déc 20	PAS
L06	Distance unitaire	86,32	11 janv 20	Régie
L07	Application Tm normal et non circulation	- 613,20	31 août 20	PAS
L09	Sur adaptation offre + 8 courses	1 544,11	19 oct 20	PAS
Lspe	Dessertes cf. statut Appliqué	- 550,00	01 janv 20	Régie
LspEA	Dessertes cf. statut Appliqué	- 4 350,00	01 janv 20	Régie
LspeS	Dessertes cf. statut Appliqué	- 5 800,00	01 janv 20	Régie
C	Dessertes cf. statut Appliqué	2 708,52	10 févr 20	Régie
1005	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	102,61	24 déc 20	Régie
1005	distance unitaire	- 5,57	31 août 20	Régie
1006	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	10,32	24 déc 20	Régie
18	24/12/2021 rprogrammation erronée sur un jour semaine et non vendredi	6,68	24 déc 20	Régie

TOTAL MODIFICATIONS OFFRE ENTRE 2019 ET 2020

92 417

Bus
Tram
Total

Régie	AO	TOTAL
13 863	74 966	88 829
107	3 481	3 588
13 970	78 447	92 417

3- Programmation 2020 Services Affrétés par ligne

2020 - PROGRAMME KILOMETRIQUE SERVICES AFFRETES													
	OFFRE DE BASE												
Ligne	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
17	8 949	4 474	9 832	5 387	7 624	9 390	1 354	441	9 861	5 357	8 919	6 270	77 859
30	12 393	9 094	12 916	9 959	10 321	12 333	1 770	583	12 937	10 261	11 729	10 804	115 101
32	15 035	14 179	15 035	14 401	13 037	14 433	14 940	14 306	15 067	15 384	13 798	15 004	174 619
49	4 400	4 000	4 400	4 200	3 600	4 200	4 400	4 200	4 400	4 400	4 000	4 400	50 605
51	3 324	2 204	3 520	2 471	2 790	3 362	1 619	1 363	3 531	2 520	3 193	2 727	32 624
55	11 558	10 865	11 558	11 080	9 910	11 080	11 558	11 080	11 558	11 821	10 603	11 558	134 229
71	5 582	2 791	6 133	3 361	4 757	5 858	845	275	6 153	3 342	5 563	3 912	48 572
82	4 992	4 366	5 077	4 483	4 348	4 872	4 266	4 014	5 081	4 777	4 663	4 731	55 670
101	8 294	7 540	8 294	7 917	6 786	7 917	8 294	7 917	8 294	8 294	7 540	8 294	95 385
102	20 620	19 457	20 620	19 457	19 423	19 915	20 620	20 374	20 162	20 866	19 669	20 620	241 804
103	21 301	20 115	21 301	20 115	20 015	20 570	21 301	21 024	20 847	21 579	20 292	21 301	249 762
104	7 796	7 421	7 796	7 486	6 801	7 486	7 796	7 486	7 796	8 041	7 176	7 796	90 879
106	5 472	5 184	5 360	5 216	5 216	5 216	5 648	5 360	5 216	5 584	5 216	5 248	63 936
109	19 443	17 067	19 796	17 420	17 078	19 008	16 444	15 479	19 796	18 644	18 219	18 385	216 777
110	6 653	6 397	6 653	6 397	5 885	6 397	6 653	6 397	6 653	6 909	6 141	6 653	77 789
111	3 763	3 421	3 763	3 592	3 079	3 592	2 655	2 425	3 763	3 763	3 421	3 763	40 996
112	5 975	5 432	5 975	5 703	4 889	5 703	4 548	4 201	5 975	5 975	5 432	5 975	65 782
113	6 541	6 289	6 541	6 289	5 786	6 289	6 541	6 289	6 541	6 792	6 038	6 541	76 477
114	1 661	1 510	1 661	1 585	1 359	1 585	1 661	1 585	1 661	1 661	1 510	1 661	19 099
115	5 156	4 833	5 159	4 929	4 424	4 947	3 616	3 321	5 159	5 259	4 734	5 144	56 680
116	16 832	15 922	16 832	16 149	14 557	16 149	16 832	16 149	16 832	17 287	15 467	16 832	195 840
117	11 913	11 455	11 913	11 455	10 539	11 455	11 913	11 455	11 913	12 371	10 997	11 913	139 292
150	16 422	15 441	16 422	15 744	14 084	15 744	16 422	15 744	16 422	16 798	15 066	16 422	190 733
201	12 590	11 446	12 590	12 018	10 301	12 018	12 590	12 018	12 590	12 590	11 446	12 590	144 791
202	4 497	4 089	4 497	4 293	3 680	4 293	4 497	4 089	4 497	4 497	4 089	4 497	51 721
204	8 644	7 858	8 644	8 251	7 072	8 251	8 644	8 251	8 644	8 644	7 858	8 644	99 404
205	7 228	6 571	7 228	6 899	5 913	6 899	7 228	6 899	7 228	7 228	6 571	7 228	83 117
86 Noctambus	377	285	259	272	259	259	65	0	312	363	312	312	3 076
99 Navette Cimetière	803	714	803	714	624	803	714	714	803	892	892	714	9 188
L 301	8 296	7 754	8 296	7 947	7 056	7 947	8 296	7 947	8 296	8 451	7 598	8 296	96 180
L 302	8 606	8 043	8 606	8 244	7 320	8 244	8 606	8 244	8 606	8 767	7 882	8 606	99 775
L 303	4 433	4 142	4 433	4 246	3 769	4 246	4 433	4 246	4 433	4 515	4 060	4 433	51 389
L 304	7 320	6 847	7 320	7 013	6 233	7 013	7 320	7 013	7 320	7 461	6 706	7 320	84 882
L 305	9 732	9 087	9 732	9 321	8 267	9 321	9 732	9 321	9 732	9 908	8 911	9 732	112 795
L 306	259	130	285	156	220	272	39	13	285	156	259	182	2 257
L310	3 358	3 053	3 358	3 206	2 748	3 206	3 358	3 206	3 358	3 358	3 053	3 358	38 620
L311	9 438	8 580	9 438	9 009	7 722	9 009	9 438	9 009	9 438	9 438	8 580	9 438	108 539
L312	6 027	5 479	6 027	5 753	4 931	5 753	6 027	5 753	6 027	6 027	5 479	6 027	69 311
L313	8 588	7 807	8 588	8 197	7 026	8 197	8 588	8 197	8 588	8 588	7 807	8 588	98 757
L314	4 359	3 963	4 359	4 161	3 566	4 161	4 359	4 161	4 359	4 359	3 963	4 359	50 127
L315	11 986	10 896	11 986	11 441	9 806	11 441	11 986	11 441	11 986	11 986	10 896	11 986	137 834
L316	10 173	9 248	10 173	9 710	8 323	9 710	10 173	9 710	10 173	10 173	9 248	10 173	116 987
L317	9 134	8 303	9 134	8 718	7 473	8 718	9 134	8 718	9 134	9 134	8 303	9 134	105 037
L320	7 137	6 749	7 137	6 848	6 170	6 848	7 137	6 848	7 137	7 328	6 558	7 137	83 034
Navette Chantier CHR	9 748	9 083	9 748	9 415	9 227	9 415	9 748	9 685	9 478	9 748	9 353	9 748	114 398
SCOL03	408	204	452	241	343	387	0	22	445	248	416	284	3 450
SCOL1	662	313	731	392	557	627	0	35	723	400	670	461	5 571
SCOL10	744	372	818	446	632	707	0	37	818	446	744	521	6 287
SCOL11	477	238	530	278	397	450	0	27	517	291	490	331	4 026
SCOL12	220	110	242	132	187	209	0	11	242	132	220	154	1 859
SCOL13	330	165	363	198	281	314	0	17	363	198	330	231	2 789
SCOL14	584	292	647	344	490	553	0	32	636	355	596	407	4 936
SCOL15	244	122	268	146	207	232	0	12	268	146	244	171	2 062
SCOL16	542	271	596	325	461	515	0	27	596	325	542	379	4 580
SCOL17	100	50	110	60	85	95	0	5	110	60	100	70	845
SCOL18	98	49	108	59	83	93	0	5	108	59	98	69	828
SCOL19	276	138	304	166	235	262	0	14	304	166	276	193	2 332
SCOL2	243	121	267	146	206	231	0	12	267	146	243	170	2 052
SCOL20	463	231	515	269	385	437	0	26	501	283	477	321	3 908
SCOL21	246	111	271	148	209	234	0	12	271	148	246	172	2 066
SCOL22	226	102	249	136	192	215	0	11	249	136	226	158	1 898
SCOL23	84	38	92	50	71	80	0	4	92	50	84	59	706
SCOL24	64	29	70	38	54	61	0	3	70	38	64	45	538
SCOL25	160	72	176	96	136	152	0	8	176	96	160	112	1 344
SCOL26	162	73	178	97	138	154	0	8	178	97	162	113	1 361
SCOL27	172	77	189	103	146	163	0	9	189	103	172	120	1 445
SCOL28	174	78	191	104	148	165	0	9	191	104	174	122	1 462
SCOL29	741	371	815	445	630	704	0	37	815	445	741	519	6 261
SCOL30	501	251	555	295	421	474	0	27	546	304	510	349	4 233
SCOL4	238	107	262	143	202	226	0	12	262	143	238	167	1 999
SCOL5	186	84	205	112	158	177	0	9	205	112	186	130	1 562
SCOL6	468	211	515	281	398	445	0	23	515	281	468	328	3 931
SCOL7	353	141	384	218	306	337	0	16	394	208	343	249	2 948
SCOL8	198	89	218	119	168	188	0	10	218	119	198	139	1 663
SCOL9	182	82	200	109	155	173	0	9	200	109	182	127	1 529
TAD 105	17 950	16 027	18 022	16 882	14 709	17 203	16 330	15 422	18 022	17 666	16 383	17 737	202 352
TAD 118	33 920	28 240	34 720	29 440	29 160	33 300	25 330	22 845	34 800	31 170	31 800	31 350	366 075
TAD 119	52 000	44 600	52 870	46 605	46 390	50 870	40 895	34 820	52 345	48 800	49 345	49 215	568 755
TAD 120	35 615	31 045	36 020	32 325	32 035	34 720	29 475	27 050	35 720	33 850	33 715	34 030	395 600
Total SA	525 840	464 087	531 353	481 578	454 392	508 678	455 837	427 785	529 395	508 529	490 051	507 456	5 884 981
	Total KMC PAS reste à faire												
Projets	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Ceinture Sud													33 333
30									10 389	8 939	9 793	8 879	38 000
Ligne Tournefeuille									13 333	13 333	13 333	13 333	53 333
Total PAS Sous-traitance	0	0	0	0	0	0	0	0	23 722	22 272	23 126	55 545	124 666
Total Offre Services affrétés	525 840	464 087	531 353	481 578	454 392	508 678	455 837	427 785	553 117	530 799	513 177	507 456	6 009 647

Accusé de réception en préfecture
031-25340886-20210708-20210707-5-4
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

4- Socle Grille tarifaire en vigueur en 2020

Sode Grille Tarifaire exercice 2020

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

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

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

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

5- Compte d'exploitation détaillé

COMPTE D'EXPLOITATION DETAILLE											
RC	TYPI	conc Ligne	Conc SN	Compte	Lib compte	REEL 20V2	BP2020	REEL 2019	ECART	ECART	
						2020	2020	2019	BUDGET	N-1	
1- CH	1- REC	1-Rémunération Contractuelle	1- Rémunération Forfaitaire	706100	Rémunération forfaitaire	-235 834 334	-259 768 955	-248 330 618	23 934 621 -9%	12 496 284 -5%	
			Total 1- Rémunération Forfaitaire			-235 834 334	-259 768 955	-248 330 618	23 934 621 -9%	12 496 284 -5%	
			2- Rémunération Variable	706101	Rémunération Variable	-291 515	-800 000	-1 308 469	508 485 -64%	1 016 954 -78%	
			Total 2- Rémunération Variable			-291 515	-800 000	-1 308 469	508 485 -64%	1 016 954 -78%	
			Total 1-Rémunération Contractuelle			-236 125 849	-260 568 955	-249 639 087	24 443 106 -9%	13 513 238 -5%	
			2-Recettes Transport	706150	Dessertes, services occasionnels	-21 072		-39 557	-21 072	18 484 -47%	
			Total 3-Occasionnels			-21 072		-39 557	-21 072	18 484 -47%	
			Total 2-Recettes Transport			-21 072		-39 557	-21 072	18 484 -47%	
			3-Refacturations AO	708400	Mise à Disposition de pel	-69 506	-66 804	-161 350	-2 702 4%	91 844 -57%	
				708700	Remboursement de frais	-324 186	-307 000	-981 703	-17 186 6%	657 517 -67%	
			Total 3-Mise à dispo de Pel			-393 692	-373 804	-1 143 053	-19 888 5%	749 361 -66%	
			3-Refacturations p/c AO	708810	Refacturation divers dépenses A	-81 171	-90 250	-71 315	9 079 -10%	-9 856 14%	
			Total 3-Refacturations p/c AO			-81 171	-90 250	-71 315	9 079 -10%	-9 856 14%	
			Total 3-Refacturations AO			-474 863	-464 054	-1 214 368	-10 809 2%	739 505 -61%	
			5-Autres Produits	703000	Vente de produits résiduels	-14 873	-185 000	-310 116	-9 507 5%	115 610 -37%	
				708850	Produits divers	-194 507	-185 000	-328 906	-24 379 13%	119 527 -36%	
			Total 5-Produits divers			-209 379	-185 000	-328 906	-24 379 13%	119 527 -36%	
			Total 5-Autres Produits			-209 379	-185 000	-328 906	-24 379 13%	119 527 -36%	
			Total 1- REC			-236 831 164	-261 218 009	-251 221 917	24 386 846 -9%	14 390 753 -6%	
			Total 1- Chiffre d'Affaires			-236 831 164	-261 218 009	-251 221 917	24 386 846 -9%	14 390 753 -6%	
2- CH	0	0-Frais de Personnel	01-Remunérations	641101	Salaires nets	74 190 346	87 290 033	75 480 300	-13 099 687 -15%	-1 289 955 -2%	
				641111	Acomptes	5 124 213		5 156 397	5 124 213	-32 184 -1%	
				641112	Pensions alimentaires	66 881	5 081	60 355	61 801 1216%	6 526 11%	
				641113	Oppositions	197 854	65 407	297 973	132 448 202%	-100 119 -34%	
				641114	Crédit Municipal	72 680	6 283	88 061	66 397 1057%	-15 381 -17%	
				641115	Trop percu	0	-6 131	0	6 131 -100%	0	
				641116	Débiteurs divers	34 749	1 543	396 778	33 206 2152%	-362 029 -91%	
				641117	Prelevement à la source IR	4 417 087		4 757 158	4 417 087	-340 071 -7%	
				641151	Charges salariales URSSAF	16 942 558	18 578 857	17 750 658	-1 636 299 -9%	-808 099 -5%	
				641152	Charges salariales ASSEDEC	243		0	243	243	
				641153	Charges salariales CARCEPT IPRIV	2 950		79	2 950	2 870 3615%	
				641154	Charges salariales APRI	23 523	23 692	23 470	-169 -1%	53 0%	
				641155	Charges salariales AGRR	4 903 635	5 395 458	5 163 228	-491 824 -9%	-259 593 -5%	
				641156	Charges salariales IRRAPRI	79			79	79	
				641162	CARCEPT PREVOY.obligatoire	399 467	432 657	410 899	-33 190 -8%	-11 431 -3%	
				641163	CARCEPT PREVOYANCE	50 169	52 391	51 930	-2 222 -4%	-1 761 -3%	
				641171	Part salariale Mutuelle	1 571 902	1 554 365	1 595 836	17 536 1%	-23 934 -1%	
				641172	Part salariale Titres Restaurant	800 383	863 649	913 939	-63 266 -7%	-113 556 -12%	
				641173	Part salariale restaurant	260 973	324 176	344 012	-63 203 -19%	-83 038 -24%	
				641181	Oeuvres sociales : remb employ	145 716	15 081	271 900	130 635 866%	-126 184 -46%	
				641400	Indemnités et av divers				0	0	
				648100	Intéressement	118 154	800 000	372 514	-681 846 -85%	-254 360 -68%	
				641118	Avances sur primes annuelles	322 786			322 786	322 786	
			Total 01-Remunérations			109 646 348	115 402 540	113 135 486	-5 756 192 -5%	-3 489 138 -3%	
			02-Charges patronales	645100	Charges patronales URSSAF	26 072 216	30 597 055	28 457 688	-4 524 839 -15%	-2 385 473 -8%	
				645200	Charges patronales Mutuelle	2 606 420	2 619 385	2 639 998	-12 965 0%	-33 578 -1%	
				645320	carcept	5 323		0	26 751 -125%	5 323 #####	
				645321	CARCEPT PREVOYANCE	442 257	526 813	449 979	-84 556 -16%	-7 721 -2%	
				645322	CARCEPT PREVOY.obligatoire	433 917	470 157	446 354	-36 241 -8%	-12 437 -3%	
				645331	IRRAPRI	234		4 071	234	-3 837 -94%	
				645332	APRI	40 184	39 799	40 343	384 1%	-160 0%	
				645350	AGRR	6 856 851	7 386 385	7 198 068	-529 534 -7%	-341 217 -5%	
				645410	Charges patronales ASSEDEC	4 081 469	4 487 054	4 345 448	-405 586 -9%	-263 979 -6%	
				647810	Réservation places crèche	59 374	58 500	874 1%	58 103	1 271 2%	
			Total 02-Charges patronales			40 598 244	46 163 721	43 640 052	-5 565 477 -12%	-3 041 808 -7%	
			03- Provision CP	641280	Prov. Congés à payer	1 746 788	1 100 000	860 177	646 788 59%	886 611 103%	
				641281	Prov. Heures Syndicales	0		0	0	0	
				645820	Charges/congés à payer	819 308	495 000	171 470	324 308 66%	647 838 378%	
				645821	Charg Prov. Congés à payer	0		0	0	0	
				647410	Médailles du travail	15 610	12 500	32 454	3 110 25%	-16 844 -52%	
				681510	dot.provision engag médailles		20 000	16 693	-20 000 -100%	-16 693 -100%	
				781520	Repris de Prov litige pel				0	0	
				781521	Repris de Prov litige pel	-2 992		-1 367	-2 992	-1 626 119%	
			Total 03- Provision CP			2 578 714	1 627 500	1 079 428	951 214 58%	1 499 285 139%	
			04-Formation	622800	Honoraires Formation continue	367 020	501 800	474 148	-134 780 -27%	-107 128 -23%	
				625110	Remb s'avances frais format*	19 962	40 000	38 759	-20 038 -50%	-18 796 -48%	
				633300	Formation continue (organismes)				0	0	
				633310	Congé individuel de formation	4 641	10 227	7 906	-5 586 -55%	-3 265 -41%	
				633320	Formation alternance	1 011 999	1 123 343	1 073 730	-111 344 -10%	-61 731 -6%	
				633330	Formation contrib.addit* 0.20%	303 613	337 002	322 164	-33 389 -10%	-18 551 -6%	
				641983	Rembt salaire Fongecif	-38 718	-30 000	-197 925	-8 718 29%	159 207 -80%	
				645930	Rembt charges/sal. Fongecif	-13 338	-13 500	-85 217	162 -1%	71 879 -84%	
				758001	Aides forfaitaires Opca Assedic				0	0	
				758801	Aides forfaitaires Opca Assedic	-144 465	-200 000	-60 482	55 535 -28%	-83 983 139%	
			Total 04-Formation			1 510 714	1 768 871	1 573 084	-258 157 -15%	-62 370 -4%	
			05-Medecine-infirmier	647500	Médecine du travail	3 090	6 000	3 706	-2 910 -48%	-616 -17%	
			Total 05-Medecine-infirmier			3 090	6 000	3 706	-2 910 -48%	-616 -17%	
			06-Titres Restau	647101	Conso exces. repas + restitut*TR	977 330	877 201	968 314	100 129 11%	9 016 1%	
				647102	Part patronale Restaurant	371 144	373 062	385 494	-1 918 -1%	-14 350 -4%	
			Total 06-Titres Restau			1 348 474	1 250 262	1 353 807	98 211 8%	-5 334 0%	
			07-Comité Entreprise	647200	Charges patronales versement C	2 088 141	2 247 001	2 247 959	-158 859 -7%	-159 817 -7%	
				647210	C.E. Frais de fonction.t(changer	293 479	325 770	311 382	-32 290 -10%	-17 903 -6%	
				758806	Refacturation salaires CE	-149 290	-100 000	-163 138	-49 290 49%	13 848 -8%	
			Total 07-Comité Entreprise			2 232 331	2 472 770	2 396 203	-240 439 -10%	-163 872 -7%	
			08-Recrutement	625500	Frais de déménagement		18 000	4 414	19 522 108%	33 108 750%	
				628840	Frais de recrutement personnel	37 522					
			Total 08-Recrutement			37 522	18 000	4 414	19 522 108%	33 108 750%	
			09-stagiaires	628870	Indemnités Stagiaires		300	250	-300 -100%	-250 -100%	
			Total 09-stagiaires				300	250	-300 -100%	-250 -100%	
			10-Vêtements de T	647600	Vêtements du travail et sécurité	572 200	511 700	592 303	60 500 12%	-20 103 -3%	
				647610	Nettoyage vêtements de T	30 238	33 140	30 073	-2 902 -9%	164 1%	
				3 398	Autres frais de personnel	3 398	4 000	3 062	-602 -15%	337 11%	
			Total 10-Vêtements de T			605 836	548 840	625 438	56 996 10%	-19 602 -3%	
			14-Remboursements	641981	Remboursements USS	-4 279 294	-2 900 000	-3 082 503	-1 379 294 48%	-1 196 791 39%	
				641982	Remboursement Prévoyance	-261 741	-100 000	-286 730	-161 741 162%	24 988 -9%	
				641984	Rbt Salair:Pnud'h.Synd. CS	-17 005	-40 000	-35 523	22 995 -57%	18 518 -52%	
				641985	Trop percu sur salaires	-7 191		-4 357	-7 191	-2 834 65%	
				645910	Rembt charges/ IJSS CPAM				0	0	
				645940	Rembt charges/sal prud'hô, synd	-7 373	-18 000	-24 728	10 627 -59%	17 354 -70%	
				645990	Rbt. divers / pel	-19 800		-19 800	-19 800	0 0%	
				758802	Aides emplois d'avenir				0	0	
				641986	Remboursement activité partiell	-3 630 031			-3 630 031	-3 630 031	
			Total 14-Remboursements			-8 222 437	-3 058 000	-3 453 641	-5 164 437 169%	-4 768 796 138%	
			15- Litiges pel	681520	dot.provision litiges personnel	384 003	50 000	296 834	334 003 668%	87 169 29%	
				781520	Repris de Prov litige pel	-88 541	-50 000	-343 385	-38 541 77%	254 844 -74%	
			Total 15- Litiges pel			295 462	0	-46 551	295 462	342 013 -735%	
			2-Taxes sur Salaires	633100	versement de transport	2 019 162	2 146 537	2 148 378	-127 375 -6%	-129 216 -6%	
				633200	Cotisation FNAL	506 000		191 010	506 000	314 989 165%	
				633400	Participat* effort de construct*	455 398	505 504	483 179	-50 105 -10%	-27 780 -6%	
				633600	Cot. au centre national et aux.		216 239		-299 364 -100%	-216 239 -100%	
				633810	CS dialogue	85 827	70 000	74 588	-15 827 -23%	11 239 15%	
			Total 2-Taxes sur Salaires			3 066 387	3 021 405	3 113 394	-44 982 -1%	-47 067 -2%	
			Total -Frais de Personnel			153 700 685	169 222 210	163 425 072</			

COMPTE D'EXPLOITATION DETAILLE													
RE	TYPI	conc Ligne	Conc SN	Compte	Lib compte	REEL 20V2	BP2020	REEL 2019	ECART	ECART			
						2020	2020	2019	BUDGET	N-1			
1-DV	2-Interim et Mad	1-Interim	1-Interim	Personnel Intérimaire		73 223	46 800	89 408	26 423 56%	-16 185 -18%			
			Total 1-Interim			73 223	46 800	89 408	26 423 56%	-16 185 -18%			
			2-Mise à disposition de personnel	Mise à dispo de Pel					0	0			
			Total 2-Mise à disposition de personnel										
			Total 2-Interim et Mad			73 223	46 800	89 408	26 423 56%	-16 185 -18%			
			3-Sous Traitance Tspt	1-Sous Traitance TPT	Sous-traitance transport	13 987 491	15 911 692	14 641 640	-1 924 201 -12%	-654 150 -4%			
				Total 1-Sous Traitance TPT		13 987 491	15 911 692	14 641 640	-1 924 201 -12%	-654 150 -4%			
				2- Centrale de Réserve	Central d'appel transport	88 606	161 466	176 484	-72 860 -45%	-87 878 -50%			
				Total 2- Centrale de Réserve		88 606	161 466	176 484	-72 860 -45%	-87 878 -50%			
				3-Sous Traitance Téléo	Sous traitance Exploit Téléo	97 540	405 863		-308 323 -76%	97 540			
				Total 3-Sous Traitance Téléo		97 540	405 863		-308 323 -76%	97 540			
				4-Sous Traitance P+R	Sous traitance Exploit P+R	679 688	827 649		-147 961 -18%	679 688			
				Total 4-Sous Traitance P+R		679 688	827 649		-147 961 -18%	679 688			
				Total 3-Sous Traitance Tspt		14 853 324	17 306 670	14 818 124	-2 453 346 -14%	35 199 0%			
			4-Carburant - Energie	01-Carburant Bus	Achats de carburants	4 804 684	5 888 281	6 106 367	-1 083 597 -18%	-1 301 682 -21%			
					603221 - STOCK INITIAL CARBURANT	618 704	1 239 885	658 885	-621 181 -50%	-40 181 -6%			
					603271 - Stock final Carburants	-607 830	-1 239 885	-618 704	632 055 -51%	10 874 -2%			
					635300 Taxe sur produits pétroliers			0					
					758804 Rembt TIPP Gazole	-928 157	-1 089 717	-1 095 830	161 560 -15%	167 673 -15%			
				Total 01-Carburant Bus		3 887 402	4 798 564	5 050 717	-911 162 -19%	-1 163 316 -23%			
				02-GNV	Gaz GNV	1 828 743	1 951 580	1 972 722	-122 837 -6%	-143 980 -7%			
				Total 02-GNV		1 828 743	1 951 580	1 972 722	-122 837 -6%	-143 980 -7%			
				03- Electricité Traction	Electricité Metro	3 457 710	3 726 478	2 975 618	-268 768 -7%	482 092 16%			
					606136 Electricité Tram	523 633	582 441	506 535	-58 808 -10%	17 098 3%			
					606137 Electricité Téléo		58 700		-58 700 -100%	0			
				Total 03- Electricité Traction		3 981 342	4 367 619	3 482 153	-386 277 -9%	499 189 14%			
				04-Carburants autres véhicules	Carburant en stations services	46 604	90 250	46 850	-43 646 -48%	-245 -1%			
				Total 04-Carburants autres véhicules		46 604	90 250	46 850	-43 646 -48%	-245 -1%			
				Total 4-Carburant - Energie		9 744 091	11 208 013	10 552 442	-1 463 922 -13%	-808 351 -8%			
5-Entretien Matériel	11-PDR Bus			Achats pièces rech. Bus		3 935 226	4 042 304	4 293 164	-107 078 -3%	-357 938 -8%			
				603225 - STOCK INITIAL PIECES		1 358 393	1 523 528	1 385 898	-165 135 -11%	-27 505 -2%			
				603275 Variat* stocks pièces bus		-1 408 987	-1 523 528	-1 358 393	114 541 -8%	-50 594 -4%			
				Total 11-PDR Bus		3 884 632	4 042 304	4 320 669	-157 672 -4%	-436 037 -10%			
			12-PDR Métro		Achats pièces rech. Métro	3 825 265	3 088 372	2 004 167	736 893 24%	1 821 098 91%			
					603226 - STOCK INITIAL PIECES	4 513 238	4 431 866	4 514 372	81 372 2%	-1 134 0%			
					603276 - Stock final Pièces métro	-5 559 806	-4 431 866	-4 513 238	-1 127 940 25%	-1 046 567 23%			
				Total 12-PDR Métro		2 778 698	3 088 372	2 005 301	-309 674 -10%	773 397 39%			
			13-PDR Tramway		Pdr TRAM	701 880	698 440	645 641	3 440 0%	56 239 9%			
					603227 - STOCK INITIAL PIECES	735 267	707 153	647 153	28 115 4%	88 115 14%			
					603277 - Stock final pièces tram	-1 139 551	-707 153	-735 267	-432 398 61%	-404 284 55%			
				Total 13-PDR Tramway		297 596	698 440	557 527	-400 844 -57%	-259 930 -47%			
			14- Provisions RG		Dot* prov* grosses réparations	1 769 337	1 529 855	3 415 511	239 482 16%	-1 646 174 -48%			
					781530 Repris de Prov RG	-2 589 374	-2 795 868	-487 837	206 494 -7%	-2 101 538 431%			
				Total 14- Provisions RG		-820 037	-1 266 013	2 927 674	445 976 -35%	-3 747 712 -128%			
			1-Assistance Technique		Hono assistance technique métro	4 568 136	5 035 618	4 453 360	-467 482 -9%	114 776 3%			
					622640 Honoraires Assistance Tram	24 180	100 000	152 329	-75 820 -76%	-128 149 -84%			
				Total 1-Assistance Technique		4 592 316	5 135 618	4 605 689	-543 302 -11%	-13 372 0%			
			1-Maintenance et Entretien		RRR sur stocks	0	-2 255	0	0	2 255 -100%	0		
					Maintenance, entret. mat. transp.	1 820 092	3 138 009	1 848 414	-1 317 917 -42%	-28 322 -2%			
					dot.provision dépréciation stock	61 142	10 000	46 289	51 142 511%	14 853 32%			
					reprises sur dépréc.actifs	-40 098		-110 532	-40 098	70 434 -64%			
					Maintenance, entret. Téléo		179 335		-179 335 -100%	0			
				Total 1-Maintenance et Entretien		1 841 137	3 327 344	1 781 917	-1 486 207 -45%	59 220 3%			
			2-Lavage		Lavage Bus & VS	1 073 677	820 574	798 274	253 103 31%	275 403 34%			
					Lavage Rames	741 351	642 600	618 018	98 751 15%	123 333 20%			
				Total 2-Lavage		1 815 028	1 463 174	1 416 292	351 854 24%	398 736 28%			
			31-Lubrifiants bus		Achats de lubrifiants Bus	220 337	181 623	226 159	38 714 21%	-5 822 -3%			
					603223 - STOCK INITIAL LUB.BUS	161 982	197 302	177 302	-35 320 -18%	-15 320 -9%			
					603273 - Stock final Lub. Bus et	-149 001	-197 302	-161 982	48 300 -24%	12 980 -8%			
				Total 31-Lubrifiants bus		233 317	181 623	241 479	51 694 28%	-8 162 -3%			
			32-Lubrifiants métro		Achats de lubrifiants Métro	51 397	21 329	12 007	30 068 141%	39 390 328%			
					603224 - STOCK INITIAL LUB.MÉ	30 790	34 868	32 868	-4 078 -12%	-2 078 -6%			
					603274 - Stock final Lub. Métro	-59 239	-34 868	-30 790	-24 371 70%	-28 449 92%			
				Total 32-Lubrifiants métro		22 947	21 329	14 085	1 618 8%	8 862 63%			
			33-Lubrifiants tramway		Achats de lubrifiants Tramway	24 731	20 700	66 958	4 031 19%	-42 227 -63%			
					603222 - STOCK INITIAL LUB TR	19 566	16 612	13 612	2 954 18%	5 954 44%			
					603272 - Variation stock lubrifiant	-19 246	-16 612	-19 566	-2 634 16%	320 -2%			
				Total 33-Lubrifiants tramway		25 052	20 700	61 004	4 352 21%	-35 952 -59%			
			4-Pneumatiques		Pneumatiques	594 260	691 110	684 839	-96 850 -14%	-90 580 -13%			
				Total 4-Pneumatiques		594 260	691 110	684 839	-96 850 -14%	-90 580 -13%			
			6-Sable		Sable	6 827	7 320	4 764	-493 -7%	2 063 43%			
				Total 6-Sable		6 827	7 320	4 764	-493 -7%	2 063 43%			
			7-Entretien Outillage		Maintenance, entretien outillage	318 537	512 414	310 049	-193 877 -38%	8 488 3%			
				Total 7-Entretien Outillage		318 537	512 414	310 049	-193 877 -38%	8 488 3%			
			5-Entretien Matériel	6-Propre Assurance			CPA Charges		15 590 310	17 923 736	18 931 289	-2 333 426 -13%	-3 340 979 -18%
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges		2 706 014	2 164 000	921 844	542 014 25%	1 784 170 194%	
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
						1-CPA Charges							
						2-CPA Produits							
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													
1-CPA Charges													
2-CPA Produits													

COMPTÉ D'EXPLOITATION DÉTAILLÉ												
RC	TYP	conc Ligne	Conc SN	Compte	Lib compte	REEL 20V2	BP2020	REEL 2019	ECART		ECART	
						2020	2020	2019	BUDGET		N-1	
		04-Matériel Info et bureautique	2-Location Matériel	613560	Locations matériel bureau + info	49 691	48 600	49 154	1 091	2%	537	1%
			Total 2-Location Matériel			49 691	48 600	49 154	1 091	2%	537	1%
			3-Entretien informatique	615610	Maintenance, entret. informatique	1 310 657	1 398 117	1 151 426	-87 460	-6%	159 230	14%
				628820	Assistance informatique	1 019 577	1 217 661	1 325 723	-198 084	-16%	-306 146	-23%
				615620	Infogérance	342 315	618 800		-276 485	-45%	342 315	
			Total 3-Entretien informatique			2 672 549	3 234 578	2 477 150	-562 029	-17%	195 399	8%
			4-Entretien bureautique	615583	Maintenance, entret. mat. burea	31 254	50 500	41 877	-19 246	-38%	-10 623	-25%
			Total 4-Entretien bureautique			31 254	50 500	41 877	-19 246	-38%	-10 623	-25%
			3-Mode saas	613565	Mode saas	275 778	93 250		182 528	196%	275 778	
			Total 3-Mode saas			275 778	93 250		182 528	196%	275 778	
			Total 04-Matériel Info et bureautique			3 029 272	3 426 928	2 568 181	-397 656	-12%	461 091	18%
		05-Assurances	1-Assurances Exploitation	616110	Assurance dommage aux biens Bus			1 074 756	0	0%	0	
				616150	Assurance dommage aux biens N	1 101 269	1 104 167		-2 898	0%	26 513	2%
				616160	Assurance RC Circulation	593 768	593 762	593 768	6	0%	0	0%
			Total 1-Assurances Exploitation			1 695 037	1 697 929	1 668 524	-2 892	0%	26 513	2%
			2-Assurances diverses	616130	Assurance RC / Chef d'entrepris	108 619	109 703	108 619	-1 084	-1%	0	0%
				616170	Assurances diverses	11 555	10 704	7 737	851	8%	3 819	49%
			Total 2-Assurances diverses			120 174	120 407	116 356	-233	0%	3 819	3%
			Total 05-Assurances			1 815 211	1 818 336	1 784 880	-3 124	0%	30 331	2%
		06-Honoraires, Etudes, As	1-Honoraires divers	622650	Honoraires divers	179 030	707 500	332 605	-528 470	-75%	-153 575	-46%
				628810	Assistance Technique	758 968	1 242 957	524 476	-483 989	-39%	234 492	45%
				628815	Assistance à projets	319 290	131 833	85 500	187 457	142%	233 790	273%
			Total 1-Honoraires divers			1 257 288	2 082 290	942 582	-825 002	-40%	314 706	33%
			2-Etudes et Documentations	617000	Etudes	157 444	348 621	206 345	-191 177	-55%	-48 901	-24%
				618100	Documentation	68 294	87 837	62 587	-19 543	-22%	5 708	9%
			Total 2-Etudes et Documentations			225 739	436 458	268 932	-210 719	-48%	-43 193	-16%
			Total 06-Honoraires, Etudes, Assist.			1 483 027	2 518 748	1 211 513	-1 035 722	-41%	271 513	22%
		07-Locations locaux et m	1-Locations Locaux	613200	Locations immobilières	110 200	110 210	108 577	-10	0%	1 623	1%
				614000	Charges locatives	21 593	21 900	14 345	-307	-1%	7 249	51%
			Total 1-Locations Locaux			131 793	132 110	122 922	-317	0%	8 871	7%
			2-Location Installations fixes	613570	Location points hauts	151 090	150 000	133 597	1 090	1%	17 493	13%
				613575	Location Bungalow	12 967	6 842	7 281	6 125	90%	5 686	78%
				613580	Locations mobilières diverses	22 748	26 460	112 078	-3 712	-14%	-89 330	-80%
			Total 2-Location Installations fixes			186 805	183 302	252 957	3 504	2%	-66 151	-26%
			2-Location Matériel	613551	Location de bus			78	0		-78	-100%
			Total 2-Location Matériel					78	0		-78	-100%
			5-Locations Véhicules	613550	Locations de véhicules	89 043	100 286	91 157	-11 243	-11%	-2 114	-2%
			Total 5-Locations Véhicules			89 043	100 286	91 157	-11 243	-11%	-2 114	-2%
		08-EDF GDF (hors traction)	1-Electricité	606130	Électricité	804 453	936 134	773 803	-131 681	-14%	30 650	4%
			Total 1-Electricité			804 453	936 134	773 803	-131 681	-14%	30 650	4%
			2-Eau	606110	Eau	218 539	286 427	274 921	-67 888	-24%	-56 381	-21%
			Total 2-Eau			218 539	286 427	274 921	-67 888	-24%	-56 381	-21%
			3-Gaz	606120	Gaz	165 479	249 098	190 984	-83 619	-34%	-25 504	-13%
				606125	Chauffage urbain	50 106	65 280	47 736	-15 174	-23%	2 370	5%
			Total 3-Gaz			215 586	314 378	238 720	-98 792	-31%	-23 134	-10%
			Total 08-EDF GDF (hors traction)			1 238 578	1 536 939	1 287 444	-298 361	-19%	-48 865	-4%
		09-Batiments et Installati	1-Entretien Niveaux 4 - AEM	602156	Achats stocker PDR AEM	73 518		112 892	73 518		-39 373	-35%
				603280	Variat* stocks escaliers Mécaniqu	-97 465		-99 782	-97 465		2 316	-2%
				615284	Ent rép hors forfait niv 4 & +	1 816 323	2 149 114	2 216 145	-332 791	-15%	-399 822	-18%
				603230	Variat* stocks escaliers Mécaniqu	99 782		99 782	99 782		99 782	
			Total 1-Entretien Niveaux 4 - AEM			1 892 157	2 149 114	2 229 255	-256 957	-12%	-337 098	-15%
			2-Entretien Batiments	615200	Maintenance, entret. bâtim.			0	0		0	
				615210	Maintenance, entret. IF		1 000	0	-1 000	-100%	0	
				615280	Ent rép hors forfait niv 1 à 3	3 063 239	1 796 173	2 207 461	1 267 067	71%	855 779	39%
				615281	Ent rép forfaitaire niv 1 à 3	2 596 258	2 696 743	2 510 137	-100 485	-4%	86 121	3%
				615289	Ent rép installatons fixes	614 992	980 454	705 891	-365 462	-37%	-90 898	-13%
				628300	Nettoyage des locaux	4 140 182	3 666 010	3 500 277	474 172	13%	639 905	18%
				628800	Entretien Espaces verts	327 475	312 736	351 593	14 740	5%	-24 118	-7%
				628830	Prestation relative aux déchets	495 948	201 366	150 323	294 582	146%	345 625	230%
			Total 2-Entretien Batiments			11 238 096	9 654 482	9 425 682	1 583 613	16%	1 812 414	19%
			2-Entretien petits équipements	606300	Fourniture d'entretien, pt équip	724 104	726 279	654 837	-2 175	0%	69 267	11%
			Total 2-Entretien petits équipements			724 104	726 279	654 837	-2 175	0%	69 267	11%
			5-Analyses et mesures techniques	628860	analyses et mesures techniques	381 086	379 803	325 291	1 283	0%	55 795	17%
			Total 5-Analyses et mesures techniques			381 086	379 803	325 291	1 283	0%	55 795	17%
			5-Entretien Divers	615588	Maintenance, entretien divers	1 808 837	2 095 294	1 699 169	-286 457	-14%	109 668	6%
			Total 5-Entretien Divers			1 808 837	2 095 294	1 699 169	-286 457	-14%	109 668	6%
			Total 09-Batiments et Installations fixes			16 044 280	15 004 972	14 334 234	1 039 307	7%	1 710 046	12%
		10-Taxes et Redevances	1-C.E.T	635111	Cotisation foncière	2 774 836	3 180 794	3 036 321	-405 954	-13%	-261 485	-9%
				635112	Cotisation valeur ajoutée entr	2 537 432	2 980 061	2 750 623	-442 629	-15%	-213 191	-8%
			Total 1- C.E.T			5 312 268	6 160 851	5 786 944	-848 583	-14%	-474 676	-8%
			3-Taxes Véhicules	635142	Taxe s/ véhicules à moteur	9 775	15 395	16 081	-5 620	-37%	-6 306	-39%
				635310	Taxe à l'essieu	276	300	276	-24	-8%	0	0%
				637740	Taxe Gare routière	31 763	55 000	51 094	-23 237	-42%	-19 331	-38%
			Total 3-Taxes Véhicules			41 814	70 695	67 451	-28 881	-41%	-25 637	-38%
			4-TLPE	635130	Taxe Locale Publicité	2 615	4 100	3 983	-1 485	-36%	-1 368	-34%
			Total 4- TLPE			2 615	4 100	3 983	-1 485	-36%	-1 368	-34%
			5- Divers	635800	Autres droits	850	1 000	911	-150	-15%	-61	-7%
			Total 5- Divers			850	1 000	911	-150	-15%	-61	-7%
			6- Ctrl techniques Installations	637710	Visites techniques	66 849	62 384	63 254	4 465	7%	3 595	6%
			Total 6- Ctrl techniques Installations			66 849	62 384	63 254	4 465	7%	3 595	6%
			7- Autres Impôts et taxes	637100	ORGANIC	363 473	411 539	360 451	-48 066	-12%	3 022	1%
			Total 7-Autres Impôts et taxes			363 473	411 539	360 451	-48 066	-12%	3 022	1%
			8-Redevances	651100	Redevances Brevets Licences	96 110	96 800	88 311	-690	-1%	7 799	9%
				651300	SACEM	39 165	38 750	38 235	415	1%	930	2%
				651500	Redevances / utilisation matéri	2 979		5 679	2 979		-2 700	-48%
			Total 8-Redevances			138 254	135 550	132 226	2 704	2%	6 028	5%
			Total 10-Taxes et Redevances			5 926 123	6 846 118	6 415 219	-919 995	-13%	-489 096	-8%
		11-Amortissements	1-Amortissements	681110	dot.amort.instal.générales	188 961	185 381	167 211	3 580	2%	21 750	13%
				681111	dot.amort. Biletique	11 760		11 760			0	0%
				681113	dot.amort. Kiosques	20 218	16 104	16 494	4 114	26%	3 723	23%
				681131	dot.amort.matériel bureau	306 760	333 249	286 097	-26 490	-8%	20 663	7%
				681132	dot.amort. Mat info	1 192 189	1 207 211	1 028 167	-15 022	-1%	164 021	16%
				681153	dot.amort. Equip tps de parcou	4 313	18 861	17 626	-14 549	-77%	-13 314	-76%
				681154	dot.amort. Equipmt bus	252 255	310 640	290 804	-58 385	-19%	-38 549	-13%
				681155	dot.amort. Equipmt métro	138 785	163 761	139 849	-24 975	-15%	-1 064	-1%
				681156	dot.amort. Equipmt tramway	64 696	64 394	70 837	302	0%	-6 141	-9%
				681157	dot.amort. Aménagt et install	26 180	27 656	24 342	-1 477	-5%	1 838	8%
				681160	dot.amort. Mob bureau	67 653	79 991	74 398	-12 338	-15%	-6 745	-9%
				681182	dot.amort. VS	152 358	167 043	161 463	-14 685	-9%	-9 106	-6%
				681186	dot.amort.matériel Cantine	18 908	15 590	15 437	3 318	21%	3 471	22%
				681187	dot.amort.matériel	3 546	4 113	3 844	-568	-14%	-298	-8%
				681188	dot.amort. Mat sport	7 707	8 506	7 949	-799	-9%	-242	-3%
			Total 1-Amortissements			2 456 286	2 602 500	2 316 279	-146 214	-6%	140 008	6%
			Total 11-Amortissements			2 456 286	2 602 500	2 316 279	-146 214	-6%	140 008	6%
		12-Provisions pour risque	2-Dépréciation	681580	Dot* prov* risque exploitation				0		0	
				681740	Provisions créances douteuses			16 800	0		-16 800	-100%
				781740	RSP clients Douteux	-11 957			-11 957		-11 957	

COMPTÉ D'EXPLOITATION DETAILLE												
RE	TYP	conc Ligne	Conc SN	Compte	Lib compte	REEL 20V2	BP2020	REEL 2019	ECART	ECART		
						2020	2020	2019	BUDGET	N-1		
3-FG	01-Courriers et Télécoms			626100	Frais d'affranchissement	74 385	89 500	100 258	-15 115 -17%	-25 873 -26%		
					Total 1-Affranchissements	74 385	89 500	100 258	-15 115 -17%	-25 873 -26%		
					626110	Frais E mailing	30 857	40 000	30 218	-9 143 -23%	639 2%	
					Total 1-E mailing	30 857	40 000	30 218	-9 143 -23%	639 2%		
					626220	Conso tél fixes	42 476	54 300	51 651	-11 824 -22%	-9 175 -18%	
					Total 2-Télécoms fixes	42 476	54 300	51 651	-11 824 -22%	-9 175 -18%		
					626230	Conso tél portables	153 105	150 914	92 579	2 191 1%	60 526 65%	
					626250	SMS	3 228	3 600	3 313	-372 -10%	-86 -3%	
					Total 3-Télécoms mobiles	156 333	154 514	95 892	1 819 1%	60 441 63%		
					626240	Autres frais tél & communication	80 156	127 321	153 659	-47 165 -37%	-73 504 -48%	
					Total 4-Télécoms autres frai	80 156	127 321	153 659	-47 165 -37%	-73 504 -48%		
					Total 01-Courriers et Télécoms	384 207	465 634	431 679	-81 428 -17%	-47 472 -11%		
	02-Missions Réceptions				618500	Colloques, séminaires	724	16 450	6 897	-15 726 -96%	-6 173 -90%	
						625120	Voyages déplacements pers extéri		1 500	517	-1 500 -100%	-517 -100%
						625610	Missions	22 753	141 826	100 728	-119 073 -84%	-77 975 -77%
						653600	Frais de représentation	194	1 100	1 872	-906 -82%	-1 678 -90%
					Total 1-Missions	23 671	160 876	110 014	-137 205 -85%	-86 342 -78%		
					625620	Indemnités Kilométriques	1 935	7 070	2 416	-5 135 -73%	-481 -20%	
					625630	Indemnités Kilométriques Paie	21 610	15 800	27 472	5 810 37%	-5 862 -21%	
					Total 2-IK	23 545	22 870	29 888	675 3%	-6 343 -21%		
					625700	Réceptions	40 421	161 874	116 881	-121 453 -75%	-76 460 -65%	
					Total 3-Réceptions	40 421	161 874	116 881	-121 453 -75%	-76 460 -65%		
					Total 02-Missions Réceptions	87 637	345 620	256 782	-257 983 -75%	-169 146 -66%		
	03-Fournitures Administratives				606310	Petit materiel et mob bureau	13 969	28 978	30 219	-15 009 -52%	-16 250 -54%	
						606450	Fournitures administratives	57 894	85 495	66 718	-27 601 -32%	-8 824 -13%
						624100	Frais sur achats non stockés			950	0	-950 -100%
						Total 1-Fournitures Administratives	71 863	114 473	97 887	-42 610 -37%	-26 024 -27%	
					606890	Consommables alimentaires	3 585	7 910	4 615	-4 325 -55%	-1 029 -22%	
					Total 2-Consommables divers	3 585	7 910	4 615	-4 325 -55%	-1 029 -22%		
					Total 03-Fournitures Administratives	75 448	122 383	102 502	-46 935 -38%	-27 054 -26%		
	09-Autres Frais généraux				628120	Concours divers (cot.profess)	121 801	134 950	143 730	-13 149 -10%	-21 929 -15%	
						Total 2-Cotisations professionnelles	121 801	134 950	143 730	-13 149 -10%	-21 929 -15%	
					627800	Autres services bancaires	810	4 106	1 014	-3 296 -80%	-205 -20%	
					Total 3-Frais et Com Banques	810	4 106	1 014	-3 296 -80%	-205 -20%		
					622710	Frais d'actes et de contentieux	10 787	21 300	15 695	-10 512 -49%	-4 907 -31%	
					Total 4-Actes et Contentieux	74 518	51 300	58 948	23 218 45%	15 570 26%		
					629000	rabais, remises/autres sces ext	-35 103		-39 065	-35 103	3 962 -10%	
					Total 5-Prestations diverses	74 684	137 591	55 561	-62 907 -46%	19 123 34%		
					671100	Intérêts moratoires et pénalités		10 754	2 384	-10 754 -100%	-2 384 -100%	
					758800	Différences de règlements (excédent)			0	0	0	
					Total 6-Différences de gestion		10 754	2 384	-10 754 -100%	-2 384 -100%		
					Total 09-Autres Frais généraux	271 812	338 700	261 637	-66 888 -20%	10 176 4%		
					Total 3-FG	819 104	1 272 338	1 052 600	-453 234 -36%	-233 496 -22%		
					Total 2- Charges Exploit.	233 794 950	260 295 347	247 589 336	-26 500 397 -10%	-13 794 386 -6%		
4- Ré	5-EXCEP	1- Rés. Exept Exerc en cours		671200	amendes fiscales et pénales			0	0	0		
					671800	Autres charges except. opé. gest	24 835	4 617	24 835	20 219 438%	20 219 438%	
				Total 1-Charges	24 835	4 617	24 835	20 219 438%	20 219 438%			
				671100	Pdt Except. / op de gestion	-96 198	-172 988	-96 198	76 790 -44%	76 790 -44%		
					671800	Autres produits except. op. gest	-2 445	-18 379	-2 445	15 934 -87%	15 934 -87%	
					677000	Subv.invest.virée au résultat	-1 365	-23	-1 365	-1 342 5776%	-1 342 5776%	
				Total 2-Produits	-100 008	-191 390	-100 008	91 382 -48%	91 382 -48%			
				675000	VNC eac	16 387	25 494	16 387	-9 107 -36%	-9 107 -36%		
					677500	Pdt Cession élément d'actif	-10 269	-12 175	-10 269	1 906 -16%	1 906 -16%	
				Total 3- Cession	6 119	13 319	6 119	-7 200 -54%	-7 200 -54%			
				Total 1- Rés. Exept Exerc en cours	-69 054	-173 455	-69 054	104 401 -60%	104 401 -60%			
	3-Rés except Exerc antérieur				673000	Titres annulés (exerc. antér.)		1 176	0	-1 176 -100%	-1 176 -100%	
						Total 1-Charges		1 176	0	-1 176 -100%	-1 176 -100%	
					773000	Mandats annulés s/ex. antérieurs	-26 932	-39 097	-26 932	12 165 -31%	12 165 -31%	
						Total 2-Produits	-26 932	-39 097	-26 932	12 165 -31%	12 165 -31%	
					672000	Revers. de l'excédent à la col.	2 583 632	6 680 906	2 583 632	-4 097 274 -61%	-4 097 274 -61%	
						Total 3-Reports solde budget N-1	2 583 632	6 680 906	2 583 632	-4 097 274 -61%	-4 097 274 -61%	
					Total 3-Rés except Exerc antérieur	2 556 700	6 642 985	2 556 700	-4 086 285 -62%	-4 086 285 -62%		
					Total 5-EXCEP	2 487 646	6 469 530	2 487 646	-3 981 884 -62%	-3 981 884 -62%		
	6- SUBV	2- Subv diverses			748000	Subvent* d'exploit* MOBILIS			0	12 000 -100%	12 000 -100%	
						Total 3-Subventions			-12 000	0	12 000 -100%	
					Total 2- Subv diverses			-12 000	0	12 000 -100%		
					Total 6- SUBV			-12 000	0	12 000 -100%		
	7- Rés	6- FIN	1- Rés. Financier		768800	Autres produits financiers			0	0	0	
						Total 1- Produits financiers			0	0	0	
					Total 1- Rés. Financier			0	0	0		
					Total 6- FIN			0	0	0		
					Total 7- Résultat Financier			0	0	0		
					Total général	-548 567	-922 662	2 824 949	374 095 -41%	-3 373 516 -119%		

6- Indices d'actualisation CSP

RELEVÉ DES INDICES D'ACTUALISATION DU CSP

$$A = 0,055 + 0,027 G/Go + (0,263 (0,2 + 0,8 VTo/VT) \times S (1 + C) / So (1 + Co)) + 0,413 S (1 + C) / So (1 + Co) + 0,154 P/Po + 0,088 M/Mo \text{ avec } M = 0,6 M' + 0,4 M''$$

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

102,6	114,2
Accusé de réception en préfecture	
031-25810986-20210708-20210707-1-05696477	
Date de télétransmission : 08/07/2021	
Date de réception préfecture : 08/07/2021	122

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

7- Calcul des réfractions

CALCUL DE LA REFACTION kilométrique 2020 (cours perdus)

Réalisation kilométrique 2020

Offre Kc	Avenant 7	REALISE	Ecart Avenant 7 vs REEL	
Métro (éq 26 m)	9 261 801	9 111 332	-150 469	-1,6%
Dont ligne A	5 031 163	4 930 965	-100 198	-2,0%
Dont ligne B	4 230 638	4 180 367	-50 271	-1,2%
Tram	1 428 582	1 423 340	-5 242	-0,4%
Bus	23 153 214	22 910 125	-243 089	-1,05%
Dont en propre	18 054 257	17 816 689	-237 568	-1,3%
Dont affrétés	5 098 957	5 093 436	-5 521	-0,1%
TOTAL	33 843 597	33 444 797	-398 800	-1,2%

Réfaction kilométrique selon termes contractuels 2020 pour courses perdues :

valeur indiciaire = 1,056964766

	Ecart Offre Csp		Ecart en KM Produits		€/ kP		Montant
	Milliers Kc	%	Milliers Kc	Taux HLP	CSP	act 5,7%	K.€
Bus en Propre	-237,568	-1,3%	-279,618	17,7%	0,53 €	0,56 €	-156,673
Affrètement (valeur BP)	-5,521	-0,1%	-5,521	0,0%		2,65 €	-14,631
Total Offre bus	-243,089	-1,0%	-285,139				-171,304
Métro	-150,469	-1,6%	-157,992	5,0%	1,12 €	1,18 €	-187,032
Tramway	-5,242	-0,4%	-5,347	2,0%	0,93 €	0,98 €	-5,256
Total Réfaction km	-398,800	-1,2%	-448,478			0,91 €	-363,591
Heures de grèves non payées bus			-5678		2,76	2,92 €	-16,564
Heures de grèves non payées tramway			-2118		3,25	3,44 €	-7,276
Total heures non payées							-23,840

TOTAL REFACTION -387 431

cout moyen par KP bus :

Répartition des km compteurs par bus				% Km	€/ KP	Prix moyen
ART	GN	CITARO	2 574 683	12%	0,48 €	0,06 €
	GO	CIT18	1 573 604	7%	0,71 €	0,05 €
		GX437	1 108 226	5%	0,71 €	0,04 €
		H427	2 435 430	11%	0,71 €	0,08 €
MIDI	GO	H137	626 018	3%	0,44 €	0,01 €
MINI	ELEC	ZEUS	71 884	0%	1,45 €	0,00 €
STD	ELEC	GX337	201 815	1%	0,37 €	0,00 €
	GN	CIT12	5 380 957	25%	0,37 €	0,09 €
		G317	3 015 195	14%	0,37 €	0,05 €
		G327	46 180	0%	0,37 €	0,00 €
		URBAN	751 609	3%	0,37 €	0,01 €
	GO	H327	3 909 074	18%	0,71 €	0,13 €
Total général			21 694 675	100%		

Accusé de réception en préfecture
031-253100980
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021

8- Liste des projets d'investissement 2020

etats des engagements

Accusé de réception en préfecture 61 485,34
031-25310096-20210708-20210707-5443-DE
Date de l'admission : 08/07/2021 12:53,82
Date de réception préfecture : 08/07/2021 127

	Famille	Objet invest	Immo	RAR	Total général
	Stockages	Achat stockeur rotatif magasin Atlanta	43 745,00		43 745,00
		Travaux d'accompagnement stockeur ATLANTA	6 866,68		6 866,68
		Adaptation du magasin d'Atlanta à l'augmentation des stocks : Déménagement d	878,90	2 479,30	3 358,20
	Total Stockages		51 490,58	2 479,30	53 969,88
	Locaux techniques	Ré-aménagement du local existant sur la plate-forme d'échange de la station de M	24 560,41		24 560,41
		Climatisation LTR Jeanne d'Arc, Canal du Midi, et François Verdier	22 496,71		22 496,71
		Travaux local LTR Jean-Jaurès	3 242,96		3 242,96
	Total Locaux techniques		50 300,08		50 300,08
	Bornes VL elec	Mise en place bornes électriques sur 2 dépôt Bus ou TRAM	10 248,37	6 125,66	16 374,03
		Subvention SMTC bornes VL	1 365,04		1 365,04
	Total Bornes VL elec		11 613,41	6 125,66	17 739,07
	Local Police JJ	Aménagement du local Police à Jean-Jaurès pour les agents de la Police Métro		798,10	798,10
	Total Local Police JJ			798,10	798,10
Total 7- AGENCEMENTS			258 133,76	60 535,15	318 668,91
3- Accompagnement TC - Dev Rése	Doca	Nouveau "SPAD"	156 610,00	10 890,00	167 500,00
	Total Doca		156 610,00	10 890,00	167 500,00
	Kiosques et abribus	LINEO 1	53 337,23		53 337,23
		Equipements Réseau Avenant 3	23 474,25		23 474,25
		Module WC terminus 58 Muret	17 200,00		17 200,00
		LINEO 3	12 697,00		12 697,00
		Permis de construire Linéo 3 Kiosque Monestlé + Linéo 10 Fenouillet + Linéo 11 Frouzins		3 800,00	3 800,00
		Kiosque L3		1 000,00	1 000,00
		Equipement de Bureau MEET	544,42		544,42
		Equipement Kiosque MEET	470,33		470,33
	Total Kiosques et abribus		107 723,23	4 800,00	112 523,23
	TELEO	TELEO Logiciel - Main-courante		30 020,00	30 020,00
		Evolution LS pour intégration TUS	5 810,00		5 810,00
	Total TELEO		5 810,00	30 020,00	35 830,00
Total 3- Accompagnement TC - Dev Réseau			270 143,23	45 710,00	315 853,23
4- Réglementationet Sécurisation	Sécurisations sites	Parking visiteur - Sécurisation / Intégration dans le site (stationnement actuel non	57 298,15		57 298,15
		Sécurisation physique d'accès aux locaux et baies réseau sensibles du RdSU : local	9 129,29		9 129,29
		Renforcement enveloppe extérieure du GAT	7 818,70		7 818,70
		Mise en place de lisse avec herse sous la barrière d'accès site	6 774,90		6 774,90
		Sécurisation Puits - Accès par porte	6 674,12		6 674,12
		Contrôle d'accès salles de sport Tisséo	6 105,41		6 105,41
		Sécurisation Kiosque Jeanne d'Arc	6 001,45		6 001,45
		lecteur de badge sur porte d'accès local outillage EV	4 444,50		4 444,50
		Caméra parking GAT		4 385,52	4 385,52
		Coffre pour cadenasser les perches de contrôle VAT	2 238,60		2 238,60
		Complément de Sécurisation physique des Datacenters		546,70	546,70
	Total Sécurisations sites		106 485,12	4 932,22	111 417,34
	Risque Innodation	Moyens de prévention et d'intervention contre les entrées d'eaux accidentelles	34 312,82		34 312,82
	Total Risque Innodation		34 312,82		34 312,82
	SSI et extincteurs	Renouvellement décennal des extincteurs	20 119,80	1 723,82	21 843,62
	Total SSI et extincteurs		20 119,80	1 723,82	21 843,62
	Cybersécurité	Achat d'une application de gestion du portefeuille des risques cyber		18 500,00	18 500,00
		4 PCs Dév pour Prestas nouveau marché	649,00		649,00
	Total Cybersécurité		649,00	18 500,00	19 149,00
	Mise aux normes	anonymisation Base Légal suite	9 095,00		9 095,00
		Mise aux normes élect Basso		3 707,46	3 707,46
		Mise aux normes élect Argoulets	1 341,98		1 341,98
	Total Mise aux normes		10 436,98	3 707,46	14 144,44
	Défibrillateurs	Equipement Défibrillateurs dans les stations de métro	1 604,00		1 604,00
	Total Défibrillateurs		1 604,00		1 604,00
Total 4- Réglementationet Sécurisation des Sites et systèmes			173 607,72	28 863,50	202 471,22
6- Matériel et Outillages	Outils mesure et ctrl	Valise diagnostic bus	19 807,50		19 807,50
		Soft maintenance sur rame (centrale tachymétrique)		13 367,00	13 367,00
		Outil de réflectométrie Fibres Optiques		13 000,00	13 000,00
		Contrôleur de Couple		11 518,87	11 518,87
		Remplacement Vérificateur d'Absence de Tension Tram x 2 HS	4 327,50		4 327,50
		Calibrateur de pression	3 937,75		3 937,75
		Caméra inspection (remplacement caméra HS)	3 657,50		3 657,50
		Perche de Vérification absence tension	1 444,80	1 614,90	3 059,70
		Oscilloscope portatif numérique	2 981,16		2 981,16
		Remplacement 1 Vérificateur d'Absence de Tension Tram HS	2 163,75		2 163,75
		Méghomètre 5 KV	2 150,00		2 150,00
		Appareil pour réaliser la mesure de planéité des voies de garage (lasermètre avec ré	1 485,64		1 485,64
		Alimentation stabilisée	1 402,50		1 402,50
	Total Outils mesure et ctrl		43 358,10	39 500,77	82 858,87
	Outillages et équipements	Station automatique grande capacité GAZ 134A x3 (3 SITES CONCERNES LANG AT	13 650,00		13 650,00
		Visseuse PLARADE	6 510,00		6 510,00
		Banc de test MDS415		6 493,00	6 493,00
		3 caisses à outils pour agents Energie Voie Tram et Métro	5 556,84		5 556,84
		Eclairage mobile zone véris	5 011,30		5 011,30
		3 servantes atelier complètes		4 021,44	4 021,44
		Bennes de collecte DIB	3 819,00		3 819,00
		2 servantes atelier pour nouveaux embauchés	3 762,00		3 762,00
		auto laveuse : 3411€	3 682,00		3 682,00
		Station climatisation pour les VLs	3 200,00		3 200,00
		Passerelles mobiles d'accès aux rames	3 040,00		3 040,00
		Compresseur de soufflage	2 291,40		2 291,40
		Poste à souder autonome		2 173,50	2 173,50
		Régulateur d'air visseuse/devisseuse		2 153,22	2 153,22
		Perceuse magnétique	2 119,52		2 119,52
		Pistolet ENAG pour remplissage des batteries SAFT		1 880,00	1 880,00
		Banc d'essai	1 262,48		1 262,48
		Pompe pneumatique Inox 3/1 pour fût 200 litres	1 222,10		1 222,10
		Eclairage mobile étanche	859,36		859,36
	Total Outillages et équipements		55 986,00	16 721,16	72 707,16
	Levage	Potence inversée et palan électrique		6 300,00	6 300,00
		Palan électrique		5 500,00	5 500,00
		Gerbeur d'occasion		5 300,00	5 300,00
		Palonnier pour grutage	4 950,00		4 950,00
		2 écrans TFT 43 pouces + UC		1 598,18	1 598,18
	Total Levage		4 950,00	18 698,18	23 648,18
Total 6- Matériel et Outillages			104 294,10	74 920,11	179 214,21
covid	Matériel Informatique	Renouvellement PC	19 141,75		19 141,75
	Total Matériel Informatique		19 141,75		19 141,75
	VPN	50 licences VPN supplémentaires	5 895,48		5 895,48
	Total VPN		5 895,48		5 895,48
Total covid			25 037,23		25 037,23
9- IMMO Financières	Caution		173,80		173,80
Total 9- IMMO Financières			173,80		173,80
Total général			1 120 843,31	80 106,51	1 201 949,82

Accusé de réception en préfecture
031-253100586-20210706-20210707-5-40-DE
Date de télétransmission : 08/07/2021
Date de réception préfecture : 08/07/2021