



D.2022.10.19.3.2

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

Séance du 19 Octobre 2022

3 - PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU

3.2 - PRESENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE 2021 DE TISSEO VOYAGEURS

L'an deux mille vingt deux, le dix neuf octobre 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		
CHOLLET François	X		
FAURE Dominique		X (M. Terrail-Novès)	
GRASS Francis	X		
LATTES Jean-Michel	X		
MISIAK Nicolas	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
PORTARRIEU Jean-François		X (M. Chollet)	
TERRAIL-NOVES Vincent	X		
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
SICOVAL			
LUBAC Christophe	X		
SANGAY Dominique		X (M. Lubac)	
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 d'un Contrat de Service Public, qui a débuté le 1er janvier 2017, pour une durée de 5 ans. Ce contrat a été prolongé jusqu'en décembre 2022 via l'avenant 7 (en date du 10 février).

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 les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution du service public et une analyse de la qualité de service.

Après le choc de la crise de 2020, l'année 2021 se caractérise par des premiers signes de reprise de la fréquentation du réseau, en particulier au second semestre, grâce à une adaptation permanente et à la poursuite des objectifs majeurs du contrat que sont :

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

Attractivité et performance commerciale

Offre et production commerciale

Au premier semestre, de janvier à juin, l'offre a subi des ajustements pour s'adapter aux mesures sanitaires.

L'offre réalisée en 2021 est de 36,4 millions de kilomètres commerciaux pour une programmation kilométrique 2021 de 38,6 millions de kilomètres. Elle est inférieure de 5,5 % à la programmation budgétaire en raison des ajustements aux mesures sanitaires de début d'année.

L'offre réalisée de 36,4 millions de kilomètres commerciaux est répartie comme suit :

- Métro : 9,4 millions de kilomètres commerciaux
- Bus : 25,7 millions de kilomètres commerciaux
- Tramway : 1,4 millions de kilomètres commerciaux

Elle est supérieure de 1,5 % à l'année de référence 2019 en raison notamment de l'évolution de l'offre du métro et du maintien d'un niveau quasi équivalent à celui de 2019 sur le bus.

- Métro : lancement en septembre de l'offre de soirée avec un service métro le jeudi jusqu'à 3 heures du matin en plus des vendredis et samedis soir sur les lignes A et B,
- Bus :
 - Création de la ligne 25, maillon ouest de la « Ceinture sud »,
 - Adaptation d'offre des lignes 53,32, 15 et 26,
 - Expérimentation de la ligne 121.

Les services aux clients

L'année 2021 se caractérise par :

- La création d'un réseau d'Ambassadrices et d'Ambassadeurs Information du Réseau (AIR) qui ont pour mission principale d'assurer la promotion des services et l'accompagnement des voyageurs sur le réseau,
- Des actions de conquête et de fidélisation de la clientèle avec les campagnes du programme Clubéo.

Fréquentation du réseau

Avec 148,6 millions de validations pour 102,6 millions de déplacements, la fréquentation 2021 est en hausse de 22 % par rapport à 2020 soit près de 27 millions de validations supplémentaires, mais demeure inférieure de 25,2 % à 2019.

Malgré un premier semestre impacté par les mesures sanitaires, on retrouve des niveaux de fréquentation au second semestre proches de ceux de 2019, année de référence.

- Métro : + 18,7 % par rapport à 2020
- Tramway : + 20,5 % par rapport à 2020
- Bus : + 24,1 % par rapport à 2020

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 amélioration par rapport à 2020

- ➔ Le ratio de performance globale du réseau est de 4,1 validations par kilomètre en amélioration de 11 % par rapport à 2020 encore inférieur à celui de 2019 (5,5 v/kc).

Recettes commerciales

Les recettes commerciales en 2021 atteignent 81,2 millions € HT : + 22,8 % par rapport à 2020 et - 20,3 % par rapport à 2019

- Recettes de trafic : 75,3 M€ HT,
- Recettes annexes et accessoires : 5,9 M€ HT.

La structure tarifaire est similaire à celle de 2019 :

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

La répartition des recettes de trafic est la suivante :

- 44 % de titres occasionnels
- 43 % d'abonnements
- 1 % de titres navette aéroport
- 12 % de titres compensés (scolaires : 7 %, demandeurs d'emploi et RSA : 5 %).

La répartition est stable par rapport à 2019, à noter néanmoins une baisse des titres « navette aéroport » auparavant à 3% et un léger rééquilibrage en faveur des occasionnels.

La recette par déplacement enregistre une hausse de 2 % en 2021, elle est de 0,73 € HT (0,68 € HT en 2019) en raison d'une répartition atypique des ventes de titres et d'une baisse de la mobilité des abonnés.

Canaux de distribution : forte progression de la vente à distance

La vente à distance progresse fortement pour la troisième année consécutive. Ce canal représente 9 % des ventes en 2021 (+ 125 % par rapport à 2019) autant que les agences commerciales. Les DAT restent le principal canal de distribution avec 56 % des volumes financiers en 2021.

Lutte contre la fraude et les incivilités

Après le plan de reconquête du territoire initié en 2017 et consolidé en 2019, l'objectif en 2021 est la maîtrise du territoire et de redonner de bonnes habitudes aux voyageurs après la période de crise sanitaire :

- Pour le métro :
 - Présence dans le plus de stations possibles, aux entrées, avec des équipes plus réduites et plus mobiles
 - Présence d'un binôme maître-chien et agent de sécurité à bord des rames des lignes A et B
 - Reprise des opérations de contrôle aux sorties avec des effectifs plus conséquents sur les stations à forte fréquentation (Jean-Jaurès, Arènes)
- En surface :
 - Tramway : présence de la société SCAT (renfort de contrôle) pendant 27 semaines
 - Bus : reprise des contrôles

La reprise de l'enquête fraude en 2021, interrompue en 2020, indique un taux de fraude global de 6,2 % en baisse par rapport à 2019 (6,9 %) notamment sur le métro.

Profil des voyageurs Tisséo

Les profils présentés sont issus des résultats du baromètre Image-Satisfaction (échantillon de 1 200 interviews).

Les utilisateurs du réseau en 2021 sont principalement des femmes (54 % contre 46 % d'hommes).

Les déplacements sont réalisés à hauteur de :

- 56 % par des actifs (CSP + : 33 % et CSP - : 23%)
- 18 % par des retraités
- 18 % par des étudiants-scolaires
- 9% par des inactifs autres.

Performance exploitation Bus

L'amélioration des conditions de circulation a pour conséquences :

- Une vitesse commerciale des bus en hausse par rapport à 2019 : 17,51 km/h (17,26 km/h en 2019),
- Un niveau d'accidentologie bus en hausse par rapport à 2020 mais inférieur à celui de 2019 : 5,4 accidents aux 100 000 km contre 5,6 en 2019.

Un taux de panne significativement réduit : 1,68 incident en ligne contre 1,93 en 2020 (2,33 en 2019) grâce à un rajeunissement du parc et à une amélioration de la maintenance du matériel roulant.

Disponibilité du système métro

En 2021, le nombre d'incidents perturbant la clientèle, supérieurs à 4 minutes, est au nombre de 332, en baisse de 6% par rapport à 2020. La durée moyenne d'un incident est de 15,7 minutes.

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

- Vandalisme et incidents liés à la clientèle : 57 %
- Matériel roulant et automatismes : 29 %
- Energie voie et portes palières : 11 %
- Exploitation et autres : 3 %.

Performance du tramway

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

Le niveau d'accidentologie augmente légèrement en 2021 : le taux est de 3,9 accidents aux 100 000 kc contre 3,6 en 2020 (3,3 en 2019), en raison des incidents sur infrastructures (accidents tiers sur la voie).

Qualité du service offert

Qualité perçue (Baromètre Image-Satisfaction)

Le taux de satisfaction est de **88 %** stable par rapport à 2020

- Très satisfait : 32 % (30 % en 2020)
- Assez satisfait : 56 % (58 % en 2020)
- Peu satisfait : 8 % (10 % en 2020)
- Pas du tout satisfait : 4 % (2% en 2020).

Les notes de satisfaction par mode :

- Métro : **7,9/10** (7,7/10 en 2020) : en progression ; le principal point faible est la gestion des situations perturbées,
- Tramway : **7,3/10** (7,3/10 en 2020) : une note stable par rapport à 2020 ; les points faibles sont la gestion des perturbations et la vitesse de circulation (une constante),
- Linéo : **7,7/10** (7,6/10 en 2020) : 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 : **7,6/10** (7,1/10 en 2020) : en nette augmentation par rapport à 2020 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.

Certification AFNOR

La certification 2021 concerne le réseau structurant :

- Métro : lignes A et B,
- Tramway : lignes T1 et T2,
- Bus : Linéo L1 à L9.

et les agences commerciales Tisséo.

Bonus-Malus Qualité

En 2021, 72 % des objectifs qualité ont été atteints ou dépassés sur les critères de qualité mesurée et ont généré un bonus qualité de 307 K€ HT.

Ressources Humaines

Les effectifs, 2 738 personnes physiques et 2 639 E.T.P sont en baisse par rapport à 2019 (2 678 E.T.P.), ils se répartissent comme suit :

- Exploitation : 63,5 %
- Maintenance : 19 %
- Parcours clients : 8,5 %
- Structure et transverse : 7 %
- Indisponibles : 2 %

Ouvriers et employés constituent près des ¾ de l'effectif pour un taux d'encadrement de 4 %.

Données financières : des ratios en amélioration par rapport à 2020

Les dépenses, durant le premier semestre, ont fait l'objet, comme en 2020, d'un ajustement au contexte de crise sanitaire.

Au total, la rémunération de la Régie à la charge de Tisséo Collectivités atteint 251,5 millions d'euros HT en 2021 (y compris la rémunération exceptionnelle au titre des avenants 7 et 8 et le bonus qualité 2021). Compte tenu des 81,2 millions d'euros de recettes commerciales, le « reste à charge » de Tisséo Collectivités (dépenses-recettes) hors bonus en 2021 est de 170,3 millions d'euros HT.

Le taux de couverture des dépenses d'exploitation à la charge de Tisséo Collectivités par les recettes est de 32,3 % en amélioration par rapport à 2020 mais encore en deçà du niveau de 2019 (41,1 %).

Le coût net par déplacement à la charge de Tisséo Collectivités en 2021 est de 1,66 € HT en baisse par rapport à 2020 (1,99 € HT par déplacement) mais reste supérieur au niveau de 2019 (1,04 € par déplacement).

Le rapport annuel d'activité présenté au titre de l'exercice 2021 a fait l'objet d'une présentation en commission consultative des services publics locaux le 6 septembre 2022. Il est joint en annexe.

Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des suffrages exprimés :
[M. Misiak n'a pas pris part au vote]

ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport annuel présenté au titre de l'exercice 2021.

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