



D.2024.10.16.2.2

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

Séance du 16 Octobre 2024

2 – DIRECTION ATTRACTIVITE

2.2 – PRESENTATION DU RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITES 2023 DE TISSEO VOYAGEURS

L'an deux mille vingt quatre, le seize octobre, dans la salle Garonne, à Toulouse, 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.

	PRÉSENTS	POUVOIR	ABSENTS-EXCUSÉS
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
BOLZAN Jean-Jacques	X		
BRIAND Sacha	X		
CARLES Joseph		X (M. Bolzan)	
CARNEIRO Grégoire	X		
CHOLLET François	X		
GRASS Francis	X		
JOP Serge	X		
LATTES Jean-Michel	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
OCHOA Nina		X (M. Chollet)	
TERRAIL-NOVES Vincent			X
TRAUTMANN Pierre		X (M. Briand)	
TRAVAL-MICHELET Karine		X (M. André)	
SICOVAL			
CHERUBIN Laurent	X		
LUBAC Christophe	X		
CC DES COTEAUX BELLEVUE			
SEMPERBONI Patrice	X		
CC LE GRAND OUEST TOULOUSAIN			
GUYOT Philippe	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 avril 2023, pour une durée de six ans et neuf mois, jusqu'au 31 décembre 2029.

Chaque année, conformément aux engagements contractuels, Tisséo-Voyageurs transmet avant le 30 avril 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 quasiment 20 mois de crise sanitaire, 2022 s'affichait comme l'année du « retour à la normale », 2023 confirme la reprise d'activité. L'année 2023 a été marquée par l'arrivée d'une nouvelle offre bus structurante, le Linéo 11 *Frouzins <> Villeneuve Tolosane <> Cugnaux <> Basso Cambo*, l'accueil de la Coupe du Monde de Rugby, mais aussi des mouvements sociaux conséquents et l'adaptation du réseau aux travaux. En particulier l'année 2023, est l'année de fermeture du tramway T2 pour laisser place à la construction du futur pôle d'échange *Blagnac*.

Cette année 2023 a permis de poursuivre l'ensemble 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.

Offre et production commerciale

L'offre réalisée en 2023 est de 38,8 millions de kilomètres commerciaux, en intégrant l'équivalent km du service Téléo.

L'offre kilométrique est répartie comme suit :

- Métro : 10,1 millions de kilomètres commerciaux
- Bus : 26 millions de kilomètres commerciaux
- Tramway : 1,5 millions de kilomètres commerciaux
- Téléo : 1,15 millions de kilomètres commerciaux

L'offre kilométrique est en légère baisse de -0,3% par rapport à l'année précédente.

Des kilomètres ont été perdus à hauteur de 1 894 560 kilomètres commerciaux (KmC) dont 242 706 KmC pour causes externes (grèves nationales, manifestations...) et 1 651 854 KmC pour des motifs internes (mouvements sociaux internes, manques de conducteurs...).

Les principaux faits marquants de l'année 2023 sont les suivants :

- Métro : des fermetures partielles du métro pendant la nuit pour divers travaux
 - La pose des cintres de consolidation du tunnel pour les travaux de la ligne C à La Vache,
 - Remplacement de câbles électriques dans le tunnel A et B
 - Changement d'une barre de guidage de la ligne A,
 - Renouvellement des moteurs d'aiguillage de la ligne A,
 - Fermeture de la station Bellefontaine à l'occasion des travaux liés au projet urbain de renouvellement du quartier
 - Remplacement des escaliers mécaniques de la ligne B : fermeture de la station St Michel Marcel Langer du 13/11 au 10/12 et fermeture partielle entre Jean Jaurès et Ramonville après 22h pendant 6 nuits.

- Tramway :
 - Nouveau terminus partiel à Odyssud Ritouret,
 - Arrêt du T2 en juin pour l'arrivée de la ligne aéroport et de la ligne C. Réseau de substitution mis en œuvre avec la création de la ligne 31 et l'adaptation des lignes 30 et de la navette aéroport.
- Bus :
 - Lancement du Linéo 11 et des services attenants (prolongement de la ligne 87 et création de la ligne 321)
 - Refonte de l'offre bus sur le secteur nord-ouest (Cornebarrieu, Mondonville, Aussonne, Seilh) :
 - Expérimentation de la ligne 318 entre la commune de Lamasquère et la gare de Muret.
 - Modification de l'itinéraire du Linéo 4 pour accompagner l'embellissement du quartier St Michel. Déviation de l'itinéraire du Linéo pour les travaux d'aménagements cyclables du Pont Neuf.
 - Impacts des travaux ligne C à Bonnefoy (déviation du L9 et de la ligne 39, mise en œuvre d'une navette chantier), Ormeau (déviation du L8, du L9 et de la ligne 23)
- P+R : fermeture du P+R de la Vache en janvier pour l'arrivée de la ligne C et réduction de la capacité du P+R de Ramonville (-350 places) pour l'arrivée du CLB.

Les services aux clients

L'année 2023 se caractérise par :

- L'ouverture de l'espace voyageur à Jean Jaurès,
- La modernisation du plan interactif Tisséo,
- La fluidification de l'attente dans les agences : gestion des files d'attentes avec un conseiller, la planification des rendez-vous en agence...
- La rénovation de la sonorisation du Métro pour améliorer le son des hauts parleurs dans les stations,
- L'accompagnement de Tisséo à de nombreux événements : Coupe du Monde, Octobre Rose, 40^e journée du patrimoine, Festival Rose, ...

Fréquentation du réseau

Avec 193,8 millions de validations pour 135,3 millions de déplacements, la fréquentation 2023 est en hausse de 7,2 % par rapport à 2022 soit près de 13 millions de validations supplémentaires.

- Métro : +9 % par rapport à 2022
- Tramway : + 9 % par rapport à 2022
- Bus : + 3 % par rapport à 2022
- Téléo : +51% par rapport à 2022

Un ratio de performance globale du réseau en amélioration par rapport à 2022

- ➔ Le ratio de performance globale du réseau est de 5,1 validations par kilomètre, en légère hausse par rapport à 2022 (4,7 validations par kilomètre).

Recettes commerciales

Les recettes commerciales en 2023 atteignent 111,4 millions € HT soit + 11,3 % par rapport à 2022.

- Recettes de trafic : 103,7 M€ HT,
- Recettes annexes et accessoires : 7,7 M€ HT.

La structure tarifaire est similaire à celle de 2022 :

- Titres payants : 82 %
- Tiers payants : 7 %
- Gratuits : 11%

La répartition des recettes de trafic est la suivante :

- 45 % de titres occasionnels
- 41 % d'abonnements
- 4 % de titres navette aéroport
- 10 % de titres compensés (dont 6% pour les scolaires et 4% pour les demandeurs d'emploi et RSA).

La recette par déplacement enregistre une hausse de 4 % en 2023, elle est de 0,77 € HT (0,74 € HT en 2022).

Canaux de distribution : forte progression de la vente à distance

La vente à distance progresse pour la cinquième année consécutive. Ce canal représente 12 % des ventes en 2023, il dépasse désormais les points de ventes (9%). Les Distributeurs Automatiques de Titres restent le principal canal de distribution avec 57 % des volumes financiers en 2023.

L'open paiement réalise sa première année pleine et représente déjà 2% du total des recettes de trafic (mis en place depuis le 4 juillet 2022 sur la navette aéroport).

Lutte contre la fraude et les incivilités

Un plan de reconquête du territoire a été initié en 2017 et consolidé en 2019. Les années 2020 et 2021 ont été deux années atypiques marquées par la crise sanitaire avec un impact fort sur les actions et les résultats de la lutte contre la fraude avec le maintien des actions post-covid liées à des nouveaux comportements de défiances et de refus de l'autorité. Tisséo Voyageurs constate un retour à un fonctionnement plus conventionnel marqué néanmoins par une continuité de comportements de refus de l'autorité.

- Pour le métro : des décisions prises au sortir du confinement ont été maintenues
 - Présences humaines aux entrées des stations avec des équipes plus réduites et plus mobiles. L'objectif est d'être présent dans le plus de stations possibles,
 - Agents à bord des rames dans l'après-midi et jusqu'à la fermeture,
 - Reprise des opérations de contrôle aux sorties avec des effectifs plus conséquents sur les stations à forte fréquentation (Jean-Jaurès, Arènes),
 - Opérations de contrôle conjointes avec les forces de l'ordre pour faciliter l'obtention des identités pour la verbalisation.
- En surface :
 - Tramway : présence de la société SCAT (renfort de contrôle) pendant 20 semaines,
 - Bus : les voyageurs ont gardé les mauvaises habitudes liées aux périodes de confinements (montée par l'arrière, non validation). La reprise du territoire est toujours en cours.

L'enquête fraude de 2023, indique un taux de fraude global de 6,5 % en légère hausse par rapport à 2022 (6,3 %) avec une baisse sur le métro et Téléo mais en hausse sur le tramway et le bus.

Disponibilité du système métro

En 2023, le nombre d'incidents perturbant la clientèle, supérieurs à 4 minutes, est au nombre de 561, en hausse de 42% par rapport à 2022 avec des évolutions différentes selon les lignes (+22% pour la ligne A et +92% pour la ligne B). La durée moyenne d'un incident est de 16,2 minutes.

En excluant les arrêts pour événements extérieurs (grands travaux programmés, intempéries...) il y a eu 513 incidents perturbants (supérieurs à 4 minutes) dont 48 suites au mouvement social interne et 75 faisant l'objet d'un service partiel.

Ainsi le taux disponibilité client du métro s'affiche à 98,06% pour un engagement CSP de 99,40%.

Les actes liés au comportement de la clientèle sont en baisse mais demeurent le principal motif d'arrêts (41% vs 53% en 2022) viennent ensuite les pannes liées au matériel roulant et aux automatismes en hausse (34% vs 30% en 2022).

Les incidents liés à la voie et aux infrastructures représentent 12% et les incidents imputables aux mouvements sociaux sont de 9% (les plus perturbants en temps avec une durée moyenne de 242 min soit 4h).

Qualité du service offert

Qualité perçue (Baromètre Image-Satisfaction)

Le taux de satisfaction est de **81 %** en stagnation par rapport à 2022 (81%)

- Très satisfait : 23 % (20 % en 2022)
- Assez satisfait : 58 % (61 % en 2022)
- Peu satisfait : 14 % (13 % en 2022)
- Pas du tout satisfait : 5 % (6% en 2022).

Les notes de satisfaction par mode :

- Métro : **7,5/10** (7,4/10 en 2022) : en très légère augmentation. Le point faible est la gestion des amplitudes due aux fermetures anticipées des stations pendant les travaux, l'affluence des rames en lien avec la reprise de la fréquentation. La gestion des perturbations s'est améliorée.
- Tramway : **7,2/10** (7,0/10 en 2022) : une note en augmentation avec un meilleur respect du temps d'attente affiché en station. Les points faibles sont la gestion des perturbations, la proposition des solutions alternatives et les informations données par Allô Tisséo lors de dysfonctionnements.
- Linéo : **7,5/10** (7,6/10 en 2022) : en très légère baisse par rapport à 2022, la relation avec les conducteurs est un point fort. En revanche, le respect des temps d'attentes et la gestion des perturbations sont à améliorer.
- Bus : **7,2/10** (7,0/10 en 2022) : en augmentation par rapport à 2022, en raison notamment de la qualité de conduite en progression.
- Téléo : **8,3/10** (7,9/10 en 2022) en augmentation, la gestion des perturbations nécessite une attention particulière en termes de solutions alternatives proposées.

Certification AFNOR

La certification 2023 concerne le réseau structurant :

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

et les agences commerciales Tisséo ainsi que les P+R.

Ressources Humaines

Les effectifs, 2 669 personnes physiques et 2 553 E.T.P sont en baisse par rapport à 2022 (2 592 E.T.P.), ils se répartissent comme suit :

- Exploitation : 63 %
- Maintenance : 19 %
- Parcours clients : 9 %
- Structure et transverse : 6 %
- Accompagnement AO : 1%
- Indisponibles : 2 %

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

Démarches RSE

Avec le nouveau CSP, Tisséo Voyageurs s'est engagé à réaliser un bilan carbone par an avec un plan d'actions associé.

Tisséo Voyageurs a établi son premier bilan carbone en 2023 pour l'année 2022 et servira de référentiel pour les années suivantes. En 2022, le bilan s'établit à 64 886 tonnes de CO2 émis, les principales émissions proviennent des bus thermiques (36 784 tonnes de CO2).

Le plan d'actions défini par Tisséo Voyageurs a pour objectif de réduire de 6% les émissions de CO2 d'ici 2026 (58 199 tonnes soit – 3 646 tonnes).

Un premier bilan positif du plan d'action de sobriété énergétique entre 2022 et 2023 :

- Diminution de 9% de la consommation globale d'électricité des sites et infrastructures,
- Diminution de 22% de la consommation globale de gaz des sites (hors GNV),
- Achat de 26 véhicules de services électriques,
- Plus de 50% des marchés incluent des clauses ou des critères environnementaux.

Données financières

Au total, la rémunération de la Régie est de 295,670 millions d'euros HT en 2023 (dont 295,566 millions d'euros HT à la charge de Tisséo Collectivités) en hausse de 11% par rapport à 2022 et en retrait de 7% au regard des prévisions budgétaires. La somme de 295,566 millions d'euros HT est diminuée en 2023 de 1,6 million d'euros HT lié à la rémunération variable relative aux engagements en matière de qualité de service, de lutte contre la fraude et de fréquentation du réseau.

Compte tenu des 111,4 millions d'euros de recettes commerciales, le « reste à charge » de Tisséo Collectivités (dépenses-recettes) en 2023 est de 184,6 millions d'euros HT.

Le taux de couverture des dépenses (296 millions d'euros) par les recettes est de 38 %, en légère baisse par rapport à 2022 (39%).

Le coût net par déplacement en 2023 est de 1,21 € en hausse par rapport à 2022 (1,15 € HT par déplacement).

Le rapport annuel d'activité présenté au titre de l'exercice 2023 a fait l'objet d'une présentation en commission consultative des services publics locaux le 10 octobre 2023. Il est joint en annexe.

Le Comité Syndical :

Entendu l'exposé de Monsieur le Président :

Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : PREND ACTE du rapport annuel présenté au titre de l'exercice 2023.

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