



tisseo.fr



RAPPORT GENERAL D'ACTIVITE 2023



- OFFRE ET QUALITÉ DE SERVICE ● INNOVATION ● ENVIRONNEMENT ● SÉCURITÉ ET SANTÉ AU TRAVAIL ●
- TECHNOLOGIE ● PROGRESSION DU RÉSEAU ● LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITÉS ● ÉVÉNEMENTS ●

Préambule

2023 constitue la première année du nouveau Contrat de Service Public qui pose les jalons d'un développement ambitieux du réseau de transport, et représente pour Tisséo Voyageurs un projet porteur de nouveaux challenges à horizon 2029.



Porté par ces perspectives mobilisatrices, et en dépit d'un contexte où les difficultés de toutes sortes se sont accumulées : crise géopolitique, crise économique, inflation, crise énergétique, crise sociale interne, pénurie de main d'œuvre..., nous avons pu réaliser un effort continu d'adaptation et nous avons tout de même su répondre présent lors des différents rendez-vous marquants de l'année écoulée.

• Tisséo toujours plus attractif pour notre clientèle

Durant tout ce temps, nous avons travaillé à redynamiser la fréquentation par une approche offensive de la conquête en proximité immédiate des zones à fort potentiel. Grâce au déploiement d'une offre performante tournée vers la multimodalité, Tisséo Voyageurs s'est attaché à renforcer l'attractivité du réseau :

- 2023 a été l'année du **nouveau service de covoiturage**, une multimodalité boostée également par l'arrivée du **Linéo 11** qui améliore la desserte du secteur Frouzins, Villeneuve-Tolosane et Cugnaux
- Grâce à notre engagement régulier dans la modernisation de nos solutions digitales, l'**open Paiement** (paiement par carte bancaire) sera déployé sur la totalité du réseau tout début 2024 afin d'offrir à nos clients une solution simple et efficace pour l'achat et la validation de leurs titres de transport
- En parallèle, nos canaux de distribution et de conseil se sont adaptés et modernisés pour répondre aux nouveaux enjeux de conseils, d'un accompagnement toujours plus proche de nos clients. Cela s'est concrétisé par l'ouverture de l'**Espace Voyageur** à Jean-Jaurès, dédié à l'information clients sur les enjeux de la ligne C et les impacts travaux pour les années à venir.
Par ailleurs le déploiement d'une **Agence Mobile** offrant le même niveau de services qu'une agence commerciale pour conquérir de nouveaux clients dans les principaux lieux générateurs de mobilité du territoire (lieux d'enseignement supérieur, grandes entreprises, centres commerciaux...) est venu renforcer notre proximité
- Et en complément de nos missions nominales, la communication, la direction clientèle, soutenue par nos experts informatiques et juridiques, ont œuvré pour rendre accessibles nos solutions techniques les plus évoluées comme le **plan interactif de l'appli Tisséo**, le **titre A/R sur Téléo**, la gestion des files d'attente en agence, la commande à distance, la planification de rendez-vous en agence, la

numérisation des services, l'Escape Game sur Téléo, et l'ouverture de **nouveaux commerces dans le Métro**.

• Tisséo, un réseau engagé et responsable

A travers notre positionnement d'acteur de la mobilité durable, par nos actions internes, et l'évolution de nos modes de fonctionnement, Tisséo Voyageurs a confirmé sa position de réseau de transport engagé et responsable. En 2023, cela s'est traduit par :

- La **poursuite du plan d'action sobriété durable**, en particulier en ce qui concerne les consommations électriques tractions et sites dans un contexte de flambée des prix
- Des animations tout au long de l'année en interne sur le développement durable : **fresque du climat**, ateliers recyclage, visite des ruches...
- La mise en place d'un **diagnostic salariés** pour accompagner la mobilité durable des collaborateurs Tisséo à travers le développement du covoiturage
- Le **verdissement de notre parc automobile Tisséo**
- Nos actions solidaires et le **tissage de partenariats** en ce sens (**Octobre Rose**, Movember, Festival Toulouse innovante et durable...)

• Tisséo, acteur incontournable des évènements de l'agglomération

En 2023, plus que jamais Tisséo Voyageurs s'est imposé comme un acteur incontournable de la vie de l'agglomération.

- Entre septembre et octobre, grâce à une centaine de volontaires bénévoles présents sur le terrain, nous avons été le transporteur sans faille de la **coupe du monde de Rugby** et du Festival Rose de Toulouse.
- Comme chaque année, Tisséo a été fidèle aux rendez-vous citoyens : Octobre Rose, 40^{ème} journée du patrimoine, Festival Rose Toulouse, Trophées éco mobilités...
- Et durant toute l'année, le début des **travaux de la Ligne C et du CLB** a été aussi l'occasion pour Tisséo Voyageurs de réfléchir, organiser et gérer l'intégration de ces projets dans le réseau existant : uniformisation de l'architecture Vidéo, poses de cintres de consolidation du tunnel pour les travaux M3 à La Vache, travaux de Ramonville pour le prolongement de la ligne B (CLB), fermeture du P+R La Vache (dès janvier), et Colomiers (dès Mars) pour préparer l'arrivée des nouvelles stations. Il y a eu aussi l'arrêt de T2 (début juin) et la mise en place de substitution bus pour la desserte aéroport, ainsi que la marche à blanc et le nouveau terminus à Odysud, sans oublier l'adaptation du réseau au gré des travaux (secteurs de Limayrac, Ormeau, St Exupéry, Lautrec, Bonnefoy, François Verdier). Autant d'évènements pendant lesquels nous avons été en ordre de bataille pour anticiper les perturbations et communiquer auprès de la clientèle.

• Tisséo un réseau qui se modernise pour répondre aux enjeux d'aujourd'hui et de demain

2023 a aussi été aussi l'occasion de relever de nombreux défis techniques :

- Côté Directions des Systèmes, cela s'est traduit par la fin de rénovation du datacenter et le déploiement total de notre nouveau réseau (RDSU), le lancement de la nouvelle version d'Hastus, ou encore le renouvellement des appareils de contrôle pour les vérificateurs
- Côté Direction Technique, l'accent a été mis sur des actions de fiabilisation et d'amélioration des systèmes : la rénovation de la sonorisation Métro, des actions d'amélioration de la détection de dé-

faut, le renfort des cadres de guidage des rames Val 208, la montée en puissance des Révisions Générales des Val 208 NG, ou le début des opérations de **Gros Entretien & Rénovation** des façades de quai de la Ligne B et des travaux de rénovation des Escaliers mécaniques de la ligne B à Jean Jaurès.

• **Et pour mener à bien tous ces développements, en interne, nous avons adapté nos pratiques :**

Pour réussir à faire face à tous ces enjeux, nous avons dû adapter nos pratiques. D'abord par l'amélioration et la digitalisation de nos process, mais aussi par une mobilisation, une adaptabilité et une poly compétence de chacun d'entre nous pour un travail collectif sur le réseau.

En début d'année, nous avons également déclenché l'activation d'une démarche d'amélioration continue EFQM destinée à modifier certaines de nos approches, en ayant un engagement plus collectif sur le traitement concret des problématiques identifiées comme étant des leviers de progrès et de performance du nouveau CSP.

Nous avons mis en place des groupes de travaux pluridisciplinaires tournés objectifs et résultats, et permettant une approche pragmatique de chacun de ses grands enjeux.

Ils ont traité 5 sujets clés pour cette année 2023 : L'attractivité du réseau, La culture client, La maîtrise des impacts travaux sur l'expérience client, La programmation l'anticipation et le suivi de la maintenance patrimoniale et « le zéro défaut Métro ».

En résumé, en 2023, et comme ces dernières années, notre activité fut dense, notre adaptation permanente, et notre implication très soutenue ...

SOMMAIRE

BILAN D'ACTIVITE 2023	7
ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE.....	8
1.1 <i>L'Offre Commerciale</i>	8
1.1.1 L'Offre de Transport.....	8
L'offre BUS.....	9
L'offre METRO	16
L'offre TRAM.....	18
L'offre TELEO	20
1.1.2 Tisséo partenaire des événements qui font battre le cœur de la métropole	21
1.2 <i>Fréquentation</i>	26
1.3 <i>Recettes commerciales</i>	48
1.3.1 Recettes Trafic	49
Répartition des ventes par catégorie de titres	49
Ratios de Recette trafic	52
Répartition des ventes par canaux de distribution	52
Répartition des ventes par clientèle et profils	53
1.3.2 Recettes annexes Transport.....	55
Recettes accessoires : 2,1 M.€.....	55
Amendes.....	57
Autres recettes	57
LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU	59
2.1 <i>Plan d'action</i>	59
2.2 <i>L'ambiance sur le réseau</i>	61
2.3 <i>Enquête fraude</i>	61
PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION.....	62
3.1 <i>Performance Globale</i>	62
Performance de l'exploitation	62
Qualité produite et perçue	63
3.2 <i>Performance par mode</i>	64
3.2.1 BUS.....	64
Performance de l'exploitation	64
Performance technique	67
Performance économique	71
Qualité produite et perçue	74
3.2.2 METRO	75
Performance de l'exploitation	75
Performance technique	79
Performance économique	81
Qualité produite et perçue	82
3.2.3 TRAMWAY.....	84
Performance de l'exploitation	84
Performance technique	85
Performance économique	86
Qualité produite et perçue	87

3.2.4	TELEO	88
	Performance de l'exploitation	88
	Performance technique	89
	Qualité produite et perçue	91
3.2.5	Agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux	92
	Performance économique	92
	Qualité produite et perçue	93
3.3	<i>Qualité de service : au cœur de la stratégie Tisséo Voyageurs</i>	93
3.4	<i>Tisseo Voyageurs responsable, engagée dans la transition environnementale, énergétique et sociétale.</i>	96
3.5	<i>Ressources Humaines</i>	101
3.6	<i>Politique Sûreté / Sécurité</i>	104
MAITRÎSE DES ENJEUX FINANCIERS		108
4.1	<i>Exécution section fonctionnement</i>	108
4.1.1	Compte d'Exploitation	108
4.1.2	Rémunération et Recettes d'activité	109
4.1.3	Dépenses d'Exploitation	113
4.2	<i>Dépenses par nature, mode et coûts des unités d'œuvre</i>	117
4.3	<i>Compte de Gestion du réseau</i>	122
4.3.1	Dépenses d'investissement.....	123
	Investissements propres à l'Epic	123
	Opérations pour le compte de Tisséo Collectivités	128
4.3.2	Recettes d'investissement	128
4.3.3	Solde cumulé d'exécution de la section investissement.....	129
ANNEXES		130
Annexe 1 - Programmation Kilométrique 2023 en propre par ligne		132
Annexe 2 - Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2023		135
Annexe 3 - Programmation 2023 Services Affrétés par ligne		137
Annexe 4 - Socle Grille tarifaire en vigueur en 2023		140
Annexe 5 - Compte d'exploitation détaillé.....		142
Annexe 6 - Indices d'actualisation CSP		148
Annexe 7 - Calcul de la Rémunération Forfaitaire et des Réfactations		151
Annexe 8 - Liste des projets d'investissement 2023.....		154
Annexe 9 - Dépenses Grands Entretien et Rénovations patrimoniales		158
Annexe 10 - Rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale		161

BILAN D'ACTIVITE 2023

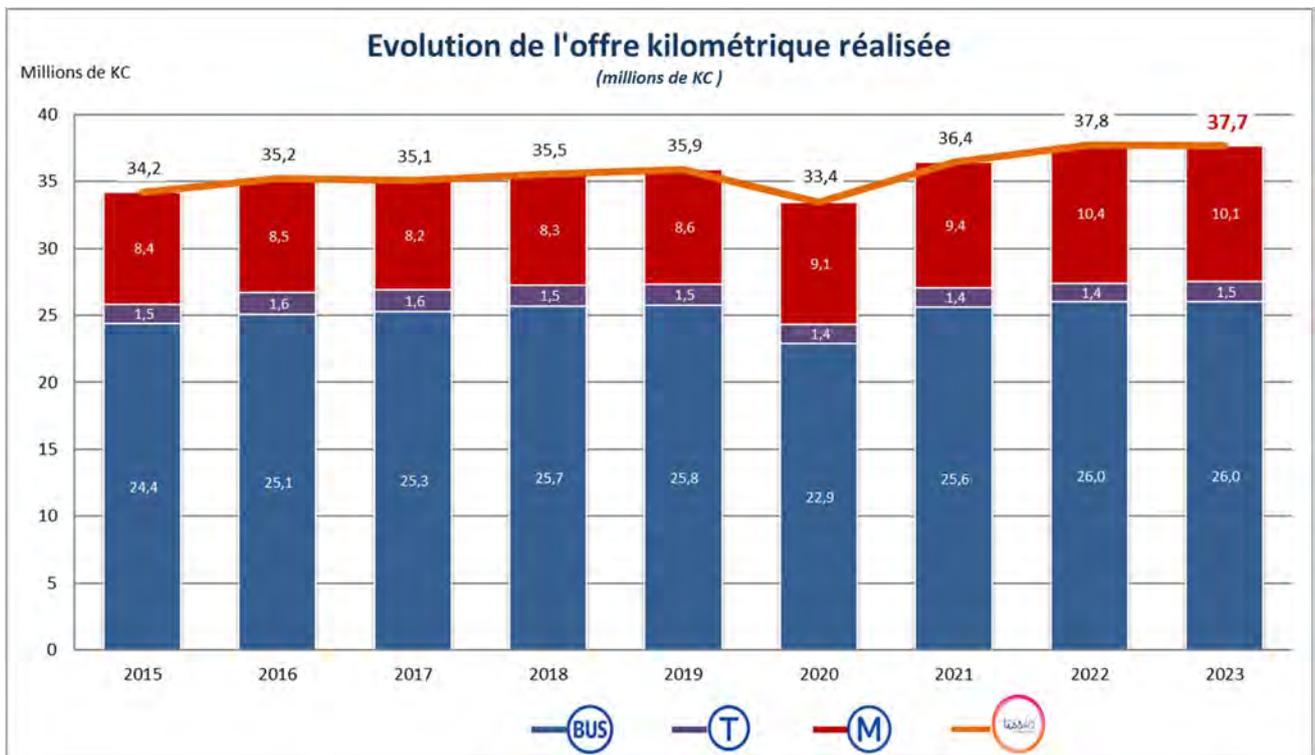
ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE

1.1 L'Offre Commerciale

2022 s'affichait comme l'année du « retour à la normale », 2023 confirme la reprise de l'activité.

Tisséo Voyageurs continue d'opérer un développement de l'offre de service à haut niveau de service avec la mise en service d'un nouveau Linéo, de mettre en œuvre de nouvelles adaptations du réseau, et surtout de reconquérir une clientèle dont les pratiques ont évolué au profit de modes plus individuels.

1.1.1 L'Offre de Transport



En 2023, l'offre réalisée par Tisséo Voyageurs est de **37,7 millions de kilomètres commerciaux** (38,8 millions avec Téléo) pour une prévision budgétaire de 39,4 millions de kms (- 4,5%).

Le niveau de production est en légère baisse par rapport à celui de 2022, avec une réalisation de **- 0,3%** par rapport à l'année précédente (- 95 300 KC).



L'offre BUS

Au 31/12/2023

BUS 161 lignes, dont :

- 3 TAD
- 41 lignes scolaires
- 1 navette Cimetière
- 1 navette Centre Ville
- 1 navette Aéroport
- 1 navette travaux Bonnefoy

1 817 km de lignes

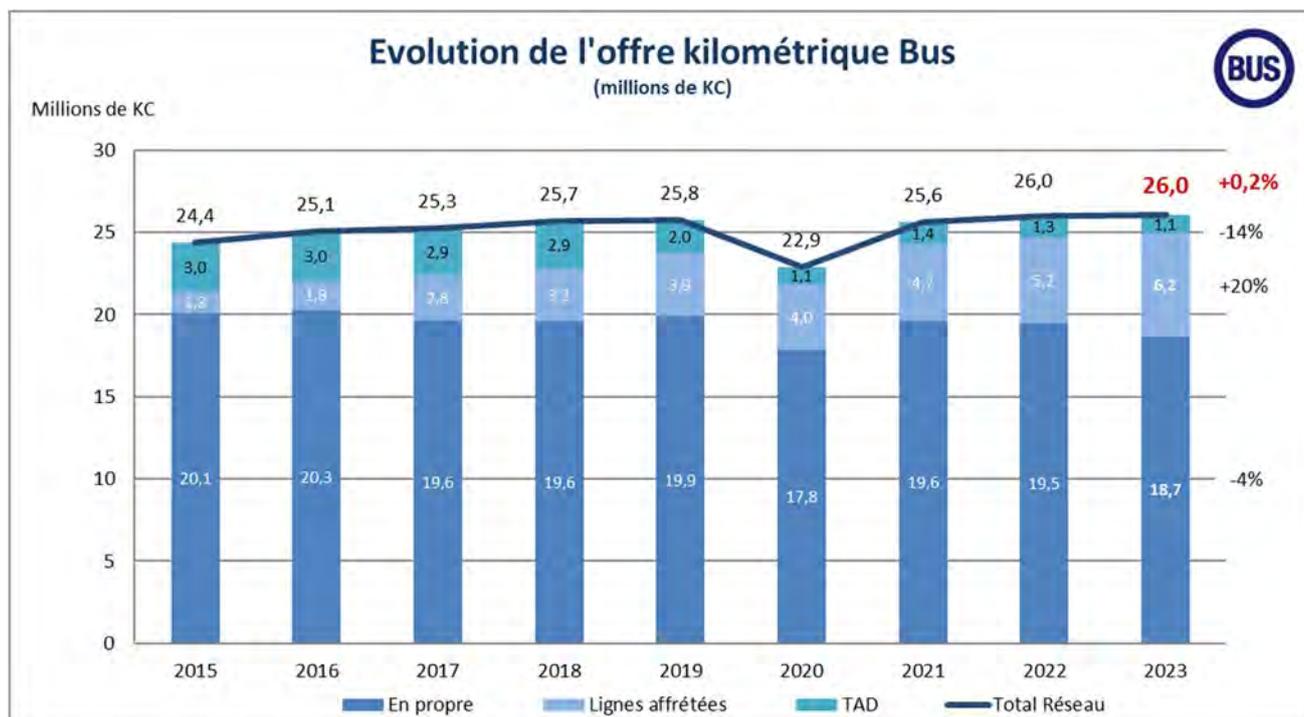
821 bus, dont 592 gérés par Tisséo Voyageurs

L 10 Linéo en décembre 2023

- Linéo 1** Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiere
- 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 8** Marengo-SNCF / Gonin
- Linéo 9** L'Union Grande Halle / Saint-Orens Centre Commercial
- Linéo 10** La Vache / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Nord
- Linéo 11** Basso Cambo / Frouzins Complexe Sportif

La programmation kilométrique 2023 de l'offre Bus (plan annuel des services) était de 27,6 millions de kms commerciaux en 2023, proche du budget de 27,8 millions de kms, et en hausse par rapport à 2022 (+ 3,6%).

L'offre kilométrique réalisée a été de 26 millions de kms commerciaux en 2023, légèrement supérieure à 2022 (+ 0,2%) avec un taux de sous-traitance de 28,2%.



Basées sur notre expérience et les contributions de nos clients, des créations de lignes et des modifications de dessertes ont vu le jour le 2 janvier 2023, permettant ainsi d'améliorer le niveau de service et la pertinence du maillage du secteur Sud-Ouest.

Ces nouveaux services représentent une offre supplémentaire pérenne (création de Linéo 11, des lignes 85 et 121, et du scolaire 42, suppression des lignes 47 et 57, modification des lignes 58 et 87).

→ Lancement de Linéo 11

LINÉO 11



UNE LIGNE PLÉBISCITÉE !

117 400

C'est le nombre de validations en janvier 2023, 1er mois d'exploitation

Linéo 11, lancée le 2 janvier 2023, relie Basso Cambo, Cugnaux, Villeneuve-Tolosane et Frouzins. Le succès est déjà au rendez-vous ! Elle devient une des lignes chouchou de nos clients et des conducteurs.



+ 417 535 km en année pleine

Avec un objectif de 7 200 voyageurs par jour et 9 minutes de fréquence en heures de pointe, le Linéo 11 a bénéficié de la réalisation d'un nouveau parking de proximité au niveau du terminus à Frouzins.

Ce sont plus de 17 500 habitants, 3 300 emplois et 4 400 scolaires qui sont desservis dans un rayon de 400 mètres par le futur Linéo 11. Ce tracé optimal en matière de desserte de populations, d'emplois et de scolaires comporte 50% de parcours nouveau par rapport à la desserte actuelle. 18 nouveaux arrêts sont répartis afin de répondre précisément au développement urbain. Parmi les nouveautés :

- Les cœurs de ville de Cugnaux, Villeneuve-Tolosane et Frouzins sont directement reliés,
- L'accès à Francazal est renforcé avec en heure de pointe, sur sa partie sud, des passages toutes les 10 minutes grâce à l'offre cumulée des lignes 58 et 85 sur la RD15,

- L'axe RD15/bd Eisenhower, depuis le centre-ville de Villeneuve-Tolosane, en passant par le lycée de Cugnaux, le long de la ZAC Tibaous et de la ZI Thibaud et jusqu'à la gare d'échanges de Basso Cambo bénéficie d'une offre très renforcée avec un bus toutes les 10 minutes,
- Avec la nouvelle ligne 321, Cugnaux et Villeneuve-Tolosane mais aussi désormais Frouzins, sont connectées à la gare de Portet-sur-Garonne où l'accès aux secteurs d'emploi de la route d'Espagne peut se faire grâce au Linéo 5,
- Le prolongement de la ligne 87 et la création de la ligne 321 assurent la desserte des territoires en développement du Chemin des Mailheaux, de Densus, de Tréville ou encore de l'Ecopole.

→ Au total, la création de Linéo 11 et des services attenants représente une offre kilométrique supplémentaire de 417 535 kilomètres en année pleine.

→ Nouveautés et adaptations du réseau en septembre 2023

Des évolutions sur le réseau ont été mises en place le 4 septembre 2023 afin de développer le réseau en accompagnement des projets urbains portés par les territoires, d'adapter les services aux différents chantiers et événements qui se tiendront sur l'agglomération.

À compter du 4 septembre 2023, un schéma de desserte plus performant et attractif a été mis en œuvre sur le secteur nord-ouest, pour les habitants des communes d'Aussonne, Cornebarrieu, Mondonville et Seilh.



La ligne de Bus 71 est prolongée sur les communes de Beauzelle et Seilh.

La ligne de Bus 74, en remplacement de la ligne 17, est prolongée sur la commune de Mondonville.

La nouvelle ligne de Bus 75 permet de rejoindre la gare de Colomiers depuis les communes de Mondonville et Cornebarrieu.

En remplacement des TAD 118 et 120, deux nouveaux TAD sont créés : TAD 170 et TAD 171.

En semaine, le TAD 170 vient en complément des trois lignes régulières. Il assure la desserte d'une partie des communes d'Aussonne, Colomiers et Cornebarrieu. Le week-end et en soirée, le relais est pris par le TAD 171 qui dessert tous les arrêts des communes d'Aussonne, Cornebarrieu, Mondonville et Seilh.

➔ Au total, cette réorganisation du secteur nord-ouest représente une offre kilométrique supplémentaire de 72 862 kilomètres en 2023, et 137 300 en année pleine.

À l'Ouest, de nouveaux arrêts ont été créés pour une meilleure desserte des quartiers de Colomiers et de Plaisance-du-Touch.

La ligne de Bus 55 dessert un nouvel arrêt à Colomiers, Docteur Charcot, entre les arrêts A. Perdiguier et Centre de Tri Postal.

La ligne de Bus 116 dessert un nouvel arrêt à Plaisance-du-Touch, Ardennes, entre les arrêts Roussillon et Zoo Plaisance.



Au Sud, la desserte du Muretain est renforcée.

Une nouvelle ligne de Bus, la ligne 318, est expérimentée entre la commune de Lamasquère et la gare de Muret. Elle représente une offre kilométrique supplémentaire de 13 332 kms en 2023, et une offre de 40 400 kms en année pleine.



La ligne de Bus 320 est prolongée jusqu'à Muret avec un nouveau terminus Sans Soucis. Elle représente une offre kilométrique supplémentaire de 7 114 kms en 2023, et une offre de 108 900 kms en année pleine.

Quartier Saint-Michel, le trajet du L4 évolue.

Pour accompagner l'embellissement du quartier Saint-Michel, l'itinéraire du Linéo L4 a été modifié avec un nouveau terminus à la station de métro Empalot de mars à la rentrée de septembre.



Les travaux d'aménagements cyclables du pont Neuf ont nécessité de dévier l'itinéraire du Linéo 4.

La ligne qui reliait Basso Cambo au Cours Dillon a été raccourcie pendant les travaux.

Les arrêts Récollets-Daste, Saint-Michel Marcel Langer, Notre Dame, Palais de Justice, Salin-Parlement, Carmes, Esquirol, Pont neuf et Cours Dillon n'ont plus été desservis.

➔ Au total, ces améliorations représentent une optimisation d'offre kilométrique de 508 915 kms en 2023, et une offre supplémentaire de 622 000 kms en année pleine.

➔ Des travaux tout le long de l'année 2023



BONNEFOY, ORMEAU, P+R RAMONVILLE LES TRAVAUX DE CONSTRUCTION DE LA LIGNE C S'ÉTENDENT...

Les travaux de construction de la Ligne C engendrent des perturbations sur le réseau Tisséo, à Ramonville et à Toulouse dans les quartiers Bonnefoy et Ormeau.

BONNEFOY - à compter du 24 avril, jusqu'à l'automne 2025

Le linéo L9 est dévié dans les deux sens de circulation. Au départ de l'Union Grande Halle, L9 bifurque avant l'arrêt Hauts de Bonnefoy pour emprunter les avenues de Lavour, Yves Brunaud, Léon Blum et Georges Pompidou. Il rejoint son itinéraire habituel après Jean Jaurès.

La ligne de bus 39 est impactée par les travaux entre les arrêts Arago et Hauts de Bonnefoy direction Amouroux. Elle emprunte le faubourg Bonnefoy en sens unique puis le chemin Lapujade. En dehors de ce tronçon, son itinéraire reste inchangé.

Une navette chantier gratuite sera mise en place entre les arrêts Hauts de Bonnefoy et Jeanne d'Arc.

RAMONVILLE - à compter du 24 avril

Une partie du parking P+R était déjà neutralisée pour le chantier depuis début 2023. Une nouvelle phase des travaux, prévue à partir du 24 avril, entraînera une réduction supplémentaire de la capacité de stationnement (- 350 places).

ORMEAU - à compter du 2 mai

Le démarrage des travaux de construction de la station L'Ormeau et le creusement du tunnel nécessitent une adaptation du réseau bus dans ce quartier.

L8 Marengo-SNCF - Gonin

La ligne change de parcours entre les arrêts Corraze et Gonin. Elle dessert désormais le quartier de la Terrasse en empruntant le chemin de la Terrasse puis le chemin de Payssat avant de rejoindre son terminus.

L9 L'Union Grande Halle - Saint-Orens Centre Commercial

La ligne est déviée pour plusieurs années entre les arrêts Tahiti et Parc Alalouf. En raison de la fermeture de la circulation sur l'avenue de St Exupéry (travaux Ligne C sur le tronçon Tahiti - Revel), elle emprunte désormais la rue de Tahiti et l'avenue Jean Rieux avant de reprendre son parcours habituel par la Route de Revel.

Ligne de bus 23 - Jeanne d'Arc - Rangueil

La ligne voit son itinéraire modifié entre les arrêts Ledormeur et Armantières afin d'assurer une desserte de proximité au coeur des quartiers Ormeau et Gonin.

La ligne emprunte désormais la rue Raymond Corraze, l'avenue Jean Rieux, la rue de Tahiti, l'avenue Louis Breguet, le chemin Carrosse et la rue Gonin puis reprend son itinéraire habituel par la rue Pranville et Négrin.

+ d'infos sur tisseo.fr, rubrique **INFOS RÉSEAU**



LIGNES MÉTRO A, B, C ET TRAMWAY... T1

LES TRAVAUX AVANCENT ! PANORAMA DE SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2023



Réaliser de grands travaux tout en continuant à transporter nos voyageurs, c'est désormais le défi quotidien des équipes Tisséo ! De septembre à décembre 2023, les chantiers se multiplient pour agrandir notre réseau et aussi maintenir la fiabilité des infrastructures existantes.

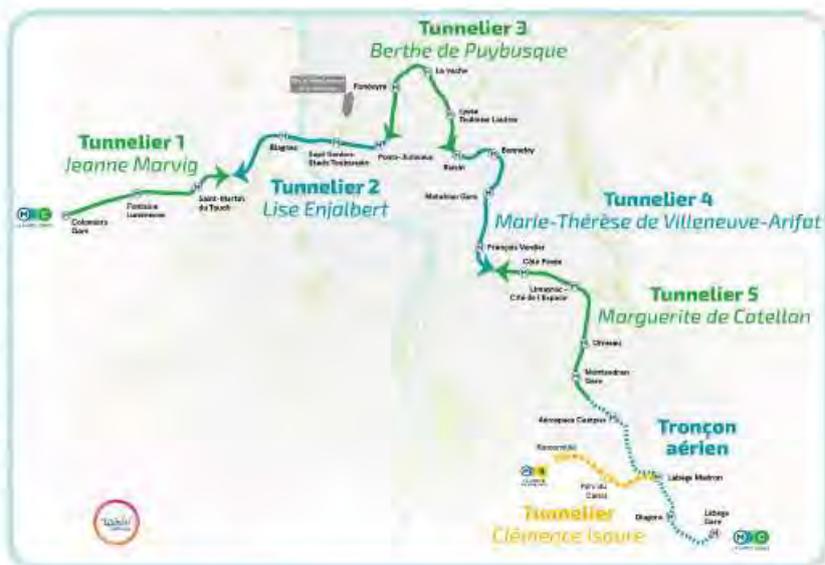
LIGNES C ET CLB

Les travaux de la Ligne C avancent ! D'ici la fin de l'année, toutes les futures stations de la ligne C seront en construction, à l'exception de "Saint-Martin du Touch".

Début 2024, le premier tunnelier sera en action du côté de Ramonville pour le prolongement de la ligne B. Les cinq tunneliers de la Ligne C commenceront à creuser l'été 2024. Le 11 octobre, Tisséo Collectivités a annoncé les noms qui leur ont été attribués, en hommage à 6 femmes qui ont marqué l'histoire toulousaine.

Sur la ligne C : Jeanne Marvig (Tunnelier n°1), Lise Enjalbert (Tunnelier n°2), Berthe de Puybusque (Tunnelier n°3), Marie-Thérèse de Villeneuve-Arifat (Tunnelier n°4) et Marguerite de Catellan (Tunnelier n°5).

Pour la Connexion Ligne B : Clémence Isaure (Tunnelier CLB)



● Travaux dans le tunnel ligne B au niveau de la station La Vache pour préparer le passage du Tunnelier de la ligne C

Du 11 au 20 septembre, la fermeture partielle entre Borderouge et Jean Jaurès, de 21h00 jusqu'à la fin du service, a permis de rajouter du boulonnage dans les vousoirs afin de renforcer la voûte du tunnel, en prévision des impacts sur la ligne B lors du passage au niveau de la station La Vache du tunnelier pour la construction de la ligne C.

MÉTRO LIGNES A ET B

● Travaux de grande maintenance Lignes A et B : remplacement de câbles électriques dans le tunnel

Après la fermeture anticipée de la ligne A le 16 octobre à 21h30, la fermeture totale de la ligne B sera nécessaire jusqu'à 17h le **mercredi 1er novembre**. Ce sont des travaux de traitement de l'incident survenu le 6 juillet 2022 à Patte d'Oie. Le remplacement en urgence des câbles brûlés par l'arc électrique était provisoire. Nous les remplaçons donc cette année par des câbles systèmes définitifs. L'exploitation métro et les automaticiens réaliseront les tests sécuritaires sous la supervision du service Ingénierie avant le redémarrage prévu en fin d'après-midi.

● Travaux de grande maintenance Ligne A : changement d'une barre de guidage

- **Lundi 23 octobre**, fermeture partielle de Basso Cambo et Arènes à partir de 22h00 et jusqu'à la fin du service.

Les équipes énergie voie vont changer une voie de guidage abîmée dans la zone de traction.

● Travaux de grande maintenance Lignes A et B : renouvellement des moteurs d'aiguillage

- nuit du 11 au 12 octobre (Balma Gramont)
- nuit du 15 au 16 octobre (Basso Cambo)
- nuit du 17 au 18 octobre (Ramonville)

Aucune fermeture n'est nécessaire !

Ce renouvellement fait partie d'un programme de régénération de notre installation voie ferrée et des nouveautés ont été apportées afin de fiabiliser le moteur et son pilotage. Ce moteur nouvelle génération est le fruit de deux ans d'études menées par les équipes énergie/voie avec le fabricant Vossloh.

● Projet urbain de renouvellement du quartier : fermeture de la station métro Bellefontaine

- **du 30 octobre au 12 novembre**, fermeture de la station

- **du 13 au 19 novembre**, fermeture à 22h de la station

Dans le cadre du réaménagement du quartier de Bel-

lefontaine, Toulouse Métropole et la Ville de Toulouse ont engagé d'importants travaux. La passerelle et par conséquent les accès hauts à la station de Bellefontaine vont être supprimés. La configuration de la station sera donc modifiée car seuls les accès bas seront conservés. Profitant de cette fermeture, nous remplacerons l'ascenseur de quais.

● Remplacement des escaliers mécaniques Ligne B

- **du lundi 13 novembre au 10 décembre**, fermeture de la station Saint Michel Marcel Langer.

- Des fermetures partielles entre Jaurès et Ramonville à partir de 22h aux dates suivantes :

- nuit du 15 au 16 novembre
- nuit du 28 au 29 novembre
- nuit du 3 au 4 décembre
- nuit du 4 au 5 décembre
- nuit du 5 au 6 décembre
- nuit du 6 au 7 décembre

TRAMWAY LIGNE T1

● Grands travaux de maintenance sur la LAC réalisés par les équipes énergie voie

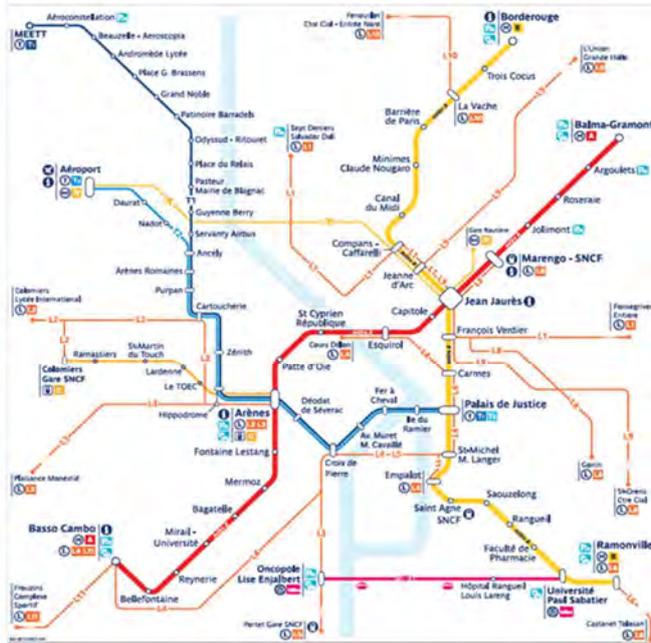
- **les soirs du 17 au 19 octobre**, fermeture de la ligne T1 à partir de 22h00.



FOCUS LINEO 2023



Le réseau Linéo en 2023



Les Linéo représentent **40 %** des validations du réseau bus pour **24 %** de l'offre bus.

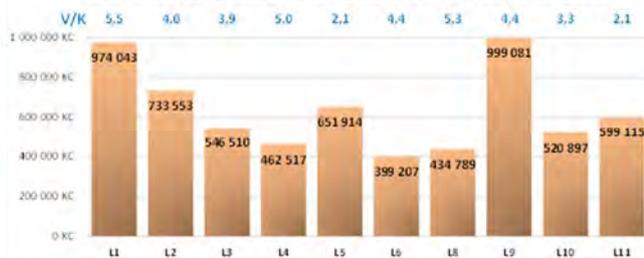
Linéo prochainement en service

L14 Marengo – Basso Cambo
 > Mise en service en septembre 2024

Production et fréquentation

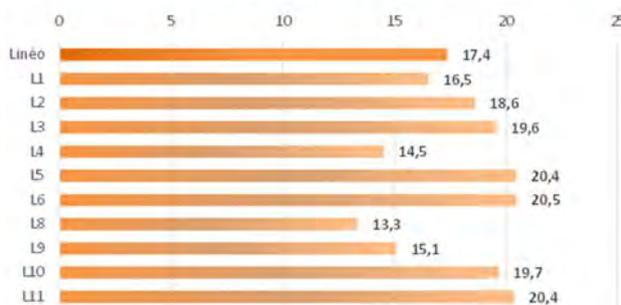
L'offre kilométrique Linéos et V/K

Total : 6 321 626 KC soit 24 % de l'offre Bus et 17 % de l'offre Réseau

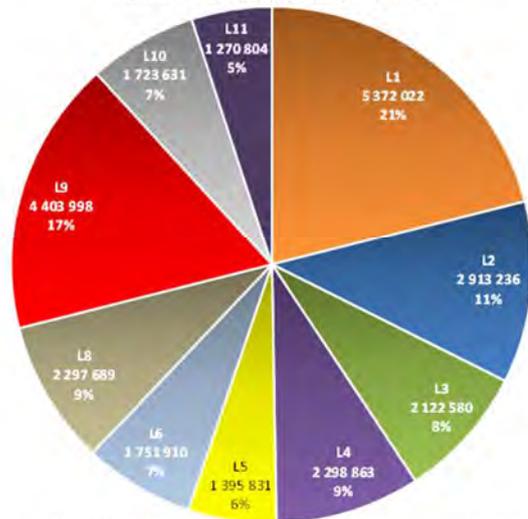


Performance des Linéos

Vitesse commerciale moyenne



Nombre de validations des Linéos



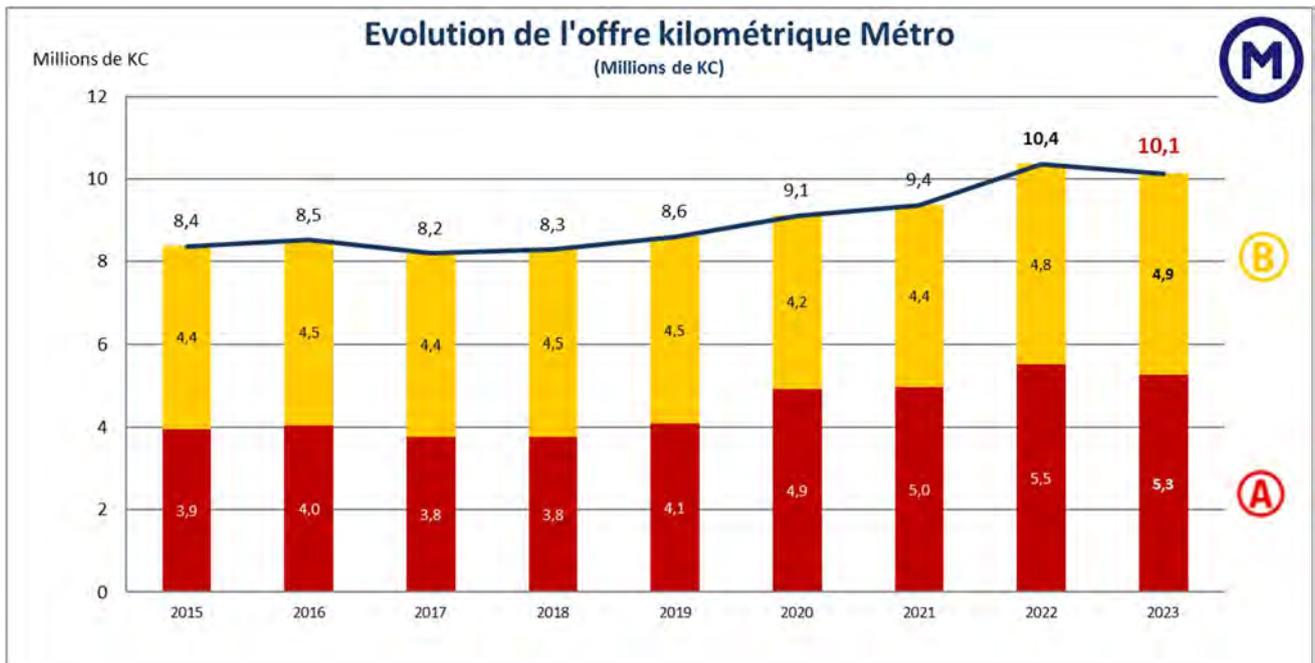
25 549 734 Validations en 2023 soit 40 % du réseau Bus et 13 % du réseau total



L'offre METRO



- Avec un taux de réalisation de 97,8% par rapport à l'offre appliquée et de 101,3% par rapport à la programmation budgétaire, la production du Métro est de **10,1 millions de kms commerciaux en 2023**.



Elle est en baisse de **2,2%** (- 229 500 KC) par rapport à l'année précédente. La ligne A a diminué de 4,7% (- 257 500 KC) tandis que la ligne B augmente de 0,6% (+ 28 000 KC).

Cependant ces évolutions représentent 128 000 KC de plus (+ 1,3%) que les prévisions budgétaires, soit + 89 000 KC sur la ligne A et + 39 000 KC sur la ligne B.

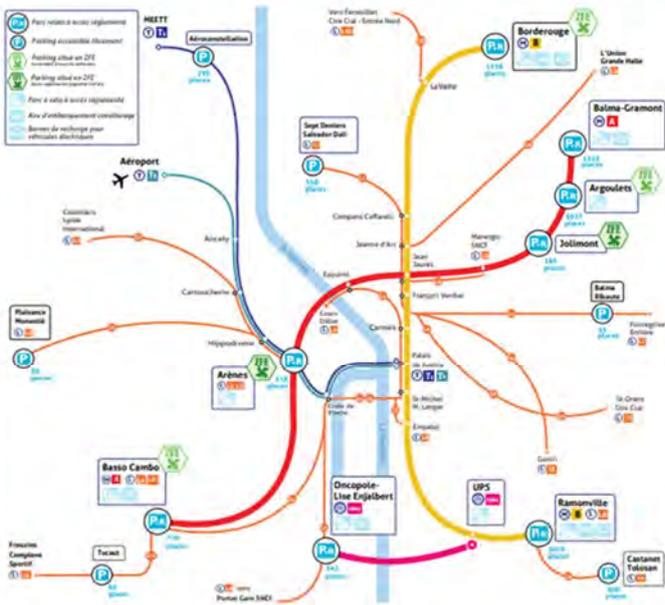
Concernant la période estivale, la ligne A a présenté une offre en 26m du samedi 15 juillet au samedi 19 août 2023, représentant 312 196 KC. En 2022, pour la même période, l'offre en 52m était de 434 243 KC, soit une économie en 2023 de 122 047 KC.



FOCUS P+R 2023



Les parcs relais en 2023



6 751 places de parking

P+R Ligne A :

- Balma-Gramont : 1 538 places
- Argoulets : 1 037 places
- Jolimont : 287 places
- Arènes : 522 places
- Basso Cambo : 787 places

P+R Ligne B :

- Borderouge : 1 372 places
- Ramonville : 658 places
- La Vache : fermé depuis 01/2023 pour chantier ligne C

P+R Téléo :

- Oncopôle : 550 places

Statistiques 2023

- **2,3 millions** de sorties (utilisateurs TC).
- **963 K€** de recettes (+35 % par rapport à 2022).
- **103 %** c'est le taux d'occupation moyen journalier d'une place de parking.

Evolution fréquentation P+R

P+R	2020	2021	2022	2023
Métro Basso Cambo			28 766	175 088
Arènes	74 556	209 722	230 062	261 293
Jolimont	39 805	107 365	119 435	129 465
Argoulets	92 954	244 384	289 603	339 340
Balma Gramont	138 602	378 448	457 260	544 621
Borderouge	115 851	311 976	358 473	449 244
La Vache	50 268	127 450	108 516	50
Ramonville	109 477	305 064	377 863	351 549
Oncopole			21 410	43 041
Total	621 513	1 684 409	1 991 388	2 293 691



L'offre TRAM

2 lignes (T1 et T2) jusqu'à début juin 2023

1 ligne T1 à partir de début juin 2023

17,4 km de voies pour les 2 lignes

14,7 km de voies pour la ligne T1

28 rames

28 stations pour les 2 lignes

25 stations pour la ligne T1



DIMANCHE A JEUDI



4h50 à 00h40

VENDREDI ET SAMEDI



4h50 à 1h20

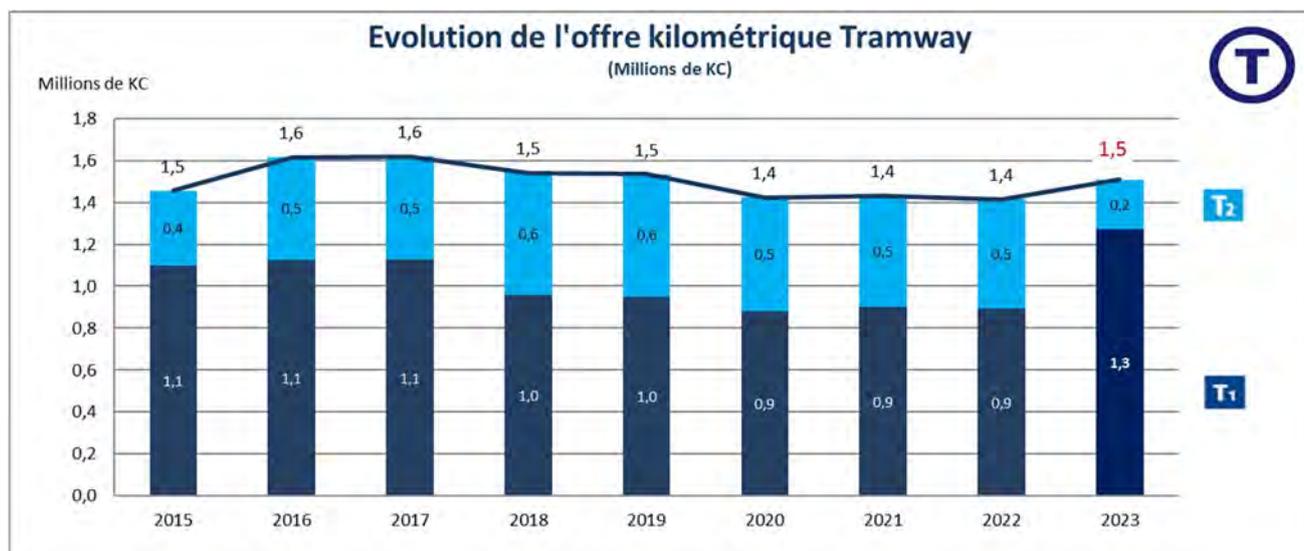
Journée record :

Le 6/10/2023 avec 53 569 validations

(le 18/11/2022 : 50 705 validations)

117 Conducteurs Habilités

La programmation kilométrique de l'offre Tramway et le budget correspondant s'établissent à **1,6 millions de kms commerciaux en 2023**, pour une réalisation de 1,5 millions de kms commerciaux.



Le taux de réalisation par rapport à l'offre appliquée est de 95,2%, et de 94,6% par rapport à la prévision budgétaire, soit - 86 000 KC.

Les écarts par rapport au budget 2023 s'expliquent par un renfort lié à l'arrêt T2 non nécessaire (- 7 826 kms), des TM adaptés (- 4 458 kms) et le Festival Rose début septembre 2023 (+ 1 226 kms).



Le nouveau terminal partiel Odysud-Ritouret sera mis en oeuvre à partir du 5 juin 2023. Dernière ligne droite avant l'ouverture, la marche à blanc a débuté le 17 avril, pour une durée de 6 semaines.

Le chantier de construction du terminus partiel Odysud-Ritouret, achevé début 2023, a laissé place aux essais et ensuite, depuis le 17 avril, à la marche à blanc.

Florent DELEVOYE, chef de projet infras-voirie, nous explique les différentes phases jalonnant les semaines précédant la mise en service du terminus le 5 juin prochain : "Des essais unitaires ont été réalisés fin 2022 afin de tester chaque système individuellement. Une seconde vague de tests, terminés début avril, a ensuite permis de tester les équipements ensemble pour vérifier leur compatibilité. Tout s'est très bien passé, l'autorisation de lancer la marche à blanc nous a été accordée par le STRMTG (Service technique des remontées mécaniques et des transports guidés).

Le premier objectif de cette marche à blanc est d'éprouver en conditions réelles, mais sans voyageurs, la nouvelle zone de manoeuvre du terminus partiel d'Odysud. Les équipes de l'exploitation tramway et du temps réel vont ainsi prendre en main le site et tester les nouvelles consignes d'exploitation, la signalisation ferroviaire, le SAEIV et la gestion technique centralisée. Des vérifications sont également prévues concernant les équipements informatiques qui ont été installés au PC Campus, les paramètres des logiciels seront également vérifiés."

Pour présenter la seconde finalité de la marche à blanc, laissons la parole à :

Daniel DELMAS, responsable de production tramway : "Les essais de début d'année ont permis de former des moniteurs de formation, les RS tram, des superviseurs, Jérémie Furlan et moi-même.

A notre tour, nous allons mettre à profit la marche à blanc pour qualifier les 125 conducteurs mixtes et une cinquantaine d'agents de maîtrises. Ces formations débiteront par 2 heures d'enseignement théorique : le fonctionnement de la zone de manoeuvre, les particularités, l'implantation des signaux, etc. Puis, pendant 4-5 heures, les conducteurs simuleront des allers-retours commerciaux sur ce tronçon avec des rames vides. Le premier passage sera bien sûr réalisé en compagnie d'un RS ou d'un moniteur de formation. 4 rames circuleront donc au milieu du service commercial, mais sans voyageurs, pendant les heures creuses, les lundis, mardis et mercredis soirs, et aussi les samedis matins, ainsi que les dimanches toute la journée.

En fait, les deux premières semaines de marche à blanc serviront de cadre pour la validation de cette étape par le STRMTG et puis les semaines suivantes permettront de poursuivre la qualification de tous les conducteurs de tramway."



L'arrêt de la ligne T2 pendant trois ans et demi permettra de lancer, à partir du 5 juin, un grand chantier échelonné en deux étapes.

Tout d'abord, le chantier ligne C démarrera dans ce secteur, avec notamment la construction de la station Blagnac.

Dans un second temps, ce seront les travaux pour la construction de la Ligne Aéroport qui se déploieront. Derrière la Ligne C du métro et la Connexion Ligne B, il s'agit du 3^{ème} plus gros projet de Tisséo pour les années à venir. Ce nouveau tramway, dont la mise en service est prévue en fin 2026, circulera depuis la station Blagnac vers l'aéroport de Toulouse-Blagnac, sur le tracé de 2,7 km de l'actuelle ligne T2, avec une fréquence de 5 minutes entre chaque rame.

Blagnac deviendra donc une station « hyper connectée » en offrant une liaison directe entre le métro Ligne C, ligne de Tramway T1 (création d'une nouvelle station à proximité) et Ligne Aéroport.



1 ligne
3 km de tracé
15 cabines
3 stations

hors été



05h15 à 22h00

en été



05h15 à 00h30



Fréquence

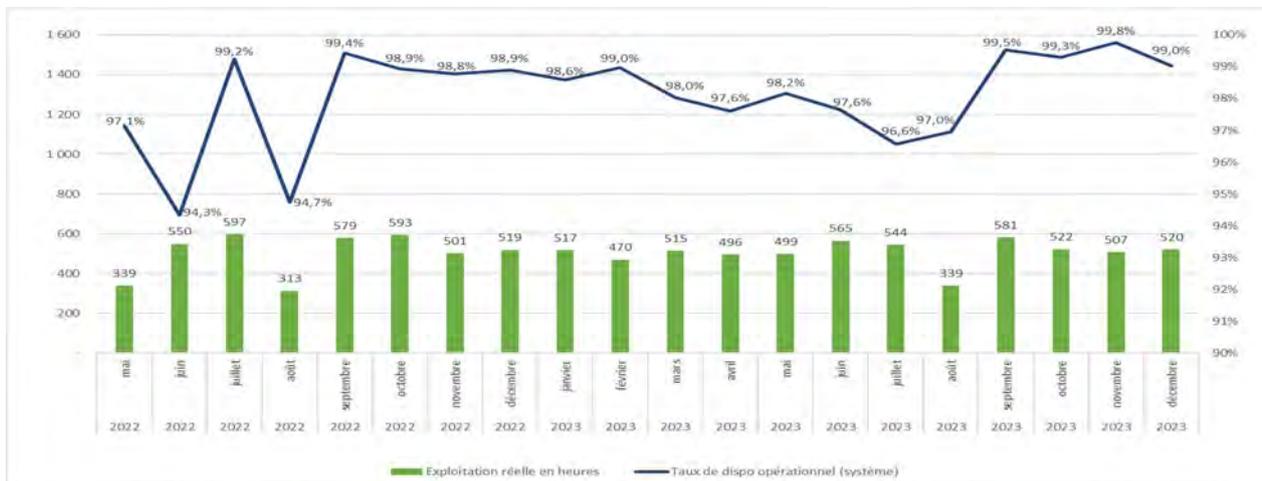
 1'30



Depuis le 14 mai 2022, Téléo relie l'université Paul Sabatier à l'Oncopole, en passant par le CHU Rangueil. Avec le même titre de transport, le téléphérique offre une connexion directe avec le Métro (Ligne B), le Linéo 5 et les autres lignes de bus du réseau structurant. Téléo fonctionne de 5h15 à 22h (et jusqu'à 0h30 l'été), avec une cabine toutes les 1mn30 en heure de pointe.

En 2023, Téléo a effectué **6 075 heures d'exploitation** pour 6 176 heures prévues, soit l'équivalent de 1 146 094 kilomètres réalisés. Il a été arrêté du 31 juillet au 13 août 2023 de manière à effectuer toutes les opérations lourdes de maintenance.

. Le taux de disponibilité opérationnel (système) moyen s'est fortement amélioré (98,4%, vs 97,9% en 2022). On a comptabilisé 101 heures d'arrêts dont 33 heures pour raisons météorologiques, soit l'équivalent de 13 289 kilomètres perdus



1.1.2 Tisséo partenaire des évènements qui font battre le cœur de la métropole

Durant toute l'année 2023, Tisséo Voyageurs a su répondre présent et accompagner les toulousains lors des évènements qui ont animé le quotidien de la métropole et ses environs.

→ Partenariat Journées du Patrimoine :

Les 16 et 17 septembre 2023, Tisséo a renouvelé sa confiance à l'Association pour la Sauvegarde du Patrimoine des Transports Urbains et Interurbains Toulousains (ASPTUIT) dans le but de participer conjointement aux 40ème Journées Européennes du Patrimoine.

A cette occasion, deux bus SC10 de 1979 (à plate-forme ouverte à l'arrière) et de 1989 ainsi que leur successeur (un bus GX107 de 1992) ont été remis en circulation sur l'ancienne ligne Circulaire des Boulevards qui avait vu le jour le 12 octobre 1970, au départ de Saint Michel.

Bus incontournables dans la plupart des réseaux français du milieu des années 1960 au milieu des années 1990, ces autobus sont des véhicules que l'ASPTUIT a rénové avec le soutien de Tisséo !



Bus SAVIEM modèle SC10 de 1979 doté d'une plate-forme arrière ouverte, ayant parcouru la Circulaire des Boulevards jusqu'en 1992.

Version restylisée du SC10, le bus Renault de 1989 aura marqué le paysage toulousain des années 80/90 !



Véritable successeur du bus SC10, le bus Heuliez modèle GX107 de 1992 représente la dernière génération d'autobus à plancher haut arrêtée en 2010 !



→ Partenariat Octobre Rose



Chez Tisséo, nous portons les couleurs d'Octobre Rose et nous montrons notre soutien à la recherche contre le cancer !



Entreprise responsable et citoyenne, Tisséo Voyageurs a naturellement souhaité renouveler son soutien à l'Oncopole de Toulouse à l'occasion d'Octobre Rose.

→ Partenariat Trophées Ecomobilité



La cérémonie des Trophées Ecomobilité a eu lieu le 14 décembre 2023.

4 établissements ont reçu un trophée pour la qualité de leurs démarches écoresponsables et/ou de leur Plan de Mobilité Employeur :

- Un Trophée « Management de la mobilité » décerné ex aequo à la **Ville de Blagnac** et à **Daher**
- Un Trophée « Coup de pouce » décerné à la **Clinique Saint-Exupéry**
- Un Trophée objectif zéro carbone catégorie « modes actifs » décerné à **Mews Partners**

→ Partenariat Granhota Jeu : Les Secrets de Téléo :

Depuis le 13 mai 2023, afin de souffler la première bougie de Téléo, un escape game a été



imaginé par **Granhota Games**, spécialiste toulousain des jeux de piste et escape games. Il reprend donc tous les codes du genre, avec sa flopée de cadenas, son lot d'énigmes, ses joueurs qu'on perd en cours de route sur les coteaux de Pech David. **Avec en prime le plaisir renouvelé de profiter de plusieurs voyages en cabine et de la vue vertigineuse sur la Garonne.**

Les visiteurs commencent à se prendre au jeu ! Les animateurs de Granhota Games reçoivent d'excellents retours des joueurs, qui prennent plaisir à jouer et à **découvrir Téléo**. Le passage à Pech David est un plus pour les participants et l'expérience en cabine est plébiscitée.



→ Noël du Secours Populaire

Noël solidaire : Plus de 500 cadeaux recueillis en interne !



Les cadeaux ont été remis au Secours Populaire le 13 décembre, et l'association était vraiment ravie de la participation. Plus de 500 jeux ont été collectés en interne et ont fait des heureux.

La remise des cadeaux Tisséo auprès du Secours Populaire regroupait les dons recueillis en interne et les jouets déposés par les voyageurs du Métro toulousain. Les animateurs-collecteurs du Secours Populaire se sont faits « Pères Noël verts » en donnant un coup de main au Père Noël rouge, permettant ainsi aux familles en difficulté de vivre la chaleur et la joie de ce moment de fête.



Grande collecte de jouets neufs* ou d'occasion**
Pour que Noël r'oublie personne, déposez des jouets
station de métro Capitole du 5 au 9 décembre !
* à donner sur place de
** à donner sur place de

Au total :

- Plus de 700 donateurs
- Près de 1200 cadeaux (des peluches, des livres, des jeux de société, des figurines et encore beaucoup d'autres choses)
- 30 m³ de cadeaux ont été livrés au Secours Populaire

COUPE DU MONDE DE RUGBY

un grand **Merci**
pour votre jeu collectif !



- 20 navettes gratuites / match au stadium
- 9 000 personnes transportées chaque match
- 20 000 à 25 000 validations métro en plus / match
- 1 500 à 2 000 véhicules sur les P+r en plus / match
- 20 000 tickets évènement vendus sur les 4 matchs
- Plus de 300 volontaires !



➔ Partenariat avec la Ville de Toulouse :

Nous sommes présents chaque jour pour accompagner la Ville de Toulouse et ses habitants dans leur déplacements quotidiens ou lors d'évènements.



➔ Partenariat artistique avec Le Tremplin Ascenseur Social :

Dix ascenseurs Tisséo relookés par dix étudiants ou jeunes designers, c'était le projet artistique imaginé par le collectif Design Art City. Tisséo, acteur engagé en faveur de l'art, est partenaire de ce projet. Les œuvres étaient à découvrir jusqu'au 30 juin dernier. Ce concours de création graphique urbain a été lancé par le designer toulousain Kamel Secraoui, alias Chat Maignre. Le Tremplin Ascenseur Social a pour objectif de mettre en lumière de futurs artistes professionnels et de rendre la culture accessible à tous. Elèves des différentes écoles d'enseignement supérieur ou autodidactes, leur seule contrainte était de donner le sourire aux gens en mettant de la couleur dans la ville.



→ Et toujours l'esprit de fidélisation avec Clubéo :

Clubéo est le programme de fidélité qui récompense la mobilité responsable. Il comptabilise au 31 décembre 2023 **93 817 adhérents** (9 327 clients de plus qu'à fin 2022) avec une communication dynamique qui capitalise notamment sur des partenariats locaux et l'actualité culturelle, sportive et les grandes manifestations qui rythment l'agenda annuel de l'agglomération.

Tisséo Voyageurs maintient sa politique de soutien envers **les habitants de l'agglomération toulousaine et d'aide des acteurs locaux.**

Les opérations Clubéo continuent à promouvoir et valoriser les commerçants toulousains qui offrent des lots à gagner par tirage au sort via notre programme de fidélité.

Jouez avec Clubéo

Votre pot de miel Ô Tisséo

Avec Tisséo, l'air "essaim" ! Tentez de remporter votre pot de miel **Ô Tisséo** (125G), miel de fleurs récolté et mis en pots par l'apiculteur Abeillement Vôtre. Tisséo Voyageurs est heureux de protéger la biodiversité en offrant un toit aux abeilles et d'aider au développement des apiculteurs de notre région, au travers de l'installation de cinq ruches sur le site de Tisséo Mespès.
Bonne chance !

Clubéo vous réserve des surprises

Quand vacances rime avec cadeaux

Pour les vacances de Printemps Clubéo multiplie les cadeaux ! Des dizaines de lots sont à gagner : des entrées pour un spectacle à la Halle de la Machine, pour le concert de votre choix au Zenith, pour un escape game extérieur dans les rues de Toulouse avec Granhota, pour Gull Park, pour Calicéo, des places de ciné au Véo Muret, un repas pour 2 chez Amafolia Food and Fire à Balma... Il y en a pour tous les goûts !

Jouez avec Tisséo

Et transformez l'essai avec Clubéo

À l'occasion de la Coupe du Monde de Rugby 2023, Clubéo et ses partenaires jouent collectifs en vous couvrant de cadeaux ! Tentez de remporter un ballon de rugby et des portes clés collector Tisséo, une carte cadeau Décathlon d'une valeur de 30€ mais aussi... et parce qu'après le sport vient le réconfort, des entrées « 2 heures de détente » chez Calicéo ! Tentez votre chance !



DU 11 AU 25 DÉCEMBRE,
VOYAGEZ AU CŒUR
D'UN NOËL D'EXCELLENCE.

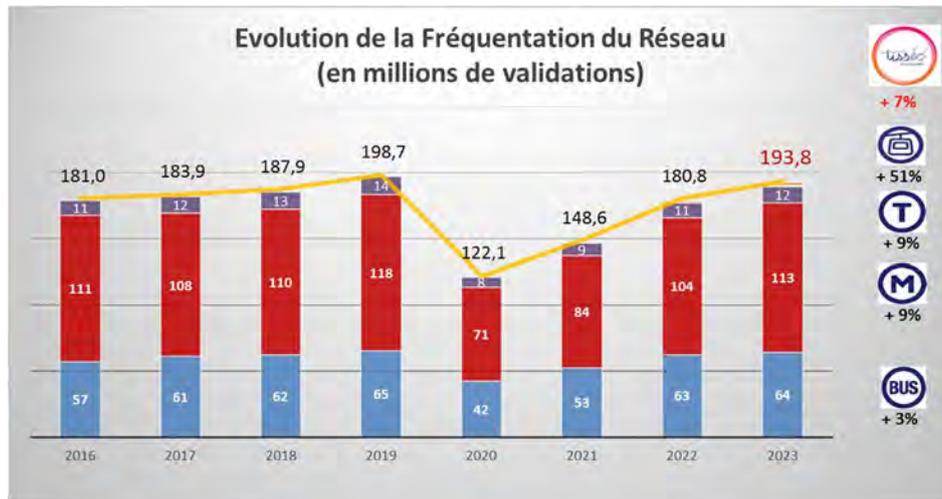
Clubéo x **Castan**
MÂTRE ARTISAN
CHOCOLATIER

Remportez votre box Castan, Maître Artisan Chocolatier, livrée chez vous pendant 10 mois !

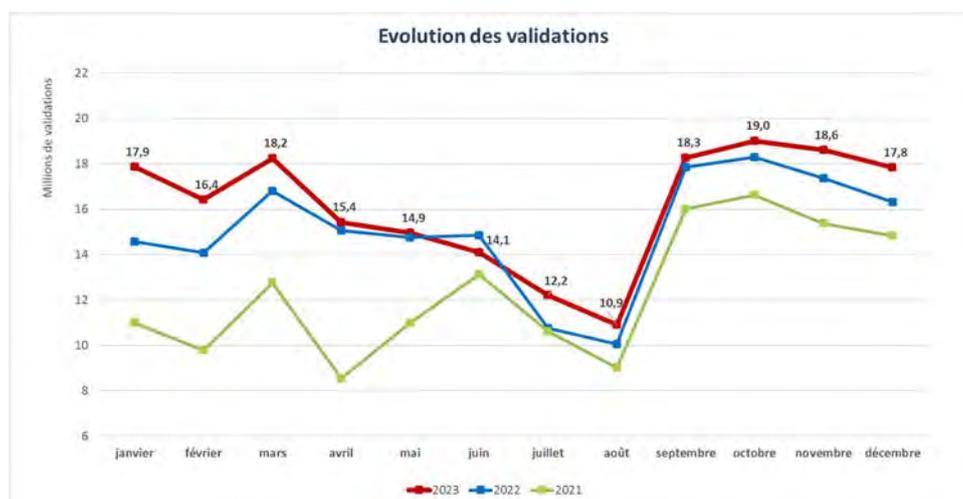
Adhérez gratuitement au programme de fidélité de Tisséo sur clubeo.tisseo.fr : chaque déplacement est récompensé !
Marquez-vous de votre carte Pointé ou de l'appi Tisséo.

1.2 Fréquentation

■ Avec **193,8 millions de validations** pour 135,3 millions de déplacements, la fréquentation 2023 poursuit sa dynamique avec une hausse de **7,2% par rapport à 2022**, soit plus de **13 millions de validations supplémentaires**.



Un pic de fréquentation sur le réseau pour l'année 2023 a été atteint le jeudi 6 octobre avec 826 093 validations. C'est mieux qu'en 2022 (792 559 validations atteintes le jeudi 13 octobre) mais reste toutefois légèrement inférieur au pic atteint le vendredi 29 novembre 2019 avec 831 220 validations.



FREQUENTATION ANNUELLE :

FREQUENTATION RESEAU							
Millions de Validations	REALISATION 2023			2022	Evolution Vs 2019		
	Millions Val	Evolution vs 2022		Millions Val	Millions Val	Evolution	
	193,8	+13,0	+7,2%	180,8	198,7	-4,8 -2,4%	
	64,3	+1,8	+2,9%	62,5	65,3	-1,0 -1,5%	
	Linéo	25,6	+1,1	+4,7%	24,4	25,7	-0,2 -0,6%
	en propre	32,8	-1,2	-3,7%	34,0	36,2	-3,5 -9,5%
	affrétés	6,0	+1,9	+46,9%	4,1	3,4	+2,6 +76,9%
	112,9	+9,2	+8,9%	103,7	118,2	-5,3 -4,5%	
	 A	57,1	+4,1	+7,7%	53,0	59,3	-2,2 -3,8%
	 B	55,9	+5,2	+10,2%	50,7	58,9	-3,0 -5,2%
	12,0	+1,0	9,5%	11,0	13,7	-1,7 -12,2%	
	1,5	+0,5	50,5%	1,0	-	-	
	3,1	+0,4	15,0%	2,7	1,5	+1,6 104,1%	

→ Le **Métro enregistre une hausse de fréquentation avec + 8,9%** par rapport à 2022, soit 9,2 millions de validations supplémentaires mais termine 4,5% en dessous de 2019 (- 5,3 millions de validations).

→ Le **Tramway enregistre une croissance significative de 9,5%** par rapport à 2022, mais pour une fréquentation inférieure de 12,2% par rapport à 2019.

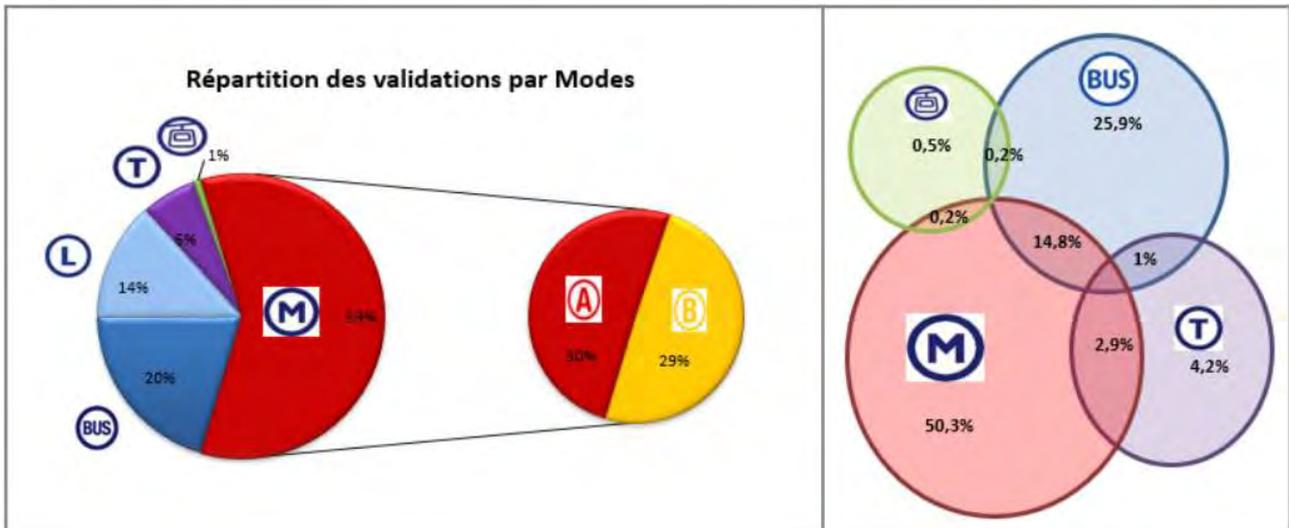
→ Le **Bus reprend + 2,9%** par rapport à 2022, soit 1,8 millions de voyages supplémentaires mais reste inférieur à 2019 (- 1,5%).

→ Pour sa première année pleine, **Téléo atteint 1,5 millions de validations.**



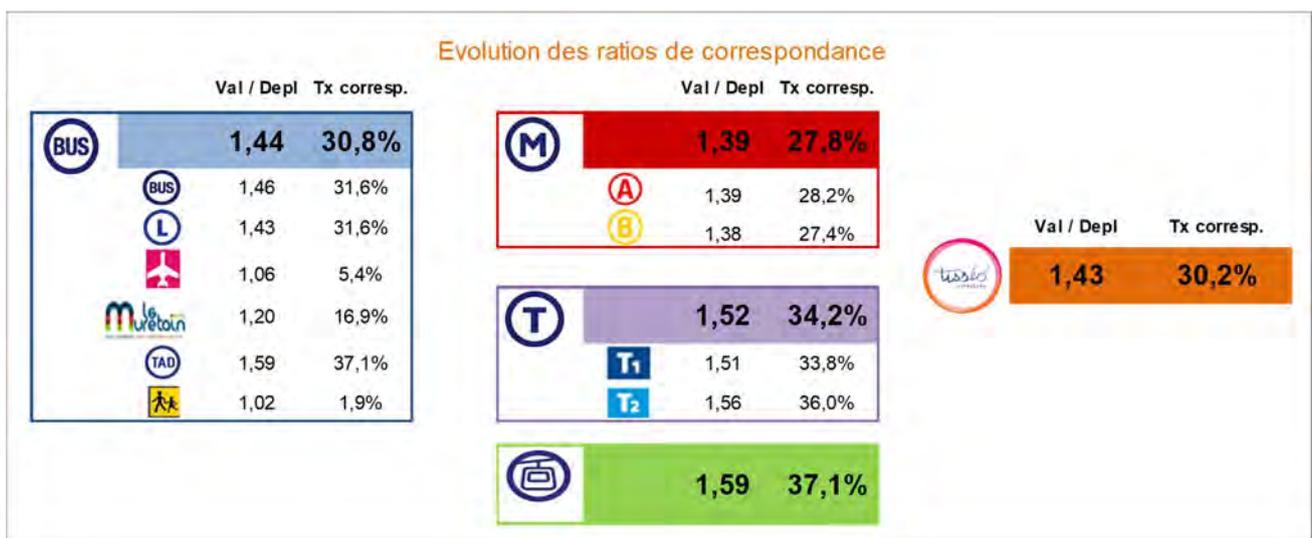
Répartition modale :

Les grands équilibres restent cependant maintenus, avec un Métro représentant 59 % des validations totales. Le poids de la ligne A est légèrement supérieur à celui de la ligne B (30% pour la ligne A contre 29% pour la B). Le Bus représente quant à lui 34% de l'ensemble, dont 14% sur les 10 lignes Linéo. La part du Tramway reste stable à 6% et Téléo représente 1% des validations.



80,9% des voyages sont effectués en utilisant 1 seul mode à la fois. Ils se répartissent pour 50,3% sur le Métro, 25,9% sur le Bus, 4,2% sur le Tramway et 0,5% sur Téléo. Les combinaisons multimodales représentent quant à elles 19,1% des trajets, avec une prépondérance de la combinaison Métro + Bus qui représente 14,8% des validations.

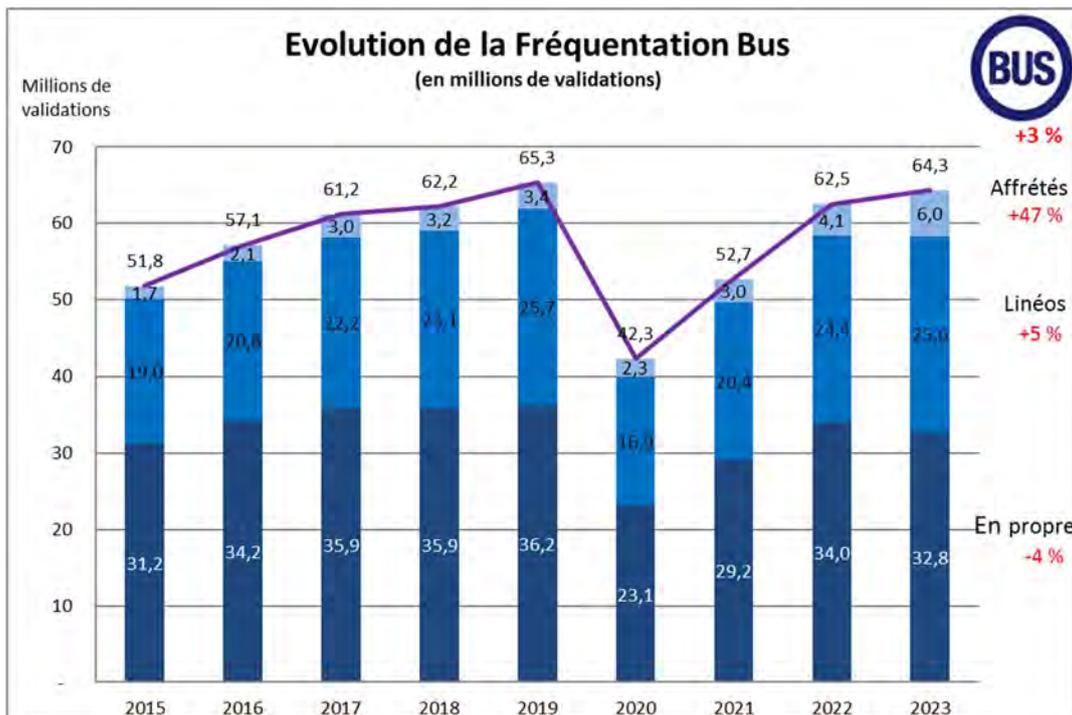
Ratios de Correspondance entre Modes :



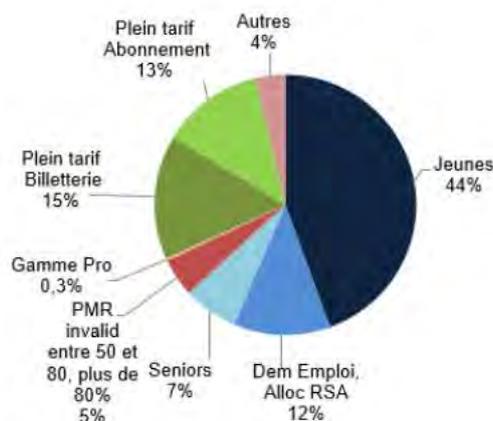
En 2023, 43% des déplacements sont effectués avec au moins une correspondance sur le réseau, en baisse d'un point par rapport à 2022. Ces correspondances représentent 30,2% des validations.



Le mode Bus affiche **64,3 millions de validations en 2023**, et **augmente de 2,9%** par rapport à 2022. Il représente aujourd'hui plus de **33% de la fréquentation globale** du réseau et a enregistré sa plus forte fréquentation de l'année le 12 janvier, avec 284 075 validations pour ce seul jour. Le record restant celui du mardi 7 janvier 2020, avec 303 913 validations.



Titres utilisés en 2023 sur le Bus



Le profil « Jeunes » est de loin le plus représenté sur le bus. Cette catégorie représente à elle seule 44% des utilisateurs.

Les lignes du Top 10 totalisent 28,5 millions de validations, soit 44% des validations Bus, pour un peu plus de 23% des kilomètres, avec un ratio Validation / Km de + 2 points par rapport à la moyenne bus (2,7).

Le Top 10 :



→ 29 lignes régulières concentrent les 3/4 des validations du trafic Bus.

Les lignes Linéo confirment leur attractivité et affichent des V/K bien au-delà des autres lignes, 4 en moyenne, à comparer au V/K de 2,1 du total Bus (hors TAD). Linéo 1 reste la ligne phare du réseau avec 5,4 millions de voyageurs transportés et un ratio de 5,5 Voyageurs par Km.

Validations par KC et Validations par course - évolution 2020 à 2023

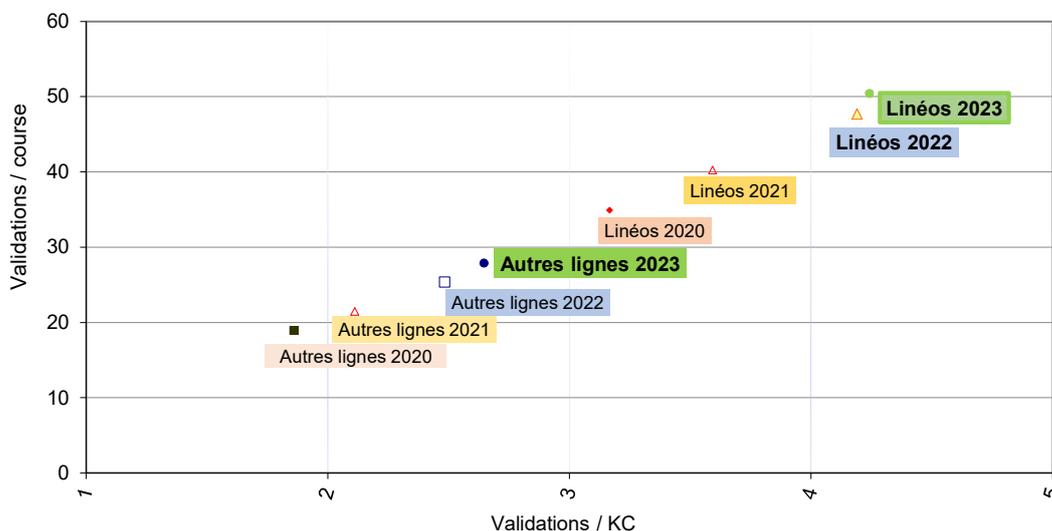


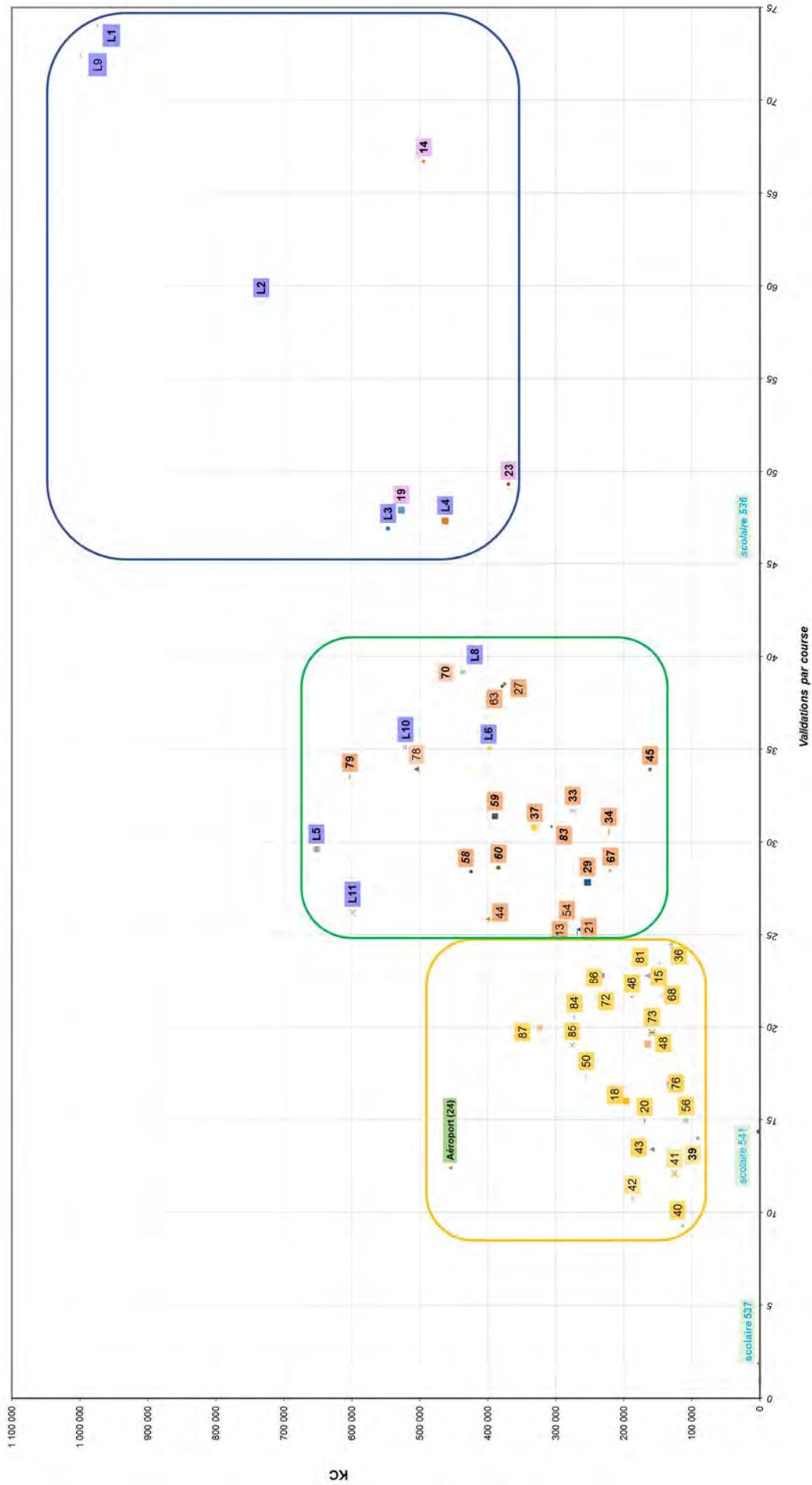
Tableau de Performance 2023 des lignes du Réseau Bus :

N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2023	KM 2023	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
LINEO			25 550 564	6 321 626	4,0	530 075	48
L1	Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiere	C	5 372 022	974 043	5,5	72 626	74
L2	Arènes / Colomiers Lycée International	C	2 913 236	733 553	4,0	49 294	59
L3	Arènes / Plaisance Monestié	C	2 122 580	546 510	3,9	45 249	47
L4	Basso Cambou / Empalot	L	2 298 863	462 517	5,0	48 624	47
L5	Empalot / Portet Gare SNCF	L	1 395 831	651 914	2,1	47 145	30
L6	Ramonville / Castanet-Tolosan	L	1 751 910	399 207	4,4	50 011	35
L8	Marengo - SNCF / Gonin	L	2 297 689	434 789	5,3	58 670	39
L9	L'Union Grande Halle / Saint-Orens Centre Commercial	A/L	4 403 998	999 081	4,4	60 872	72
L10	La Vache / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Nord	A	1 723 631	520 897	3,3	49 068	35
L11	Basso Cambou / Frouzins Complexe Sportif	L	1 270 804	599 115	2,1	48 517	26
RESEAU			38 245 027	18 281 831	2,1	1 766 096	22
13	Saint Cyprien - République / Oncopole Courrière	L	753 051	268 020	2,8	29 977	25
14	Basso Cambou / Marengo - SNCF	L	2 600 145	494 250	5,3	38 978	67
15	Jeanne d'Arc / Etats-Unis Fondyre	A	438 952	165 799	2,6	19 264	23
17	Andromède - Lycée / Mondonville Parc de la Tuilerie	SA	45 701	49 381	0,9	3 857	12
18	Basso Cambou / Cité Scolaire Rive-Gauche	C	626 253	197 116	3,2	39 103	16
19	Borderouge / Place de l'Indépendance	A	3 026 071	527 034	5,7	63 218	48
20	Balma - Gramont / Beaupuy Mairie	A	209 541	169 694	1,2	14 093	15
21	Basso Cambou / Colomiers Airbus	C	482 052	266 621	1,8	19 062	25
23	Jeanne d'Arc / Rangueil	L	1 568 962	369 223	4,2	31 826	49
25	Oncopole Courrière / Colomiers Gare SNCF	SA	682 908	382 174	1,8	24 156	28
26	Borderouge / Montberon	SA	330 301	182 863	1,8	14 907	22
27	Lycée Toulouse-Lautrec / Ramonville	L	1 230 608	374 772	3,3	31 947	39
29	Grand Rond / Aucamville Collège ou Fonbeauzard Mermoz	A	654 607	253 216	2,6	23 522	28
30	MEETT / Aéroport	SA	80 943	103 377	0,8	12 494	6
31	Guyenne - Berry / Aéroport	SA	327 782	124 361	2,6	35 627	9
32	Colomiers Ramassiers Gare SNCF / Brax Maudinat	SA	188 775	189 617	1,0	10 929	17
33	Argoulets / Gratentour Gravette	A	427 581	274 786	1,6	13 503	32
34	Université Paul Sabatier / Arènes	L	1 101 892	221 928	5,0	36 096	31
36	Borderouge / Roseraie	A	780 790	131 192	6,0	31 888	24
37	Jolimont / Ramonville	A	850 460	331 558	2,6	27 634	31
39	Jeanne d'Arc / Amouroux	A	370 285	91 209	4,1	26 421	14
40	Borderouge / L'Union Malbou	A	145 095	113 038	1,3	15 615	9
41	Borderouge / Chassas	A	253 483	125 337	2,0	20 976	12
42	Borderouge / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	196 634	187 691	1,0	18 314	11
43	Argoulets / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	228 159	158 654	1,4	17 038	13
44	Empalot / Université Paul Sabatier	L	1 047 179	400 472	2,6	40 531	26
45	Jeanne d'Arc / Pelletier Purpan	C	875 445	161 678	5,4	25 817	34
46	Basso Cambou / Pelletier Purpan	C	416 263	188 327	2,2	19 239	22
47	Basso Cambou / Portet Gare SNCF	L	418	397	1,1	28	15
48	Basso Cambou / Tournefeuille Lycée	C	332 387	164 516	2,0	17 440	19
49	Basso Cambou / Portet Gare SNCF	SA	78 486	50 870	1,5	5 759	14
50	Basso Cambou / Portet H. Boucher	L	400 135	255 406	1,6	23 094	17
51	Balma - Gramont / La Terrasse	SA	70 717	61 953	1,1	6 572	11
53	Basso Cambou / Tibaus	SA	168 273	123 857	1,4	18 654	9
54	Empalot / Gleyze-Vieille	L	778 878	280 470	2,8	30 530	26
55	Colomiers Gare SNCF / Plaisance Monestié	SA	131 439	132 667	1,0	11 146	12
56	Université Paul Sabatier / Auzeville Eglise	L	272 428	108 473	2,5	18 199	15
57	Basso Cambou / Frouzins J.P. Sabatier	L	308	403	0,8	28	11
58	Basso Cambou / Seysses Gay, Seysses Maison d'Arrêt ou Muret Lycée	L	649 868	424 648	1,5	22 878	28
59	La Vache / Saint-Jory Collège	A	625 689	389 547	1,6	19 931	31
60	Trois Cocus / Saint-Alban Centre Commercial	A	1 050 083	384 158	2,7	36 693	29
63	Tournefeuille Lycée / Compans - Caffarelli	C	908 847	378 647	2,4	23 679	38
66	Pelletier Purpan / Grand Rond	L	609 790	231 150	2,6	26 737	23
67	Arènes / Plaisance Monestié	C	448 883	219 570	2,0	15 758	28
68	Balma - Gramont / Castelmaurou Mairie	A	255 486	144 905	1,8	11 807	22
69	La Vache / Saint-Alban Centre Commercial	SA	324 638	260 823	1,2	13 219	25
70	Jeanne d'Arc / Aéroconstellation	C	1 065 771	437 273	2,4	27 230	39
71	Andromède - Lycée / Aussonne Agassines	SA	60 380	91 323	0,7	6 973	9
72	Balma - Gramont / Balma - Lasbordes	A	551 661	242 109	2,3	25 699	21
73	Borderouge / Saint-Jean Lestang	A	450 970	158 485	2,8	22 890	20
74	Andromède Lycée / Mondonville Moulis	SA	59 392	53 362	1,1	3 887	15
75	Colomiers Gare SNCF / Mondonville Moulis	SA	30 067	49 433	0,6	3 483	9
76	Argoulets / Lapeyrouse	A	194 963	136 223	1,4	11 522	17
78	Université Paul Sabatier / Saint-Orens - Lycée	L	1 378 152	505 058	2,7	40 617	34
79	Ramonville / Labège Couder ou Saint-Orens Lycée	A	1 409 390	603 268	2,3	42 059	34
80	Rangueil / Belberaud La Balme	SA	426 200	284 596	1,5	17 664	24
81	Université Paul Sabatier / Castanet-Tolosan	L	487 405	147 985	3,3	20 760	23
82	Université Paul Sabatier / Ramonville Port Sud	SA	103 079	56 871	1,8	12 853	8
83	Balma - Gramont / Saint-Orens Lycée	A	598 816	306 726	2,0	19 435	31
84	Balma - Gramont / Fonsegrives Collège	A	523 512	273 056	1,9	25 587	20
85	Basso Cambou / Portet Gare SNCF	L	393 289	276 346	1,4	20 691	19
87	Cité Scolaire Rive-Gauche / Cugnaux Henry Gladi	C	422 863	324 056	1,3	21 211	20
88	Université Paul Sabatier / CHU Rangueil	SA	5 829	5 052	1,2	1 823	3
101	Balma - Gramont / Mondouzil ZA Les Landes	SA	29 172	95 308	0,3	9 287	3
102	Balma - Gramont / Drémil Stade	SA	116 385	239 437	0,5	14 714	8
103	Balma - Gramont / Drémil Le Colombier	SA	143 745	249 250	0,6	14 923	10
104	Balma Ribaute / Aigrefeuille Ch. du Baric	SA	20 440	96 026	0,2	12 674	2
106	Balma-Gramont / Montrabé à Quint Fonsegrives	SA	11 758	41 484	0,3	1 461	8

Tableau de Performance 2023 des lignes du Réseau Bus (suite) :

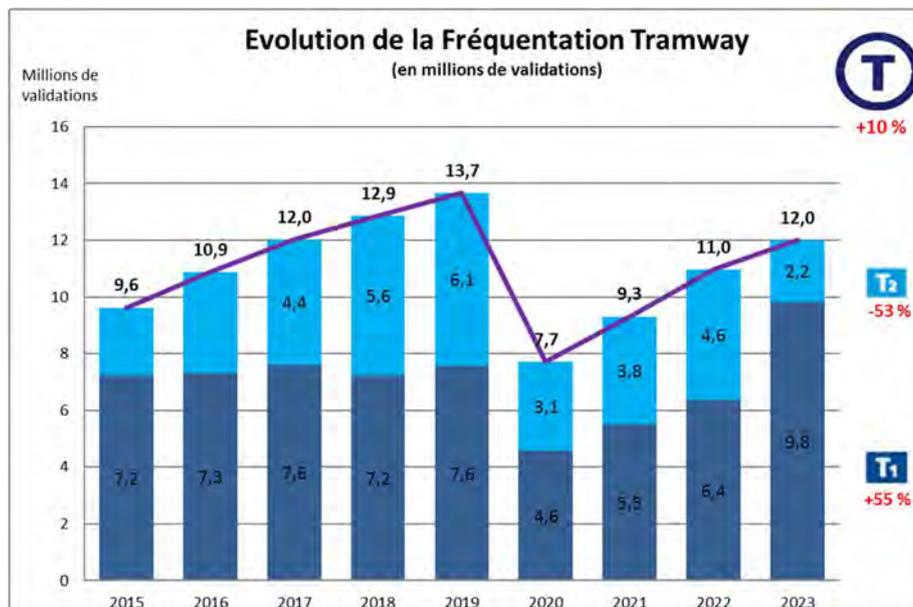
N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2023	KM 2023	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
107	Fonsegrives Entiore / Drémil Stade	SA	12 186	50 236	0,2	3 936	3
109	Malepère / Castanet-Tolosan	SA	189 747	218 065	0,9	18 308	10
110	Barrière de Paris / Ginestous Chênes	SA	136 864	78 099	1,8	12 604	11
111	Ramonville / Théogone / Ramonville	SA	168 710	45 873	3,7	20 339	8
112	Ramonville / Montjoie	SA	69 543	64 511	1,1	18 263	4
113	Fenoillet Croix / Collège Pechbonnieu	SA	38 001	75 964	0,5	6 599	6
114	Borderouge / Quartier Virebent / Borderouge	SA	62 131	19 435	3,2	3 639	17
115	Saint Agne - SNCF / Université Paul Sabatier	SA	88 077	57 650	1,5	8 898	10
116	Tournefeuille Lycée / Saint-Lys Rossignols	SA	153 464	201 283	0,8	11 101	14
117	Basso Combo / Muret Gare SNCF - Cimetière	SA	145 832	137 751	1,1	7 240	20
121	Tournefeuille Les Chênes / La Selvetat Apouticayre	SA	36 704	95 789	0,4	9 098	4
130	Andromède Lycée / Fenoillet Centre Commercial - Entrée Sud	SA	41 684	56 685	0,7	4 206	10
131	St-Alban Salvador Allende / Bruguères Gutenberg	SA	11 923	35 069	0,3	7 259	2
132	Sept Deniers - Salvador Dali / Pôle	SA	5 358	15 824	0,3	4 204	1
150	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	88 537	79 163	1,1	6 631	13
151	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	93 227	77 672	1,2	6 428	15
152	Empalot / IUC	SA	122 039	41 302	3,0	6 682	18
201	Malepère / Varennes En Clavié	SA	24 860	144 449	0,2	5 017	5
202	Castanet-Tolosan / Montbrun Lauragais Roumieu	SA	14 309	51 264	0,3	4 263	3
204	Labège Innopole Gare SNCF / Ayguesvives Collège	SA	18 352	103 795	0,2	4 266	4
205	Castanet-Tolosan / Ayguesvives Collège	SA	34 058	82 453	0,4	5 522	6
301	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Sans Soucis	SA	103 490	94 674	1,1	19 909	5
302	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Salle Horizon	SA	74 757	96 837	0,8	19 945	4
303	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Peyrusse	SA	44 393	50 715	0,9	19 981	2
304	Muret Gare SNCF - Cimetière / Muret Guyenne	SA	23 930	74 388	0,3	17 983	1
305	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Côte des Bènes	SA	95 396	111 330	0,9	19 962	5
306	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret C.A.M.	SA	8 675	2 337	3,7	704	12
310	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Estantens Eglise	SA	5 542	27 678	0,2	3 651	2
311	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Villate)	SA	33 230	109 028	0,3	5 988	6
312	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Clar Mairie	SA	18 924	68 714	0,3	5 516	3
313	Muret Gare SNCF / Le Fauga Cimetière	SA	23 125	97 665	0,2	6 008	4
314	Muret Gare SNCF - Parvis / Eaunes ZAC du Mandarin	SA	24 647	49 104	0,5	5 991	4
315	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Lys ZA du Boutet	SA	60 457	137 212	0,4	6 004	10
316	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Labarthe)	SA	34 013	115 535	0,3	5 991	6
317	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Saubens)	SA	31 950	103 982	0,3	5 987	5
318	Muret Gare SNCF / Lamasquère Mairie	SA	1 102	13 332	0,1	1 660	1
320	Portet Gare SNCF / Muret Sans Souci	SA	40 383	89 654	0,5	12 410	3
321	Frouzins Tréville / Portet Gare SNCF	SA	13 856	63 133	0,2	6 190	2
Aéroport (24)	Gare Routière / Aéroport	C	521 641	455 605	1,1	42 090	12
TAD			196 329	1 116 650	0,2	32 590	6
TAD 118	Colomiers Gare SNCF / Aussonne - Cornebarrieu - Mondonville	SA	36 514	213 326	0,2	7 783	5
TAD 119	Ramonville / Aureville à Vigoulet Auzil	SA	78 252	468 533	0,2	9 394	8
TAD 120	Aéroconstellation / Aussonne - Beauzelle - Cornebarrieu - Mondonville - Seilh	SA	62 093	247 896	0,3	7 965	8
TAD 170	Aéroconstellation / Colomiers Gare SNCF	SA	13 271	110 690	0,1	5 328	2
TAD 171	Aéroconstellation / Colomiers Gare SNCF	SA	6 199	76 205	0,1	2 120	3
Navettes			2 152	144 872	0,0	23 977	0
	Navette Cimetières (Jolimont / Terre Cabade Salonique / Cornebarrieu) 262	SA	2 152	9 188	0,2	412	5
	Navette centre ville (transférée aux Services Affrétés en novembre 2020)	SA		109 626		10 882	
	Navette Bonnefoy travaux	SA		26 058		12 683	
SCOLAIRES			215 155	130 912	1,6	13 224	16
Scol1	Collège Cézanne Montrabé / Saint-Jean Gymnase	SA	11 682	6 425	1,8	714	16
Scol2	Collège Auclert Toulouse / Toulouse Bouvier	SA	12 596	2 095	6,0	357	35
Scol3	Collège Vauquelin Toulouse / Toulouse Casteret	SA	12 520	3 656	3,4	500	25
Scol4	Collège Parks Toulouse / Toulouse Finistère	SA	778	1 255	0,6	211	4
Scol5	Collège Vernant Toulouse / Toulouse Parc de Montaudran	SA	790	1 879	0,4	358	2
Scol6	Lycée Le Caousou Toulouse / Drémil Eglise (matin)	SA	6 673	4 194	1,6	354	19
Scol7	Toulouse Balansa / Drémil Eglise (soir)	SA	3 030	3 184	1,0	215	14
Scol8	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Gonin (matin)	SA	2 941	1 772	1,7	179	16
Scol9	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Santos Dumont (soir)	SA	568	1 629	0,3	179	3
Scol10	Lycée Navas Toulouse / Montberon Mairie	SA	7 094	6 509	1,1	347	20
Scol11	Lycée Navas Toulouse / Rouffiac Ramounelle	SA	6 805	4 255	1,6	314	22
Scol12	Lycée Navas Toulouse / Castelmaurou Mairie (matin)	SA	3 314	1 955	1,7	176	19
Scol13	Lycée Navas Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (matin)	SA	2 168	2 923	0,7	174	12
Scol14	Lycée Navas Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (soir)	SA	4 066	5 172	0,8	315	13
Scol15	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Lilas	SA	6 990	2 138	3,3	352	20
Scol16	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Cabanis	SA	8 799	4 854	1,8	351	25
Scol17	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Bayonne (matin)	SA	2 626	863	3,0	175	15
Scol18	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Cerbère (soir)	SA	1 830	847	2,2	173	11
Scol19	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Route de Lapeyrouse (matin)	SA	4105	2 450	1,7	176	23
Scol20	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Castelviel (soir)	SA	4265	4 158	1,0	311	14
Scol21	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Bazus	SA	7220	1 688	4,3	348	21
Scol22	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Rue du 19 Mars	SA	5221	1 966	2,7	348	15
Scol23	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Pins (matin)	SA	6500	718	9,1	171	38
Scol24	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Mamière (soir)	SA	3998	550	7,3	172	23
Scol25	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Sicard (matin)	SA	3542	1 376	2,6	172	21
Scol26	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Mairie (soir)	SA	2175	1 393	1,6	172	13
Scol27	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Roche (matin)	SA	1741	1 604	1,1	173	10
Scol28	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Aubépine (soir)	SA	359	1 557	0,2	173	2
Scol29	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Plaisance Monestié	SA	1708	6 591	0,3	531	3
Scol30	Cité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Toulouse Tibaus	SA	2648	3 397	0,8	494	5
Scol31	Lycée Toulouse-Lautrec / Bruguères Hespérides	SA	5057	5 563	0,9	348	15
Scol32	Lycée Toulouse-Lautrec / Gagnac Turret	SA	9151	8 035	1,1	494	19
Scol33	Lycée Toulouse-Lautrec / Saint-Loup	SA	5212	4 552	1,1	326	16
Scol34	Lycée Toulouse-Lautrec / Montberon	SA	6958	4 846	1,4	324	21
Scol35	Lycée Toulouse-Lautrec / Montberon par Saint-Loup	SA	6024	7 693	0,8	449	13
Scol36	Lycée Toulouse-Lautrec / Fenoillet Centre Commercial - Entrée Nord	A	15 413	4 400	3,5	339	45
Scol37	Lycée Toulouse-Lautrec / La Vache	A	860	1 114	0,8	461	2
Scol38	Collège Guilhermy / Cité Scolaire Rive Gauche	SA	9232	2 534	3,6	357	26
Scol39	Collège Guilhermy / Mirail-Université	SA	7465	1 440	5,2	272	27
Scol40	Collège Saint-Simon / Angély	SA	1795	2 252	0,8	358	5
Scol41	Lycée Toulouse-Lautrec / Bruguères Hespérides	A	2 023	2 331	0,9	141	14
Scol42	Lycée Matisse Cugnaux / Cugnaux Tucaut	SA	7 213	3 097	2,3	671	11
Bus en propre			58 184 001	18 649 567	3,1	1 701 674	34
Services Affrétés			6 025 226	7 346 326	0,8	664 289	9
Total réseau BUS			64 209 227	25 995 892	2,5	2 365 962	27

Réseau Bus Graphe de dispersion des lignes
Validations par course et KC 2023

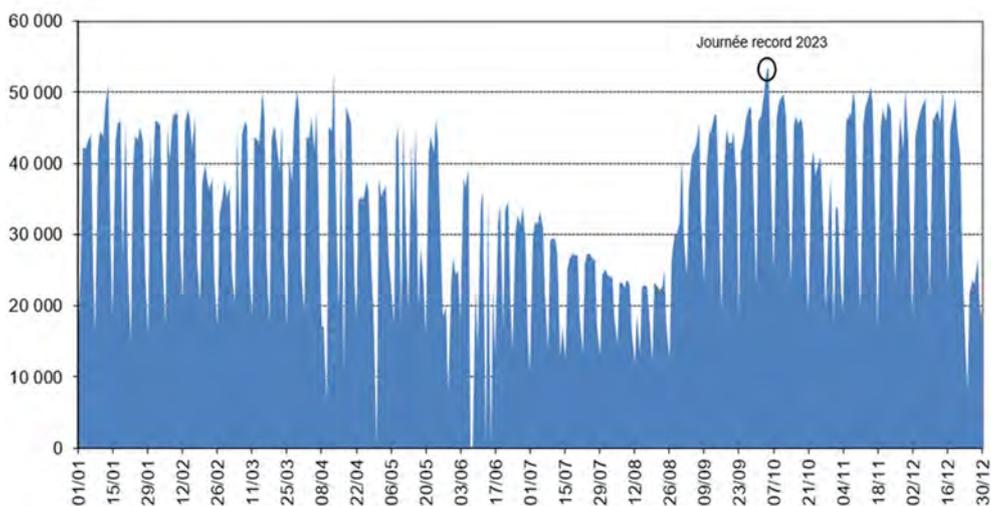




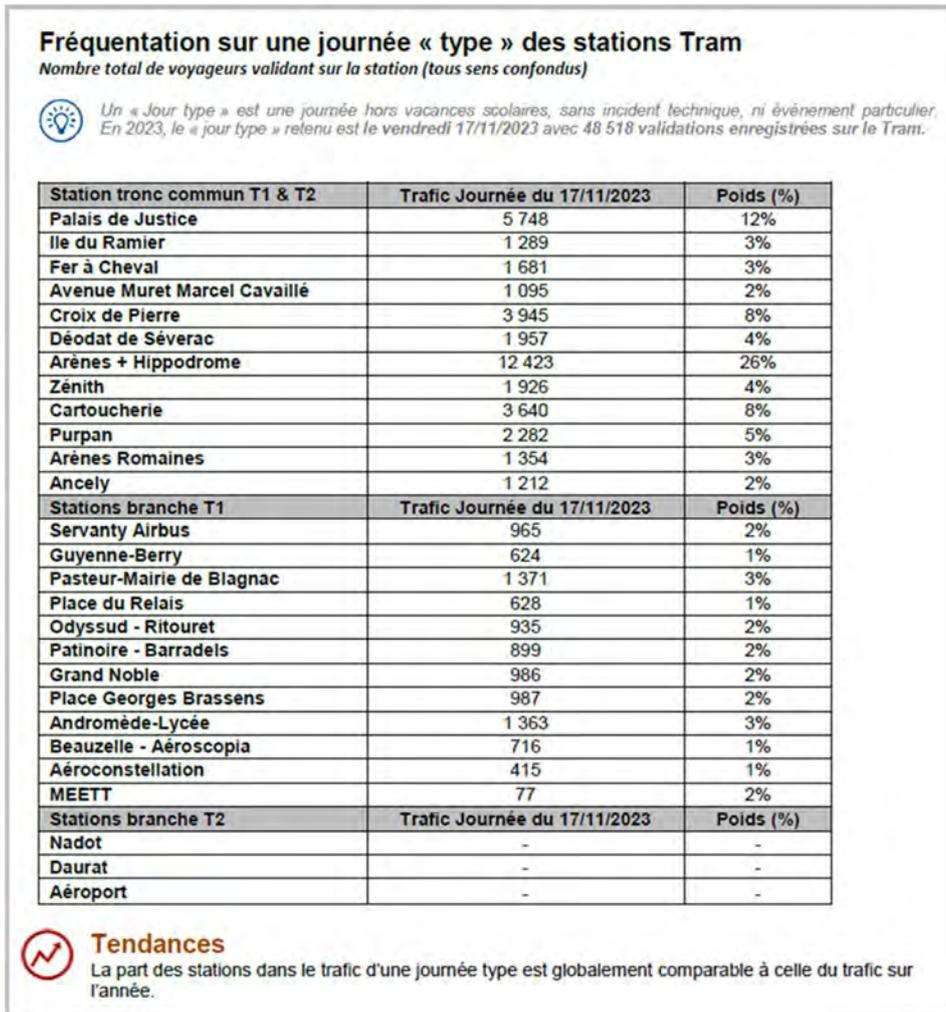
La fréquentation du **Tramway** enregistre une hausse de 9,5% par rapport à 2022 (+ 1 million de validations), et atteint **12 millions de validations**. Le Tramway pèse 6 % de la fréquentation globale du réseau, avec un ratio de Validations par kilomètre s'élevant à 8 en 2023, soit 9,5% de plus qu'en 2022.



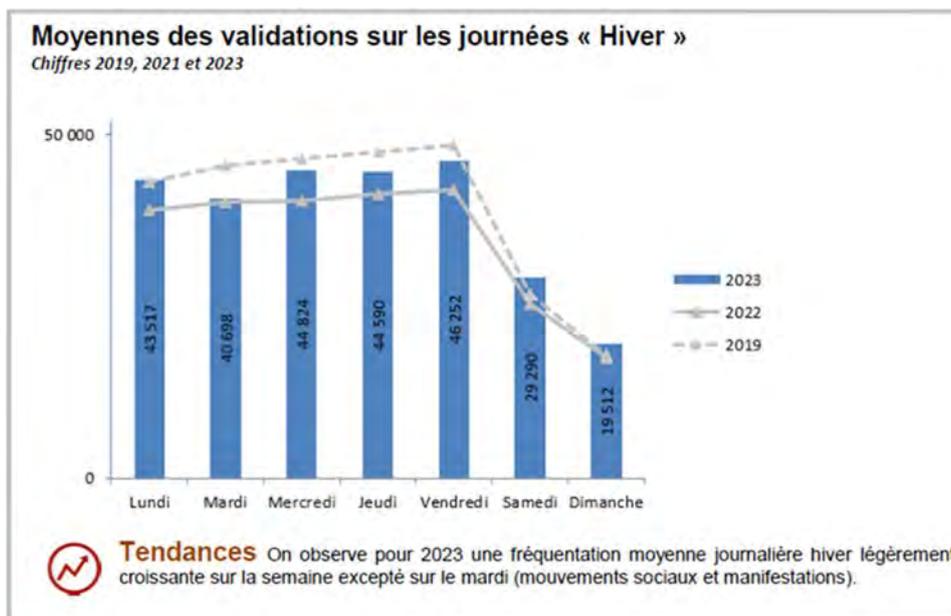
Trafic quotidien Tram sur l'année



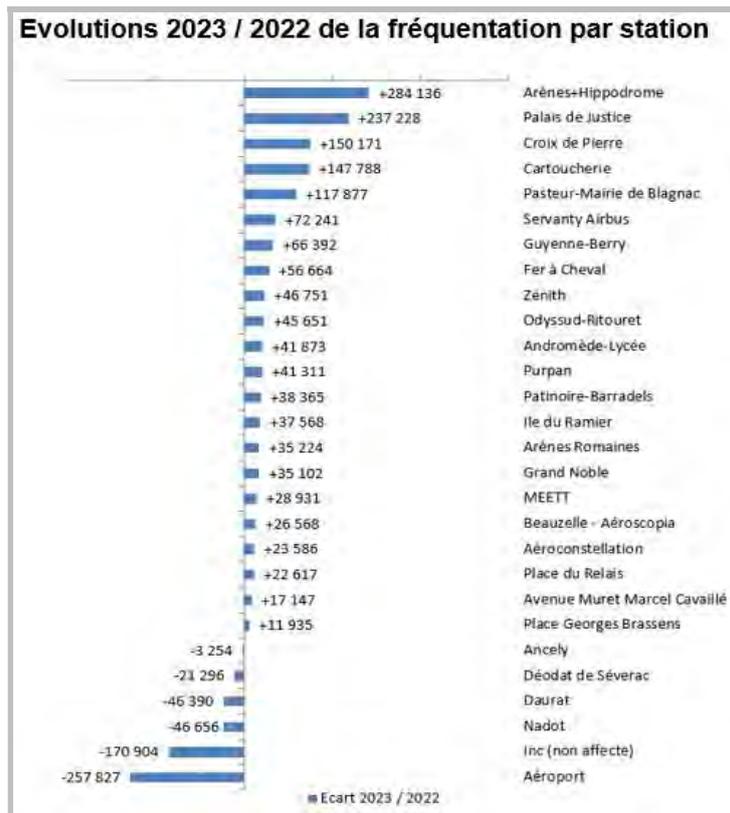
- Le pic de fréquentation du Tramway a été enregistré le vendredi 6 octobre 2023 avec 53 569 validations.
- Sur une journée Type semaine, le Tramway transporte environ **48 500 voyageurs par jour** en 2023 :



- La **fréquentation moyenne journalière** semaine hiver est de **44 000 voyageurs**, elle était de 45 000 en moyenne en 2019.



En 2023, toutes les stations de tram T1 progressent à l'exception de « Déodat de Séverac » qui enregistre une très légère baisse de fréquentation.



La ligne T2 a été interrompue début juin 2023 (travaux LAE). Les deux stations les plus fréquentées restent « Arènes/Hippodrome » et « Palais de Justice ».



Fréquentation annuelle des stations Tram (T1 et T2)

Nombre total de voyageurs validant sur la station (tous sens confondus)

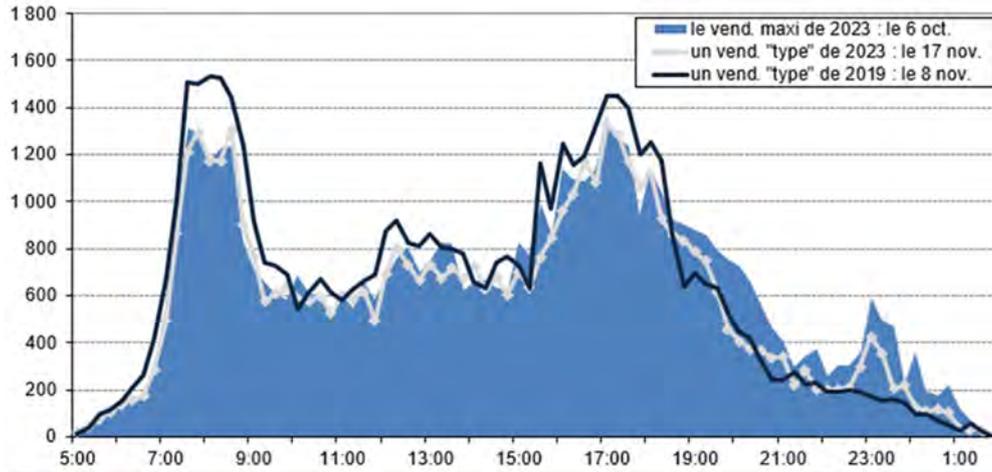
Station tronc commun T1 & T2	Trafic 2023
Palais de Justice	1 340 282
Ile du Ramier	433 298
Fer à Cheval	391 712
Avenue Muret Marcel Cavallé	304 117
Croix de Pierre	696 017
Déodat de Séverac	644 445
Arènes+Hippodrome	2 952 422
Zénith	562 406
Cartoucherie	734 499
Purpan	516 220
Arènes Romaines	320 154
Ancely	320 117

Stations branche T1	Trafic 2023
Servanty Airbus	218 672
Guyenne-Berry	169 187
Pasteur-Mairie de Blagnac	252 404
Place du Relais	141 958
Odysseus-Ritouret	187 204
Patinoire-Barradels	260 292
Grand Noble	245 040
Place Georges Brassens	224 809
Andromède-Lycée	268 282
Beauzelle - Aéroscopia	157 060
Aéroconstellation	124 108
MEETT	69 763

Stations branche T2	Trafic 2023
Nadot	52 495
Daurat	45 009
Aéroport	206 340
Inc (non affecte)	151 741

TOTAL TRAM	11 990 053
-------------------	-------------------

Analyse horaire de la fréquentation

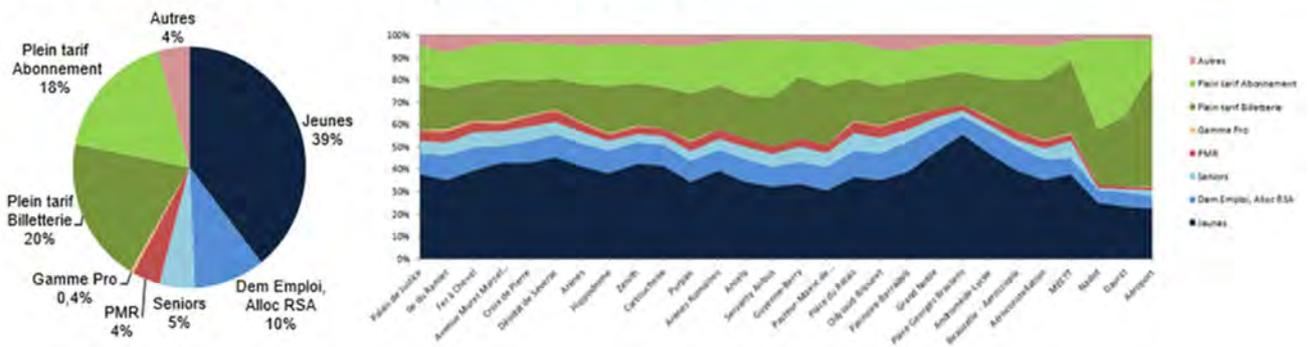


Nous analysons les variations horaires de fréquentation en considérant le jour maxi de l'année (vendredi 06/10/2023 avec 53 569 validations) et son équivalent en jour type (en 2023 avec le vendredi 17/11/2023 totalisant 48 518 validations et en 2019 avec le vendredi 08/11/2019 totalisant 53 854 validations).

Le gain de fréquentation s'observe aux heures de pointe du midi et entre 16-17h mais surtout en soirée. Le pic observé en soirée est quant à lui lié à un match au Stadium pour la Coupe du monde de Rugby (France-Italie à 21h).

Répartition des validations par profils et par stations

Titres utilisés en 2023 sur le tram Par type de titre et par station



➔ Les utilisateurs du Tram les plus nombreux sont les jeunes, suivis des utilisateurs occasionnels à hauteur de 20% contre 18% sur l'ensemble du réseau.

➔ Le Tram enregistre une forte proportion de « Jeunes » entre les stations Andromède (lycée) et Grand Noble, ainsi qu'une grande part de clientèle « Occasionnelle » à la station Aéroport. Quant aux stations Nadot et Daurat, elles se distinguent par une forte proportion d'abonnés et d'occasionnels plein tarif.



**Il y a 30 ans,
Tisséo dessinait déjà l'avenir.**



**Les lignes A et B
en chiffres**



27,1 km de voies

70 km de voies en tunnels et viaducs

A 18 stations

123 ascenseurs

B 20 stations

130 escaliers mécaniques

3,3 km de quais de stations



180 000 000

km parcourus par le métro depuis 1993
soit plus de la distance Terre - Soleil!



2,07 milliards

de validations sur les 2 lignes

dont **1,3 milliards** de validations pour la ligne **A**



~1,5 milliards

de voyageurs transportés

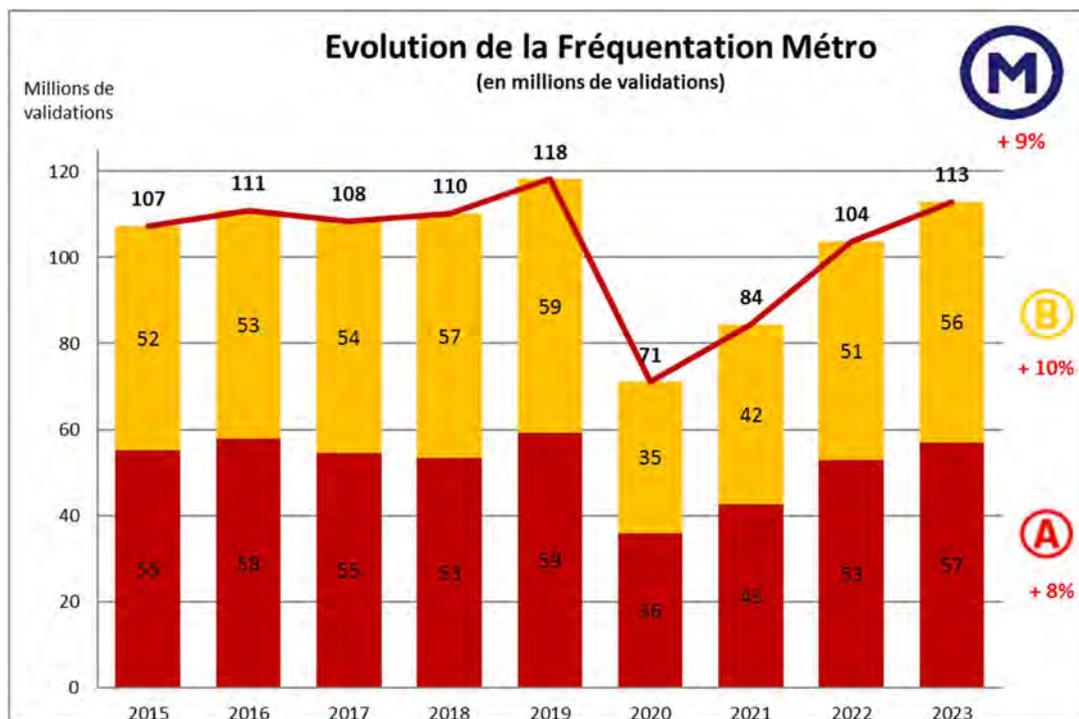
soit **~18%** de la population mondiale

DESCRIPTIF DES MATÉRIELS

- 116 rames (28 VAL 206 dont 6 renouvelées mi-vie, 14 VAL 208 AG, 56 VAL 208 NG, 18 VAL 208 NG2)
- 1 draineuse - matériel roulant de maintenance
- 1 PCC Ligne A et 1 PCC Ligne B
- 2 garages-ateliers

FRÉQUENCES ET HORAIRES

- Ligne A 1'50 min (rames de 52 mètres)
- Ligne B 1'20 (rames de 26 mètres)
- Du dimanche au mercredi de 5h15 à 0h
- Les jeudis, vendredis et samedis de 5h15 à 3h



Avec **113 millions de validations en 2023** (Lignes A + B), le Métro demeure l'élément structurant du réseau et prend en charge 58% de l'ensemble du réseau Tisséo.

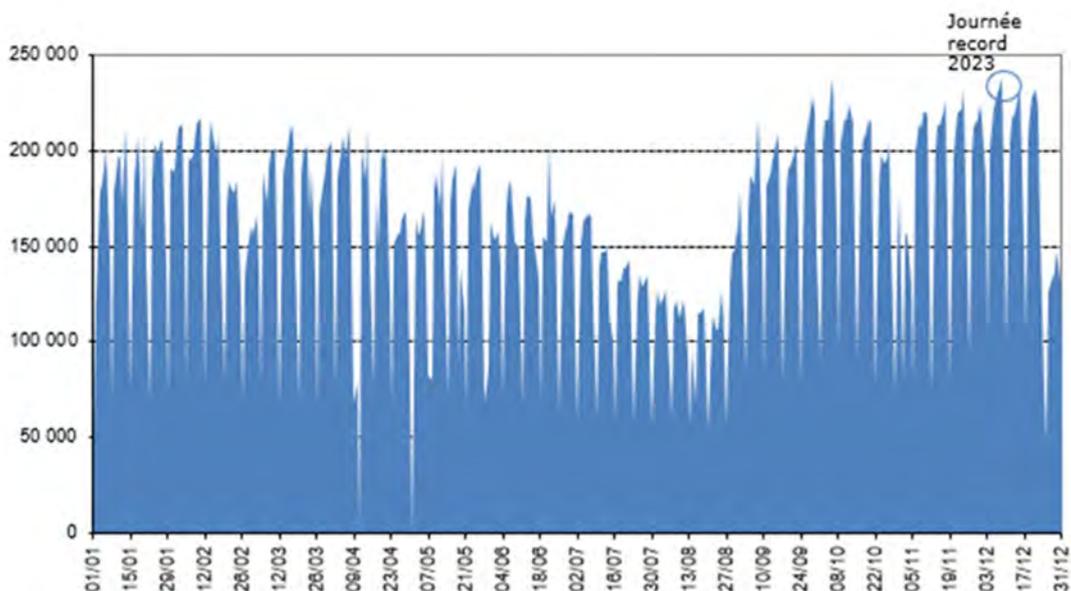
Il enregistre une hausse de fréquentation de 9%, soit 9,2 millions de validations en plus par rapport à l'année précédente.

Un pic de fréquentation sur le réseau Métro pour l'année 2023 a été atteint le vendredi 6 octobre avec 477 815 validations. L'année 2023 reste 4,5 % en dessous de 2019 (- 5,3 millions de voyages).



➔ **57 millions de voyageurs ont emprunté la ligne A** en 2023. Elle enregistre une hausse de 4 millions de validations (+ 7,7%) entre 2022 et 2023, et **assure près de 30% de la fréquentation globale du réseau** :

Trafic quotidien ligne A sur l'année :



➔ Le pic de fréquentation de la ligne A a été enregistré le vendredi 8 décembre 2023 avec 237 683 validations (contre 255 083 validations records réalisées en 2019).

➔ Sur une **journée Type semaine**, la ligne A transporte **226 200 voyageurs par jour** en 2023. La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne B se détache largement avec plus de 43 000 entrées / jour :

Fréquentation des stations sur une journée « type » Moyennes des validations sur les journées « Hiver »

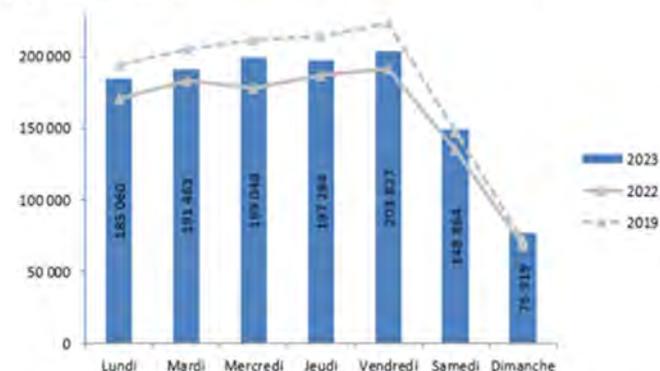
Nombre total de voyageurs entrant dans la station

Chiffres 2019, 2022 et 2023

Station	Trafic journée de vendredi 17/11/2023	Poids (%)
Jean Jaurès	43 289	19%
Arènes	26 232	12%
Marengo SNCF	19 258	9%
Capitole	17 429	8%
Balma Gramont	15 213	7%
Esquirol	13 484	6%
Basso Cambo	13 000	6%
Mirail Université	12 489	6%
St Cyprien République	12 099	5%
Piozerre	10 260	5%
Patte d'Oie	8 326	4%
Bagatelle	8 148	4%
Jolimont	7 731	3%
Argoulets	5 750	3%
Bellefontaine	4 557	2%
Pesopier	3 694	2%
Mermoz	2 909	1%
Fontaine Lestang	2 282	1%

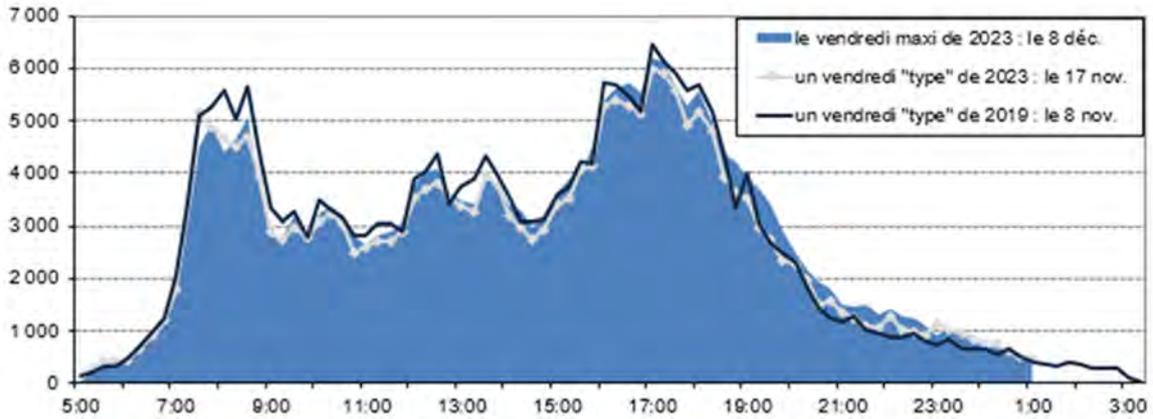


226 158 103%



➔ En 2023, la ligne A a transporté au quotidien et en moyenne chaque jour de la semaine un peu plus de **195 300 voyageurs** (soit en moyenne, 13 000 voyageurs de plus par jour qu'en 2022).

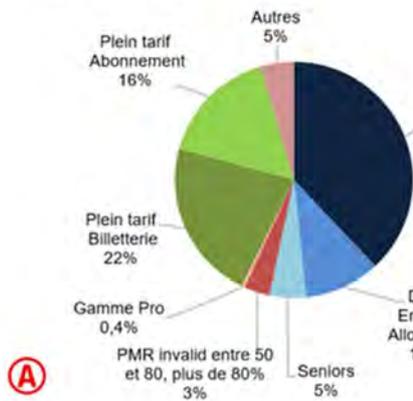
Analyse horaire de la fréquentation



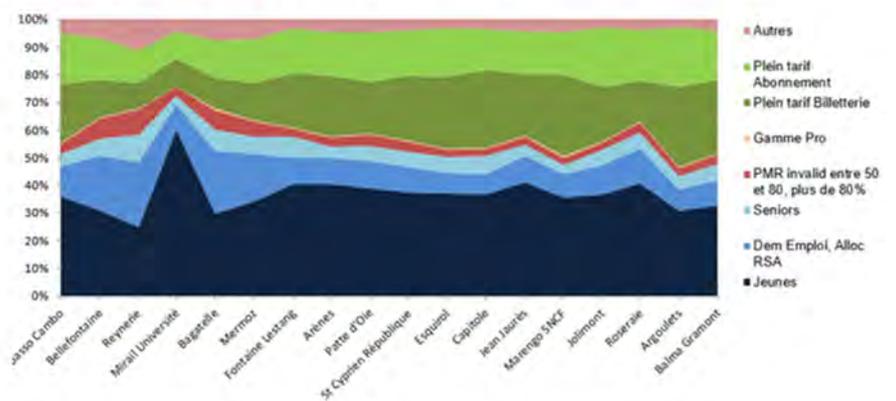
➔ La journée forte de 2023, le 8 décembre, enregistre une fréquentation plus marquée à partir de 18h en raison du marché de Noël place du Capitole.

Répartition des validations par profil et par station

Par type de titre



Par type de titre et par station



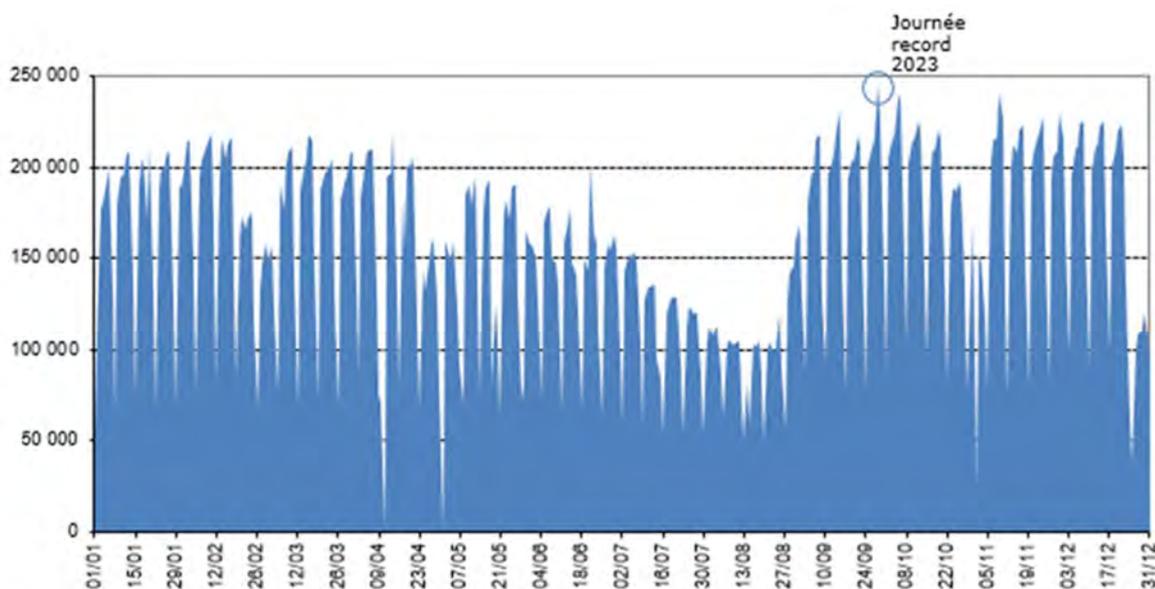
➔ Les profils « Jeunes » et les « Billetterie Plein Tarif » sont les plus représentés sur la ligne A. Ces deux catégories représentent 58% des utilisateurs.

➔ La station Mirail Université se démarque avec une forte proportion d'utilisateurs « Jeunes ».



→ **55,9 millions de voyageurs ont emprunté la ligne B** en 2023. Elle enregistre une hausse de 10,2% en 2023, soit 5,2 millions de validations supplémentaires. **Elle fait désormais presque jeu égal avec la ligne A, et assure 29% de la fréquentation du réseau.**

Trafic quotidien ligne B sur l'année :

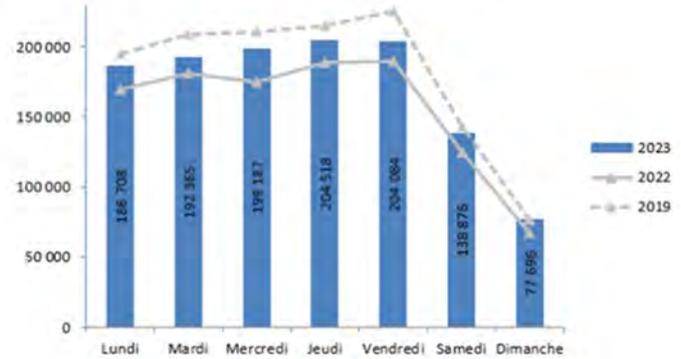


→ Le pic de fréquentation de la ligne B a été enregistré le jeudi 28 septembre 2023 avec 246 188 validations (contre 254 503 validations records réalisées en 2019).

→ Sur une **journée Type semaine**, la ligne B transporte **220 400 voyageurs par jour** en 2023 (soit 20 000 voyageurs de plus qu'en 2022). La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne A se détache largement avec 42 240 entrées / jour, soit 19% du trafic, et plus du double de la deuxième station Compans-Caffarelli.

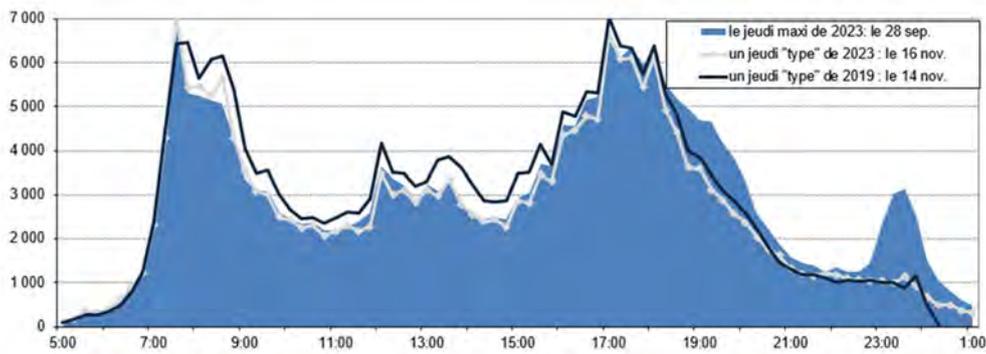
Fréquentation des stations sur une journée « type » Moyennes des validations sur les journées « Hiver »
 Nombre total de voyageurs entrant dans la station Chiffres 2019, 2022 et 2023

Station	Trafic journée du jeudi 16/11/2023	Poids (%)
Jean Jaurès	42 240	19%
Compans Caffarelli	18 950	9%
Palais de Justice	15 968	7%
Jeanne d'Arc	14 336	7%
Borderouge	13 805	6%
Université Paul Sabatier	12 779	6%
François Verdier	11 363	5%
Ramonville	11 228	5%
Carmes	9 152	4%
Saint-Agne - SNCF	8 817	4%
La Vache	8 560	4%
Empalot	8 330	4%
Faculté de Pharmacie	7 977	4%
Trois Cocus	7 620	3%
Canal du Midi	7 271	3%
Barrière de Paris	7 138	3%
Ranguell	5 826	3%
Minimes - Claude Nougaro	5 168	2%
Sauzetong	3 901	2%
St Michel - Marcel Langer	0	0%
B	220 429	100%



➔ En 2023, la ligne B a transporté au quotidien et en moyenne chaque jour de la semaine un peu plus de 197 400 voyageurs.

Analyse horaire de la fréquentation



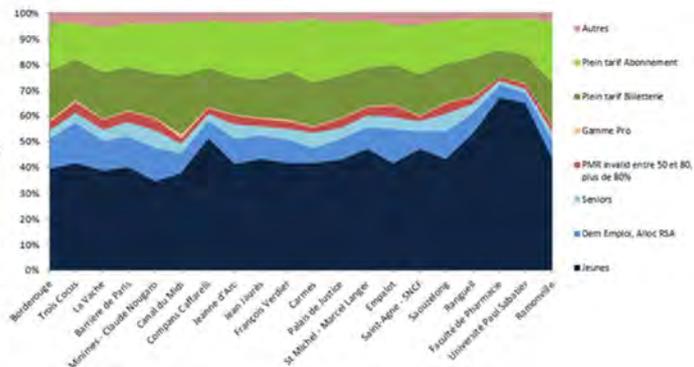
➔ La journée forte de 2023, le 28 septembre, est caractérisée par une pointe du matin plus courte comparée à 2019 et un niveau de fréquentation plus faible sur la tranche 13h-15h. La période de pointe du soir quant à elle est plus large, probablement en raison du déroulement d'un match de la Coupe du monde de rugby en soirée.

Répartition des validations par profils et par stations

Par type de titre



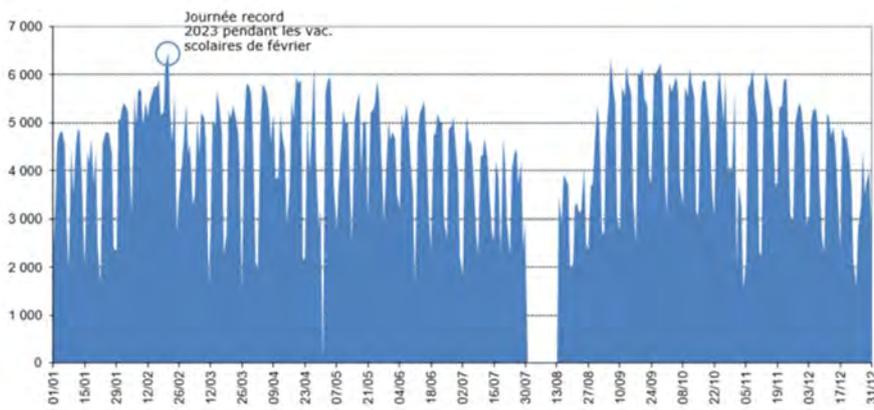
Par type de titre et par station



➔ Les abonnements « Jeunes » sont toujours les plus représentés sur la ligne B.
 ➔ Le profil « Jeunes » prédomine sur les stations Ranguell, Faculté de Pharmacie et Paul Sabatier, ainsi que sur la station Compans-Caffarelli. Les autres types de clientèle se répartissent de façon homogène sur l'ensemble des stations.



Trafic quotidien Téléo sur l'année :



→ La journée record de fréquentation du téléphérique en 2023 a été enregistré le mardi 21 février avec 6 470 validations (contre 22 346 validations records réalisées en 2022 lors du week-end d'ouverture).

→ On note un trafic régulier oscillant entre 5 000 et 6 000 voyageurs. Pour des raisons de maintenance, le téléphérique ne circule pas les deux premières semaines du mois d'août.

Fréquentation des stations sur une journée « type »

Nombre total de voyageurs entrant dans la station

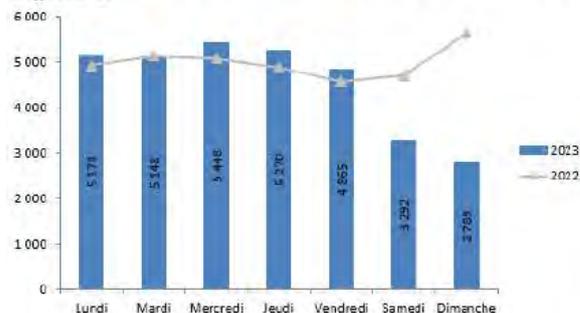
Station	14/11/2023	Poids (%)
Oncopole	1 785	29%
Hopital Ranguel	1 477	24%
Université Paul Sabatier	2 796	46%

→ Sur une journée Type semaine, Téléo transporte environ **6 100 voyageurs par jour** en 2023.

→ La station Université Paul Sabatier (connexion ligne B) concentre près de la moitié (46%) du trafic de la ligne Téléo. La station Oncopole représente 29% du trafic et la station intermédiaire, Hôpital Ranguel, 24% du trafic de la ligne.

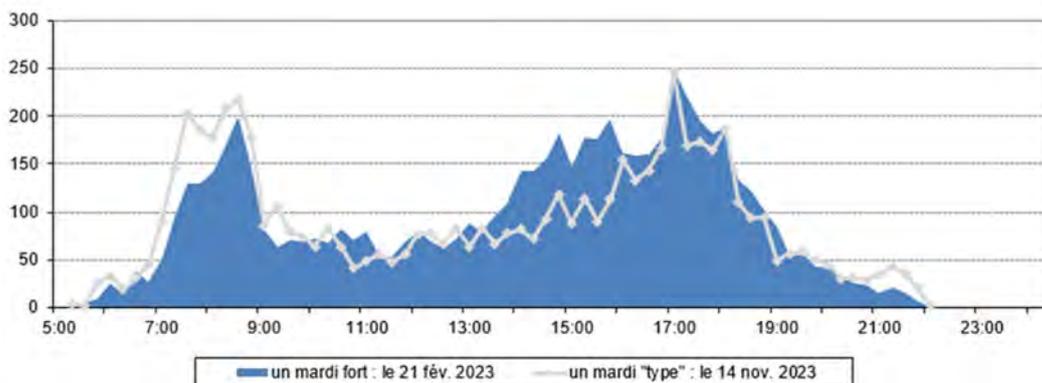
Moyennes des validations sur les journées « Hiver »

Chiffres 2023



→ La fréquentation moyenne journalière semaine hiver est de **5 200 voyageurs**. On observe désormais une fréquentation moyenne plus conforme à celle des autres modes. En 2022, Téléo avait bénéficié d'un effet découverte sur les samedis et dimanches.

Analyse horaire de la fréquentation

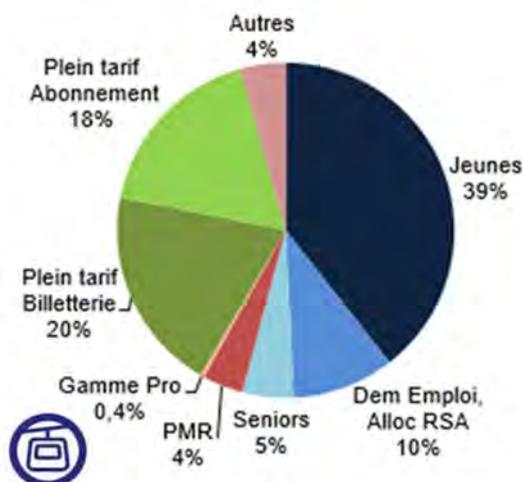


Nous analysons les variations horaires de fréquentation en considérant le mardi fort de l'année (mardi 21/02/2023, 6 470 validations) et un mardi type (le mardi 14/11/2023, 6 058 validations).

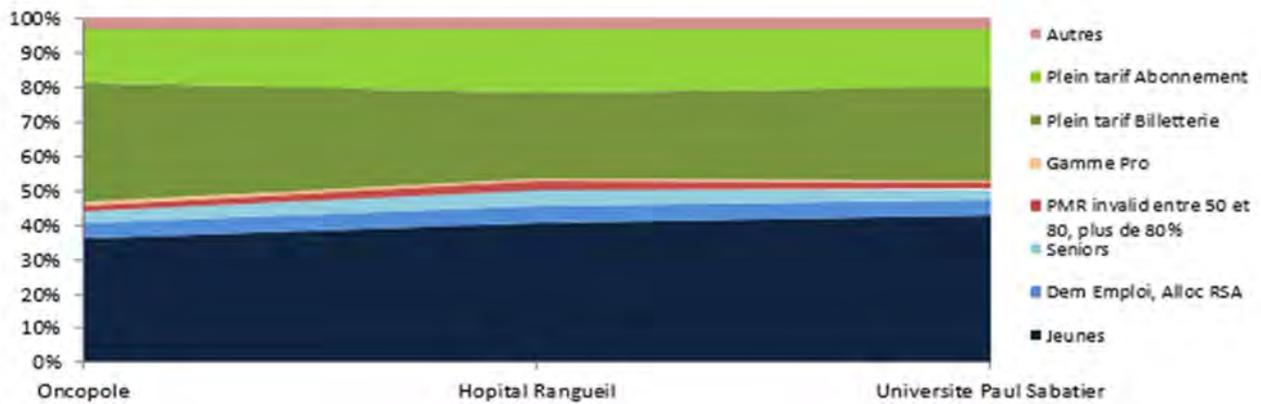
Le mardi fort de 2023 en période de vacances scolaires enregistre une pointe de fréquentation très marquée en début d'après-midi. Là encore, l'attrait touristique explique cette pointe de fréquentation.

Répartition des validations par profils et par stations

Par type de titre



Par type de titre et par station



→ Le profil « Jeunes » en lien avec la proximité de l'Université Paul Sabatier est largement représenté sur le téléphérique suivi du profil « Plein Tarif Billetterie » car les clients occasionnels sont encore nombreux.

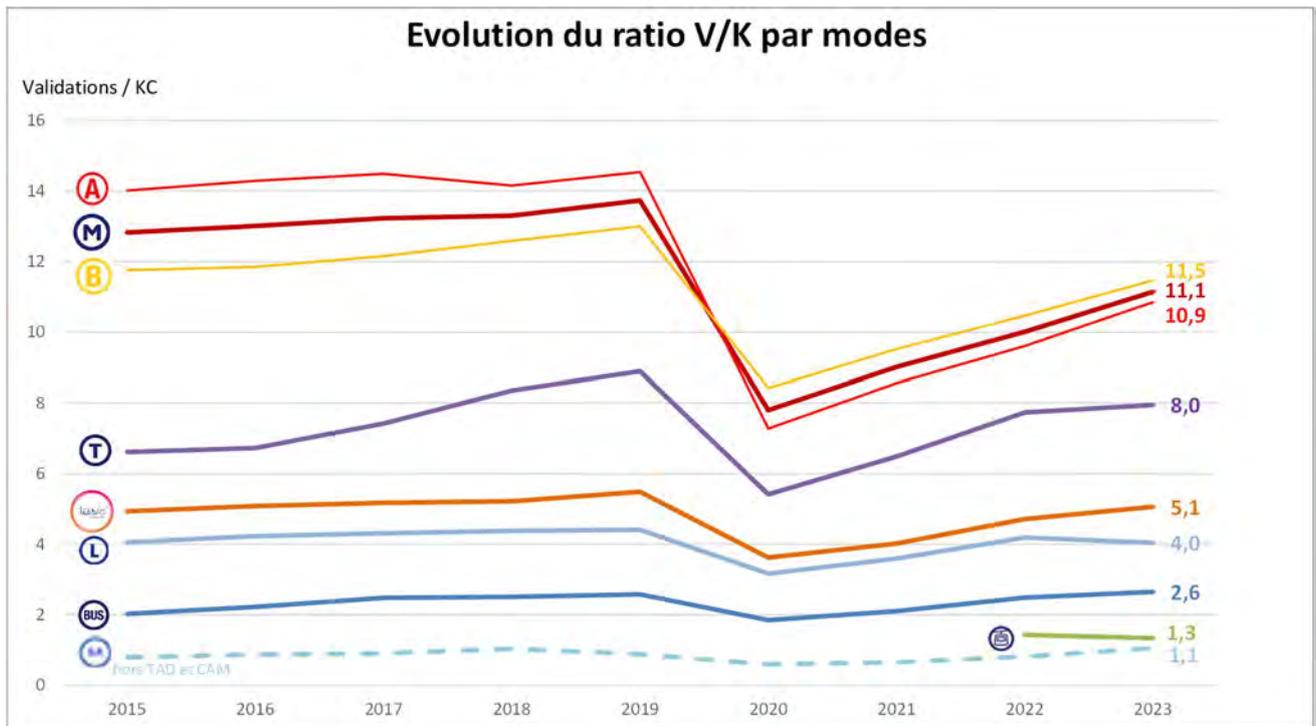
→ On retrouve sur les 3 stations les 2 profils majoritaires « Jeunes » et « Plein Tarif Billetterie » avec un profil « Jeunes » plus marqué sur les stations « Hôpital Rangueil » et « Université Paul Sabatier » où les étudiants sont présents.



Performance de l'offre commerciale :

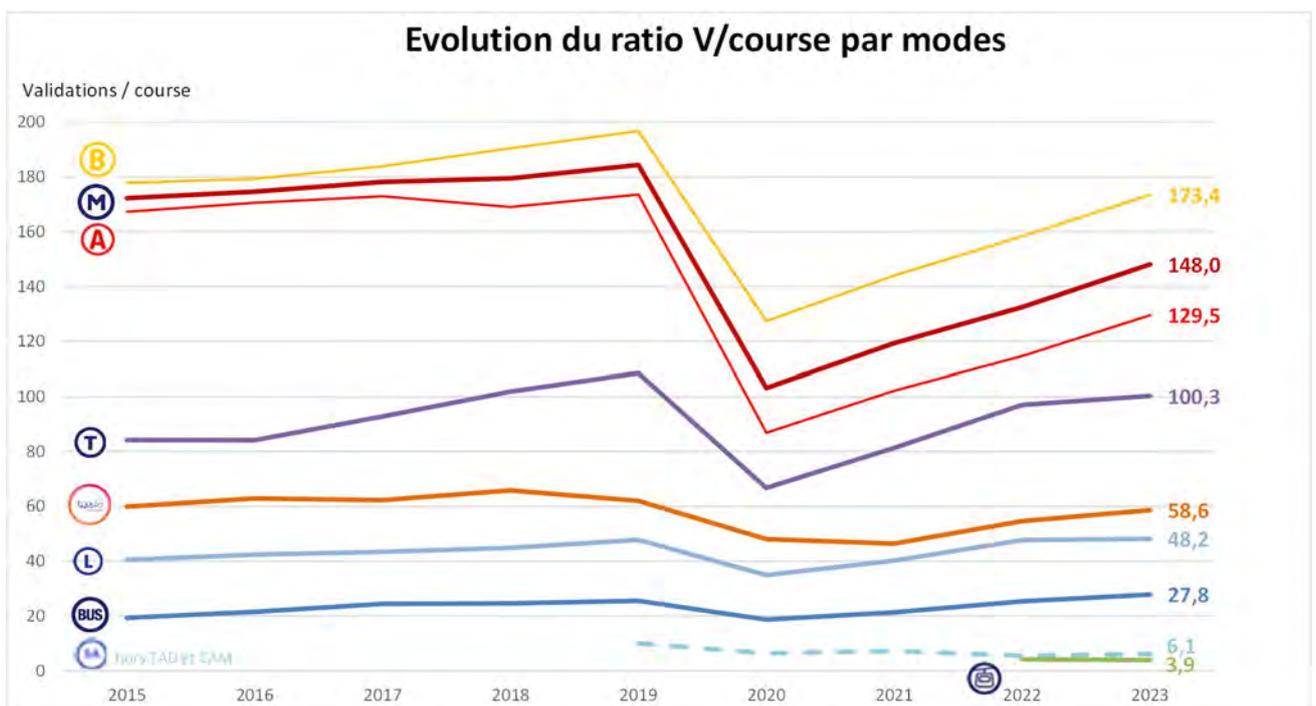
Validations par Kilomètre

Compte tenu des éléments précédents, le **ratio Validations / Kilomètre (V/K)** s'établit à **5,1** sur l'ensemble du réseau. Il remonte mais ne retrouve pas encore son niveau de 5,5 d'avant covid (-7,8%).



Le réseau bus hors linéo et les services affrétés hors TAD et CAM font figure d'exception et affichent un V/K supérieur à 2019 (évolutions respectives de + 2,8% et de + 19,1% par rapport à 2019).

Quant au Métro, il est encore inférieur de - 18,8 % par rapport à 2019. **La baisse la plus importante s'est faite sur la ligne A avec un ratio diminué de 25,4%** (impact du 52 mètres).



1.3 Recettes commerciales

Les **recettes commerciales** du réseau s'élèvent à **111,4 millions € hors taxes** en 2023, hausse de 11,3% par rapport à l'année précédente (+ 11,3 millions €).

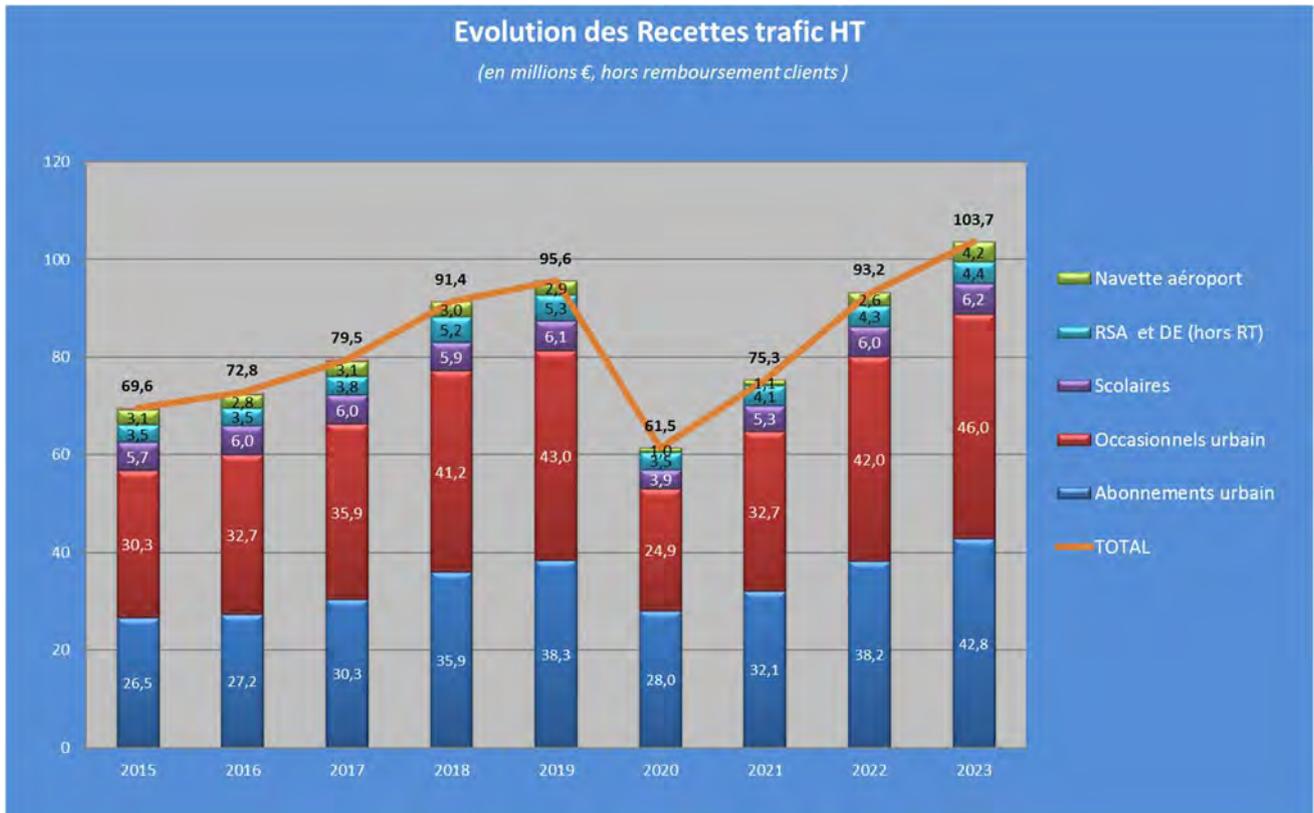
Ventes en millions € H.T	2023	2022	2019	Evolution N-1		vs 2019	
Titres unités et occasionnels	48,5	43,2	44,3	+5,33	+12,3%	+4,19	+9,4%
Abonnements	44,0	39,1	39,4	+4,86	+12,4%	+4,52	+11,5%
Facturations administrations	0,0	0,0	0,1	-0,02	-63,9%	-0,06	-86,3%
Remboursements titres	0,0	0,0	0,0	-0,00	+39,4%	+0,01	-79,2%
Gamme PRO	0,5	0,4	0,6	+0,09	+19,4%	-0,05	-8,9%
Sous-total Titres Payants	93,0	82,7	84,4	+10,26	+12,4%	+8,58	+10,2%
Titres Compensés	10,7	10,4	11,3	+0,30	+2,9%	-0,61	-5,4%
TOTAL RECETTE TRAFIC	103,7	93,1	95,7	+10,56	+11,3%	+7,97	+8,3%
Recettes accessoires (P+R, cartes, frais dossiers...)	2,1	1,7	0,9	+0,40	+23,4%	+1,17	+123,6%
Amendes	0,7	0,5	0,6	+0,21	+46,6%	+0,03	+4,2%
TOTAL RECETTE TRANSPORT	106,5	95,3	97,3	+11,17	+11,7%	+9,16	+9,4%
Publicité	4,247	4,226	3,860	+0,02	+0,5%	+0,39	+10,0%
Locations commerciales	0,567	0,447	0,548	+0,12	+27,0%	0,020	+3,6%
Entretien Abribus	0,133	0,120	0,277	+0,01	+11,2%	-0,14	-51,8%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES	111,4	100,1	102,0	+11,33	+11,3%	+9,43	+9,2%

Les recettes issues directement de **l'activité de transport** de personnes s'élèvent à **106,5 M.€** et représentent un peu plus de 95% des recettes collectées par la Régie pour le compte de Tisséo Collectivités.



1.3.1 Recettes Trafic

→ Les recettes issues du trafic atteignent **103,7 M.€** en 2023, en hausse de 10,6 millions d'€ par rapport à l'année précédente (+ 11,3%), et **représentent une augmentation de 8 millions d'€ par rapport à l'avant covid.**

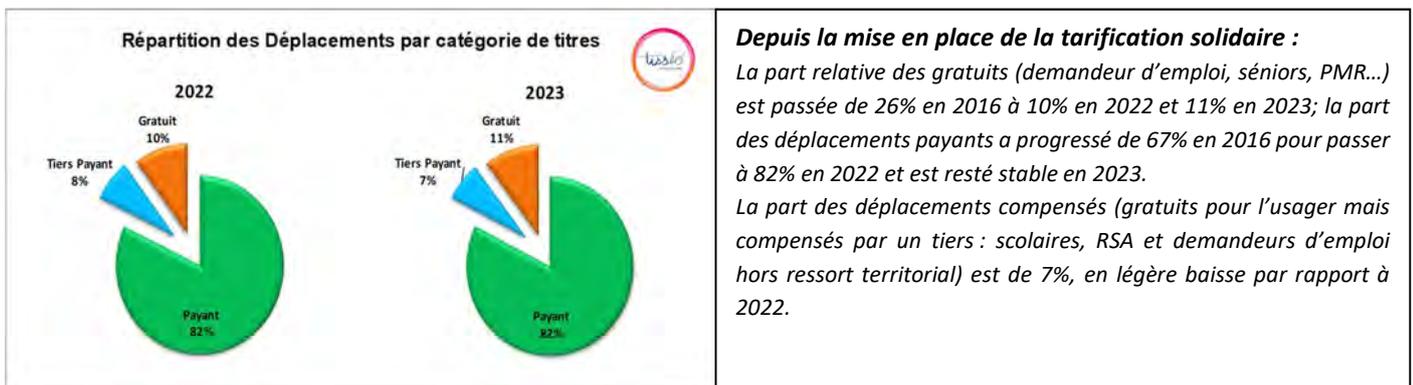


La navette aéroport affiche la plus forte progression (+ 62%) par rapport à 2022, impact de la fermeture du T2 début juin 2023.

Les abonnements urbains marquent également une forte progression (+ 12%), suivis par les occasionnels urbains (+ 10%) et les scolaires (+ 3%).

Répartition des ventes par catégorie de titres

La structure des déplacements par catégorie de titres 2023 reste quasi-stable et similaire à 2022 :





GUIDE TARIFAIRE

**Des transports pour tous,
un tarif pour chacun !**




NOUVELLE GAMME TARIFAIRE POUR LES JEUNES DE MOINS DE 26 ANS

A compter du 1^{er} juillet 2023, les tarifs des jeunes de moins de 26 ans changent.

Le déploiement de la tarification solidaire, engagée en 2017, se poursuit avec une nouvelle gamme tarifaire dédiée à l'ensemble des jeunes boursiers, quel que soit l'échelon.

Le critère « boursier » sera déterminant pour bénéficier du meilleur tarif. Pour faciliter l'accès à ce tarif, les boursiers 2022-2023 pourront faire leurs démarches sur l'e-Agence dès le 2 mai 2023. Une équipe dédiée a été mise en place au sein de la Direction Clientèle, pour traiter ces demandes.

Quels moyens d'info pour nos clients ?

Notre clientèle "jeunes" sera informée via un emailing adressé aux 11-25 ans révolus. Des outils spécifiques seront déployés, en plus des dispositifs de communication et d'information classiques : mini site jeunes-tisseo.fr, vidéo tuto, relais auprès des établissements du secondaire et du supérieur, etc.



Flexpro

Voyagez en toute liberté
et payez après !



+ pratique + flexible + économique
Avec la nouvelle formule Flexpro, le service PRO simplifie les déplacements professionnels de votre entreprise !

NOUVEAU ! UN TICKET ALLER-RETOUR TÉLÉO



Le nouveau ticket Aller-Retour Téléo sera mis en oeuvre dès le 21 avril 2023.

De nombreux touristes, attirés par le téléphérique urbain de Toulouse, devaient jusqu'ici prendre deux tickets car l'aller et le retour ne pouvaient être interprétés comme un seul voyage. D'où l'idée de proposer un ticket découverte pour l'aller et le retour, au prix de 3,50 euros au lieu de tickets à 1,80 euros chacun.

Le ticket Aller-Retour Téléo sera vendu uniquement sur les DAT des stations du téléphérique. Il sera valable une journée et permettra la correspondance avec les autres modes du réseau Tisséo et l'utilisation des parcs relais (comme n'importe quel titre Tisséo).

Précision importante : les tickets de notre gamme tarifaire "classique" seront eux aussi imprimés avec ce visuel lorsqu'ils seront achetés sur un DAT dans une des trois stations Téléo..

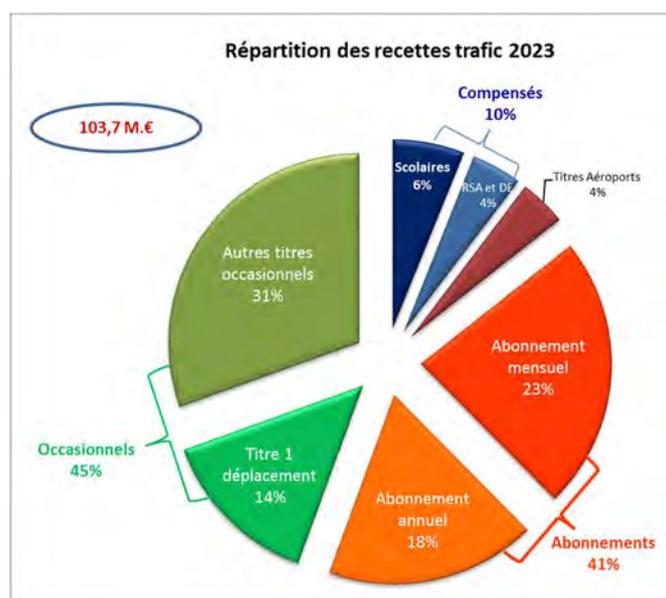
Détail des ventes par titre en cumul à fin Décembre 2023 :

PAYANTS	RECETTES HT				
	2019	2022	2023	EVOLUTION 2023/2022	EVOLUTION 2023/2019
Ticket 1 Dep.	12 450 043 €	13 130 496 €	14 441 305 €	+10,0%	+16,0%
Ticket 1 Dep. dernière minute	3 700 258 €	3 427 780 €	3 518 055 €	+2,6%	-4,9%
Ticket 2 Dep.	22 958 €	8 624 €	89 185 €	+934,2%	+288,3%
Ticket 10 Dep	19 786 287 €	18 227 420 €	19 587 955 €	+7,5%	-1,0%
Ticket 10 Dep. réduit	291 673 €	300 851 €	280 394 €	-3,5%	-0,4%
Ticket 10 Dep. TS	3 876 390 €	4 021 438 €	4 530 778 €	+12,7%	+16,9%
Ticket Planète	0 €	19 075 €	29 755 €	+56,0%	
Ticket Tribu	627 703 €	538 504 €	687 271 €	+27,8%	+9,5%
Ticket Soirée	0 €	0 €	0 €		
Pass Journées 1J 2J 3J	1 019 388 €	1 097 216 €	1 419 280 €	+29,4%	+39,2%
Pass Tourisme	45 415 €	53 764 €	47 450 €	-11,7%	+4,5%
Tickets Aéroport	2 461 667 €	2 231 178 €	3 704 948 €	+66,1%	+50,5%
Ticket Divers	436 €	142 020 €	155 468 €	+9,5%	+35526,0%
Total BILLETÉRIE	44 292 228 €	43 198 396 €	48 501 824 €	+12,3%	+9,5%
Abonnement Hebdo	656 551 €	546 929 €	605 220 €	+10,7%	-7,8%
Abonnement Mensuel	11 248 838 €	10 803 185 €	12 263 364 €	+15,7%	+9,0%
Abonnement Mensuel réduit	0 €	0 €	0 €		
Abonnement Mensuel TS	9 537 570 €	9 136 554 €	10 241 716 €	+12,1%	+7,4%
Abonnement 30jours 30 déplacements	0 €	781 157 €	1 021 320 €	+30,7%	
Abonnement Annuel	11 417 123 €	10 819 982 €	11 403 742 €	+5,4%	-0,1%
Abonnement Annuel TS	5 397 886 €	6 237 692 €	7 177 484 €	+15,1%	+33,0%
Abonnements Aéroport	487 847 €	321 418 €	454 053 €	+41,3%	-6,9%
Total ABONNEMENTS	38 745 816 €	38 446 897 €	43 166 899 €	+12,3%	+11,4%
Combines hebdo Région actif	14 716 €	10 398 €	12 629 €	+21,5%	-14,2%
Combines 31j CD31	186 627 €	142 086 €	174 459 €	+22,8%	+4,7%
Combines 31j Région actif	128 798 €	114 125 €	141 714 €	+24,2%	+10,0%
Paste+ 31j	309 909 €	332 755 €	445 836 €	+34,0%	+43,9%
Abon. annuel Citiz	28 203 €	30 575 €	34 466 €	+12,7%	+22,2%
Total COMBINES	648 253 €	629 918 €	809 105 €	+26,4%	+24,8%
Remboursement de titres	-16 040 €	-2 388 €	-3 355 €	+40,5%	-79,1%
Gamme Pro Tiers pay TM et Cartes	500 910 €	384 666 €	453 572 €	+17,9%	-9,5%
Gamme Pro Abonnement Post Paiement	3 442 €	24 967 €	53 125 €	+112,8%	+1443,4%
Tickets Congres	7 955 €	28 208 €	8 790 €	-68,5%	+18,3%
Administration et gds comptes	83 386 €	986 €	1 017 €	+3,1%	-98,4%
Total TARIF PRO	575 293 €	436 827 €	516 504 €	+18,2%	-10,2%
TOTAL PAYANTS	84 235 548 €	82 709 619 €	92 990 976 €	+12,4%	+10,5%

TIERS PAYANTS	RECETTES HT				
	2019	2022	2023	EVOLUTION 2023/2022	EVOLUTION 2023/2019
Scolaires HG et hors HG. Biagnac	6 082 942 €	6 039 349 €	6 210 784 €	+2,8%	+2,1%
Allocataires Rsa du RT et hors RT et DemEmploi hors RT	5 260 746 €	4 338 715 €	4 436 730 €	+2,3%	-15,7%
Régie départementale	23 403 €	32 000 €	33 722 €	+5,4%	+44,1%
Divers Compensés	0 €	0 €	0 €		
Total COMPENSES	11 367 091 €	10 410 065 €	10 681 236 €	+2,6%	-6,0%
TOTAL TIERS PAYANTS	11 367 091 €	10 410 065 €	10 681 236 €	+2,6%	-6,0%

TOTAL GENERAL	2019	2022	2023	EVOLUTION 2023/2022	EVOLUTION 2023/2019
TOTAL GENERAL	95 602 640 €	93 119 684 €	103 672 213 €	+11,3%	+8,4%

La répartition par catégorie de titre reste relativement stable par rapport à 2022 :



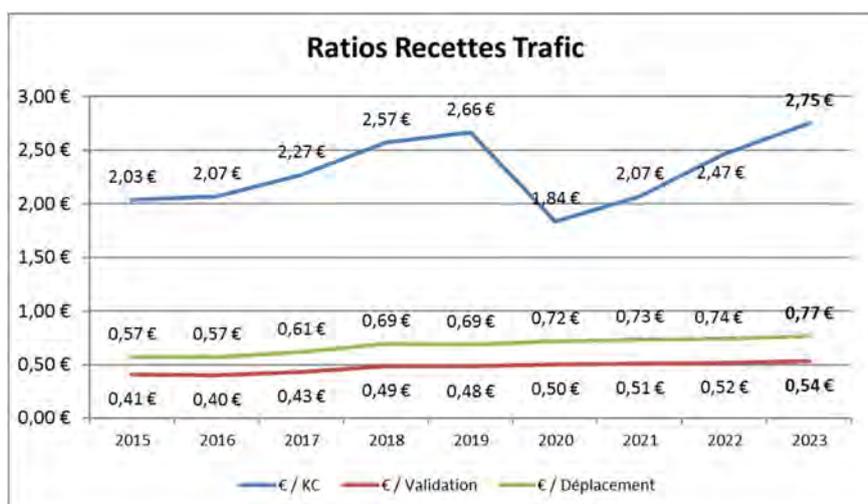
Ratios de Recette trafic

→ Une Recette par déplacement en lien avec la politique tarifaire :

Le ratio de recette par déplacement augmente de 4% par rapport à 2022 s'établit à 0,77 € / déplacement en 2023.

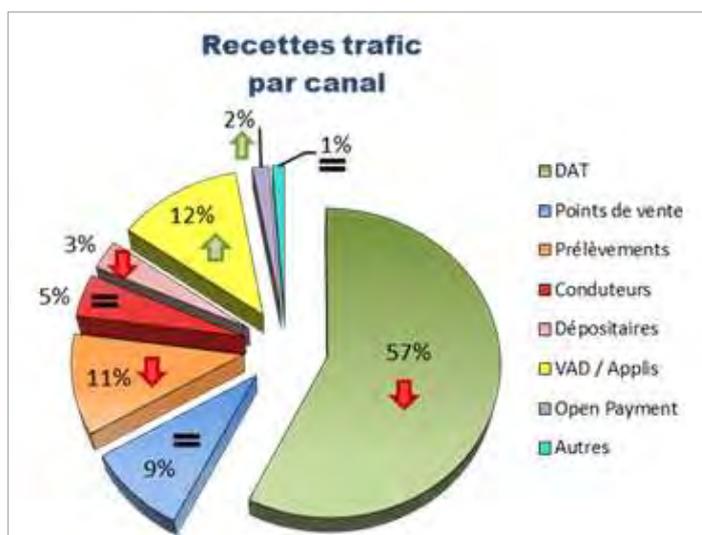
→ Une Recette par km qui remonte

Après 3 années de repli, **le ratio de recette par kilomètre repart et s'établit à 2,75 €**, soit 11% de plus qu'en 2022 et passe au-dessus de son niveau de 2019 (+3%).



Répartition des ventes par canaux de distribution

→ La vente à distance et les outils numériques sont devenus incontournables :



La vente à distance progresse pour la 5^{ème} année consécutive. Ce canal représente 12% des ventes alors qu'il ne représentait que 3% en 2019.

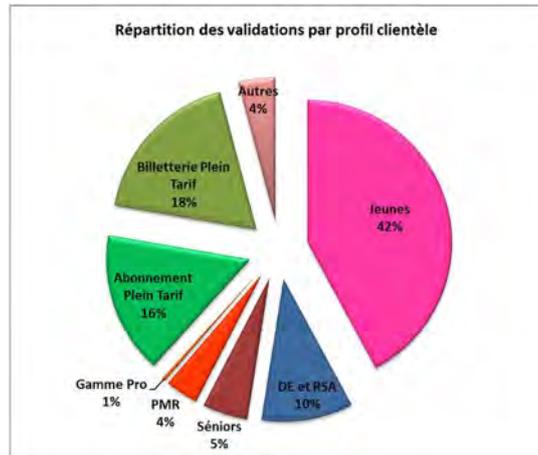
Le canal DAT reste le principal avec la réalisation de 57% des volumes financiers de l'année 2023 et bien que ce pourcentage soit en légère baisse par rapport à 2022.

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

Répartition des ventes par clientèle et profils

→ Une clientèle Jeune toujours majoritaire.

La clientèle Jeune (moins de 26 ans, abonnements + occasionnels + scolaires) constitue toujours le profil majoritaire de la clientèle Tisséo. Elle représente 42% de la fréquentation du réseau, et presque un quart des recettes.

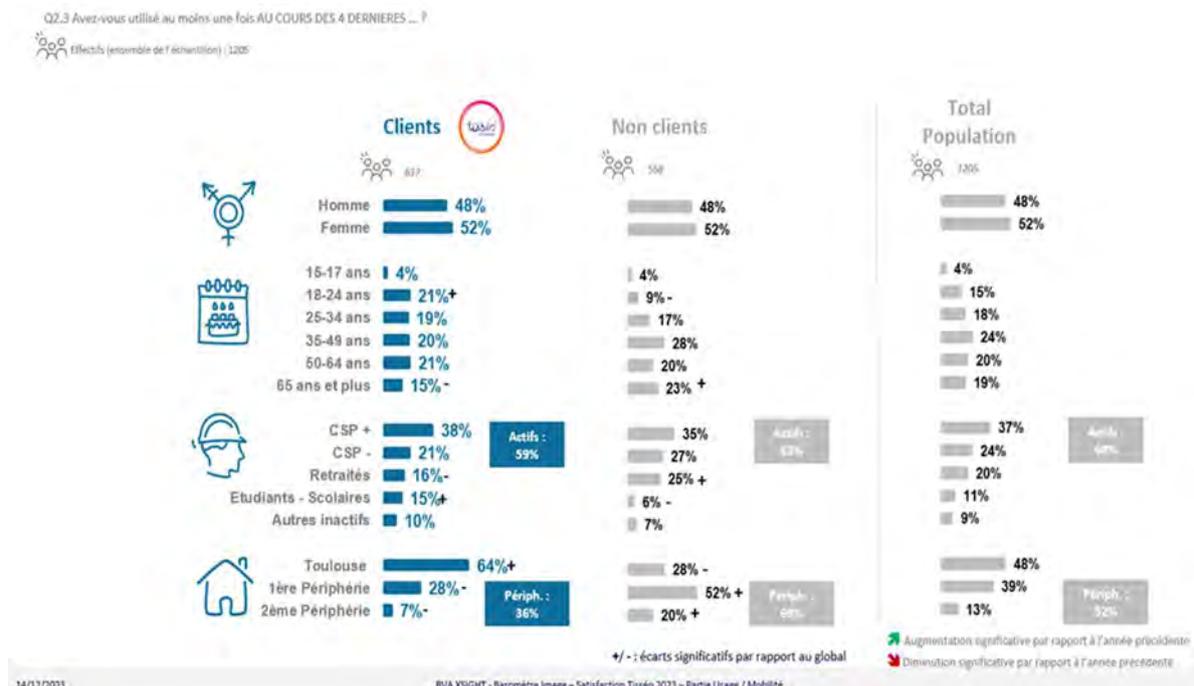


Viennent ensuite les utilisateurs de la billetterie plein tarif et les abonnés plein tarif, parmi lesquels on trouve les actifs, clientèle que souhaite développer Tisséo Voyageurs. **Ils représentent un peu plus d'un tiers des validations pour 2/3 des recettes en 2023.**

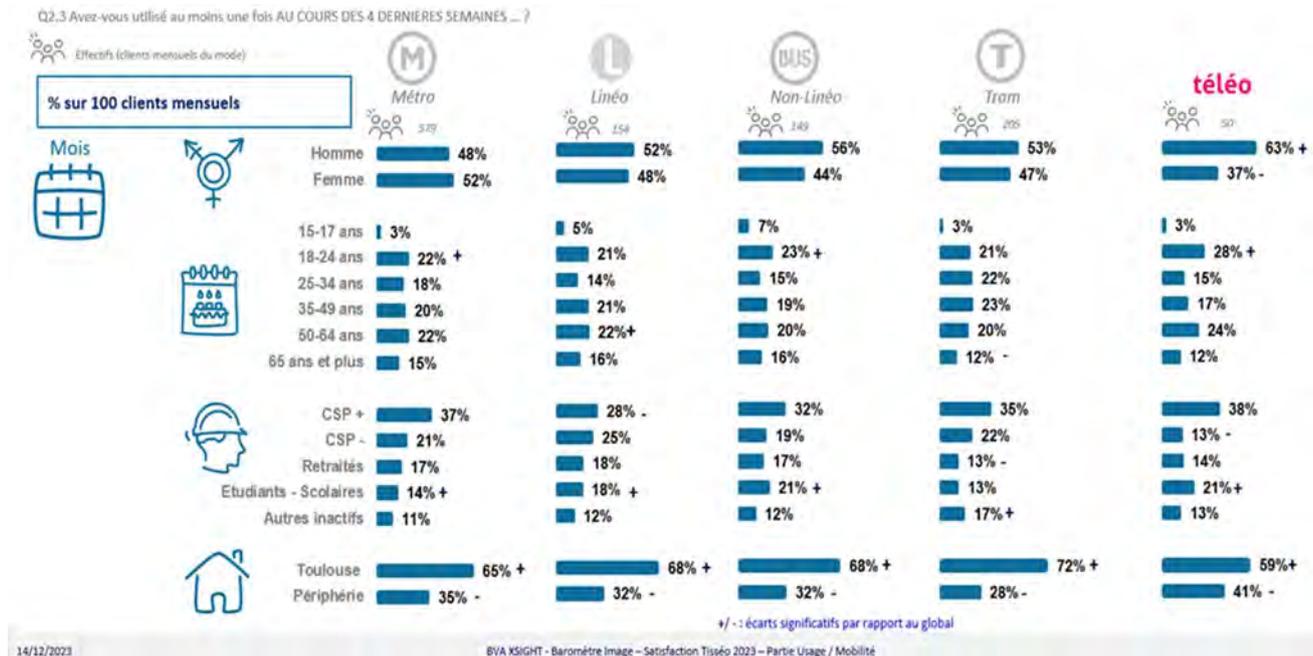
La part des demandeurs d'emploi / RSA diminue encore cette année pour passer à 10% des validations, et celle des séniors reste stable à 5 %.

Par rapport à l'ensemble de la population, la clientèle mensuelle de Tisséo surreprésente les habitants de Toulouse. Les habitants de la 1^{ère} et 2^{ème} périphérie sont en revanche moins bien représentés.

Profil des clients mensuel :



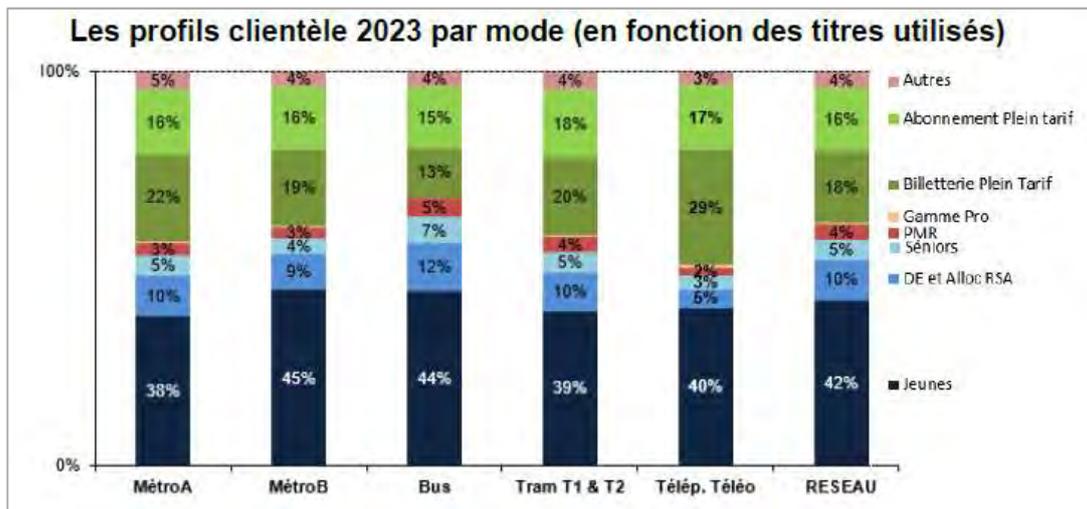
Quelles différences de profils entre clients des différents modes ?



Des profils de clients assez comparables entre les 5 modes de transports. Le Métro se distingue toutefois par une clientèle un peu plus féminine que sur les autres modes. Le téléphérique attire quant à lui un peu plus d'habitants de la périphérie que les autres modes bien que cette différence soit moins marquée que sur la première année d'exploitation (attrait touristique).

En matière d'habitude tarifaire, chacun des modes observe cependant quelques spécificités :

- Le téléphérique compte une clientèle occasionnelle beaucoup plus importante que les autres modes (+11 points par rapport au reste du réseau).
- Les profils de la ligne A du métro et du tram restent quasi identiques malgré l'arrêt de T2 depuis le mois de juin 2023.
- Le Bus et la ligne B du métro se caractérisent par plus de profils « Jeunes » (différentiel de 2 à 3 points) que sur le réseau dans la globalité.
- La catégorie « Autres » représente entre 3% et 5%. Les profils « Demandeurs d'asile » et les « Boursiers échelon 7 » y sont majoritaires.

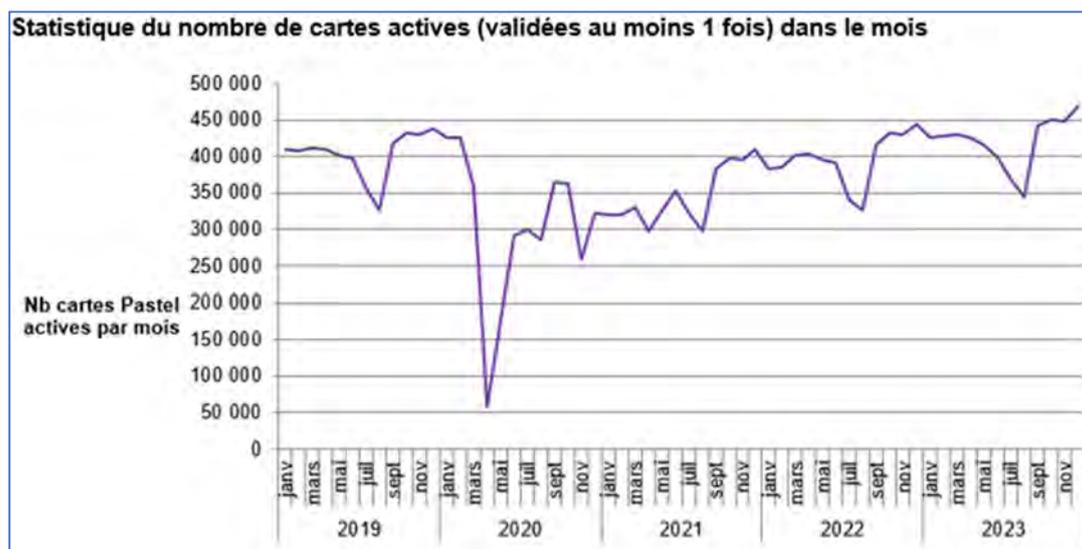


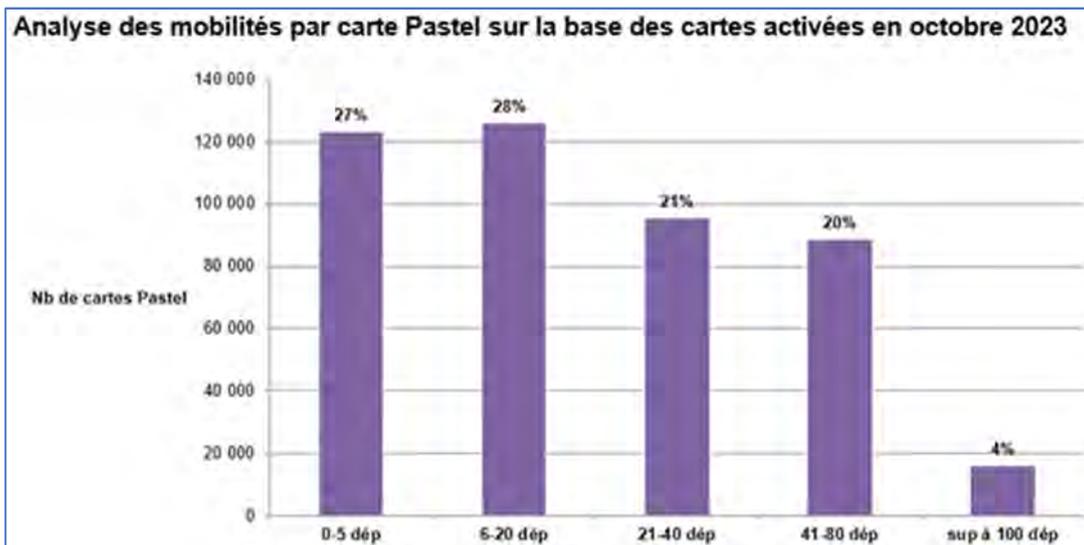
1.3.2 Recettes annexes Transport

Recettes accessoires : 2,1 M.€

→ Les Recettes liées à la gestion de la billetterie (cartes pastel, frais de dossiers, frais de gestion activéo...) se sont élevées à près de 1 146 K.€ en 2023.

Le nombre mensuel de cartes actives avait fortement chuté en 2020 et 2021 suite à la crise sanitaire engendrée par le coronavirus. En 2023, cet indicateur a retrouvé et même dépassé le niveau de 2019 avec un volume maximal de 467 338 cartes actives en décembre 2023.





➔ 55% des détenteurs de cartes Pastel effectuent 20 déplacements par mois au maximum.

➔ **Les Recettes liées à la gestion des P+R**, devenus payants pour les non utilisateurs des transports en commun et au-delà de 24h pour les utilisateurs, se sont élevées à 963 K.€ en 2023.

MODE D'EMPLOI

P+R

Gratuit pour les voyageurs Tisséo

7j/7 24h/24 Ouvert à tous

Affichage des places en temps réel

Abonnement nuit et week-end

tarif en vigueur au 1^{er} juillet 2023
Édition été 2023

VOYAGEURS TISSÉO, GAREZ VOTRE VOITURE ET PRENEZ LES TRANSPORTS COLLECTIFS

Tous les voyageurs Tisséo bénéficient de **24h consécutives de stationnement gratuit à condition d'avoir validé leur titre de transport dans l'heure précédent leur sortie du parc relais.** Tout dépassement est soumis au tarif horaire.

Stationnez quelques heures ou plusieurs jours dans un parc relais Tisséo comme dans un parking classique, sans utiliser les transports en commun !

LES 30 PREMIÈRES MINUTES SONT GRATUITES.

TARIF JOUR	0,60€ par quart d'heure de 8h à 18h
TARIF NUIT	0,35€ par quart d'heure de 18h à 8h
JOURNÉE	2,6€ (24 heures consécutives)
SEMAINE	15,6€ (7 jours consécutifs)

Exemple : Si vous stationnez 35min, vous devrez payer 3 x 15 min (soit 1,80 € en tarif jour).

- Tout quart d'heure commencé est décompté.
- Durée maximale de stationnement : 14 jours.
- Tout ticket perdu vous sera facturé.

AFFICHAGE DES PLACES DISPONIBLES !

Des panneaux digitaux à l'entrée de chaque affichent la disponibilité en temps réel.

Retrouvez aussi cette information sur tisseo.fr (infos réseau) ou sur l'**appli Tisséo** pour préparer votre déplacement.

LE SAVIEZ-VOUS ?

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Vous bénéficiez de places réservées* !

Si le parking affiche complet, positionnez-vous sur la voie la plus à droite et présentez votre Carte Mobilité Inclusion ou votre carte de stationnement pour personnes en situation de handicap au visiophone.

COVOITURAGE

Il existe 3 aires d'embarquement covoiturage dans les de Ramonville, Borderouge et Oncopole ! Les 30 premières minutes sont gratuites.

AUTOPARTAGE

Le des Arènes dispose de places réservées CITIZ ! toulouse.citiz.coop

Sur simple lecture de la plaque d'immatriculation, sans condition de durée ni d'utilisation des transports en commun. Stationnement inclus dans votre offre Citiz.

BORNES DE RECHARGE

Un service de rechargement pour votre véhicule électrique !

Disponible 7j/7 et 24h/24 sur les de Borderouge, Ramonville et Balma-Gramont. Tarification en supplément de la tarification des parcs-relais, quand les bornes sont situées à l'intérieur des Tisséo.

+ d'info sur l'application SMOOV

CALCUL D'ITINÉRAIRE

NOUVEAU : l'appli Tisséo vous guide vers les .

Le calcul d'itinéraire de l'appli Tisséo évolue pour faciliter vos trajets au quotidien et vous proposer des alternatives pour vous déplacer. Dorénavant, si vous venez en voiture, l'application vous guide vers le P+R le plus proche pour vous permettre de continuer en transports en commun jusqu'à votre destination. Elle vous indique également le nombre de places libres.

*soumis aux mêmes conditions tarifaires ou de gratuité que tous les autres usagers.

Amendes

→ Un niveau d'amendes corrélé à l'évolution de la fréquentation.

Le **montant des amendes** collectées en 2023 s'établit à 673 K.€, soit 47% de plus qu'en 2022. Le nombre de PV émis est en augmentation de 43% par rapport à 2022.

Le taux de recouvrement s'établit à 39,6%, légère baisse par rapport à 2022 (-1,4 points).



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 près de + 25% à horizon 2029. La reprise se poursuit en 2023 avec des recettes supérieures de 163 K.€ par rapport à 2022 soit +3% :

- Les **recettes publicitaires** restent quasi constantes par rapport à 2022 à 4,2 millions € (+22K.€ par rapport à 2022).
- Les **revenus de location des espaces commerciaux** du métro sont en nette reprise avec 567 K.€ en 2023 (+120 K.€ par rapport à 2022). Ils dépassent leur niveau de 2019 de près de 20 K.€.

Nos commerces s'inscrivent vraiment dans la logique de nos pôles d'échanges multimodaux qui ont pour but de créer un lieu de vie pour nos clients, en leur donnant accès facilement aux services du quotidien. Et comme le souligne Richard Gabry, adjoint à la directrice clientèle : « Notre objectif principal est d'apporter du service à nos clients, c'est pourquoi on va chercher à proposer des commerces de détail, des commerces de bouche... ».

BON À SAVOIR

L'attribution des commerces est soumise aux règles de la commande publique. Nous définissons le type de commerce que nous souhaitons mettre en place ainsi que le montant du loyer souhaité. La durée des conventions est de cinq ans.

A ce jour, sur les 23 commerces de notre réseau, seuls deux locaux commerciaux n'ont pas encore trouvé preneur. La direction clientèle et plus particulièrement le service du développement commercial travaille étroitement avec les associations de commerçants pour mettre la lumière sur ces offres et le matérialise par un adhésivage directement sur les emplacements libres.



- La recette **d'entretien des Atribus** est en légère augmentation par rapport à 2022 (+13 K.€) et atteint un peu plus de 133 K.€.
- **De nouvelles recettes annexes** ont été perçues en 2023, presque 8 K.€, grâce aux partenariats mis en place avec la société Sodex pour la vente de goodies et avec la société Granhota dans le cadre de l'escape game « les secrets de Téléo ».

LES SECRETS DE TÉLÉO

Jeux de piste inédit pour petits et grands

Revenez explorer les Cabines et découvrez Téléo et son environnement au futur.

Infos et réservations sur le site [teloo-tisséo.fr](https://www.teloo-tisséo.fr)

GRANHOTA | TISSÉO

0500-0000 | 03 55 94 00 00 | À PARTIR DE 15,00 €

LE STORE TÉLÉO ☺

<p>L'affiche rétro et collector du téléphérique urbain toulousain !</p> <p>Format A4 7,80 €</p>	<p>5 cartes souvenirs Téléo à poster ou à collectionner !</p> <p>Format A6 3,10 €</p>	<p>Le porte clé : un grand classique signé Tisséo.</p> <p>Format 12x2,7cm 3,90 €</p>	<p>Des bulles de savon qui s'envoleront dans les airs aussi haut que nos cabines !</p> <p>Taille standard 4,20 €</p>
<p>Un carnet pour emporter vos listes ou vos idées dans tous vos trajets.</p> <p>Format A6 5,90 €</p>	<p>Le magnet Téléo : une touche toulousaine sur votre frigo !</p> <p>Format 9x6,5cm 4,20 €</p>	<p>Le totebag Téléo : pratique et graphique, c'est l'indispensable de voyage.</p> <p>Taille standard 9,90 €</p>	<p>teloo-tisséo.fr</p>

LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU

2.1 Plan d'action

Tisséo Voyageurs est pleinement engagé dans la lutte contre la fraude depuis de nombreuses années, bien conscient que la fraude constitue une nuisance à la qualité du service public, une atteinte à l'image du réseau, qu'elle génère un sentiment général d'injustice chez les voyageurs ainsi qu'un indéniable manque à gagner pour la collectivité.



Après le plan de reconquête du territoire initié en 2017, puis les actions pour **maîtriser le territoire**, impactées par les années Covid, nous constatons le retour à un fonctionnement plus conventionnel marqué néanmoins par une défiance et un refus de l'autorité.



Au niveau du Métro :

Les décisions prises au sortir de confinement ont été maintenues afin de consolider notre autorité sur le réseau pour rappel :

- Présences 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 contrôles classiques avec des contrôles aux sorties grâce à des effectifs plus conséquents (réunion de plusieurs équipes sur un temps donné) pour les grosses stations.
- Opérations de contrôles conjointes avec les forces de l'ordre qui nous facilitent l'obtention des identités pour la verbalisation.
- Travail avec les Polices Municipales et la Gendarmerie sur les différents territoires.

En 2024, des agents de l'entreprise Goron seront en cours d'assermentation et seront équipés de terminaux de verbalisation afin de sanctionner les infractions comportementales (pieds banquettes, trottinettes, etc...)

Au niveau du Tram :

- Présence de la société SCAT pendant 20 semaines
- Opérations conjointes Tisséo / SCAT / Police Nationale

Au niveau du 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 avec la mise en place des actions suivantes :

- Multiplication des passages sur les lignes et mise en place des zones de contrôles afin que les vérificateurs puissent adapter leurs journées en fonction des observations et de l'ambiance du moment.
- Travail sur les modes opératoires à 4 agents afin d'intervenir sur des contrôles partiels de chaque véhicule et multiplier les actions de contrôles en même temps.

Les opérations d'incitation à la Validation n'ont pas pu être mises en place en 2023, mais sont relancées avec la participation de tous les services pour 2024.

D'une manière plus générale :

- Le Taux de verbalisation a diminué de 0,4 point (2,4% vs 2,8% en 2022). Il est sensiblement identique au taux de 2021 (2,5%). Ce résultat est à mettre en parallèle avec le nombre de contrôles qui a progressé de 66 % entre 2022 et 2023.
- Plus de 30 000 PV ont été dressés en 2023 dont 67% au Métro.
- Le nombre de contrôles a augmenté en 2023 avec 1 268 643 contrôles réalisés dont 72% au Métro. Le taux de contrôle réseau est de 0,7% en 2023, vs 0,4% en 2022 et identique à 2021.
- Le recouvrement s'est dégradé, 39,6% vs 41% en 2022, soit - 1,4 pts entre 2023 et 2022.

2.2 L'ambiance sur le réseau

Malgré les difficultés rencontrées dans la lutte contre la fraude, il semble que l'ambiance générale du réseau s'améliore sensiblement. L'indice de criticité représentant le poids des incidents en fonction de leur gravité est de 17,4 en 2023, vs 18,5 en 2022.



Le nombre de signalements réseau est légèrement inférieur à 2022, 3 458 vs 3 497 en 2022, soit - 0,7%. Les signalements ont augmenté de 11% au Métro, mais ont diminué au Bus (- 13%) et légèrement au Tramway (- 3%).

Le nombre de signalements réseau pour 100 000 validations s'est amélioré passant de 1,93 en 2022 à 1,78 en 2023, soit - 8%. On retrouve une amélioration au Bus (- 16%) et au Tramway (- 11%), et une légère dégradation au Métro (+ 2%).

63% des incidents concernent le non-respect du règlement et la fraude, soit + 1,8% par rapport à 2022. Les atteintes à la propriété ont diminué de 24% par rapport à 2022 et représentent 14% des incidents. Les atteintes aux personnes, 23% des incidents, sont en légère baisse (- 1,9%).

2.3 Enquête fraude

Malgré les constats faits préalablement, grâce à une occupation soutenue du terrain et à la multiplication des contrôles en 2023, les résultats évoluent de 0,2% en globalité avec une baisse conséquente sur le Métro, et une dégradation sur le Tram (amélioration sur le Tram T1) et le Bus.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Du lundi au dimanche							
Métro	4,3%	4,8%	6,7%	Pas d'enquête fraude	5,8%	6,4%	5,9%
Bus	4,0%	5,1%	6,2%		6,0%	6,1%	7,1%
Tramway	7,7%	12,8%	10,8%		10,4%	7,4%	9,1%
Téléo	-	-	-	-	-	3,3%	1,6%
Total	4,5%	5,4%	6,9%	-	6,2%	6,3%	6,5%

PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION

3.1 Performance Globale

Performance de l'exploitation

En 2023, Tisséo Voyageurs a réalisé 95,2 % de la production programmée.

	ANNEE 2023									ANNEE 2022		
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2023			REALISE			
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	
	37 677	95,2%	39 571	-1 895	-4,8%	39 439	-1 762	-4,5%	37 772	-95	-0,3%	
Bus en propre	26 036	94,3%	27 623	-1 587	-5,7%	27 841	-1 805	-6,5%	25 996	41	+0,2%	
Affrètement	18 684	92,4%	20 226	-1 541	-7,6%	20 197	-1 512	-7,5%	19 488	-803	-4,1%	
	7 352	99,4%	7 398	-46	-0,6%	7 645	-292	-3,8%	6 508	844	+13,0%	
	28,2%		26,8%			27,5%			25,0%			
M	10 132	97,8%	10 364	-232	-2,2%	10 004	128	+1,3%	10 362	-230	-2,2%	
A	5 259	97,8%	5 379	-120	-2,2%	5 170	89	+1,7%	5 517	-258	-4,7%	
B	4 873	97,7%	4 985	-112	-2,3%	4 834	39	+0,8%	4 845	28	+0,6%	
T	1 508	95,2%	1 584	-76	-4,8%	1 594	-86	-5,4%	1 415	93	+6,6%	

La production commerciale globale de la Régie en 2023 s'élève à 37,7 millions de kms pour un Plan Annuel des Services s'élevant à 39,6 millions. C'est 0,3% de moins qu'en 2022 où on avait parcouru 37,8 millions de kms.

Le taux de réalisation global de l'offre programmée est de 95,2 %, avec une non réalisation de 1 894 560 kms dont 242 706 kms pour causes externes (- 0,6%) et 1 651 854 kms pour causes internes (- 4,2%).

Ainsi, hors événements externes, le taux de performance interne s'élève à 95,8% de l'offre programmée, avec un écart lié aux grèves internes.

Qualité produite et perçue



		2023	Engagem CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-punctualité bus (lignes à horaires)	72,89%	78,00% 
	Taux de régularité-punctualité bus à fréquence (Linéo, 14, 19 et 63)	76,27%	80,00% 
	Taux de régularité-punctualité tramway	92,03%	92,00% 
	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B+C (nouvel indicateur au 01/01/2023)	98,06%	99,40% 
	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	99,12%	99,40% 
 Accueil et attitude commerciale	agences / Allô Tisséo	94,87%	98,00% 
	Attitude conducteur (intégration notion confort pour 2023)	96,60%	98,00% 
	confort conduite bus	98,79%	99,00% 
 Information Voyageur	info nominale sites (arrêts, stations, P+R / P+V et agences)	96,91%	98,00% 
	info nominale véhicules (métro, tramway, téléo et bus)	98,37%	98,00% 
	info situation perturbée prévue sites (arrêts, stations, allô Tisséo, web et agences)	99,63%	98,00% 
	info situation perturbée prévue véhicules	75,72%	98,00% 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures (stations, arrêts, agences, P+R / P+V)	97,53%	98,00% 
	Etat et propreté véhicules (B+M+T+T*)	98,16%	98,00% 
ACCESSIBILITE*  Ascenseurs	Taux de disponibilité client métro LA	99,00%	98,00% 
	Taux de disponibilité client métro LB	98,90%	98,00% 
	Taux de disponibilité client Téléo	97,70%	98,00% 
 Escaliers mécaniques	Taux de disponibilité client métro LA	98,17%	98,00% 
	Taux de disponibilité client métro LB	98,65%	98,00% 
Dispo équipements  Valideurs	Bus valideurs	99,63%	99,50% 
	Métro valideurs	99,35%	99,50% 
	Tram valideurs	98,70%	99,50% 
	Téléo valideurs	100,00%	99,50% 
 Distributeurs titres	Tram : DAT	99,68%	99,50% 
	Métro : DAT	100,00%	99,50% 
	Téléo : DAT	100,00%	99,50% 

➔ Au regard des mesures qualité, le bonus/malus au titre du contrat sur l'année 2023 est de - 281 K.€.

3.2 Performance par mode

3.2.1 BUS

Performance de l'exploitation

Le taux de réalisation de l'offre est de 94,3%.



La **production kilométrique** du Bus s'élève à 26 millions de KC. C'est 0,2% de plus que l'année précédente et 5,7% de moins que le plan annuel (- 1 586 869 KC).

	ANNEE 2023									ANNEE 2022		
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2023			REALISE			
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	
Bus en propre	26 036	94,3%	27 623	-1 587	-5,7%	27 841	-1 805	-6,5%	25 996	41	+0,2%	
Affrètement	18 684	92,4%	20 226	-1 541	-7,6%	20 197	-1 512	-7,5%	19 488	-803	-4,1%	
	7 352	99,4%	7 398	-46	-0,6%	7 645	-292	-3,8%	6 508	844	+13,0%	
	28,2%		26,8%			27,5%			25,0%			

Par rapport au budget initial 2023 qui prévoyait 27,8 millions de KC, l'offre programmée est de 27 623 349 KC. Des changements de programmation ont été opérés pour - 217 896 KC, dont + 28 856 pour le Bus en propre et - 246 752 pour la sous-traitance.

Pour cette dernière, les principales modifications d'offre concernent :

- Le TAD 119 et la ligne 106 : ajustement de l'offre à la demande : - 92 613 KC
- La restructuration du secteur nord-ouest (TAD 118-120, TAD 170-171, lignes 17, 71, 74 et 75) : - 48 720 KC
- Divers ajustements (trend, ligne 31, navette centre-ville, navette Bonnefoy...) : - 105 857 KC

Concernant le bus en propre, les principales modifications sont les suivantes :

- Ligne 23 : travaux (route de Castres + chemin Carrosse + Pont Riquet) : + 40 875 KC
- Linéo 9 : adaptés en mars avril + travaux Bonnefoy + Pont Riquet + Place de l'ormeau + av St Exupery : + 34 167 KC
- Ligne 19 : prolongement en soirée + vacances renforcées : + 12 209 KC
- Ligne 79 : ajout d'un partiel Centre cial Labège Ramonville + distance unitaire : + 5 172 KC
- Ligne 60 : écart sur estimation fusion 60/61 + rajout d'un partiel Chalets 3 Cocus : + 4 239 KC
- Ligne 78 : travaux (allée des champs pinsons + av de Ranguel + chemin de cayras Saint Orens) : - 31 409 KC
- Ligne 44 : travaux (quai de Tounis + avenue de Ranguel) : - 17 490 KC
- Linéo 4 modifié (arrêt à Empalot au lieu de Cours Dillon) + travaux route de Seysses : - 14 223 KC
- Ligne 85 : travaux (av du Mirail + rue du stade Villeneuve Tolosane) : - 9 726 KC
- Et divers petits ajustements sur l'ensemble du réseau bus pour + 5 042 KC

La liste détaillée des modifications de programmes est disponible en annexe n°2.

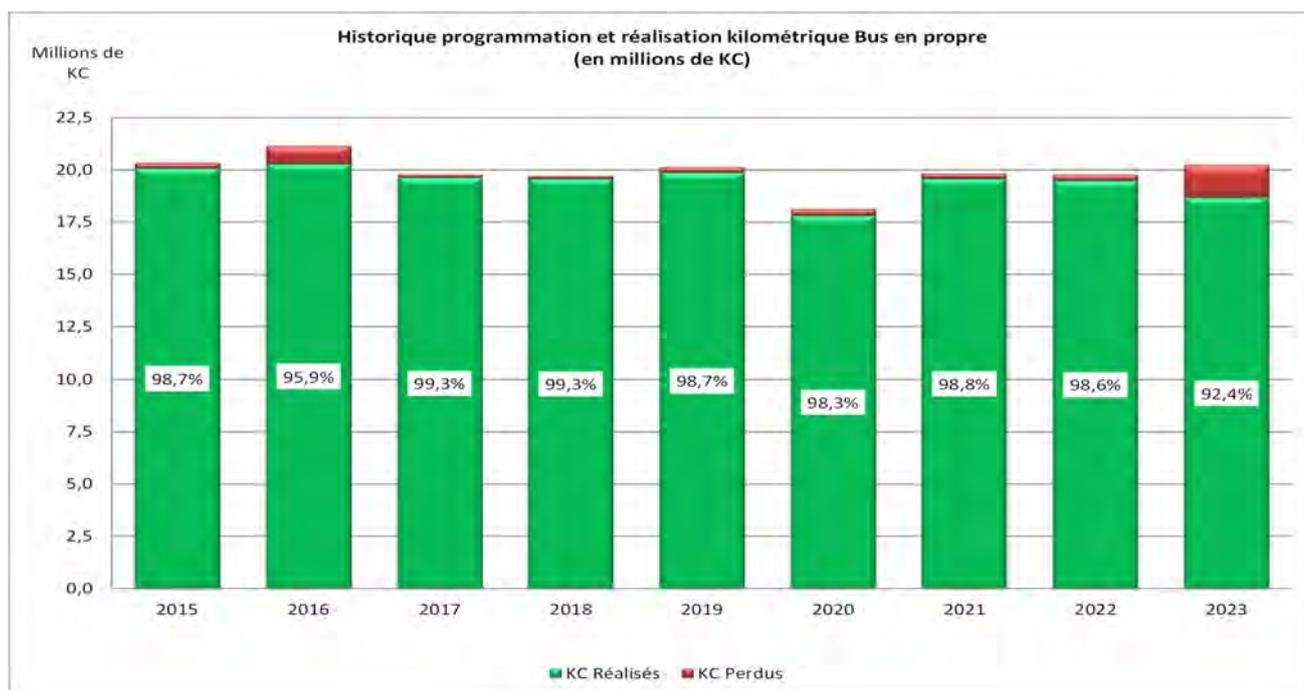
Par ailleurs, des kilomètres ont été perdus à hauteur de 1 384 139 KC pour motifs internes (absences, pannes, blocage dépôts, mouvements sociaux internes, régulation, incidents...) et 157 095 KC pour motifs externes (manifestations, grèves nationales, substitution Métro et Tram...).

Les causes pour motif interne sont :

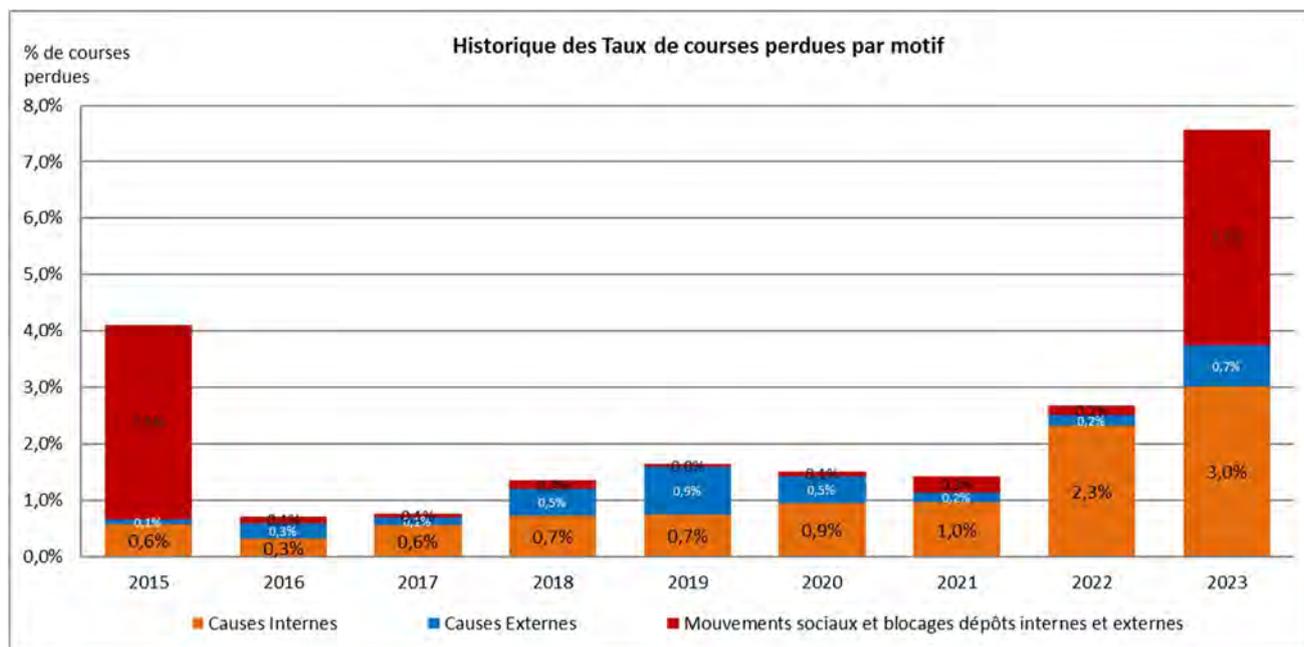
- Manques de Conducteurs pour 39% (- 542 019 kms)
- Mouvements sociaux internes pour 36% (- 503 196 kms)
- Blocage dépôt pour 19% (- 261 012 kms)
- Indisponibilité matériel roulant, accident, régulation pour 6% (- 82 465 kms)

Le **taux de réalisation de l'offre en propre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **92,4%**. Il passe à **93,2%** hors évènement externe.

Un taux de réalisation de l'offre en propre en baisse du fait principalement des causes internes.



En 2023, 6,9% des courses ont été perdues du fait pour des causes internes. 0,8% des courses ont été perturbées par des évènements externes, principalement du fait des grèves nationales.



La **vitesse commerciale moyenne** des lignes de Bus en propre s'établit en 2023 à 17,83 km/h. Elle s'est améliorée par rapport à 2019 (17,26 km/h), et dépasse la référence contractuelle de 17,32 km/h prévue pour 2023.

Grâce aux efforts continus de graphichage et d'habillage, la part relative du temps en conduite commerciale est de 69,3%.

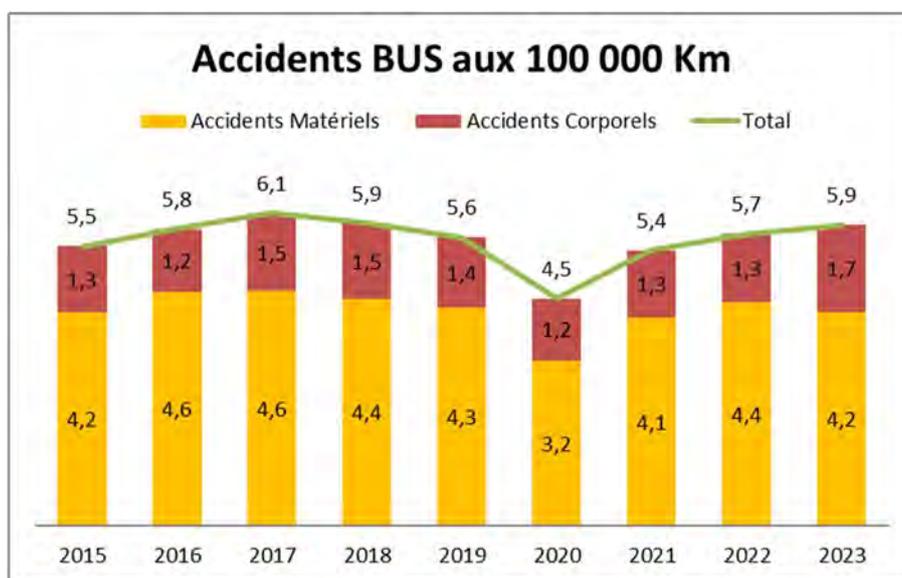
La production kilométrique par conducteur réelle s'est dégradée en 2023 : elle est de 15 665 kilomètres / CR contre 16 063 en 2022, et pour un objectif de 16 000 en situation d'exploitation normale.

Pour le Bus en propre :

On notera que le **taux de Haut Le Pied** appliqué est de 18%, stable par rapport aux 2 années précédentes 2021 et 2022 (respectivement 18% et 17,9%).

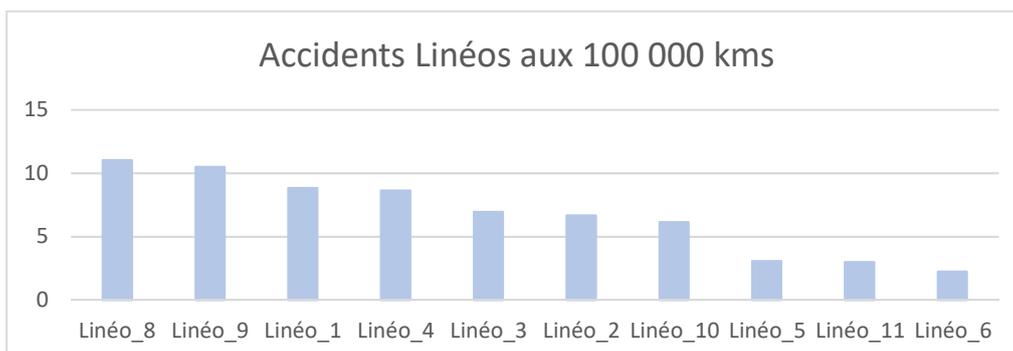
Le taux de Haut Le Pied appliqué Bus a légèrement augmenté entre 2022 et 2023 (de 16,3% à 16,5%), il est revenu au taux de 2021. Le taux de HLP VL a baissé entre 2022 et 2023 (de 1,6% en 2022 à 1,5% en 2023), il est également revenu au taux de 2021.

Le niveau d'**accidentologie Bus** (matériel et corporel) augmente en 2023, avec une fréquence de 5,9 accidents aux 100 000 KC.



A noter un niveau d'accidentologie plus bas pour les Linéos autour de 7 vs 7,4 en 2022, mais identique à 2021 : la moyenne des Linéos est toujours plus accidentogène que la moyenne Bus, du fait que les Linéos évoluent en milieu urbain.

Les Linéos les moins accidentogènes sont les 6, 11 et 5 avec respectivement des moyennes à 2,25, 3 et 3,07, largement inférieures à la moyenne Bus. Un 2^{ème} groupe avec les Linéos 10, 2, 3, 4 et 1 a un niveau d'accidentologie allant de 6,14 à 8,83. Les Linéos 9 et 8 sont supérieurs à 10 en 2023.



Performance technique

PARC EXPLOITE PAR TISSEO AU 31/12/2023

	EN PROPRE	AFFRETES	TOTAL
	257 	—	257
	328 	126 <small>Dont 28 scolaires</small>	454
	5 	21	26
	2 	82 <small>Dont 8 navettes électriques</small>	84
TOTAL	592	229	821

Situation du parc BUS en propre :

A fin décembre 2023, Tisséo exploite et maintient un parc Bus constitué de **592 véhicules**, en augmentation de 28 véhicules (+ 5%) par rapport à fin 2022. Il compte 257 articulés, 328 standards, 5 midibus et 2 minibus :

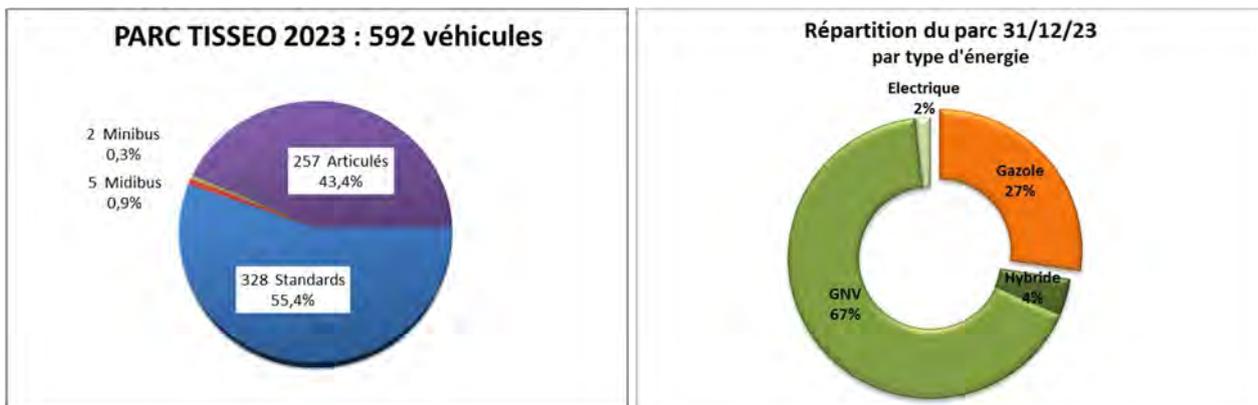
Type	Modèle	Nbre de places	Energie	Vidéo	Clim.	PMR	Quantité	Age moyen	
Articulé	Citaro	172/166	GNV	oui	oui	oui	17	4,8 ans	
		173/167	GNV	oui	oui	oui	21	5,5 ans	
		175/169	GNV	oui	oui	oui	8	2,0 ans	
		175/170	GNV	oui	oui	oui	21	1,9 ans	
		176/170	GNV	oui	oui	oui	42	4,6 ans	
		176/171	GNV	oui	oui	oui	5	1,4 ans	
		177/171	GNV	oui	oui	oui	13	1,4 ans	
	Total Citaro							127	3,7 ans
	Citelis 18	150/138	GO	oui	oui	oui	41	14,8 ans	
		165/153	GO	oui	oui	oui	5	16,1 ans	
	Total Citelis 18							46	14,9 ans
	GX427	159/159	GO	oui	oui	oui	24	10,9 ans	
		162/158	GO	oui	oui	oui	20	9,7 ans	
164/160		GO	oui	oui	oui	15	10,2 ans		
Total GX427							59	10,3 ans	
GX437	163/158	Hybride	oui	oui	oui	25	7,6 ans		
Total GX437							25	7,6 ans	
Total Articulé							257	7,6 ans	
Standard	Citelis 12	101/97	GNV	oui	oui	oui	40	12,3 ans	
		97/85	GNV	oui	oui	oui	72	14,1 ans	
	Total Citelis 12							112	13,4 ans
	GX327	103/97	GO	oui	oui	oui	15	10,1 ans	
		110/97	GO	oui	oui	oui	37	17,8 ans	
	Total GX327							52	15,6 ans
	GX337	82/76	ELEC	oui	oui	oui	6	4,1 ans	
		89/83	ELEC	oui	oui	oui	2	0,5 ans	
	Total GX337							8	3,2 ans
	Urbanway	101/90	GNV	oui	oui	oui	16	4,5 ans	
101/92		GNV	oui	oui	oui	45	3,0 ans		
104/98		GNV	oui	oui	oui	95	1,5 ans		
Total Urbanway							156	2,2 ans	
Total Standard							328	8,2 ans	
Midibus	GX137	86/68	GO	oui	oui	oui	5	9,5 ans	
Total GX137							5	9,5 ans	
Total Midibus							5	9,5 ans	
Minibus	Zeus	23/23	ELEC	non	oui	oui	2	9,5 ans	
							2	9,5 ans	
Total Minibus							2	9,5 ans	
Total général							592	7,7 ans	

→ L'âge moyen des véhicules est de 7,7 ans, en hausse par rapport à 2022 (7,4 ans).

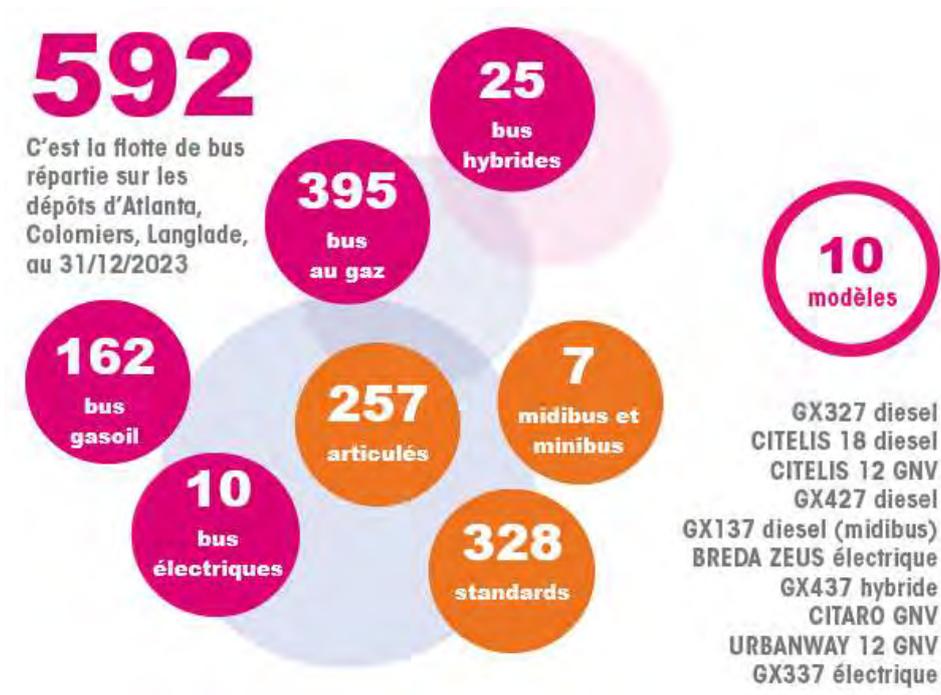
La part des standards augmente (55% au 31/12/23 contre 54% au 31/12/22) avec les mouvements de parc suivants en 2023 :

- l'acquisition de 30 standards URBANWAY GNV
- l'acquisition de 2 GX 337 électriques
- la réintégration dans le parc de 2 articulés CITELIS 18 Gazole (3 en 2022 et 2 en 2023)
- la mise à disposition de la sous-traitance de 6 standards CITELIS 12 GNV

L'ensemble du parc est accessible aux personnes à mobilité réduite (rampe escamotable) et possède la climatisation. L'ensemble du parc (hors minibus) est également équipé de caméras vidéo à bord. En effet, avec les dernières réformes de bus, il n'y a plus aujourd'hui de bus non équipés de caméras vidéo à bord.

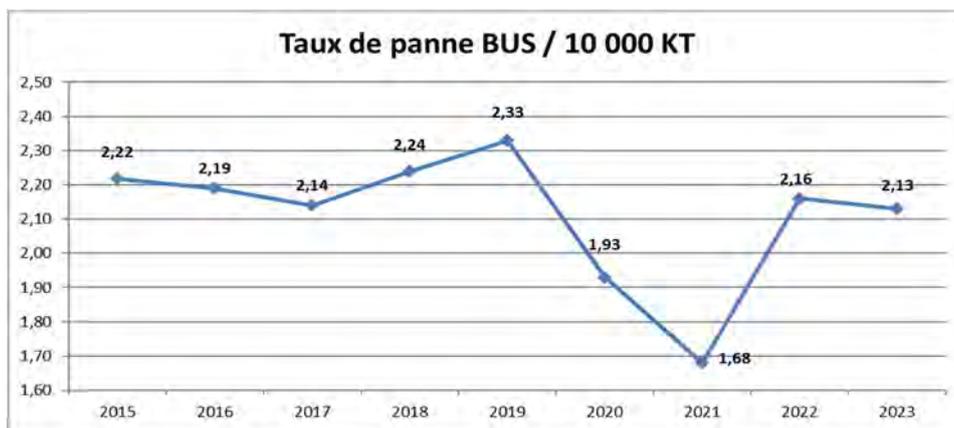


Les énergies alternatives au gazole représentent 73% du parc moyen exploité en 2023.





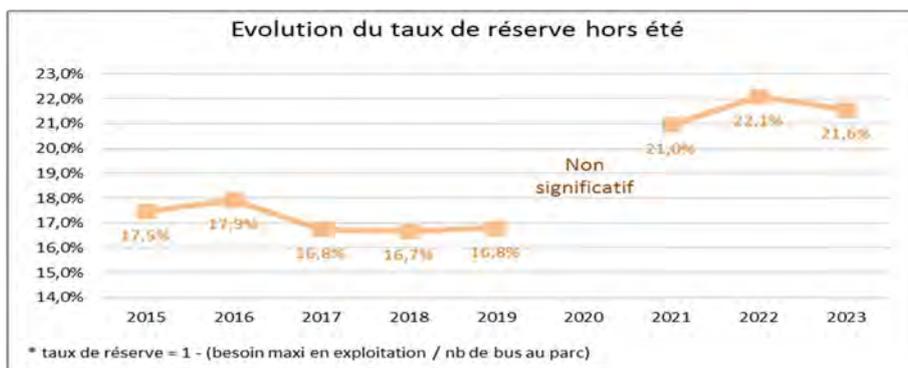
Le **taux de panne** s'établit à 2,13 pannes en ligne / 10 000 KT réalisés, en légère baisse par rapport à 2022 (2,16) et en plus forte baisse par rapport à 2019 (2,33). Les actions de fiabilisation mises en place ont permis de minimiser l'impact du prolongement de la durée de vie des bus.



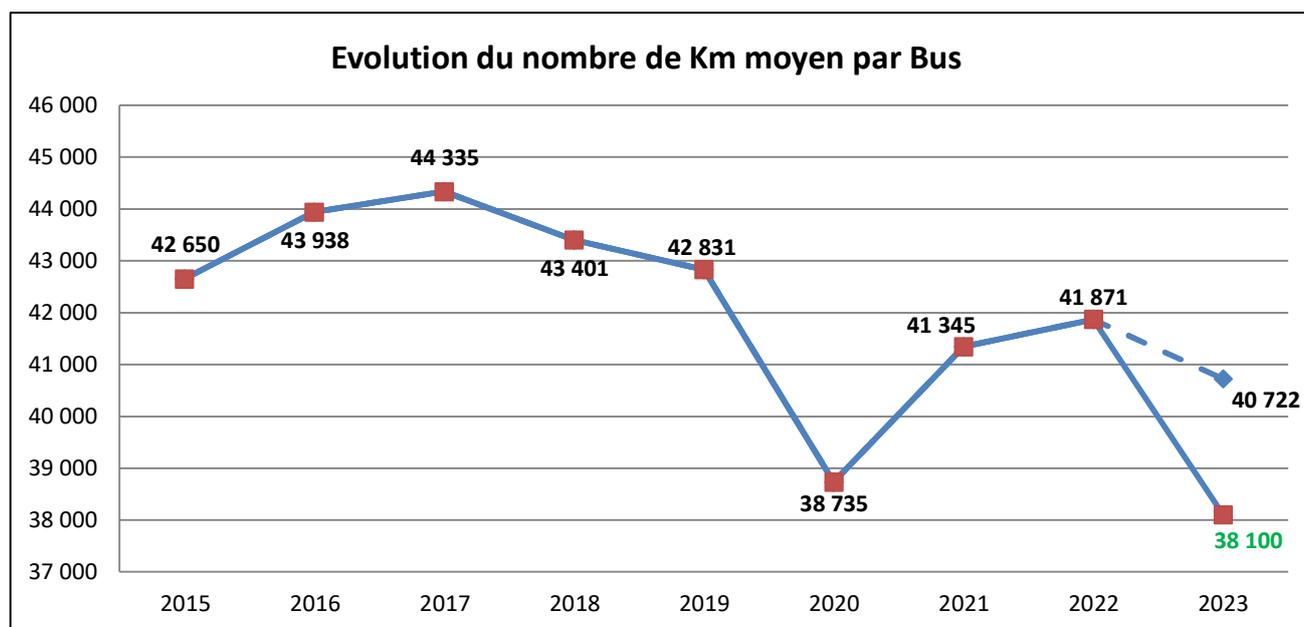
Le **taux d'indisponibilité** (hors été) augmente de 1,3 points entre 2022 et 2023. La prolongation de durée de vie des bus a fortement impacté les indisponibilités en raison de maintenance de « rattrapage » ainsi que des visites préventives augmentées. Le sous-effectif des ouvriers professionnels et techniciens d'atelier récurrent sur l'année a aussi impacté le temps de traitement des opérations curatives.



Le **taux de réserve** du parc (hors été) s'élève à 21,6% en 2023. Son évolution est due à plusieurs achats anticipés de bus sur les dernières années et au prolongement de la durée de vie des bus de 15 à 18 ans pour réduire les achats de bus sur les prochaines années.



L'utilisation des véhicules est en forte baisse sur 2023 du fait des mouvements sociaux internes qui ont paralysé le réseau pendant 14 jours. Avec la production attendue, le nombre de km moyen par bus aurait été de 40 722.



Performance économique

Bus en propre

ACTIVITE BUS en propre	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K€)	132 104	129 411	128 689	130 645	128 722	118 529	126 914	120 061	135 300
evol / N-1	+3,3%	-2,0%	-0,6%	+1,5%	-1,5%	-7,9%	+7,1%	+3,7%	+4,8%
Conduite	70 979	69 881	69 897	71 464	70 177	63 732	68 651	69 198	71 105
Maintenance MR	15 806	15 440	15 156	14 155	13 762	12 662	13 446	14 016	14 273
Carburants	7 474	6 915	6 712	6 802	6 971	5 564	6 548	7 913	8 024
Assurances et CPA	1 344	1 097	866	1 070	1 118	989	1 103	859	2 388
Autres Coûts de Roulage	4 969	4 632	4 547	4 680	4 172	4 114	4 096	4 017	4 103
Divers	100 572	97 013	92 176	93 171	95 200	87 061	93 845	95 998	99 893
TOTAL COÛTS DE ROULAGE	76%	76%	76%	75%	75%	73%	74%	74%	74%
Exploitation	13 220	13 448	13 134	13 439	13 249	12 435	13 205	14 260	14 816
Présence Terrain (Médiation, AIR, Lutte contre la fraude)	34	93	452	610	601	697	1 040	1 123	1 046
Méthodes, Projets, Direction	1 945	2 017	2 015	2 271	2 167	2 323	2 292	2 248	2 495
Bâtiments	3 439	3 104	3 162	3 286	3 424	3 362	3 541	3 470	4 517
Abribus	788	810	940	1 062	1 110	929	988	885	1 010
Divers	443	445	365	474	853	964	1 273	779	1 395
TOTAL COÛTS FIXES	19 869	19 916	20 968	21 141	21 403	20 710	22 319	22 765	25 279
	15%	15%	16%	16%	17%	18%	18%	19%	19%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	120 441	117 901	117 246	119 312	117 603	107 771	116 163	118 763	125 172
Quote-part des frais indirects	11 663	11 510	11 442	11 333	11 119	10 758	10 751	10 298	10 129
	8,8%	8,9%	8,9%	8,7%	8,6%	9,1%	8,5%	8,0%	7,5%
Millier Km produits (Kmc + HLP)	23 707	23 995	23 088	23 089	23 447	21 017	23 146	23 071	22 327
	-2,2%	+1,2%	-3,8%	+0,0%	+1,5%	-10,4%	+10,1%	-0,3%	-3,2%
Millier Km Commerciaux Réalisés	20 074	20 280	19 635	19 579	19 878	17 817	19 579	19 488	18 684
	-1,3%	+1,0%	-3,2%	-0,3%	+1,5%	-10,4%	+9,9%	-0,5%	-4,1%
Millier Km Totaux	24 550	24 788	23 867	23 881	24 185	21 695	23 671	23 591	22 403
	-3,1%	+1,0%	-3,7%	+0,1%	+1,3%	-10,3%	+9,1%	-0,3%	-5,0%
Parc moyen exploité	594	564	538	550	565	560	574	563	588
	-1,2%	-5,0%	-4,8%	+2,2%	+2,6%	-0,8%	+2,3%	-1,6%	+4,4%
Nbre de lignes	87	67	67	66	68	62	62	66	58
	+0,0%	-23,0%	+0,0%	-1,5%	+3,0%	-8,8%	+0,0%	+6,5%	-12,1%
Millier Validations	50 136	55 022	58 136	59 008	61 915	40 016	49 677	58 404	58 302
	-6,7%	+9,7%	+5,7%	+1,5%	+4,9%	-35,4%	+24,1%	+17,6%	-0,2%
Effectif ETP Moyen Conduite	1 338	1 310	1 265	1 271	1 284	1 264	1 253	1 214	1 193
	+1,8%	-2,1%	-3,4%	+0,5%	+1,0%	-1,6%	-0,9%	-3,1%	-1,7%
Effectif Maintenance	225	217	203	195	187	180	183	168	158
	+6,2%	-3,9%	-6,2%	-4,2%	-3,9%	-3,6%	+1,3%	-6,9%	-5,9%
Effectif Autres (exploitation, logistique, méthodes, magasin, abribus)	201	201	203	202	212	206	204	241	240
	+7,4%	+0,2%	+0,2%	-0,5%	+5,1%	-3,0%	-0,8%	+17,0%	-0,4%
TOTAL Effectif	1 764	1 728	1 671	1 668	1 684	1 651	1 640	1 623	1 591
	+2,9%	-2,0%	-3,3%	-0,2%	+1,0%	-2,0%	-0,6%	-2,0%	-2,0%
Absentéisme conduite (source RH) (Bus + Tram)	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%
Cout d'exploitation / Km Commercial	6,58 €	6,38 €	6,55 €	6,67 €	6,48 €	6,65 €	6,48 €	6,62 €	7,24 €
Cout d'exploitation / Km Produit	5,57 €	5,39 €	5,57 €	5,66 €	5,49 €	5,64 €	5,48 €	5,59 €	6,06 €
Coûts de Production / km produit	5,08 €	4,91 €	5,08 €	5,17 €	5,02 €	5,13 €	5,02 €	5,15 €	5,61 €
Cout de Roulage / km	4,24 €	4,08 €	4,21 €	4,25 €	4,10 €	4,14 €	4,05 €	4,16 €	4,47 €
dont Conduite / km	2,99 €	2,91 €	3,03 €	3,10 €	2,99 €	3,03 €	2,97 €	3,00 €	3,18 €
dont Maintenance / km	0,67 €	0,64 €	0,66 €	0,61 €	0,59 €	0,60 €	0,58 €	0,61 €	0,64 €
dont Carburant / km	0,32 €	0,29 €	0,29 €	0,29 €	0,30 €	0,26 €	0,28 €	0,34 €	0,36 €
dont Assurances et CPA / km	0,06 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,11 €
dont Autres Coûts de Roulage / km	0,21 €	0,19 €	0,20 €	0,20 €	0,18 €	0,20 €	0,18 €	0,17 €	0,18 €
Cout directs fixes / km produit	0,84 €	0,83 €	0,87 €	0,92 €	0,91 €	0,99 €	0,96 €	0,99 €	1,13 €
dont Exploitation / km	0,56 €	0,56 €	0,57 €	0,58 €	0,57 €	0,59 €	0,57 €	0,62 €	0,66 €
dont présence terrain	0,00 €	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €
dont Méthodes, projets, direction	0,08 €	0,08 €	0,09 €	0,10 €	0,09 €	0,11 €	0,10 €	0,10 €	0,11 €
dont bâtiments	0,15 €	0,13 €	0,14 €	0,14 €	0,15 €	0,16 €	0,15 €	0,15 €	0,20 €
dont abribus	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €
dont divers	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,03 €	0,06 €
Coûts de Production / km commercial	6,00 €	5,81 €	5,97 €	6,09 €	5,92 €	6,05 €	5,93 €	6,09 €	6,70 €
Cout de Roulage / km	5,01 €	4,83 €	4,95 €	5,01 €	4,84 €	4,89 €	4,79 €	4,93 €	5,35 €
dont Conduite / km	3,54 €	3,45 €	3,56 €	3,65 €	3,53 €	3,58 €	3,51 €	3,55 €	3,81 €
dont Maintenance / km	0,79 €	0,76 €	0,77 €	0,72 €	0,69 €	0,71 €	0,69 €	0,72 €	0,76 €
dont Carburant / km	0,37 €	0,34 €	0,34 €	0,35 €	0,35 €	0,31 €	0,33 €	0,41 €	0,43 €
dont Assurances et CPA / km	0,07 €	0,05 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,06 €	0,06 €	0,04 €	0,13 €
dont Autres Coûts de Roulage / km	0,35 €	0,23 €	0,23 €	0,24 €	0,21 €	0,23 €	0,21 €	0,21 €	0,22 €
Cout directs fixes / km produit	0,99 €	0,98 €	1,02 €	1,08 €	1,08 €	1,16 €	1,14 €	1,17 €	1,35 €
dont Exploitation	0,66 €	0,66 €	0,67 €	0,69 €	0,67 €	0,70 €	0,67 €	0,73 €	0,79 €
dont présence terrain	0,00 €	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,06 €
dont Méthodes, projets, direction	0,10 €	0,10 €	0,10 €	0,12 €	0,11 €	0,13 €	0,12 €	0,12 €	0,13 €
dont bâtiments	0,17 €	0,15 €	0,16 €	0,17 €	0,17 €	0,18 €	0,18 €	0,18 €	0,24 €
dont abribus	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,06 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €
dont divers	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,04 €	0,07 €
Dépenses / Validation	2,63 €	2,35 €	2,21 €	2,21 €	2,08 €	2,96 €	2,55 €	2,21 €	2,32 €
Dépenses / Course	63,46 €	62,23 €	65,05 €	66,26 €	65,82 €	69,07 €	67,65 €	69,60 €	79,24 €
Recettes Commerciales	21 886	21 539	24 475	28 074	28 567	18 948	23 776	28 927	30 692
Recette / Kc	1,09 €	1,06 €	1,25 €	1,43 €	1,44 €	1,06 €	1,21 €	1,48 €	1,64 €
Recette / Validation	0,44 €	0,39 €	0,42 €	0,48 €	0,46 €	0,47 €	0,48 €	0,50 €	0,53 €
Recette / Course	10,51 €	10,36 €	12,37 €	14,24 €	14,61 €	11,04 €	12,67 €	15,60 €	17,97 €
M. Km produits / Conducteur (Bus + Tram)	17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5	18,3	18,9	18,5
M. Km commerciaux / Conducteur (Bus + Tram)	15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7
Nbre de bus en propre / effectif maintenance	2,63	2,60	2,65	2,83	3,02	3,11	3,14	3,36	3,72
Nbre de bus équivalents standards / OP TA	3,9	3,9	4,0	4,6	4,8	5,1	5,1	5,2	5,8
M. Km produits Bus / effectif maintenance	104	109	112	117	124	115	125	136	139
Km produits Bus / Véhicule	39,5	42,0	42,4	41,4	41,0	37,1	39,8	40,3	37,5
Km totaux / Véhicule	41,3	43,9	44,3	43,4	42,8	38,7	41,2	41,9	38,1
Total Frais de personnel	98 479	97 078	96 982	99 413	97 603	89 739	96 317	97 431	100 166
% cout de production	81,8%	82,3%	82,7%	83,3%	83,0%	83,3%	82,9%	82,0%	80,0%
K€ / effectif Total	55,8	56,2	58,0	59,6	58,0	54,4	60,0	63,0	63,0
K€ / conducteur	53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8	57,0	59,6
Km Produits / Effectifs total	13,4	13,9	13,8	13,8	13,9	12,7	14,1	14,3	14,0
% effectif support bus	11,4%	11,7%	12,1%	12,1%	12,6%	12,5%	12,4%	13,3%	15,1%
Absentéisme conduite (Tx RH)	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%
V/ KC	2,5	2,7	3,0	3,0	3,1	2,2	2,5	3,0	3,1
KC / ligne	230 737	302 686	293 055	296 651	292 326	287 366	315 797	295 269	322 144
Tx de HLP appliqué (HLP bus / KC appliqués bus)	18,2%	18,2%	17,5%	17,7%	17,7%	17,7%	18,0%	17,9%	18,0%
Tx de HLP (HLP bus / KC réalisés bus)	18,1%	18,3%	17,6%	17,9%	18,0%	18,0%	18,2%	18,4%	19,5%
Vitesse Commerciale	17								

Services affrétés

SERVICES AFFRETES	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K€)	9 561	11 077	13 772	14 935	15 581	14 945	17 618	20 682	27 429
	-1,3%	+15,9%	+24,3%	+8,4%	+4,3%	-4,1%	+17,9%	+17,4%	+32,6%
TAD virtuels (yc centrale)	807	827	813	883	422	397	448	304	0
TAD zonal (yc centrale)	3 874	3 855	3 833	3 906	3 192	1 660	2 097	2 262	2 495
Lignes régulières	1 472	2 649	4 926	5 016	6 689	7 278	9 448	12 558	18 172
Lignes scolaires	479	587	631	610	628	513	606	751	1 043
CAM	2 270	2 435	2 628	3 558	3 665	3 280	3 658	3 637	4 401
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo			129	193	147	49	316	137	20
DOCA L130			149	160	26	0	71		
DOCA L145 refacturé									
frais divers (Indemnités COVID19)									
pour info : centrale de réservation									
TOTAL CHARGES VARIABLES (yc centrale)	8 902	10 353	13 109	14 326	14 818	14 076	16 643	19 649	26 131
	93%	93%	95%	96%	95%	94%	94%	95%	95%
frais de service	44	24	17	11	18	33	27	40	32
frais de personnel	351	396	392	333	347	340	453	432	442
frais de bâtiment	4	10	1	9	9	14	15	16	7
frais de qualité	13	11	4	2	2	1	2	12	22
frais de signalétique	5	3	3	15	10	0	1	1	1
frais divers (Congés avant retraite)					0	53	0	0	0
TOTAL AUTRES COUTS DIRECTS	417	444	418	370	386	441	498	502	504
	4%	4%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	2%
TOTAL COUT DE PRODUCTION	9 319	10 797	13 527	14 696	15 204	14 517	17 141	20 151	26 635
QP activités supports	242	280	395	398	403	428	477	531	793
% Frais indirects répartis	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
Millier Km Commerciaux (= KM totaux)	4 323	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093	6 062	6 508	7 352
	+0,5%	+10,6%	+18,0%	+8,4%	-3,9%	-13,5%	+19,0%	+7,4%	+13,0%
dont Tad virtuel	553	571	561	577	202	188	208	138	0
	+7,2%	+3,2%	-1,8%	+2,8%	-65,1%	-6,3%	+10,3%	-33,4%	-100,0%
dont Tad zonal	2 445	2 422	2 321	2 342	1 801	909	1 163	1 155	1 117
	+0,5%	-1,0%	-4,2%	+0,9%	-27,1%	-49,5%	+22,9%	-0,7%	-3,2%
dont Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	590	988	1 810	1 799	2 498	2 717	3 268	3 900	4 802
	-5,8%	+67,6%	+83,2%	-0,6%	+38,9%	+8,6%	+20,3%	+19,4%	+23,1%
dont Lignes scolaires	60	73	83	80	80	64	75	93	123
	+9,7%	+21,1%	+14,2%	-3,8%	+0,2%	-20,8%	+17,9%	+24,4%	+31,6%
Dont CAM	675	736	810	1 243	1 242	1 105	1 238	1 173	1 305
	+0,5%	+9,0%	+10,1%	+53,5%	-0,0%	-11,1%	+12,1%	-5,2%	+11,2%
Dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					52	110	110	47	5
dont DOCA L130					31	46	6		
dont DOCA L145 refacturé					36	38	4		
Nbre de lignes	56	73	76	68	84	82	84	100	105
dont Tad virtuel	5	5	5	5	1	1	1	1	0
dont Tad zonal	4	4	4	4	4	3	3	3	3
dont Lignes régulières et navettes travaux	12	20	20	20	30	32	34	42	45
dont Lignes scolaires	17	24	25	22	31	30	30	38	39
dont CAM	18	20	20	15	15	15	15	15	17
dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					1	1	1	1	1
dont DOCA L130 et L145					2	2	0	0	0
Millier Validations	1 660	2 104	3 038	3 222	3 408	2 291	3 000	4 104	6 030
	+2%	+27%	+44%	+6%	+6%	-33%	+31%	+37%	+47%
dont Tad virtuel	108	117	119	121	58	42	49	31	
	+11%	+9%	+2%	+1%	-52%	-29%	+19%	-36%	
dont Tad zonal	604	619	597	597	463	188	234	256	196
	+1%	+2%	-3%	+0%	-23%	-59%	+25%	+9%	-23%
dont Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	358	728	1 453	1 648	1 982	1 376	1 836	3 048	4 993
	-3%	+103%	+100%	+13%	+20%	-31%	+33%	+66%	+64%
dont Lignes scolaires	166	198	212	196	194	130	166	157	197
	+13%	+19%	+7%	-7%	-1%	-33%	+31%	+37%	+25%
dont CAM	424	443	543	477	550	354	460	488	638
	+2%	+4%	+23%	-12%	+15%	-36%	+30%	+6%	+31%
dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					146	201	254	124	6
dont DOCA L130					112	182	15		
dont DOCA L145					1	1	0		
Effectif Service Affrétés	4,0	4,4	4,3	4,0	4,3	5,0	5,0	4,8	5,0
Coût d'exploitation / Kilomètre	2,21 €	2,31 €	2,44 €	2,44 €	2,65 €	2,93 €	2,91 €	3,18 €	3,73 €
Coût d'exploitation / Validation	5,76 €	5,26 €	4,53 €	4,63 €	4,57 €	6,52 €	5,87 €	5,04 €	4,55 €
Coût de production / Kilomètre	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €	2,83 €	3,10 €	3,62 €
Coût de production / Validation	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,56 €	4,46 €	6,34 €	5,71 €	4,91 €	4,42 €
Coût de production / Kilomètre	2,16 €	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €	2,83 €	3,10 €	3,62 €
Tad virtuel	1,55 €	1,54 €	1,52 €	1,53 €	2,16 €	2,19 €	2,24 €	2,27 €	
Tad zonal	1,68 €	1,68 €	1,73 €	1,73 €	1,84 €	1,91 €	1,88 €	2,04 €	2,30 €
Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	2,59 €	2,77 €	2,80 €	2,85 €	2,74 €	2,77 €	2,97 €	3,30 €	3,85 €
Lignes scolaires	8,04 €	8,14 €	7,63 €	7,66 €	7,87 €	8,13 €	8,15 €	8,11 €	8,54 €
CAM	3,46 €	3,40 €	3,32 €	2,92 €	3,02 €	3,06 €	3,04 €	3,18 €	3,44 €
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					5,72 €	5,72 €	5,72 €	5,83 €	7,88 €
DOCA L130			4,22 €	4,21 €	8,31 €				
DOCA L145			4,26 €	4,25 €	5,86 €				
Coût de production / Validation	5,61 €	5,13 €	4,45 €	4,56 €	4,46 €	6,34 €	5,71 €	4,91 €	4,42 €
Coût variable / Kilomètre	2,06 €	2,16 €	2,32 €	2,34 €	2,52 €	2,76 €	2,75 €	3,02 €	3,55 €
Tad virtuel	1,46 €	1,45 €	1,45 €	1,53 €	2,09 €	2,11 €	2,16 €	2,19 €	
Tad zonal	1,58 €	1,59 €	1,65 €	1,67 €	1,77 €	1,83 €	1,80 €	1,96 €	2,23 €
Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	2,50 €	2,68 €	2,72 €	2,79 €	2,68 €	2,68 €	2,89 €	3,22 €	3,78 €
Lignes scolaires	7,95 €	8,04 €	7,56 €	7,60 €	7,80 €	8,04 €	8,07 €	8,03 €	8,47 €
CAM	3,37 €	3,31 €	3,25 €	2,86 €	2,95 €	2,97 €	2,96 €	3,10 €	3,37 €
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					2,86 €	2,86 €	2,86 €	2,91 €	3,94 €
DOCA L130			4,15 €	4,15 €	8,24 €				
DOCA L145			4,19 €	4,19 €	5,79 €				
Coût variable / Validation	5,36 €	4,92 €	4,32 €	4,45 €	4,35 €	6,14 €	5,55 €	4,79 €	4,33 €
V// KC	0,38	0,44	0,54	0,49	0,58	0,45	0,49	0,63	0,82
Tad virtuel	0,19	0,21	0,21	0,21	0,29	0,22	0,24	0,23	
Tad zonal	0,25	0,26	0,26	0,26	0,21	0,21	0,20	0,22	0,18
Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	0,61	0,74	0,80	0,92	0,79	0,51	0,56	0,78	1,04
Lignes scolaires	2,75	2,71	2,54	2,45	2,41	2,04	2,21	1,68	1,60
CAM	0,63	0,60	0,67	0,38	0,44	0,32	0,37	0,42	0,49
Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo					2,84	1,82	2,30	2,63	1,15
DOCA L130					3,62	3,91	2,47		
Taux de sous traitement global	12,6%	13,6%	16,1%	17,2%	16,4%	15,2%	16,6%	17,2%	19,5%
Tx d'affrètement (services affrétés + bus)	17,7%	19,1%	22,4%	23,8%	22,8%	22,2%	23,6%	25,0%	28,2%
% validations Réseau	1,0%	1,2%	1,7%	1,7%	1,7%	1,9%	2,0%	2,3%	3,2%
% validations Bus	3,2%	3,7%	5,0%	5,2%	5,2%	5,4%	5,7%	6,6%	9,4%
KC / ligne	77	66	74	90	70	62	72	65	70

Bus en propre :

Le coût d'exploitation kilométrique du Bus en propre augmente en 2023. Il passe de 6,62 € / KC en 2022 à 7,24 € / KC en 2023.

Le **coût de conduite** représente un peu plus de la moitié des coûts d'exploitation du Bus. Il est en augmentation par rapport à 2022, et légèrement supérieur à 2019. Ramené au kilomètre produit, il est égal à 3,18 € en 2023, contre 3 € l'année précédente et 2,99 € en 2019.

L'**effectif** conduite Bus et Tramway est en baisse de 1% par rapport à 2022 en raison principalement des difficultés à recruter. A noter tout de même, un niveau d'absentéisme en baisse qui se situe à 10,2% en 2023, vs 11% en 2022.

Le **coût kilométrique de la maintenance** suit la même tendance que l'exploitation et se situe à 0,64 € / KP, en augmentation par rapport à 2022 (0,61 € / KP).

Le coût des carburants a lui aussi augmenté passant de 0,34 €/KP en 2022 à 0,36 €/KP en 2023, niveau le plus haut jamais atteint.

Le coût des assurances a fortement augmenté, passant de 0,04 €/KP en 2022 à 0,11 €/KP en 2023.

L'augmentation générale des assurances est due au marché assurantiel : nous avons bénéficié en 2017 d'un tarif très favorable et pour une durée de 5 ans alors qu'en parallèle le marché des assurances s'inscrivait à la hausse. Ainsi, nous avons subi en 2023 la répercussion des hausses des 5 dernières années.

Cette augmentation réside également dans le changement de modèle assurantiel applicable à la responsabilité civile circulation dont le marché est très contraint et pour lequel nous avons changé de modèle de gestion.

Services Affrétés :

Les Services Affrétés représentent 28,2 % de l'offre kilométrique Bus en 2023, vs 25% en 2022.

Leur **coût d'exploitation kilométrique** s'établit en moyenne à 3,73 € / KC, en augmentation par rapport à 2022 (3,18 € / KC). Il est supérieur à celui de 2019 (2,65 €/KC), du fait des évolutions significatives des prestations fournies par les sous-traitants au niveau de la qualité de l'offre (plus de lignes régulières, accessibilité, vidéo protection...), de l'information voyageurs, et des véhicules (parc neuf, motorisation GNV).

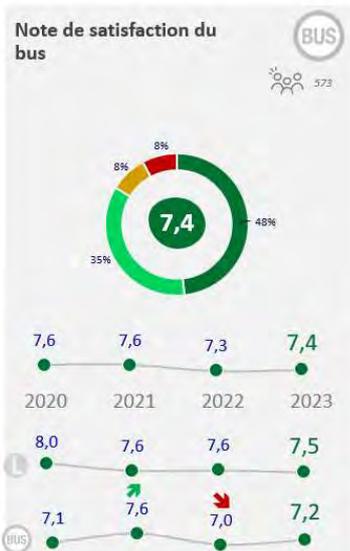
Les coûts variables représentent 98% des coûts de production, comme en 2022. Les lignes régulières représentent maintenant 70% des dépenses vs 64% en 2022 et le Muretain 17% des dépenses vs 19% en 2022. L'effet prix représente 54% de la variation des dépenses par rapport à 2022, et 46% pour l'effet volume.

En 2023, on retrouve l'impact effet année pleine des 5 lignes de bus transférées aux affrétés (26, 53, 69, 80, 152) le 29 août 2022. De nouvelles lignes ont été créées notamment avec la restructuration du secteur nord-ouest, à savoir les lignes 74 et 75, et les TAD 170 et 171, ainsi que 2 lignes supplémentaires au Muretain 318 et 321, et un scolaire le 42.

Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-punctualité bus (lignes à horaires)	72,89%	78,00% ✘
	Taux de régularité-punctualité bus à fréquence (Linéo, 14, 19 et 63)	76,27%	80,00% ✘
 Accueil et attitude commerciale	Attitude conducteur	96,60%	98,00% ✘
	confort conduite bus	98,79%	99,00% ✘
 Information Voyageur	info nominale arrêts	90,58%	98,00% ✘
	info nominale véhicules bus	94,63%	98,00% ✘
	info situation perturbée prévue arrêts	99,67%	98,00% ✔
	info situation perturbée prévue véhicules bus	89,44%	98,00% ✘
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,2	6,5 ✘
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures arrêts	93,99%	98,00% ✘
	Etat et propreté véhicules bus	97,74%	98,00% ✘
 Disponibilité des valideurs	Bus valideurs	99,63%	99,50% ✔

L'indicateur de **régularité punctualité** est inférieur à l'objectif fixé, avec un taux de 72,89% au lieu de 78%.



L'enquête satisfaction menée fait apparaître un niveau de **qualité perçue de 7,4/10**, en légère hausse par rapport à l'an dernier. Nous notons que le niveau de satisfaction des clients Linéo diminue légèrement (- 0,1 point) tandis qu'il est en hausse pour les clients des autres lignes (+ 0,2 point).

De manière plus détaillée, les clients apprécient particulièrement la relation conducteur (amabilité, qualité des échanges, compétences) qui génère une forte satisfaction avec des notes allant de 8,1 à 8,5. Allié à une qualité de conduite en progression de + 0,8 point, cela constitue un point fort du Bus.

La sécurité à bord des bus ainsi que l'attente aux arrêts sont également en progression de presque 1 point.

En revanche, les temps d'attente et le respect des temps d'attente affichés sont en net recul (jusqu'à -1 point).

La gestion des perturbations reste à améliorer globalement avec une note basse sur les informations des correspondances (4,9) et les informations aux arrêts (5,1) lors des perturbations.

➔ **Au regard des mesures qualité, le bonus/malus sur le mode Bus au titre du contrat sur l'année 2023 est de - 285 K.€.**

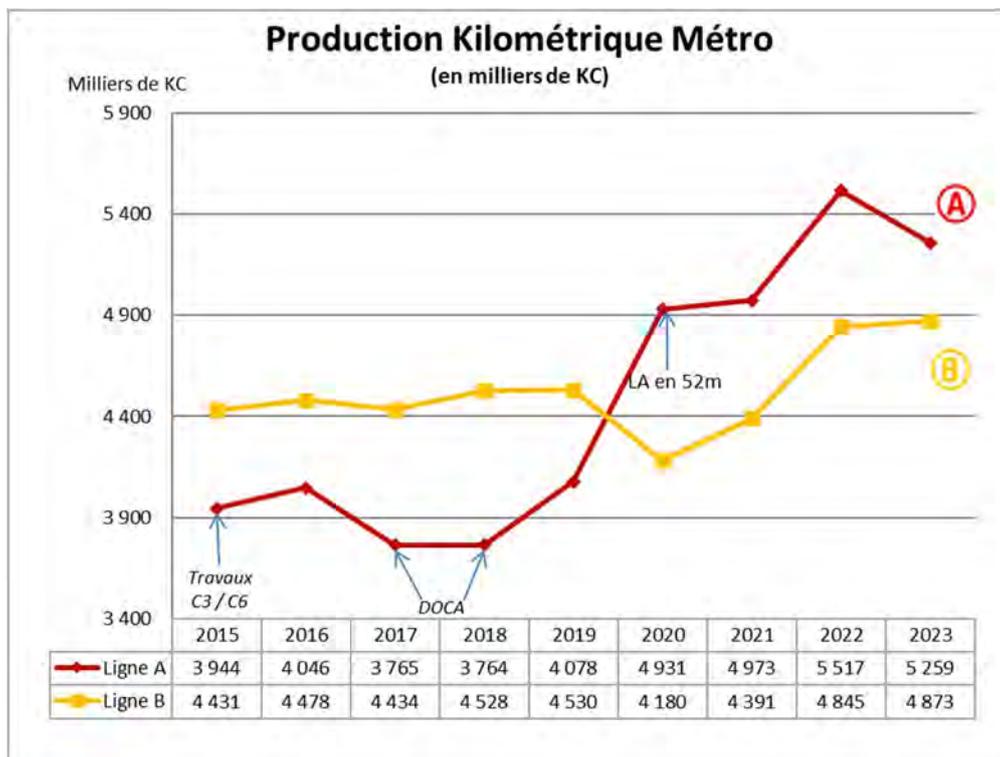
3.2.2 METRO



Performance de l'exploitation

La **production kilométrique** du Métro s'élève à 10,1 millions de KC. C'est 2,2% de moins que l'année précédente ainsi que 2,2% de moins que le plan annuel (- 232 000 KC).

	ANNEE 2023						ANNEE 2022	
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL		Vs BUDGET 2023		REALISE	
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart	Milliers KC	% écart
M	10 132	97,8%	10 364	-2,2%	10 004	+1,3%	10 362	-2,2%
A	5 259	97,8%	5 379	-2,2%	5 170	+1,7%	5 517	-4,7%
B	4 873	97,7%	4 985	-2,3%	4 834	+0,8%	4 845	+0,6%

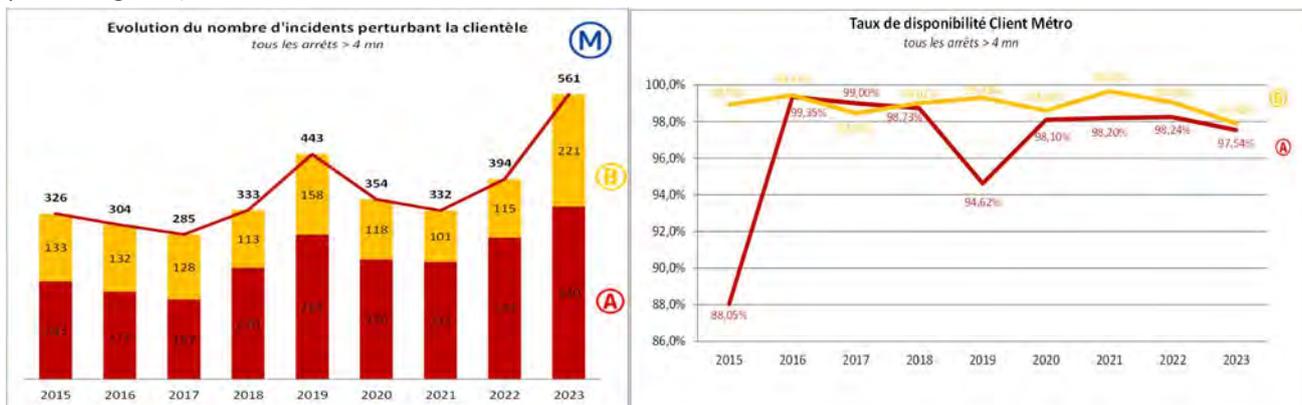


Le budget initial prévoyait **10 millions de KC** auxquels s'ajoutent des modifications de programmation de + 360 230 KC. Par ailleurs, des KC ont été perdus à hauteur de 232 087 KC dont 180 866 KC pour causes internes et 51 221 KC pour causes externes (incidents clients, vandalisme, évènements exceptionnels...).

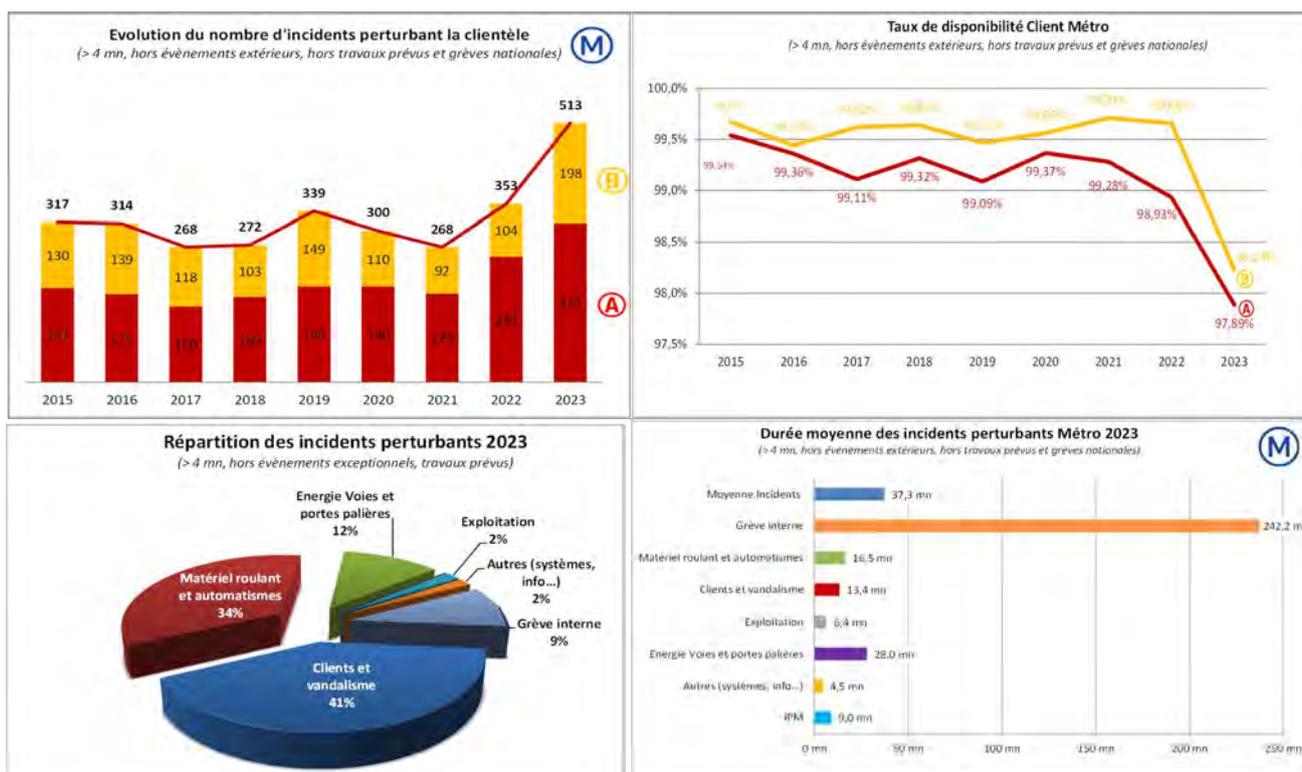
Le **taux de réalisation de l'offre** (KC réalisés/KC appliqués) s'élève à **97,8%**. Hors causes externes, ce taux s'établit à 98,3%.

Disponibilité client du Métro :

En 2023, le nombre d'incidents perturbants (> 4mn sans exclusions) est au nombre de 561, en augmentation de 42% par rapport à 2022, avec des évolutions différentes selon les lignes (+ 22% pour la ligne A et + 92% pour la ligne B).



- En excluant les arrêts pour événements extérieurs (grands travaux programmés, intempéries...) il y a eu 513 incidents perturbants (> 4mn), dont 48 suites au mouvement social interne, et 75 ont fait l'objet d'un service partiel.
- Ainsi, le taux de disponibilité client du métro s'affiche à 98,06% pour un engagement CSP de 99,40%.



Les actes liés au comportement de la clientèle demeurent le principal motif d'arrêts (41%), viennent ensuite les pannes liées au matériel roulant et aux automatismes (34%). Les incidents liés à la voie et aux infrastructures ne représentent que 12% en 2023, et 9% des incidents sont imputables aux mouvements sociaux de début d'année. A noter que ces derniers ont été les plus perturbants en temps avec une durée moyenne de 242 minutes.

A

La ligne A présente un nombre d'arrêts supérieur à 2022 (315 en 2023 contre 249 en 2022) et la durée moyenne de ces arrêts a augmenté de 65% (32 min en 2023 vs 19 min en 2022). Le taux de disponibilité clients est de 97,89% en 2023 et diminue par rapport à 2022 qui était de 98,93% pour un objectif fixé à 99,40%.

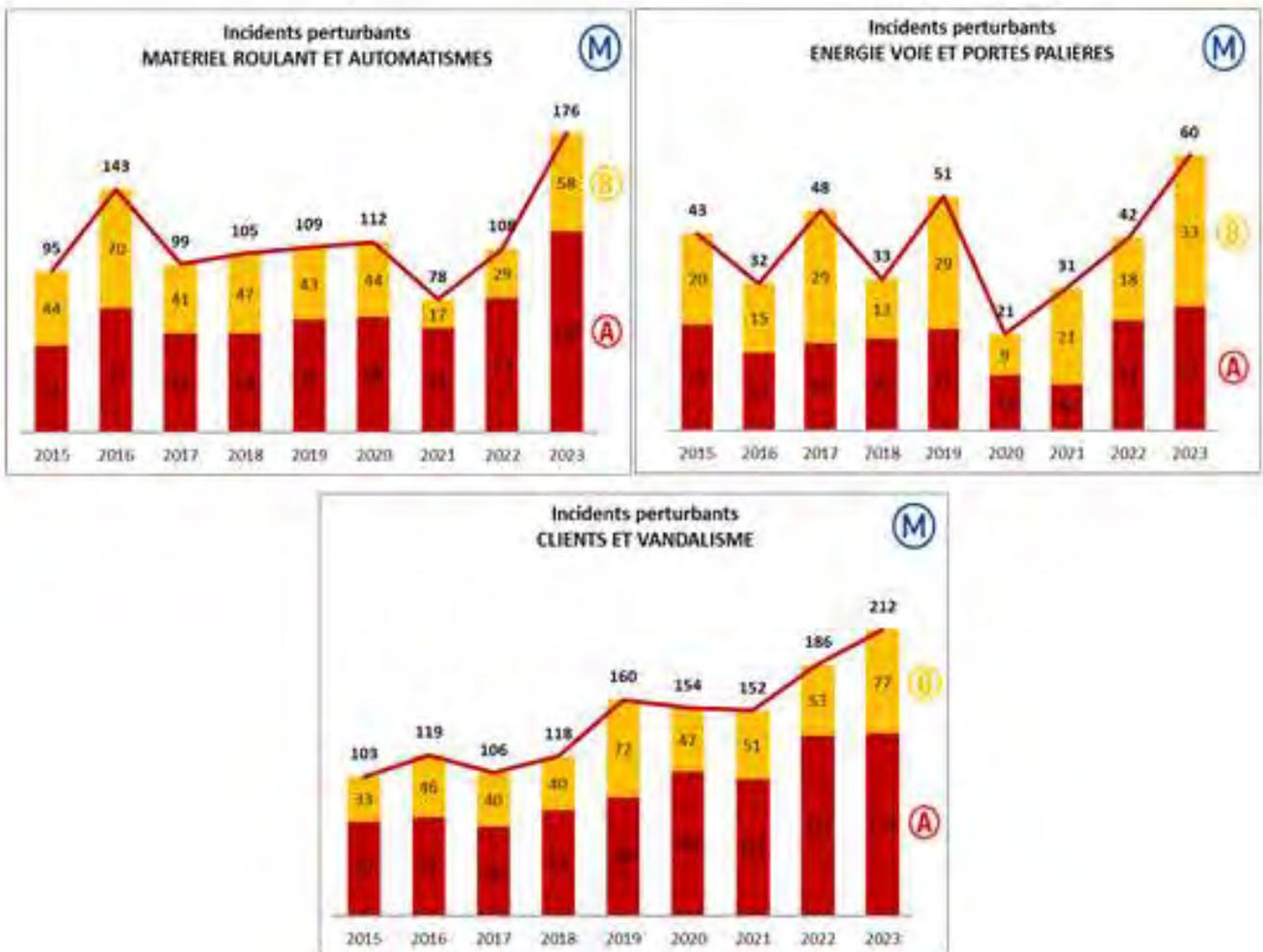
Il est important de noter que 43% des incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme.

Les incidents du matériel roulant et automatismes sont en forte augmentation (+ 39), avec une fréquence de 2,89 d'incidents d'origine technique tous les 100 000 kms qui augmente par rapport à la moyenne des 8 années précédentes qui est de 1,96.

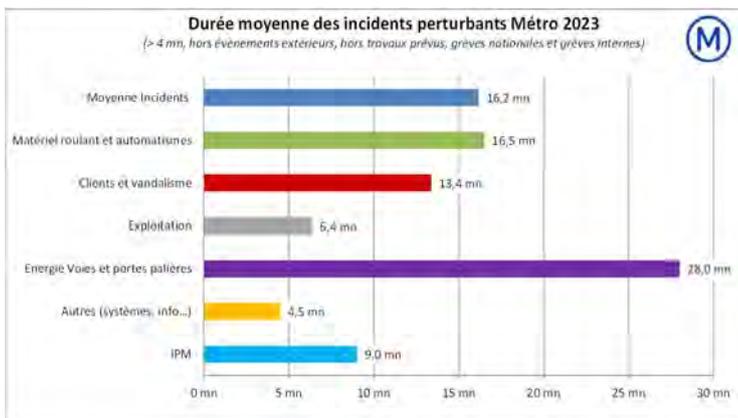
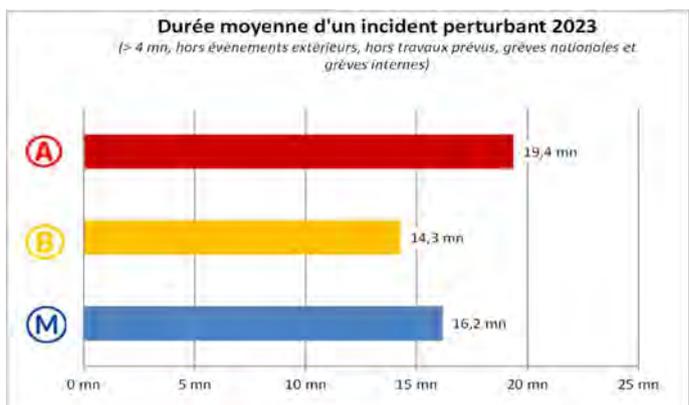
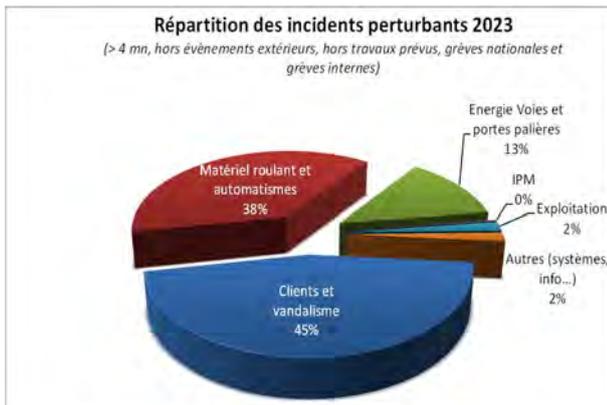
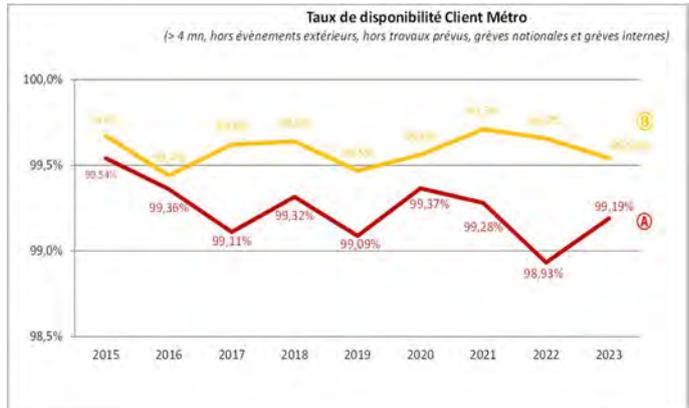
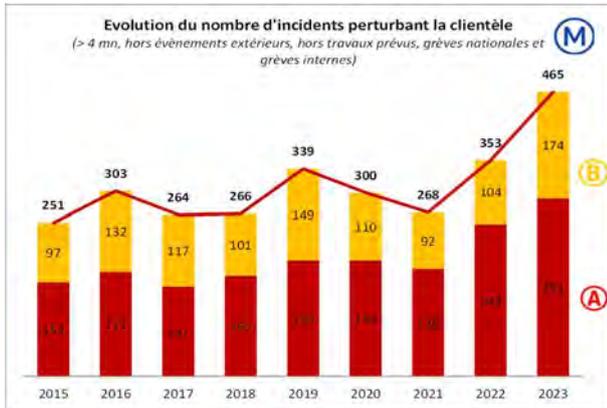
B

La ligne B voit son nombre d'arrêts augmenter très fortement (198 en 2023 contre 104 en 2022) avec une durée moyenne de ces arrêts en augmentation également (47 min en 2023 contre 15 min en 2022). Le taux de disponibilité clients est de 98,23% en 2023 et baisse par rapport à 2022 qui était de 99,66% pour un objectif de 99,40%.

39% de ces incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme, avec une forte augmentation pour la partie vandalisme (+ 12 par rapport à 2022). La fréquence des incidents d'origine technique est de 1,91 tous les 100 000 kms, alors que la moyenne observée les 8 dernières années est de 1,42.



- **En excluant les arrêts pour évènements extérieurs (pour travaux, pour grèves nationales) et pour grèves internes**, le nombre d'arrêts > 4mn est de 465. Il demeure en augmentation de 32% par rapport à 2022, avec des évolutions différentes selon les lignes (+ 17% pour la ligne A et + 67% pour la ligne B). Hors grèves internes, le taux de disponibilité client du Métro est de 99,37% pour un engagement CSP de 99,4%. Les incidents liés à l'énergie -voie ont été les plus pénalisants en durée avec une moyenne de 28 mn par incident.



Performance technique

• Situation du parc Métro :

A fin décembre, le parc Métro est inchangé et est 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 19,8 ans.

Toutes les rames sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont effectué en moyenne 91 100 kms dans l'année.

Disponibilité des équipements : Ascenseurs et Escaliers Mécaniques

Depuis 2015, Tisséo Collectivités a confié à l'EPIC la maintenance lourde (équivalent des niveaux 4 et 5) des ascenseurs et escaliers mécaniques du Métro et exige 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 126 escaliers mécaniques présents en moyenne sur l'ensemble du réseau Métro, les résultats 2023 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client ESCALIERS MECANIQUES			
		2023	Objectif	2022	
	Ligne A	98,2%	98,0% 	98,1%	
	Ligne B	98,6%	98,0% 	98,2%	
	Total M	98,4%	98,0% 	98,2%	

→ L'objectif global de 98% sur l'ensemble du réseau Métro est atteint, avec une ligne A affichant un taux de 98,2% et une ligne B à 98,6%.

• Les Ascenseurs :

Concernant les 127 ascenseurs présents en moyenne sur l'ensemble du réseau Métro (+ 6 ascenseurs pour les parkings silo et 1 ascenseur à Ramonville non pris en compte dans les ratios ci-dessous), les résultats 2023 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client ASCENSEURS			
		2023	Objectif	2022	
	Ligne A	99,0%	98,0% 	99,2%	
	Ligne B	98,9%	98,0% 	99,1%	
	Total M	99,0%	98,0% 	99,2%	

➔ L'objectif global de 98% sur l'ensemble du réseau Métro est aussi atteint pour les ascenseurs, avec une ligne A affichant un taux de 99% et une ligne B à 98,9%.

Enquête



RENOUVELLEMENT DES ESCALIERS MÉCANIQUES LIGNE B



Saint Michel : arrivée d'un des tronçons du nouvel escalator, intérieur de la station.

D'ici 2026, tous les escaliers mécaniques de la ligne B du métro seront remplacés par de nouveaux modèles. Depuis 2019, cette opération de grande envergure est échelonnée station par station : chaque chantier dure en moyenne entre 3 et 5 mois, avec une fermeture des stations entre 2 et 5 semaines selon leur configuration.



Le chef de projet de renouvellement des escalators ligne B est **David RAYNAUD**, au sein du service ingénierie projets. Il est épaulé, pour le suivi des chantiers, par **Cédric CAMBRES** et **Christophe RAUJAC**. Ils nous dressent un état des lieux de ce chantier de longue haleine : « Notre rôle est de nous assurer de la continuité du chantier dans le respect des règles de sécurité, de la conformité avec le dossier de réalisation et la méthodologie prévue. Nous devons apporter des solutions lorsque des soucis et aléas

surviennent, inévitables dans des interventions de cette ampleur. Enfin, il faut savoir s'adapter et être réactifs lorsque ce qui était prévu n'est finalement pas réalisable. Les complications n'ont pas manqué, surtout dans les débuts du chantier. Cela allait des pénuries de pièces suite au Covid, jusqu'aux demandes de reports des fabricants, en passant par des livraisons de montages d'escalators défectueux d'une partie des équipements parce qu'ils n'ont pas été construits. Peu à peu, les industriels en charge de la fabrication se sont adaptés

aux exigences de Tasse, et nous-mêmes avons appris de ces déboires. Nous sommes maintenant en capacité d'anticiper pas mal de situations et d'aplanir ainsi les difficultés. Nous commençons maintenant à trouver un rythme satisfaisant dans l'enchaînement des chantiers. Cet été, nous avons commencé le chantier à Jean Jaures, pour une durée d'un an et demi car la fermeture de cette station stratégique était inévitable. Les trois escalators extérieurs sont terminés et nous avons démarré le remplacement des deux escalators aux niveaux intermédiaires, reliant la galerie marchande à la salle des billets. Concernant Saint Michel-Marcel Langer, avec cinq escalators à remplacer, les travaux ont nécessité la fermeture de la station du lundi 13 novembre au dimanche 10 décembre 2023 inclus. Pour l'instant, tout se déroule bien sur le plan technique, la mise en service des cinq nouveaux escalators est prévue en avril prochain. En 2024, nous allons commencer par Canal du Midi et les Carmes. Et la suite sera programmée en fonction de l'avancée des deux premiers chantiers de l'année. »

LES ESCALATORS REMPLACÉS ENTRE 2019 ET FIN 2023

- BORDÈROUGE : 3 escalators
- FRANÇOIS VERDIER : 5 escalators
- JEANNE D'ARC : 5 escalators
- MINIHES : 2 escalators remplacés + 1 escalator transformé en escalier fixe
- PALAIS DE JUSTICE : 4 escalators remplacés + 1 escalator transformé en escalier fixe + 1 escalator supprimé dans le cadre de la ligne C
- RAMONVILLE : 1 escalator remplacé + 1 escalator transformé en escalier fixe
- SAINTE-MICHEL : mise en service des 5 nouveaux escalators prévue en avril 2024.
- JEAN JAURES en cours, pour une durée de 1 an et demi.



Saint Michel : avant la pose d'un nouvel escalator, sortie de la station.

Performance économique

ACTIVITE METRO	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K€)	65 957	64 707	63 749	61 726	64 463	63 566	65 910	68 129	84 906
Evol / N-1	+1,7%	-1,9%	-1,5%	-3,2%	+4,4%	-1,4%	+3,7%	+3,4%	+24,6%
Maintenance Rames et Automatismes	13 387	12 986	12 549	11 833	12 768	13 408	14 550	15 214	16 581
Maintenance énergie / voie	4 484	4 523	4 533	4 742	4 662	4 690	5 119	5 175	5 475
Electricité Traction	2 381	1 729	1 724	1 569	1 630	1 729	1 995	2 131	8 266
Assurances et CPA	1 611	1 757	1 260	906	752	1 045	851	702	1 848
TOTAL COÛTS ROULAGE	21 863	20 995	20 065	19 050	19 812	20 872	22 516	23 222	32 169
	33%	32%	31%	31%	31%	33%	34%	34%	38%
Electricité stations	1 802	1 311	1 306	1 193	1 228	1 315	1 514	1 631	6 226
Fonctionnement Stations	5 869	5 614	5 908	5 426	5 633	5 774	5 939	5 699	6 032
Présence stations	4 527	4 221	4 557	3 891	4 327	4 591	4 432	4 468	4 749
Exploitation et autres Pel Fixe	11 016	11 778	11 640	12 241	12 494	11 511	12 087	13 218	13 530
Autres frais directs (ent batiments...)	1 526	1 915	1 913	2 094	2 184	1 994	2 195	2 439	2 811
TOTAL COÛTS FIXES	24 741	24 839	25 324	24 845	25 866	25 186	26 167	27 455	33 348
	38%	38%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	39%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	46 604	45 834	45 389	43 895	45 678	46 058	48 683	50 677	65 517
RECETTES (refacturations, pénalités, ...)	20	2	0	0	0	0	47	10	0
Quote-part des frais indirects	19 353	18 873	18 360	17 831	18 785	17 508	17 227	17 452	19 389
	29%	29%	29%	29%	29%	28%	26%	26%	23%
Milliers Km produits (eq 26m) (KmC + HLP + techniques)	8 758	8 915	8 615	8 701	8 987	9 553	9 862	10 812	10 568
	+0,6%	+1,8%	-3,4%	+1,0%	+3,3%	+6,3%	+3,2%	+9,6%	-2,3%
Milliers Km Commerciaux	8 375	8 524	8 200	8 293	8 608	9 111	9 364	10 362	10 132
	+0,5%	+1,8%	-3,8%	+1,1%	+3,8%	+5,8%	+2,8%	+10,7%	-2,2%
Nbre de lignes	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Parc moyen exploité	116	116	116	116	116	116	116	116	116
Milliers Validations	107 382	110 882	108 442	110 299	118 192	71 101	84 398	103 699	112 926
	-2,0%	+3,3%	-2,2%	+1,7%	+7,2%	-39,8%	+18,7%	+22,9%	+8,9%
Effectif Maintenance (MR, Auto, EV)	145	144	142	136	133	139	145	141	138
	+1,5%	-0,6%	-1,2%	-4,3%	-2,5%	+4,5%	+4,1%	-2,1%	-2,4%
Effectif Logistique	11	10	11	13	12	12	13	12	13
	+2,8%	-4,7%	+9,3%	+12,7%	-4,4%	+1,8%	+4,1%	-4,2%	+7,5%
Effectif Exploitation	107	109	109	113	111	110	108	109	114
	+2,7%	+1,3%	-0,1%	+3,9%	-1,3%	-1,2%	-1,6%	+0,5%	+5,2%
Effectif Parking	12	11	13	9	12	1	0	0	0
	+8,4%	-8,8%	+21,6%	-33,3%	+38,8%	-91,2%			
Effectif Ingenierie	13	14	14	11	15	13	15	16	13
	-0,6%	+4,1%	+5,4%	-25,2%	+37,0%	-14,4%	+15,7%	+11,6%	-20,4%
Effectif Autres (Direction, Sécurité)	5	4	2	3	4	3	3	3	3
	+32,6%	-19,5%	-50,8%	+62,2%	+24,3%	-25,7%	+5,4%	+0,0%	-9,6%
TOTAL Effectif Métro (hors Patrimoine, Ingénierie, Méthodes central)	280	278	277	274	272	265	269	265	268
	+2,7%	-0,7%	-0,1%	-1,3%	-0,4%	-2,7%	+1,3%	-1,2%	+1,1%
Coût d'exploitation / Km Commercial	7,88 €	7,59 €	7,77 €	7,44 €	7,49 €	6,98 €	7,04 €	6,58 €	8,38 €
Coût d'exploitation / Km Totaux	7,53 €	7,26 €	7,40 €	7,09 €	7,17 €	6,65 €	6,68 €	6,30 €	8,03 €
Coût d'exploitation / Validation	0,61 €	0,58 €	0,59 €	0,56 €	0,55 €	0,89 €	0,78 €	0,66 €	0,75 €
Coût de Production / Km Totaux	5,32 €	5,14 €	5,27 €	5,05 €	5,08 €	4,82 €	4,94 €	4,69 €	6,20 €
Coût de Production / Validation	0,43 €	0,41 €	0,42 €	0,40 €	0,39 €	0,65 €	0,58 €	0,49 €	0,58 €
dt Roulage / Km	2,50 €	2,36 €	2,33 €	2,19 €	2,20 €	2,18 €	2,28 €	2,15 €	3,04 €
dt Maintenance / Km	2,04 €	1,96 €	1,98 €	1,91 €	1,94 €	1,89 €	1,99 €	1,89 €	2,09 €
dt Roulage / Valid	0,20 €	0,19 €	0,19 €	0,17 €	0,17 €	0,29 €	0,27 €	0,22 €	0,28 €
dt fixes / Km	2,83 €	2,79 €	2,94 €	2,86 €	2,88 €	2,64 €	2,65 €	2,54 €	3,16 €
dt fixes / Km (hors exceptionnel)			2,81 €						
dt fixes / Valid	0,23 €	0,22 €	0,23 €	0,23 €	0,22 €	0,35 €	0,31 €	0,26 €	0,30 €
Coûts indirects / Km	2,21 €	2,12 €	2,13 €	2,05 €	2,09 €	1,83 €	1,75 €	1,61 €	1,83 €
Coûts indirects / Validation	0,18 €	0,17 €	0,17 €	0,16 €	0,16 €	0,25 €	0,20 €	0,17 €	0,17 €
Total Frais de personnel	20 758	21 424	20 967	21 489	21 507	20 476	21 807	23 061	23 719
% coût d'exploitation	45%	47%	46%	49%	47%	44%	45%	46%	36%
K€ / effectif Total	70,9	73,5	71,8	75,5	74,8	77,3	81,2	86,9	88,4
Effectif maintenance / Rame	1,25	1,24	1,23	1,17	1,14	1,20	1,25	1,22	1,19
Milliers de KP / effectif Maintenance	60,5	62,0	60,6	63,9	67,7	68,8	68,2	76,4	76,6
Coût maintenance MR et auto / rames	115 K€	112 K€	108 K€	102 K€	110 K€	116 K€	125 K€	131 K€	143 K€
Coût maintenance MR et auto / KP	1,53 €	1,46 €	1,46 €	1,36 €	1,42 €	1,40 €	1,48 €	1,41 €	1,57 €
Coût maintenance Voies / Km voies	76,5 K€	77,2 K€	77,3 K€	80,9 K€	79,6 K€	80,0 K€	87,4 K€	88,3 K€	93,4 K€
Coût fonctionnement / Station (38)	321 K€	293 K€	281 K€	277 K€	294 K€	307 K€	313 K€	310 K€	448 K€
Coût entretien / Station (38)	154 K€	148 K€	155 K€	143 K€	148 K€	152 K€	156 K€	150 K€	159 K€
Milliers de Km Totaux / Effectifs total	31,3	32,1	31,1	31,8	33,0	36,0	36,7	40,7	39,4
% effectif support (Direction, Ingénierie)	6,1%	6,0%	5,6%	4,9%	6,5%	5,6%	6,3%	6,9%	5,6%
C3/C6				DoCA, St Agne	DoCA		XXL, Covid		
Age moyen du parc (au 31 Décembre)	11,8	12,8	13,8	14,8	15,8	16,8	17,8	18,8	19,8
Milliers de KT / rame	75,5	76,9	74,3	75,0	77,5	82,4	85,0	93,2	91,1
V / KC	12,8	13,0	13,2	13,3	13,7	7,8	9,0	10,0	11,1
Vitesse commerciale	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,3	33,3
Tx de HLP	4,6%	4,6%	5,1%	4,9%	4,4%	4,8%	5,3%	4,3%	4,3%
Recettes Commerciales	41 694 K€	45 585 K€	48 054 K€	55 040 K€	58 153 K€	37 179 K€	44 840 K€	55 071 K€	62 144 K€
Recettes / KC	4,98 €	5,35 €	5,86 €	6,64 €	6,76 €	4,08 €	4,79 €	5,31 €	6,13 €
Recettes / Validation	0,39 €	0,41 €	0,44 €	0,50 €	0,49 €	0,52 €	0,53 €	0,53 €	0,55 €

Le coût d'exploitation kilométrique du Métro augmente en 2023, passant de 6,58 € / KC en 2022 à 8,38 € / KC en 2023.

Cette évolution de + 27% provient essentiellement du coût de l'énergie et des assurances. Les dépenses d'énergie Métro (électricité traction, stations et bâtiments métro) ont été multipliées par 4 entre 2022 et 2023 (4 à 15 M€ malgré les aides gouvernementales). La consommation électrique par kilomètre parcouru reste stable (4,55 kWh / KT) mais le coût unitaire est passé de 82 € / MWh à 315 € / MWh. Cette augmentation avait été anticipée budgétairement.

Les assurances imputées au métro, passent de 0,7 M€ à 1,8 M€.

L'augmentation générale des assurances est due au marché assurantiel : nous avons bénéficié en 2017 d'un tarif très favorable et pour une durée de 5 ans alors qu'en parallèle le marché des assurances s'inscrivait à la hausse. Ainsi, nous avons subi en 2023 la répercussion des hausses des 5 dernières années.

Cette augmentation réside également dans le changement de modèle assurantiel applicable à la RC circulation dont le marché est très contraint et pour lequel nous avons changé de modèle de gestion.



Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B	98,06%	99,40% ✘
 Information Voyageur	info nominale stations	96,69%	98,00% ✘
	info nominale véhicules métro	100,00%	98,00% ✔
	info situation perturbée prévue stations	100,00%	98,00% ✔
	info situation perturbée prévue véhicules métro	45,79%	98,00% ✘
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,2	6,5 ✘
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures stations	99,76%	98,00% ✔
	Etat et propreté véhicules métro	95,23%	98,00% ✘
ACCESSIBILITE			
Ascenseurs 	Taux de disponibilité client métro LA	99,00%	98,00% ✔
	Taux de disponibilité client métro LB	98,90%	98,00% ✔
Escaliers mécaniques 	Taux de disponibilité client métro LA	98,17%	98,00% ✔
	Taux de disponibilité client métro LB	98,65%	98,00% ✔
Dispo équipements 	Métro valideurs	99,35%	99,50% ✘
	Métro : DAT	100,00%	99,50% ✔

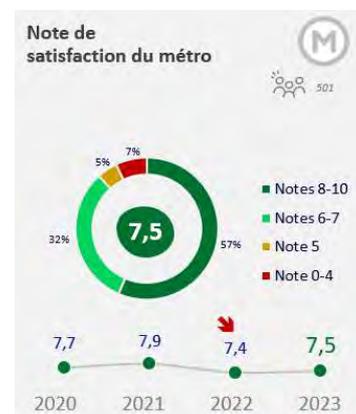
Le **taux de disponibilité du système Métro** est inférieur à l'objectif en 2023 avec un taux de 98,06% pour un objectif fixé à 99,40%.

Par ailleurs, le constat par le client mystère d'absences répétées d'information dans la rame sur les travaux ou perturbations programmées en stations (St Michel, Capitole, François Verdier) entraîne la note médiocre de 45.79%. Des mesures de corrections et d'affichages ont été prise depuis.

Et la prestation globale reste cependant appréciée, et l'enquête satisfaction montre même une légère reprise du niveau de satisfaction global du Métro. La note attribuée passe de 7,4/10 en 2022 à **7,5/10** en 2023.

La relation avec le personnel de contrôle génère un fort taux de satisfaction au Métro, tant dans le déroulement des contrôles que dans la qualité de l'échange avec des notes allant de 8,1 à 8,5.

Les autres principaux points forts du Métro (note supérieure ou égale à 7,5), concernent les éléments constitutifs de l'offre avec la rapidité de circulation, la visibilité des stations, les fréquences de passage et la ponctualité.



La satisfaction concernant les amplitudes horaire est en légère baisse (- 0,5 point), cela est dû aux fermetures anticipées des stations en soirée pour travaux.

La gestion des perturbations s'est améliorée avec des hausses de 0,9 à 1,6 points sur l'ensemble des critères de notation.

D'autres critères concernant l'expérience à bord des rames restent à un niveau insuffisant : l'affluence des rames (5,6), l'aménagement et le confort des rames (5,9) et le respect entre les passagers (5,9).

➔ **Ces résultats sur le Métro engendrent un malus au titre du contrat de – 152 K.€ en 2023.**

3.2.3 TRAMWAY



Performance de l'exploitation

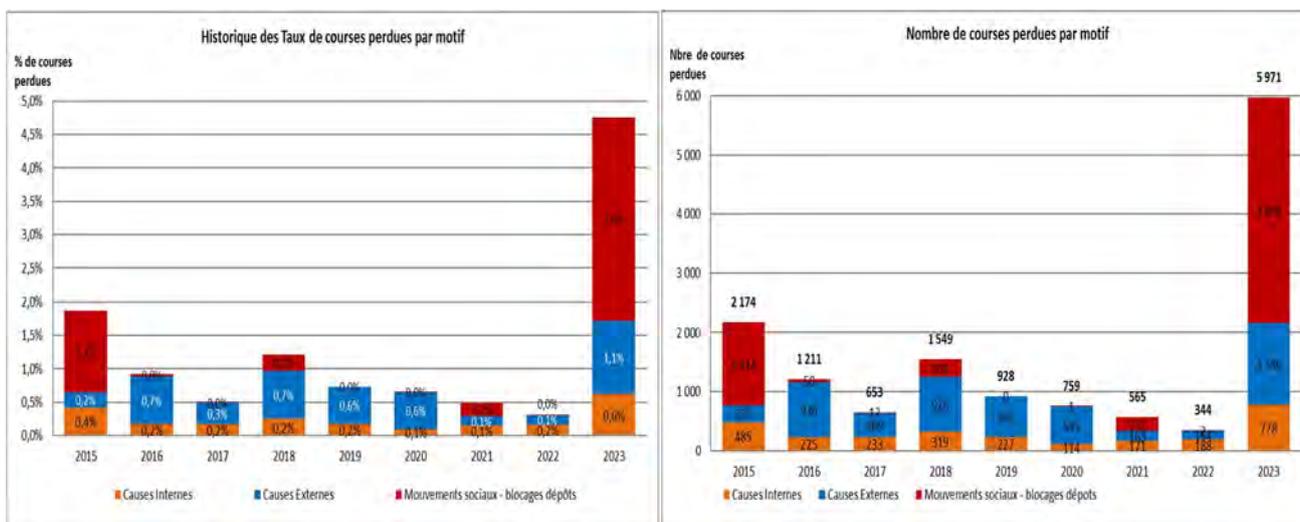
La **production kilométrique** du Tramway s'élève à 1,5 millions de KC, en augmentation de 6,6% par rapport à 2022 et en deçà de la programmation de 4,8%.

	ANNEE 2023						ANNEE 2022				
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2023			REALISE		
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart
T	1 508	95,2%	1 584	-76	-4,8%	1 594	-86	-5,4%	1 415	93	+6,6%

La programmation kilométrique est en dessous du budget initial 2023 (- 11 058 KC).

Le **taux de réalisation de l'offre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **95,2%** et 75 604 KC ont été perdus.

23% d'entre eux sont liés à des perturbations d'origine externe (essentiellement liés à des grèves nationales et des décisions de fermeture par les autorités pour 19% et à des manifestations pour 2%). 77% sont dus à des perturbations d'origine interne (dont 64% pour grèves internes et blocages dépôts, et 9% pour absences conducteurs).

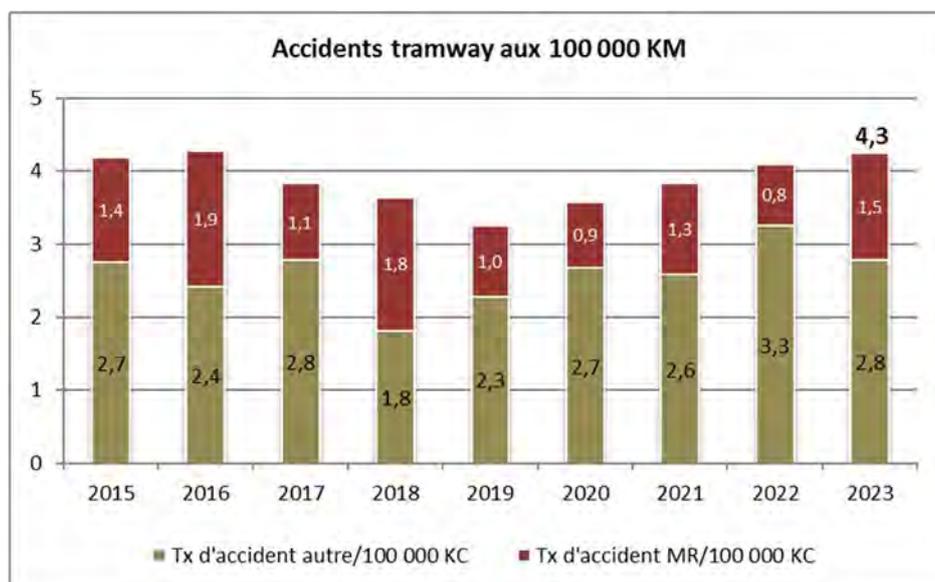


La **vitesse commerciale moyenne** du Tramway s'établit en 2023 à 17,46 km/h. Elle est légèrement inférieure à 2022 et à la référence contractuelle de 17,52 km/h.

Pour le Tram :

- le taux de HLP global appliqué du Tramway s'est amélioré entre 2022 et 2023 (4,8% à 4,4%).
- les temps de battement s'améliorent par rapport à 2016 de 4 points, mais les temps de prise/fin de service se dégradent de 1 point à cause du nombre supplémentaire d'équipes lié au MEET.
- la productivité du Tram s'est dégradée au vue des KC produits par équipe : 80 en 2023 pour 84 en 2022, elle est revenue au niveau de 2021.

Le **niveau d'accidentologie** global augmente très légèrement en 2023, avec une baisse des incidents sur infrastructures (accidents tiers sur la voie) et une augmentation des incidents impliquant le MR.



Performance technique

Situation du parc :

A fin décembre, le parc Tamway est constitué de 28 rames Citadis pour un âge moyen de 12,6 ans. Elles sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont roulé en moyenne 55 000 kms dans l'année.



28 RAMES CITADIS
12,6 ANS
55 000 km / an

Performance économique

ACTIVITE TRAM	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K.€)	12 293	13 461	13 681	13 476	13 841	12 991	13 283	13 256	16 530
<i>evol / N-1</i>	<i>+28,2%</i>	<i>+9,5%</i>	<i>+1,6%</i>	<i>-1,5%</i>	<i>+1,2%</i>	<i>-6,1%</i>	<i>+2,3%</i>	<i>-0,2%</i>	<i>+24,7%</i>
Conduite	4 781	5 279	5 432	5 357	5 140	5 038	5 180	4 975	5 732
Maintenance MR	1 433	2 109	1 858	2 004	2 348	1 869	2 058	2 319	2 536
Maintenance voie et IF	1 470	1 571	1 673	1 535	1 608	1 426	1 593	1 690	1 550
Energie	660	513	527	441	421	434	505	522	2 102
Assurances et CPA	162	165	185	66	135	141	137	166	299
TOTAL COÛTS DE ROULAGE	8 506	9 638	9 675	9 403	9 652	8 908	9 473	9 671	12 220
	69%	72%	71%	70%	70%	69%	71%	73%	74%
Fonctionnement Stations (surveillance, médiation)	608	696	508	388	382	468	257	261	319
Opération fraude et reconquête du territoire			235	155	306	354	465	293	333
Entretien Bâtiments	358	298	337	467	479	483	532	520	818
Personnel Exploitation et fixe	587	516	546	580	698	685	533	545	695
Autres coûts directs (exploit, méthodes...)	125	55	63	80	117	73	68	60	66
TOTAL COÛTS FIXES	1 679	1 565	1 690	1 670	1 982	2 063	1 856	1 679	2 231
	14%	11%	12%	12%	14%	16%	14%	13%	13%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	10 184	11 203	11 365	11 073	11 634	10 971	11 329	11 350	14 450
<i>Quote-part des frais indirects</i>	<i>2 108</i>	<i>2 258</i>	<i>2 316</i>	<i>2 403</i>	<i>2 207</i>	<i>2 020</i>	<i>1 954</i>	<i>1 906</i>	<i>2 079</i>
	17%	17%	17%	18%	16%	16%	15%	14%	13%
Millier Km produits (kmc + HLP)	1 465	1 627	1 633	1 589	1 588	1 482	1 505	1 483	1 578
	<i>+28,2%</i>	<i>+11,1%</i>	<i>+0,4%</i>	<i>-2,7%</i>	<i>-0,1%</i>	<i>-6,7%</i>	<i>+1,5%</i>	<i>-1,4%</i>	<i>+6,4%</i>
Millier Km Commerciaux	1 455	1 614	1 619	1 540	1 535	1 423	1 433	1 415	1 508
	<i>+27,7%</i>	<i>+11,0%</i>	<i>+0,3%</i>	<i>-4,9%</i>	<i>-0,3%</i>	<i>-7,3%</i>	<i>+0,7%</i>	<i>-1,2%</i>	<i>+6,6%</i>
Parc moyen exploité	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	<i>+10,5%</i>	<i>+0,0%</i>							
Nbre de lignes	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	<i>+100,0%</i>	<i>+0,0%</i>							
Millier Validations	9 623	10 870	12 017	12 860	13 654	7 715	9 298	10 951	11 992
	<i>+17,3%</i>	<i>+13,0%</i>	<i>+10,5%</i>	<i>+7,0%</i>	<i>+6,2%</i>	<i>-43,5%</i>	<i>+20,5%</i>	<i>+17,8%</i>	<i>+9,5%</i>
Effectif ETP Moyen Conduite (hors polyvalents, yc élèves)	90	99	98	95	94	100	95	87	96
	<i>+48,5%</i>	<i>+9,9%</i>	<i>-0,7%</i>	<i>-3,1%</i>	<i>-1,3%</i>	<i>+6,3%</i>	<i>-5,4%</i>	<i>-7,7%</i>	<i>+10,2%</i>
Effectif Maintenance	31	34	34	36	33	32	34	32	29
	<i>+7,3%</i>	<i>+9,2%</i>	<i>-0,4%</i>	<i>+4,2%</i>	<i>-8,3%</i>	<i>-0,7%</i>	<i>+4,6%</i>	<i>-5,8%</i>	<i>-9,7%</i>
Effectif Autres (exploitation, AIR, logistique, méthodes...)	10	8	9	11	8	9	8	7	10
	<i>-19,9%</i>	<i>-22,3%</i>	<i>+7,4%</i>	<i>+24,1%</i>	<i>-26,3%</i>	<i>+17,4%</i>	<i>-15,3%</i>	<i>-6,8%</i>	<i>+30,7%</i>
TOTAL Effectif	132	141	141	142	135	142	136	127	135
	<i>+28,1%</i>	<i>+7,1%</i>	<i>-0,1%</i>	<i>+0,3%</i>	<i>-4,9%</i>	<i>+5,3%</i>	<i>-3,8%</i>	<i>-7,2%</i>	<i>+6,3%</i>
Absentéisme conduite (source RH) (Bus + Tram)	8,9%	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%
Cout d'exploitation / Km Commercial	8,64 €	8,45 €	8,45 €	8,75 €	8,02 €	8,13 €	8,27 €	8,37 €	10,96 €
Cout d'exploitation / Km Produit	8,58 €	8,38 €	8,38 €	8,48 €	8,72 €	8,76 €	8,83 €	8,84 €	10,47 €
Couts de Production / km produit	6,95 €	6,89 €	6,96 €	6,97 €	7,33 €	7,40 €	7,53 €	7,65 €	9,16 €
Cout de Roulage / km	5,81 €	5,92 €	5,92 €	5,92 €	6,08 €	6,01 €	6,30 €	6,52 €	7,74 €
dont conduite / km	3,26 €	3,25 €	3,33 €	3,37 €	3,24 €	3,40 €	3,44 €	3,44 €	3,63 €
dont maintenance MR / km	0,98 €	1,30 €	1,14 €	1,26 €	1,48 €	1,26 €	1,37 €	1,56 €	1,61 €
dont maintenance voie et IF / km	1,00 €	0,97 €	1,02 €	0,97 €	1,01 €	0,96 €	1,06 €	1,14 €	0,98 €
dont énergie / km	0,45 €	0,32 €	0,32 €	0,28 €	0,26 €	0,29 €	0,34 €	0,35 €	1,33 €
dont autres coûts de roulage / km	0,11 €	0,10 €	0,11 €	0,04 €	0,09 €	0,10 €	0,09 €	0,11 €	0,19 €
Cout directs fixes / km produit	1,15 €	0,96 €	1,03 €	1,05 €	1,25 €	1,39 €	1,23 €	1,13 €	1,41 €
dont fonctionnement Stations	0,41 €	0,43 €	0,31 €	0,24 €	0,24 €	0,32 €	0,17 €	0,18 €	0,20 €
dont opération fraude et reconquête du territoire			0,14 €	0,10 €	0,19 €	0,24 €	0,31 €	0,20 €	0,21 €
dont entretien Bâtiments	0,24 €	0,18 €	0,21 €	0,29 €	0,30 €	0,33 €	0,35 €	0,35 €	0,52 €
dont personnel Exploitation et fixe	0,40 €	0,32 €	0,33 €	0,37 €	0,44 €	0,46 €	0,35 €	0,37 €	0,44 €
dont divers (exploit, méthodes...)	0,09 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €
Couts de Production / km commercial	7,00 €	6,94 €	7,02 €	7,19 €	7,58 €	7,71 €	7,91 €	8,02 €	8,58 €
Cout de Roulage / km	5,85 €	5,97 €	5,98 €	6,11 €	6,29 €	6,26 €	6,61 €	6,83 €	8,10 €
dont conduite / km	3,29 €	3,27 €	3,36 €	3,48 €	3,35 €	3,54 €	3,61 €	3,61 €	3,80 €
dont maintenance MR / km	0,98 €	1,31 €	1,15 €	1,30 €	1,53 €	1,31 €	1,44 €	1,64 €	1,68 €
dont maintenance voie et IF / km	1,01 €	0,97 €	1,03 €	1,00 €	1,05 €	1,00 €	1,11 €	1,19 €	1,03 €
dont énergie / km	0,45 €	0,32 €	0,33 €	0,29 €	0,27 €	0,30 €	0,35 €	0,37 €	1,39 €
dont autres coûts de roulage / km	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,12 €	0,20 €
Cout directs fixes / km commercial	1,15 €	0,97 €	1,04 €	1,08 €	1,29 €	1,45 €	1,30 €	1,19 €	1,48 €
dont fonctionnement Stations	0,42 €	0,43 €	0,31 €	0,25 €	0,25 €	0,33 €	0,18 €	0,18 €	0,21 €
dont opération fraude et reconquête du territoire			0,15 €	0,10 €	0,20 €	0,25 €	0,32 €	0,21 €	0,22 €
dont entretien Bâtiments	0,25 €	0,18 €	0,21 €	0,30 €	0,31 €	0,34 €	0,37 €	0,37 €	0,54 €
dont personnel Exploitation et fixe	0,40 €	0,32 €	0,34 €	0,38 €	0,45 €	0,48 €	0,37 €	0,39 €	0,46 €
dont divers (exploit, méthodes...)	0,09 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,08 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €
Dépenses / Validation	1,31 €	1,25 €	1,14 €	1,05 €	1,01 €	1,68 €	1,43 €	1,21 €	1,38 €
Dépenses / Course	0,11 €	0,10 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,12 €	0,12 €	0,14 €
Recettes Commerciales	1 809	4 602	5 612	6 696	7 003	4 056	4 976	6 114	6 643
Recette / kc	2,62 €	2,85 €	3,47 €	4,35 €	4,56 €	2,86 €	3,47 €	4,32 €	4,40 €
Recette / Validation	0,40 €	0,42 €	0,47 €	0,52 €	0,51 €	0,53 €	0,54 €	0,56 €	0,55 €
Recette / Course	33,36 €	35,64 €	43,41 €	53,04 €	55,64 €	35,18 €	43,52 €	54,17 €	55,55 €
M. Km produits / Conducteur (Bus + Tram)	17,6	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5	18,3	18,9	18,5
M. Km commerciaux / Conducteurs (Bus + Tram)	15,1	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7
Nbre de Rames / effectif maintenance MR	1,7	1,5	1,6	1,4	1,4	1,6	1,6	1,8	1,9
M. km / effectif maintenance	89	85	91	81	82	83	89	95	104
KmT / Véhicule	53,0	58,5	58,7	55,8	55,7	51,9	52,4	51,6	55,0
Total Frais de personnel	7 605	8 220	8 230	8 166	7 905	7 718	7 730	7 562	8 519
% cout de production	75%	73%	72%	74%	69%	70%	68%	67%	59%
K € / effectif Total	57,6	58,1	58,3	57,6	58,7	54,4	56,6	59,7	63,2
K € / conducteur	53,1	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8	57,0	59,6
Km Totaux / Effectifs total	11,1	11,5	11,6	11,2	11,8	10,5	11,0	11,7	11,7
% effectif support bus	8%	6%	6%	8%	6%	7%	6%	6%	7%
V/ KC	6,6	6,7	7,4	8,4	8,9	5,4	6,5	7,7	8,0
KC / ligne	227 412	807 200	809 468	769 990	767 592	711 670	716 447	707 505	754 181
Tx de HLP	0,7%	0,8%	1,5%	3,2%	3,4%	4,1%	5,0%	4,8%	4,6%
Vitesse Commerciale	17,20	17,51	17,49	17,48	17,60	17,60	17,58	17,56	17,46
KC / Equipe	89,7	89,9	88,3	86,8	87,0	84,0	80,5	83,7	80,0
V / Course	84,3	84,2	92,9	101,9	108,5	66,7	81,3	92,0	100,3
Taux de Courses perdues	1,9%	0,9%	0,5%	1,2%	0,7%	0,4%	0,5%	0,3%	0,5%
dont pour causes internes	1,6%	0,2%	0,2%	0,5%	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%	3,8%
Taux de courses perdues / Pannes	0,31%	0,05%	0,07%	0,05%	0,08%	0,03%	0,07%	0,07%	0,16%

Le coût d'exploitation kilométrique du Tramway s'établit à 10,96 € / KC vs 9,37 € / KC en 2022, en hausse de 17%.

Le **coût de conduite** représente 34% des coûts d'exploitation du Tram. Il est en hausse par rapport à 2022, en lien avec la hausse d'effectifs conduite de 10% entre 2022 et 2023. A l'identique du Bus, on note un niveau en baisse de l'absentéisme qui se situe à 10,2% en 2023, vs 11% en 2022. Ramené au kilomètre produit, le coût de conduite se situe à 3,63 € en 2023, contre 3,35 € l'année précédente et 3,24 € en 2019.

Le coût de l'énergie Tramway a été multiplié par 4 entre 2022 et 2023, passant de 0,35 €/km en 2022 à 1,33 €/km produit en 2023. On retrouve aussi cette augmentation au niveau de l'énergie des bâtiments. La consommation énergétique a été maîtrisée, le nombre de KWh consommé par kilomètre a baissé de 4% entre 2022 et 2023.

Le coût des assurances passe de 166 K.€ à 299 K.€. L'augmentation générale des assurances est due au marché assurantiel : nous avons bénéficié en 2017 d'un tarif très favorable et pour une durée de 5 ans alors qu'en parallèle le marché des assurances s'inscrivait à la hausse. Ainsi, nous avons subi en 2023 la répercussion des hausses des 5 dernières années. Cette augmentation réside également dans le changement de modèle assurantiel applicable à la RC circulation dont le marché est très contraint et pour lequel nous avons changé de modèle de gestion.

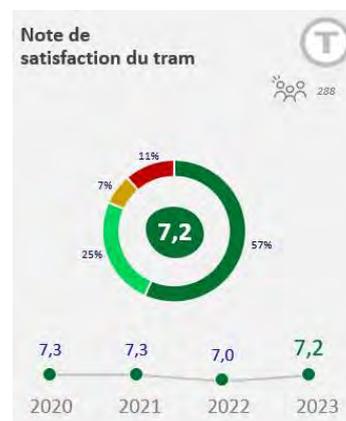
Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité tramway	92,03%	92,00% 
 Information Voyageur	info nominale stations	98,14%	98,00% 
	info nominale véhicules tramway	98,83%	98,00% 
	info situation perturbée prévue stations	98,94%	98,00% 
	info situation perturbée prévue véhicules tramway	67,65%	98,00% 
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,3	6,5 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures stations	94,78%	98,00% 
	Etat et propreté véhicules tramway	99,69%	98,00% 
 Dispo équipements	Tram valideurs	98,70%	99,50% 
	Tram : DAT	99,68%	99,50% 

L'indicateur de **régularité ponctualité** est conforme à l'objectif fixé, avec un taux de 92,03% pour un objectif de 92%. Le Tramway obtient une note de **qualité perçue** de **7,2/10** à l'issue de l'enquête satisfaction 2023, en hausse par rapport à 2022 (+ 0,2 point).

On note les points forts suivants : la visibilité des stations (8,0), le respect du temps d'attente affiché en station (7,5).

Les critères les moins bien notés concernent les situations perturbées et une attention particulière doit être portée sur la proposition de solutions alternatives et les informations données par Allô Tisséo lors de dysfonctionnements rencontrés sur le mode.



➔ Le Tramway se voit attribuer un malus de 30 K.€ en regard des engagements demandés dans le CSP pour l'année 2023.

3.2.4 TELEO



Téleo a effectué une année pleine d'exploitation et a été arrêté comme prévu du 31 juillet au 13 août 2023 de manière à effectuer toutes les opérations lourdes de maintenance.

Performance de l'exploitation

En 2023, Téleo a effectué 6 075 heures d'exploitation pour une prévision initiale de 6 176 heures. Cela représente l'équivalent de 1 146 094 kilomètres.

On comptabilise 615 arrêts dont 388 pour causes techniques, 104 pour causes d'exploitation, 89 pour incidents clients et 34 pour la météo. Ces arrêts correspondent à 101 heures d'exploitation perdues (l'équivalent de 13 290 kilomètres perdus) liées à des causes techniques et d'exploitation pour 64 heures, à des causes météorologiques pour 33 heures et des causes clients pour 5 heures.

Ainsi, le taux de disponibilité opérationnel du système est de 98,4% pour 2023 (vs 97,9% en 2022) et le taux de disponibilité du système hors météo et incidents clients s'établit à 99%.

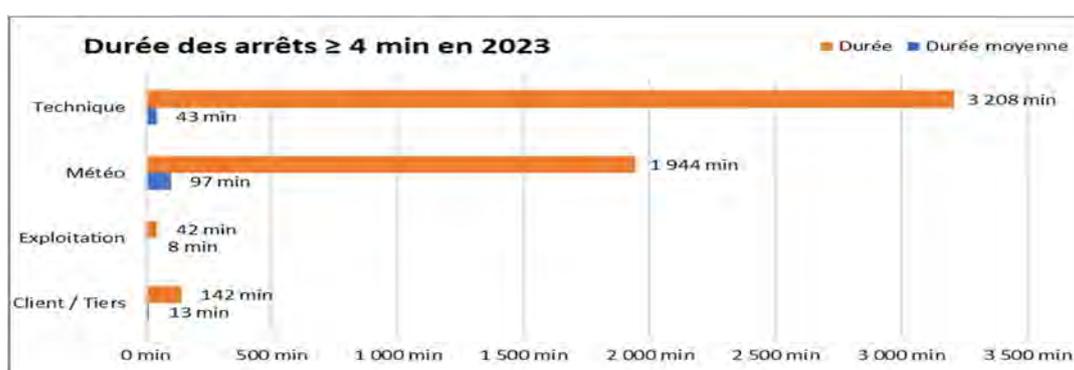
Le taux de disponibilité du système hors arrêts météo se maintient à un bon niveau (99,5 %, vs 99,6% en 2022).



Parmi ces 101 heures d'exploitation perdues, 89 heures sont liées à des arrêts supérieurs à 4 minutes et représentent 110 arrêts, soit 18% des arrêts totaux.

		Heures d'exploitation théoriques	Arrêts d'exploitation en heure	Exploitation réelle en heure	Taux de disponibilité opérationnel (système)
2023	janvier	524	7	517	98,58%
2023	février	475	5	470	98,97%
2023	mars	525	10	515	98,04%
2023	avril	509	12	496	97,60%
2023	mai	509	9	499	98,17%
2023	juin	579	14	565	97,64%
2023	juillet	563	19	544	96,57%
2023	août	350	11	339	96,95%
2023	septembre	584	3	581	99,52%
2023	octobre	525	4	522	99,29%
2023	novembre	509	1	507	99,75%
2023	décembre	525	5	520	99,02%
2023	cumul fin 12	6 176	101	6 075	98,37%

En 2023, le taux de disponibilité du système Téléo (tous type d'arrêts confondus) affiche 98.37% pour un taux client (arrêts perturbants supérieurs à 4 mn) de 98,6% (vs 98,2% en 2022). Il passe à 99,1% en excluant les arrêts pour causes clients (vandalismes, colis suspect...) et météo sécuritaires (orages, vents violents).



Performance technique

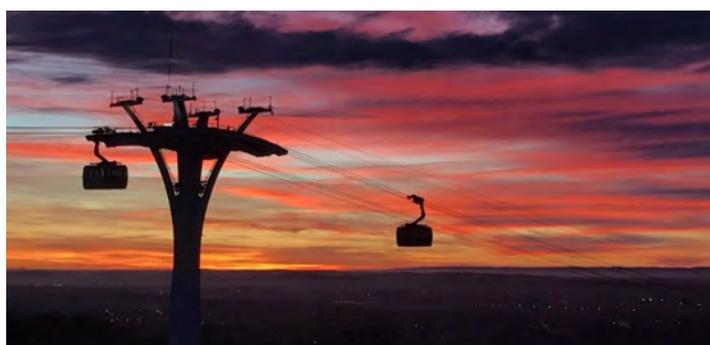
- **Situation du parc Téléo :**

En 2023, le parc est constitué de 15 cabines pouvant accueillir jusqu'à 34 personnes et 100% accessibles aux personnes à mobilité réduite, plus 1 cabine de réserve.

- **Disponibilité des équipements : Ascenseurs, cavaliers et pylônes**

Les ascenseurs présents dans les stations Téléo ont cumulé 427 heures de dysfonctionnement sur 18 528 heures prévues. Ainsi, le taux de disponibilité des ascenseurs atteint 97,7% pour un objectif fixé à 98%.

Le taux de disponibilité du balisage des cavaliers est de 97,6%.



Performance économique

ACTIVITE TELEO	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K.€)	248	99	2 111	5 028
Sous total sous traitance	98	0	1 122	3 446
<i>dont Sous traitance exploitation</i>	<i>98</i>	<i>0</i>	<i>917</i>	<i>1 052</i>
<i>dont Sous traitance Maintenance</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>205</i>	<i>2 395</i>
Carburant, Energie	0	0	187	913
<i>dont Electricité traction</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>187</i>	<i>913</i>
<i>dont Autres carburants</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Assurances	0	0	27	27
TOTAL charges variables	98	0	1 336	4 386
	39%	0%	63%	87%
Frais de personnel (y compris AIR)	125	87	169	222
Gardiennage	0	0	88	0
Système d'info et bureautique	21	2	50	3
Assurances	0	7	62	64
Batiments	0	1	65	101
Publicité et communication	0	0	132	7
Divers (études, assistances, taxes, amort, frais généraux...)	3	2	61	10
TOTAL frais de personnel et charges fixes	148	98	626	407
	60%	99%	30%	8%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	246	98	1 962	4 793
Quôte part des frais indirects	2	1	148	235
	1%	1%	7%	5%
Coût d'exploitation / Heure d'exploitation			528,89 €	827,62 €
Coût d'exploitation / Kilomètre			2,96 €	4,39 €
Coût d'exploitation / Validation			2,07 €	3,28 €
Coûts de Production / heure d'exploitation			491,70 €	788,90 €
Charges variables / heure			334,84 €	721,87 €
<i>dont sous traitance exploitation / heure</i>			229,69 €	173,12 €
<i>dont sous traitance maintenance / heure</i>			51,37 €	394,14 €
<i>dont carburant, énergie / heure</i>			46,93 €	150,22 €
<i>dont assurance / heure</i>			6,86 €	4,39 €
Charges fixes /heure			156,86 €	67,03 €
<i>Frais de personnel (hors AIR)</i>			33,60 €	24,44 €
<i>Gardiennage</i>			22,10 €	0,04 €
<i>Système d'info et bureautique</i>			12,41 €	0,54 €
<i>Assurances</i>			15,41 €	10,57 €
<i>Batiments</i>			16,16 €	16,68 €
<i>Publicité et communication</i>			33,14 €	1,10 €
<i>Divers (études, assistances, taxes, amort, frais généraux...)</i>			15,34 €	1,62 €
Recettes Commerciales en €			626 752	978 409
Recette / heure exploitation			157,04 €	161,05 €
Recette / kilomètre			0,88 €	0,85 €
Recette / validation			0,62 €	0,64 €
Unités d'œuvre et ratios d'exploitation				
Heures d'exploitation réalisées			3 991	6 075
Taux de disponibilité opérationnelle (système)			97,9%	98,4%
Kilomètres (équivalent)			712 737	1 146 094
Validations			1 018 132	1 532 395
Nbre de lignes			1	1
Nombre de cabines en ligne			15	15
Nombre de cabine en réserve			1	1
Effectif affecté à Téléo	1,0	1,0	2,0	2,6
Nombre de Kwh			1 907 980	2 557 989
Dépense en €			187 283 €	912 637 €
Taux de disponibilité des ascenseurs			98,7%	97,7%
Taux de disponibilité balisage des cavaliers			94,9%	97,6%
Taux de disponibilité balisage aérien des pylônes			100,0%	100,0%
Total Frais de personnel	125	87	169	222
<i>Total Frais de personnel % cout de production</i>	<i>51%</i>	<i>89%</i>	<i>9%</i>	<i>5%</i>
Total Frais de personnel en K € / effectif Téléo	124,5	87,1	86,5	84,5
Vitesse commerciale / heure exploitation				
Vitesse Commerciale en heure de pointe en m/s			6,38	6,38
Vitesse Commerciale en heure creuse en m/s			5,00	5,08

2023 étant la première année d'exploitation complète du téléphérique, les coûts de production sont 2,4 fois plus élevés que ceux de 2022.

Le coût d'exploitation de Téléo pour 2023 est de 828 € par heure d'exploitation, vs 529 € en 2022. Il est de 3,28 € par validation vs 2,07 € en 2022 ; et de 4,39 € au kilomètre vs 2,96 € en 2022.

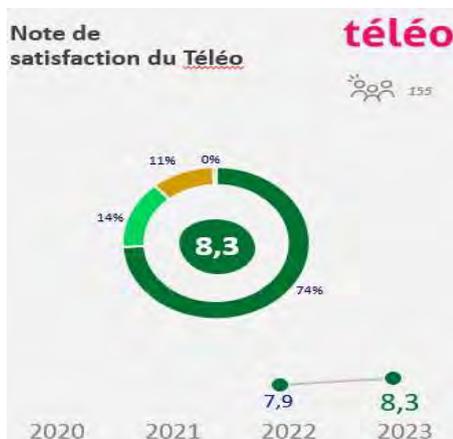
Ce coût était atypique en 2022 étant donné que le forfait de maintenance exploitation n'avait été pris en charge par Tisséo Voyageurs qu'à compter de décembre 2022 et qu'il représente 47% des dépenses d'exploitation en 2023.

Le coût de la sous-traitance exploitation et maintenance représente 68% des coûts d'exploitation de Téléo en 2023, l'énergie de traction représente 18% de ces coûts.

Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Régularité- Ponctualité	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	99,12%	99,40% 
 Information Voyageur	Info nominale stations	98,81%	98,00% 
	Info nominale véhicules téléo	100,00%	98,00% 
	Info situation perturbée prévue sites stations	100,00%	98,00% 
	Info situation perturbée prévue véhicules téléo	100,00%	98,00% 
	Info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	7,7	6,5 
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures stations	100,00%	98,00% 
	Etat et propreté véhicules téléo	100,00%	98,00% 
ACCESSIBILITE Ascenseurs 	Taux de disponibilité client Téléo	97,70%	98,00% 
 Dispo équipements	Téléo valideurs	100,00%	99,50% 
	Téléo : DAT	100,00%	99,50% 

Le taux de **disponibilité client** est inférieur à l'objectif fixé, mais il reste à un niveau honorable de 99,12% pour un objectif à 99,40%.



Pour Téléo, l'enquête satisfaction 2023 affiche une note de **8,3/10**. Téléo fait état d'un haut niveau de satisfaction quel que soit le moment du parcours du client. La gestion des perturbations nécessite tout de même une attention particulière en termes de solutions alternatives proposées. D'autre part le critère concernant la rapidité de correspondance entre les modes perd 0,6 point bien qu'il reste à un niveau élevé (7,6 points).

➔ Le mode Téléo génère un bonus de 212 K.€ en regard des engagements CSP pour l'année 2023.

3.2.5 Agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux

Performance économique

ACTIVITE P+R	2020	2021	2022	2023
Dépenses exploitation (K.€)				
Frais de personnel	118	63	69	70
Sous traitance externe P+R	680	787	817	842
Energie	62	47	61	172
Electricité	41	35	46	161
Eau	20	12	15	12
Système d'info et bureautique	20	37	60	143
Système d'information (GEA)	5	0	24	135
Entretien informatique (maintenance parc onduleurs)	15	22	19	0
Maintenance Billettique Parking P+R	0	15	16	7
Gardiennage	1	0	6	10
Bâtiment et installations fixes	243	513	490	518
Entretien et réparations niveau 1 à 3	108	201	179	123
Maintenance des instal. protection incendie et contrôle d'accès	4	4	11	37
Nettoyage des locaux	104	266	268	305
Entretien des espaces verts	15	32	10	39
Entretien et traitement des EU/EP	10	9	9	12
Analyses et ctrl installations	2	1	13	1
Fourniture d'entretien et petit équipement	9	10	9	0
Etudes qualité	0	0	1	2
Autres frais généraux (assurances, honoraires...)	4	3	7	1
TOTAL dépenses d'exploitation	1 137	1 460	1 519	1 758
Produits divers (K.€)				
Refacturation de charges 6ème étage Basso Cambo	0	0	4	22
Remboursements sinistres	10	0	0	0
TOTAL produits divers	10	0	4	22
Recettes exploitation P+R (K.€)				
Recettes P+R	224	566	712	963
TOTAL	224	566	712	963
Unités d'œuvre et ratios				
Nombre de parkings	7	7	9	9
Nombre de places		6 278	7 251	6 751
Nombre de sorties clients transports	620 745	1 683 646	1 989 640	2 289 137
Effectif direct ETP Moyen	1,0	1,0	1,0	1,0
Effectif total	1,0	1,0	1,0	1,0
Recettes / place en €		90	98	143
Coût / place en €		233	209	257
Coût net (dépenses-recettes)/place en €		143	111	115
Taux de couverture moyen (R/D)		39%	47%	55%

Qualité produite et perçue

		2023	Engagement CSP 2023
 Accueil et attitude commerciale	Agences	95,10%	98,00% ✘
	Allô Tisséo	94,64%	98,00% ✘
 Information Voyageur	info nominale agences	96,67%	98,00% ✘
	info nominale parcs relais	100,00%	98,00% ✔
	info nominale parcs vélos	97,50%	98,00% ✘
	info situation perturbée prévue agences	99,16%	98,00% ✔
	info situation perturbée prévue site internet	100,00%	98,00% ✔
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures agences	98,33%	98,00% ✔
	Etat et propreté infrastructures parcs relais	98,33%	98,00% ✔
	Etat et propreté infrastructures parcs vélos	97,50%	98,00% ✘

➔ **Les agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux affichent un malus de 26 K.€ en regard des engagements CSP pour l'année 2023.**

3.3 Qualité de service : au cœur de la stratégie Tisséo Voyageurs

Une démarche validée par la certification Afnor NF Service

Si la ponctualité reste un élément essentiel à la perception positive des transports collectifs par les voyageurs, ces derniers attendent aujourd'hui plus encore : accueil et attention, pertinence de l'information voyageurs en situation nominale et en situation perturbée, propreté des stations et du matériel roulant, fiabilité du service dans des conditions optimales de sécurité, présence terrain des agents de l'entreprise, etc..., et ce quel que soit leur déplacement ou le mode de transport emprunté.

C'est la raison pour laquelle Tisséo et l'ensemble de ses collaborateurs se sont engagés dans une démarche qualité qui couvre l'ensemble de ses services Bus, Métro, Tram, Téléphérique et relation client (agences et téléphone).

Afin de mesurer la performance qualité du service offert, des mesures sont effectuées quotidiennement sur le réseau par des collaborateurs de Tisséo mais aussi par des clients mystère, dans les Bus (y compris un échantillon de lignes affrétées), le Métro, le Tramway, en station ou dans les véhicules, en agence commerciale ainsi qu'au téléphone afin de s'assurer du respect des engagements pris.

Ces engagements sont déclinés sur la base de la norme AFNOR NF Service Transport de voyageurs [NF 281-2016] ; c'est l'ensemble du parcours voyageur qui est ainsi couvert par des critères de certification qui se déclinent sur les thématiques suivantes :

- Attention portée au client (accueil, attitude, confort de conduite...),
- Information (en situation nominale et en situation perturbée),
- Ponctualité /régularité,
- Etat et disponibilité des équipements,
- Lutte contre la fraude.

➔ Au total, ce sont plus de 900 mesures qui sont effectuées mensuellement sur l'ensemble du réseau.

Une démarche validée par la certification NF Service

Depuis une vingtaine d'années, nous soumettons nos services à l'examen de la certification NF service, et obtenons régulièrement le précieux certificat attestant auprès de nos clients notre haut niveau de service. Cette année, l'audit a été élargi aux P+R, venant ainsi compléter le périmètre certifié composé du métro, du tramway, de téléo et des lignes Linéo.

Après l'audit terrain et organisationnel sur les lignes de métro, tramway, téléo ainsi que des lignes Linéo, l'auditeur mandaté par l'AFNOR a rencontré les équipes des différents services concernés, et notamment des agences, d'Allô Tisséo mais aussi les équipes de maintenance et du service prévention et lutte contre la fraude. Il en ressort beaucoup de points positifs, et notamment l'engagement et l'implication des personnes rencontrées, notre approche de la démarche qualité comme levier d'amélioration continue, les échanges réguliers entre le service qualité et les différents correspondants dans les services. L'auditeur a relevé également des axes d'amélioration, (process relation client, signalétique dans les P+R, mise en place de contrôles contradictoires, documentation qualité...), axes sur lesquels nous allons nous appuyer pour notre travail qualité de 2024.

**CERTIFICATION
QUALITÉ
NF SERVICE**



Un grand merci à toutes les personnes rencontrées qui ont pris le temps d'expliquer leur métier, leur travail et ont concouru à la réussite de cet audit.

➔ Cette année encore, l'AFNOR nous a accordé la certification NF service Transport de Voyageurs pour les lignes A et B du Métro, la ligne T1 du Tramway, la ligne de Téléphérique urbain Téléo, les lignes Linéo L1, L2, L3, L4, L5, L6, L8, L9, les agences commerciales ainsi que les P+R.

Amélioration de la performance avec le modèle EFQM

En parallèle de sa démarche AFNOR certification, Tisséo Voyageurs s'est engagé fin 2022, dans une démarche globale de qualité et d'amélioration de la performance, en choisissant de s'appuyer sur le modèle reconnu au plan international : EFQM.

Complémentaire des démarches qualité (NF, ISO ...), le modèle EFQM, [European Foundation for Quality Management] est un des outils « qualité » les plus populaires en Europe, utilisé par plus de 50 000 organisations dans le monde, dans le but d'améliorer leurs performances.

À travers un cadre logique et structuré, le modèle EFQM recueille un ensemble de bonnes pratiques constatées au sein d'organisations qui obtiennent des résultats remarquables dans la durée, et qui satisfont ou dépassent les attentes de leurs parties prenantes. Il valorise les liens de cause à effet entre ce qui motive une organisation à entreprendre une action, la manière dont elle la mène, et ce qu'elle obtient comme résultats.

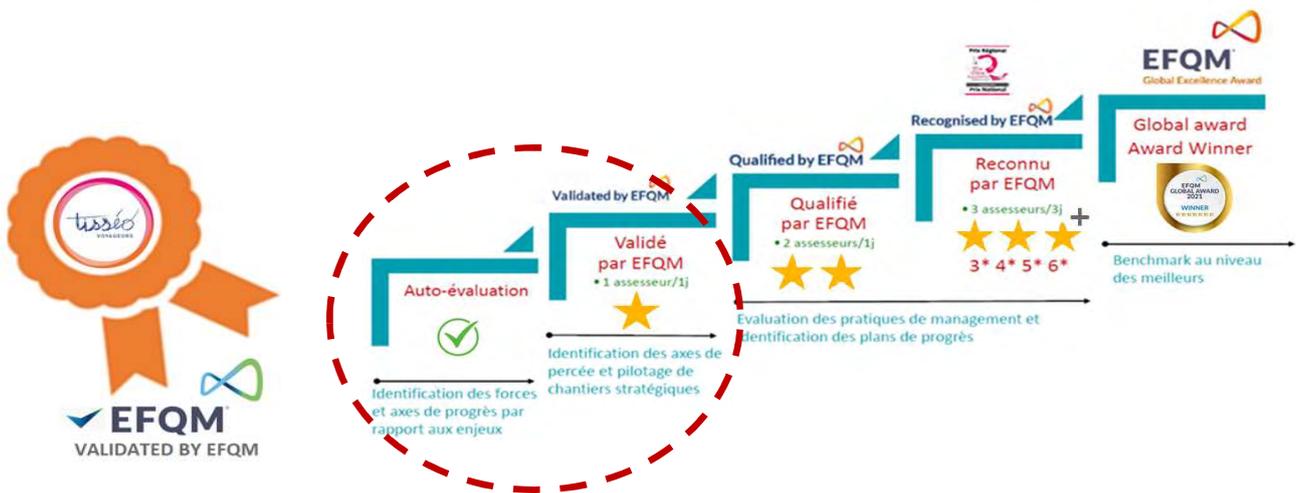
Tisséo Voyageurs s'est engagé dans cette démarche au travers d'un diagnostic initial, qui a permis d'identifier des axes d'améliorations menés au travers de 5 projets [saison 1] :



Cette démarche a été mise en œuvre au sein de groupes projets constitués de 8 à 10 personnes, évoluant dans des directions et des services différents. Elle permet d'analyser les process mis en place, d'identifier les axes de progrès, de partager et de diffuser les bonnes pratiques et surtout d'améliorer nos process. Elle permet également de diffuser la culture client dans toutes les strates de l'entreprise.

En avril 2024, cette démarche a été validée par l'AFNOR [représentant officiel de l'EFQM pour la France], et le premier niveau de reconnaissance nous a été officiellement attribué.

Ce prix est le fruit d'un travail collectif, transversal, et marque un jalon important sur notre route vers l'excellence. Il reflète l'engagement de notre entreprise, et l'appropriation des outils de l'EFQM par les collaborateurs impliqués dans les groupes projets.



S'appuyant sur la dynamique mise en place avec cette méthode, une saison 2 est en préparation, avec de nouveaux projets pour 2024 :

1. Métier manager
2. Entreprise à mission
3. Rationaliser, simplifier la production de données
4. Fiabiliser l'offre quotidienne bus
5. LAE

3.4 Tisseo Voyageurs responsable, engagée dans la transition environnementale, énergétique et sociétale.

La RSE, une démarche globale, une logique cœur de métiers

En tant qu'acteur incontournable de la mobilité de la grande agglomération toulousaine, nous sommes naturellement engagés dans une démarche d'entreprise responsable en vue de réduire l'empreinte environnementale de notre activité et d'affirmer notre responsabilité sociale et sociétale à l'échelle du territoire desservi en Métro, Tram, Bus, Téo.

Nous nous impliquons quotidiennement et durablement sur les trois volets distincts de la démarche RSE : Social, Environnemental et Economique et contribuons ainsi à la mobilisation de tous les acteurs (publics, privés, citoyens...) pour lutter contre les effets de gaz à effet de serre.

Une organisation transversale des missions de la responsable DD sous l'autorité de la Direction Générale, en lien notamment avec le chargé de la transition énergétique, Direction Technique



➔ **Le Développement Durable est ainsi conçu comme une démarche globale en faveur de la transition environnementale, énergétique et sociétale.**

Nos engagements issus du CSP :

- ✚ Agir pour limiter l'empreinte environnementale, en particulier en limitant les émissions de gaz à effet de serre, en préservant les ressources naturelles et la biodiversité ;
- ✚ Agir en faveur de l'emploi par la promotion des dimensions de solidarité, d'éthique, d'insertion professionnelle et d'inclusion sociale ;
- ✚ Participer à un développement économique durable du territoire

➔ **Tracer une trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre :**

- **Elaboration du bilan carbone qui s'établit à 64 886 tCO₂**

“
Ce premier bilan sert de référentiel.
Comme cela est inscrit dans le CSP, tous les ans,
un nouveau bilan carbone sera établi afin de
mesurer les écarts entre la réalité et les objectifs
fixés et adapter le plan d'actions au fil de l'eau.
Le plan d'action est au cœur du dispositif,
il définit nos actions pour décarboner l'entreprise.”



- **Respect des ressources naturelles, économies d'énergie et sobriété énergétique :**

En 2023, la consommation globale d'électricité des sites et infrastructures réseau a diminué de 9 % par rapport à 2022. Le gain global pour 2023/2022 s'établit à 686 MWh. Depuis 2017, le gain d'électricité des sites est de 1 306 MWh / an. Le plan de sobriété énergétique est reconduit sur les années à venir (19 ° C dans les bureaux en hiver et 26°C en été, 16 ° C dans les ateliers).

- **Déploiement de diagnostics énergétiques des bâtiments, contrats de performances énergétiques :**

En 2023, la consommation globale de gaz des sites (hors GNV) a diminué de 22 % par rapport à 2022.

- **Transition énergétique du parc bus, et du parc véhicules de service :**

Le parc de véhicules électriques de service est de 26 véhicules à fin 2023 (dont 12 véhicules en location) : 17 petites citadines (Spring, Zoé et e-208) et 9 moyens utilitaires/fourgons.



BILAN DU PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE



Dans le cadre de cette transition énergétique, Tisséo s'engage à réduire ses émissions de gaz à effet de serre en pilotant les actions allant dans ce sens en mobilisant ses salarié.e.s pour relever le défi climatique, en engageant des actions en matière d'efficacité énergétique.

De manière concrète depuis 2015, il est mis en place des contrats de performance énergétique qui nous ont permis **D'ÉCONOMISER :**

nos réductions de consommation. Nous devons utiliser le juste nécessaire à nos besoins en énergie, en adéquation avec nos conditions de travail.

1 200 MWH/AN DE GAZ
sur un total de 5 650 MWh en 2015
(hors bus et process peinture)
soit **-21%** en 8 ans

2 500 MWH/AN D'ÉLECTRICITÉ
sur un total de 8 000 MWh en 2015
(hors traction)
soit **-31%** en 8 ans

Il est décidé de mettre en place un plan de sobriété énergétique qui s'est traduit par :

- La réduction des températures de consigne de chauffage dans les bureaux à 19°C, les ateliers à 16°C, la mise à l'arrêt des cumulus dans les sanitaires tertiaire,
- L'extinction des éclairages en nuit profonde hors exploitation...
- L'arrêt de Téléo à 22h (hors période estivale) ;
- Le passage à 26 mètres des rames de la Ligne A l'été ;
- L'ajustement des fréquences métro en heures creuses ;
- La centralisation des équipes carrosserie à Langlade autour d'une seule cabine de peinture.

Ces actions rationalisent nos consommations d'énergie au juste nécessaire, tout en modifiant les usages de l'entreprise.

Les objectifs sont atteints, grâce à vous tous.
MERCI

Tous mobilisés !

↳ 649 MWH D'ÉCONOMIE DE CHAUFFAGE
Soit l'équivalent de la consommation annuelle totale de 45 maisons de 4 personnes durant un hiver de chauffe.

La cible du plan de sobriété était une baisse de **↳ 634 MWh**

↳ 220 MWH D'ÉCONOMIE DE CHAUFFAGE
Soit l'équivalent de la consommation électrique annuelle de 22 foyers.

La cible du plan de sobriété était une baisse de **↳ 209 MWh**

Ces gains ont été possibles grâce à l'optimisation de l'utilisation du Chauffage/Ventilation/Climatisation, grâce à des investissements et au remplacement des lampes incandescentes par la technologie LED.

Fin d'année 2022, les tensions sur l'approvisionnement des énergies et l'explosion des coûts nous conduisent à amplifier

- **Maitrise des impacts industriels, contrôle des rejets, amélioration du tri des déchets sur les sites :**
L'ensemble des déchets est collecté par des entreprises agréées et le tri à la source nous permet de valoriser un peu plus de 90% de nos déchets dont environ 82% en valorisation matière (recyclage) et 9% en valorisation énergétique (incinération et récupération de la chaleur).
- **Actions de sensibilisation aux éco gestes et sensibilisation des salariés :** Lancement de la fresque du climat, mise en place du coffre-fort numérique Digiposte et généralisation de la carte ticket restaurant Edenred.



- **La transition énergétique vecteur de la conquête clients :**
 - Service de dématérialisation de carte Pastel (ex ticket easy) : plus de 530 000 déplacements pour près d'1 M€ de recettes commerciales et 70 000 transactions dématérialisées.
 - Poursuite du déploiement des arrêts de covoiturage et évolution du service de covoiturage en Covoitéo (à partir du 29/01/2024).
- **Sauvegarde de la biodiversité et végétalisation des espaces verts :**
Poursuite des actions de sensibilisation des salariés avec la visite annuelle des ruches de Mesple et verdissement des sites avec la plantation de 160 arbres entre fin 2023 et début 2024 et la mise en œuvre de la tonte sélective.
- **Politique achats durables /clauses environnementales dans les marchés :**
Plus de 50 % des marchés passés par Tisséo Voyageurs incluent des clauses ou des critères environnementaux.

→ Une démarche citoyenne et responsable pour agir sur notre territoire : les engagements sociétaux

- **Politique achats durables, clauses d'insertion dans les marchés, une politique volontariste en termes d'insertion dans les marchés passés avec les prestataires :** 79 800 heures réalisées soit 50 ETP (chiffre provisoire). Charte Small Business Act, 60 % achats pour les entreprises issues de la Métropole.
- **Politique de l'égalité entre les hommes et les femmes :** index de l'égalité professionnelle pour 2023 : note globale de **95/100**.
- **Sensibilisation des salariés au respect des principes de laïcité et de neutralité :** 251 salariés formés en 2023.
- **Actions de solidarité et de contribution à des dispositifs de partenariats institutionnels et/ou associatifs :** Octobre Rose, Noël solidaire...

- **Actions Education à la mobilité auprès des jeunes** : 19 750 jeunes dont 11 124 scolaires en 2023 pour 39 établissements scolaires et 8 626 jeunes dans le cadre d'autres partenariats ou actions (associations, instituts spécialisés, cirque de Noël...)
- **Poursuite du plan d'action de lutte contre les violences sexistes et sexuelles** : 1 an de l'opération « demandez Angela », vidéo Anglais/Français et porte manteaux dans linéo lors de l'opération Coupe du Monde de Rugby 2023.

Lutte contre le harcèlement sexiste

Tous mobilisés !

A l'occasion du 8 mars, Journée Internationale pour les Droits des Femmes, Tisséo s'engage !

Les équipes de Tisséo Voyageurs étaient présentes aux Arènes, aux côtés de la Ville de Toulouse, afin de sensibiliser au harcèlement sexiste. La mixité se trouve aussi au sein de Tisséo Voyageurs, dans tous les corps de métiers !





LE GUIDE POUR AGIR
contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles.

Tisséo lutte contre le harcèlement sexiste et vous aide, VICTIMES-TEMOINS, à réagir !

En interne également, Résolument respectueux !

Harcèlement sexuel, agissements sexistes, sexisme ordinaire, victimes, témoins, parlez-en, réagissez !

Vous êtes victimes ou témoins, que faire ?

Vos contacts :

- Votre responsable hiérarchique
- Votre CGRH
- Médecine du travail : Service de Santé au Travail : Poste 2670
- Référents CSE : **Bernadette AGRAFEIL-GEORGET**
bernadette.agrafeil-georget@tisseo.fr // 06 64 29 95 35
- Référents Entreprise : **Catherine LABROUE**
catherine.labroue@tisseo.fr // 05 67 77 80 31
- Inspection du travail : 17 Bd Armand Duportal, 31000 Toulouse // 05 62 89 81 00

Pour plus d'informations, retrouvez les guides sur intranet à la rubrique « Développement Durable / Résolument respectueux ».



Tisséo shares the values of Rugby:
RESPECT

Tisséo lutte contre le harcèlement sexiste et vous aide, VICTIMES-TEMOINS, à réagir !



DESCENTE À LA DEMANDE
Un service expérimenté sur 2 lignes en 2021, aujourd'hui sur tous vos LINEO !

Consultez le mode d'emploi du service en flashant ce QRCode et sur tisseo.fr



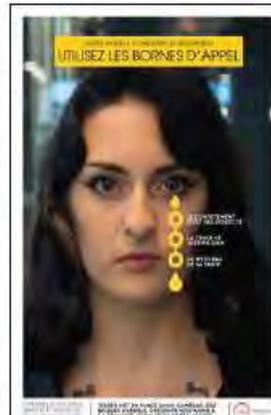
ENSEMBLE, ARRÊTONS LES AGRESSEURS.

Tisséo.fr
Contre le harcèlement sexiste et sexuel.



AGRESSEURS, HORS DU RÉSEAU !

Tisséo.fr
Contre le harcèlement sexiste et sexuel.



UTILISEZ LES BORNES D'APPEL

Tisséo.fr
Contre le harcèlement sexiste et sexuel.

- **Handicap et Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite** : lancement du guide accessibilité à destination de la clientèle et campagne interne pour favoriser l'emploi de travailleurs handicapés.

Vivre avec un handicap
au travail ?

C'est possible !



“
Tisséo favorise
le maintien dans l'emploi
des personnes reconnues RQTH*.
En effet, le taux représente
plus de **6%**
de travailleurs RQTH,
bien au-delà de notre obligation légale.
* Commission de la qualité
de travail de l'Association RQTH”

La diversité au sein de la population des salariés est une valeur centrale de notre entreprise : Insertion des jeunes dans l'emploi, prévention et lutte contre les discriminations et le sexisme, embauche et maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, emploi des seniors... Le handicap et le handicap au travail sont souvent un sujet sensible et font encore l'objet de préjugés ou d'idées reçues. Comment trouver des solutions concrètes pour faciliter sa vie professionnelle, faire face aux difficultés, et aussi parfois réagir face aux préjugés, qui ont parfois la vie dure ?

Tous différents, tous voyageurs !

Guide
accessibilité

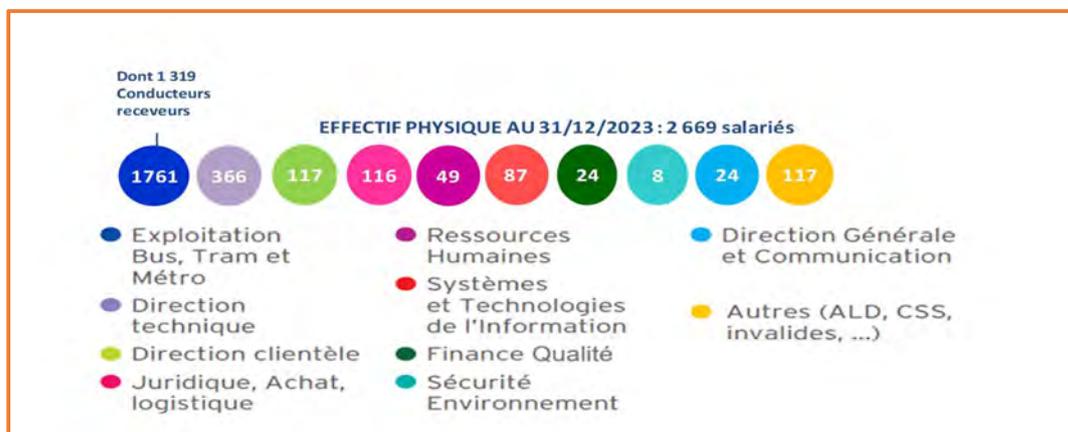


➔ Le rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale 2023 est joint en annexe 10 du présent document.

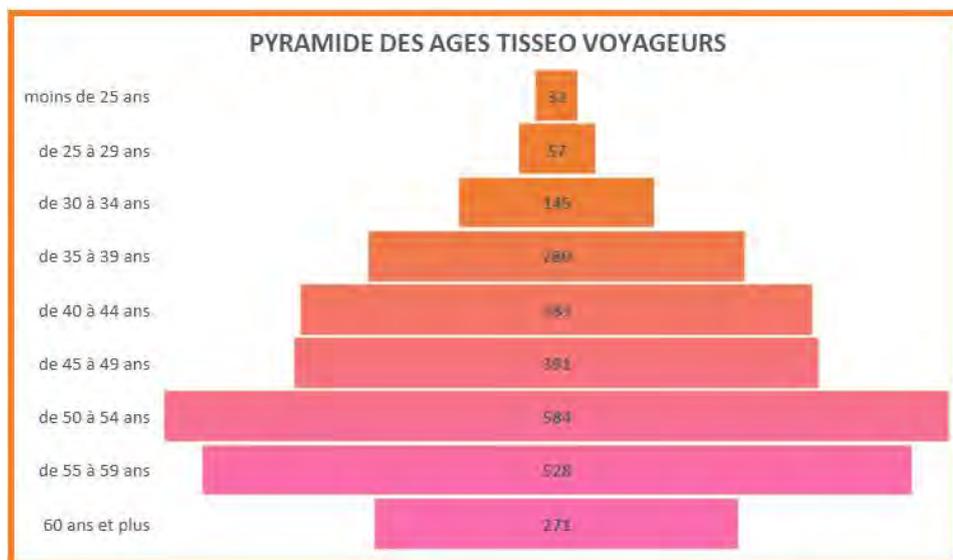
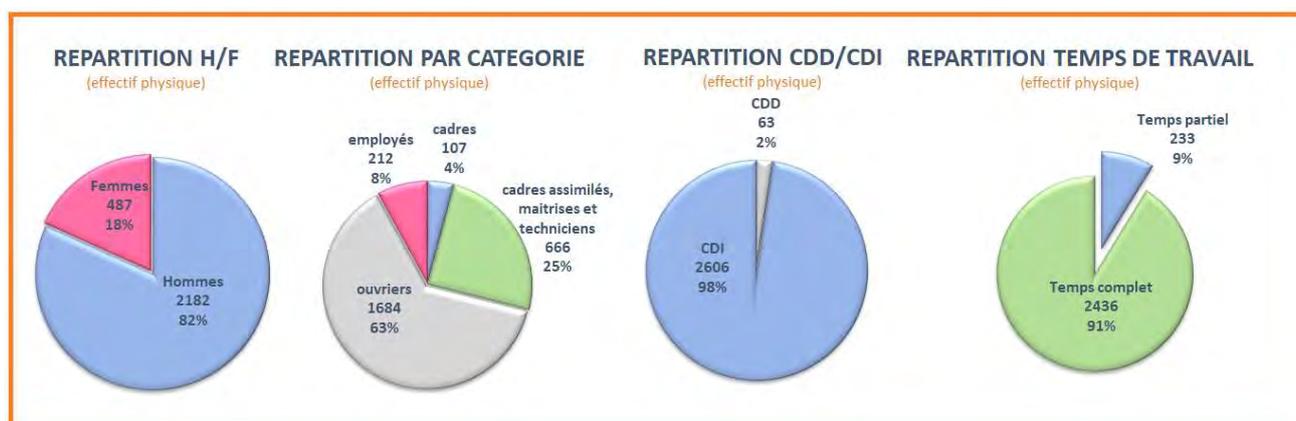
3.5 Ressources Humaines

→ Au 31/12/2023, Tisséo Voyageurs compte un effectif physique de 2 669 salariés.

Le taux de travailleurs RQTH (Reconnaissance de la Qualité Travailleurs Handicapé) est de 6%



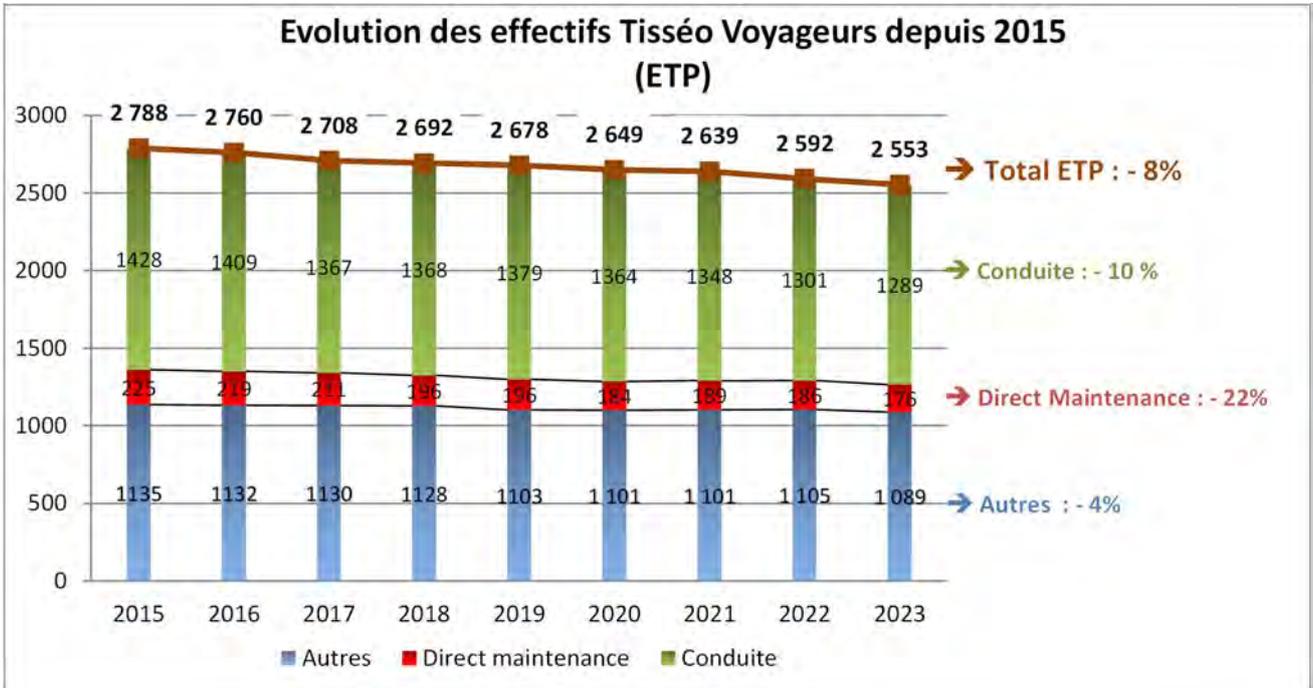
Ouvriers et employés constituent près des 3/4 de l'effectif Tisséo, pour un taux d'encadrement s'élevant à 4%. Les salariés temporaires (CDD) représentent 2,3% de l'effectif et 91,2% des salariés travaillent à temps complet.



➔ **L'effectif moyen 2023 de Tisséo Voyageurs s'établit à 2 553 ETP**

On constate depuis 2015 une diminution des effectifs de 8 % (- 235 ETP) pour une augmentation de la production kilométrique totale de 10,1% et de 1,4% de la production en propre (hors affrétés).

Cette tendance confirmée en 2023 concerne l'ensemble des process de l'entreprise : conduite – 10%, maintenance – 22% et autres fonctions – 4%.



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	VS 2016
Milliers de KC par conducteur	15,5	15,6	15,4	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7	+ 0,8%
Milliers de KC par ETP	12,8	13,0	13,2	13,4	12,6	13,8	14,6	14,8	+ 15,7%
Millier de KC en propre par ETP	11,0	10,9	10,9	11,2	10,7	11,5	12,1	11,9	+ 7,8%
Taux de structure	5,4%	5,6%	5,5%	5,7%	5,7%	5,6%	5,9%	5,9%	+ 8,5%
Eff hors conduite / effectif total	48%	50%	49%	49%	49%	49%	50%	50%	

Le ratio **KC totaux / ETP** s'est amélioré par rapport à 2019 ainsi que la **productivité conduite** (KC / Conducteur). Et depuis 2016, on constate une amélioration de 8,5 % de la productivité globale des effectifs, et de 0,8% sur la partie conduite.

Les **effectifs supports** restent stables en 2023 affichant un taux de structure à 5,9%.

Les **effectifs maintenance direct** (tous modes) confirment les gains de productivité engagés sur la période contractuelle 2016-2022 et l'on constate une amélioration importante du ratio nombre de Véhicules / ETP entre 2015 et 2023 (+ 38%), correspondant à une diminution des effectifs de 49 ETP.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Evol 2015-2023		2023 vs 2022	
Effectifs direct MR	Bus	160	153	144	133	132	122	124	122	115	-45,4	-28%	-7,7	-6%
	ETP Moy	55	54	55	51	53	51	56	54	52	-3,5	-6%	-2,4	-4%
	Tramway	10	12	12	12	11	11	10	10	9	-0,5	-5%	-0,2	-2%
	Total MR	225	219	211	196	196	184	189	186	176	-49,4	-22%	-10,3	-6%
Nbe MR / ETP direct	Bus eq. Std	3,9	3,9	4	4,5	4,8	5,1	5,1	5,2	5,8	1,9	+49%	0,6	+12%
	Métro	1,6	1,7	1,7	1,8	2,2	2,3	2,1	2,1	2,2	0,6	+40%	0,1	+5%
	Tramway	2,7	2,3	2,4	2,4	2,5	2,6	2,8	2,9	3,0	0,3	+9%	0,1	+2%
	Total MR	3,2	3,2	3,2	3,6	3,9	4,2	4,1	4,2	4,4	1,2	+38%	0,2	+6%

➔ Cartographie des effectifs par process :

Réal 2023	EXPLOITATION			MAINTENANCE			PARCOURS CLIENTS	Structure et Transverse		Accompagnement AO	TISSEO	
	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs					
	Conduite BUS 1174	Exploitation dépôts 95 Services affrétés 5 Gestion trafic et Temps réel 86	1 360	Matériel roulant 149	Méthodes maintenance 6	155					1 515	59%
	Conduite TRAMWAY 115	Exploitation Structure / RS 7	122	Matériel roulant 13 Energie voie 10	Méthodes maintenance 3	26					148	6%
		Stations et PCC 109	109	Matériel roulant 65 Energie voie 37 Automatismes 13	Méthodes maintenance 14 Méthodes IEV 8	136					244	10%
		Téléo 1	1								1	0%
COMMUN RESEAU		Admin direction 4 Méthodes exploitation 15 Projets et Travaux 5 Cursus Formation 1	26	Service à l'entreprise 63 Batiments et infra 16 Appro-logistique 27 Systèmes transport 28	Direction Technique 3 Admin direction 1 Ingénierie 13 RDE 13 Energie Voie 5	169	Direction commerciale 2 Développement et Relations clients 83 Digital et Info-voyageurs 19 Prév. et fraude 117 Nouvelles mobilités 1	DFQP 22 Juridique-Ctx-Marchés 18 Sécurité et environnement 7	DRH 46 Marketing + offre commerciale 8 DG + Communication 18 DSII 31	Accomp. AO 21	588	23%
TOTAL	1289	328	1 617	420	65	486	222	150	21	2 496	98%	
CENTRAL								Indisponibles Inaptes Mise à disposition	57 0,4 0,2		58	2%
TOTAL TISSEO											2 553	100%

• Evolution des effectifs par process :

	2023		2022		Evolution 2023 - 2022	
Conduite	1 289	50%	1 301	50%	-12	-1%
Exploitation BTMT	328	13%	344	13%	-16	-5%
Maintenance	486	19%	497	19%	-11	-2%
Parcours client	222	9%	217	8%	5	2%
Structure	150	6%	152	6%	-2	-1%
Accompagnement AO	21	1%	25	1%	-4	-15%
Indispo. Inaptes	58	2%	56	2%	1	3%
Total	2 553	100%	2 592	100%	-39	-2%

3.6 Politique Sûreté / Sécurité

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

Les missions du service Sécurité Transport Guidés Environnement et Sites (STES) s'articulent aux travers de plusieurs axes : la sûreté, la sécurité du travail, la sécurité industrielle, la sécurité incendie et la sécurité transports guidés.



L'année 2023 a été marquée par le nouveau de Contrat de Service Public (CSP) conclu avec Tisséo Collectivités (C1 Mémoire Sécurité Sûreté). Les objectifs dans ce contrat ont été déclinés lors des différents Groupes de Travail ou Comité de Pilotage réalisés dans l'année. Par rapport au précédent CSP, des objectifs sûreté ont été fixés et il a été établi des spécifications techniques.

Le périmètre d'intervention s'est consolidé, après la première année d'exploitation de Téléo ; et un cadrage des missions du service au travers des notes d'organisation générale tout en assurant la mise à jour du portail Sécurité Sûreté.

L'activité Sûreté se décline par de la formation / sensibilisation mais également par la maîtrise des processus de manière globale au travers des marchés, des projets, de la gestion documentaire et de la gestion des événements. 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 tous les actes de malveillance.

Le service STES assure toutes les relations institutionnelles :

- La définition et la formalisation des objectifs de Sûreté et leur diffusion aux niveaux des comités de direction de Tisséo Voyageurs,
- La rédaction d'un référentiel en collaboration avec le service du Patrimoine de Tisséo Collectivités,

- L'animation des groupes de travail sur la Sûreté et les opérateurs d'importance vitale permettant d'assurer une communication entre Tisséo Voyageurs et Tisséo Collectivités (Autorité Organisatrice Transport, AOT),
- La participation auprès des différents projets afin d'assurer une cohérence globale dans le déploiement de la politique de Sûreté de Tisséo Voyageurs.

En 2023 un travail conséquent de formalisation de la stratégie de Sûreté a été opéré avec l'AOT. Les objectifs de Sûreté ont été formalisés et validés par les élus le 5 juillet 2023. De ces objectifs découlent la politique de sûreté à mettre en place, le référentiel des installations de sûreté a été établi et validé le 12 décembre 2023 lors du second groupe de Travail de l'année. Les spécifications Générales (SGIS) et les modèles de sûreté ont été finalisés pour permettre aux entités interne et externe de décliner et de respecter la politique de sûreté TISSEO.

Pour illustrer sur la partie opérationnelle, en 2023, la déclinaison de la politique se retrouve au sein des travaux suivants : maintien de la posture Vigipirate, la rédaction du plan de continuité d'activité phases 4 et 5, l'appui fonctionnel sur la sécurisation des ouvrages en ligne (Mandat 9), l'accompagnement du service Moyens Généraux dans le cadre du gardiennage des sites, le suivi des investissements associés aux recommandations du plan de continuité d'activité, le déploiement du nouveau référentiel Sûreté et droit d'accès, la gestion de l'évolution réglementaire concernant la protection du secret ...

La gestion de la **Sécurité du travail** 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 les missions Santé Sécurité au Travail de la DRH et vient en appui technique. L'enjeu est la Sécurité des Salariés de Tisséo réparti dans 57 métiers présents au sein de notre réseau de transport.

Pour 2023, Tisséo Voyageurs a notamment mis l'accent sur les actions suivantes : le développement en interne d'un fichier Excel pour la présentation du Document Unique, l'élaboration des plans de préventions à l'aide d'un outil informatique de gestion des Opérations des Entreprises Extérieures, une nouvelle version du catalogue des Equipements de Protection Individuelle, la diffusion des mémos sécurité et leur développement sur de nouveaux sujets, l'enrichissement du portail sécurité aux travers de l'actualisation des pages existantes et de l'ajout de nouveaux éléments (risque Radon, Formation Sécurité HSE, sensibilisation au travail sur écran et préconisations sur le sommeil et sur l'alimentation), la réalisation des mesures réglementaires aux postes de travail, ...

La politique en matière de **Sécurité industrielle** est déployée afin de limiter les risques d'impact des activités des sites sur l'environnement, d'éviter toute dégradation irréversible 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), 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 dans le cadre de projets ou d'évènements majeurs environnementaux.

En complément sur cette année 2023, Tisséo Voyageurs a réalisé la mise en place des protocoles de sécurité, la mise à jour des documents (cartographie des risques notamment), le lancement d'études spécifiques (étude thermique de l'installation GNV du site Atlanta, étude sur le stockage des batteries Li-Ion, étude Fluminlog, études foudre), la formation amiante 360, le suivi des projets GNV Atlanta, bus électriques/hybrides, extension PCC du GAT, extension remisage des rames tramway, extension remisage bâtiment à Langlade et Dépôt Daturas...

L'activité Sécurité Incendie s'articule autour de la rédaction de différents supports d'activité (avis techniques, formations, lien avec le SDIS), 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.

La mise en place de l'organisation relative à la sécurité incendie a été poursuivie en 2023. La mise à disposition de rapports de sécurité incendie ainsi que la formalisation de l'organisation du service incendie a permis d'obtenir un avis favorable à la continuité de service des stations de métro de la ligne A en 2023. Ce travail va s'étendre à tous les Etablissements Recevant du Public au fil des années. L'année 2023 a été marquée par la parution de nouveaux référentiels, par la mise à jour de supports de formations et des procédures ainsi que par la participation du service à de nombreux projets et aux contrôles périodiques.

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'experts 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.

En 2023, le suivi de la sécurité a été maintenu par la mise en place de rapports mensuels de sécurité et des comités de pilotage trimestriels pour le métro. Ce suivi a été renforcé par la création de groupes de travail sur les problématiques de freinage et sur l'élaboration des Comptes Rendus d'Anomalies. Le suivi des différents indicateurs de sécurité a conduit le service STES à analyser :

- Les problématiques d'adhérence sur les rames de tramway ;
- Les traversées piétonnes sur l'avenue du Muret ;
- L'augmentation du nombre de coupure FS/HT dans le métro ;
- L'augmentation du nombre de défaut frein permanent sur le métro lors du GT freins.

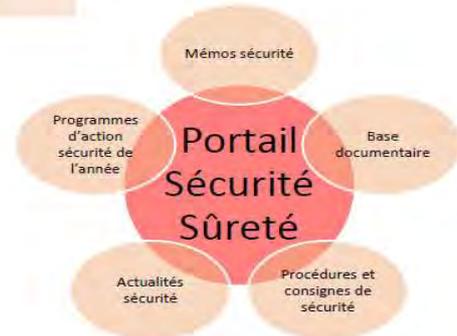
L'analyse quotidienne des mains courantes (Métro, Tramway, Téléo) a été pérennisée. Trois audits ont été réalisés, deux pour Téléo (un interne et un réalisé par le STRMTG) et un pour le Tramway (réalisé par le STRMTG). Au cours de l'année 2023, le service STES a participé à plusieurs projets : 3^{ème} ligne de métro, achat des rames de métro et de tramway, reconfiguration du terminus ATB, création du terminus d'Odysseus ainsi que l'accompagnement pour l'insertion urbaine autour du tramway.

➔ **Le détail du rapport d'activité de la Sûreté/Sécurité Tisséo Voyageurs est disponible sur demande.**

FOCUS SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Prévention des risques - Documents réglementaires

- Document Unique Evaluation Risques Professionnels (DUERP)
- Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels (Risque TMS des conducteurs)
- Nouveau format du DUERP et Accompagnement des Managers
- Assistance à la rédaction de l'analyse de risques; dont les Plans de Prévention (co-activité)
- Mise en place d'un outil de centralisation de l'analyse de risques des Opérations des Entreprises Extérieures



Nouveautés sur le portail en 2023 :

- Page sur le risque Radon
- Accueil Nouvel Arrivant
- Préconisations sur le sommeil
- Sensibilisation au travail sur écran
- Préconisations sur l'alimentation

Gestion Equipements Protection Individuelle (EPI)

- Le volume financier des EPI est de 64 862€ en 2023 hors chaussures de sécurité
- Intégration de la nouvelle thématique des chaussures de sécurité sur le marché des EPI
- Process de validation de l'habillement : s'assurer que les demandes ponctuelles répondent aux besoins sécurité du poste de travail

Formations / Sensibilisations

Formations assurées par le service Sécurité

- Formations initiales (conducteurs / vérificateurs / agents de prévention)
 - Cours maïtrise
 - Lors de contextes particuliers (Risque bruit / Risques GNV sur les sites de bus)
- } 87 heures et 217 stagiaires formés par le service sécurité
- Formations assurées par les managers : 56 salariés ont bénéficié du module Accueil au poste (Nouvel Arrivant)
 - Formations en externe : 32 Responsables d'Équipe ont reçu la formation risque chimique

Mesures réglementaires au poste de travail



Préventions des risques complémentaires

Risque chimique	Risque ATEX / DRPE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 150 produits étudiés par le service ✓ 368 produits recensés dans des fiches de données sécurité ✓ Sensibilisation, veille réglementaire, audits et rapports 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Document relatif à la protection contre les explosions (annexe DUERP)

Enquêtes et études non programmées

- Chute d'un chariot de guidage d'un capteur de gaz d'échappement
- Départ de feu dans la cabine de préparation peinture
- Amélioration parking silo de Basso Cambo
- Accident bénin du 07 février au garage atelier Borderouge
- Accident mortel du 27 novembre d'un salarié du site Colomiers

MAITRÎSE DES ENJEUX FINANCIERS

4.1 Exécution section fonctionnement

4.1.1 Compte d'Exploitation

	2023	BP 2023	2022	2023 - BP2023		2023-2022	
Rémunération Forfaitaire	295 211 K€	316 150 K€	266 364 K€	-20 938 K€	-7%	+28 847 K€	+11%
Rémunération Variable	-1 625 K€	0 K€	-2 054 K€	-1 625 K€		+429 K€	-21%
Marchés de Services - GER p/c TC	1 542 K€	809 K€	1 145 K€	+733 K€	+91%	+398 K€	+35%
Refacturation divers dépenses	437 K€	0 K€	134 K€	+437 K€		+303 K€	+225%
Transport occasionnel	45 K€	21 K€	42 K€	+24 K€	+116%	+4 K€	+9%
Produits Divers	59 K€	221 K€	351 K€	-162 K€	-73%	-292 K€	-83%
Total Recettes	295 670 K€	317 200 K€	265 982 K€	-21 530 K€	-7%	+29 688 K€	+11%
Frais de personnel	169 941 K€	174 876 K€	162 463 K€	-4 935 K€	-3%	+7 478 K€	+5%
<i>dont main œuvre Marchés de Services</i>	<i>23 K€</i>			<i>+23 K€</i>		<i>+23 K€</i>	
Direct variable	76 280 K€	85 546 K€	51 700 K€	-9 266 K€	-11%	+24 580 K€	+48%
Intérim et mis à disposition	71 K€	30 K€	123 K€	+41 K€	+137%	-52 K€	-42%
Sous-traitance transport	26 131 K€	26 963 K€	19 649 K€	-832 K€	-3%	+6 482 K€	+33%
Sous-traitance exploitation	1 894 K€	2 066 K€	1 733 K€	-172 K€	-8%	+160 K€	+9%
Carburants	8 298 K€	10 220 K€	8 267 K€	-1 921 K€	-19%	+31 K€	+0%
Energie de traction	18 619 K€	24 693 K€	4 738 K€	-6 074 K€	-25%	+13 881 K€	+293%
Entretien matériel	22 044 K€	21 400 K€	18 016 K€	+644 K€	+3%	+4 028 K€	+22%
Propre assurance	-777 K€	175 K€	-826 K€	-951 K€	-545%	+49 K€	-6%
Direct fixe	44 023 K€	50 625 K€	39 228 K€	-6 602 K€	-13%	+4 795 K€	+12%
Distribution	1 311 K€	1 434 K€	1 220 K€	-122 K€	-9%	+92 K€	+8%
Publicité et communication	772 K€	1 054 K€	706 K€	-282 K€	-27%	+67 K€	+9%
Gardiennage et sûreté	7 160 K€	7 552 K€	6 848 K€	-393 K€	-5%	+312 K€	+5%
Maintenances systèmes et bureautique	4 834 K€	6 529 K€	4 535 K€	-1 694 K€	-26%	+299 K€	+7%
Assurances	5 613 K€	5 613 K€	2 027 K€	-0 K€	-0%	+3 586 K€	+177%
Honoraires, études, assistances	2 060 K€	2 657 K€	2 337 K€	-597 K€	-22%	-277 K€	-12%
Locations diverses	395 K€	395 K€	391 K€	+0 K€	+0%	+4 K€	+1%
EDF GDF Eau (hors traction)	2 464 K€	3 283 K€	1 255 K€	-819 K€	-25%	+1 209 K€	+96%
Maintenance installations fixes	12 947 K€	14 921 K€	13 153 K€	-1 974 K€	-13%	-205 K€	-2%
Taxes et redevances	4 044 K€	4 256 K€	4 459 K€	-212 K€	-5%	-415 K€	-9%
Amortissements	2 397 K€	2 931 K€	2 298 K€	-534 K€	-18%	+99 K€	+4%
Provisions pour risques	26 K€	0 K€	0 K€	+26 K€		+0 K€	
Frais généraux	1 105 K€	1 251 K€	1 004 K€	-145 K€	-12%	+101 K€	+10%
Courriers et télécoms	508 K€	561 K€	435 K€	-53 K€	-9%	+73 K€	+17%
Missions réceptions	211 K€	257 K€	205 K€	-46 K€	-18%	+6 K€	+3%
Fournitures administratives	88 K€	108 K€	79 K€	-21 K€	-19%	+9 K€	+11%
Autres frais généraux	298 K€	324 K€	284 K€	-26 K€	-8%	+14 K€	+5%
Total dépenses Exploitation Réseau	291 349 K€	312 297 K€	254 394 K€	-20 949 K€	-7%	+36 954 K€	+15%
Grands Entretien et Rénovations	2 562 K€	3 390 K€	1 315 K€	-827 K€	-24%	+1 247 K€	+95%
Total dépenses Périmètre RFA	293 911 K€	315 687 K€	255 709 K€	-21 776 K€	-7%	+38 202 K€	+15%
Marchés de Services (hors Mo)	813 K€	0 K€	0 K€	+813 K€		+813 K€	
Travaux exceptionnels (avenant 8)	1 271 K€	764 K€	2 117 K€	+506 K€		-846 K€	-40%
TOTAL dépenses patrimoniales	2 083 K€	764 K€	2 117 K€	+1 319 K€	+173%	-33 K€	-2%
Total dépenses Tisséo Voyageurs	295 994 K€	316 451 K€	257 826 K€	-20 457 K€	-6,5%	+38 168 K€	+15%
Résultat exceptionnel	1 847 K€	0 K€	936 K€	+1 847 K€		+911 K€	
Résultat de l'exercice*	1 523 K€	749 K€	9 092 K€	+774 K€		-7 569 K€	
En % du C.A	0,5%	0,2%	3,4%				

* avant reversement des excédents antérieurs à la collectivité

- La Rémunération de Tisséo Voyageurs s'élève à 295,7 Millions €, en hausse de 11% par rapport à 2022.
 - Les dépenses de fonctionnement atteignent 296 Millions €, en progression de 15 % par rapport à 2022, et en retrait de 6,5 % par rapport au budget prévu.
- ➔ Au total, et après intégration d'un résultat exceptionnel de 1,8 M.€, Tisséo Voyageurs affiche pour l'année 2023 un **Résultat d'exécution** positif de 1,5 Million €, soit 0,5% de sa rémunération.

4.1.2 Rémunération et Recettes d'activité

• **Les conditions financières de la rémunération de l'EPIC sont précisées dans le nouveau contrat de service public adopté en avril. Cette rémunération se décompose de la manière suivante :**

- En contrepartie de l'exploitation du service, Tisséo voyageurs perçoit **une Rémunération Forfaitaire d'Exploitation**, qui correspond aux charges nécessaires à l'exploitation, à la maintenance et à la gestion du réseau selon l'offre kilométrique définie au Contrat. Elle peut faire l'objet de réfaction ou de complément sur la base de coûts variables contractuels et en fonction de l'offre réellement exécutée. Elle fait également l'objet d'un ajustement de fin d'année sur la base des dépenses réellement engagées et des besoins d'autofinancement de l'année.

Cette rémunération comprend de manière forfaitaire la maintenance lourde et les grands entretiens des ascenseurs, escaliers mécaniques ainsi que d'une partie des infrastructures réseau auparavant gérées par Tisséo Collectivités (*opérations décrites et dénommées « GER TV » dans le CSP*).

Compte tenu de la volatilité extrême des prix de l'énergie et du manque de visibilité à moyen terme en découlant, au moment de la signature du Contrat de Service Public, il a été décidé que les consommations de Gaz et d'électricité (traction et infrastructure réseau) seront rémunérées « au réel et à livre ouvert ».

- En fonction des performances de la régie dans des conditions définies contractuellement en matière de fréquentation, de lutte contre la fraude et de qualité de service, Tisséo Voyageurs peut percevoir **une Rémunération Variable**. Basée sur un système de bonus-malus pouvant aller de + 3 à - 3 millions d'€, elle vient compléter ou diminuer la Rémunération Forfaitaire.
- Dans le cadre de ce nouveau contrat, l'Autorité Organisatrice peut également confier à Tisséo Voyageurs des opérations de travaux dans le cadre d'un mandat de maîtrise d'ouvrage direct ou des marchés de services en lien avec la gestion patrimoniale. La réalisation de ces opérations fait l'objet d'une **rémunération spécifique Travaux**, indépendante de la rémunération forfaitaire. Elle concerne essentiellement des actions de Rénovation patrimoniales ou systèmes de Tisséo Collectivités.

• Enfin, et de manière **marginale et accessoire**, Tisséo Voyageurs peut percevoir des **recettes annexes**, en provenance de tiers, ou liées à des remboursements de frais engagés ponctuellement pour le compte de, hors cadre contractuel, et faisant le plus souvent l'objet de conventions. En cas d'utilisation des matériels roulant appartenant à l'autorité organisatrice dans le cadre de ces prestations annexes, il est prévu contractuellement le paiement d'une redevance d'utilisation du matériel à l'autorité organisatrice.

• En 2023, le Chiffre d’Affaires Total de Tisséo Voyageurs est de 295,7 millions €

K.€	2023	2022	BP 2023	Var. Vs 2022		Ecarts. Vs BP 2023	
Rémunération Forfaitaire Exploitation	295 211	266 364	316 150	+28 847	+11%	-20 938	-6,6%
Rémunération Variable (Malus)	-1 625	-2 054	0	+429	-21%	-1 625	
Total Rémunération d'Exploitation	293 586	264 310	316 150	+29 276	+11%	-22 563	-7,1%
Marchés de services - GER P/c Tisséo Collectivité	1 542	1 145	809	+398	+49%	+733	+91%
Transport Occasionnels	45	42	21	+4	+18%	+24	+116%
Refacturation de frais	180	134	0	+45		+180	
Autres produits	317	351	221	-35	-16%	+96	+43%
TOTAL CHIFFRE D’AFFAIRES	295 670	265 982	317 200	+29 688	+11%	-21 530	-7%

→ La Rémunération Forfaitaire d’Exploitation s’élève à 295,2 M.€ en 2023

• Cette rémunération est en retrait de 6,6% par rapport aux prévisions contractuelles et budgétaires. Elle tient compte d’une réalisation kilométrique à la baisse (-1,1% / -3,6 M.€), d’un coût de l’énergie moindre que prévu (-2,3 % / -7,2 M.€), et d’un ajustement aux dépenses réelles pour les 3,2% restants (article 42.2 du CSP).

• Elle demeure cependant en hausse de 11% par rapport à 2022, notamment sous l’effet d’une inflation indiciaire (hors énergies) particulièrement forte : +10,8 M€ (+4%) et de la flambée des coûts de l’électricité et du gaz pour 15,1 M.€.

La formule de calcul de la rémunération 2023 est détaillée en annexe N°7.

→ Un Malus de 1,6 millions €

• Le calcul de la rémunération variable 2023 aboutit à un malus de 1,6 millions € justifié par :

- Un niveau de **fréquentation** inférieur de 4,7% aux objectifs contractuels, justifié par un premier semestre 2023 marqué par des mouvements sociaux internes à Tisséo et quelques manifestations nationales, mais générant l’application du **malus maximum de 1,5 M.€**.
- **L’atteinte des objectifs en matière de lutte contre la fraude** sur l’ensemble des modes guidés (Métro, Tramway, Téléo) permet de générer un bonus de 328 K.€ qui sera réduit à **167 K.€**, par la non-atteinte des objectifs sur le mode Bus (malus de -161 K.€).

	Enq. 2023	Objectif	2022	Résultat	Montant Actualisé
 T	7,2%	7,2%	7,4%	☑+ ↓	+52 911
 M	5,9%	6,1%	6,4%	☑+ ↓	+270 378
 BUS	7,1%	5,8%	6,1%	☒+ ↑	-161 187
 teleo	1,6%	3,0%	ns	☑	+5 200
TOTAL BONUS-MALUS FRAUDE :					167 302 €

- Des **résultats qualité en dessous des objectifs** essentiellement sur les critères de régularité-punctualité et d’accueil, conséquences directes des mouvements sociaux internes, et aboutissant à un malus de 292 K.€ :

K.€	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Ponctualité-régularité	+219	+171	-43	+116	+50	-256	-193
Accueil	+115	-13	-1	+45	+46	-14	-122
Information	+31	+34	+29	+22	+21	-54	+0
Propreté	-40	-40	-40	+23	+100	+17	-24
Accessibilité	+46	+91	+79	+87	+80	+73	+26
Confort	+50	+25	+32	+9	+10	+31	+21
TOTAL	+422	+268	+57	+302	+307	-203	-292

• **Détail des résultats qualifiés par critères**

Critères	Indicateurs	Réalisé Cumul	Objectif 2023	RESULTAT		
				Malus	Bonus	Résultat
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité bus	72,89%	78,00%	-34 317 €		-192 572 €
	Taux de régularité-ponctualité Linéo	76,27%	80,00%	-34 317 €		
	Taux de régularité-ponctualité tramway	92,03%	92,00%		+437 €	
	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B	98,06%	99,40%	-118 550 €	+0 €	
	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	99,12%	99,40%	-5 824 €		
 Accueil et attitude commerciale	agences / Allô Tisséo	94,87%	98,00%	-51 996 €		-122 363 €
	Attitude conducteur (intégration notion confort pour 2023)	96,60%	98,00%	-48 529 €		
	confort conduite bus	98,79%	99,00%	-21 838 €		
 Information Voyageur	info nominale sites (arrêts, stations, P+R / P+V et agences)	96,91%	98,00%	-51 386 €		+374 €
	info nominale véhicules (métro, tramway, téléo et bus)	98,37%	98,00%		+17 443 €	
	info situation perturbée prévue sites (arrêts, stations, allô Tisséo, web et agences)	99,63%	98,00%		+68 634 €	
	info situation perturbée prévue véhicules	75,72%	98,00%	-68 634 €		
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,6	6,5		+34 317 €	
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures (stations, arrêts, agences, P+R / P+V)	97,53%	98,00%	-36 657 €		-24 178 €
	Etat et propreté véhicules (B+M+T+T*)	98,16%	98,00%		+12 479 €	
ACCESSIBILITE*  Ascenseurs Escaliers mécaniques	Taux de disponibilité client métro LA	99,00%	98,00%		+9 359 €	+25 686 €
	Taux de disponibilité client métro LB	98,90%	98,00%		+8 423 €	
	Taux de disponibilité client Téléo	97,70%	98,00%	-624 €		
	Taux de disponibilité client métro LA	98,17%	98,00%		+1 768 €	
Dispo équipements  Valideurs Distributeurs titres	Bus valideurs	99,63%	99,50%		+2 897 €	+20 590 €
	Métro valideurs	99,35%	99,50%	-3 343 €		
	Tram valideurs	98,70%	99,50%	-8 914 €		
	Téléo valideurs	100,00%	99,50%		+8 914 €	
	Tram : DAT	99,68%	99,50%		+3 209 €	
	Métro : DAT	100,00%	99,50%		+8 914 €	
Téléo : DAT	100,00%	99,50%		+8 914 €		
Total Bonus / Malus :				-484 929 €	+192 467 €	-292 462 €

→ Compte tenu de ces éléments, la Régie affiche en 2023 un malus qualité de 292 K.€

→ La réalisation d'opérations de maintenance patrimoniales pour le compte de Tisséo Collectivités à hauteur de 1,5 M.€.

- Dans le cadre du nouveau Contrat de Service Public, en complément de sa mission principale d'exploitant, Tisséo Voyageurs peut se voir confier par la collectivité des opérations patrimoniales de renouvellement ou de traitement de l'obsolescence, selon un programme défini contractuellement.

Ces opérations font l'objet d'une rémunération spécifique, et prennent la forme de mandat ou de marchés de services selon les cas. En 2023, les opérations de travaux et Grands Entretien et Renouvellement ayant donné lieu à rémunération sont les suivantes :

Natures	Opérations	Montants HT
GER :	<i>Obsolescence Matériel Roulant</i>	114 800 €
	<i>Automates Lignes de Vérins</i>	97 766 €
	<i>Rénovation traction Lignes A et B</i>	24 825 €
	<i>Renouvellements voies Tram Arènes, Hippodrome Espagno</i>	245 123 €
	<i>MS 2023-098 Fermetures Automatiques Métro A et B</i>	74 562 €
	<i>MS 2023-0119 Equipements du domaine de l'énergie</i>	13 878 €
	<i>MS 2023-0120 - Equipements éclairages et détection incendie</i>	746 982 €
Sous Total GER		1 317 936 €
Travaux :	Extension des surfaces de stockage Langlade	224 182 €
TOTAL Opérations patrimoniales réalisées p/c Tisséo Collectivités		1 542 118 €

→ Transports Occasionnels.

- Tisséo Voyageurs a assuré le **transport des voyageurs** de la ligne C SNCF pendant la durée de ses travaux (44 K.€), et a opéré la navette du feu d'artifice de la Mairie de l'Union (1 K.€). A ce titre, il sera reversé à Tisséo Collectivités un montant de 6 K.€ à titre de redevance contractuelle d'utilisation du matériel.

→ Conventions de partages de Frais : 437 K.€

- Les **conventions de remboursements de frais** représentent un montant 437 K.€ sur les sujets suivants :

Opérations	Tiers	Montant H.T
Redevances d'occupation Locaux Atlanta	RRTP	115 711 €
Maintenance Radio Tétra	Toulouse Métropole	114 258 €
Maintenance systèmes informatique et accès	Tisséo Collectivités	61 349 €
Mission d'Assistance Métro	SNC Lavalin	60 578 €
Maintenance Batteries électriques Minibus	Transdev	48 000 €
Charges Locatives Parking Basso Cambo	IP2T	14 667 €
Frais de Nettoyage stations Métro	20 Minutes France	12 709 €
Production Electrique Colomiers	EDF	4 317 €
Mise à disposition de personnel	DRFIP	4 167 €
Ramassage des fonds Séniors	Ville de Toulouse	1 493 €
Total conventions de partages de frais		437 250 €

→ Produits divers : 59 K.€

- Les produits divers réalisés par la Régie s'élèvent à 59 K.€ en 2023. Ils proviennent de **la vente de matériels HS ou de matières recyclables** pour 14 K.€, et **d'interventions dans nos locaux pour le compte de nos fournisseurs** (main d'œuvre, réparations, mise à disposition de matériel...) à hauteur de 45 K.€.

4.1.3 Dépenses d'Exploitation

→ Des dépenses d'exploitation 2023 marquées par l'impact des mouvements sociaux internes, la crise énergétique et le relèvement du prix des assurances.

Dépenses en Millions €	2023	BP 2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	Evolutions			
										Vs Budget		Vs N-1	
DEPENSES RESEAU 	288,9	310,5	252,1	242,1	229,8	239,6	237,1	236,0	234,5	-21,5	-6,9%	+36,8	+15%
€ / kc	7,44€	7,65€	6,55€	6,64€	6,87€	6,67€	6,67€	6,72€	6,66€	-0,2€	-2,7%	+0,9€	+14%
€ / déplacement	2,14€	2,19€	2,01€	2,36€	2,69€	1,72€	1,80€	1,82€	1,84€	-0,1€	-2,3%	+0,1€	+6,5%
+ Grands Entretiens Réno. 	2,6	3,4	1,3	1,2	1,2	1,5	1,2	2,1	1,7	0,8	-24%	+1,2	+95%
+ Accompagnements Projets-Ingénierie-Etudes	2,0	1,8	1,8	2,0	1,7	1,5	1,5	1,3	1,3	+0,1	+8%	+0,1	+6%
+ Frais partagés-Conventions	0,4	0,0	0,4	0,3	0,1	0,5				+0,4		+0,0	
= Total DEPENSES EXPLOITANT : (périmètre Rémunération Forfaitaire)	293,9	315,7	255,7	245,5	232,8	243,1	240,8	239,5	237,5	-21,8	-6,9%	+38,2	+15%
€ / kc	7,57€	7,78€	6,64€	6,74€	6,96€	6,77€	6,78€	6,82€	6,75€	-0,21 €	-2,7%	0,93 €	+14%
+ Tvx Exceptionnels et GER p/c A.O	2,1	0,8	2,1	1,5	1,0	2,0	2,6	3,3	3,5				
+ Autres dépenses exceptionnelles						2,6							
= TOTAL DEPENSES TISSEO VOYAGEURS 	296,0	316,5	257,8	247,0	233,8	247,6	243,5	242,8	241,0	-20,5	-6,5%	+38,2	+15%
dont GER TC +TV	4,6	4,2	3,4	2,7	2,2	3,4	4,8	5,4	5,2	+0,5	+11,8%	+1,2	+35,4%

■ Les opérations couvertes par la rémunération forfaitaire représentent 99% de l'ensemble des dépenses de Tisséo Voyageurs et s'élèvent à 294 M.€. Elles sont constituées par

- Les dépenses **propres à l'exploitation du réseau de transport** représentant 289 M.€
- Les **opérations de Grands Entretiens et Rénovations** des ascenseurs, escaliers mécaniques ainsi que des bâtiments et certaines infrastructures réseau (hors matériel roulant) pour 2,6 M.€
- Des ressources dédiées à **l'accompagnement de l'Autorité Organisatrice** sur les grands projets ou certains de ses investissements (AMO) pour 2 M.€
- Et des **dépenses communes partagées avec des tiers** (nettoyage des journaux quotidiens, mise à disposition de personnel...) pour 400 K.€

■ En plus de ces dépenses, le nouveau Contrat de service public prévoit la possibilité de réaliser, au nom et pour compte de l'Autorité Organisatrice, des travaux de Grands Entretiens et Rénovation. En 2023, près de 2 millions € ont été consacrés à cet effet, dont 1,5 millions refacturés sur la même année.

→ Ainsi, près de **4,6 M.€ (2,6 M.€ GER TV + 2 M.€ GER TC)** ont été consacrés au maintien et à la rénovation du patrimoine de Tisséo Collectivités en 2023. Le détail des dépenses GER est précisé en annexe N° 9.

■ Les dépenses de fonctionnement 2023 s'élèvent au total à 296 Millions €, en hausse de 15% (+ 38,2 M.€) par rapport à 2022, et en retrait de 6,5% (- 20,5 M.€) en regard des prévisions budgétaires.

Les principaux facteurs de variation par rapport aux prévisions budgétaires sont les suivants :

	K.€	%
● Une Production kilométrique moindre...	-7 206	-2,3%
...perturbée par les mouvements sociaux :	-4 143	
<i>dont Impact des courses perdues sur couts de roulage</i>	-2 292	
<i>Bus (hors conduite)</i>	-1 926	
<i>Tramway (hors conduite)</i>	-151	
<i>Méto</i>	-216	
<i>dont Incidences sur heures non rémunérées et intéressement prévu</i>	-1 627	
Autres impacts liés à la perturbation (distributions, commissions, cartes, report communcations ...)	-224	
... aves des courses perdues bus essentiellement par manque de conducteurs	-2 614	-0,8%
Impact sur les couts de roulage	-692 106 Kc	
<i>Bus (hors conduite)</i>	-2 468	
<i>Tramway (hors conduite)</i>	-146	
... et quelques modifications de programmation	-450	
<i>Méto</i>	+572	
<i>Téléo</i>	-159	
<i>Décalage Covoiturage</i>	-31	
<i>Services affrétés</i>	-832	
● Une évolution à la baisse des prix de l'énergie par rapport aux prévisions budgétaires	-4 602	-1,5%
Baisse de 19% des prix du GNV à 0,424 € / nm3 H.T. (optimisation des consommations du dépôt de Colomiers)	-826	
Baisse de 6 % des prix du gasole à 1,46 € / litre	-354	
Baisse du prix moyen de l'électricité de traction (Méto, Tramway,Téléo) de 6%	-3 339	
Effets prix sur électricités batiment	-82	
● Des frais de personnel essentiellement impactés par les difficultés de recrutement	-3 267	-1,0%
Des difficultés de recrutement sur les populations conducteurs, vérificateurs et ouvriers.	-101 ETP	
Un sous effectif compensé en partie par un recours au décalage de repos et congés (augmentation des stocks CP)	+2 154	
Un Taux de charges sociales évoluant favorablement par rapport aux prévisions (-1,6 points)	-1 790	
Un niveau d'inflation fin 2022 plus important que prévu (impact clause de sauvegarde 2022).	+1 455	
Autres frais de personnel (Tickets restaurants, habillement, formation, frais de recrutement, intérim...)	+110	
● Des décalages d'opérations et moins d'interventions curatives sur les installations fixes	-1 509	-0,5%
Maintenance curative moindre syst. de transport (SAE, radio tétra, vidéo rames, radio méto, automatismes...)	-585	
Curatifs fermetures automatiques et escaliers mécaniques moindre	-474	
Maintenance systèmes moindre liée aux décalages Projets clients numériques (open payment, socle CEIC...)	-312	
Reports opérations de traitements obsolescence billettique à 2024	-138	
● Divers économies budgétaires :	-4 520	-1,4%
Arrêt des Provisions de propre assurance suite nouvelle configuration du marché assurance	-951	
Révisions des dépenses de maintenance systèmes	-1 382	
Rénogications contrats billettique P+R et Ticket esay	-194	
Optimisation recours infogérance bureautique	-292	
Applis et logiciel transverse (licences/ maintenances teams)	-193	
Economies sur réseaux et télécom (pas de mainteance Machine to Machine, vidéorame)	-198	
Mise en confirmité OIV moins couteuse	-329	
Non usage du support étendu saas microsoft pour sécurité périmétrique	-177	
Dispositif moindre sur gardiennage (maitres chiens, présence terrain moins important coupe du monde)	-393	
Nettoyage - Propreté : Arrêt des désinfections systématiques stations	-285	
Taxations moins lourdes que prévu (CVAE, taxes diverses / véhicules)	-212	
Non impression des fiches horaires été	-150	
Maitrise des frais généraux (Frais de mission, réception, téléphonie, actes et contentieux...)	-145	
Décalage dans la dotation aux amortissements	-534	
Décalages études, veille technologique et non recours à des prestations externes prévues	-467	
● Dépenses de maintenance supplémentaires	+647	+0,2%
Décalage planning Révisions générales Méto (imact reprise de provision)	+218	
Programme de rénovation d'organes suite vieillissement parc GX 327 et grosse réparation Citaro	+429	
TOTAL DES ECARTS Vs BP 2023 :	-20 457	-6,5%

- **La production kilométrique 2023 est inférieure de 1,8 millions kc par rapport aux prévisions. Cela représente un peu plus d'un tiers des écarts budgétaires totaux (-7,2 M.€).**

Les mouvements sociaux internes du premier semestre ont généré une baisse mécanique de 4,1 M.€ sur les dépenses prévues (conduite non payée, frais de carburant et énergie de traction, consommables maintenance, propre assurance, frais de distribution...).

Les courses perdues au Bus et au Tramway, essentiellement pour manque de conducteurs (difficultés de recrutements et absentéisme) représentent une économie de frais de roulage pour 2,6 M.€.

Les modifications d'offre pour les services affrétés de 292 387 kilomètres à la baisse (principalement lié à la réorganisation Nord-Ouest) représentent un impact financier total de - 832 K€.

Par ailleurs, les modifications d'offre représentent pour Téléo (- 159 K.€ par mesure de sobriété énergétique), et pour le Métro (+ 572 K.€ pour les adaptations d'offre à la hausse liée à la fréquentation et notamment pendant la coupe du monde de Rugby).

- **Une évolution à la baisse des prix de l'énergie permet une économie de 4,6 M.€ par rapport aux prévisions.**

Avec -3,4 M.€, la seule diminution du prix de l'électricité représente les $\frac{3}{4}$ de cette économie. La répartition optimale du niveau des consommations entre les différents sites permet d'éviter une dépense de 826 K.€ sur le dépôt de Colomiers, et un prix du gazole inférieur de 6% aux prévisions permet une économie budgétaire de 354 K.€.

- **Des difficultés de recrutement font des frais de personnel le troisième poste d'économies budgétaires (- 3,3 M.€ au total).**

Les difficultés de recrutement sur les catégories Conducteurs, Agents de Prévention et Ouvriers Professionnels représentent une non dépense de -5,2 M.€. (-101 ETP). Celle-ci a en partie été compensée par des décalages de formations ou de repos, entraînant une hausse de la provision « congés payés » de 2,2 M.€. Par ailleurs, un taux de charges sociales inférieur de 1.6% par rapport aux prévisions génère une économie de 1,8 M.€. Celui-ci sera largement atténué par l'impact haussier de la clause de sauvegarde 2022 qui s'est avérée plus importante que prévue, avec un niveau d'inflation fin 2022 plus élevé que prévu, et générant un coût supplémentaire non prévu de 1,5 M.€ en 2023.

- **Un niveau d'interventions curatives moindre que constaté d'habitude et le décalage de plusieurs opérations de maintenances systèmes génèrent une baisse des dépenses de 1,5 M.€.**

Les travaux de fiabilisation réalisés précédemment sur les fermetures automatiques des stations et les escaliers mécaniques du Métro s'avèrent payant et permettent une économie de 474 K.€ sur le curatif constaté habituellement. Il en est de même sur les opérations curatives prévues concernant les systèmes transport (SAE, radio tétra, automatismes...) qui sont en diminution de 585 K.€ par rapport au budget.

Le décalage sur l'année 2024 de la mise en production des projets numériques (open-payment, socle CEIC, covoitéo...) et des opérations de traitement de l'obsolescence billettique entraînent un report des maintenances opérationnelles associées respectivement pour 312 K.€ et 138 K.€.

● **La combinaison de quelques effets d'aubaines et des mesures d'économies supplémentaires viennent augmenter les écarts précédents pour 4,5 M.€.**

Le changement de configuration contraint du marché assurances entraîne l'arrêt des provisions de propre assurance et génère un boni de 951 K.€ par rapport au budget (qui sera compensé plus tard par un surcoût du prix de l'assurance et des niveaux de franchises plus élevés)

Des renégociations concernant les contrats de maintenance de la billettique P+R, de l'appli Tisséo (ticket easy), et le redimensionnement de la prestation d'infogérance permettra une économie globale et durable de 486 K. €. Des achats de licences non réalisés ou repoussés concernant la maintenance des applis et logiciels transverses comme teams, les maintenances des appareils « machine to machine » ou le non usage en 2023 du support étendu Microsoft en mode Saas concernant la sécurité périmétrique génèrent une économie de 468 K.€ au total. Enfin, la mise en conformité au statut d'OIV s'est avérée moins coûteuse que prévue et affiche une économie par rapport au budget de 329 K.€. Au total, ce sont 1,4 M.€ qui auront été économisés rien que sur la partie informatique et systèmes.

Dans un autre domaine, le dispositif de présence terrain pour assurer la sûreté du réseau pendant la coupe du monde de Rugby a été moins important que prévu et a permis entre autres une baisse de 393 K.€ sur le budget gardiennage.

L'arrêt de la désinfection systématique des appareils au contact du public en station Métro, du fait de l'amélioration des conditions sanitaires, engendre une économie de 285 K.€ par rapport aux prévisions.

Par ailleurs, le contexte socialement perturbé du réseau a entraîné l'annulation de certaines études marketing ou de veilles technologiques, ainsi que de certaines missions d'accompagnements externes pour 467 K.€

La maîtrise des frais généraux (téléphonie, frais de missions, réceptions pour - 145 K.€) et des impressions limitées des fiches horaires (- 150 K.€) permettent aussi un gain proche de 300 K.€

Enfin, la baisse du taux de plafonnement sur la Valeur Ajouté et le décalage vers la fin de l'année de certains investissements génèrent un effet d'aubaine de 746 K.€ sur la CFE-CVE (-212 K.€) et le montant des dotations aux amortissements (- 534 K.€).

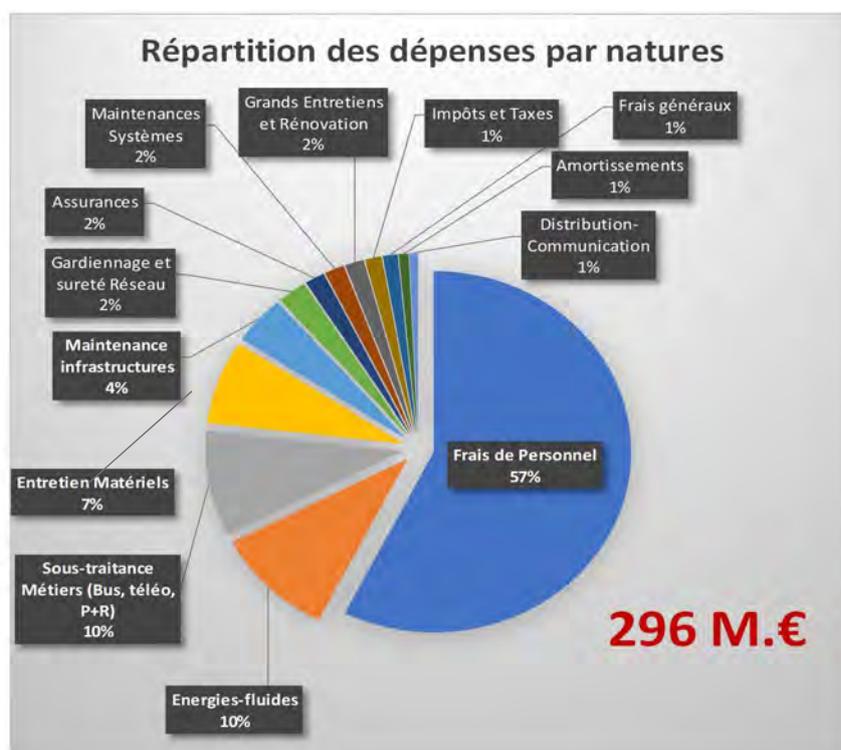
● **Enfin, on notera tout de même quelques éléments haussiers dans le domaine de la maintenance justifiée essentiellement par 2 phénomènes :**

- Une révision indiciaire à la hausse du Forfait Métro Siemens (+7,8%) pour 218 K.€.
- Et une consommation de pièces détachées bus plus importante que prévu due à l'accélération de campagnes de rénovations visant à prolonger l'âge du parc, et un curatif plus élevé (moteurs Citaro, Boîtes de vitesses Voith, billettique embarquée, changement d'un essieu...) pour 429 K.€.

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

Répartition des dépenses par nature :

→ Les dépenses de personnel représentent un peu moins de 60% de l'ensemble des coûts et l'énergie devient le deuxième poste de dépenses de Tisséo Voyageurs :



● Le premier poste de dépense est toujours constitué par les **frais de Personnel** dont le montant s'élève à 170 M.€. Cependant, par rapport aux années précédentes, sa part relative diminue de 65% à 57% du fait de la flambée des prix de l'électricité et du gaz en particulier.

● **Les énergies (électricité et carburants) représentent désormais 10% de l'ensemble des dépenses de Tisséo Voyageurs avec un budget qui double en 2023 et dépasse les 29 M.€.**

L'affrètement et la sous-traitance exploitation Téléo P+R avec 28 M.€ constituent le troisième grand poste de dépenses et représentent un peu moins de 10% de l'ensemble.

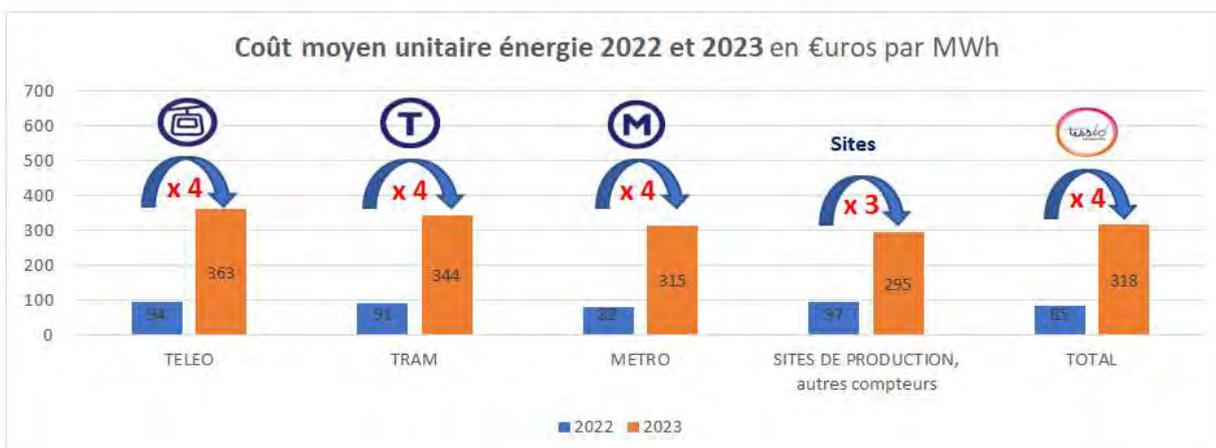
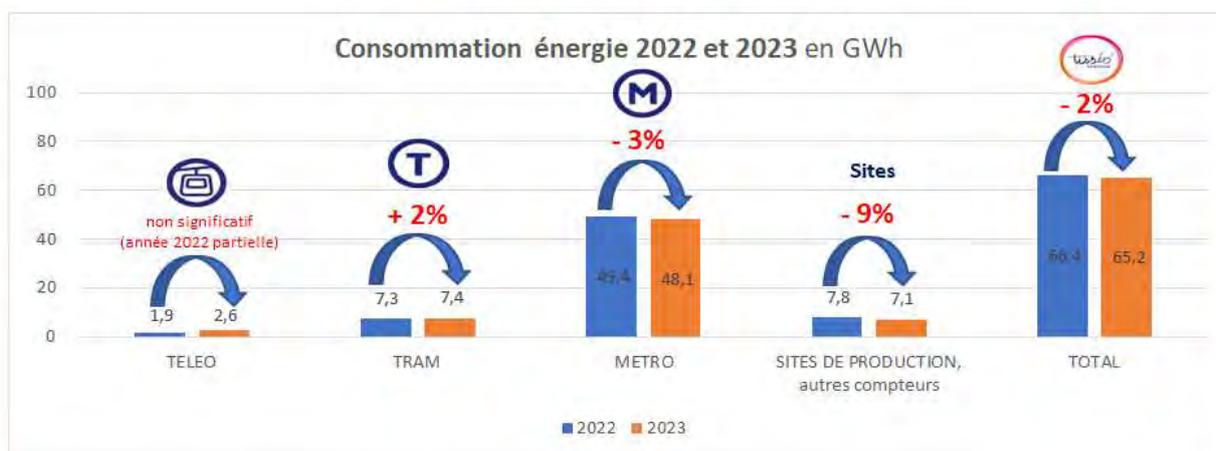
Viennent ensuite l'ensemble des charges liées à la **maintenance du matériel (22 M.€)**, et des **installations (13 M.€)**, le gardiennage et la présence aux lignes de contrôle (7,2 M.€).

● Avec l'évolution des conditions de marché vers une situation oligopolistique, et le retrait de certains acteurs, **le coût des assurances a été multiplié par 2,8 en 2023** et représente désormais 2% de l'ensemble des dépenses et un budget proche de 6 M.€, devant celui de la maintenance des systèmes (4,8 M.€).

● **Les dépenses concernant les Grands Entretiens, Travaux et Rénovations sur le patrimoine de l'Autorité Organisatrice représentent 2% de l'ensemble et s'élèvent au global à 4,6 M.€ en 2023.**

● Enfin, les autres dépenses (frais généraux, amortissements, distribution-communication) restent maîtrisées et représentent chacune moins de 1% de l'ensemble des dépenses.

FOCUS ELECTRICITE 2023



En dépit d'une baisse de la consommation de 3 % sur la traction Métro et de 9% sur les Sites grâce aux différentes mesures de sobriété énergétiques, le coût global de l'énergie a été multiplié par 4 en 2023 soit une augmentation des coûts de production de 15 M.€.

Répartition analytique des dépenses par mode :

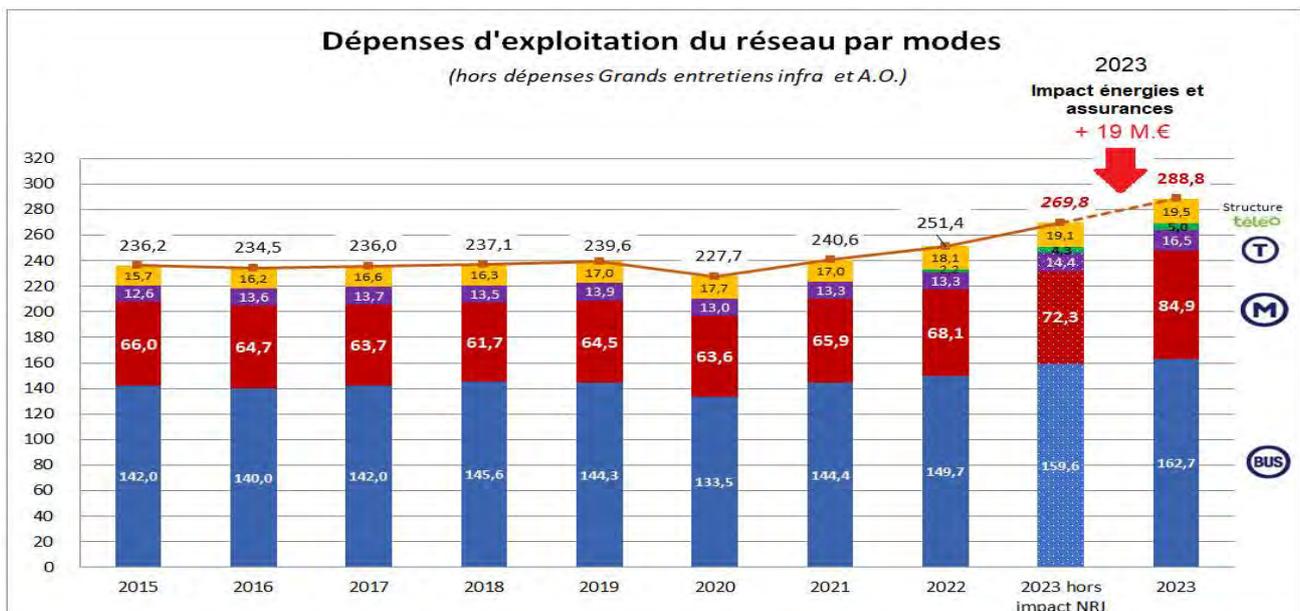
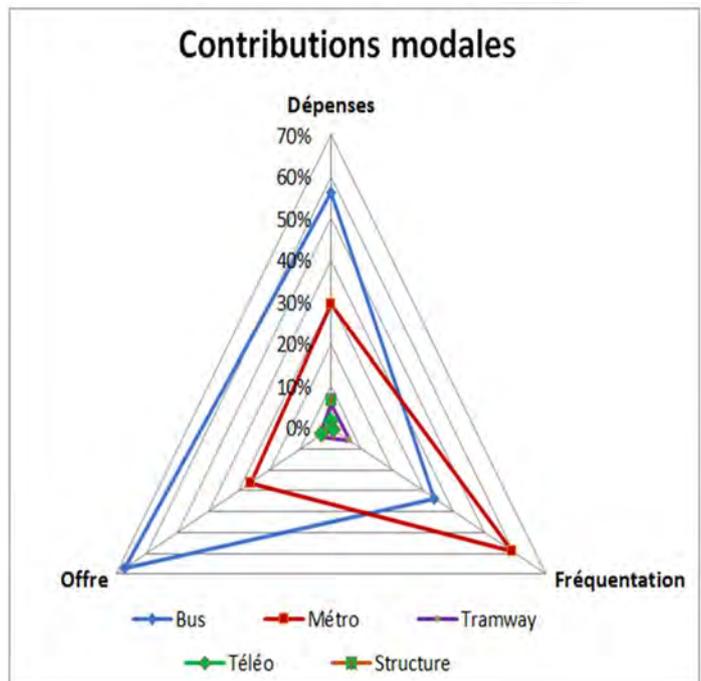
K.€	En propre	Affrétés	BUS	M	T	teleo	Nouvelles Mobilités	TOTAL RESEAU	AMO et Tvx P/c A.O.	hors Réseau	TOTAL
Coûts directs Variables (Roulage)	99 885	26 081	125 966	32 752	12 367	4 450		175 535			175 535
Coûts directs fixes (dédiés)	25 287	554	25 842	32 765	2 083	342	113	61 145	2 012	574	63 731
Grands Entretiens et Rénov								0	4 646		4 646
TOTAL COUT DE PRODUCTION	125 172	26 635	151 807	65 517	14 450	4 793	113	236 680	6 658	574	243 911
Coûts indirects affectés (partagés et répartis)	10 129	793	10 922	19 389	2 079	235	1	32 627			32 627
TOTAL COUT D'EXPLOITATION	135 300	27 429	162 729	84 906	16 530	5 028	114	269 307	6 658	574	276 538
QP Frais de structure (% des dépenses)	9 775	1 982	11 757	6 134	1 194	363	8	19 456			19 456
TOTAL COUT DE REVIENT	145 076	29 410	174 486	91 040	17 724	5 391	122	288 763	6 658	574	295 994
Impact assurances et énergies	-3 290	-40	-3 330	-12 752	-2 166	-727	0	-18 975			-18 975
TOTAL hors impacts prix	141 786	29 371	171 157	78 288	15 558	4 665	122	269 789	6 658	574	277 020

Le réseau **Bus**, fortement utilisateur de main d'œuvre et globalement conçu comme un outil de maillage, absorbe 56% des dépenses, transporte un peu plus d'un tiers (34%) des voyageurs et représente les 2/3 de la réalisation kilométrique.

A l'inverse, le mode **Métro**, lourd, automatique et construit sur les axes structurants, a assuré 59% des voyages absorbe seulement 29% des dépenses de la Régie du fait de sa conception sans conducteur, et représente un peu plus d'un quart (26%) de l'offre kilométrique produite.

Le **Tramway** mobilise aujourd'hui 6% des ressources pour 4% de l'offre kilométrique et a transporté 6% de l'ensemble du trafic 2023.

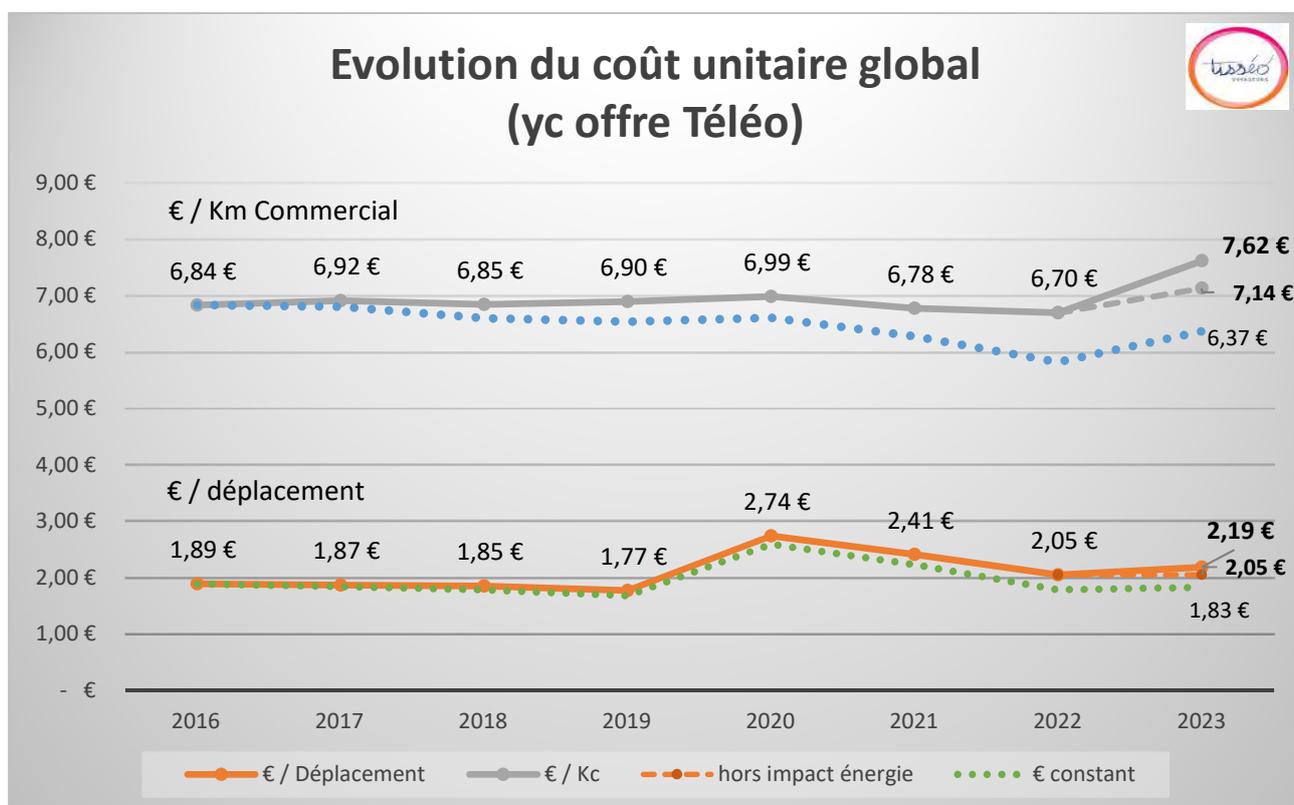
Téléo, pour sa première année pleine représente 2 % des dépenses, 1% de la fréquentation du réseau, pour 3% de l'offre kilométrique.



➔ Les coûts unitaires 2023 sont fortement impactés par la hausse des prix de l'énergie et des assurances, et sont dégradés de surcroît par l'impact mouvements sociaux sur la fréquentation et la production kilométrique du premier semestre.

Le coût de revient kilométrique du réseau tous modes et toutes dépenses confondues s'établit à 7,62 €/Kc en 2023, en hausse de 14 % par rapport à 2022. Hors effets prix de l'énergie et assurances, il s'établit à 7,14 € et évolue au même rythme que l'inflation générale.

Par rapport au début de la période contractuelle 2017-2023, la tendance baissière reste tout de même maintenue, avec un prix de revient kilométrique en baisse de 7% en € constant.



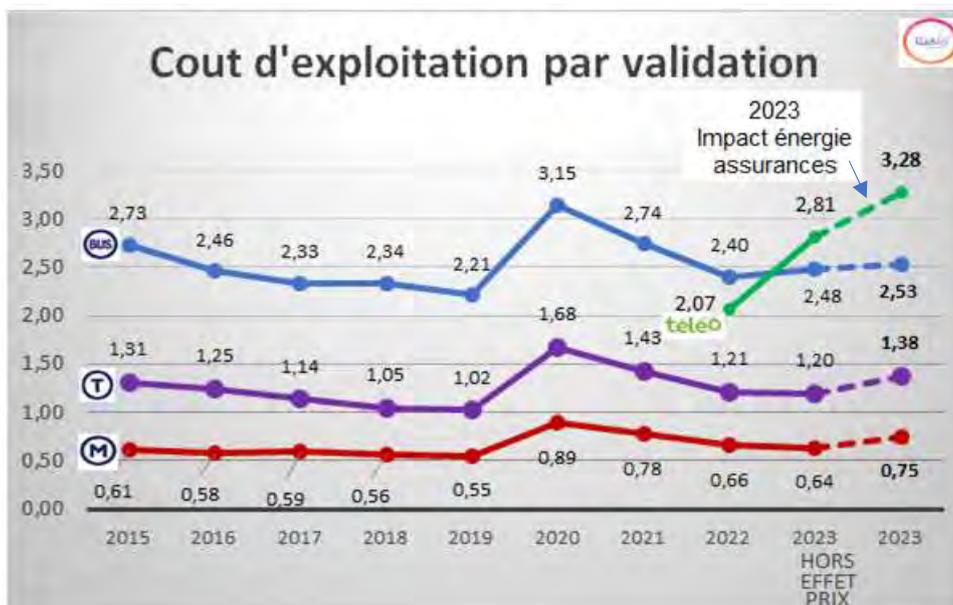
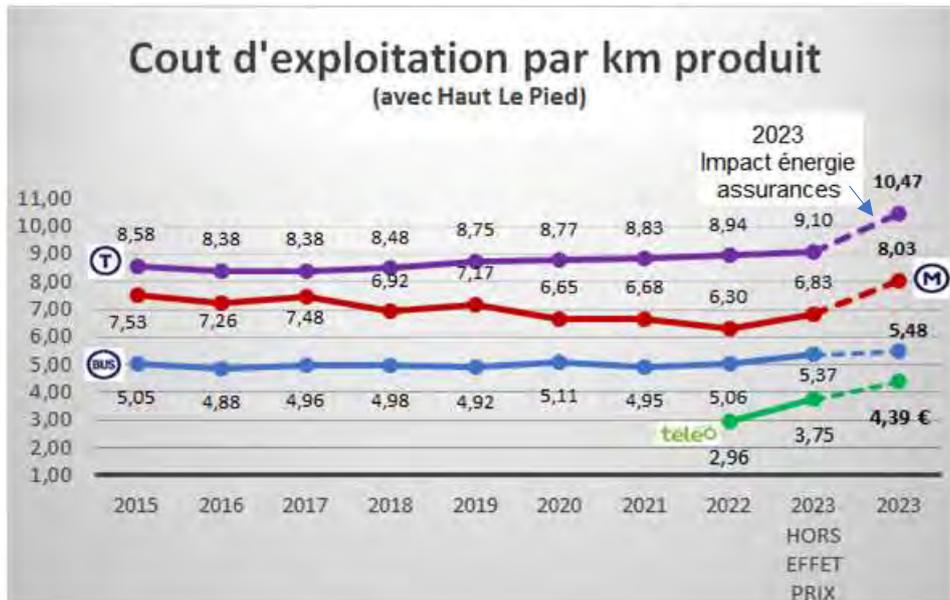
La reprise de fréquentation à des niveaux proches des records de 2019 en fin d'année n'a cependant pas suffi à compenser l'impact des grèves du premier semestre (estimé à - 4 millions de validations). Ainsi, le coût du déplacement s'établit à 2.19 € en 2023, en hausse de 7% par rapport à l'année précédente. Hors impact des hausses de l'énergie et assurances, il reste stable par rapport à l'année précédente.

Il convient tout de même de noter qu'avec la reprise de la fréquentation par rapport aux « périodes covid », on retrouve une tendance baissière du coût au déplacement en € constant par rapport au début de la période contractuelle 2017-2023.

COÛTS D'UNITE D'ŒUVRE 2023

Les coûts unitaires des modes guidés sont fortement impactés par la flambée des prix de l'énergie qui ont été multipliés par 4 en 2023.

Les coûts bus ont, eux, été plus sensibles aux conséquences des mouvements sociaux sur la fréquentation et la production kilométrique qui n'atteignent pas les niveaux attendus, et provoquent un effet mécanique à la hausse.



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 Collectivités. Ce document contractuel permet d'appréhender le **coût d'exploitation Net du Réseau (D-R)** de Tisséo Voyageurs pour l'Autorité Organisatrice :

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Evolution Vs 2022	Evolution Vs 2016
Indice des prix CSP base 2016	1,0000	1,0161	1,0374	1,0544	1,0570	1,0792	1,1501	1,1960	4,59%	0,1960
Inflation annuelle (indices CSP)	0,00%	1,61%	2,10%	1,64%	0,25%	2,10%	6,57%	3,99%	+3,99%	+19,6%
Données financières (millions €) :										
Recette Trafic	72,7	79,4	91,3	95,6	61,5	75,3	93,2	103,6	10,4	+11%
Recettes Annexes	5,1	5,7	5,6	6,3	4,7	5,9	6,9	7,7	0,8	+12%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES (R)	77,8	85,2	97,0	101,9	66,1	81,2	100,1	111,4	11,3	+11%
€ / Déplacement	0,61 €	0,66 €	0,74 €	0,73 €	0,77 €	0,79 €	0,74 €	0,82 €	0,08 €	+11%
€ / Kc	2,21 €	2,43 €	2,73 €	2,84 €	1,98 €	2,23 €	2,60 €	2,87 €	0,27 €	+10%
Dépenses Exploitation (hors effets énergies et assurances)	237,5	239,5	240,8	245,2	232,8	245,3	255,7	274,3	18,6	+7%
€ / Déplacement	1,86 €	1,85 €	1,83 €	1,76 €	2,72 €	2,39 €	1,89 €	2,03 €	0,14 €	+7%
€ / Kc	6,75 €	6,82 €	6,78 €	6,83 €	6,96 €	6,73 €	6,64 €	7,07 €	0,42 €	+6%
+ Effet prix assurances								+3,6	+3,6	+3,6
+ Effet prix électricité et gaz								+15,4	+15,4	+15,4
= dépenses Exploitation (périmètre RFA)	237,5	239,5	240,8	245,2	232,8	245,3	255,7	293,3	37,6	+15%
€ / Déplacement	1,86 €	1,85 €	1,82 €	1,74 €	2,72 €	2,39 €	1,89 €	2,17 €	0,28 €	+15%
€ / Kc	6,75 €	6,82 €	6,78 €	6,83 €	6,96 €	6,73 €	6,64 €	7,55 €	0,91 €	+14%
Dépenses Hors RFA / Pc A.O	3,5	3,3	2,6	2,4	1,0	1,7	2,1	2,7	0,6	+28%
Total Dépenses TISSEO voyageurs (D)	241,0	242,8	243,5	247,6	233,8	247,0	257,8	296,0	38,2	+15%
Coût net réseau pour l'A.O :										
D-R Réseau	159,7	154,3	143,9	143,3	166,6	164,0	155,6	181,9	+26,3	+17%
Hors effets prix énergies et assurances								162,9	+7,3	+5%
€ / Déplacement	1,25 €	1,19 €	1,09 €	1,01 €	1,95 €	1,60 €	1,15 €	1,20 €	0,05 €	+5%
€ / Kc	4,54 €	4,40 €	4,03 €	3,92 €	4,98 €	4,50 €	4,04 €	4,20 €	0,15 €	+4%
D-R hors Réseau	3,5	3,3	2,6	2,4	1,0	1,7	2,1	2,7	+0,6	+28%
D-R TOTAL	163,2	157,6	146,5	145,7	167,7	165,7	157,7	184,6	+26,9	+17%
Hors effets prix énergies et assurances								165,6	+7,9	+5%
TAUX DE COUVERTURE RESEAU (R/D)	33%	36%	40%	42%	28%	33%	39%	38%	-1,2%	-3%
Hors effets prix énergies et assurances								41%	5,2%	+15,9%

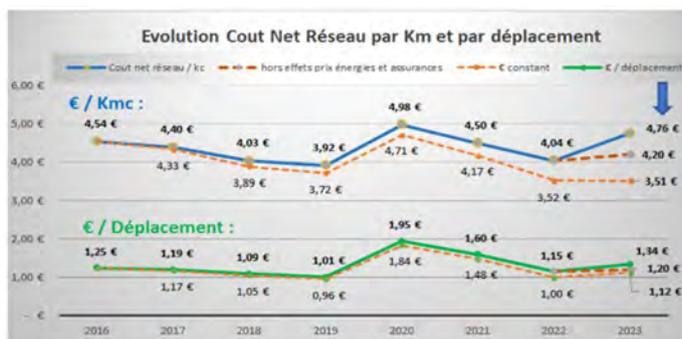
Depuis 2020, la baisse de la fréquentation et des recettes liée au contexte de crise sanitaire a brusquement stoppé la trajectoire vertueuse du coût net réseau (D-R) entamée depuis 2016. Grâce à une politique tarifaire équilibrée, et bien que pénalisée par les mouvements sociaux du premier semestre, l'année 2023 semble marquer le retour à une situation plus « normale » en termes de fréquentation et de recettes trafic.

Cependant, elle a été fortement impactée par une hausse soudaine de l'inflation générale des prix, et en particulier le dérapage hors norme du prix des énergies de traction et des assurances.

Compte tenu de ces éléments, le **coût net du réseau** atteint 181,9 M.€ en 2023, en augmentation de 26,3 M.€ par rapport à l'année précédente, dont 19 M.€ liés aux seules hausses des prix de l'énergie (électricité +Gaz) et des assurances.

Hors impact énergies et assurances, les coûts unitaires restent par ailleurs relativement maîtrisés à 4,20 € du km et 1,20 € par déplacement et permettent de retrouver une tendance longue baissière en € courant comme en € constant par rapport au début de la période contractuelle 2017-2023.

Enfin, le taux de couverture des dépenses se situe à 38% en 2023. Il est de 41% hors impacts énergétiques et assurances, proche du niveau record de 2019 (42%)



4.3.1 Dépenses d'investissement

Les dépenses d'investissements **engagées** (*mandats + restes à réaliser*) par Tisséo Voyageurs ont été de 6,4 millions d'€ sur l'exercice 2023, dont **4,3 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 Collectivités** :

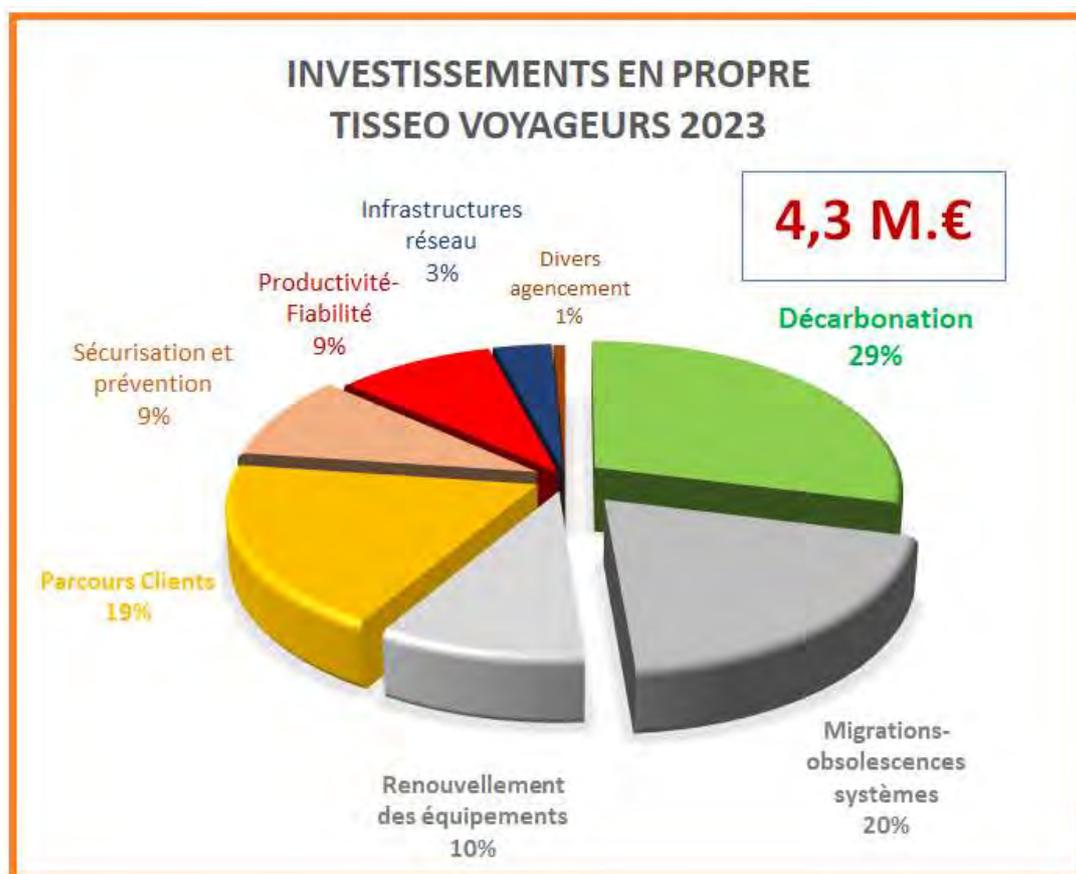
K.€	Mandaté	RàR	Total
Engagés en 2023	1 226	1 847	3 072
Engagements antérieurs	1 095	144	1 239
TOTAL INVESTISSEMENTS EN PROPRE	2 321	1 990	4 311
Opérations pour compte A.O. (Mandats)	788	1 362	2 150
TOTAL SECTION INVESTISSEMENT	3 109	3 352	6 461

Investissements propres à l'EPIC

Le montant des investissements opérés au titre de l'EPIC s'élève à **4 311 000 €** en 2023, et est en hausse de 20% par rapport à l'année précédente.

➔ Sur ces 4,3 M.€, plus de la moitié (2,3 M.€) ont été achevés et mis en service dans l'année, et 3 millions concernent des engagements de l'année.

Le Budget Primitif prévoyait un crédit de 4,7 millions € pour les engagements propres à l'année 2023. Celui-ci a donc été réalisé aux 2/3 (3,072 M.€ / 4,736 M.€).



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

▪ Les **dépenses en faveur de la décarbonation constituent le premier poste d'investissement** avec un budget engagé de 1,2 M.€, représentant près d'un tiers des montants investis en 2023.

➔ Il a essentiellement été consacré au **verdissement du parc véhicules de service**, avec l'acquisition pour de 14 Dacia Spring, 6 Kangoo E tech, 2 Peugeot Partner, et 5 gros utilitaires Daily Ivéco GNV. A réception des véhicules, Tisséo voyageurs affichera un parc (stable) de 200 véhicules, dont près de 20% en électrique.

➔ Conjointement, il a été réalisé l'installation de bornes et chargeurs électriques sur les différents sites de Basso-Cambo, Mesplé, Colomiers et Langlade.

▪ Un autre tiers a été consacré **à des opérations permettant de traiter l'obsolescence des systèmes ou le renouvellement de nos équipements**. Parmi les grosses opérations de 2023, on trouvera notamment :

➔ **Les fins d'opérations d'upgrade de logiciels Métiers commencées l'année dernière pour 858 K.€**, dont la dernière phase du logiciel d'exploitation Hastus pour 400 K.€, la migration en mode Saas de notre outil de partage numérique Docéo-Sharepoint pour 80 K.€, l'évolution du logiciel de gestion des km Métro Spad pour 64 K.€, la montée en version de notre GMAO (EAM) pour 53 K.€, le changement du logiciel médical pour 23 K.€, le remplacement du logiciel de GTB dans les différents sites (24 K.€), la mise à jour de l'automate de distribution des titres aux conducteurs de Colomiers pour 31 K. € et divers traitements d'obsolescences des socles bureautiques et des outillages numériques pour la gestion des infrastructures réseau pour 183 K.€.

LA NOUVELLE VERSION D'HASTUS

Hastus nous offre ses services depuis 2012, il était temps de lui accorder un lifting permettant de mieux intégrer nos besoins et l'évolution de nos métiers. Que se passe-t-il à partir du 17 mars ? On vous dit tout...



Nous entendons tous parler d'Hastus mais sans pour autant cerner totalement la personnalité de cette application. Allons-y, faisons les présentations ! Un coup d'oeil rapide sur internet vous donnera la genèse de cet acronyme : "Horaires et Assignations pour Système de Transport Urbain et Semi-urbain". Une définition peu conviviale, nous nous en tiendrons donc à son petit nom, Hastus.

Hastus est une solution logicielle complète dédiée aux services de transport public et ferroviaire de passagers. Elle est utilisée par les opérateurs aux quatre coins du monde pour répondre à leurs besoins concrets en matière de planification, de création d'horaires et d'opérations journalières.

Complémentarité et interaction :

Hastus regroupe

huit applications au service de Tisséo Voyageurs

Les applications se sont rajoutées peu à peu, comme les briques d'un édifice. La version de 2021 rendra ces systèmes homogènes, avec des échanges fluides des données entre les différentes parties :

- **NETPLAN** pour étudier des projets de modification d'itinéraire de ligne.
- **GEO** est le référentiel réseau (lignes, arrêts, distances).
- **Planification (Graphycage - Habillage)** : les analyses de temps de parcours et les TM sont réalisés dans Hastus (+ interface vers le SAEIV, l'IV et Quintiq).
- **Daily Véhicule** et **PlanBUS** pour la gestion des Bus (emplacements, suivi des livrées et des embarqués opérationnels - vidéo, rampe PMR - les campagnes de pubs ...) et de leur affectation sur les services (interfaces avec EAM et le SAEIV).
- **Daily Crew** et **PlanCREW** pour la gestion des agents (interfaces avec le SIRH et le SAEIV), leurs roulements, leurs affectations, le pointage et la prépaie (calculs des temps de travail, primes, droits à congés etc...)
- **Self-Service** pour la consultation directe des affectations, soldes de congés, échanges de travail-repos et échanges de vacances.

Pour tous ceux qui travaillent sur Hastus, la version 2021 offre des améliorations importantes, telles qu'une plateforme technique récente, de meilleures performances sur les algorithmes et les temps de traitement.

Les utilisateurs du Self Service, quant à eux, noteront également l'apparition d'un plus grand nombre de commodités. Les compteurs pour la gestion des compteurs de droits (Congés, RF etc...) améliorent la consultation et le suivi, avec notamment les « transactions ». Les informations sont regroupées dans une même application !

Quelques exemples de fonctionnalités supplémentaires :

Depuis le menu "Affectations", il est possible pour les conducteurs de visualiser les RF (repos fériés) restants et le quota de RF chaque jour. Dans le menu dossier d'employé, le détail des compteurs est affiché (heures et jours posés et acquis) et le solde des compteurs est consultable à la date du jour et au 31 décembre (comme dans l'espace RH). Au niveau des échanges de travail, une synthèse vous informe sur le statut des messages reçus : à répondre, en attente, approuvés, inactifs. Afin de respecter la confidentialité des informations de chacun, seuls le travail et les repos sont affichés lors des échanges. Si vous le souhaitez, vous pouvez même être retiré du processus des échanges ! Vous découvrirez aussi des possibilités de filtres et de requêtes qui faciliteront vos recherches de travail et de vacances à échanger.

L'équipe projet Hastus vous souhaite une bonne découverte du nouveau Self Service !

Pourquoi cette mise à jour ?

Tout d'abord, une évidence s'impose : une dizaine d'années représente un âge significatif pour une application. Une rénovation devenait indispensable afin de se prémunir de l'obsolescence et assurer la compatibilité entre les différents modules.

Cette nécessité a ouvert l'opportunité de bénéficier de nouvelles fonctionnalités. L'équipe projet, coordonnée par Aurélie Etesse (DSII), travaille sur ce dossier depuis décembre 2020, en tenant compte des desideratas et contraintes des différents utilisateurs.

➔ Une enveloppe de 158 K.€ a été affectée au **renouvellement programmé de la partie amortie du parc informatique** (Pc/bornes internet, ... pour 130 K.€), et au traitement de l'obsolescence de 2 stations de base radio Tétra (28 K.€).

➔ **142 K.€ ont été destinés au renouvellement des matériels, outillages et équipements**, avec parmi les plus gros postes le remplacement des laveuses autoportées de Langlade et Colomiers (33 K.€), celui des matériels de levage et de manutention des dépôts de Colomiers, Langlade ou Atlanta pour 71 K.€ (2 chariots, 1 tracteur d'atelier d'occasion, 2 remorques de parc, outillage d'attelage et de manutention..), et divers équipements d'atelier (banc de géométrie, banc de remplissage batteries Métro, visseuses pneumatiques...) pour 38 K.€.

➔ **Et le remplacement des matériels et mobiliers de bureau pour 39 K.€**, avec en particulier le remplacement des vestiaires vétustes sur l'ensemble des sites (10 K.€), et une campagne de changement des sièges H24 des différents PC (16 K.€).

■ **787 K.€ ont servi à l'amélioration du parcours clients au travers du traitement de l'information voyageurs, de l'intégration et de la mise à jour d'outils numériques, ou de l'aménagement d'espaces d'informations, avec notamment :**

- **L'intégration aux services affrétés de nos outils et systèmes** permettant l'amélioration des temps de parcours et de l'information Voyageurs s'est poursuivi (SAEIV, priorité aux feux) pour 248 K.€
- **La continuité du programme d'évolution des applis Tisséo et outils numériques** sur les volets principaux que sont l'information voyageurs et la distribution de titres pour 349 K.€ (E agence, Offre Refund, smart FAQ, intégration covoitéo, ...).
- **La fin des projets d'amélioration de l'information Voyageurs pour 229 K.€** (SAEIV affrétés, IV Métro, mise à jour automatique des girouettes bus...) et la mise à jour des outils de back office liés, pour donner aux clients une information visible et pertinente dans le cadre de leur déplacement.
- **La fin de l'aménagement du nouvel espace voyageurs** à Jean Jaurès (164 K.€), la confection d'une agence mobile éphémère (14 K.€), et quelques aménagements techniques dédiés à l'amélioration du confort et de la sécurité clients pour 13 K.€ (sonorisation, systèmes de comptage trafic agences, etc...).

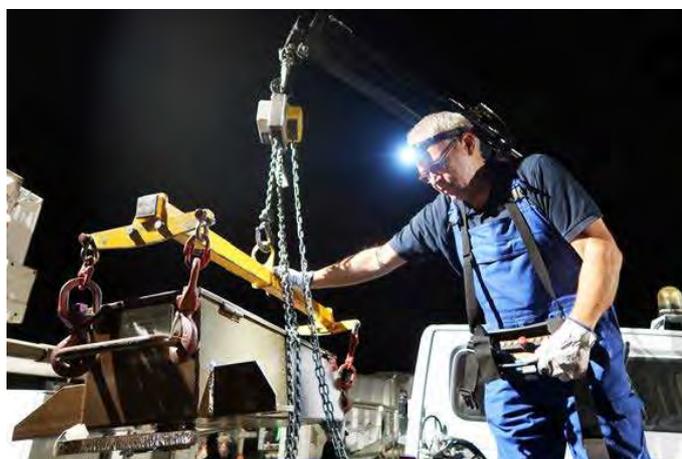


■ **516 K.€ ont été destinés au renforcement de la disponibilité des équipements, ou à l'amélioration des process métiers avec notamment :**

- 165 K.€ pour le **renforcement capacitaire du socle serveurs/stockage pour faire face sur les 2 ans à venir à l'augmentation du volume des données traitées.**
- 135 K.€ pour continuer la démarche d'amélioration de la disponibilité de nos équipements techniques (climatisations sous stations Tramway baies et PET Métro, outillages d'intervention rapide, gestion et affichage des données de disponibilité, travaux électriques divers),
- Et 216 K.€ pour l'amélioration des process métiers (Mise à jour automatique des girouette bus, Base archivage maintenance automatismes, KPI Métro,...), ou l'acquisition de divers outillage et d'équipements visant des économies ou des gains de productivité (Aérosols rechargeables, système de filtrage eau brute au Tramway, caméra thermique, pistolets de peinture, réflectomètre, ventouses pare-brise, système Pilorota pour stockeur Langlade,...)

▪ **307 K.€ ont été utilisés à la sécurisation des sites ou des de systèmes et à la prévention des risques au travers :**

- du renforcement de la **protection du parcours client** pour 85 K.€, (augmentation de la couverture vidéo Arènes, enregistrements de l'interphonie Tramway et P+R Basso-Cambo, interphonie et surveillance P+V...)
- de la **protection des systèmes et des données** pour 80 K.€ (infogérance et sécurité périmétrique RDSU, sécurisation des serveurs métro, coffres-forts électroniques)
- du renforcement de **protections périmétriques et du contrôle d'accès** des sites Métro pour 72 K.€ (contrôle d'accès au stock automatismes, sécurisation accès machine à laver rames, Borderouge, chemin de ronde Basso-Cambo, travaux de mise en sécurité à l'entrée du site de Borderouge),
- de l'amélioration en matière de **prévention des risques** avec une dizaine d'actions visant la sécurité des personnes pour 70 K.€ (paniers de levage atelier roues, coussins de levages, kit de consignation électrique Tramway, logiciel de gestion des risques et plans de préventions, appareils de mesures de LAC, modification exutoire de fumée atelier, bornes Wi-fi ATEX...)



▪ **147 K.€ ont accompagné la croissance et le développement du réseau avec :**

- 53 K.€ pour finaliser la mise en place et l'équipement des kiosques du réseau Bus et en particulier aux terminus des **Linéo** (10/11/6)
- 63 K.€ pour finaliser l'intégration de **Téléo** au sein de nos systèmes d'information sur la partie Information Voyageurs
- 26 K.€ liés à l'évolution du parc bus (Valise diag. IVECO et outillage spécifique aux moteurs CITARO)
- Et 4 K.€ pour finaliser la couverture de la radio tétra du **parking Silo Basso-Cambo** démarrée en 2022.

▪ **30 K.€ ont servi à divers agencements de locaux avec en particulier :**

- La fin des aménagements liés au transfert en 2022 du Centre Sûreté à Campus pour 8 K.€,
- L'aménagement d'un open-space au R+1 de Basso Cambo (8 K.€)
- et 14 K.€ pour finaliser la mise en place des nouvelles antennes radio et GPS sur le local qui va accueillir les bancs de tests SAE et Tétra à Basso Cambo et l'alimentation du banc test freinage à Garossos.

Opérations pour le compte de Tisséo Collectivités

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

En 2023, Tisséo Voyageurs a engagé dans ce domaine 2,1 M.€ TTC sur les projets ci-dessous :

Opérations	Mandaté	RAR	Total
4581027 Sécurisation ouvrages en ligne Métro	637 425	748 561	1 385 986
4581028 Remplacement traverses CR1 CR2	87 277		87 277
4581030 Travaux sur les dépôts Atlanta et Langlade	40 492		40 492
4581031 Réaménagement PCC Basso Cambo	22 656	613 344	636 000
Total général	787 851	1 361 905	2 149 756

➔ Les trois premières opérations se sont achevées dans l'année conformément aux prévisions. Seul le projet de réaménagement du PCC de Basso Cambo continuera en 2024.



4.3.2 Recettes d'investissement

▪ Les Recettes de la section d'Investissement 2023 s'élèvent à **3 232 526 €** au titre des opérations réalisées.

Elles sont constituées :

- des opérations d'ordre relatives aux **dotations aux amortissements** pour **2 396 857 €**,
- de subventions d'équipement liées à l'installation des bornes de recharge électrique dans nos dépôts pour 36 115 €.
- des écritures de régularisations suite à des sorties et cessions d'immobilisations pour 11 703 €,
- et du remboursement par Tisséo Collectivités des opérations de mandats à hauteur de **787 851 €**

▪ Par ailleurs, figure un montant de **1 361 905 €** en **Reste A Réaliser**, et qui concerne le montant restant à rembourser par Tisséo Collectivités sur les opérations de mandats engagées en dépenses.

4.3.3 Solde cumulé d'exécution 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 2023 :

€	Dépenses	Recettes	Solde
+ Investissements en propre	2 320 688	2 484 775	+164 087
= Opérations sous Mandat TC	787 851	787 851	+0
TOTAL Réalisations de l'exercice 2023	3 108 539	3 272 626	+164 087
+ Investissements en Propre	1 990 313		-1 990 313
Opérations sous Mandat TC	1 361 905	1 361 905	+0
TOTAL Restes à Réaliser 2023	3 352 218	1 361 905	-1 990 313
+ Reports des Exercices antérieurs		4 358 447	+4 358 447
= TOTAL CUMULE SECTION INVESTISSEMENT	3 352 218	5 720 352	+2 368 134

La réalisation de l'exercice 2023 fait apparaître un **solde positif de 164 087 €**. En tenant compte des restes à réaliser pour 1 990 313 €, et **après intégration du report à nouveau du résultat 2022**, le **Solde cumulé** de la section investissement affiche un excédent de **2 368 134 € au 31 décembre 2023**.