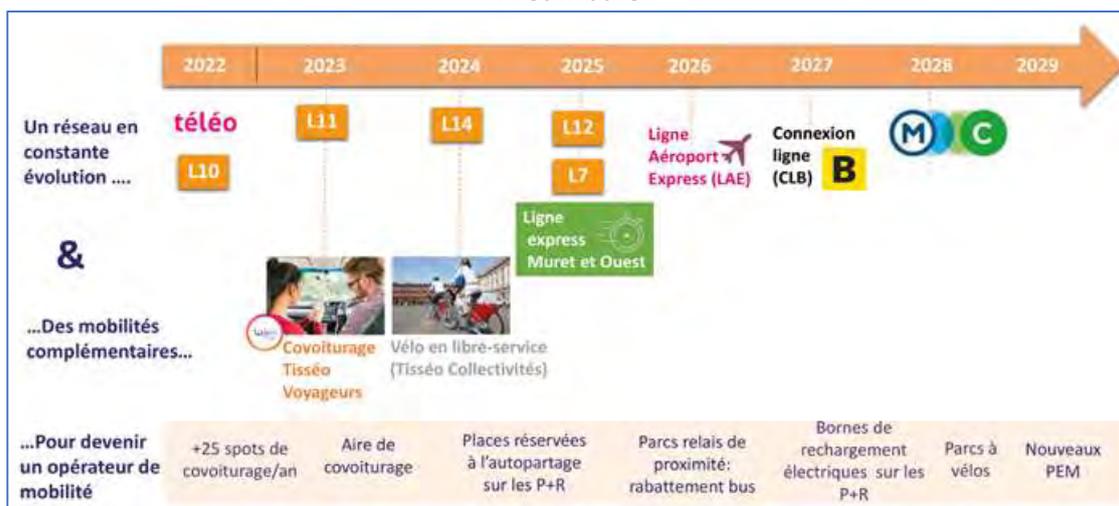


RAPPORT GÉNÉRAL D'ACTIVITÉ 2024



On va où
aujourd'hui?

Préambule



L'année 2024 est la première année pleine du nouveau Contrat de Service Public qui préfigure de nombreux projets d'évolutions du réseau pour les 6 années à venir. C'est aussi l'année de plusieurs succès...

D'abord celui de la fréquentation avec 206 millions de voyages, avec une vraie dynamique du réseau bus, et le plébiscite de la validation par carte bancaire en progression franche et constante.

Les 121 millions de recettes qui les accompagnent témoignent de notre dynamisme en termes de conquête clientèle, de fidélisation, de facilité d'accès à nos services grâce à nos innovations technologiques comme l'e-boutique, les solutions digitales. Et cela témoigne aussi de nos bons résultats en matière de lutte contre la fraude. Des succès commerciaux multiples, qui sont autant de signes d'une mutation profonde des habitudes de consommation de nos voyageurs que nous avons su accompagner.

La satisfaction d'avoir été présents en nombre et efficaces lors des grands événements de l'année, l'opus 2 de l'opéra Urbain, le Rose Festival et ses 4 jours d'évènements sans aucun souci de sécurité fait également partie de nos succès.

Le lancement de Covoiteo est venu par ailleurs compléter notre savoir-faire d'opérateur de mobilité et recense désormais avec succès + de 100 000 trajets depuis son lancement, avec de l'autopartage étendu à nos parcs relais principaux.

Sur le plan interne, la mobilisation des Ressources Humaines ainsi que des services a été importante pour que nos recrutements soient à la hauteur de nos attentes en volume et surtout en qualité. Pour cela, des solutions ont été réinventées : job dating, salons multiples ou Tram de l'Emploi, Fil du Réseau, associant à chaque fois la participation de nombreux acteurs de terrain quels que soient nos métiers.

Le programme de déploiement des équipements billettiques et SAE dans nos véhicules touchant bientôt à sa fin, les travaux préparatoires à l'intégration de la ligne C, du prolongement de la ligne B et de la ligne Aéroport, les efforts de rigueur de la maintenance pour améliorer la disponibilité des matériels, l'adaptation quasi permanente de l'exploitation aux contraintes de la circulation perturbée par les multiples chantiers, et le renforcement de l'implication de chacun dans la sécurité au travail ont aussi fortement contribué à amplifier nos succès.

Sans oublier un bilan carbone prometteur, qui sera renforcé par des investissements de modernisation écoresponsables et notre implication dans la fresque du climat aujourd'hui déclinée sur les sites.

...Durant toute cette année 2024, notre implication fut constante et soutenue.

SOMMAIRE

BILAN D'ACTIVITE 2024	5
ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE.....	6
<i>L'Offre Commerciale</i>	<i>6</i>
1.1.1 L'Offre de Transport.....	6
L'offre BUS.....	7
L'offre METRO	16
L'offre TRAM.....	18
L'offre TELEO	19
L'offre COVOITEO	21
1.1.2 Tisséo partenaire des évènements qui font battre le cœur de la métropole	23
1.2 <i>Fréquentation.....</i>	<i>28</i>
1.3 <i>Recettes commerciales.....</i>	<i>49</i>
1.3.1 Recettes Trafic	50
Répartition des ventes par catégorie de titres	50
Détail des ventes par titre en cumul à fin Décembre 2024 :	51
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 : 2,9 M.€.....	55
Amendes.....	56
Autres recettes	57
LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LES INCIVILITES SUR LE RESEAU	58
2.1 <i>Plan d'action</i>	<i>58</i>
2.2 <i>L'ambiance sur le réseau.....</i>	<i>60</i>
2.3 <i>Enquête fraude.....</i>	<i>60</i>
PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION.....	61
3.1 <i>Performance Globale.....</i>	<i>61</i>
Performance de l'exploitation	61
Qualité produite et perçue	62
3.2 <i>Performance par mode</i>	<i>63</i>
3.2.1 BUS.....	63
Performance de l'exploitation	63
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	80
Qualité produite et perçue	81
3.2.3 TRAMWAY.....	83
Performance de l'exploitation	83
Performance technique	84
Performance économique	85
Qualité produite et perçue	86

3.2.4	TELEO	87
	Performance de l'exploitation	87
	Performance technique	88
	Performance économique	89
	Qualité produite et perçue	90
3.2.5	Agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux	91
	Performance économique	91
	Qualité produite et perçue	92
3.3	<i>Qualité de service : au cœur de la stratégie Tisséo Voyageurs</i>	93
3.4	<i>Tisséo Voyageurs responsable, engagé dans la transition environnementale, énergétique et sociétale.</i>	97
3.5	<i>Ressources Humaines</i>	101
3.6	<i>Politique Sûreté / Sécurité</i>	104
MAÎTRISE DES ENJEUX FINANCIERS		108
4.1	<i>Exécution de la section Fonctionnement</i>	108
4.1.1	Compte d'Exploitation	108
4.1.2	Rémunération et Recettes d'activité	109
4.1.3	Dépenses de Fonctionnement	114
4.2	<i>Dépenses par modes et coûts des unités d'œuvre</i>	120
4.3	<i>Compte de Gestion du réseau</i>	123
4.3.1	Dépenses d'investissement	124
4.3.2	Recettes d'investissement	129
4.3.3	Solde cumulé d'exécution de la section investissement	130
ANNEXES		131
Annexe 1 - Programmation Kilométrique 2024 en propre par ligne		133
Annexe 2 - Liste des modifications d'offre transport intervenues en 2024		135
Annexe 3 - Programmation 2024 Services Affrétés par ligne		137
Annexe 4 - Socle Grille tarifaire en vigueur en 2024		140
Annexe 5 - Compte d'exploitation détaillé		142
Annexe 6 - Indices d'actualisation CSP		147
Annexe 7 - Calcul de la Rémunération Forfaitaire et des Réfactations		149
Annexe 8 - Liste des projets d'investissement 2024		152
Annexe 9 - Dépenses Grands Entretiens et Rénovations patrimoniales		155
Annexe 10 - Rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale		157

BILAN D'ACTIVITE 2024

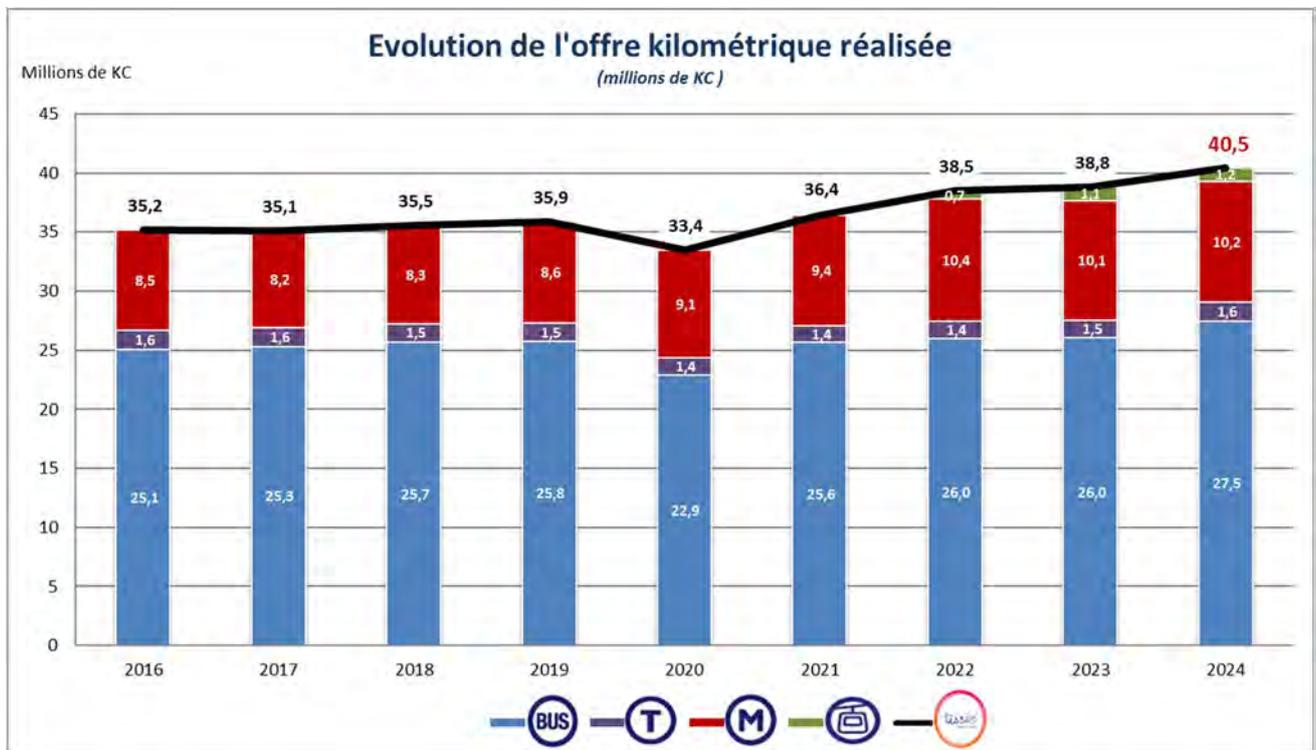
ATTRACTIVITE ET PERFORMANCE COMMERCIALE

L'Offre Commerciale

2024 confirme la reprise de l'activité à la normale après des années Covid difficiles.

Tisséo Voyageurs continue d'opérer un développement de l'offre à haut niveau de service avec la création 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 2024, l'offre réalisée par Tisséo Voyageurs est de **40,5 millions de kilomètres commerciaux** pour une prévision budgétaire de 40,8 millions de kms (- 0,9%).

Le niveau de production est en hausse par rapport à celui de 2023, avec une réalisation de **+ 4,2%** par rapport à l'année précédente (+ 1 642 169 KC).



L'offre BUS

Au 31/12/2024



152 lignes, dont :

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

1 731 km de lignes

786 bus, dont 533 gérés par Tisséo Voyageurs

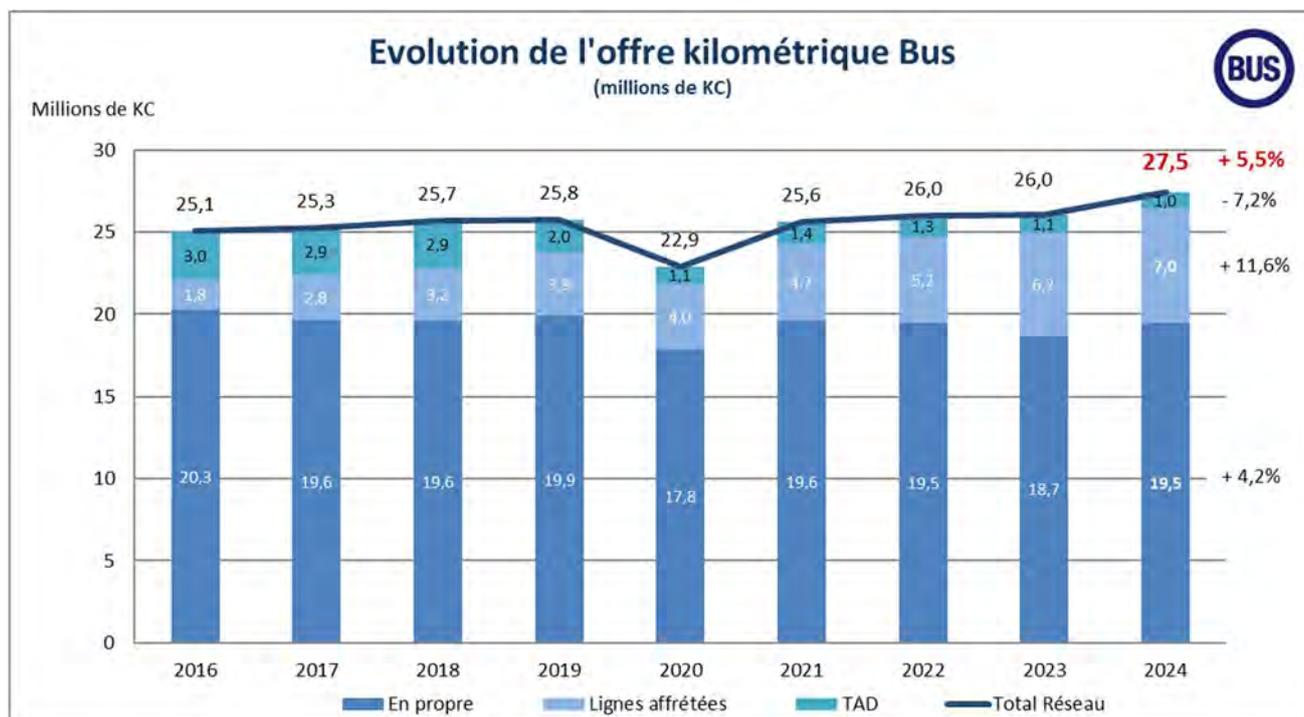


11 Linéo en décembre 2024

- 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
- Linéo 14** Basso Cambo / Marengo - SNCF

La programmation kilométrique 2024 de l'offre Bus (plan annuel des services) était de 28 millions de kms commerciaux, proche du budget de 28,1 millions de kms, et en hausse par rapport à l'appliqué 2023 (+ 1,4%).

L'offre kilométrique réalisée a été de **27,5 millions de kms commerciaux en 2024, en hausse par rapport à 2023 (+ 5,5%)** avec un taux de sous-traitance de 29,1% vs 28,2% en 2023.



Basées sur notre expérience et les contributions de nos clients, des créations de lignes et des modifications de dessertes ont vu le jour en septembre 2024, permettant ainsi de continuer à améliorer le niveau de service et la pertinence du maillage.

Ces nouveaux services représentent une offre supplémentaire pérenne, principalement avec la création de Linéo 14 et la réorganisation du réseau associé avec la ligne 18.

→ Nouveautés et adaptations du réseau en septembre 2024

Des évolutions sur le réseau ont été mises en place **le 2 septembre 2024** afin de développer le réseau en accompagnement des projets urbains portés par les territoires, d'adapter les services aux différents chantiers et évènements qui se tiendront sur l'agglomération.



→ Lancement de Linéo 14 et réseau associé

Le Linéo 14 dessert le territoire le plus dense de l'agglomération toulousaine, en reliant le secteur de Basso Cambo à la gare Marengo SNCF en passant par les Arènes et les boulevards. L14 reprend donc l'itinéraire de la ligne de bus 14 tout en offrant à nos clients les avantages du service Linéo avec des passages fréquents et une amplitude large.



La mise en place le 2 septembre 2024 s'est bien passée. Toutefois, une déviation importante et des zones de travaux ont dû être gérées sur le trajet. Par exemple, la déviation actuellement liée au chantier de réaménagement des allées Bellefontaine, durera quelques années car le projet urbain d'embellissement du quartier ne s'achèvera qu'en 2027.

L'offre proposée est la suivante : passage en semaine entre 9' HP et 12' HC, le samedi et les vacances 15', le dimanche 30' et offre soirée à 35'.

15 000 validations par jour sont attendues. Avec 13 kilomètres de long et 60% de couloirs bus, Linéo 14 a 8 connexions avec la ligne A, 3 avec la ligne B et 1 connexion avec le tramway et le TER. Il dessert une zone représentant 89 000 habitants et 68 000 emplois à moins de 400 mètres des arrêts.



De plus, Linéo 14 servira de plan relai si nécessaire lors d'un arrêt Métro Ligne A.

ÉVOLUTION DU DISPOSITIF RÉSEAU RELAI MÉTRO

Le dispositif réseau relai métro, activé lors des arrêts métro, évolue vers une signalétique toujours plus réactive !

Le réseau relai métro, depuis le 4 novembre, s'est adapté pour prendre en compte de nouvelles contraintes urbaines, comme la fermeture de la Grande Rue St Michel, ainsi que l'évolution de l'offre avec le lancement de Linéo 14 en soirée.

C'était le timing idéal pour glisser dans ce dispositif des nouveautés dans la signalétique et guider nos clients en temps réel. Les évolutions principales se traduisent par une charte graphique plus visible, la simplification du message et de la cartographie : **1 station = 1 bus relai**.

En bonus, des informations complémentaires viennent enrichir la cartographie : le zoom est mis sur le réseau en journée, un renvoi dirige les clients vers l'Info Temps réel, l'ajout de nos agents sur le terrain (gilets rouges) et les mobilités complémentaires sont suggérées (vélo, marche).

En soirée (à partir de 21h30)

Bus Relais

Si vous êtes à :	Empruntez...
Borderoage	14
Traité Cocus	14
La Vache	14
Bixière de Paris	14
Minimes - Claude Nougaro	14
Canaux du Midi	14
Compans - Callanelli	14
Jeanne d'Arc	14
Jean Jaurès	14
François Verdier	14
Carmaux	14
Pointe de Justice	14
St Michel - Marcel Langer	14
Empalot	14
Saint Agnes - SNCF	14
Sauzalongo	14
Rangueil	14
Faculté de Pharmacie	14
Université Paul Sabatier	14
Ramonville	14

En journée

Bus Relais

Si vous êtes à :	Empruntez...
Basso Cambo	14
Belfortoise	14
Bayonne	14
Mitail - Université	14
Esplanade	13
Marmont	13
Fontaine Carling	13
Antony	14
Parc d'Als	14
St Cyrille - République	14
Esplanade	14
Capitole	14
Jean Jaurès	14
Marengo - SNCF	14
Toulmaun	A
Boussède	A
Argoulet	A
Balme - Crémant	A

En complément du déploiement de Linéo 14, on peut noter la mise en place du [prolongement de la ligne 18](#) qui contribue à fluidifier la charge des passagers. En effet, son terminus s'est déplacé aux Arènes pour offrir au quartier des Pradettes un accès plus rapide au centre-ville.

Cette modification couplée avec Linéo 14 permet d'attirer de nouveaux voyageurs.

En effet, entre la Cité Scolaire Rive Gauche et les Arènes, Linéo 14 et la ligne 18 effectuent le même trajet, multipliant ainsi la fréquence des départs proposés à nos clients.

L'offre proposée pour la ligne 18 est la suivante : passage en semaine entre 12' HP et 15' HC, le samedi 20', le dimanche 30' (au lieu de 40') et les vacances 15'.

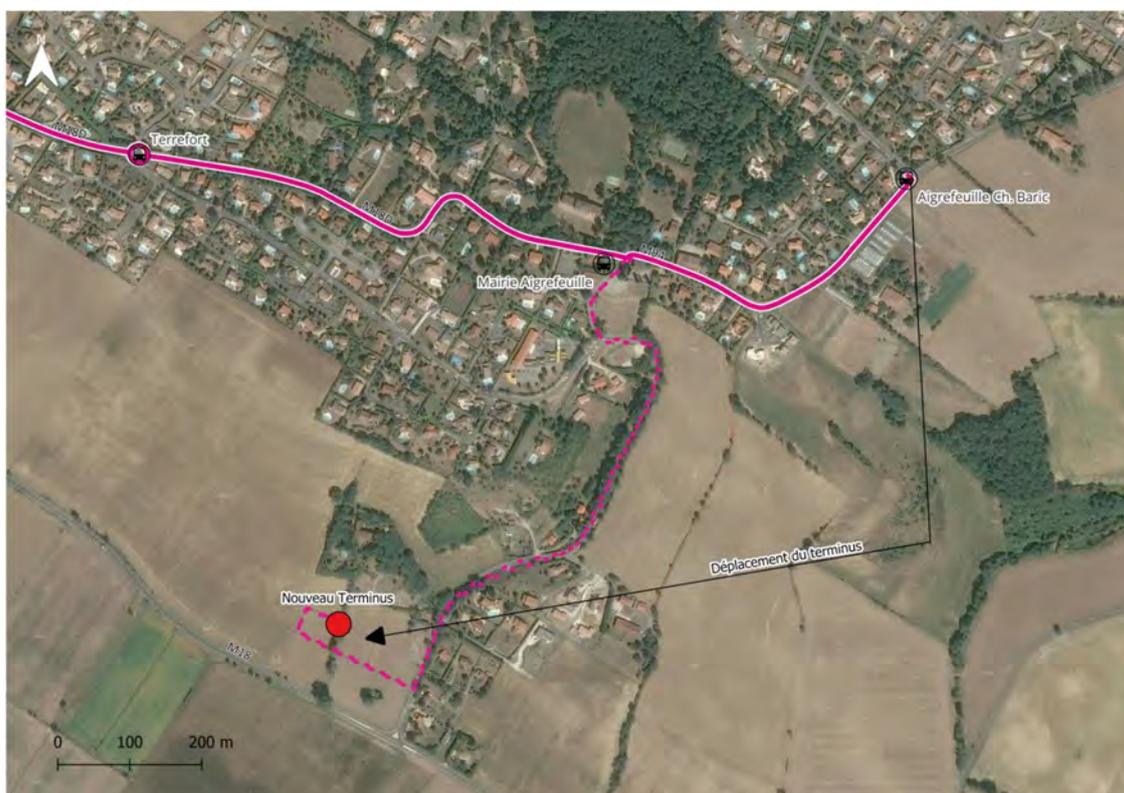
3 200 validations par jour sont attendues. La ligne 18 a 2 connexions avec la ligne A et 1 connexion avec le tramway et le TER. Elle dessert une zone représentant 15 000 habitants et 18 000 emplois à moins de 300 mètres des arrêts.

➔ **Au total, la création de Linéo 14 et le prolongement de la ligne 18 aux Arènes représentent une offre kilométrique supplémentaire de 215 000 kilomètres en année pleine.**

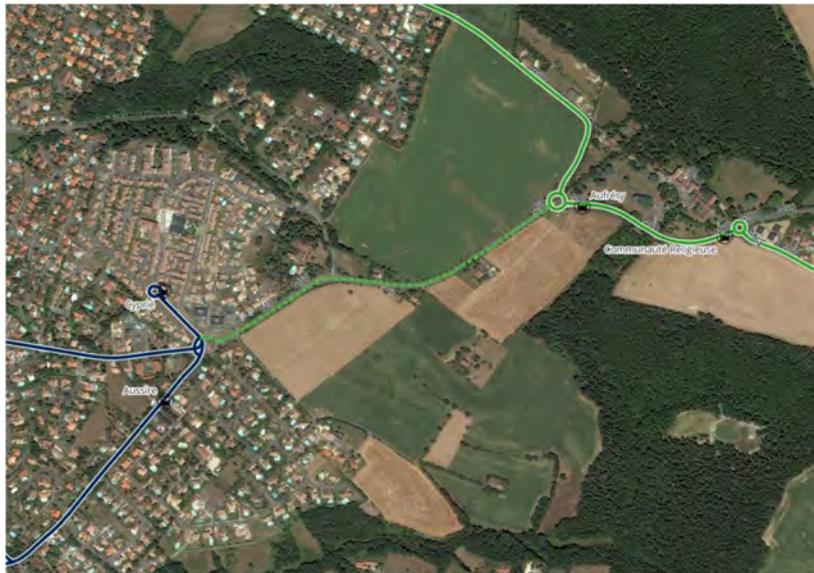
➔ **Les autres évolutions du réseau**

✓ [Modification d'itinéraire de la ligne 104 en septembre 2024 : déplacement du terminus de la ligne à "Aigrefeuille Les Clos" pour desservir le lotissement :](#)

L'offre proposée est de 50' en semaine et samedi, proposant des correspondances en semaine avec la ligne 83 pour le lycée Saint-Orens.



✓Expérimentation d'une modification d'itinéraire pour la ligne 103 en septembre 2024 sur 1 an : desserte du secteur Cyprîé : cela représente 2 kilomètres, 8 courses par jour et un temps de parcours de 4 minutes supplémentaires par course, seulement en direction de Balma Gramont en HC du Lundi au Samedi (9h15 à 16h15) et 2 arrêts supplémentaires : Aufréry et Cyprîé.



✓Desserte en soirée de la commune de Beaupy pour le TAD 106 : extension du TAD aux arrêts « Beaupy Mairie » et « Aigrefeuille Les Clos » en septembre 2024

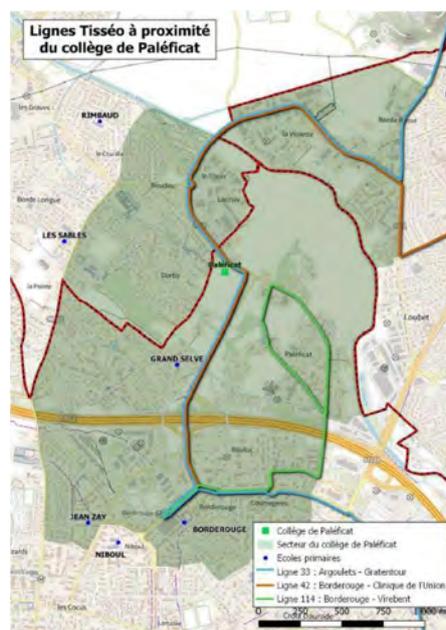


✓Création d'une nouvelle ligne pour Brugières la ligne 169 en avril 2024 : l'itinéraire de la ligne 69 est raccourci et un nouvel arrêt « Ecole Brugières » a été créé



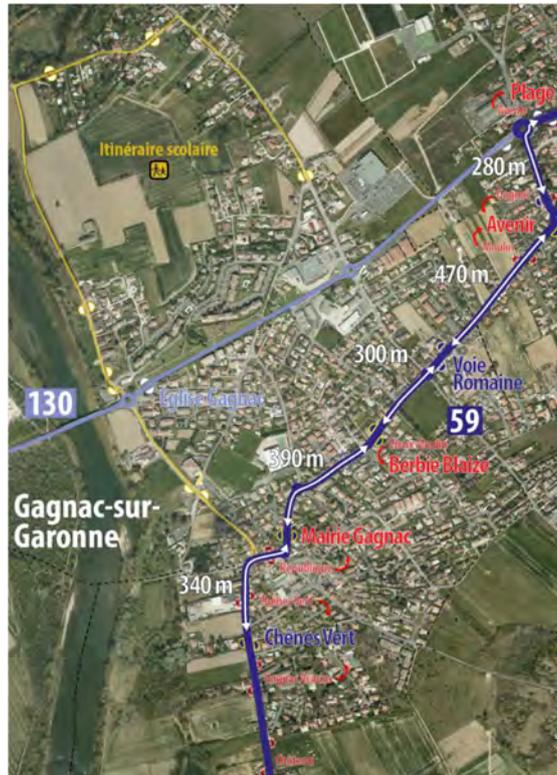
✓Evolution des circuits scolaires en septembre 2024 : suppression de lignes et fusion de lignes avec regroupement sous un même nom d'itinéraires aller-retour.

✓Adaptation des horaires de la ligne 33 pour le collège Paléficat en septembre 2024 : départ à 8h07 d'Argoulets avancé à 8h pour une arrivée à 8h19 et départ à 16h23 de Gratentour reculé à 16h30 pour une arrivée à 17h09. L'arrêt « Furet » devient « Collège Paléficat » sur les lignes 33 et 42, mais pas sur la ligne 114.

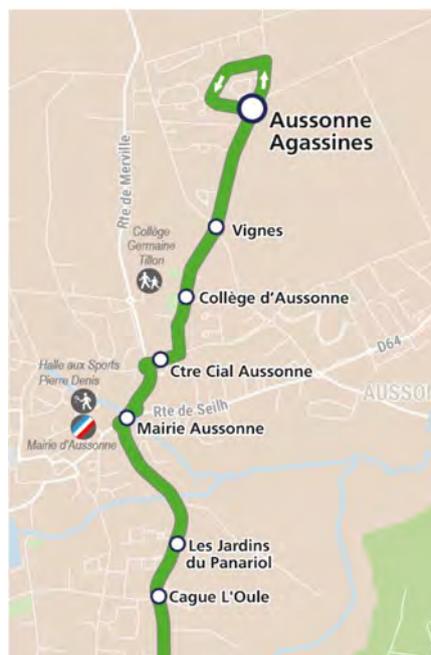


✓ Evolution de noms d'arrêts à :

- Gagnac en septembre 2024 : "République" devient "Mairie Gagnac" et suppression de l'arrêt « Château »



- Aussonne en septembre 2024 : l'arrêt "Ctre Cial Aussonne" devient "Ecole Jules Ferry"



➔ Des travaux tout le long de l'année 2024

Principalement, des travaux route de Launaguet – chemin Boudou dès l'été 2024 :

Du 10 juillet au 10 août, des travaux impacteront la route de Launaguet et donc les lignes 26 et 60.

De septembre 2024 à juin 2025, les travaux continueront chemin Boudou et impacteront la ligne 26.

Création de la ligne 126 pendant la durée des travaux.



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 Lavaur, 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, entrainera 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 cœur 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.

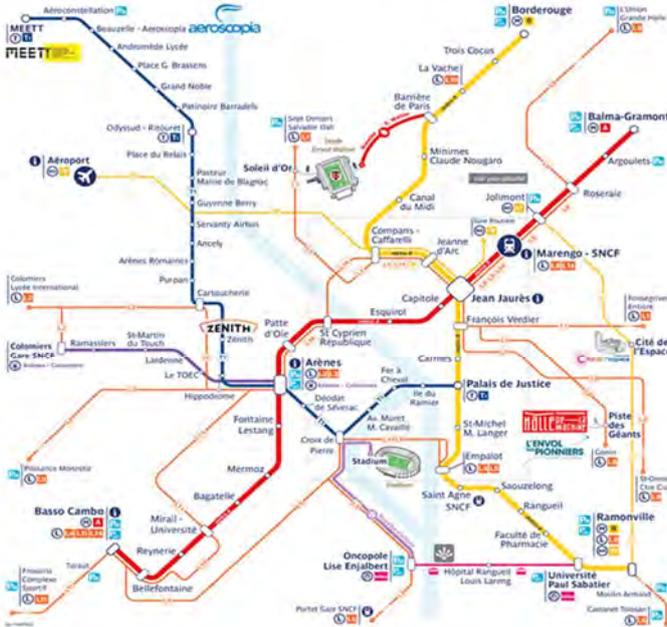
+ d'infos sur tisseo.fr, rubrique INFOS RÉSEAU



FOCUS LINEO 2024



Le réseau Linéo en 2024



Les Linéos représentent **43% des validations** du réseau bus pour **26% de l'offre bus**.

Linéos prochainement en service

- L12** Borderouge – Rangueil
> Mise en service en septembre 2025
- L7** Université-Paul-Sabatier – Saint-Orens-de-Gameville Piscine
> Mise en service en septembre 2025

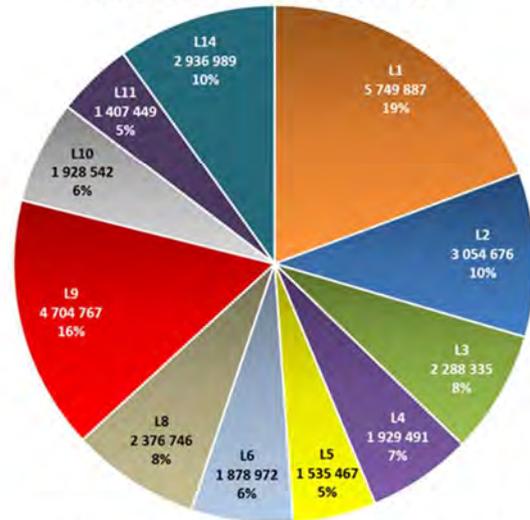
Production et fréquentation

L'offre kilométrique Linéos et V/K

Total : 7 162 494 KC soit 26 % de l'offre Bus et 18 % de l'offre Réseau



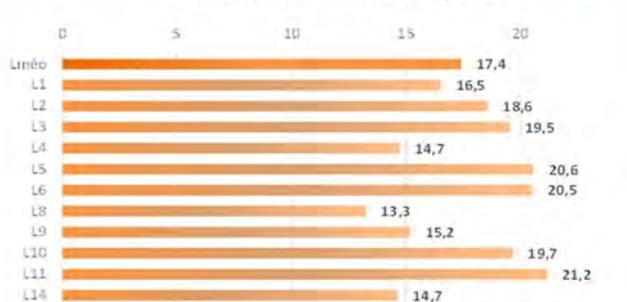
Nombre de validations des Linéos



29 791 321 Validations en 2024 soit 43 % du réseau Bus et 14 % du réseau total

Performance des Linéos

Vitesse commerciale moyenne





L'offre METRO

2 lignes (ligne A et ligne B)
27,1 km de voies
116 rames
38 stations

DIMANCHE A MERCREDI

5h15 à Minuit

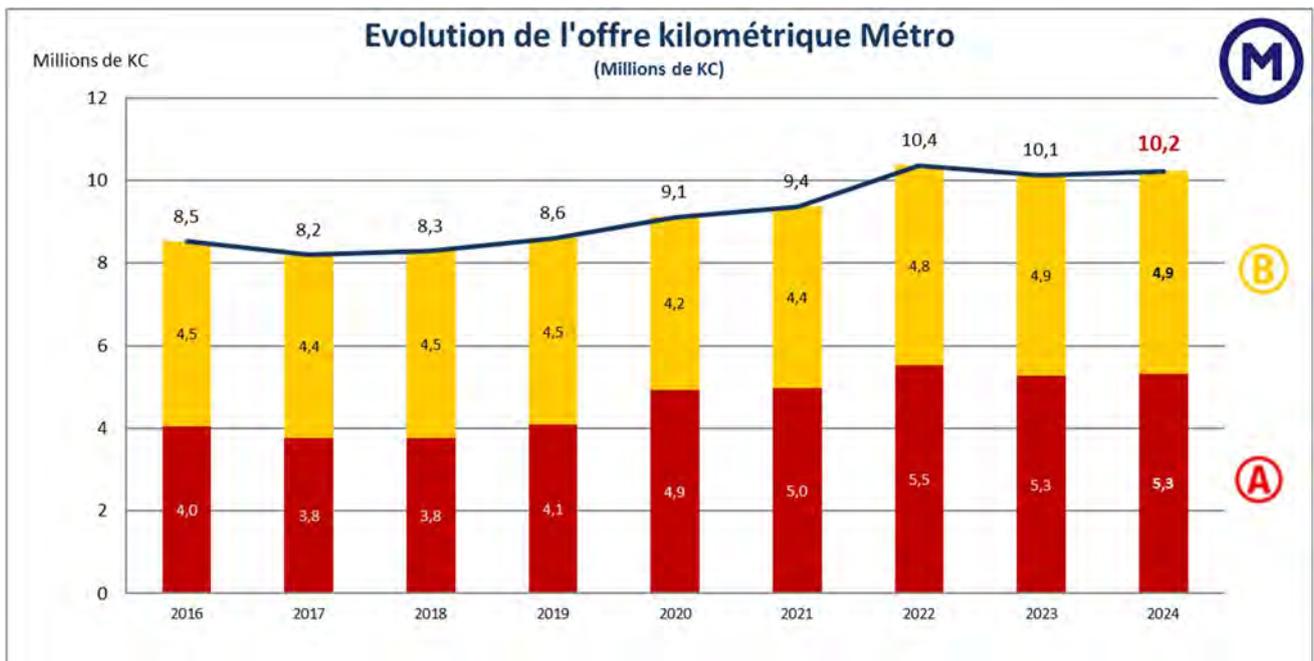
JEUDI A SAMEDI

5h15 à 3h00

FRÉQUENCE*

 **Ligne A** 1'50
Ligne B 1'18

- Avec un taux de réalisation de 99,1% par rapport à l'offre appliquée et de 101,9% par rapport à la programmation budgétaire, la production du Métro est de **10,2 millions de kms commerciaux en 2024**.



Elle est en hausse de 1% (+ 96 900 KC) par rapport à l'année précédente avec une augmentation de 1,2% (+ 64 700 KC) sur la ligne A et de 0,7% (+ 32 200 KC) sur la ligne B. Ces évolutions représentent près de 189 000 KC de plus (+ 1,9%) que les prévisions budgétaires, soit + 125 000 KC sur la ligne A et + 64 000 KC sur la ligne B.

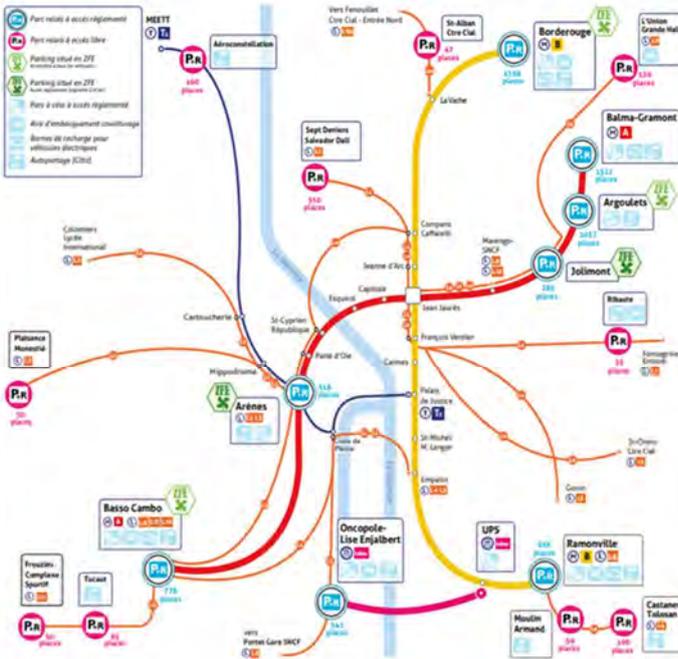
Concernant la période estivale, la ligne A a présenté une offre en 26m du lundi 29 juillet au dimanche 18 août 2024, soit 2 semaines représentant 179 407 KC. En 2023, l'offre en 26m a été proposée du samedi 15 juillet au samedi 19 août 2023, soit 5 semaines pour 312 196 KC. Les semaines 29 et 30 (du 15 au 28 juillet) en 52m représentent une offre kilométrique supplémentaire de 52 942 KC.



FOCUS P+R 2024



Les parcs relais en 2024



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 2024

- **2,5 millions** de sorties (utilisateurs TC).
- **1 041 K.€** de recettes (+ 8,1% par rapport à 2023).
- **110%** c'est le taux d'occupation moyen journalier d'une place de parking.

Evolution fréquentation P+R

P+R	2020	2021	2022	2023	2024
Méto Basso Cambo			28 766	175 088	219 881
Arènes	74 556	209 722	230 062	261 293	290 934
Jolimont	39 805	107 365	119 435	129 465	139 003
Argoulets	92 954	244 384	289 603	339 340	386 967
Balma Gramont	138 602	378 448	457 260	544 621	599 427
Borderouge	115 851	311 976	358 473	449 244	484 091
La Vache	50 268	127 450	108 516	50	
Ramonville	109 477	305 064	377 863	351 549	348 195
Oncopole			21 410	43 041	51 103
Total	621 513	1 684 409	1 991 388	2 293 691	2 519 601



L'offre TRAM

1 ligne T1 en 2024

14,7 km de voies pour la ligne T1
28 rames
25 stations pour la ligne T1

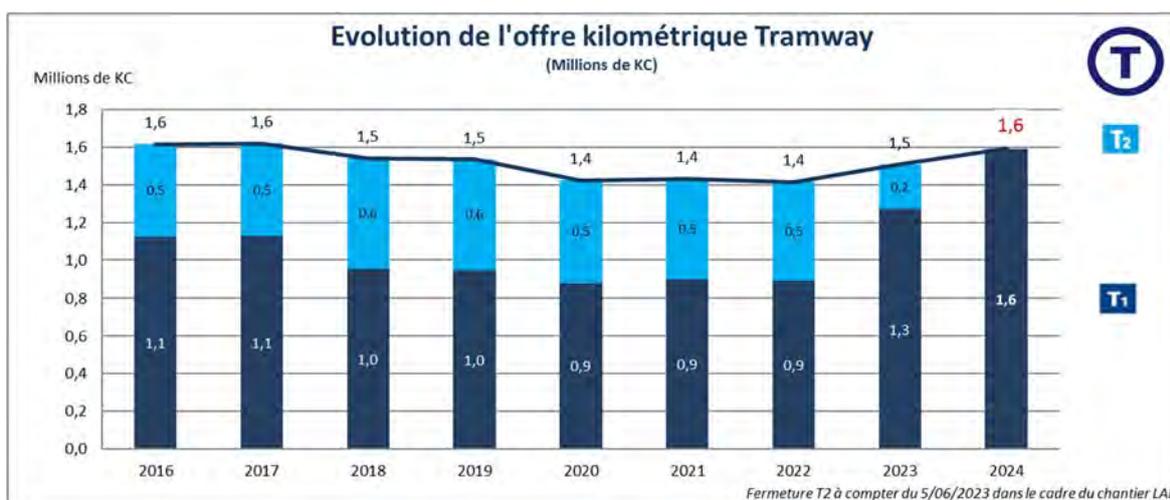
FRÉQUENCE*
4'30

DIMANCHE A JEUDI
4h50 à 00h40

VENDREDI ET SAMEDI
4h50 à 1h20

Journée record :
Le vendredi 13/12/2024 avec 53 612 validations **120 Conducteurs Habilités**
(le 06/10/2023 : 53 569 validations)

En conformité avec la programmation kilométrique et le budget correspondant, la réalisation kilométrique du Tramway s'établit à **1,6 millions de kms commerciaux en 2024**.



Le taux de réalisation par rapport à l'offre appliquée est de 99,4%, et de 99,8% par rapport à la prévision budgétaire, soit - 2 800 KC.

Les écarts par rapport au budget 2024 s'expliquent pas des kilomètres perdus pour causes internes (- 5 266 KC), pour causes externes (- 3 919 KC) et des kilomètres supplémentaires pour modification de l'offre (+ 6 366 KC).



1 ligne 3 km de tracé 15 cabines 3 stations	hors été  05h15 à 22h00	en été  05h15 à 00h30
	 Fréquence 1'30	

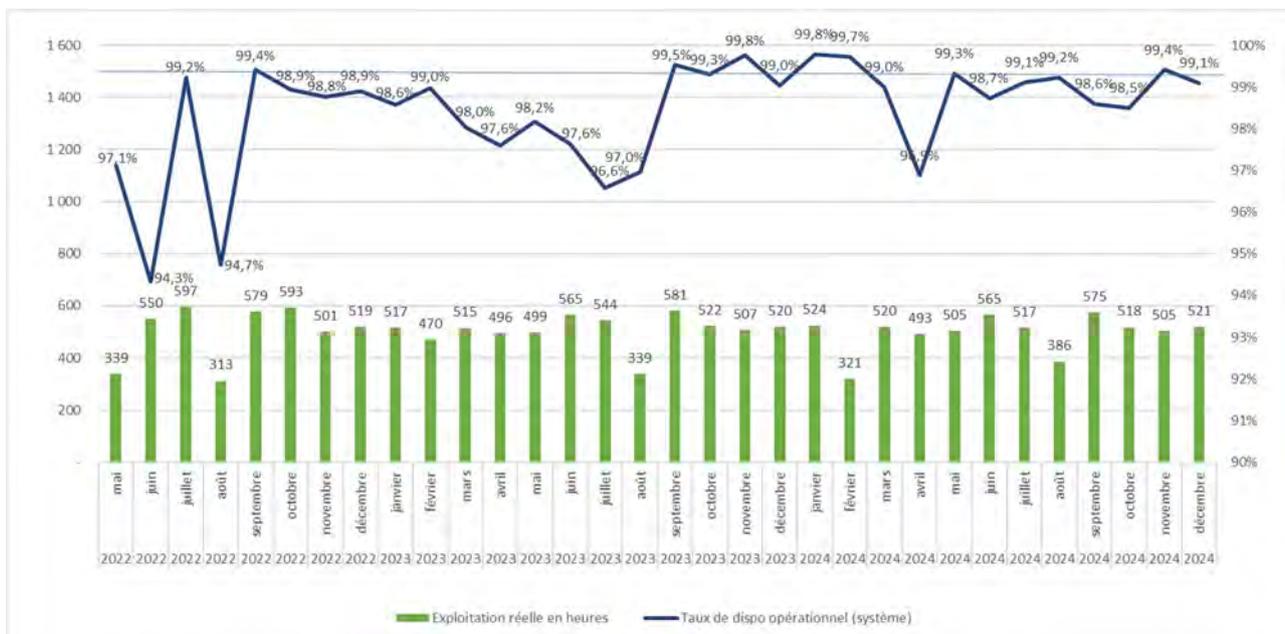


Depuis le 14 mai 2022, Téléo relie l'université Paul Sabatier à l'Oncopole, en passant par le CHU Rangueil. Avec le même titre de transport, le téléphérique offre une connexion directe avec le Métro (Ligne B), le Linéo 5 et les autres lignes de bus du réseau structurant. Téléo fonctionne de 5h15 à 22h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

En 2024, Téléo a effectué **5 951 heures d'exploitation** pour 6 016 heures prévues, soit l'équivalent de 1 184 423 kilomètres réalisés. Il a été arrêté du 29 juillet au 11 août 2024 de manière à effectuer toutes les opérations lourdes de maintenance, ainsi que 10 jours au mois de février, du 16 au 25, arrêt dû à un raccourcissement imprévu du câble.

Le taux de disponibilité opérationnel (système) moyen a continué de s'améliorer (98,9%, vs 98,4% en 2023).

On a comptabilisé 65 heures d'arrêts en 2024, vs 101 heures en 2023, dont un peu plus de 12 heures pour raisons météorologiques, soit 19% des arrêts et l'équivalent de 1 625 kilomètres perdus. Les arrêts pour causes techniques représentent un peu plus de 40 heures, soit 62% des arrêts, et environ 5 334 kilomètres. Les arrêts pour cause d'exploitation correspondent à 10% des arrêts et ceux pour cause clients/tiers 9%.



Téléo

Arrêt exceptionnel pour maintenance

Du 16 au 25 février 2024 inclus, Téléo ferme pour travaux de maintenance. Ces travaux consistent à raccourcir le câble tracteur afin de le retendre. Le câble d'un téléphérique urbain ou de montagne s'allonge au début de son exploitation avant de se stabiliser dans le temps. Il s'agit d'un phénomène connu et commun.

« Des spécialistes de ce type d'opérations interviendront pendant 10 jours consécutifs pendant les vacances scolaires, une période pendant laquelle la fréquence est moindre dans le but de limiter la gêne occasionnée par cet arrêt exceptionnel pour nos voyageurs. A partir du lundi 26 février à 5h15, nos voyageurs pourront à nouveau emprunter Téléo. Depuis son lancement en mai 2022, Téléo a réalisé plus de 2,6 millions de trajets et transporte en moyenne 6 000 voyageurs par jour en semaine ; une solution de transport intégrant les modes de déplacements adoptés par les habitants de l'agglomération toulousaine ! » ont déclaré Jean-Michel Lattes, Président de Tisséo Collectivités, Tisséo Ingénierie, et Serge Jop, Président de Tisséo Voyageurs.





Depuis le 29 janvier 2024, Tisséo propose “Covoitéo”, son propre service de covoiturage pour des trajets courts et réguliers en partenariat avec Karos, une plateforme spécialisée dans ce domaine. **Economique, convivial et écologique**, ce nouveau service s’adresse aussi bien au grand public qu’aux entreprises et marque une nouvelle étape dans l’évolution de l’offre de mobilité.



Une application gratuite permet aux utilisateurs de trouver les covoitureurs disponibles sur leur trajet et les accompagne à chaque étape.

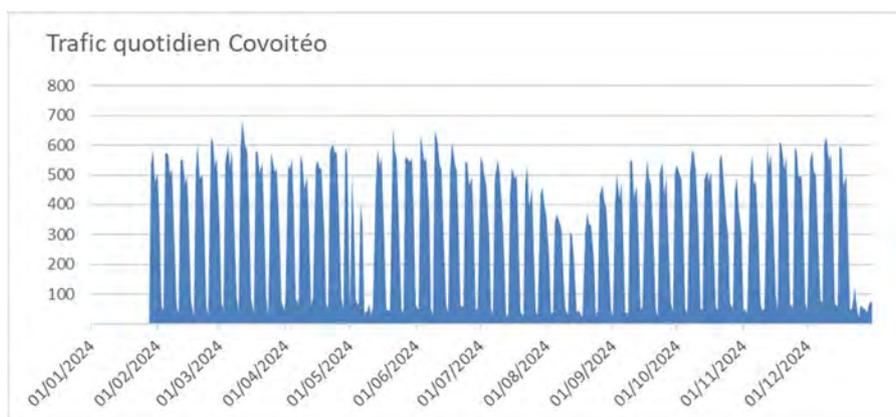
Plus d'**une centaine d'arrêts de covoiturage** ont été matérialisés sur le territoire par des poteaux type arrêt de bus coiffés d'un panneau covoiturage.

Ces lieux favorisent la prise en charge ou la dépose d'un covoitureur. Implantés à proximité des arrêts de transport en commun, ils sont parfaits pour jouer la carte de l'intermodalité.

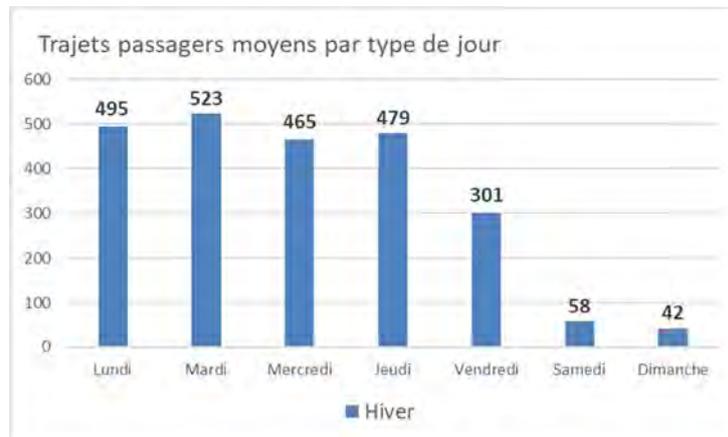
Avec **112 000 trajets (passagers) enregistrés en 2024**, le trafic mensuel Covoitéo a trouvé son public (environ **10 000 validations mensuelles**).



Trafic quotidien Covoitéo sur l'année :



→ On observe un trafic relativement homogène sur l'année avec une période creuse au mois d'août et en fin d'année, correspondant aux principales périodes de congés.



→ En semaine et en période « Hiver », on enregistre en moyenne environ 500 trajets (passagers) du lundi au jeudi. Le covoiturage semble moins utilisé la journée du vendredi qui enregistre 300 trajets effectués en moyenne sur cette journée.



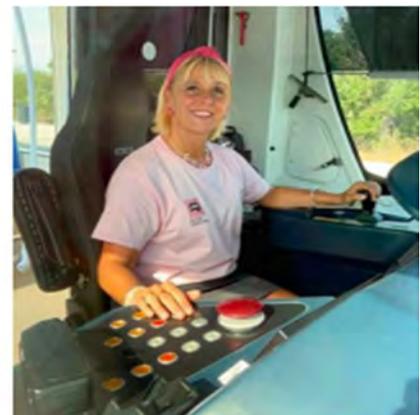
1.1.2 Tisséo partenaire des évènements qui font battre le cœur de la métropole

Durant toute l'année 2024, Tisséo Voyageurs a accompagné les toulousains lors des évènements qui ont animé le quotidien de la métropole et ses environs.

→ Partenariat ROSE FESTIVAL et concert BIGFLO & OLI

La première édition de Rose Festival était répartie sur deux jours en 2022 et celle de 2024 sur quatre jours du 29 août au 1er septembre. Tisséo répond à chaque fois présent pour relever les défis de ce grand évènement.

Rouage essentiel dans la réussite du festival, la desserte assurée par les transports en commun sur le site du MEETT monte en puissance pendant les 4 jours du Rose Festival : encadrement terrain, nombre plus conséquent de rames de tramways entre la station Arènes et le MEET et mise en place de navettes bus sur le même trajet.



→ Partenariat Trophées Ecomobilité



13^{ème} édition des trophées Ecomobilité

Pour la 13^{ème} année consécutive, Tisséo Collectivités récompense les entreprises exemplaires, innovantes et vertueuses dans leur démarche de mobilité durable. L'occasion pour les entreprises lauréates, les candidates et les autres acteurs professionnels sensibles aux questions de la mobilité, d'échanger sur leurs bonnes pratiques.

Cette année encore, l'organisation de la cérémonie de remise des Trophées écomobilité a été confiée à Tisséo Voyageurs. Animée par Richard Gabry, elle s'est tenue le 5 décembre au Hall M situé Gare Matabiau. Les équipes de la communication externe et de la direction clientèle étaient aux manettes afin que cette soirée soit une réussite !

Jean-Michel Lattes, Président de Tisséo Collectivités, Tisséo Ingénierie, Serge Jop, Président de Tisséo Voyageurs, Maire de Saint-Orens-de-Gameville, ont dévoilé le palmarès des Trophées Ecomobilité 2024.

Par Cerise BARON



Et si on parlait de vous en 2025 ?

Vous avez mis en place des actions en faveur de la mobilité de vos collaborateurs ?

Faites-le savoir !

Demandez à être contacté pour avoir plus de renseignements sur l'édition 2025.



→ Partenariat octobre rose

Octobre rose, ville rose, même combat !

Plus de 2 500 agents Tisséo portent le ruban rose pour soutenir la recherche sur le cancer du sein réalisée à l'Oncopole.

JE DONNE À L'ONCOPOLE
don.oncopole.fr/Octobrerose

Tisséo Voyageurs, entreprise responsable et citoyenne, a naturellement souhaité être partenaire de l'Oncopole de Toulouse à l'occasion d'Octobre Rose.

Acteur de référence en cancérologie, notamment dans les cancers du sein, l'Oncopole de Toulouse prend en charge, chaque année, plus de 2 800 femmes atteintes de cette pathologie et contribue au développement de la médecine personnalisée. L'expertise de ses équipes, tant pour les soins que pour leurs travaux de recherche, est reconnue en France et à l'international. Au total, ce sont plus de 2 000 personnes qui œuvrent au quotidien à l'Oncopole pour que la lutte contre le cancer avance plus vite.

À Toulouse, l'esprit d'équipe c'est aussi contre le cancer du sein ! Tout au long du mois d'octobre, pour sensibiliser le plus grand nombre :



- Les Agent(e)s Tisséo volontaires portent le ruban rose, symbole international de la lutte contre le cancer du sein depuis plus de 30 ans.
- Tisséo relaie la campagne d'appel à la générosité de l'Oncopole sur son réseau pour soutenir la recherche et les fonds collectés sont entièrement reversés à la recherche pour les cancers du sein à l'Oncopole.

→ Opéra Urbain - Le Gardien du Temple



LE GARDIEN DU TEMPLE

UN BILAN FRÉQUENTATION FABULEUX !

Les 25, 26 et 27 octobre 2024, Toulouse a accueilli **1,2 MILLIONS DE SPECTATEURS** pour l'Opéra Urbain.

Au niveau de Tisséo Voyageurs, l'ensemble des directions se sont mobilisées pour contribuer activement à une expérience de voyage réussie : les équipes de l'exploitation pour transporter les spectateurs, les services de la direction technique pour participer à l'acheminement des machines, sans compter la direction clientèle et les 56 volontaires issus de tous les métiers Tisséo qui ont renforcé les équipes

opérationnelles afin d'aider les festivaliers à se déplacer autour des stations de métro et des P+R notamment.

Tisséo a enregistré **1,73 MILLIONS DE VALIDATIONS**, soit **400 000 VALIDATIONS SUPPLÉMENTAIRES** par rapport à une semaine sans évènement (dont 20 000 validations recensées pour le match Stade Toulousain vs RC Toulon qui s'était rajouté ce week-end là !).

Selon un sondage réalisé les 28 et 29 octobre sur un échantillon de près de 500 personnes, **94% DES PERSONNES AYANT PRIS NOTRE RÉSEAU POUR L'ÉVÈNEMENT SONT SATISFAITS** dont **63% DE TRÈS SATISFAITS**. Les clients intensifs ou réguliers affichent un taux de satisfaction de 92% et les clients plus occasionnels à 97%. C'était d'ailleurs le week-end de tous les records, avec 32 500 tickets évènement vendus en trois jours, et enfin un niveau jamais atteint jusqu'à présent de validations avec la carte bancaire : 28 798 le samedi, 24 695 le dimanche et 23 760 le vendredi !



LE GARDIEN DU TEMPLE
 LA PORTE DES TÉNÉBRÉS OPUS 2
 De François Delamotte et la Compagnie Les Machines de l'île
25-26-27 OCTOBRE
 DANS LES RUES DE TOULOUSE

Au cœur de votre quotidien

arté, le Monde, tsmc, toutouse métropole, incconnect



→ Spectacle de Noël pour les enfants des quartiers



Chaque année, depuis plus de 25 ans, Tisséo offre la magie du spectacle de Noël aux enfants des quartiers. Afin de renouveler l'enchantement de ce rendez-vous, le cirque traditionnel a laissé la place à de nouveaux artistes, chanteurs et acteurs autour de la surprise de Noël.

Le service des actions socio-éducatives organise cet instant magique en fin d'année, dans le prolongement de ses actions quotidiennes pour favoriser le lien entre les agents de première ligne et les jeunes des quartiers. La mobilisation d'agents Tisséo bénévoles est la clé du succès de cet événement. Ces conducteurs, agents de prévention, de vérification, TETR... sont ainsi au contact des jeunes, et assurent le transport jusqu'au spectacle, participent à l'organisation globale de l'événement (sécurité, mise en place...).

Cette année, ce ne sont pas moins de 70 agents bénévoles qui se sont rendus disponibles le lundi 23 décembre et ont fait briller des étoiles dans les yeux de ces jeunes. 1500 enfants ont eu le sourire grâce à leur implication !

Un grand merci à l'ensemble des personnes mobilisées dans cette belle action.



Les bénévoles Tisséo lors du spectacle de Noël 2024



→ Partenariat avec la Ville de Toulouse :

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



→ **Et toujours l'esprit de fidélisation avec Clubéo !**



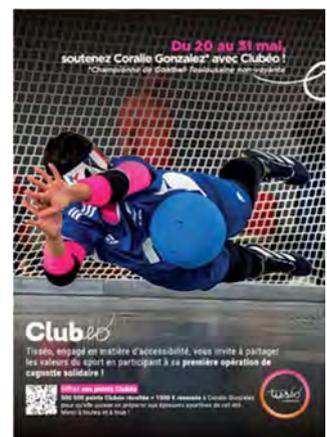
Clubéo est le programme de fidélité qui récompense la mobilité en transports en commun, tout en valorisant les « forces vives » locales qui font vibrer la grande agglomération toulousaine !

Il comptabilise au 31 décembre 2024 **103 698 adhérent(e)s** (9 881 clients de plus qu'à fin 2023) 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. VéloToulouse, Téfécé, Halle de la Machine, Pompon sur la Garonne, Ma Biche sur le Toit, Halles de la Cartoucherie, Décathlon, UGC, Calicéo... sont autant de partenaires « Made in Toulouse et son agglo » qui alimentent le programme de fidélité pour récompenser nos adhérent(e)s !

Derrière chaque trajet, des expériences inédites : c'est plus de 5 000 lots qui sont offerts chaque année par les partenaires aux adhérent(e)s qui jouent le jeu des transports en commun.

Opération Clubéo spéciale « Cagnotte solidaire »

Les Jeux Olympiques de Paris 2024 ont également été l'occasion d'animer la communauté des adhérent(e)s en leur proposant de donner leurs points fidélité pour soutenir l'athlète de haut niveau Coralie Gonzalez, Championne toulousaine de Goalball non-voyante et l'aider dans sa préparation aux épreuves sportives des JO de Paris !



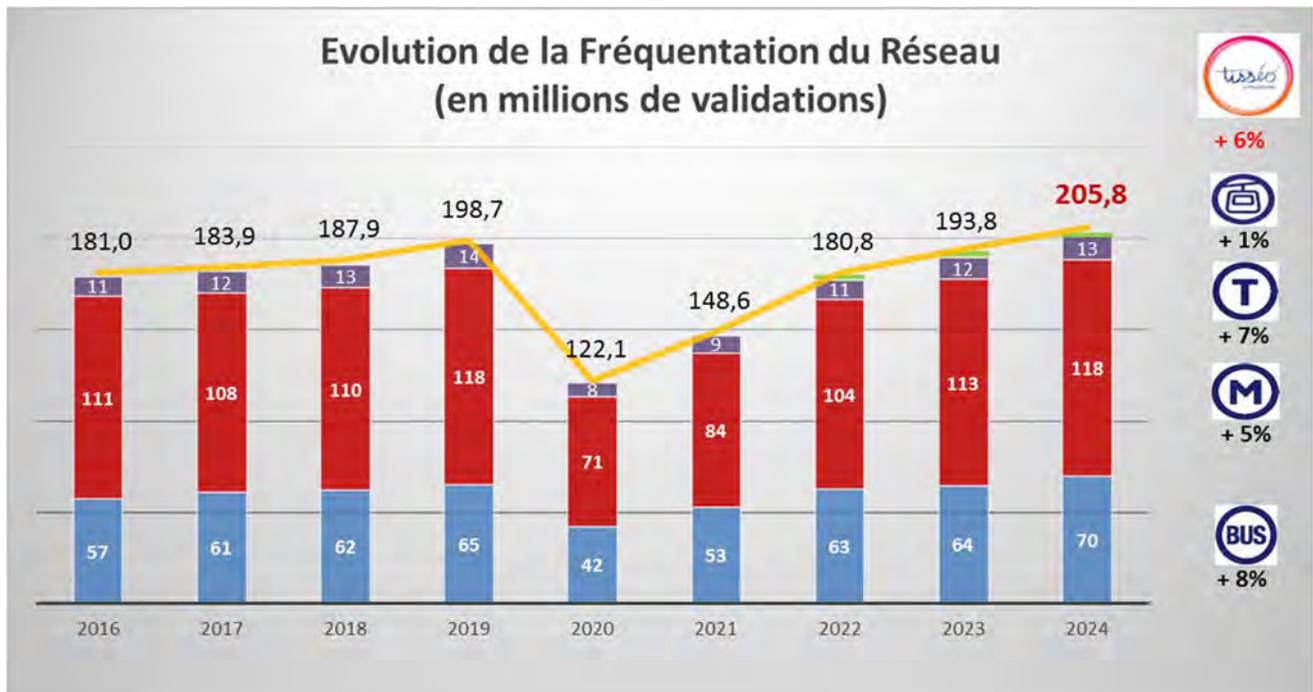
L'objectif : 500 000 points Clubéo récoltés = 1 500 € reversés à Coralie Gonzalez. Une cagnotte clôturée en moins d'une semaine grâce à la mobilisation des adhérent(e)s !

Si Clubéo est un levier de conquête et de fidélisation de notre clientèle, il participe également et incontestablement, à mettre en valeur l'attractivité de notre territoire et sa desserte en transports en commun.

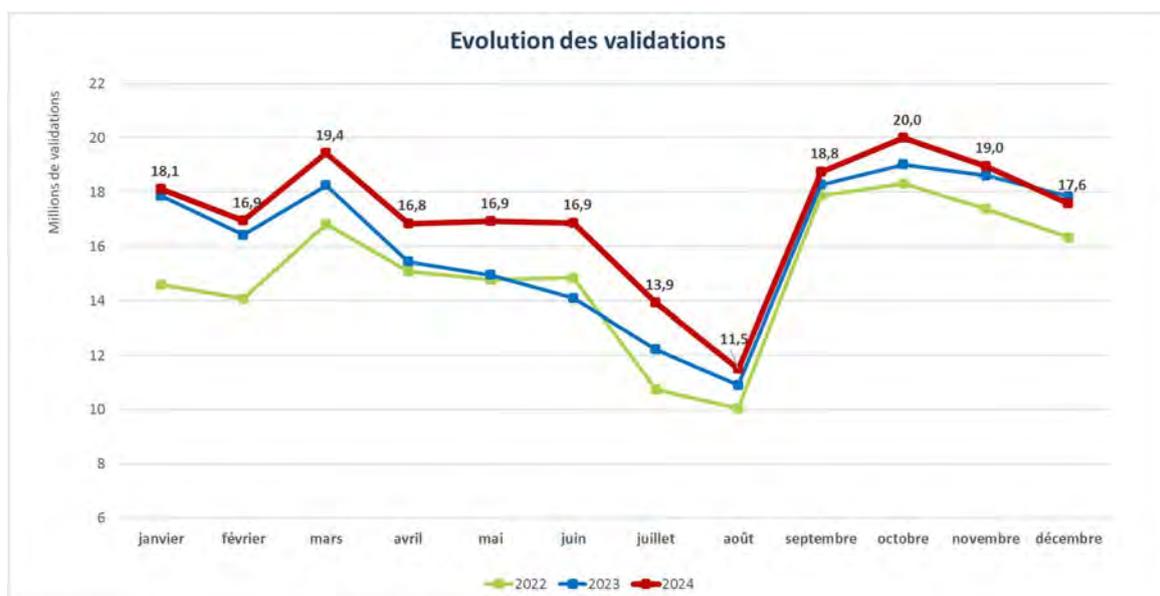


1.2 Fréquentation

■ Avec **205,8 millions de validations** pour **143,1 millions de déplacements**, la fréquentation 2024 atteint son record historique et dépasse la belle dynamique de 2019 (198,7 millions de validations). Cela représente une hausse de **6,2% par rapport à 2023**, soit près de **12 millions de validations supplémentaires**.



Un pic de fréquentation sur le réseau pour l'année 2024 a été atteint le vendredi 29 novembre avec 828 011 validations une journée chargée en événements sur Toulouse avec l'inauguration des marchés de Noël en centre-ville et le lancement du Black Friday qui s'est prolongé le weekend. C'est mieux qu'en 2023 (826 093 validations atteintes le jeudi 6 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 2024			2023	OBJECTIF 2024			
	Millions Val	Evolution 2023		Millions Val	Millions Val	Evolution vs Objectif		
	205,8	+12,0	+6,2%	193,8	210,8	-5,0	-2,4%	
	Linéo	69,7	+5,4	+8,4%	64,3	70,2	-0,5	-0,7%
	en propre	29,8	+4,2	+16,6%	25,6	29,0	+0,8	+2,8%
	affrétés	33,0	+0,2	+0,7%	32,8	34,7	-1,8	-5,1%
		7,0	+0,9	+15,7%	6,0	6,5	+0,5	+7,6%
		118,3	+5,4	+4,8%	112,9	122,9	-4,6	-3,8%
		60,5	+3,4	+6,0%	57,1	62,2	-1,7	-2,7%
		57,8	+1,9	+3,5%	55,9	60,7	-2,9	-4,8%
	12,9	+0,9	7,4%	12,0	12,8	+0,1	1,0%	
	1,5	+0,0	0,7%	1,5	1,7	-0,2	-10,6%	
	3,3	+0,3	9,5%	3,1	3,2	+0,1	4,0%	

→ Le **Métro** enregistre une hausse de fréquentation avec **+ 4,8%** par rapport à 2023, soit 5,4 millions de validations supplémentaires mais termine 3,8% en dessous de l'objectif (- 4,6 millions de validations).

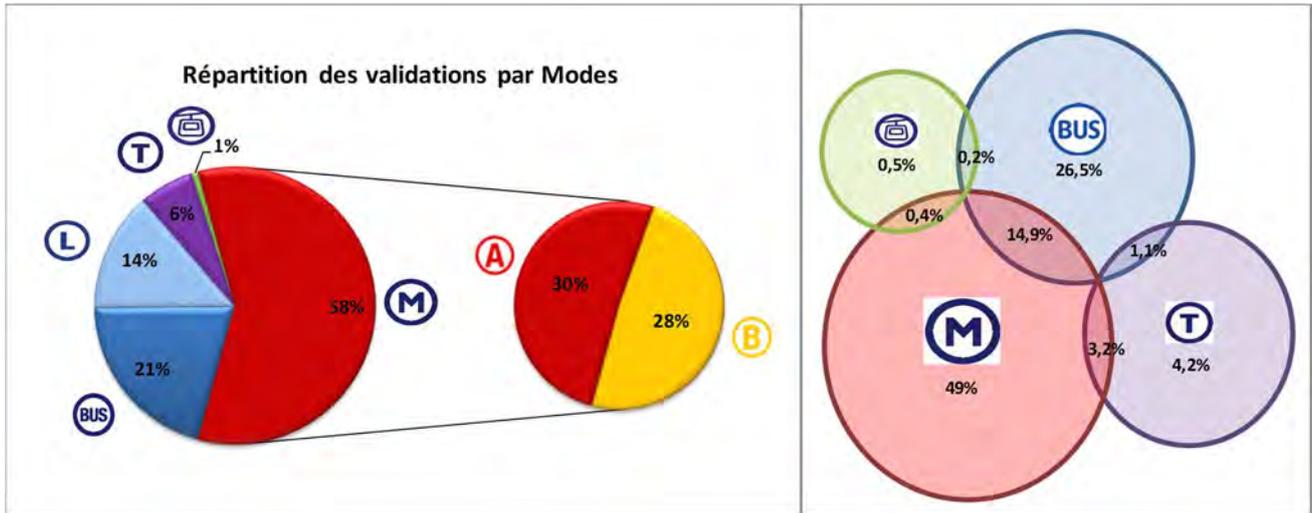
→ Le **Tramway** enregistre une croissance de **7,4%** par rapport à 2023, et un niveau de fréquentation légèrement supérieur à l'objectif (+ 1%).

→ Le **Bus** présente également une hausse significative de **8,4%** par rapport à 2023 avec 5,4 millions de validations supplémentaires, malgré un niveau légèrement inférieur à l'objectif (- 0,7%).

→ La fréquentation de **Téléo** reste stable en 2024 par rapport à 2023 avec **1,5 millions de validations** malgré la maintenance des câbles non prévue de février qui a engendré une perte d'environ 45 000 validations. Le niveau de fréquentation annuel est inférieur de 10,6% par rapport à l'objectif.

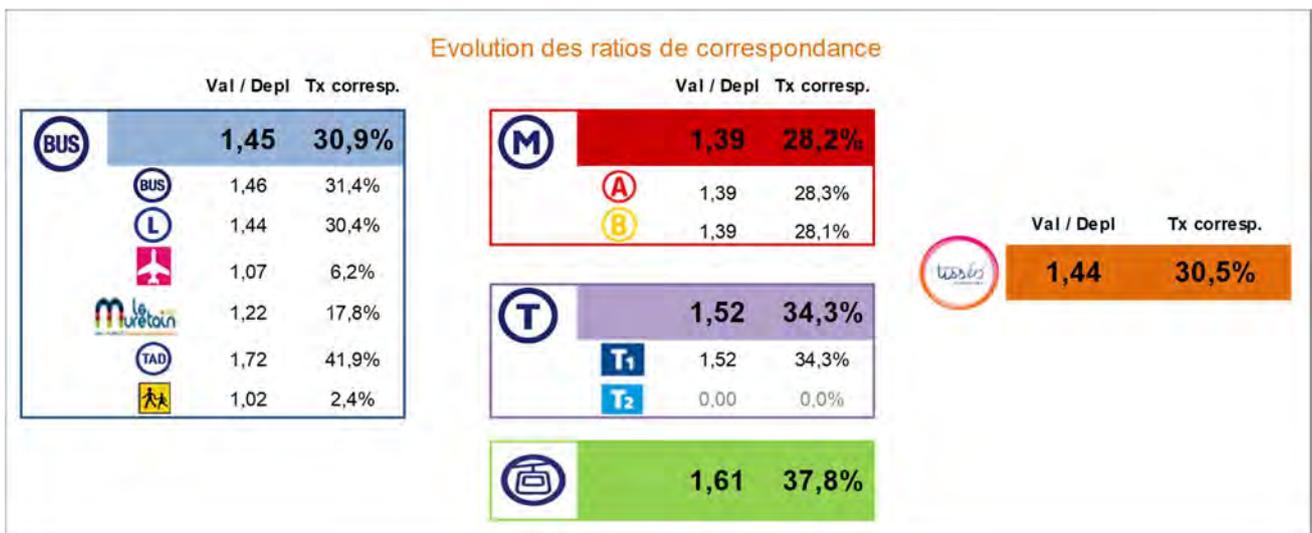
Répartition modale :

Les grands équilibres restent cependant maintenus, avec un Métro représentant 58% des validations totales. Le poids de la ligne A reste légèrement supérieur à celui de la ligne B (30% pour la ligne A contre 28% pour la B). Le Bus représente quant à lui 35% de l'ensemble, dont 14% sur les 11 lignes Linéo. La part du Tramway reste stable à 6% et Téléo représente 1% des validations.



80,2% des voyages sont effectués en utilisant 1 seul mode à la fois. Ils se répartissent pour 49% sur le Métro, 26,5% sur le Bus, 4,2% sur le Tramway et 0,5% sur Téléo. Les combinaisons multimodales représentent quant à elles 19,8% des trajets, avec une prépondérance de la combinaison Métro + Bus qui représente 14,9% des validations.

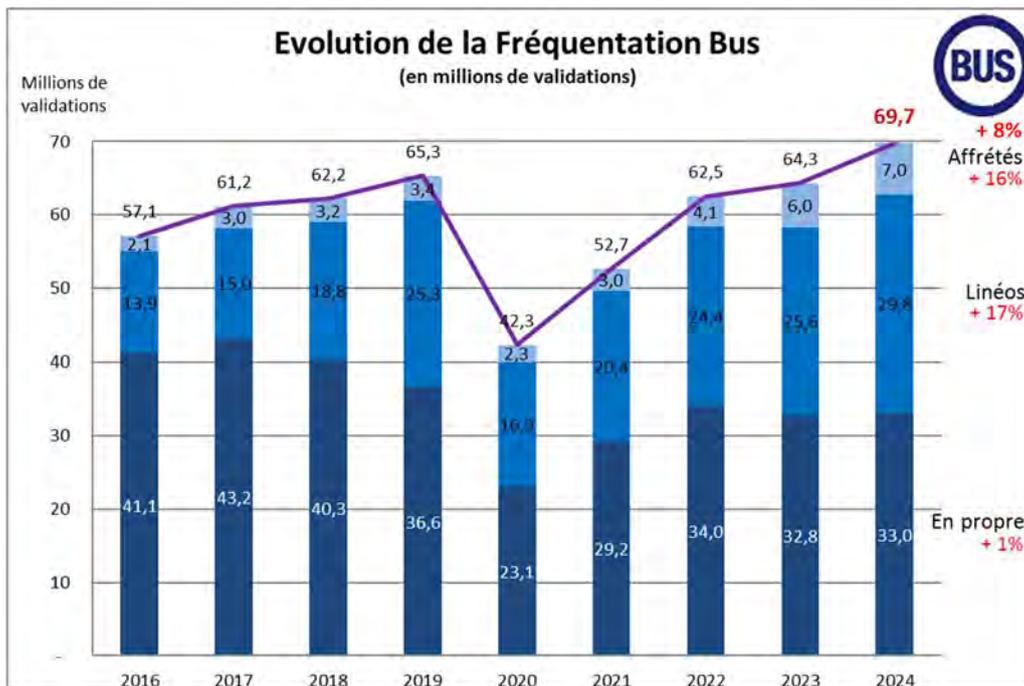
Ratios de Correspondance entre Modes :



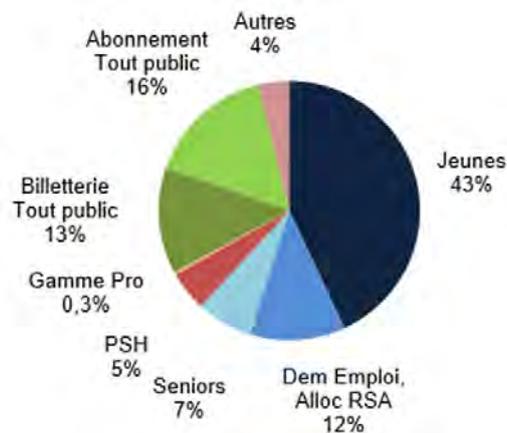
En 2024, 44% des déplacements sont effectués avec au moins une correspondance sur le réseau, en hausse d'un point par rapport à 2023. Ces correspondances représentent 30,5% des validations.



Le mode Bus affiche **69,7 millions de validations en 2024**, et **augmente de 8,4%** par rapport à 2023 et atteint un niveau record. Il représente aujourd’hui près de **34% de la fréquentation globale** du réseau et a enregistré sa plus forte fréquentation de l’année le jeudi 10 octobre, avec 295 162 validations pour ce seul jour. Le record restant celui du mardi 7 janvier 2020, avec 303 913 validations.



Titres utilisés en 2024 sur le Bus



Le profil « Jeunes » est de loin le plus représenté sur le bus. Cette catégorie représente à elle seule 43% des utilisateurs.

Les lignes du Top 10 totalisent 30,1 millions de validations, soit plus de 43% 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 (2,5).

Le Top 10 :



➔ 24 lignes régulières concentrent les 3/4 des validations du trafic Bus.

Les lignes Linéos confirment leur attractivité et affichent des V/K bien au-delà des autres lignes, 4,2 en moyenne, à comparer au V/K de 2,1 du total Bus (hors TAD). Linéo 1 reste la ligne phare du réseau avec 5,7 millions de voyageurs transportés et un ratio de 5,6 Voyageurs par Km.

Validations par KC et Validations par course - évolution 2021 à 2024

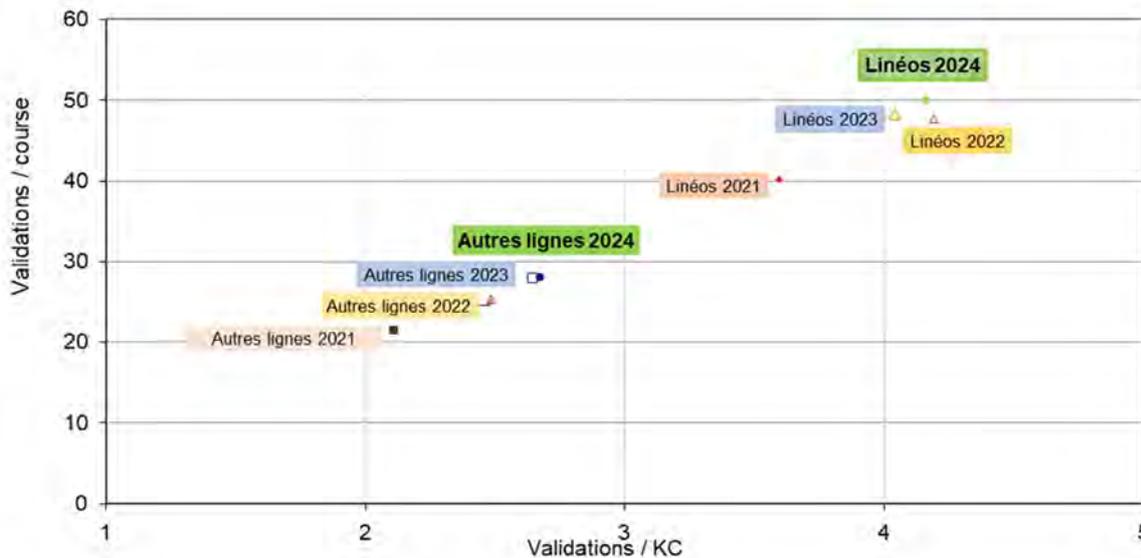


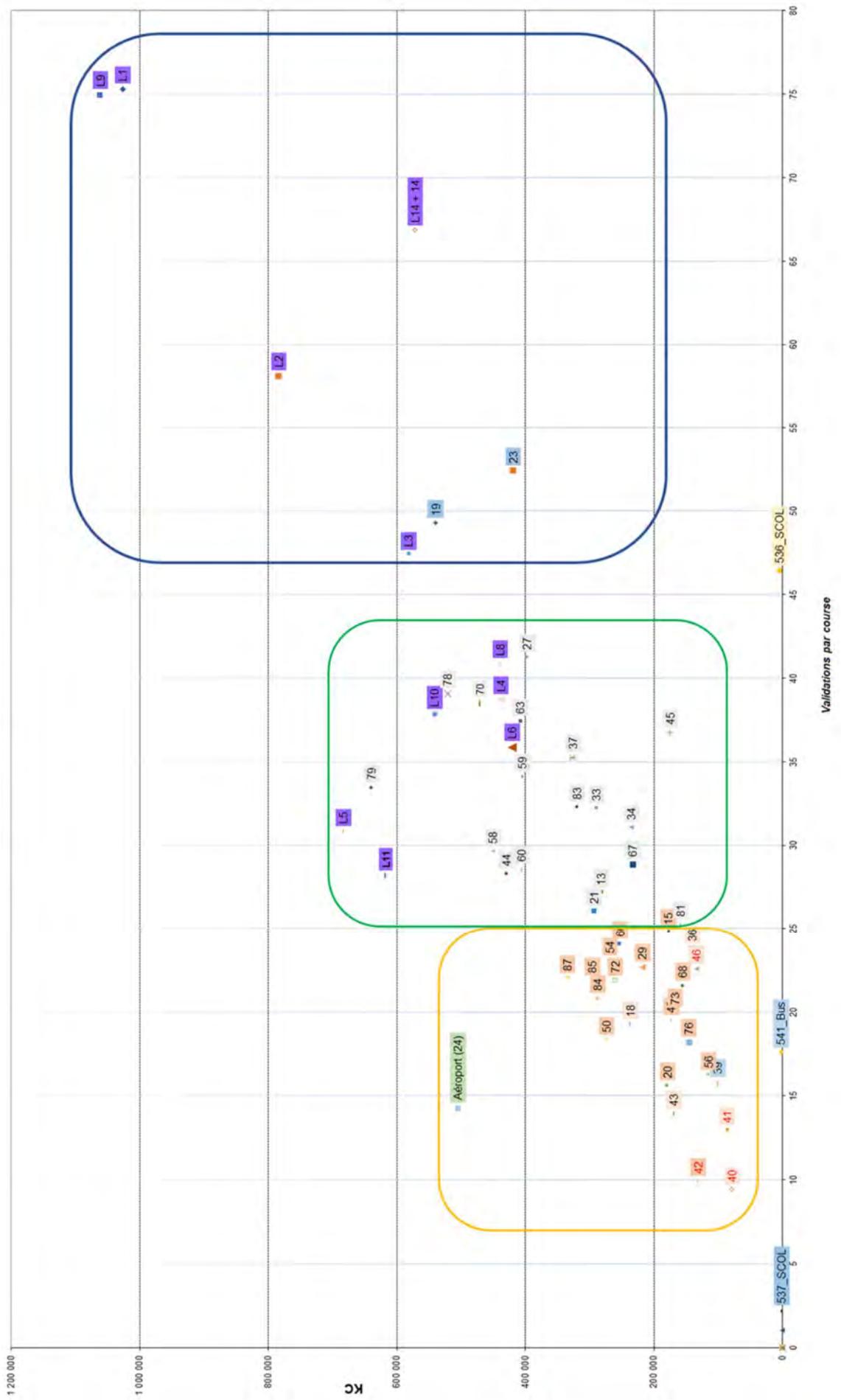
Tableau de Performance 2024 des lignes du Réseau Bus :

N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2024	KM 2024	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
LINEO			29 791 321	7 162 494	4,2	595 067	50
L1	Sept Deniers - Salvador Dali / Fonsegrives Entiere	C	5 749 887	1 026 202	5,6	76 369	75
L2	Arènes / Colomiers Lycée International	C	3 054 676	783 677	3,9	52 559	58
L3	Arènes / Plaisance Monestié	C	2 288 335	581 355	3,9	48 240	47
L4	Basso Cambo / Empalot	L	1 929 491	437 973	4,4	49 817	39
L5	Empalot / Portet Gare SNCF	L	1 535 467	682 793	2,2	49 891	31
L6	Ramonville / Castanet-Tolosan	L	1 878 972	420 346	4,5	52 447	36
L8	Marengo - SNCF / Gonin	L	2 376 746	439 320	5,4	58 155	41
L9	L'Union Grande Halle / Saint-Orens Centre Commercial	A/L	4 704 767	1 061 066	4,4	62 745	75
L10	La Vache / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Nord	A	1 928 542	540 969	3,6	50 982	38
L11	Basso Cambo / Frouzins Complexe Sportif	L	1 407 449	617 254	2,3	49 927	28
L14 + 14	Basso Cambo / Marengo - SNCF	L	2 936 989	571 540	5,1	43 936	67
RESEAU			39 449 474	18 944 944	2,1	1 853 179	21
13	Saint Cyprien - République / Oncopole Courrière	L	864 708	282 074	3,1	31 794	27
15	Jeanne d'Arc / Etats-Unis Fondéyre	A	511 974	177 288	2,9	20 602	25
18	Basso Cambo / Cité Scolaire Rive-Gauche ou Arènes	C	794 558	236 773	3,4	41 210	19
19	Borderouge / Place de l'Indépendance	A	3 291 903	539 734	6,1	66 800	49
20	Balma - Gramont / Beaupuy Mairie	A	231 565	179 050	1,3	14 798	16
21	Basso Cambo / Colomiers Airbus	C	547 476	293 325	1,9	20 993	26
23	Jeanne d'Arc / Rangueil	L	1 841 283	418 976	4,4	35 122	52
25	Oncopole Courrière / Colomiers Gare SNCF	SA	688 799	386 640	1,8	24 434	28
26	Borderouge / Montberon	SA	311 234	191 462	1,6	14 777	21
27	Toulouse-Lautrec Négrenays / Ramonville	L	1 378 455	397 134	3,5	33 384	41
29	Jeanne d'Arc / Aucamville Collège ou Fonbeauzard Mermoz	A	536 536	217 984	2,5	23 672	23
30	MEETT / Aéroport	SA	104 940	117 842	0,9	12 596	8
31	Guyenne - Berry / Aéroport	SA	510 016	214 972	2,4	71 957	7
32	Colomiers Ramassiers Gare SNCF / Brax Maudinat	SA	198 568	190 625	1,0	10 989	18
33	Argoulets / Gratentour Gravette	A	459 551	289 334	1,6	14 240	32
34	Université Paul Sabatier / Arènes	L	1 185 484	234 754	5,0	38 158	31
36	Borderouge / Roseraie	A	797 244	140 696	5,7	33 521	24
37	Jolimont / Ramonville	A	1 013 906	326 138	3,1	28 768	35
39	Jeanne d'Arc / Amouroux	A	443 358	100 610	4,4	28 088	16
40	Borderouge / L'Union Malbou	A	103 891	78 901	1,3	11 043	9
40	Borderouge / L'Union Malbou	SA	50 600	40 449	1,3	5 564	9
41	Borderouge / Chaussas	A	187 329	86 035	2,2	14 385	13
41	Borderouge / Chaussas	SA	94 845	45 839	2,1	7 539	13
42	Borderouge / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	125 448	131 212	1,0	12 719	10
42	Borderouge / Saint-Jean Clinique de L'Union	SA	78 572	70 672	1,1	6 707	12
43	Argoulets / Saint-Jean Clinique de L'Union	A	248 897	168 887	1,5	17 975	14
44	Empalot / Université Paul Sabatier	L	1 200 125	429 346	2,8	42 358	28
45	St Cyprien - République / Pelletier Purpan	C	1 026 210	174 869	5,9	27 937	37
46	Basso Cambo / Pelletier Purpan	C	307 485	133 575	2,3	13 613	23
46	Basso Cambo / Pelletier Purpan	SA	139 771	67 901	2,1	6 919	20
48	Basso Cambo / Tournefeuille Lycée	C	356 099	172 974	2,1	18 295	19
49	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	SA	79 701	51 185	1,6	5 775	14
50	Basso Cambo / Portet H. Boucher	L	447 326	273 535	1,6	24 338	18
51	Balma - Gramont / La Terrasse	SA	55 874	61 702	0,9	6 672	8
53	Basso Cambo / Tibaus	SA	179 998	122 507	1,5	18 686	10
54	Empalot / Gleyze-Vieille	L	741 691	268 339	2,8	32 184	23
55	Colomiers Gare SNCF / Plaisance Monestié	SA	165 530	133 368	1,2	11 215	15
56	Université Paul Sabatier / Auzeville Eglise	L	314 381	114 932	2,7	19 298	16
58	Basso Cambo / Seysses Gay, Seysses Maison d'Arrêt ou Muret Lycée	L	716 147	450 147	1,6	24 145	30
59	La Vache / Saint-Jory Collège	A	705 461	404 514	1,7	20 715	34
60	Trois Cocus / Saint-Alban Centre Commercial	A	1 064 582	405 583	2,6	37 298	29
63	Tournefeuille Lycée / Canal du Midi	C	948 807	407 614	2,3	25 337	37
66	Pelletier Purpan / Grand Rond	C	701 522	252 738	2,8	29 083	24
67	Arènes / Plaisance Monestié	C	480 433	232 852	2,1	16 657	29
68	Balma - Gramont / Castelmaurou Mairie	A	268 341	155 139	1,7	12 421	22
69	La Vache / Bruguères Verger	SA	322 157	219 602	1,5	13 382	24
70	Jeanne d'Arc / Aéroconstellation	C	1 122 334	470 322	2,4	29 139	39
71	Seilh Mairie / Aussonne Agassines	SA	109 510	184 837	0,6	11 437	10
72	Balma - Gramont / Balma - Lasbordes	A	588 598	260 120	2,3	26 923	22
73	Borderouge / Saint-Jean Lestang	A	481 995	167 207	2,9	24 089	20
74	Andromède Lycée / Mondonville Moulis	SA	171 133	157 257	1,1	11 454	15
75	Colomiers Gare SNCF / Mondonville Moulis	SA	108 808	149 399	0,7	10 562	10
76	Argoulets / Lapeyrouse	A	222 432	145 720	1,5	12 243	18
78	Université Paul Sabatier / Saint-Orens - Lycée	L	1 662 045	520 644	3,2	42 571	39
79	Ramonville / Labège Couder ou Saint-Orens Lycée	A	1 482 144	639 429	2,3	44 256	33
80	Rangueil / Belberaud La Balme	SA	420 074	290 382	1,4	17 704	24
81	Université Paul Sabatier / Castanet-Tolosan	L	559 734	158 320	3,5	22 183	25
82	Université Paul Sabatier / Ramonville Port Sud	SA	107 746	57 383	1,9	12 908	8
83	Balma - Gramont / Saint-Orens Lycée	A	655 908	319 352	2,1	20 291	32
84	Balma - Gramont / Fonsegrives Collège	A	557 775	287 068	1,9	26 738	21
85	Basso Cambo / Portet Gare SNCF	L	472 243	295 614	1,6	21 576	22
87	Cité Scolaire Rive-Gauche / Frouzins Complexe Sportif	C	491 499	334 432	1,5	22 275	22
88	Université Paul Sabatier / CHU Rangueil	SA	19 290	8 255	2,3	3 024	6
101	Balma - Gramont / Mondouzil ZA Les Landes	SA	32 217	95 925	0,3	9 324	3
102	Balma - Gramont / Drémil Stade	SA	120 609	239 505	0,5	14 726	8
103	Balma - Gramont / Drémil Le Colombier	SA	146 518	251 851	0,6	14 959	10
104	Balma Ribaute / Aigrefeuille Les Clos	SA	18 548	96 821	0,2	11 970	2
106	Balma-Gramont / Montrabé à Quint Fonsegrives	SA	14 833	44 666	0,3	1 404	11
107	Fonsegrives Entiere / Drémil Stade	SA	8 518	48 342	0,2	3 806	2

Tableau de Performance 2024 des lignes du Réseau Bus (suite) :

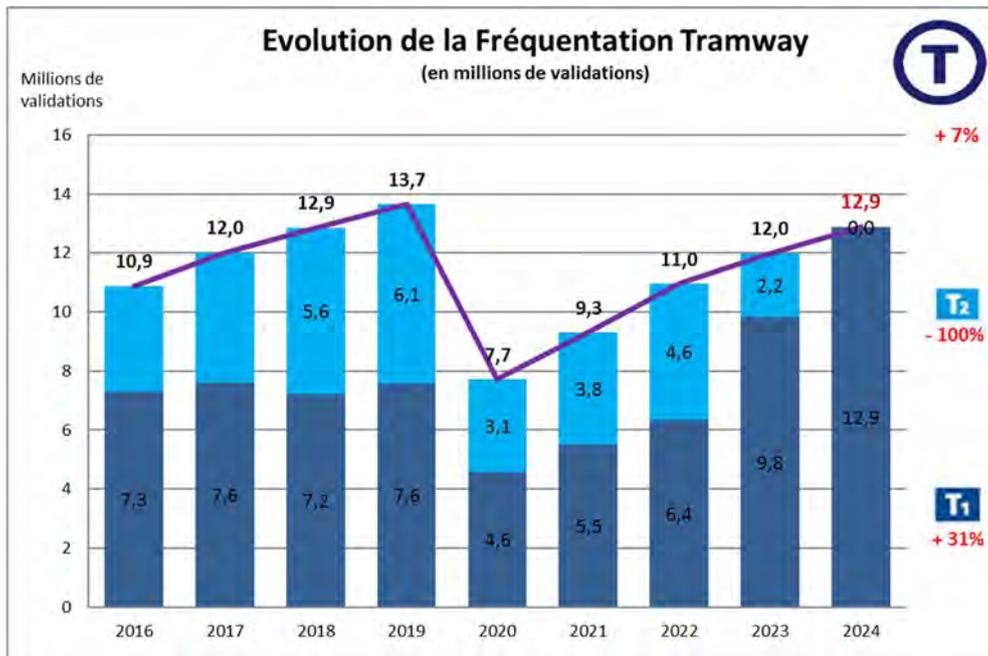
N°Ligne	Libellé ligne	DEPOT	VALID 2024	KM 2024	VAL/KM	COURSES	VALID /COURSE
109	Malepère / Castanet-Tolosan	SA	172 392	221 567	0,8	18 360	9
110	Barrière de Paris / Ginestous Chênes	SA	156 090	98 899	1,6	15 800	10
111	Ramonville / Ramonville	SA	175 688	41 286	4,3	13 912	13
112	Ramonville / Montjoie	SA	66 684	64 938	1,0	18 298	4
113	Fenouillet Croix / Collège Pechbonnieu	SA	37 110	76 979	0,5	6 666	6
114	Borderouge / Quartier Virebent / Borderouge	SA	66 174	22 213	3,0	4 457	15
115	Saint Agne - SNCF / Université Paul Sabatier	SA	92 067	59 729	1,5	9 297	10
116	Tournefeuille Lycée / Saint-Lys Rossignols	SA	173 357	204 379	0,8	11 172	16
117	Basso Cambou / Muret Gare SNCF - Cimetière	SA	153 632	140 526	1,1	7 394	21
121	Tournefeuille Les Chênes / La Salvétat Apouticayre	SA	46 671	96 351	0,5	9 168	5
126	Borderouge / Condorcet	SA	49 029	13 870	3,5	4 645	11
130	Andromède Lycée / Fenouillet Centre Commercial - Entrée Sud	SA	34 904	56 628	0,6	4 204	8
131	St-Alban Salvador Allende / Bruguères Gutenberg	SA	12 812	35 255	0,4	7 519	2
132	Sept Deniers - Salvador Dali / Pôle	SA	4 409	15 412	0,3	4 820	1
150	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	91 129	80 555	1,1	6 701	14
151	Colomiers Gare SNCF / Colomiers Gare SNCF	SA	94 084	78 471	1,2	6 458	15
152	Empalot / IUC	SA	126 322	43 293	2,9	7 023	18
169	La Vache / Bruguères Mairie	SA	59 274	56 170	1,1	4 507	13
201	Malepère / Varennes En Clavié	SA	22 780	144 638	0,2	5 038	5
202	Castanet-Tolosan / Montbrun Lauragais Roumieu	SA	14 258	51 493	0,3	4 282	3
204	Labège Innopole Gare SNCF / Ayguesvives Collège	SA	15 274	104 503	0,1	4 283	4
205	Castanet-Tolosan / Ayguesvives Collège	SA	32 827	82 729	0,4	5 540	6
301	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Sans Soucis	SA	103 272	98 925	1,0	20 292	5
302	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Salle Horizon	SA	89 424	95 648	0,9	20 267	4
303	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Peyrusse	SA	45 571	51 545	0,9	20 331	2
304	Muret Gare SNCF - Cimetière / Muret Guyenne	SA	21 069	61 591	0,3	14 759	1
305	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Côte des Bènes	SA	103 920	114 493	0,9	20 270	5
306	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret C.A.M.	SA	12 357	2 288	5,4	692	18
310	Muret Gare SNCF - Parvis / Muret Estantens Eglise	SA	3 466	7 478	0,5	1 005	3
311	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Villate)	SA	33 664	110 081	0,3	6 041	6
312	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Clar Mairie	SA	18 413	69 089	0,3	5 542	3
313	Muret Gare SNCF / Le Fauga Cimetière	SA	24 489	96 155	0,3	6 044	4
314	Muret Gare SNCF - Parvis / Eaunes ZAC du Mandarin	SA	26 424	49 172	0,5	6 038	4
315	Muret Gare SNCF - Cimetière / Saint-Lys ZA du Boutet	SA	54 412	139 712	0,4	6 042	9
316	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Labarthe)	SA	42 428	118 208	0,4	6 037	7
317	Muret Gare SNCF - Parvis / Portet Gare SNCF (par Saubens)	SA	32 711	107 130	0,3	6 044	5
318	Muret Gare SNCF / Lamasquère Mairie	SA	3 387	40 431	0,1	5 034	1
320	Portet Gare SNCF / Muret Sans Souci	SA	58 559	110 791	0,5	12 489	5
321	Portet Gare SNCF / Frouzins Tréville	SA	15 803	64 742	0,2	6 296	3
Aéroport (24)	Gare Routière / Aéroport	C	665 846	504 907	1,3	46 686	14
TAD			132 412	1 036 370	0,1	30 576	4
TAD 119	Ramonville / Aureville à Vigoulet Auzil	SA	68 585	490 617	0,1	9 200	7
TAD 170	Aéroconstellation / Colomiers Gare SNCF	SA	41 142	316 381	0,1	16 100	3
TAD 171	Aéroconstellation / Colomiers Gare SNCF	SA	22 685	229 371	0,1	5 276	4
Navettes			983	164 670	0,0	29 888	0
	Navette Cimetières (Jolimont / Terre Cabade Salonique / Cornebarrieu) 262	SA	983	9 366	0,1	420	2
	Navette centre ville (Saint Cyprien - République / Saint Cyprien - République)	SA		117 170		11 219	
	Navette Bonnefoy travaux (Jeanne d'Arc / Hauts de Bonnefoy)	SA		38 134		18 249	
SCOLAIRES			210 412	122 213	1,7	12 255	17
Scol1	Collège Cézanne Montrabé / Saint-Jean Gymnase CEZAN1	SA	10 463	5 802	1,8	666	16
Scol2	Collège Auclert Toulouse / Toulouse Bouvier AUCL1	SA	8 533	1 918	4,4	345	25
Scol3	Collège Vauquelin Toulouse / Toulouse Casteret VAUQ1	SA	11 718	3 551	3,3	484	24
Scol5	Collège Vernant Toulouse / Toulouse Parc de Montaudran VERN1	SA	557	2 138	0,3	346	2
Scol6	Lycée Le Caousou Toulouse / Drémil Eglise (matin) CAOU1	SA	8 775	5 533	1,6	429	20
Scol7	Toulouse Balansa / Drémil Eglise (soir)	SA	1 628	1 848	0,9	124	13
Scol8	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Gonin (matin) BELV1	SA	1 388	2 495	0,6	242	6
Scol9	Lycée Bellevue Toulouse / Toulouse Santos Dumont (soir) BELV1	SA	1 944	946	2,1	104	19
Scol10	Lycée Naves Toulouse / Montberon Mairie NAVES1	SA	7 510	6 594	1,1	346	22
Scol11	Lycée Naves Toulouse / St-Jean Lestang NAVES2	SA	7 897	3 591	2,2	310	26
Scol12	Lycée Naves Toulouse / Castelmaurou Mairie (matin)	SA	1 279	1 173	1,1	104	12
Scol13	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (matin)	SA	1 153	1 776	0,6	102	11
Scol14	Lycée Naves Toulouse / Lapeyrouse Cabanis (soir)	SA	1 824	3 128	0,6	188	10
Scol15	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Lilas CHAUM1	SA	4 905	2 007	2,4	332	15
Scol16	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Cabanis CHAUM2	SA	6 019	4 931	1,2	346	17
Scol17	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Bayonne (matin) CHAUM3	SA	3 883	1 101	3,5	227	17
Scol18	Collège Chaumeton L'Union / L'Union Cerbère (soir) CHAUM3	SA	915	509	1,8	104	9
Scol19	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Route de Lapeyrouse (matin) CHAUM4	SA	6 123	4 201	1,5	297	21
Scol20	Collège Chaumeton L'Union / Lapeyrouse Castelviel (soir) CHAUM4	SA	1 662	2 671	0,6	188	9
Scol21	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Bordettes DIEU21	SA	8 490	1 678	5,1	346	25
Scol22	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Saint-Geniès Rue du 19 Mars DIEU22	SA	6 278	1 955	3,2	346	18
Scol23	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Pins (matin) DIEU23	SA	5 370	949	5,7	242	22
Scol24	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Marnière (soir) DIEU23	SA	2 831	333	8,5	104	27
Scol25	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Sicard (matin) DIEU24	SA	5 802	1 947	3,0	242	24
Scol26	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Montberon Mairie (soir) DIEU24	SA	3 676	842	4,4	104	35
Scol27	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Roche (matin) DIEU25	SA	1 417	2 209	0,6	242	6
Scol28	Collège Dieuzaide Pechbonnieu / Pechbonnieu Aubépine (soir) DIEU25	SA	305	929	0,3	104	3
Scol29	Gité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Plaisance Monestié	SA	1 335	3 877	0,3	310	4
Scol30	Gité Scolaire Rive Gauche Toulouse / Toulouse Tibaous	SA	1 541	2 014	0,8	291	5
Scol31	Lycée Toulouse-Lautrec / Bruguères Hespérides LAUT1	SA	3 284	5 396	0,6	337	10
Scol32	Lycée Toulouse-Lautrec / Gagnac Turret LAUT2	SA	8 297	7 650	1,1	479	17
Scol33	Lycée Toulouse-Lautrec / Saint-Loup LAUT3	SA	5 532	4 558	1,2	336	16
Scol34	Lycée Toulouse-Lautrec / Montberon LAUT4	SA	7 531	5 104	1,5	336	22
Scol35	Lycée Toulouse-Lautrec / Montberon par Saint-Loup LAUT5	SA	9 150	7 504	1,2	445	21
Scol36	Lycée Toulouse-Lautrec / Fenouillet Centre Commercial LAUT6	A	16 070	4 473	3,6	346	46
Scol37	Lycée Toulouse-Lautrec / La Vache LAUT7	A	998	1 146	0,9	472	2
Scol38	Collège Guilhermy / Cité Scolaire Rive Gauche GUILH1	SA	4 974	2 463	2,0	343	14
Scol39	Collège Guilhermy / Mirail-Université GUILH2	SA	8 365	1 851	4,5	343	24
Scol40	Collège Saint-Simon / Angély STSIM1	SA	3 718	2 065	1,8	340	11
Scol41	Lycée Toulouse-Lautrec / Bruguères Hespérides (soir) LAUT8	A	2 412	2 247	1,1	137	18
Scol42	Lycée Matisse Cugnaux / Cugnaux Tucaut MATIS	SA	11 664	2 692	4,3	588	20
Scol43	Lycée Toulouse-Lautrec / St-Jory LAUT9	SA	3 196	2 417	1,3	137	23
Bus en propre			62 615 530	19 448 554	3,2	1 765 943	35
Services Affrétés	SA		6 969 072	7 982 137	0,9	755 022	9
Sous-total réseau BUS			69 584 602	27 430 691	2,5	2 520 965	28
Divers Bus			159 333	30 614	5,2	5 260	30
Total réseau Bus			69 743 935	27 461 305	2,5	2 526 225	28

Réseau Bus Graphique de dispersion des lignes
Validations par course et KC 2024

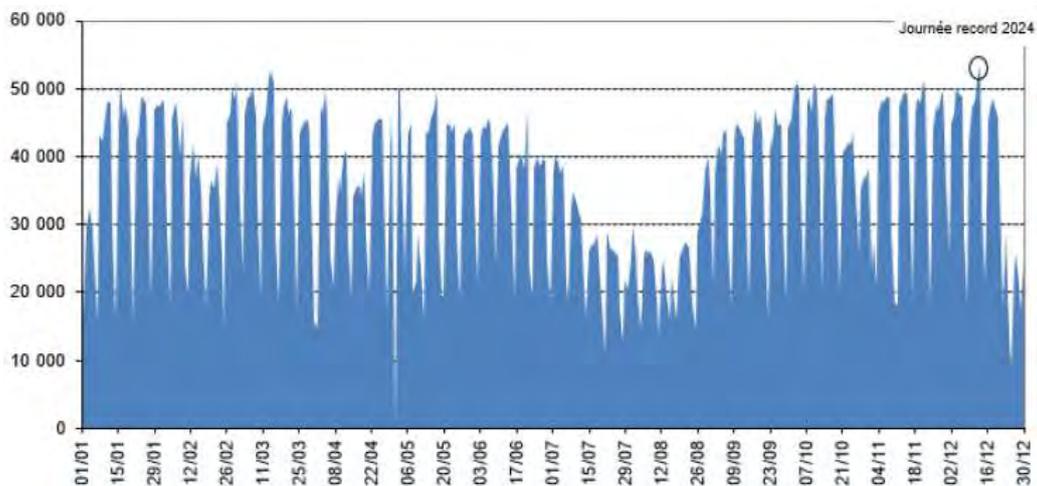




La fréquentation du **Tramway** enregistre une hausse de 7,4% par rapport à 2023 (+ 0,9 million de validations), et atteint **12,9 millions de validations** (niveau identique à 2018). Le **Tramway pèse plus de 6,3% de la fréquentation globale du réseau**, avec un ratio de Validations par kilomètre s'élevant à 8,1 en 2023, soit 1,9% de plus qu'en 2023.



Trafic quotidien Tram sur l'année



→ Le pic de fréquentation du Tramway a été enregistré le vendredi 13 décembre 2024 avec 53 612 validations.

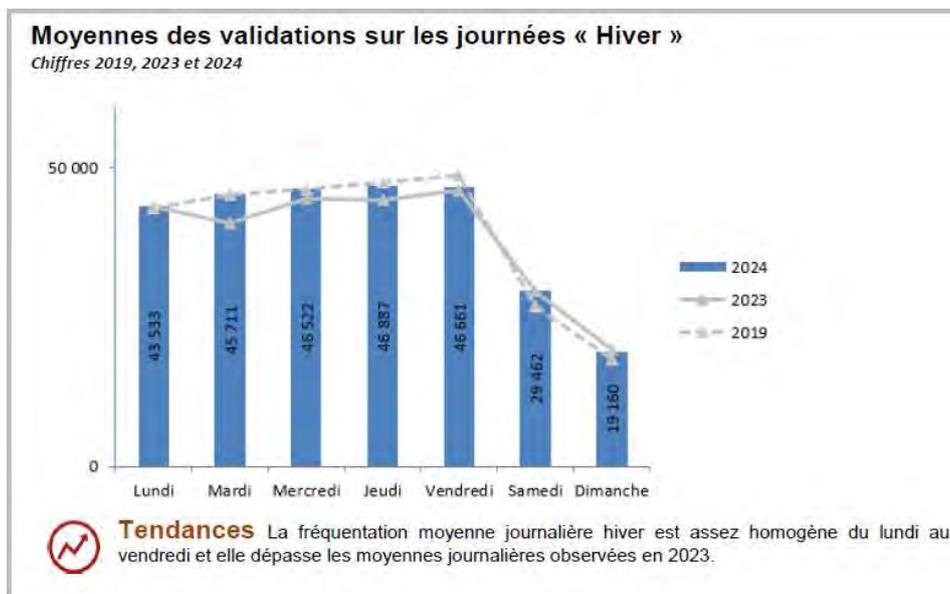
→ Sur une journée Type semaine, le Tramway transporte environ **49 000 voyageurs par jour** en 2024 :



Un « Jour type » est une journée hors vacances scolaires, sans incident technique, ni événement particulier. En 2024, le « jour type » retenu est le **vendredi 22/11/2024** avec **49 045 validations enregistrées sur le Tram**.

Stations Tram	Trafic Journée du 22/11/2024	Poids
Palais de Justice	6 999	14%
Ile du Ramier	676	1%
Fer à Cheval	1 136	2%
Avenue Muret Marcel Cavaillé	1 005	2%
Croix de Pierre	3 889	8%
Déodat de Séverac	1 687	3%
Arènes	10 601	22%
Hippodrome	1 676	3%
Zénith	1 652	3%
Cartoucherie	4 005	8%
Purpan	2 309	5%
Arènes Romaines	1 473	3%
Ancely	1 232	3%
Servanty Airbus	944	2%
Guyenne-Berry	540	1%
Pasteur-Mairie de Blagnac	1 310	3%
Place du Relais	707	1%
Odyssud-Ritouret	1 021	2%
Patinoire-Barradels	755	2%
Grand Noble	1 032	2%
Place Georges Brassens	806	2%
Andromède-Lycée	1 362	3%
Beauzelle - Aéroscopia	695	1%
Aéroconstellation	470	1%
MEET	48	0%
Inc (non affecte)	1 015	2%
	49 045	100%

→ La **fréquentation moyenne des jours** semaine hiver est de **45 900 voyageurs**, elle était de 44 000 en moyenne en 2023.



La ligne T2 a été interrompue début juin 2023 (travaux LAE).



Les deux stations les plus fréquentées restent « Arènes » en connexion avec la ligne de métro A et « Palais de Justice » en connexion avec la ligne de métro B. Ces deux stations concentrent à elles deux plus d'un tiers de la fréquentation de la ligne.

Fréquentation annuelle des stations Tram (T1)

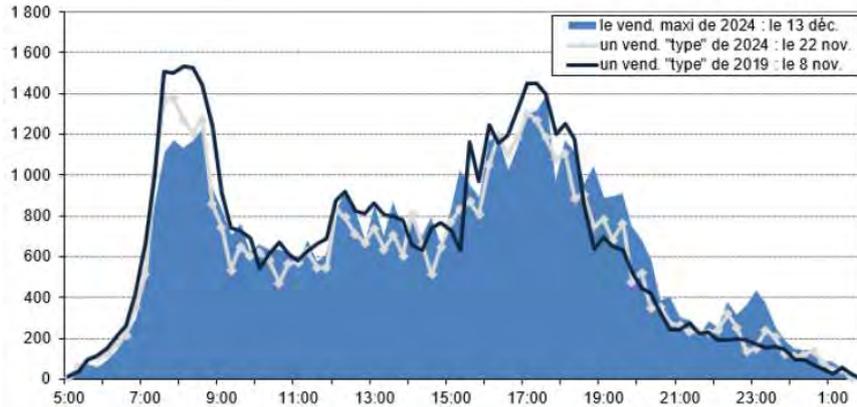
Nombre total de voyageurs validant sur la station (tous sens confondus)

Station	Trafic annuel
Arènes	2 782 828
Palais de Justice	1 744 563
Croix de Pierre	979 817
Cartoucherie	945 130
Purpan	625 504
Hippodrome	506 019
Zénith	443 258
Déodat de Séverac	426 383
Pasteur-Mairie de Blagnac	398 436
Fer à Cheval	386 963
Arènes Romaines	357 235
Ancely	324 353
Andromède-Lycée	308 651
Grand Noble	290 435
Odyssud-Ritouret	277 071
Servanty Airbus	275 146
Avenue Muret Marcel Cavaillé	265 718
Ile du Ramier	265 034
Patinoire-Barradels	228 840
Place Georges Brassens	197 745
Beauzelle - Aéroscopia	193 753
Place du Relais	175 457
Guyenne-Berry	161 627
Aéroconstellation	138 993
MEETT	108 039



12 806 998

Analyse horaire de la fréquentation

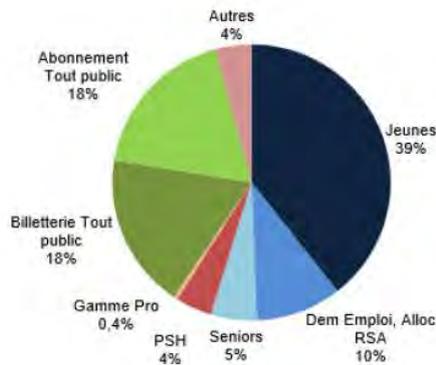


Nous analysons les variations horaires de fréquentation en considérant le jour maxi de l'année (vendredi 13/12/2024 avec 53 612 validations) et son équivalent en jour type (en 2024 avec le vendredi 22/11/2024 totalisant 49 045 validations et en 2019 avec le vendredi 08/11/2019 totalisant 53 854 validations).

Le gain de fréquentation s'observe tout au long de la journée mais plus particulièrement en soirée à partir de 19h00 et ce jusqu'à minuit. A noter sur cette journée du 13/12/2024, un match TFC en ligue 1 au stade et le salon régional de l'agriculture au MEETT.

Répartition des validations par profils et par stations

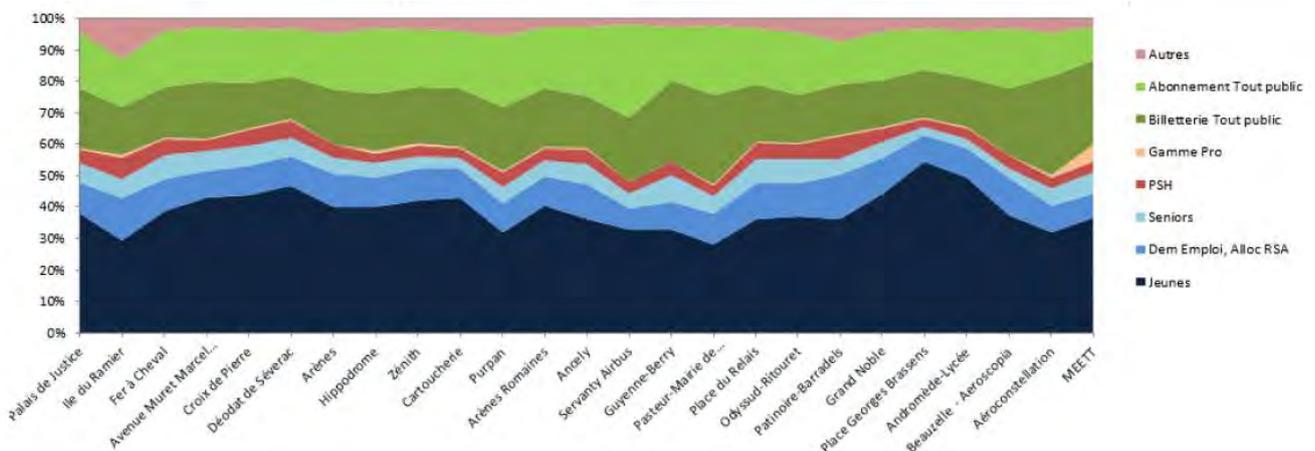
Titres utilisés en 2024 sur le Tram

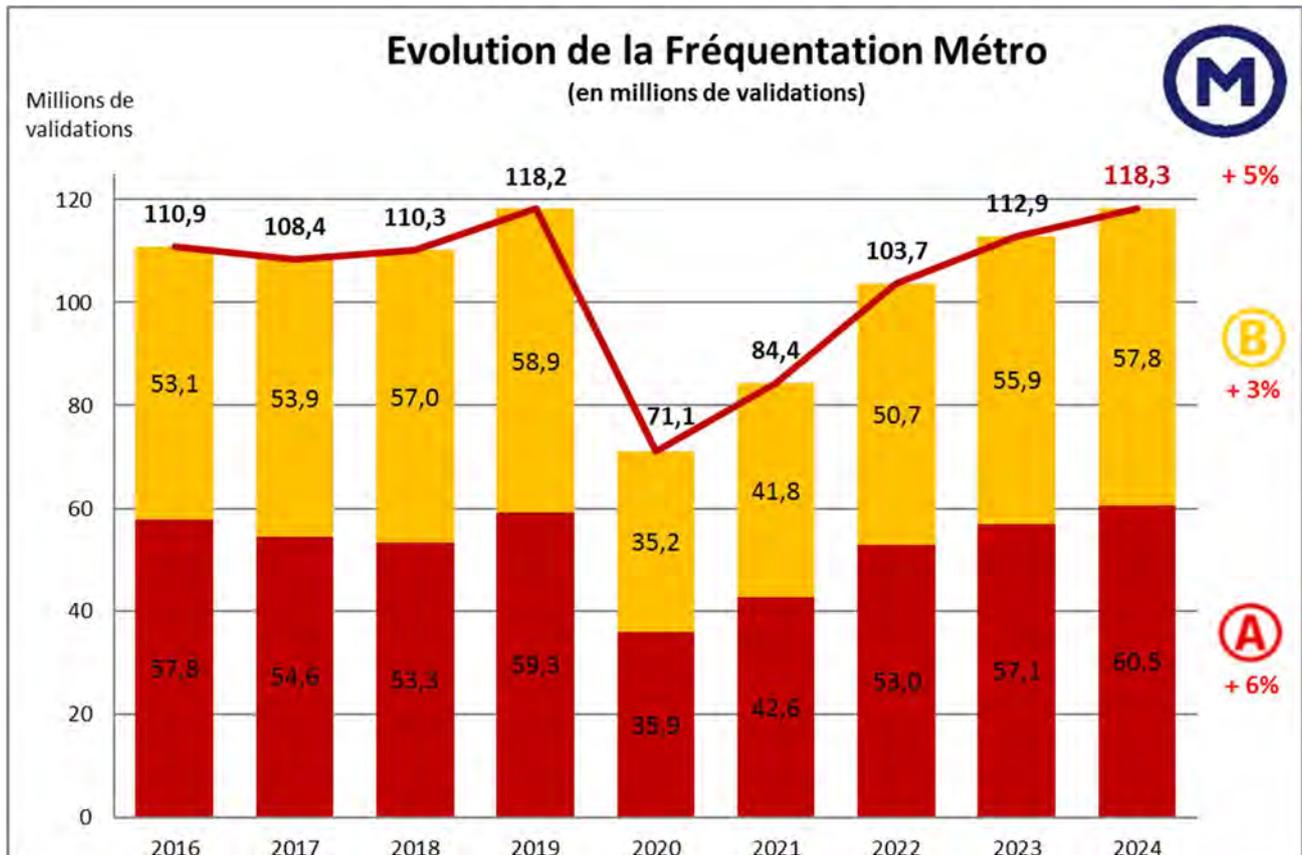


→ Les utilisateurs du Tram les plus nombreux sont les jeunes (39%), suivis des utilisateurs occasionnels et réguliers chacun à hauteur de 18%.

→ Le Tram enregistre une forte proportion de « Jeunes » entre les stations Andromède (lycée) et Grand Noble.

Par type de titre et par station





Avec **118,3 millions de validations en 2024** (Lignes A + B), le Métro **atteint un niveau record**. Il demeure l'élément structurant du réseau et prend en charge plus de 57% du réseau Tisséo.

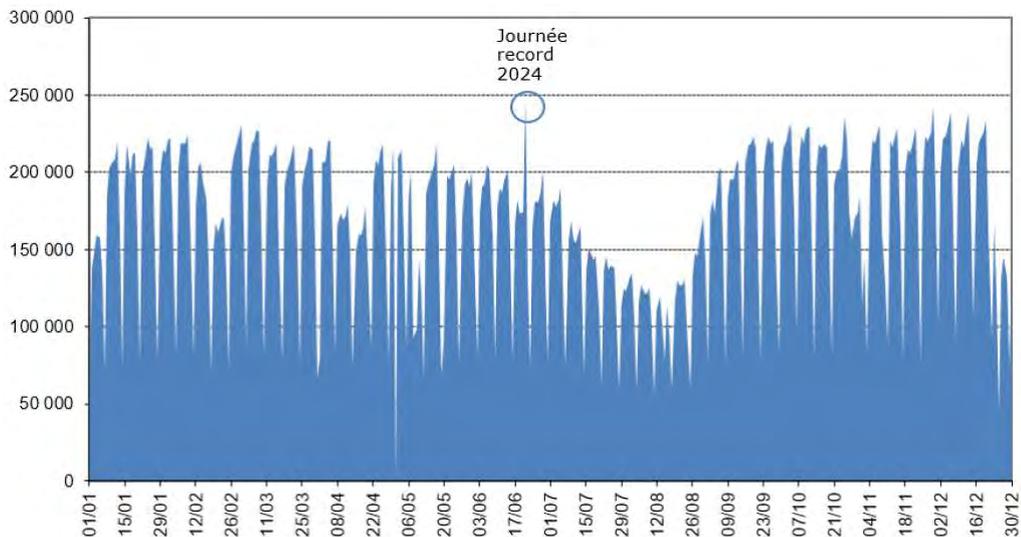
Il enregistre une hausse de fréquentation de 4,8%, soit + 5,4 millions de validations par rapport à l'année précédente.

Un pic de fréquentation sur le réseau Métro pour l'année 2024 a été atteint le vendredi 21 juin à l'occasion de la Fête de la Musique avec 485 478 validations.



→ **60,5 millions de voyageurs ont emprunté la ligne A** en 2024. Elle enregistre une hausse de 3,4 millions de validations (+ 6%) entre 2023 et 2024, et **assure 29% de la fréquentation globale du réseau** :

Trafic quotidien ligne A sur l'année :



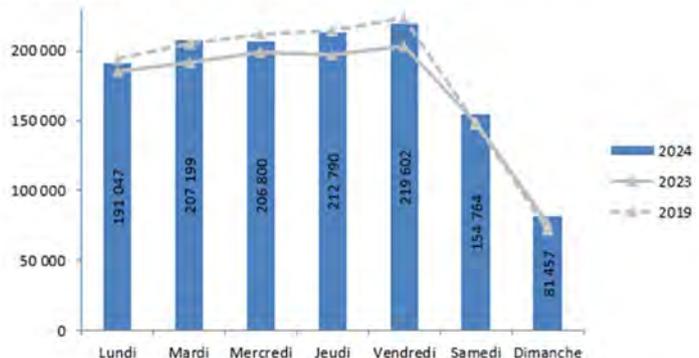
→ Le pic de fréquentation de la ligne A a été enregistré le vendredi 21/06/2024 avec 247 294 validations (contre 255 083 validations records réalisées en 2019).

→ Sur une **journée Type semaine (Lundi à vendredi)**, la ligne A transporte en moyenne **228 400 voyageurs par jour** en 2024. La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne B se détache largement avec près 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, 2023 et 2024

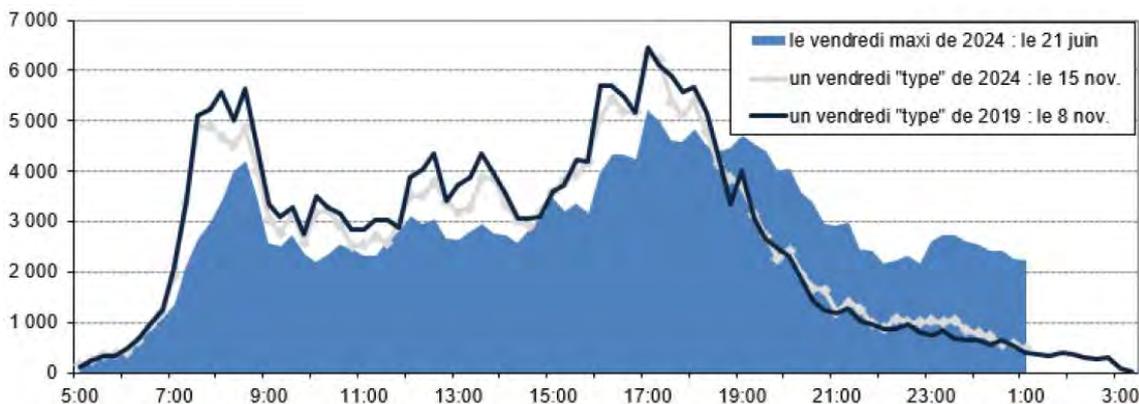
Station	Trafic journée du vendredi 15/11/2024	Poids (%)
Jean Jaurès	42 839	18,8%
Arènes	26 870	11,8%
Marengo SNCF	19 924	8,7%
Capitole	17 437	7,6%
Balma Gramont	15 388	6,7%
Esquirol	14 135	6,2%
Basso Cambo	12 870	5,6%
Mirail Université	12 225	5,4%
St Cyprien Rép	12 196	5,3%
Roseiraie	10 563	4,6%
Patte d'Oie	8 463	3,7%
Bagatelle	7 957	3,5%
Jolimont	7 617	3,3%
Argoulets	5 954	2,6%
Bellefontaine	5 082	2,2%
Reynerie	3 544	1,6%
Mermoz	3 076	1,3%
Fontaine Lesta	2 267	1,0%

A 228 407 100%



➔ En 2024, la ligne A a transporté en moyenne (Lundi à Vendredi « Hiver ») près de 207 500 voyageurs par jour (soit en moyenne, 12 200 voyageurs de plus par jour qu'en 2023).

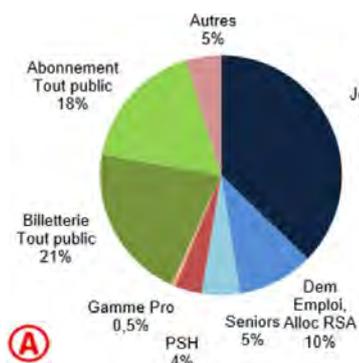
Analyse horaire de la fréquentation



➔ La journée forte de 2024 enregistre une fréquentation plus marquée en soirée, et ce à partir de 19h (animations autour de la fête de la musique).

Répartition des validations par profil et par station

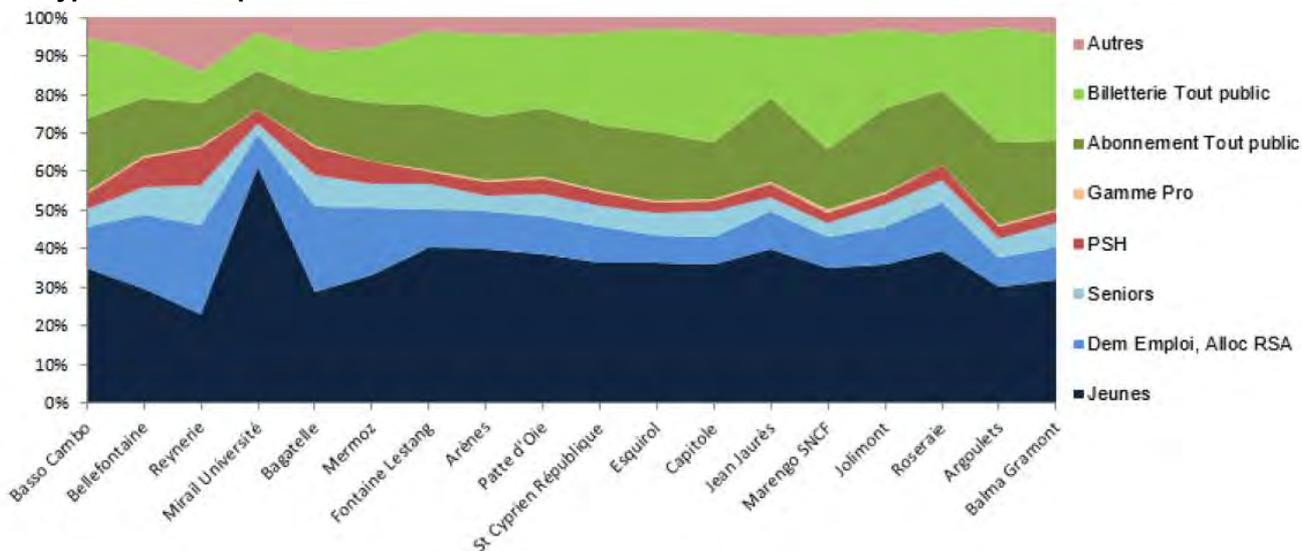
Par type de titre



➔ Les profils « Jeunes » et la « Billetterie Plein Tarif » sont les plus représentés sur la ligne A. Ces deux catégories représentent 59% des utilisateurs.

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

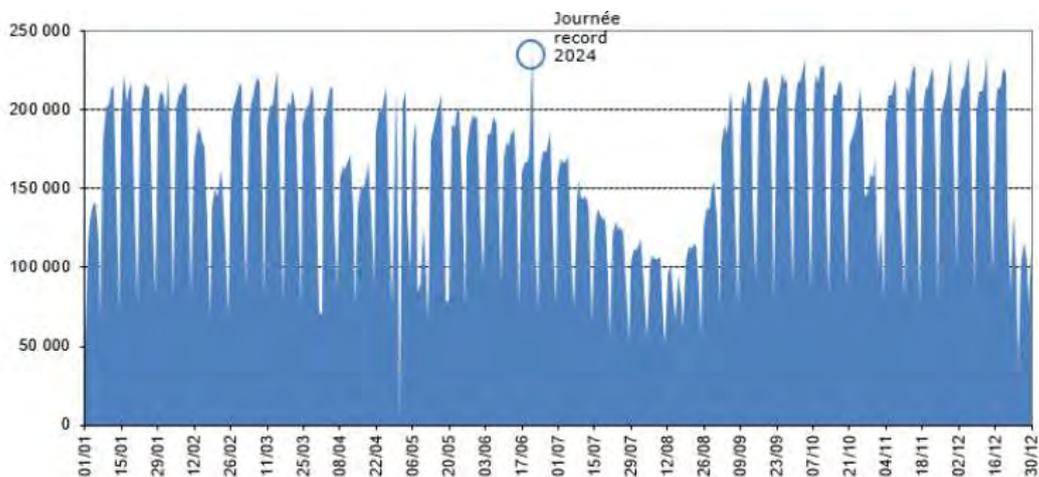
Par type de titre et par station





→ **57,8 millions de voyageurs ont emprunté la ligne B** en 2024. Elle enregistre une hausse de 3,5% par rapport à 2023, soit 1,9 millions de validations supplémentaires. **Elle fait presque jeu égal avec la ligne A, et assure 28% de la fréquentation du réseau.**

Trafic quotidien ligne B sur l'année :



→ Le pic de fréquentation de la ligne B a été enregistré le vendredi 21/06/2024 avec 238 145 validations (contre 254 503 validations records réalisées en 2019).

→ Sur une **journée Type semaine (lundi à vendredi)**, la ligne B transporte **228 300 voyageurs par jour** en 2024 (soit près de 8 000 voyageurs de plus qu'en 2023). La station Jean Jaurès en correspondance avec la ligne A se détache largement avec 43 400 entrées / jour, soit 19% du trafic, et plus du double de la deuxième station Compans-Caffarelli.

Fréquentation des stations sur une journée « type »

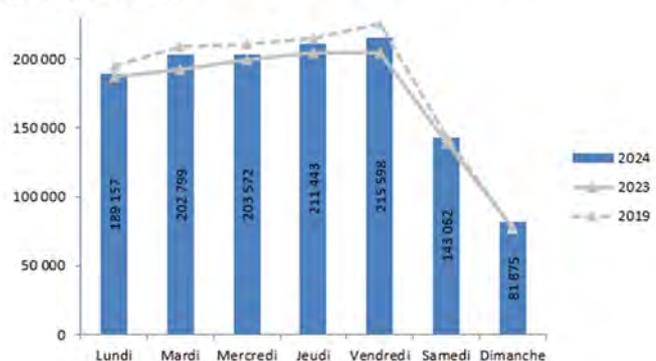
Nombre total de voyageurs entrant dans la station

Station	Trafic journée du jeudi 15/11/2024	Poids (%)
Jean Jaurès	43 356	19,0%
Compans Caffarelli	19 807	8,7%
Jeanne d'Arc	15 134	6,6%
Bordenrouge	14 119	6,2%
Université Paul Sabatier	13 208	5,8%
Palais de Justice	12 598	5,5%
Ramonville	11 514	5,0%
François Verdier	11 155	4,9%
Carmes	9 335	4,1%
Empalot	9 241	4,0%
La Vache	8 800	3,9%
Faculté de Pharmacie	8 542	3,7%
Trois Cocus	8 114	3,6%
Barrière de Paris	7 364	3,2%
St Michel - Marcel Langer	7 285	3,2%
Canal du Midi	7 206	3,2%
Saint-Agne - SNCF	6 280	2,8%
Rangueil	5 995	2,6%
Minimes - Claude Nougaro	5 276	2,3%
Sauzelong	3 967	1,7%

228 296 **100%**

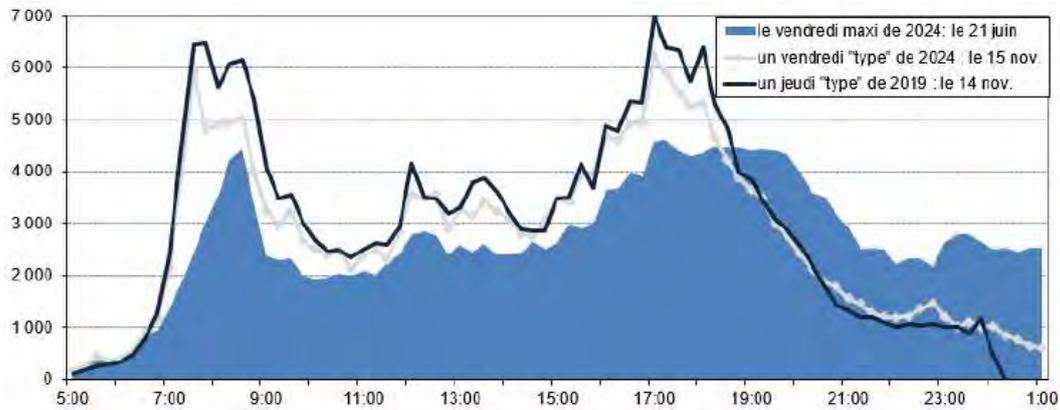
Moyennes des validations sur les journées « Hiver »

Chiffres 2019, 2023 et 2024



➔ En 2024, la ligne B a transporté en moyenne (Lundi à Vendredi « Hiver ») 204 500 voyageurs par jour (soit en moyenne 7 100 voyageurs de plus par jour qu'en 2023).

Analyse horaire de la fréquentation



➔ Sur la journée forte de 2024 (le 21/06/2024) on observe un gain de trafic en soirée par rapport à une journée type en lien avec une plus forte mobilité à partir de 19h00 pour participer aux animations de la fête de la musique.

Répartition des validations par profils et par stations

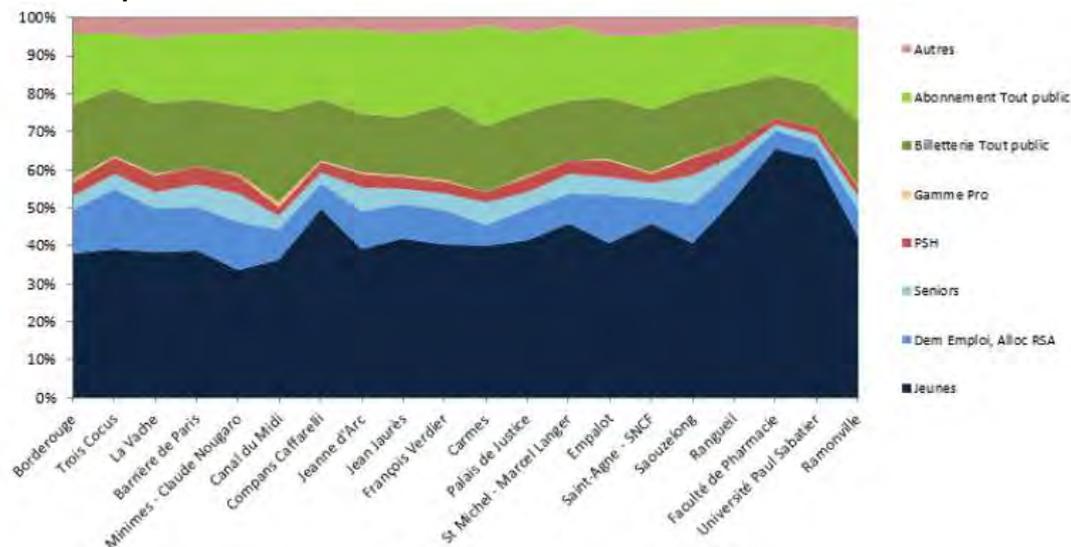
Par type de titre



➔ Les abonnements « Jeunes » sont toujours les plus représentés sur la ligne B.

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

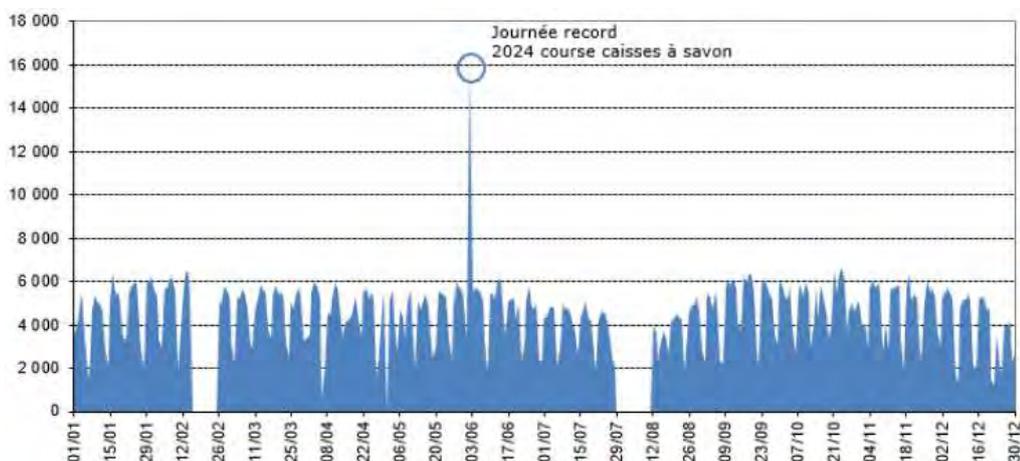
Par type de titre et par station





→ En légère augmentation par rapport à 2023 (+ 0,7%), le téléphérique enregistre **1,5 millions de validations** en 2024 malgré une fermeture exceptionnelle de 10 jours en février.

Trafic quotidien Téléo sur l'année :



→ La journée record de fréquentation du téléphérique en 2024 a été enregistrée le dimanche 02/06/2024 avec 16 185 validations à l'occasion de la course de caisses à savon (contre 22 346 validations record réalisé 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. Il a été interrompu 2 semaines en février 2024 pour une maintenance exceptionnelle.

Fréquentation des stations sur une journée « type »

Nombre total de voyageurs entrant dans la station

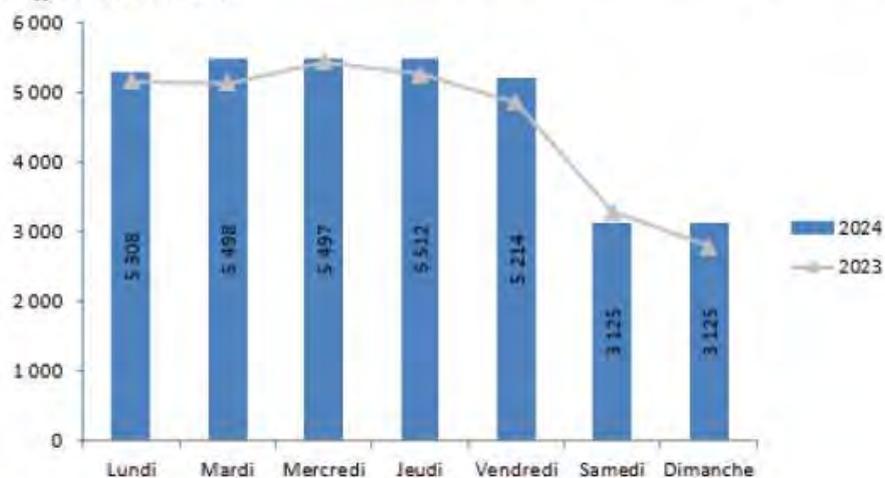
Station	26/09/2024	Poids (%)
Oncopole	1 625	30%
Hopital Ranguell	1 300	24%
Université Paul Sabatier	2 491	46%

→ Sur une journée Type semaine, Téléo transporte environ **5 400 voyageurs par jour** en 2024.

→ La station Université Paul Sabatier (connexion ligne B) concentre près de la moitié (46%) du trafic de la ligne Téléo. La station Oncopole représente 30% du trafic et la station intermédiaire, Hôpital Rangueil, 24% du trafic de la ligne.

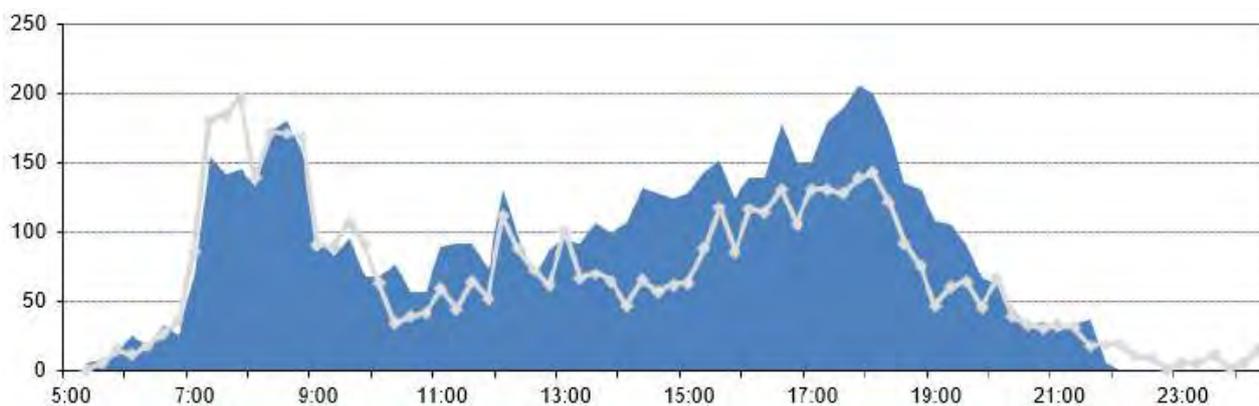
Moyennes des validations sur les journées « Hiver »

Chiffres 2023 et 2024



→ La **fréquentation moyenne** semaine hiver est de **5 400 voyageurs par jour**. Le trafic moyen journalier est assez homogène du lundi au vendredi et il est en progression par rapport à 2023. Seul le samedi enregistre un trafic moyen journalier inférieur à celui observé en 2023.

Analyse horaire de la fréquentation

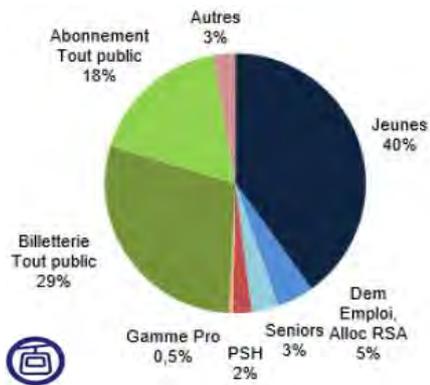


Nous analysons les variations horaires de fréquentation en considérant le jeudi fort de l'année (jeudi 24/10/2024, 6 675 validations) et un jeudi type (le jeudi 26/10/2024, 5 416 validations).

Le jeudi fort de 2024 a été observé le 24/10/2024 juste avant le lancement de l'Opéra Urbain qui s'est déroulé du 25 au 27 octobre dans le centre de Toulouse. Il peut s'agir de touristes venus plusieurs jours pour assister au spectacle de la machine et qui ont emprunté le réseau Téléo la veille pour profiter d'un point de vue sur la ville rose (trafic marqué de 13h00 à 20h00).

Répartition des validations par profils et par stations

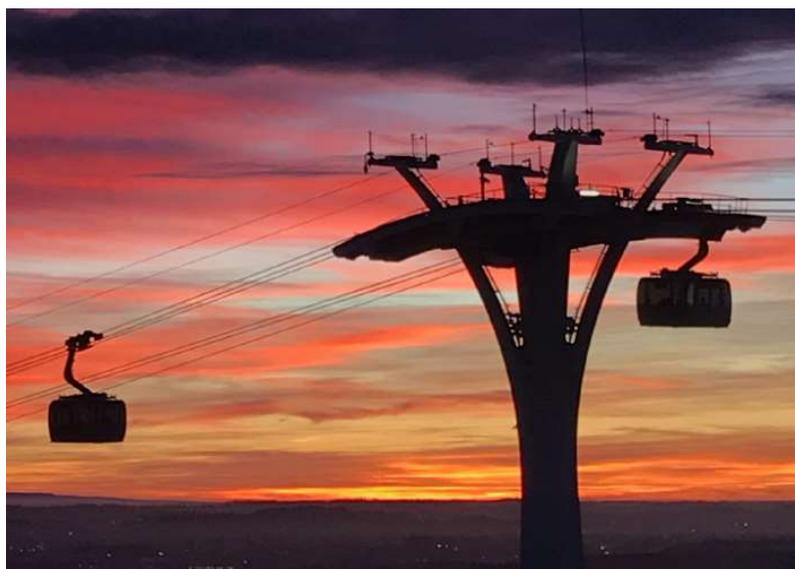
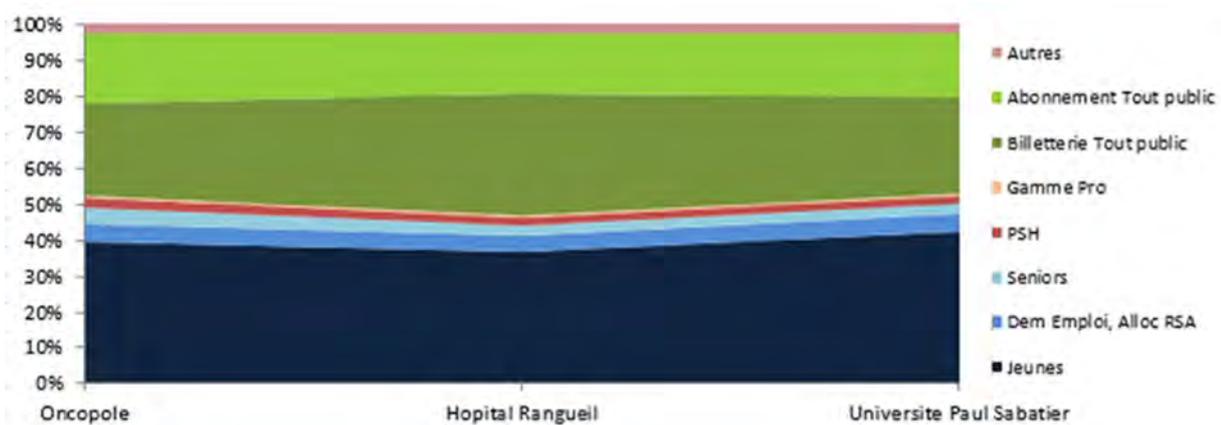
Par type de titre



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

→ On retrouve sur les 3 stations les 2 profils majoritaires « Jeunes » et « Billetterie tout public ». La catégorie « Billetterie tout public » est plus marquée sur la station « Hôpital Rangueil » que sur les autres stations Téléo.

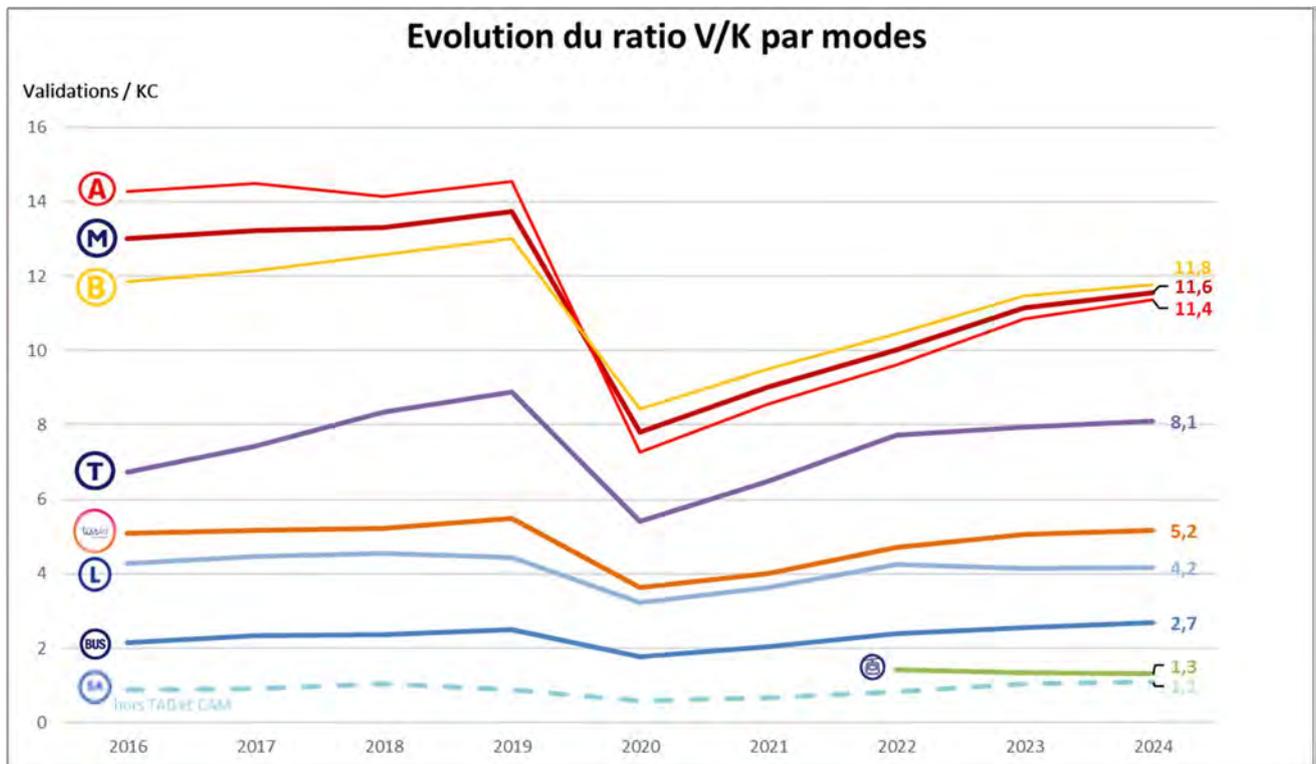
Par type de titre et par station



Performance de l'offre commerciale :

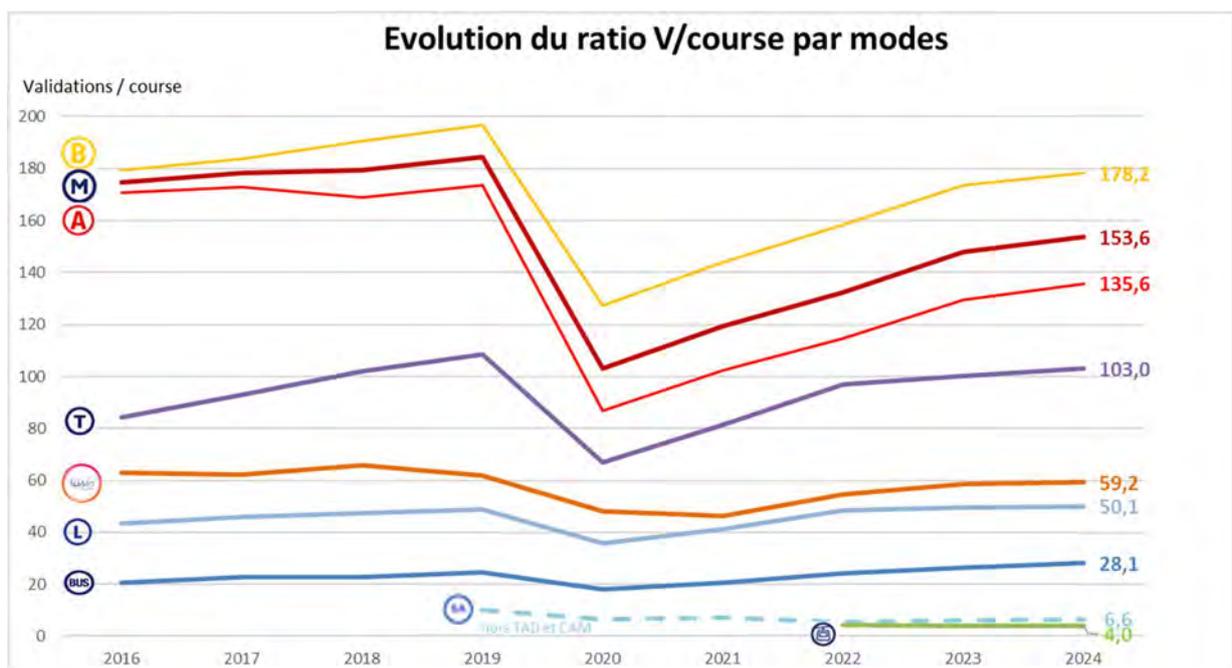
Validations par Kilomètre

Compte tenu des éléments précédents, le **ratio Validations / Kilomètre (V/K)** s'établit à **5,2** sur l'ensemble du réseau. Il remonte mais ne retrouve pas encore son niveau de 5,5 d'avant covid (- 6,1%).



Le réseau bus hors Linéos et les services affrétés hors TAD et CAM font figure d'exception et affichent un V/K supérieur à 2019 (évolutions respectives de + 7,6% et de + 23,7% par rapport à 2019).

Quant au Métro, il est encore inférieur de - 15,8 % par rapport à 2019. **La baisse la plus importante s'est faite sur la ligne A avec un ratio diminué de 21,8%** (impact du 52 mètres).



1.3 Recettes commerciales

Les **recettes commerciales** du réseau s'élèvent à **121,4 millions € hors taxes** en 2024. Elles sont en hausse de 9% par rapport à l'année précédente (+ 10 millions €).

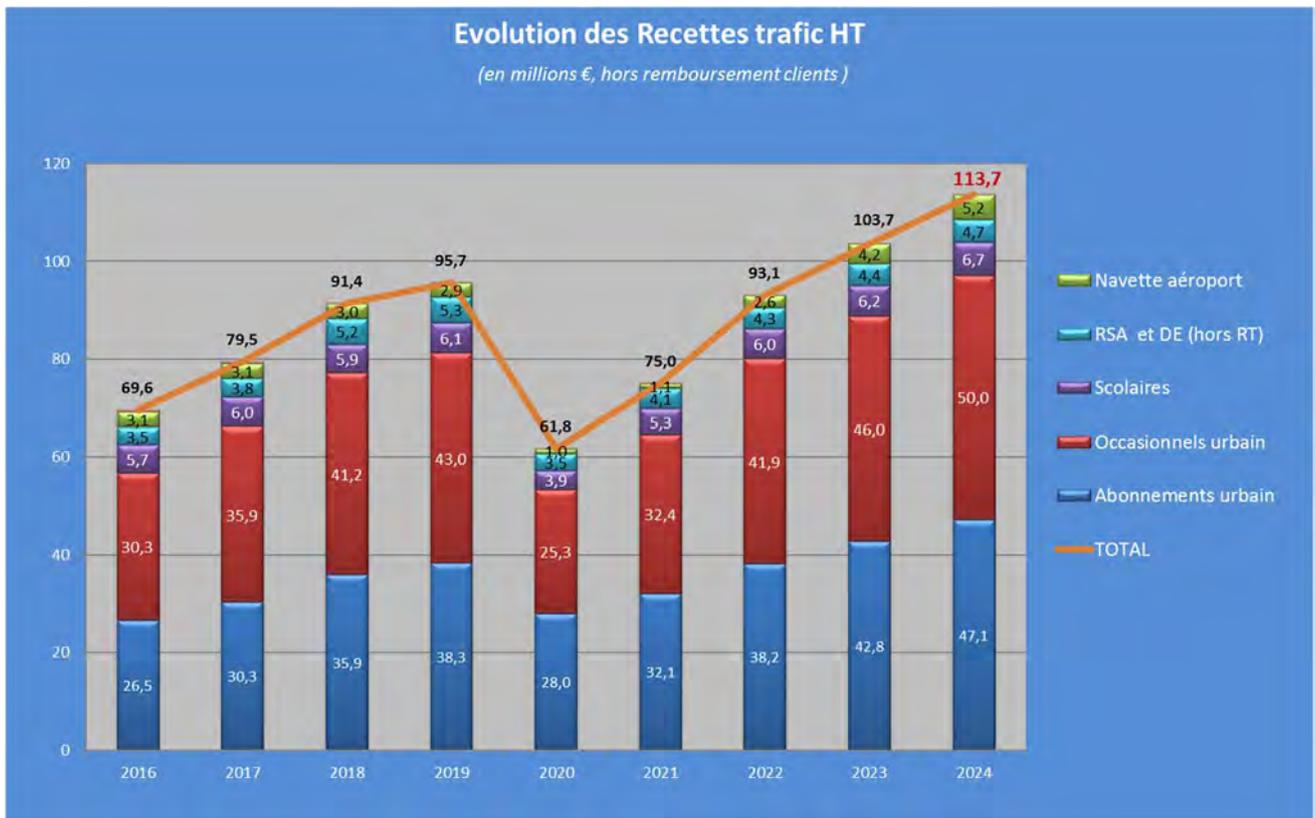
Ventes en millions € H.T			Evolution N-1		vs BP 2024		
	2024	2023					
Titres unités et occasionnels	53,3	48,5	+4,82	+9,9%	53,0	+0,23	+0,4%
Abonnements	48,5	44,0	+4,58	+10,4%	48,2	+0,37	+0,8%
Facturations administrations	0,1	0,0	+0,06	+643,0%	0,0	+0,06	+580,4%
Remboursements titres	0,0	0,0	+0,00	-83,3%	0,0	+0,00	-84,7%
Gamme PRO	0,6	0,5	+0,07	+14,3%	0,6	+0,03	+5,0%
Sous-total Titres Payants	102,5	92,9	+9,53	+10,3%	101,8	+0,69	+0,7%
Titres Compensés	11,3	10,7	+0,58	+5,4%	11,3	-0,06	-0,6%
TOTAL RECETTE TRAFIC	113,7	103,6	+10,11	+9,8%	113,1	+0,62	+0,6%
Recettes accessoires (P+R, cartes, frais dossiers...)	2,2	2,1	+0,09	+4,2%	2,0	+0,24	+12,4%
Amendes	0,7	0,7	+0,02	+2,3%	0,7	-0,02	-3,0%
TOTAL RECETTE TRANSPORT	116,6	106,4	+10,22	+9,6%	115,8	+0,85	+0,7%
Publicité	3,9	4,2	-0,31	-7,3%	3,7	+0,19	+5,2%
Locations commerciales	0,7	0,6	+0,09	+16,1%	0,5	0,185	+39,0%
Entretien Atribus	0,1	0,1	+0,00	+2,0%	0,1	+0,02	+18,2%
TOTAL RECETTES COMMERCIALES	121,4	111,4	+10,00	+9,0%	120,1	+1,25	+1,0%

Les recettes issues directement de **l'activité de transport** de personnes s'élèvent à **116,6 M.€** et représentent 96% des recettes collectées par la Régie pour le compte de Tisséo Collectivités.



1.3.1 Recettes Trafic

→ Les recettes issues du trafic atteignent **113,7 M.€** en 2024, en hausse de 10,1 millions d'€ par rapport à l'année précédente (+ 9,8%).

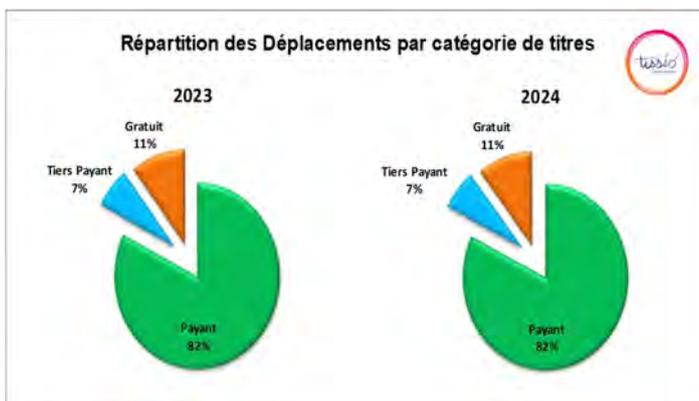


La navette aéroport affiche la plus forte progression (+ 24,1%) par rapport à 2023. Cela est essentiellement du au report de trafic en provenance du tramway suite à la fermeture du T2 début juin 2023 (année pleine en 2024).

Les abonnements avec correspondance sur le réseau urbain marquent également une forte progression (+ 10,2%), suivis par les occasionnels urbains (+ 8,7%) et les scolaires (+ 6,8%).

Répartition des ventes par catégorie de titres

La structure des déplacements par catégorie de titres 2024 reste similaire à 2023 :



Depuis la mise en place de la tarification solidaire :

La part relative des gratuits (demandeur d'emploi, séniors, PMR...) est passée de 26% en 2016 à 11% en 2024 ; la part des déplacements payants a progressé de 67% en 2016 pour passer à 82% en 2024.

La part des déplacements compensés (gratuits pour l'utilisateur mais compensés par un tiers : scolaires, RSA et demandeurs d'emploi hors ressort territorial) est de 7%.

La répartition par catégorie de titres reste stable entre 2023 et 2024.

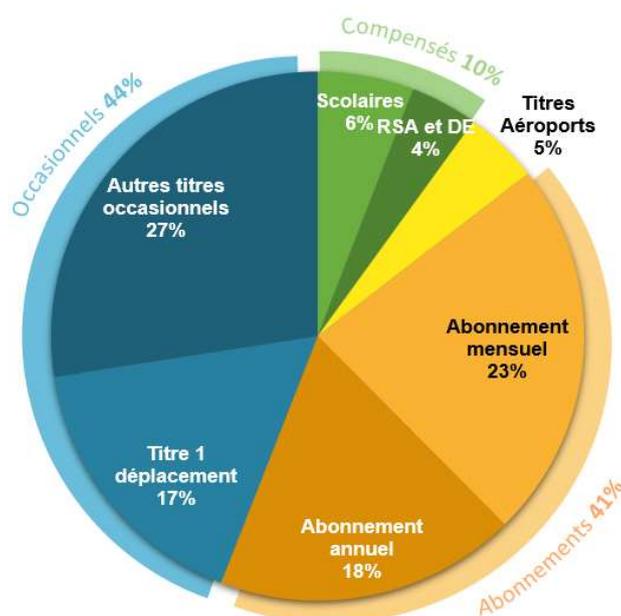
Détail des ventes par titre en cumul à fin Décembre 2024 :

PAYANTS	RECETTES							
	Année 2019	Poids	Année 2023	Poids	Année 2024	Poids	Evolution 2024/2023	Evolution 2024/2019
Ticket 1 Dep.	12 450 043	13%	14 441 305	14%	13 827 641	12%	↓ -4,2%	↑ +11,1%
Ticket 1 Dep. Open Payment sans Nav. Aéroport	0	0%	0	0%	5 077 049	4%	↑	↑
Ticket 1 Dep. dernière minute	3 700 258	4%	3 518 055	3%	2 539 451	2%	↓ -27,8%	↓ -31,4%
Ticket 2 Dep.	22 968	0%	89 185	0%	124 417	0%	↑ +39,5%	↑ +441,7%
Ticket 10 Dep.	19 786 287	21%	19 587 955	19%	19 268 351	17%	↓ -1,8%	↓ -2,6%
Ticket 10 Dep. réduit	291 673	0%	290 394	0%	285 081	0%	↓ -1,8%	↓ -2,3%
Ticket 10 Dep. TS	3 876 390	4%	4 530 778	4%	5 085 799	4%	↑ +12,3%	↑ +31,2%
Ticket Planète	0	0%	29 755	0%	5	0%	↓ -100,0%	↓
Ticket Tribu	627 703	1%	687 271	1%	737 559	1%	↑ +7,3%	↑ +17,5%
Pass Journées	1 019 388	1%	1 419 280	1%	1 342 198	1%	↓ -5,4%	↓ -31,7%
Pass Tourisme	45 415	0%	47 450	0%	20 000	0%	↓ -57,9%	↓ -56,0%
Ticket Aéroport	2 461 667	3%	3 704 948	4%	2 363 636	2%	↓ -36,2%	↓ -4,0%
Ticket 1 Dep. Open Payment avec Nav. Aéroport	0	0%	0	0%	2 228 244	2%	↑	↑
Ticket Divers	436	0%	155 468	0%	368 403	0%	↑ +137,0%	↑ +84320,5%
Total BILLETTERIE	44 282 228	46%	48 501 824	47%	53 267 835	47%	↑ +9,8%	↑ +20,3%
Abonnement Hebdo	656 551	1%	605 220	1%	605 815	1%	↑ +0,1%	↓ -7,7%
Abonnement Mensuel	11 248 838	12%	12 263 364	12%	13 244 175	12%	↑ +8,0%	↑ +17,7%
Abonnement Mensuel TS	9 537 570	10%	10 241 716	10%	11 157 279	10%	↑ +8,9%	↑ +17,0%
Abonnement 30jours 30 déplacements	0	0%	1 021 320	1%	1 184 395	1%	↑ +16,0%	↑
Abonnement Annuel	11 417 123	12%	11 403 742	11%	13 060 161	11%	↑ +14,5%	↑ +14,4%
Abonnement Annuel TS	5 397 886	6%	7 177 484	7%	7 744 905	7%	↑ +7,9%	↑ +43,5%
Abonnements Aéroport	487 847	1%	454 053	0%	578 308	1%	↑ +27,4%	↑ +18,5%
Total ABONNEMENTS	38 745 816	41%	43 166 899	42%	47 575 036	42%	↑ +10,2%	↑ +22,8%
Combines hebdo Région actif	14 716	0%	12 629	0%	8 105	0%	↓ -35,8%	↓ -44,9%
Combines 31j CD31	166 627	0%	174 459	0%	188 743	0%	↑ +8,2%	↑ +13,3%
Combines 31j Région actif	128 798	0%	141 714	0%	119 947	0%	↓ -15,4%	↓ -6,9%
Pastel+ 31j	309 909	0%	445 836	0%	602 695	1%	↑ +35,2%	↑ +94,5%
Abon. annuel Citéz	28 203	0%	34 466	0%	36 759	0%	↑ +6,7%	↑ +30,3%
Total COMBINES	648 253	1%	809 105	1%	956 250	1%	↑ +16,2%	↑ +47,5%
Remboursement de titres	0	0%	0	0%	0	0%	↓	↓
TOTAL PAYANTS	83,7M	88%	92,5M	89%	101,8M	90%	↑ +10,1%	↑ +21,7%

TIERS PAYANTS	RECETTES							
	Année 2019	Poids	Année 2023	Poids	Année 2024	Poids	Evolution 2024/2023	Evolution 2024/2019
Scolaires HG et hors HG, Blagnac	6 082 942	51%	6 210 784	55%	6 651 903	58%	↑ +7,1%	↑ +9,4%
Allocataires Rsa du RT et hors RT et DemEmploi hors RT	5 260 746	44%	4 436 730	40%	4 650 164	39%	↓ -4,8%	↓ -11,6%
Régie départementale	23 403	0%	33 722	0%	38 707	0%	↑ +14,8%	↑ +65,4%
Total COMPENSES	11 367 091	95%	10 681 236	95%	11 340 774	95%	↑ +6,2%	↑ -0,2%
Gamme Pro Tiers pay TM et Cartes	500 910	4%	453 572	4%	407 864	3%	↓ -10,1%	↓ -18,6%
Gamme Pro Abonnement Post Paiement	3 442	0%	53 125	0%	118 387	1%	↑ +122,8%	↑ +3339,4%
Tickets Congrès	7 555	0%	8 790	0%	72 871	1%	↑ +729,0%	↑ +864,5%
Administration et gds comptes	63 386	1%	1 017	0%	0	0%	↓ -100,0%	↓ -100,0%
Total TARIF PRO	575 293	5%	516 504	5%	599 122	5%	↑ +16,0%	↑ +4,1%
TOTAL TIERS PAYANTS	11,9M	100%	11,2M	100%	11,9M	100%	↑ +6,6%	↑ -0,0%

TOTAL GENERAL	Année 2019	Poids	Année 2023	Poids	Année 2024	Poids	Evolution 2024/2023	Evolution 2024/2019
	95,6M	100%	103,7M	100%	113,7M	100%	↑ +9,7%	↑ +19,0%

La répartition par catégorie de titre reste stable par rapport à 2023 :



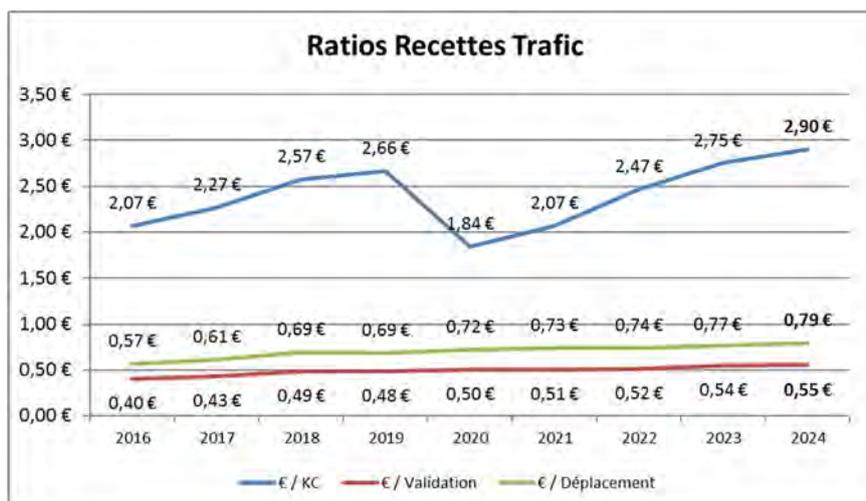
Ratios de Recette trafic

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

Le ratio de recette par déplacement **augmente de 3,7%** par rapport à 2023 et **s'établit à 0,79 € / déplacement** en 2024.

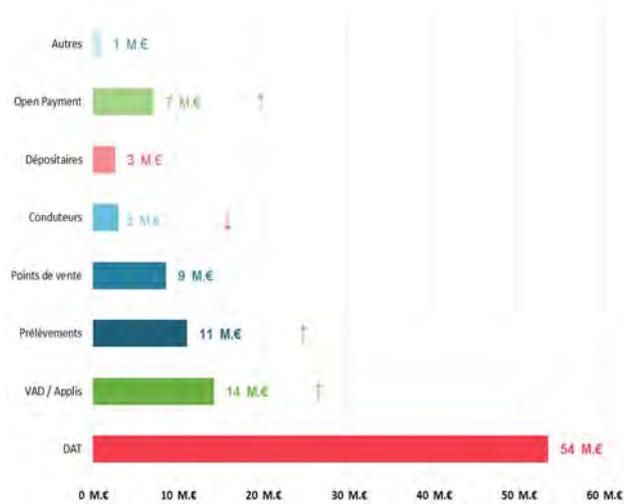
→ Une Recette par km qui remonte

Le ratio de recette par kilomètre poursuit sa dynamique et **s'établit à 2,90 €**, soit 5,2% de plus qu'en 2023.



Répartition des ventes par canaux de distribution

→ La vente à distance toujours dynamique et l'Open Payment en plein essor :



Mis en service sur la navette aéroport depuis le 4 juillet 2022, l'Open Payment a été généralisé sur l'ensemble du réseau à compter du 12 février 2024.

Cette généralisation a permis une forte progression de la validation par carte bancaire qui représente 7% du volume des ventes 2024 (+ 5,5% par rapport à 2023).

Cette hausse impacte particulièrement les canaux DAT (- 5%) et vente à bord (- 1,4%) avec une diminution plus marquée sur ce deuxième canal à partir du 1^{er} juillet suite à l'augmentation tarifaire du ticket dernière minute.

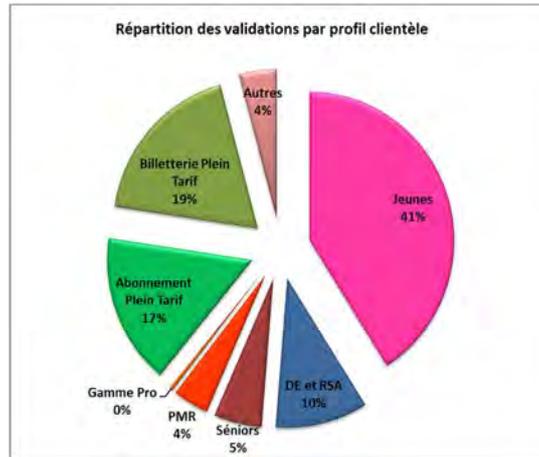
Le canal DAT reste toutefois le principal avec la réalisation de 52% des volumes financiers de l'année 2024.

La vente à distance progresse pour la 6^{ème} année consécutive. Ce canal représente 14% des ventes alors qu'il ne représentait que 3% en 2019.

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 41% de la fréquentation du réseau, et près d'un quart des recettes.

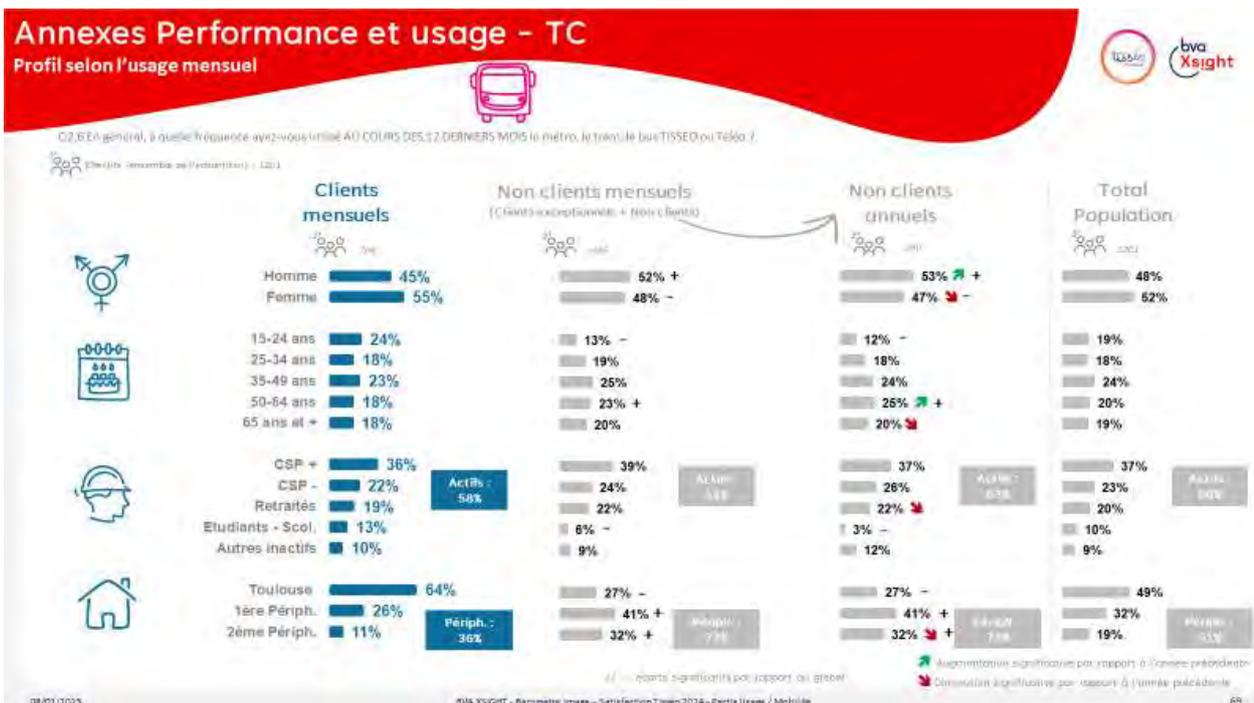


Viennent ensuite les utilisateurs de la billetterie plein tarif et les abonnés plein tarif, parmi lesquels on trouve les actifs, clientèle que souhaite développer Tisséo Voyageurs. **Ils représentent un peu plus d'un tiers des validations pour 2/3 des recettes en 2024.**

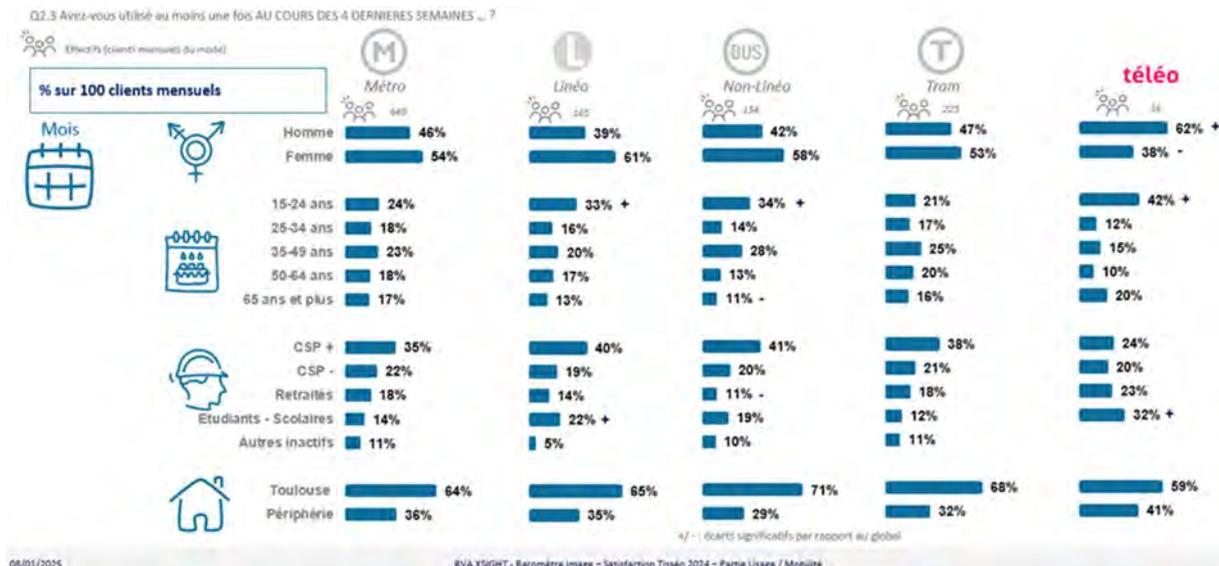
La part des demandeurs d'emploi / RSA (10%) et des séniors (5%) reste stable.

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 ?



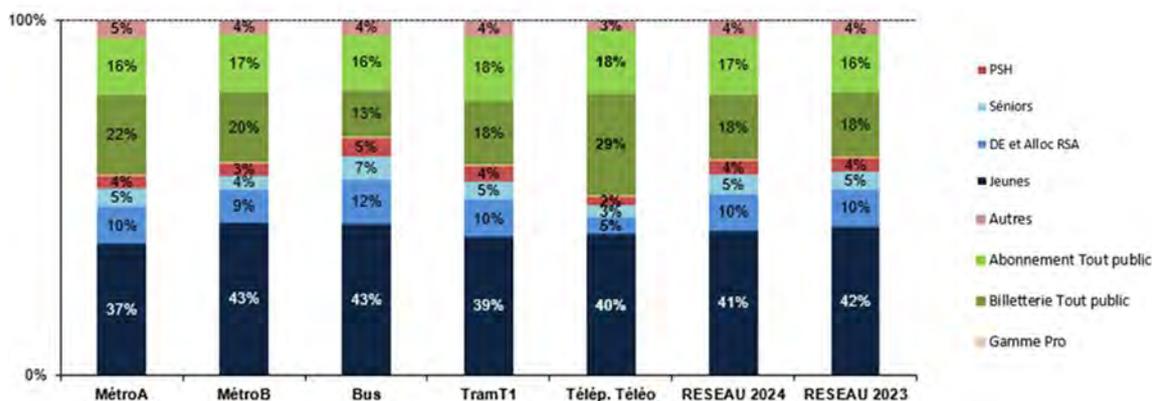
Des profils de clients assez comparables entre les modes Métro, Bus et Tram.

Le téléphérique se distingue toutefois par une clientèle plus masculine et compte plus d'étudiants que sur les autres modes et attire un peu plus d'habitants de la périphérie bien que cette différence soit de moins en moins marquée (attire touristique sur les premières années).

En matière d'habitude tarifaire, chacun des modes observe cependant quelques spécificités mais varie peu par rapport à 2023 :

- 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 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.

Les profils clientèle 2024 par mode (en fonction des titres utilisés)

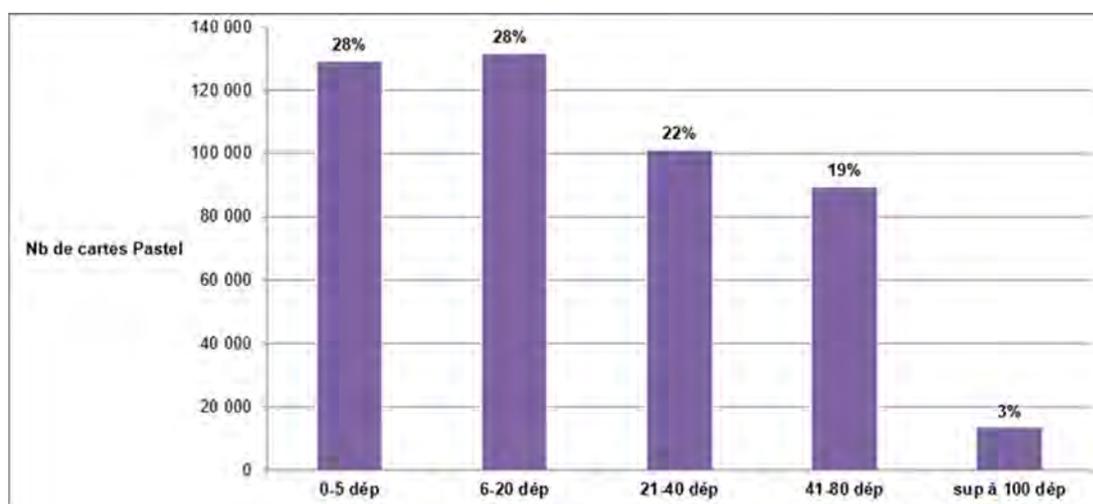
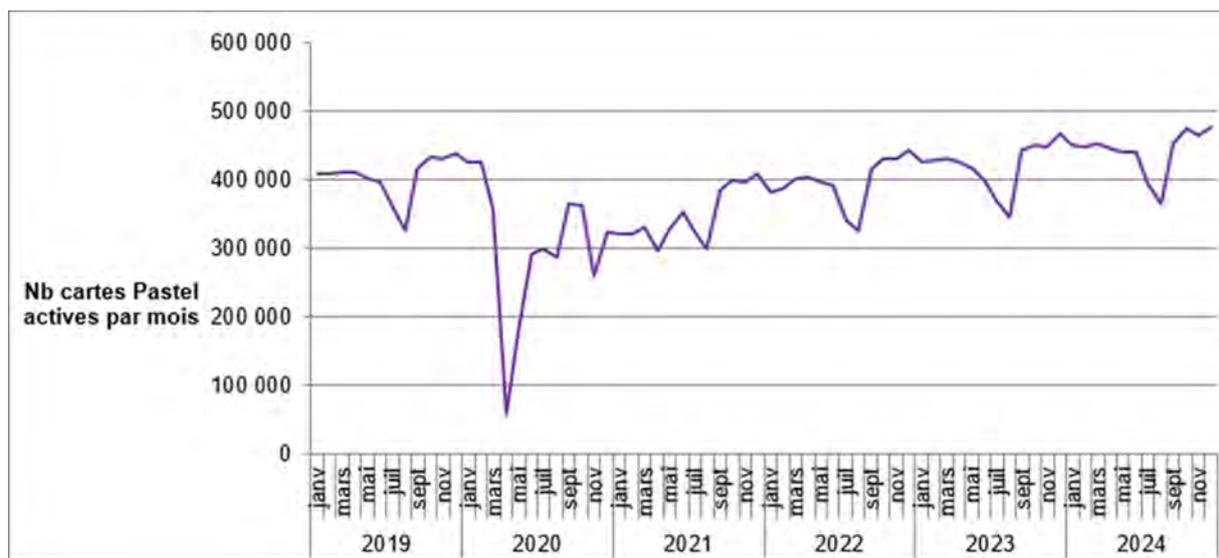


1.3.2 Recettes annexes Transport

Recettes accessoires : 2,9 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 1 116 K.€ en 2024.

Le nombre de cartes actives en décembre 2024 atteint un nouveau record avec 476 830 cartes soit 2% de plus qu'en décembre 2023.



→ 56% 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 1 041 K.€ en 2024 ce qui représente une hausse de 8,1% par rapport à 2023.

PARKINGS TISSÉO P+R
J'AI TOUT À Y GAGNER

Les parkings Tisséo P+R + transports en commun, la combinaison gagnante !
Les parkings Tisséo sont des parcs relais connectés au réseau Tisséo qui offrent plus de 8 000 places de stationnement dans toute l'agglomération toulousaine.
Il vous suffit de stationner votre véhicule dans le parking Tisséo le plus proche de chez vous et de poursuivre votre trajet en montant à bord du métro, tram, Tisseo, Lincéo et bus qui les desservent.

7j/7 24h/24
Gratuits* pour les voyageurs Tisséo

Découvrez nos parkings

Les parcs relais à accès libre
Grâce à la promesse d'arrêt de bus et Lincéo, ces parkings vous permettent de stationner votre véhicule gratuitement et de reprendre votre destination grâce à la combinaison au réseau Tisséo.

Conservez le dans votre voiture pour le présenter en sortie !

Les parcs relais à accès réglementé
Seul sur les lignes A et B du métro, du tram et de Tisséo, ces parkings vous permettent de stationner votre véhicule gratuitement pendant 24h consécutives à condition d'avoir validé votre libre de transport dans l'heure précédant votre sortie du parc relais.
Une fois votre véhicule stationné, il vous suffit de poursuivre votre destination en voyageant sur nos lignes.

Vous ne prenez pas les transports en commun ? Vous avez quand même à y gagner !
Stationnez quelques heures ou plusieurs jours dans un parking Tisséo comme dans un parking classique.

Bonne nouvelle : les 30 premières minutes sont gratuites !
Idéal pour le covoiturage et le dépôt minute.

Zone	15 min	Nuit - 15h / 8h
Zone 1	0,00€	0,00€
Zone 2	0,00€	0,35€
Zone 3	0,00€	0,35€
Zone 4	0,00€	0,35€
Zone 5	0,00€	0,35€
Zone 6	0,00€	0,35€
Zone 7	0,00€	0,35€

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

➔ Lancé au 29 janvier 2024, **le service de covoiturage Covoitéo**, a généré en 2024 près de 43 K.€ de recettes liées aux contrats PRO.

Chez Tisséo on adore aussi la voiture
quand elle est partagée en commun pour réduire le risque Tisséo.

Pour Tisséo, l'auto aussi c'est éco
quand elle est partagée à plusieurs pour réduire les émissions de CO₂.

Pour Tisséo, la voiture c'est aussi le futur
quand elle est partagée à plusieurs pour simplifier les trajets du quotidien.

Amendes

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

Le **montant des amendes** collectées en 2024 s'établit à 688 K.€, soit 2,3% de plus qu'en 2023. Le nombre de PV émis est en augmentation de 7% par rapport à 2023.

Le taux de recouvrement s'établit à 39,2%, en très légère baisse par rapport à 2023 (- 0,4 point).

VOILÀ LES PLACES DE CONCERT QUE FRED AURAIT PU S'ACHETER S'IL N'AVAIT PAS FRAUDÉ.
120 €

ÇA, C'EST LA PAIRE DE SNEAKERS QUE LEA NE POURRA PAS S'OFFRIR SI ELLE FRAUDE.
120 €

CECI EST LE VOYAGE QUE GILLES DEVRA OUBLIER APRÈS AVOIR FRAUDÉ.
120 €

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. Elles sont cependant en baisse en 2024 avec des recettes inférieures de 218 K.€ par rapport à 2023 soit – 4,4% :

- Suite au transfert des abribus présents sur le territoire de la métropole à TM les **recettes publicitaires** ont diminué de 308 K.€ par rapport à 2023 pour atteindre à 3,9 millions €.
- Les **revenus de location des espaces commerciaux** du Métro sont en hausse et atteignent 658 K.€ en 2024 (+ 91 K.€ par rapport à 2023).
- La recette **d'entretien des Abribus** est en légère augmentation par rapport à 2023 (+ 3 K.€) et atteint près de 136 K.€.
- **Les autres recettes annexes** représentent 4,5 K.€ en 2024 (soit – 3,4 K.€ par rapport à 2023). Ces recettes sont issues des 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 ».



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.



Une dizaine d'opérations d'incitation à la Validation ont pu être mises en place en 2024. Elles ont permis une présence sur les lignes de Bus structurantes, ainsi que sur les lignes de Métro.



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 ont été assermentés et sont équipés de terminaux de verbalisation afin de constater et de verbaliser les infractions comportementales (pieds banquette, trottinettes, etc...)

Au niveau du Tram :

- Présence de la société SCAT pendant 21 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

D'une manière plus générale :

- Le Taux de verbalisation a augmenté de 0,1 point (2,5% vs 2,4% en 2023). Ce résultat est à mettre en parallèle avec le nombre de contrôles qui a progressé de 4 % entre 2023 et 2024.
- Plus de 32 400 PV ont été dressés en 2024 dont 66% au Métro.
- Le nombre de contrôles a augmenté en 2024 avec 1 324 761 contrôles réalisés dont 70% au Métro. Le taux de contrôle réseau est de 0,6% en 2024, vs 0,7% en 2023.
- 0,93% des déplacements ont été contrôlés en 2024.
- Le recouvrement s'est dégradé, 39,2% vs 39,6% en 2023, soit - 0,4 pts entre 2023 et 2024.

2.2 L'ambiance sur le réseau

Les difficultés rencontrées dans la lutte contre la fraude persistent, l'ambiance générale du réseau se détériore sensiblement. L'indice de criticité représentant le poids des incidents en fonction de leur gravité est de 17,8 en 2024, vs 17,4 en 2023.



Le nombre de signalements réseau est légèrement supérieur à 2023, 3 607 vs 3 458 en 2023, soit + 4,3 %. Mais il faut mettre ce résultat en lien avec l'augmentation de la fréquentation du réseau (+ 6%) Les signalements ont augmenté de 22% sur les gares d'échanges, 12% au Bus, 8% à Téléo et 6% au Tramway, mais ont diminué au Métro (- 6%).

Le nombre de signalements réseau pour 100 000 validations reste stable 1,75 vs 1,78 en 2023, soit - 2%. On retrouve une amélioration au Métro (- 10%), une légère amélioration au Tramway (- 1%) et une dégradation au Bus (+ 4%).

60% des incidents concernent le non-respect du règlement et la fraude, soit - 2,7 % par rapport à 2023. Les atteintes à la propriété ont augmenté de 11% par rapport à 2023 et représentent 15% des incidents. Les atteintes aux personnes, 24% des incidents, ont aussi augmenté de 7% par rapport à 2023.

2.3 Enquête fraude

Grâce à une occupation soutenue du terrain et à la multiplication des contrôles en 2024, les résultats évoluent à la baisse de 0,6% en globalité avec une baisse sur le Bus, le Tramway et le Métro, et une dégradation sur Téléo.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Du lundi au dimanche								
Métro	4,3%	4,8%	6,7%		5,8%	6,4%	5,9%	5,8%
Bus	4,0%	5,1%	6,2%	Pas d'enquête fraude	6,0%	6,1%	7,1%	5,8%
Tramway	7,7%	12,8%	10,8%		10,4%	7,4%	9,1%*	7,6%
Téléo	-	-	-		-	3,3%	1,6%	6,0%
Total	4,5%	5,4%	6,9%	-	6,2%	6,3%	6,5%	5,9%

(*) T1 uniquement

5,9
c'est le taux de fraude relevé lors de cette enquête, soit une baisse de 0,6 point par rapport en 2023.

PERFORMANCE TECHNIQUE ET D'EXPLOITATION

3.1 Performance Globale

Performance de l'exploitation

La production commerciale globale de la Régie en 2024 s'élève à 40,5 millions de kms pour un Plan Annuel des Services s'élevant à 41,1 millions. C'est 4,2% de plus qu'en 2023 où on avait parcouru 38,8 millions de kms.

	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2024			REALISE		
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart
	40 465	98,3%	41 182	- 717	-1,7%	40 841	- 376	-0,9%	38 823	+ 1 642	+4,2%
	27 461	98,0%	28 025	- 563	-2,0%	28 070	- 609	-2,2%	26 036	+ 1 425	+5,5%
Bus en propre	19 467	97,3%	20 002	- 534	-2,7%	20 077	- 609	-3,0%	18 684	+ 783	+4,2%
Affrètement	7 994	99,6%	8 023	-29	-0,4%	7 993	+ 1	+0,0%	7 352	+ 642	+8,7%
	29,1%		28,6%			28,5%			28,2%		
	10 229	99,1%	10 324	- 95	-0,9%	10 040	+ 189	+1,9%	10 132	+ 97	+1,0%
	5 324	99,0%	5 377	- 53	-1,0%	5 199	+ 125	+2,4%	5 259	+ 65	+1,2%
	4 905	99,1%	4 947	- 42	-0,9%	4 841	+ 64	+1,3%	4 873	+ 32	+0,7%
	1 590	99,4%	1 600	- 9	-0,6%	1 593	- 3	-0,2%	1 508	+ 82	+5,4%
	1 184	96,0%	1 233	- 49	-4,0%	1 138	+ 46	+4,1%	1 146	+ 38	+3,3%

Le taux de réalisation global de l'offre programmée est de 98,3 %, avec une non réalisation de 716 805 kms dont 340 941 kms pour causes externes (- 0,8%) et 375 863 kms pour causes internes (- 0,9%).

Ainsi, hors évènements externes, le taux de performance interne s'élève à 99,2% de l'offre programmée.



Qualité produite et perçue

		2024	Engagement CSP 2024	Bonus / Malus
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité bus (lignes à horaires)	71,8%	78,5% ✘	-33 000 €
	Taux de régularité-ponctualité bus à fréquence (Linéo, 19 et 63)	78,2%	80,5% ✘	-33 000 €
	Taux de régularité-ponctualité tramway	93,9%	92,5% ✔	14 000 €
	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B+C	99,5%	99,4% ✔	38 000 €
	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	99,5%	99,4% ✔	2 000 €
 Accueil et attitude commerciale	agences / Allô Tisséo	99,1%	98,0% ✔	36 667 €
	Attitude conducteur (intégration notion confort pour 2023)	98,1%	98,0% ✔	3 333 €
	confort conduite bus	99,3%	99,0% ✔	30 000 €
 Information Voyageur	info nominale sites (arrêts, stations, P+R / P+V et agences)	98,8%	98,0% ✔	36 267 €
	info nominale véhicules (métro, tramway, téléo et bus)	92,4%	98,0% ✘	-68 000 €
	info situation perturbée prévue sites (arrêts, stations, allô Tisséo, web et agences)	95,4%	98,0% ✘	-66 000 €
	info situation perturbée prévue véhicules	93,9%	98,0% ✘	-66 000 €
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,0	6,5 ✘	-66 000 €
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures (stations, arrêts, agences, P+R / P+V)	93,9%	98,0% ✘	-75 000 €
	Etat et propreté véhicules (B+M+T+T*)	94,1%	98,0% ✘	-75 000 €
ACCESSIBILITE*  Ascenseurs	Taux de disponibilité client métro LA	99,0%	98,0% ✔	9 000 €
	Taux de disponibilité client métro LB	99,1%	98,0% ✔	9 000 €
 Escaliers mécaniques	Taux de disponibilité client Téléo	98,0%	98,0% ✔	0 €
	Taux de disponibilité client métro LA	98,7%	98,0% ✔	7 000 €
	Taux de disponibilité client métro LB	98,7%	98,0% ✔	7 000 €
Dispo équipements  Valideurs	Bus valideurs	99,5%	99,5% ✔	0 €
	Métro valideurs	99,8%	99,5% ✔	6 429 €
	Tram valideurs	100,0%	99,5% ✔	8 571 €
	Téléo valideurs	100,0%	99,5% ✔	8 571 €
 Distributeurs titres	Tram : DAT	100,0%	99,5% ✔	8 571 €
	Métro : DAT	99,6%	99,5% ✔	1 714 €
	Téléo : DAT	100,0%	99,5% ✔	8 571 €
				-247 305 €

➔ Au regard des mesures qualité, le bonus/malus au titre du contrat sur l'année 2024 est de - 247 K.€.

Les éléments relatifs à ce malus concernent le taux de régularité-ponctualité du bus, l'information nominale des véhicules et situations perturbées, ainsi que l'état et la propreté des infrastructures et véhicules.

3.2 Performance par mode

3.2.1 BUS

Performance de l'exploitation



Le taux de réalisation de l'offre est de 98%.

La **production kilométrique** du Bus s'élève à 27,5 millions de KC. C'est 5,5% de plus que l'année précédente et 2% de moins que le plan annuel (- 563 438 KC).

	ANNEE 2024									ANNEE 2023		
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2024			REALISE			
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	
BUS	27 461	98,0%	28 025	- 563	-2,0%	28 070	- 609	-2,2%	26 036	+ 1 425	+5,5%	
Bus en propre	19 467	97,3%	20 002	- 534	-2,7%	20 077	- 609	-3,0%	18 684	+ 783	+4,2%	
Affrètement	7 994	99,6%	8 023	- 29	-0,4%	7 993	+ 1	+0,0%	7 352	+ 642	+8,7%	
	29,1%		28,6%			28,5%			28,2%			

Par rapport au budget initial 2024 qui prévoyait 28,1 millions de KC, l'offre programmée est de 28 024 744 KC. Des changements de programmation ont été opérés pour - 45 170 KC, dont - 75 106 pour le Bus en propre et + 29 936 pour la sous-traitance.

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

Lignes	Modification de l'offre	Commentaires
170 - 171	+ 175 093 KC	Ajustement de l'offre à la demande
119	- 50 553 KC	Ajustement de l'offre à la demande
106	- 19 430 KC	Ajustement de l'offre à la demande
Navette travaux	- 52 320 KC	Navette travaux pour les cintres Marengo non effectuée
Navette Launaguet	+ 10 225 KC	Non prévu
110	+ 20 298 KC	Renfort matin et soir en heure de pointe non prévu
Ecart 26 / 126	+ 20 142 KC	Non prévu
Ecart 69 / 169	+ 12 336 KC	Non prévu
CAM	+ 15 813 KC	Écarts en + pour 301, 305, 311, 315, 316, 317 et 320, en moins pour 302 et 313
Divers ajustements	- 101 669 KC	Trend, navette centre-ville, ligne 71, ligne 111...

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

Lignes	Modification de l'offre	Commentaires
Ligne 14 – Linéo 14 - Ligne 18	+ 11 114 KC	Ligne 14 arrêtée, création Linéo 14, prolongement ligne 18
Ligne 19	- 17 452 KC	Travaux liés à Linéo 12 itinéraire raccourci et renfort semaine 35
Ligne 23	+ 59 175 KC	Renfort offre + 15 courses / jour
Ligne 29	- 63 625 KC	Terminus à Jeanne d'Arc (itinéraire raccourci)
Ligne 37	- 29 533 KC	Travaux avenue Daurat
Ligne 39	- 37 784 KC	Travaux Faubourg Bonnefoy et renfort prévu non réalisé
Ligne 50	+ 4 694 KC	Travaux Portet sur Garonne
Ligne 54	- 28 640 KC	Travaux Chemin de la salade Ponsan – Toulouse, report du Terminus Empalot à UPS

Lignes	Modification de l'offre	Commentaires
Ligne 58	+ 7 152 KC	Renfort offre (+ 3 courses sur TM Hiver)
Ligne 60	+ 7 195 KC	Travaux Rue Van Dyck - Toulouse Terminus 3 COCUS reporté à LA VACHE + travaux Route de Bessieres – Launaguet
Ligne 63	- 7 206 KC	Travaux Allée des Sports - Tournefeuille + Trémie Henri Martre (Ramassiers) - Colomiers Fin à 07h30 + Trémie Henri Martre (Ramassiers) - Colomiers Fin à 07h30 + 1ère semaine de Janvier en TM adaptés fermeture AIRBUS
Ligne 70	+ 12 102 KC	Travaux Route de Blagnac - Toulouse + renfort offre nov 24 (+ 14 courses)
Ligne 72	+ 5 007 KC	Travaux route de Mons piste vélo
Ligne 78	- 7 146 KC	Travaux Rue de Lalande + route de Revel- Saint Orens+ Route de Revel/Chemin Cayras - Toulouse)
Ligne 79	+ 8 942 KC	Travaux Avenue de la Mairie - Escalquens (concerne que les itinéraires 7911 et 7912) + Rue des Arts - Labège + Avenue de Toulouse - Escalquens(A) + Avenue des Cathares – Labège + L'occitane Sud - Labège + modification offre hiver (+2 courses en février) + distance unitaire
Linéo 1	+ 6 835 KC	Distance unitaire + offre semaine 35 en Vacances adapté à la place de l'été
Linéo 2	+ 3 955 KC	Distance unitaire + travaux Allée de la Correze - Colomiers (R) + Rue Alain Fournier – Toulouse
Linéo 4	+ 40 865 KC	Travaux Allée de Bellefontaine + Route de Seysses - Toulouse
Linéo 9	+ 16 225 KC	Travaux route de Revel + Route Express Vélo
Linéo 10	+ 5 812 KC	Travaux été Giratoire Gafelaze - Saint Alban (A) + ajustement offre été (- 6 courses) + écart sur prévision TM adaptés
Linéo 11	- 8 692 KC	Temps de parcours : perte de 2 courses. Pas de mise en place de TM adaptés + adaptation offre nuit 30' à 35'
Trend – Cintres Marengo – Dessertes exceptionnelles	- 63 999 KC	Dont trend (- 55 000 KC) et des cintres Marengo (-15 000 KC)
Divers	- 404 KC	

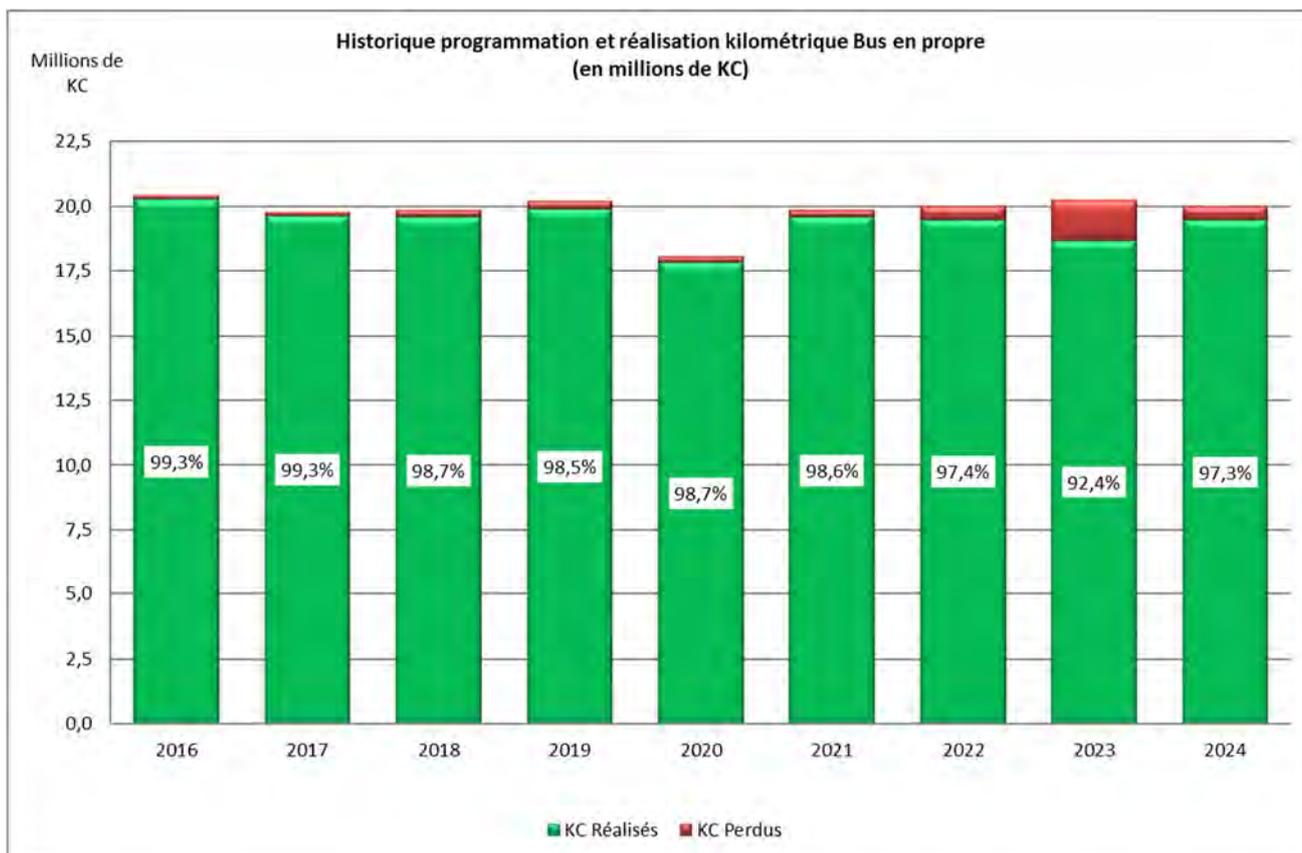
La liste détaillée des modifications de programmes est disponible en annexe n°2.

Par ailleurs, des kilomètres ont été perdus à hauteur de 260 683 KC pour motifs internes (absences, pannes, blocage dépôts, mouvements sociaux internes, régulation, incidents...) et 273 635 KC pour motifs externes (manifestations, grèves nationales, substitution Métro et Tram...).

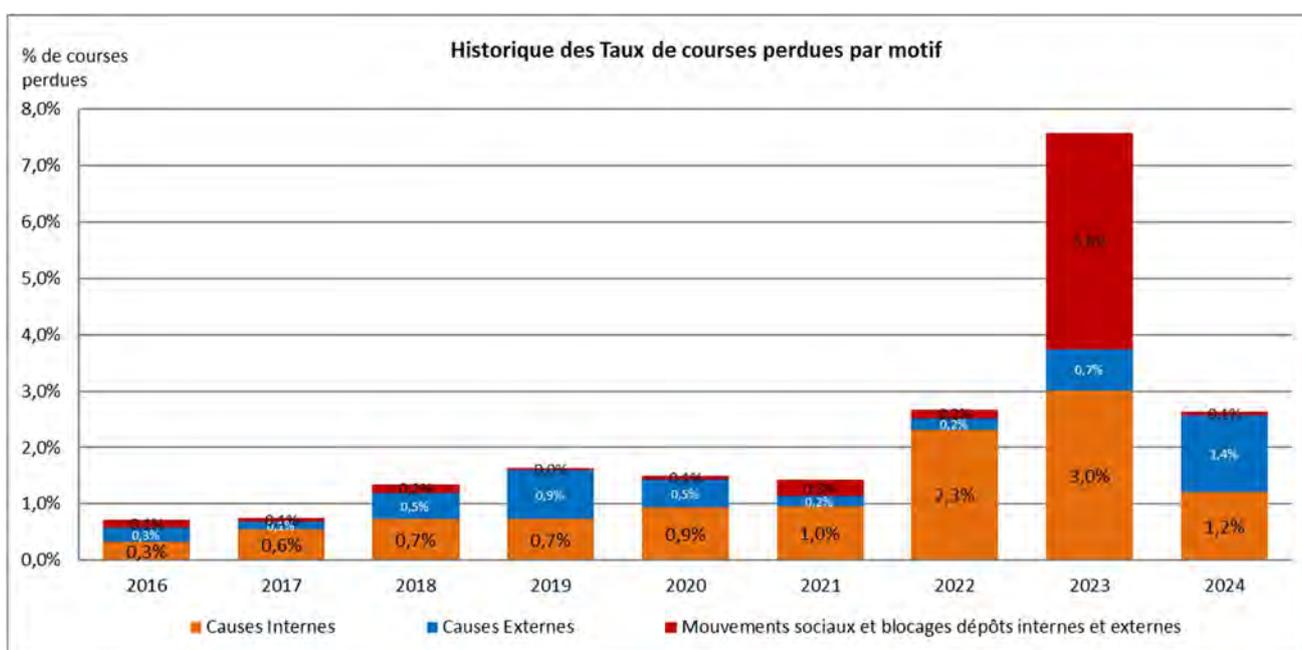
Les causes pour motif interne sont :

- Absence de Conducteurs pour 73% (- 189 797 kms)
- Indisponibilité matériel roulant, accident, régulation pour 22% (- 57 663 kms)
- Mouvements sociaux internes pour 5% (- 13 223 kms)

Le **taux de réalisation de l'offre en propre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **97,3%**. Il passe à **98,7%** hors évènement externe.



En 2024, 1,3% des courses ont été perdues pour des causes internes. 1,4% des courses ont été perturbées par des évènements externes.



La **vitesse commerciale moyenne** des lignes de Bus en propre s'établit en 2024 à 17,94 km/h. Elle s'est améliorée par rapport à 2023 (17,83 km/h), et dépasse la référence contractuelle de 17,32 km/h prévue pour 2024.

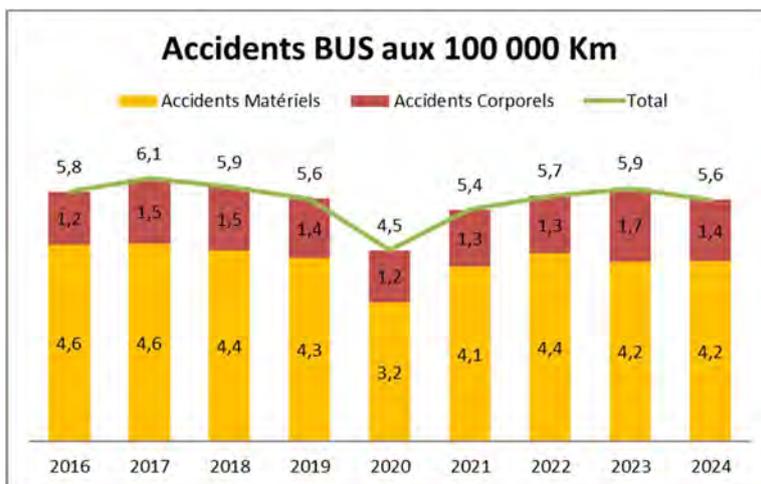
Grâce aux efforts continus de graphycage et d’habillage, la part relative du temps en conduite commerciale est de 69,5%, en légère amélioration par rapport à 2023 (69,3%).

La production kilométrique par conducteur réelle s’est améliorée en 2024 : elle est de 16 469 kilomètres / CR contre 15 665 en 2023, supérieure à l’objectif de 16 000 en situation d’exploitation normale.

Pour le Bus en propre :

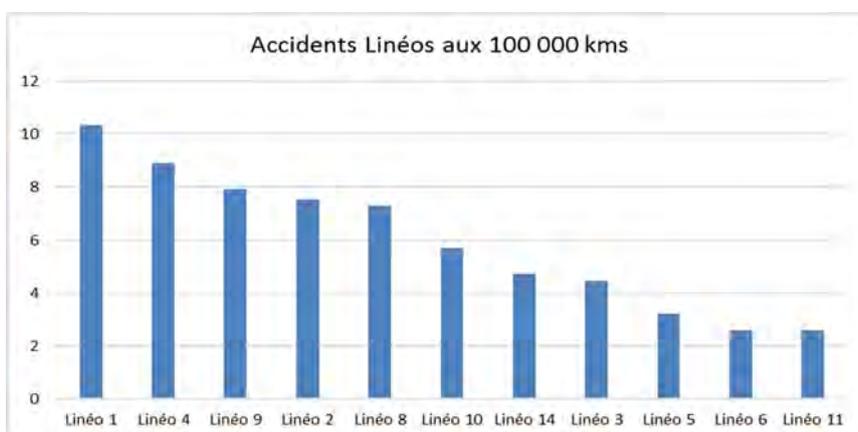
On notera que le **taux de Haut Le Pied** appliqué est de 18%, stable par rapport aux 2 années précédentes 2022 et 2023 (respectivement 17,9% et 18%).

Le niveau **d’accidentologie Bus** (matériel et corporel) est en baisse en 2024, avec une fréquence de 5,6 accidents aux 100 000 KC.



A noter un niveau d’accidentologie plus bas pour les Linéos autour de 6,3 en 2024 vs 6,5 en 2023. 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 Linéos 11, 6 et 5 avec respectivement des moyennes à 2,59 ; 2,62 et 3,22, largement inférieures à la moyenne Bus. Un 2^{ème} groupe avec les Linéos 3, 14, 10, 8, 2, 9 et 4 a un niveau d’accidentologie allant de 4,47 à 8,90. Le Linéo 1 a un taux supérieur à 10 en 2024.



Performance technique

PARC EXPLOITE PAR TISSEO AU 31/12/2024

	En propre	Services Affrétés	TOTAL
	250 	—	250
	283 	142 <small>Dont 26 scolaires</small>	425
	0 	32	32
	0 	79 <small>Dont 8 navettes électriques</small>	79
TOTAL	533	253	786

Situation du parc BUS en propre :

A fin décembre 2024, Tisséo exploite et maintient un parc Bus constitué de **533 véhicules**, en diminution de 59 véhicules (- 10%) par rapport à fin 2023. Il compte 250 articulés et 283 standards :

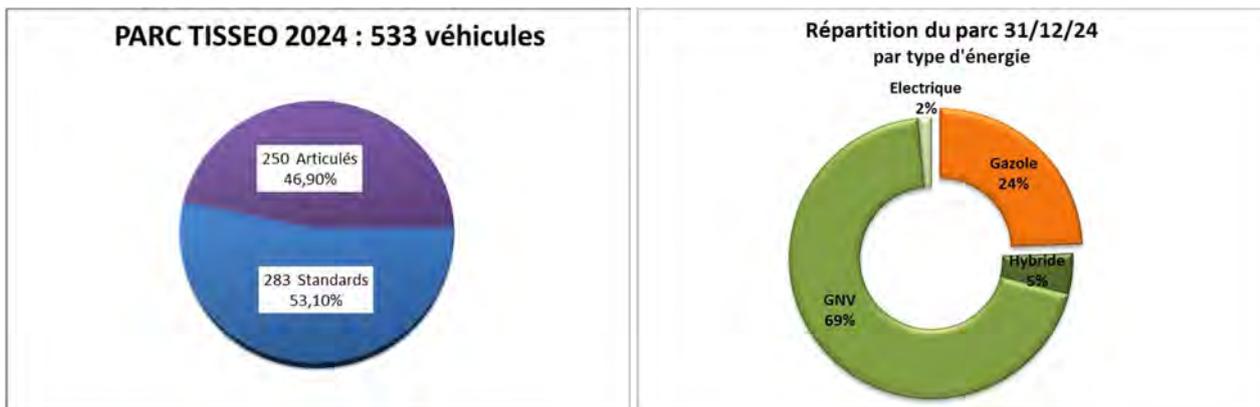
Type	Modèle	Nbre de places	Energie	Vidéo	Clim.	PMR	Quantité	Age moyen
Articulé	Citaro	172/166	GNV	oui	oui	oui	17	5,8 ans
		173/167	GNV	oui	oui	oui	21	6,5 ans
		175/169	GNV	oui	oui	oui	8	3,0 ans
		175/170	GNV	oui	oui	oui	21	2,9 ans
		176/170	GNV	oui	oui	oui	42	5,7 ans
		176/171	GNV	oui	oui	oui	5	2,4 ans
		177/171	GNV	oui	oui	oui	13	2,4 ans
		Total Citaro						127
	Citelis 18	150/138	GO	oui	oui	oui	39	15,7 ans
	Total Citelis 18						39	15,7 ans
	GX427	159/159	GO	oui	oui	oui	24	11,9 ans
		162/158	GO	oui	oui	oui	20	10,7 ans
		164/160	GO	oui	oui	oui	15	11,2 ans
		Total GX427						59
GX437	163/158	Hybride	oui	oui	oui	25	8,6 ans	
Total GX437						25	8,6 ans	
Total Articulé						250	8,4 ans	
Standard	Citelis 12	101/97	GNV	oui	oui	oui	28	13,3 ans
		97/85	GNV	oui	oui	oui	59	15,0 ans
	Total Citelis 12						87	14,5 ans
	GX327	103/97	GO	oui	oui	oui	15	11,1 ans
		110/97	GO	oui	oui	oui	17	18,8 ans
	Total GX327						32	15,2 ans
	GX337	82/76	ELEC	oui	oui	oui	6	5,1 ans
		89/83	ELEC	oui	oui	oui	2	1,5 ans
	Total GX337						8	4,2 ans
	Urbanway	101/90	GNV	oui	oui	oui	16	5,5 ans
		101/92	GNV	oui	oui	oui	45	4,0 ans
104/98		GNV	oui	oui	oui	95	2,5 ans	
Total Urbanway						156	3,2 ans	
Total Standard						283	8,1 ans	
Total général						533	8,2 ans	

→ L'âge moyen des véhicules est de 8,2 ans, en hausse par rapport à 2023 (7,7 ans).

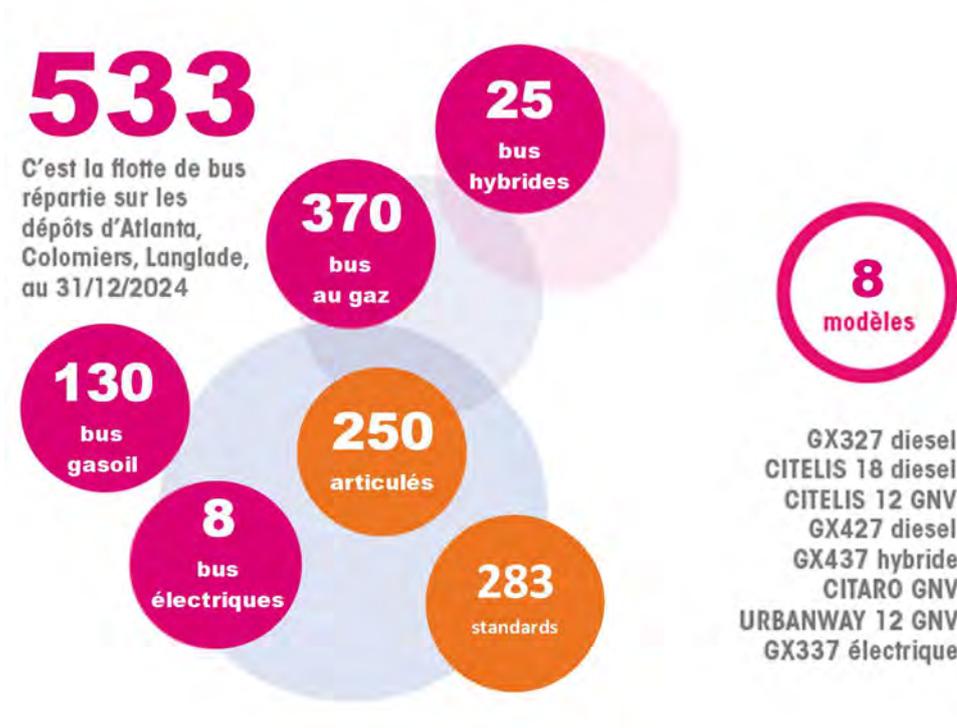
La part des standards diminue (53% au 31/12/24 contre 55% au 31/12/23) avec les mouvements de parc suivants en 2024 :

- la mise à disposition de la sous-traitance de 12 standards CITELIS 12 GNV, 2 standards GX327 Gazole, 5 midibus H137 Gazole, 2 minibus Zeus Breda électrique
- la vente à la sous-traitance de 4 standards CITELIS 12 GNV
- la réforme de 9 standards CITELIS 12 GNV, 7 articulés CITELIS 18 Gazole et 18 standards GX327 Gazole.

L'ensemble du parc est [accessible aux personnes à mobilité réduite](#) (rampe escamotable) et possède la [climatisation](#). Il est également [équipé de caméras vidéo à bord](#).

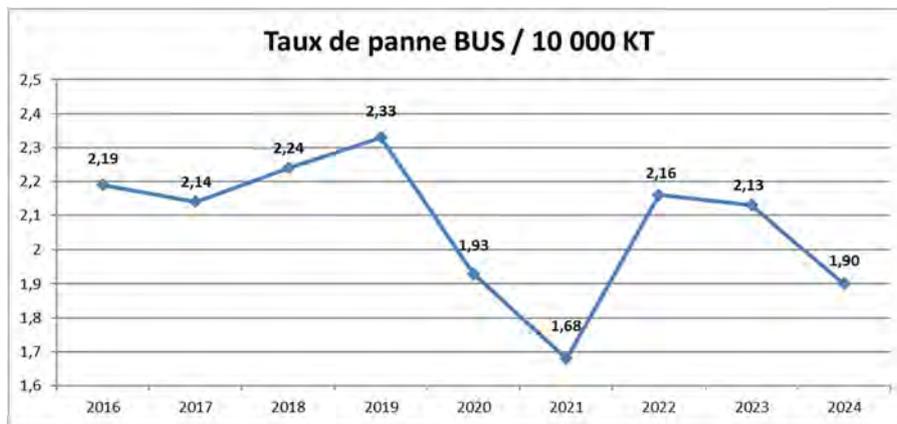


Les [énergies alternatives au gazole](#) représentent 76% du parc moyen exploité en 2024.

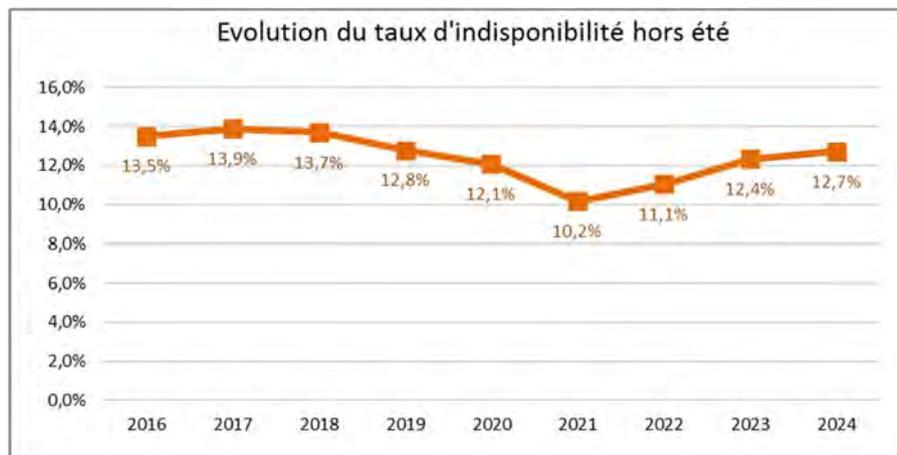




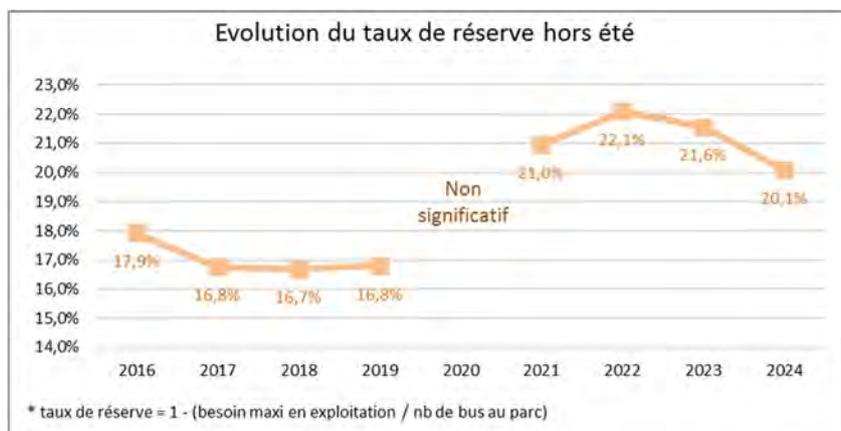
Le **taux de panne** s'établit à 1,90 pannes en ligne / 10 000 KT réalisés, en baisse par rapport à 2023 (2,13). Les campagnes de rénovation moteurs sur les années précédentes et les actions de fiabilisations contribuent à la diminution du taux de panne constatée en 2024.



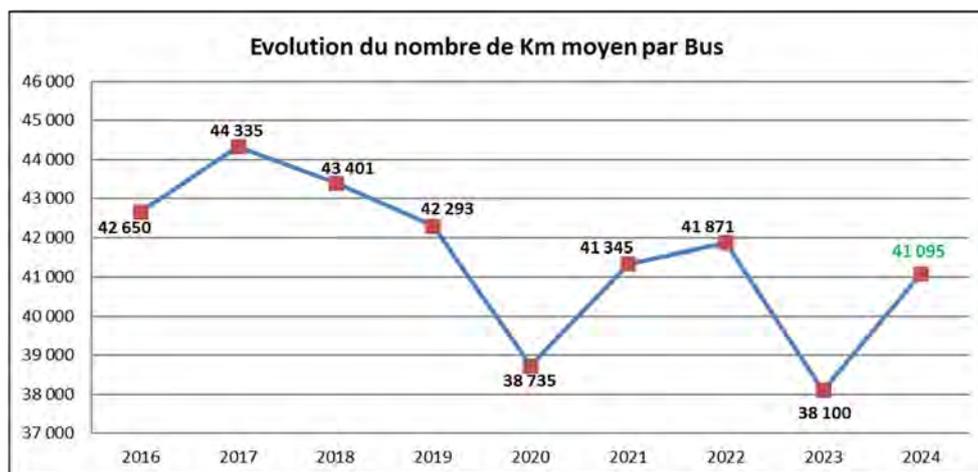
Le **taux d'indisponibilité** (hors été) augmente de 0,3 point entre 2023 et 2024. Le projet de rétrofit de la billettique engagé sur tout 2024 a exceptionnellement immobilisé 4 bus sur toute l'année. Cela correspond à près de 1%. En redressant ce chiffre, on constate une sensible diminution du taux d'immobilisation par rapport à 2023 aux alentours de 12%.



Le **taux de réserve** du parc (hors été) s'élève à 20,1% en 2024. 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'augmentation du nombre de kilomètres moyen par bus est la conséquence de l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus (environ 800 000 km) et une diminution du parc (environ 20 véhicules).



Performance économique

Bus en propre

ACTIVITE BUS en propre	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dépenses exploitation (K€)	129 411	128 689	130 645	128 722	118 529	126 914	129 061	135 300	139 244
<i>evol / N-1</i>	-2,0%	-0,6%	+1,5%	-1,5%	-7,9%	+7,1%	+1,7%	+4,8%	+2,9%
Conduite	69 881	69 897	71 464	70 177	63 732	68 651	69 198	71 105	73 937
Maintenance MR	15 440	15 156	14 155	13 762	12 662	13 446	14 016	14 273	15 593
Carburants	6 915	6 712	6 802	6 971	5 564	6 548	7 913	8 024	6 725
Assurances et CPA	1 097	866	1 070	1 118	989	1 103	859	2 388	2 348
Autres Coûts de Roulage	4 652	4 547	4 680	4 172	4 114	4 096	4 012	4 103	4 354
TOTAL COÛTS DE ROULAGE	97 985	97 178	98 171	96 200	87 061	93 845	95 998	99 893	102 956
<i>76%</i>	<i>76%</i>	<i>75%</i>	<i>75%</i>	<i>73%</i>	<i>74%</i>	<i>74%</i>	<i>74%</i>	<i>74%</i>	<i>74%</i>
Exploitation	13 448	13 134	13 439	13 249	12 435	13 205	14 260	14 816	15 505
Présence Terrain (Médiation, AIR, Lutte contre la Fraude)	93	452	610	601	697	1 040	1 123	1 046	1 087
Méthodes, Projets, Direction	2 017	2 015	2 271	2 167	2 323	2 292	2 248	2 495	2 537
Bâtiments	3 104	3 162	3 286	3 424	3 362	3 541	3 470	4 517	4 250
Abribus	810	940	1 062	1 110	929	968	985	1 010	1 267
Divers	445	365	474	853	864	1 273	779	1 395	973
TOTAL COÛTS FIXES	19 916	20 068	21 141	21 403	20 710	22 319	22 765	25 229	25 619
<i>15%</i>	<i>16%</i>	<i>16%</i>	<i>17%</i>	<i>17%</i>	<i>18%</i>	<i>18%</i>	<i>19%</i>	<i>18%</i>	<i>18%</i>
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	117 901	117 246	119 312	117 603	107 771	116 163	118 763	125 172	128 575
<i>Quote-part des frais indirects</i>	11 510	11 442	11 333	11 119	10 758	10 751	10 298	10 129	10 669
<i>8,9%</i>	<i>8,9%</i>	<i>8,7%</i>	<i>8,6%</i>	<i>8,1%</i>	<i>8,5%</i>	<i>8,0%</i>	<i>7,9%</i>	<i>7,9%</i>	<i>7,7%</i>
Millier Km produits (km + HLP)	23 995	23 088	23 089	23 447	21 017	23 146	23 071	22 327	23 067
<i>+1,2%</i>	<i>-3,8%</i>	<i>+0,0%</i>	<i>+1,5%</i>	<i>-10,4%</i>	<i>+10,1%</i>	<i>-0,3%</i>	<i>-3,2%</i>	<i>+3,3%</i>	
Millier Km Commerciaux Réalisés	20 280	19 635	19 579	19 878	17 817	19 579	19 488	18 684	19 467
<i>+1,0%</i>	<i>-3,2%</i>	<i>-0,3%</i>	<i>+1,5%</i>	<i>-10,4%</i>	<i>+9,9%</i>	<i>-0,5%</i>	<i>-4,1%</i>	<i>+4,2%</i>	
Millier Km Totaux	24 788	23 867	23 881	24 185	21 695	23 671	23 591	22 403	23 202
<i>+1,0%</i>	<i>-3,7%</i>	<i>+0,1%</i>	<i>+1,3%</i>	<i>-10,3%</i>	<i>+9,7%</i>	<i>-0,3%</i>	<i>-5,0%</i>	<i>+3,6%</i>	
Parc moyen exploité	564	538	550	565	560	574	563	588	565
<i>-5,0%</i>	<i>-4,6%</i>	<i>+2,2%</i>	<i>+2,6%</i>	<i>-0,8%</i>	<i>+2,5%</i>	<i>-1,6%</i>	<i>+4,4%</i>	<i>-4,0%</i>	
Nbre de lignes	67	67	66	68	62	62	66	58	59
<i>-23,0%</i>	<i>+0,0%</i>	<i>-1,5%</i>	<i>+3,0%</i>	<i>-8,8%</i>	<i>+0,0%</i>	<i>+6,5%</i>	<i>-12,1%</i>	<i>+1,7%</i>	
Millier Validations	55 022	58 136	59 008	61 915	40 016	49 677	58 404	58 306	62 768
<i>+9,7%</i>	<i>+5,7%</i>	<i>+1,5%</i>	<i>+4,2%</i>	<i>-35,4%</i>	<i>+24,2%</i>	<i>+12,6%</i>	<i>-0,2%</i>	<i>+7,2%</i>	
Effectif ETP Moyen Conduite	1 310	1 265	1 271	1 284	1 264	1 253	1 214	1 193	1 181
<i>-2,1%</i>	<i>-3,4%</i>	<i>+0,5%</i>	<i>+1,0%</i>	<i>-1,6%</i>	<i>-0,9%</i>	<i>-3,1%</i>	<i>-1,7%</i>	<i>-1,0%</i>	
Effectif Maintenance	217	203	195	187	180	183	168	158	157
<i>-3,9%</i>	<i>-6,2%</i>	<i>-4,2%</i>	<i>-3,9%</i>	<i>-3,6%</i>	<i>+1,3%</i>	<i>-6,9%</i>	<i>-5,9%</i>	<i>-0,4%</i>	
Effectif Autres (exploitation, logistique, méthodes, magasin, abribus)	201	203	202	212	206	204	241	240	207
<i>+0,2%</i>	<i>+0,7%</i>	<i>-0,5%</i>	<i>+5,2%</i>	<i>-3,0%</i>	<i>-0,8%</i>	<i>+17,0%</i>	<i>-0,4%</i>	<i>-13,7%</i>	
TOTAL Effectif	1 728	1 671	1 668	1 684	1 651	1 640	1 623	1 591	1 545
<i>-2,9%</i>	<i>-3,2%</i>	<i>-0,2%</i>	<i>+1,0%</i>	<i>-2,0%</i>	<i>-0,6%</i>	<i>-2,0%</i>	<i>-2,0%</i>	<i>-2,9%</i>	
Absentéisme conduite (source RH) (Bus + Tram)	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%	9,8%
Coût d'exploitation / Km Commercial	6,38 €	6,35 €	6,67 €	6,48 €	6,65 €	6,48 €	6,62 €	7,24 €	7,15 €
Coût d'exploitation / Km Produit	5,39 €	5,57 €	5,66 €	5,49 €	5,64 €	5,48 €	5,59 €	6,06 €	6,04 €
Coûts de Production / km produit	4,91 €	5,08 €	5,17 €	5,02 €	5,13 €	5,02 €	5,15 €	5,61 €	5,57 €
Coût de Roulage / km	4,08 €	4,21 €	4,25 €	4,10 €	4,14 €	4,05 €	4,16 €	4,47 €	4,46 €
<i>dont Conduite / km</i>	2,91 €	3,03 €	3,10 €	2,99 €	3,03 €	2,97 €	3,00 €	3,18 €	3,21 €
<i>dont Maintenance / km</i>	0,64 €	0,66 €	0,61 €	0,59 €	0,60 €	0,58 €	0,61 €	0,64 €	0,68 €
<i>dont Carburant / km</i>	0,29 €	0,29 €	0,29 €	0,30 €	0,26 €	0,28 €	0,34 €	0,36 €	0,29 €
<i>dont Assurances et CPA / km</i>	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,11 €	0,10 €
<i>dont Autres Coûts de Roulage / km</i>	0,19 €	0,20 €	0,20 €	0,18 €	0,20 €	0,18 €	0,17 €	0,18 €	0,19 €
Coût directs fixes / km produit	0,83 €	0,87 €	0,92 €	0,91 €	0,99 €	0,96 €	0,99 €	1,13 €	1,11 €
<i>dont Exploitation / km</i>	0,56 €	0,57 €	0,58 €	0,57 €	0,59 €	0,57 €	0,62 €	0,66 €	0,67 €
<i>dont présence terrain</i>	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €
<i>dont Méthodes, projets, direction</i>	0,08 €	0,09 €	0,10 €	0,09 €	0,11 €	0,10 €	0,10 €	0,11 €	0,11 €
<i>dont bâtiments</i>	0,13 €	0,14 €	0,14 €	0,15 €	0,16 €	0,15 €	0,15 €	0,20 €	0,18 €
<i>dont abribus</i>	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,04 €	0,05 €	0,05 €
<i>dont divers</i>	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,03 €	0,06 €	0,04 €
Coûts de Production / km commercial	5,81 €	5,97 €	6,09 €	5,92 €	6,05 €	5,93 €	6,09 €	6,70 €	6,60 €
Coût de Roulage / km	4,83 €	4,95 €	5,01 €	4,84 €	4,89 €	4,79 €	4,93 €	5,35 €	5,29 €
<i>dont Conduite / km</i>	3,45 €	3,56 €	3,65 €	3,53 €	3,58 €	3,51 €	3,55 €	3,81 €	3,80 €
<i>dont Maintenance / km</i>	0,76 €	0,77 €	0,72 €	0,69 €	0,71 €	0,69 €	0,72 €	0,76 €	0,80 €
<i>dont Carburant / km</i>	0,34 €	0,34 €	0,34 €	0,35 €	0,32 €	0,33 €	0,34 €	0,38 €	0,38 €
<i>dont Assurances et CPA / km</i>	0,05 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,06 €	0,06 €	0,04 €	0,13 €	0,12 €
<i>dont Autres Coûts de Roulage / km</i>	0,23 €	0,23 €	0,24 €	0,21 €	0,23 €	0,21 €	0,21 €	0,22 €	0,22 €
Coût directs fixes / km produit	0,98 €	1,02 €	1,08 €	1,08 €	1,16 €	1,14 €	1,17 €	1,35 €	1,32 €
<i>dont Exploitation</i>	0,66 €	0,67 €	0,69 €	0,67 €	0,70 €	0,67 €	0,73 €	0,79 €	0,80 €
<i>dont présence terrain</i>	0,00 €	0,02 €	0,03 €	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,06 €	0,06 €	0,06 €
<i>dont Méthodes, projets, direction</i>	0,10 €	0,10 €	0,12 €	0,11 €	0,13 €	0,12 €	0,12 €	0,13 €	0,13 €
<i>dont bâtiments</i>	0,15 €	0,16 €	0,17 €	0,17 €	0,19 €	0,18 €	0,18 €	0,24 €	0,22 €
<i>dont abribus</i>	0,04 €	0,05 €	0,05 €	0,06 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €	0,05 €	0,07 €
<i>dont divers</i>	0,02 €	0,02 €	0,02 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,04 €	0,07 €	0,05 €
Dépenses / Validation	2,35 €	2,21 €	2,21 €	2,08 €	2,96 €	2,55 €	2,21 €	2,32 €	2,22 €
Dépenses / Course	62,23 €	65,05 €	66,26 €	65,82 €	69,07 €	67,65 €	69,60 €	79,24 €	78,66 €
Recettes Commerciales	21 539	24 475	28 074	28 567	18 948	23 776	28 927	30 692	34 856
Recette / kc	1,06 €	1,25 €	1,43 €	1,44 €	1,06 €	1,21 €	1,48 €	1,64 €	1,79 €
Recette / Validation	0,39 €	0,42 €	0,48 €	0,46 €	0,47 €	0,48 €	0,50 €	0,53 €	0,56 €
Recette / Course	10,36 €	12,37 €	14,24 €	14,61 €	11,04 €	12,67 €	15,60 €	17,97 €	19,69 €
M. Km produits / Conducteur (Bus + Tram)	18,2	18,1	19,1	18,2	16,5	18,7	18,9	18,5	19,3
M. Km commerciaux / Conducteur (Bus + Tram)	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7	16,5
Nbre de bus en propre / effectif maintenance	2,60	2,65	2,83	3,02	3,11	3,14	3,36	3,72	3,59
Nbre de bus équivalents standards / OP TA	3,9	4,0	4,6	4,8	5,1	5,1	5,2	5,8	5,6
M. km produits Bus / effectif maintenance	109	112	117	124	115	125	136	139	145
M. km produits Bus / Véhicule	42,0	42,4	41,4	41,0	37,1	39,8	37,5	40,3	40,3
M. km totaux / Véhicule	43,9	44,3	43,4	42,8	38,7	41,2	41,9	38,1	41,1
Total Frais de personnel	97 078	96 982	99 413	97 603	89 739	96 317	97 431	100 166	104 981
% coût de production	82,3%	82,7%	83,3%	83,0%	83,3%	82,9%	82,0%	80,0%	81,6%
K€ / effectif Total	56,2	58,0	59,6	58,0	54,4	58,7	60,0	63,0	67,9
K€ / conducteur	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8	57,0	59,6	62,6
Km Produits / Effectifs total	13,9	13,8	13,8	13,9	12,7	14,1	14,3	14,0	14,9
% effectif support bus	11,7%	12,1%	12,1%	12,6%	12,5%	12,4%	13,3%	15,1%	13,4%
Absentéisme conduite (Tx RH)	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%	9,8%
V / KC	2,7	3,0	3,0	3,1	2,7	3,0	2,5	3,1	3,2
KC / ligne	302 686	293 055	296 651	292 326	287 366	315 797			

Services affrétés

SERVICES AFFRÉTÉS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Depenses exploitation (K€)	11 077	13 780	14 935	15 581	15 368	17 618	20 682	27 429	30 446	
	+15,9%	+24,3%	+8,4%	+4,3%	-1,4%	+17,9%	+17,4%	+32,6%	+11%	
TAD virtuels TAD zonal Lignes régulières Lignes scolaires CAM Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo DOCA L130 DOCA L145 refacturé frais divers (Indemnités COVID19)	785 3 631 2 649 587 2 435 - - - -	772 3 629 4 926 631 2 628 - - - -	878 3 670 5 016 610 3 558 - - - -	402 3 036 6 689 628 3 665 147 - - -	381 1 588 7 278 513 3 280 316 - - -	435 2 036 9 448 606 3 658 315 - - -	295 2 194 12 558 751 3 637 137 - -	0 2 445 18 172 1 043 4 401 20 -	0 2 445 21 061 1 006 4 465 33 -	0 2 435 21 061 1 006 4 465 33 -
TOTAL CHARGES VARIABLES (sans centrales)	10 087	12 864	14 084	14 642	13 987	16 570	19 572	26 081	29 200	
TAD virtuels (yc centrale) TAD zonal (yc centrale) Lignes régulières Lignes scolaires CAM Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo DOCA L130 DOCA L145 refacturé frais divers (Indemnités COVID19) pour info : centrale de réservation	827 3 855 2 649 587 2 435 - - - -	813 3 833 4 926 631 2 628 - - - -	883 3 906 5 016 610 3 558 - - - -	422 3 192 6 689 628 3 665 147 - - -	397 1 660 7 278 513 3 280 316 - - -	448 2 097 9 448 606 3 658 315 - - -	304 2 262 12 558 751 3 637 137 - -	0 2 495 18 172 1 043 4 401 20 -	0 2 463 21 061 1 006 4 465 33 -	0 2 463 21 061 1 006 4 465 33 -
TOTAL CHARGES VARIABLES (yc centrale)	10 353	12 959	14 166	14 792	14 076	16 643	19 649	26 131	29 048	
frais de service frais de personnel frais de bâtiment frais de qualité frais de signalétique frais divers (Congés avant retraite)	24 396 10 11 3	17 392 1 4 3	11 333 9 2 15	18 347 9 2 10	33 340 14 1 0	27 453 15 2 1	40 432 16 12 1	32 442 7 22 1	19 430 8 22 1	19 430 8 22 1
TOTAL AUTRES COUTS (sans centrale)	444	418	370	386	441	498	502	504	498	
	4%	3%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	2%	
TOTAL COUT DE PRODUCTION	10 797	13 527	14 696	15 204	14 517	17 141	20 151	26 635	29 546	
OP activités supports % Frais indirects répartis	280 3%	402 3%	398 3%	403 3%	428 3%	477 3%	531 3%	793 3%	900 3%	
Millier Km totaux (Km + HLP)	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093	6 062	6 508	7 352	7 994	
	+19,0%	+18,0%	+8,4%	-3,9%	-13,5%	+19,0%	+7,4%	+13,0%	+8,7%	
Millier Km Commerciaux (= KM totaux)	4 790	5 652	6 125	5 885	5 093	6 062	6 508	7 352	7 994	
	+19,0%	+18,0%	+8,4%	-3,9%	-13,5%	+19,0%	+7,4%	+13,0%	+8,7%	
dont TAD virtuel	571	561	577	202	188	208	138	-	-	
	+3,2%	-1,8%	+2,0%	-65,1%	-6,5%	+10,3%	-33,4%	-	-	
dont TAD zonal	2 422	2 921	2 942	1 801	909	1 163	1 155	1 117	1 036	
	-1,2%	+20,2%	+0,8%	-44,8%	-20,0%	+22,3%	-0,7%	-5,1%	-7,2%	
dont Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	988	1 810	1 799	2 498	2 717	3 268	3 900	4 802	5 498	
	+67,6%	+83,2%	-0,6%	+38,9%	+8,6%	+20,3%	+19,4%	+23,1%	+14%	
dont Lignes scolaires	73	83	80	80	64	75	93	123	114	
	+21,1%	+14,2%	-3,0%	+0,2%	-20,6%	+17,9%	+24,4%	+31,6%	-7,2%	
dont CAM	736	810	1 243	1 342	1 105	1 238	1 173	1 305	1 337	
	+9,0%	+10,1%	+53,5%	+7,8%	-11,1%	+12,1%	-5,2%	+11,2%	+2%	
Dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo	-	-	-	52	110	110	47	5	8	
	-	-	-	+27,6%	+27,3%	+0,0%	-42,9%	-11,1%	+62,5%	
dont DOCA L130	31	46	6	-	-	-	-	-	-	
	+45,2%	+48,4%	-16,7%	-	-	-	-	-	-	
dont DOCA L145 refacturé	36	38	4	-	-	-	-	-	-	
	+11,1%	+5,6%	-11,1%	-	-	-	-	-	-	
Nombre de véhicules	181	187	198	198	198	221	229	253	253	
Nbre de lignes	73	76	68	84	82	84	100	105	111	
dont TAD virtuel	5	5	5	1	1	1	1	1	1	
dont TAD zonal	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
dont Lignes régulières et navettes travaux	20	20	20	30	42	34	42	45	51	
dont Lignes scolaires	24	25	22	31	30	30	38	39	39	
dont CAM	20	20	15	15	15	15	15	17	17	
dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
dont DOCA L130 et L145	2	2	2	2	0	0	0	0	0	
Millier Validations	2 104	3 038	3 222	3 408	2 291	3 000	4 104	6 030	6 976	
	+22%	+44%	+6%	+6%	-32%	+23%	+27%	+47%	+16%	
dont TAD virtuel	117	119	121	58	42	49	31	-	-	
	+9%	+2%	+1%	-42%	-20%	+19%	-36%	-	-	
dont TAD zonal	619	597	463	188	234	256	196	132	132	
	+2%	-3%	-21%	-23%	+10%	+9%	-23%	-33%	-	
dont Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	728	1 453	1 648	1 982	1 376	1 836	3 048	4 993	5 944	
	+103%	+102%	+13%	+20%	-23%	+32%	+66%	+49%	+19%	
dont Lignes scolaires	198	212	196	194	130	166	157	197	191	
	+19%	+7%	-7%	-1%	-32%	+37%	-2%	+26%	-3%	
dont CAM	443	543	477	550	354	460	488	638	689	
	+4%	+23%	-12%	+13%	-26%	+26%	+6%	+21%	+8%	
dont Navette CHU Rangueil / Substitution Téléo	-	-	-	146	201	254	124	6	19	
	-	-	-	+29,4%	+25,4%	+21,3%	-27,3%	-80,6%	+12,5%	
dont DOCA L130	112	182	15	-	-	-	-	-	-	
	+64,3%	+64,3%	-88,9%	-	-	-	-	-	-	
dont DOCA L145	1	1	0	-	-	-	-	-	-	
	+200%	+0%	-100%	-	-	-	-	-	-	
Effectif Service Affrétés	4,4	4,3	4,0	4,3	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0	
Coût d'exploitation / Kilomètre	2,31 €	2,44 €	2,44 €	2,65 €	2,93 €	2,91 €	3,18 €	3,73 €	3,81 €	
Coût d'exploitation / Validation	526 €	453 €	463 €	457 €	652 €	587 €	504 €	455 €	436 €	
Coût de production / Kilomètre	2,25 €	2,39 €	2,40 €	2,58 €	2,85 €	2,83 €	3,10 €	3,62 €	3,70 €	
Coût de production / Validation	513 €	445 €	456 €	446 €	634 €	571 €	491 €	442 €	424 €	
Coût de production / Kilomètre	1,54 €	1,52 €	1,59 €	1,16 €	1,19 €	1,24 €	1,27 €	1,30 €	1,44 €	
Tad virtuel	1,58 €	1,73 €	1,73 €	1,94 €	1,91 €	1,88 €	2,04 €	2,30 €	2,44 €	
Tad zonal	2,77 €	2,80 €	2,85 €	2,74 €	2,77 €	2,97 €	3,30 €	3,85 €	3,89 €	
Lignes régulières hors navettes DOCA et CHU	8,14 €	7,63 €	7,66 €	7,87 €	8,13 €	8,15 €	8,11 €	8,54 €	8,86 €	
Lignes scolaires										

Bus en propre :

Le **coût d'exploitation kilométrique** du Bus en propre baisse en 2024. Il passe de 7,24 € / KC en 2023 à 7,15 € / KC en 2024.

Le **coût de conduite** représente un peu plus de la moitié des coûts d'exploitation du Bus. Il est en augmentation par rapport à 2023. Ramené au kilomètre produit, il est égal à 3,21 € en 2024, contre 3,18 € l'année précédente.

L'**effectif** conduite Bus et Tramway est en baisse de 1% par rapport à 2023 en raison principalement des difficultés à recruter. A noter tout de même, un niveau d'absentéisme en baisse qui se situe à 9,8% en 2024, vs 10,2% en 2023.

Le **coût kilométrique de la maintenance** se situe à 0,68 € / KP, en augmentation par rapport à 2023 (0,64 € / KP). Le coût des carburants a lui diminué passant de 0,36 €/KP en 2023 à 0,29 €/KP en 2024.

Services Affrétés :

Les Services Affrétés représentent 29,1% de l'offre kilométrique Bus en 2024, vs 28,2% en 2023.

Le coût de production atteint 29,5 K€ en 2024, soit + 11% par rapport à 2023. Les coûts variables représentent 95% des coûts d'exploitation, comme en 2023. Les lignes régulières représentent maintenant 73% des dépenses des coûts de production vs 70% en 2023 et le Muretain 15% des dépenses vs 17% en 2023. Les TAD représentent 8% de ces dépenses, vs 10% en 2023. Les dépenses de la centrale de réservation ont diminué de 44%, passant de 50 K€ à 28 K€ en 2024.

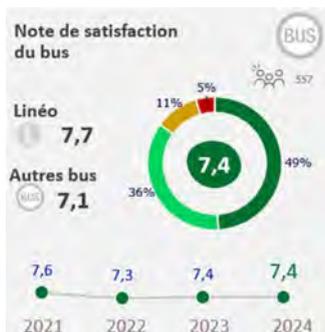
L'effet prix représente 21% de la variation des dépenses par rapport à 2023, et 79% pour l'effet volume (intégration des lignes 40, 41 et 42 en septembre 2024, plus création des lignes 126 et 169).

Le **coût d'exploitation kilométrique** s'établit en moyenne à 3,81 € / KC, en augmentation par rapport à 2023 (3,73 € / 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).

Qualité produite et perçue

		2024	Engagement CSP 2024	Bonus / Malus
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité bus (lignes à horaires)	71,8%	78,5% ✘	-33 000 €
	Taux de régularité-ponctualité bus à fréquence (Linéo, 19 et 63)	78,2%	80,5% ✘	-33 000 €
 Accueil et attitude commerciale	Attitude conducteur	98,1%	98,0% ✔	3 333 €
	confort conduite bus	99,3%	99,0% ✔	30 000 €
 Information Voyageur	info nominale arrêts	95,0%	98,0% ✘	-18 605 €
	info nominale véhicules bus	96,2%	98,0% ✘	-5 510 €
	info situation perturbée prévue arrêts	74,3%	98,0% ✘	-99 272 €
	info situation perturbée prévue véhicules bus	92,5%	98,0% ✘	-22 364 €
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	5,8	6,5 ✘	-28 852 €
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures arrêts	82,2%	98,0% ✘	-41 242 €
	Etat et propreté véhicules bus	92,2%	98,0% ✘	-28 125 €
 Disponibilité des valideurs	Bus valideurs	99,5%	99,5% ✔	0 €
				-276 637 €

L'indicateur de **régularité ponctualité** est inférieur à l'objectif fixé, avec un taux de 71,80% au lieu de 78,50%.



L'enquête satisfaction menée fait apparaître un niveau de **qualité perçue de 7,4/10**, identique à 2023. Nous notons que le niveau de satisfaction des clients Linéo progresse légèrement (+ 0,2 point) tandis qu'il est en très légère baisse pour les clients des autres lignes (- 0,1 point).

De manière plus détaillée, les clients apprécient le relationnel avec les agents présents dans les lignes de bus (conducteurs, contrôleurs...) jugé très positivement en 2024 avec des notes allant de 8,1 à 8,5.

On constate une nette différence de jugement concernant la performance de l'offre (amplitudes, ponctualité, fréquence) proposée entre lignes Linéos (7,1) et non Linéos (5,8), avec notamment un recul de 0,5 point de la ponctualité observée sur les non Linéos.

Des progrès sont toutefois constatés sur les non Linéos en termes d'accessibilité et de confort, excepté concernant la propreté des arrêts.

Sur les Linéos, un point de vigilance est observé sur le respect des temps d'attente affichés, en retrait de 0,7 point par rapport à 2023.

La note des informations perturbation du mode est en recul (- 0,9 point en global sur le bus) de même que les informations perturbation aux arrêts. Nous constatons cependant une amélioration de l'information en cas de perturbations des modes en correspondance et des solutions alternatives proposées malgré un recul de l'information sur les perturbations via les outils numériques (site, appli...).

➔ **Au regard des mesures qualité, le bonus/malus sur le mode Bus au titre du contrat sur l'année 2024 est de - 277 K.€.**

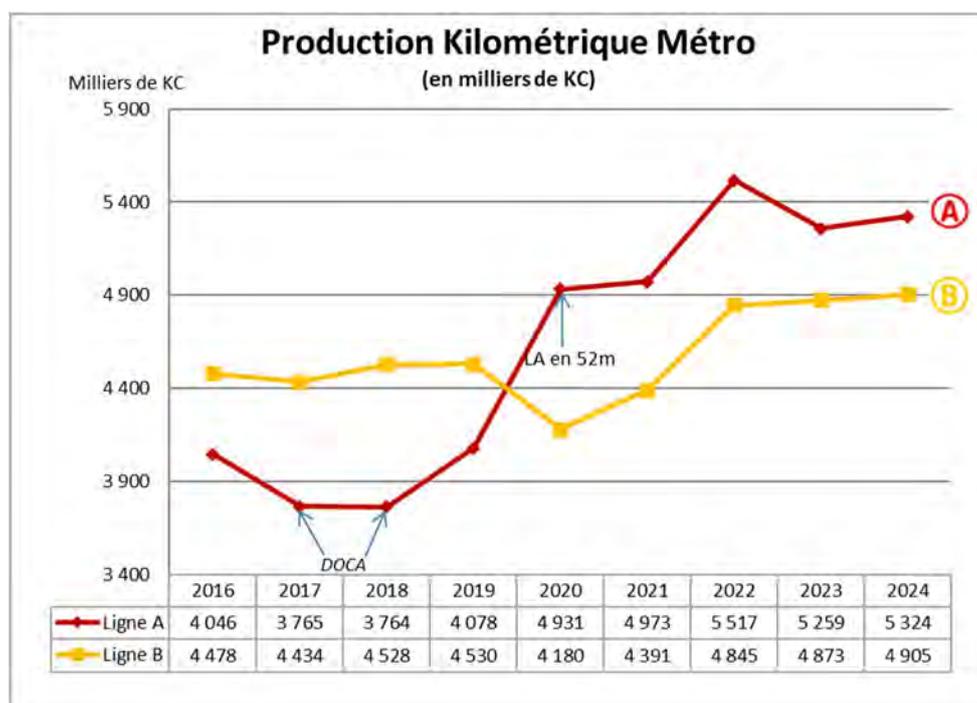
3.2.2 METRO



Performance de l'exploitation

La **production kilométrique** du Métro s'élève à 10,2 millions de KC. C'est 1% de plus que l'année précédente ainsi que 0,9% de moins que le plan annuel (- 95 146 KC).

	ANNEE 2024								ANNEE 2023		
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2024			REALISE		
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart
M	10 229	99,1%	10 324	- 95	-0,9%	10 040	+ 189	+1,9%	10 132	+ 97	+1,0%
A	5 324	99,0%	5 377	- 53	-1,0%	5 199	+ 125	+2,4%	5 259	+ 65	+1,2%
B	4 905	99,1%	4 947	- 42	-0,9%	4 841	+ 64	+1,3%	4 873	+ 32	+0,7%

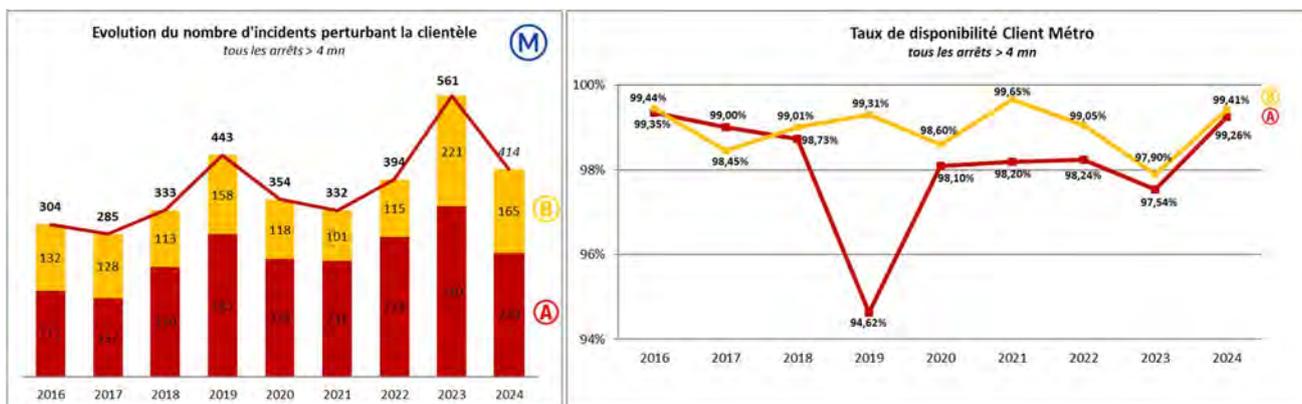


Le budget initial prévoyait **10 millions de KC** auxquels s'ajoutent des modifications de programmation de + 283 733 KC. Par ailleurs, des KC ont été perdus à hauteur de 95 147 KC dont 45 865 KC pour causes internes et 49 282 KC pour causes externes (incidents clients, vandalisme, évènements exceptionnels...).

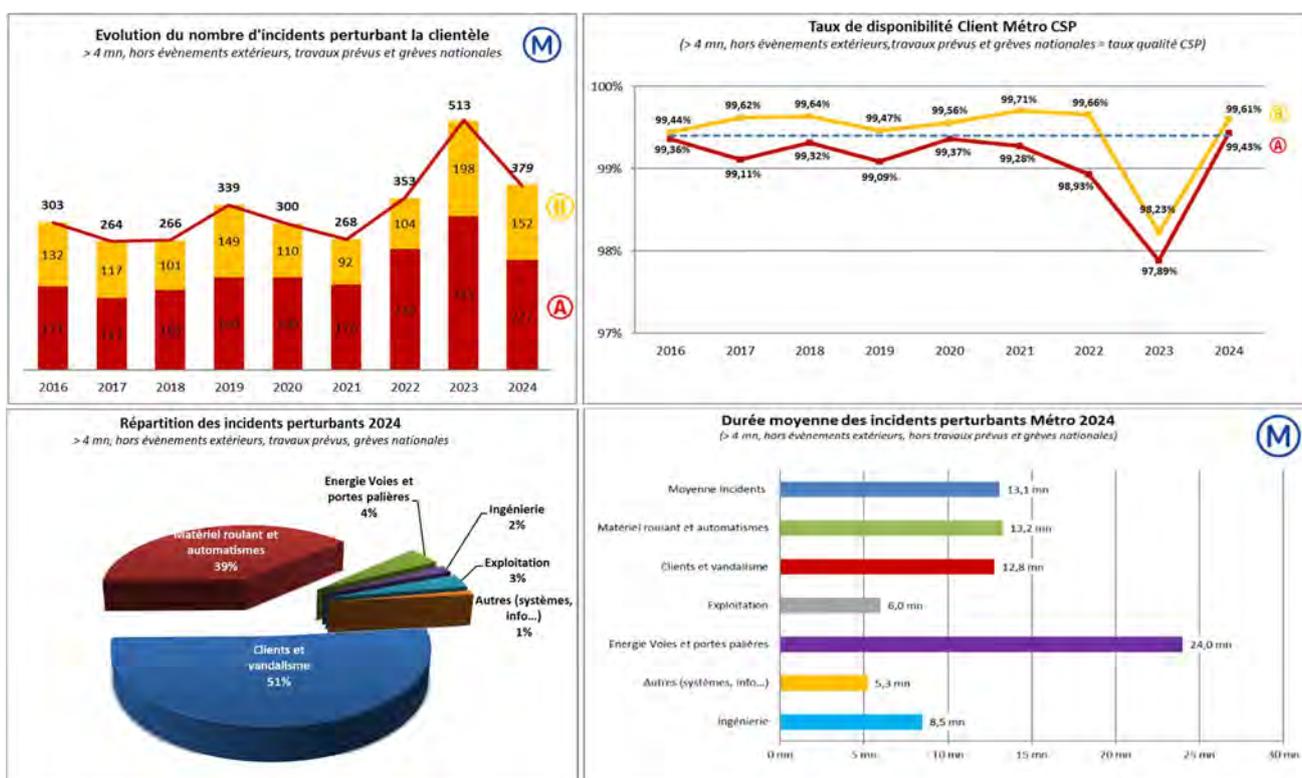
Le **taux de réalisation de l'offre** (KC réalisés/KC appliqués) s'élève à **99,1%**. Hors causes externes, ce taux s'établit à 99,6%.

Disponibilité client du Métro :

En 2024, le nombre d'incidents perturbants (> 4 mn sans les exclusions) est au nombre de 414, en diminution de 26% par rapport à 2023, avec des évolutions comparables pour les 2 lignes (- 27% pour la ligne A et - 25% pour la ligne B).



- En excluant les arrêts pour évènements extérieurs (grands travaux programmés, intempéries...), il y a eu 379 incidents perturbants (> 4 mn), et 35 ont fait l'objet d'un service partiel.
- Ainsi, le taux de disponibilité client du métro s'affiche à 99,52% pour un engagement CSP de 99,40%.



Les actes liés au comportement de la clientèle demeurent le principal motif d'arrêts (51%), viennent ensuite les pannes liées au matériel roulant et aux automatismes (39%). Les incidents liés à la voie et aux infrastructures ne représentent que 10% en 2024.



La ligne A présente un nombre d'arrêts inférieur à 2023 (227 en 2024 contre 315 en 2023) et la durée moyenne de ces arrêts a baissé de 60% (12 min en 2024 vs 32 min en 2023). Le taux de disponibilité clients est de 99,43% en 2024 et augmente par rapport à 2023 qui était de 97,89% pour un objectif fixé à 99,40%.

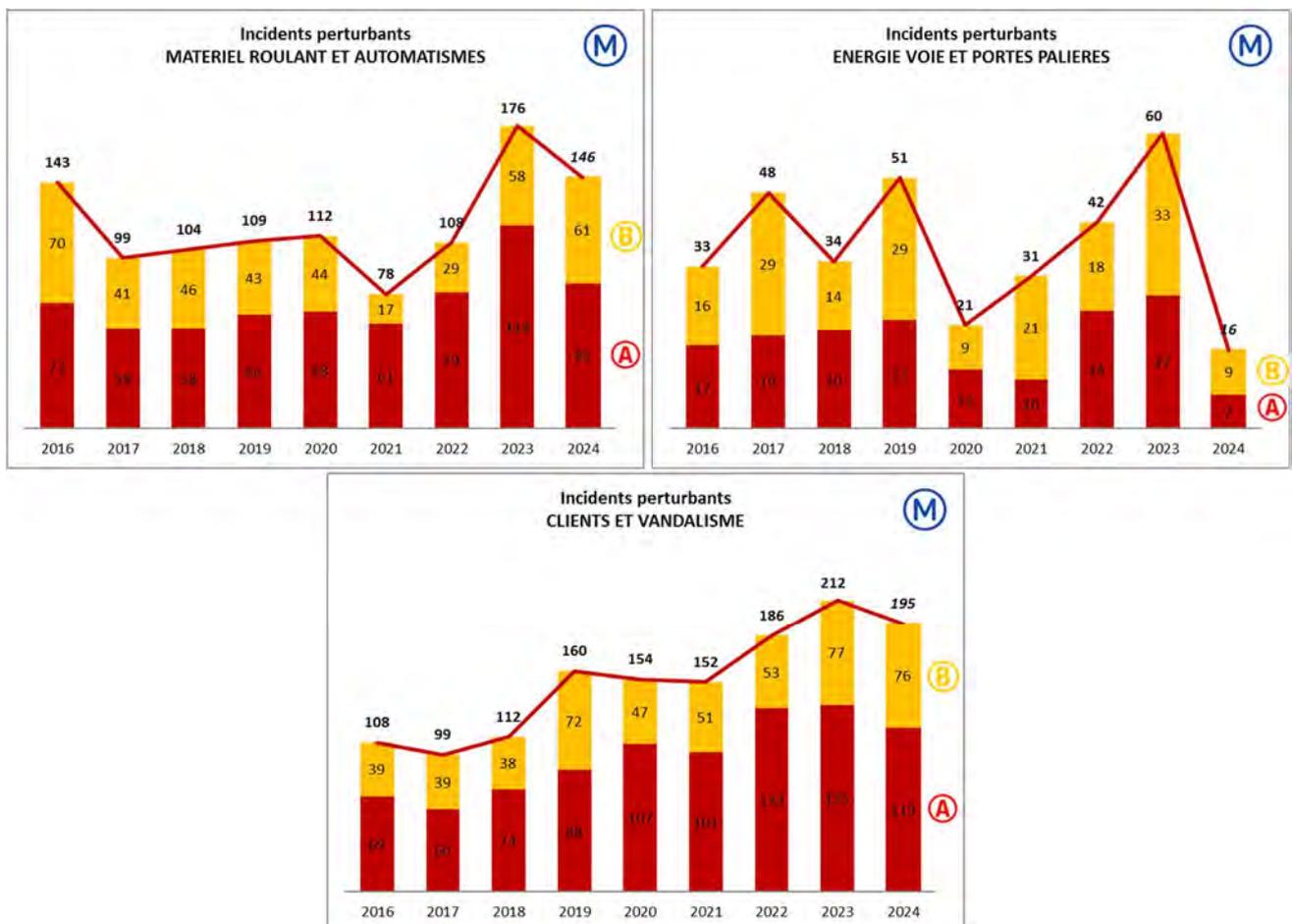
Il est important de noter que 52% des incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme.

Les incidents du matériel roulant et automatismes sont en forte baisse (- 33), même constat pour les arrêts énergie voie et portes palières (-20). La fréquence des incidents d'origine technique tous les 100 000 kms est de 1,78 en 2024 inférieure à la moyenne des 8 années précédentes qui est de 2,09.

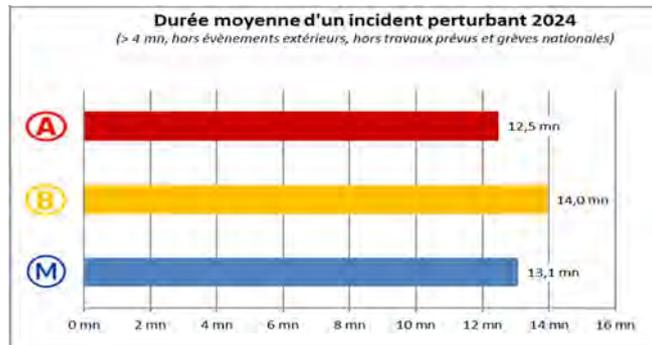


La ligne B voit également son nombre d'arrêts diminuer (152 en 2024 contre 198 en 2023) avec une durée moyenne de ces arrêts en baisse de 70% (14 min en 2024 contre 47 min en 2023). Le taux de disponibilité clients est de 99,61% en 2024 et progresse par rapport à 2023 qui était de 98,23% pour un objectif de 99,40%.

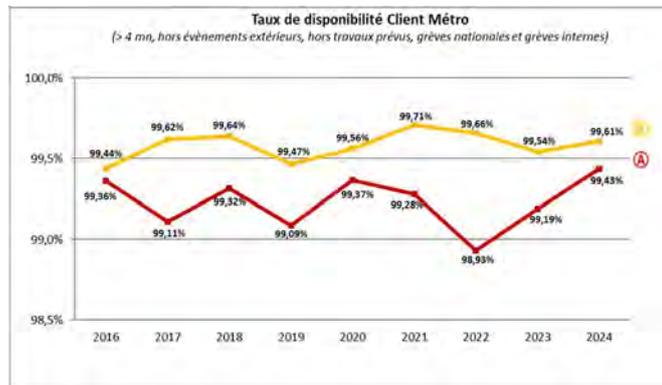
50% de ces incidents sont du fait de la clientèle ou du vandalisme. Les incidents concernant l'énergie voie et les portes palières sont en nette diminution en 2024 (- 24 par rapport à 2023). La fréquence des incidents d'origine technique est de 1,45 tous les 100 000 kms, alors que la moyenne observée les 8 dernières années est de 1,47.



En excluant les arrêts pour évènements extérieurs, travaux et grèves nationales, le nombre d'arrêts > 4mn est de 379. Il est en diminution de 18% par rapport à 2023, avec des évolutions différentes selon les lignes (- 22% pour la ligne A et - 13% pour la ligne B). Les incidents liés à l'énergie - voie et portes palières ont été les plus pénalisants en durée avec une moyenne de 24 mn par incident.



En neutralisant l'impact des arrêts pour grèves internes survenues en 2024, le taux de disponibilité du système métro hors évènements extérieurs, travaux et grèves afficherait une amélioration de + 0,24% pour la ligne A et + 0,07% pour la ligne B.



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 20,8 ans.

Toutes les rames sont accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont effectué en moyenne 91 955 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 125 escaliers mécaniques présents en moyenne sur l'ensemble du réseau Métro, les résultats 2024 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client			
		ESCALIERS MECANIQUES			
		2024	Objectif	2023	
	Ligne A	98,7%	98,0% 	98,2%	
	Ligne B	98,7%	98,0% 	98,6%	
	Total M	98,7%	98,0% 	98,4%	

➔ L'objectif global de 98% sur l'ensemble du réseau Métro est atteint, les lignes A et B affichant un taux de 98,7%.

• Les Ascenseurs :

Concernant les 125 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 2024 en termes de disponibilité client sont les suivants :

		Disponibilité client			
		ASCENSEURS			
		2024	Objectif	2023	
	Ligne A	99,0%	98,0% 	99,0%	
	Ligne B	99,1%	98,0% 	98,9%	
	Total M	99,1%	98,0% 	99,0%	

➔ 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 99,1%.

Performance économique

ACTIVITE METRO	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dépenses exploitation (K€)	64 707	63 749	61 726	64 463	63 566	65 910	68 129	84 906	80 435
Evol / N-1	-1,9%	-1,5%	-3,2%	+4,4%	-1,4%	+3,7%	+3,4%	+24,6%	-5,8%
Maintenance Rames et Automatismes	12 986	12 549	11 833	12 768	13 408	14 550	15 214	16 581	18 941
Maintenance énergie / voie	4 523	4 533	4 742	4 662	4 690	5 119	5 175	5 475	5 499
Electricité TrACTION	1 729	1 724	1 569	1 630	1 729	1 995	2 131	8 266	3 806
Assurances et CPA	1 757	1 260	906	752	1 045	851	702	1 848	2 238
TOTAL COÛTS ROULAÛGE	20 995	20 065	19 050	19 812	20 872	22 516	23 222	32 169	30 484
	32%	31%	31%	31%	33%	34%	34%	38%	38%
Electricité stations	1 311	1 306	1 193	1 228	1 315	1 514	1 631	6 226	2 878
Fonctionnement Stations	5 614	5 908	5 426	5 633	5 774	5 939	5 699	6 032	6 297
Présence stations	4 221	4 557	3 891	4 327	4 591	4 432	4 468	4 749	4 880
Exploitation et autres Pel Fixe	11 778	11 640	12 241	12 494	11 511	12 087	13 218	13 530	13 517
Autres frais directs (ent batiments...)	1 915	1 913	2 094	2 184	1 994	2 195	2 439	2 811	2 620
TOTAL COÛTS FIXES	24 839	25 324	24 845	25 866	25 186	26 167	27 455	33 348	30 192
	38%	40%	40%	40%	40%	40%	40%	39%	38%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	45 834	45 389	43 895	45 678	46 058	48 683	50 677	65 517	60 676
RECETTES (refacturations, pénalités, ...)	2	0	0	0	0	47	10	0	4
Quote-part des frais indirects	18 873	18 360	17 831	18 785	17 508	17 227	17 452	19 389	19 760
	29%	29%	29%	29%	28%	26%	26%	23%	25%
Milliers Km produits (eq 26m) (Kmc + HLP + techniques)	8 915	8 615	8 701	8 987	9 553	9 862	10 812	10 568	10 667
	+1,8%	-3,4%	+1,0%	+3,3%	+6,3%	+3,2%	+9,6%	-2,3%	+0,9%
Milliers Km Commerciaux	8 524	8 200	8 293	8 608	9 111	9 364	10 362	10 132	10 229
	+1,8%	-3,8%	+1,1%	+3,8%	+5,8%	+2,8%	+10,7%	-2,2%	+1,0%
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	110 882	108 442	110 299	118 192	71 101	84 398	103 699	112 926	118 298
	+3,3%	-2,2%	+1,7%	+7,2%	-39,8%	+18,7%	+22,9%	+8,9%	+4,8%
Effectif Maintenance (MR, Auto, EV)	144	142	136	133	139	145	141	138	140
	-0,6%	-1,2%	-4,3%	-2,5%	+4,5%	+4,1%	-2,1%	-2,4%	+1,6%
Effectif Logistique	10	11	13	12	12	13	12	13	12
	-4,7%	+9,3%	+12,7%	-4,4%	+1,8%	+4,1%	-4,2%	+7,5%	-11,7%
Effectif Exploitation	109	109	113	111	110	108	109	114	115
	+1,3%	-0,1%	+3,9%	-1,3%	-1,2%	-1,6%	+0,5%	+5,2%	+0,1%
Effectif Parking	11	13	9	12	1	0	0	0	0
	-8,8%	+21,6%	-33,3%	+38,8%	-91,2%				
Effectif Ingenierie	14	14	11	15	13	15	16	13	10
	+4,1%	+5,4%	-25,2%	+37,0%	-14,4%	+15,7%	+11,6%	-20,4%	-21,3%
Effectif Autres (Direction, Sécurité)	4	2	3	4	3	3	3	3	2
	-19,5%	-50,8%	+62,2%	+24,3%	-25,7%	+5,4%	+0,0%	-9,6%	-26,3%
TOTAL Effectif Métro (hors Patrimoine, Ingénierie, Méthodes central)	278	277	274	272	265	269	265	268	268
	-0,7%	-0,1%	-1,3%	-0,4%	-2,7%	+1,3%	-1,2%	+1,1%	+0,0%
Coût d'exploitation / Km Commercial	7,59 €	7,77 €	7,44 €	7,49 €	6,98 €	7,04 €	6,58 €	8,38 €	7,86 €
Coût d'exploitation / Km Totaux	7,26 €	7,40 €	7,09 €	7,17 €	6,65 €	6,68 €	6,30 €	8,03 €	7,54 €
Coût d'exploitation / Validation	0,58 €	0,59 €	0,56 €	0,55 €	0,89 €	0,78 €	0,66 €	0,75 €	0,68 €
Coût de Production / Km Totaux	5,14 €	5,27 €	5,05 €	5,08 €	4,82 €	4,94 €	4,69 €	6,20 €	5,69 €
Coût de Production / Validation	0,41 €	0,42 €	0,40 €	0,39 €	0,65 €	0,58 €	0,49 €	0,58 €	0,51 €
dt Roulage / Km	2,36 €	2,33 €	2,19 €	2,20 €	2,18 €	2,28 €	2,15 €	3,04 €	2,86 €
dt Maintenance / Km	1,96 €	1,98 €	1,91 €	1,94 €	1,89 €	1,99 €	1,89 €	2,09 €	2,29 €
dt Roulage / Valid	0,19 €	0,19 €	0,17 €	0,17 €	0,29 €	0,27 €	0,22 €	0,28 €	0,26 €
dt fixes / Km	2,79 €	2,94 €	2,86 €	2,88 €	2,64 €	2,65 €	2,54 €	3,16 €	2,83 €
dt fixes / Km (hors exceptionnel)	2,81 €								
dt fixes / Valid	0,22 €	0,23 €	0,23 €	0,22 €	0,35 €	0,31 €	0,26 €	0,30 €	0,26 €
Coûts indirects / Km	2,12 €	2,13 €	2,05 €	2,09 €	1,83 €	1,75 €	1,61 €	1,85 €	1,85 €
Coûts indirects / Validation	0,17 €	0,17 €	0,16 €	0,16 €	0,25 €	0,20 €	0,17 €	0,17 €	0,17 €
Total Frais de personnel	21 424	20 967	21 489	21 507	20 476	21 807	23 061	23 719	24 113
% coût d'exploitation	47%	46%	49%	47%	44%	45%	46%	36%	40%
K€ / effectif Total	73,5	71,8	75,5	74,8	77,3	81,2	86,9	88,4	89,9
Effectif maintenance / Rame	1,24	1,23	1,17	1,14	1,20	1,25	1,22	1,19	1,21
Milliers de KP / effectif Maintenance	62,0	60,6	63,9	67,7	68,8	68,2	76,4	76,6	76,1
Coût maintenance MR et auto / rames	112 K€	108 K€	102 K€	110 K€	116 K€	125 K€	131 K€	143 K€	163 K€
Coût maintenance MR et auto / KP	1,46 €	1,46 €	1,36 €	1,42 €	1,40 €	1,48 €	1,41 €	1,57 €	1,78 €
Coût maintenance Voies / Km voies	77,2 K€	77,3 K€	80,9 K€	79,6 K€	80,0 K€	87,4 K€	88,3 K€	93,4 K€	93,8 K€
Coût fonctionnement / Station (38)	293 K€	281 K€	277 K€	294 K€	307 K€	313 K€	310 K€	448 K€	370 K€
Coût entretien / Station (38)	148 K€	155 K€	143 K€	148 K€	152 K€	156 K€	156 K€	159 K€	166 K€
Milliers de Km Totaux / Effectifs total	32,1	31,1	31,8	33,0	36,0	36,7	40,7	39,4	39,8
% effectif support (Direction, Ingénierie)	6,0%	5,6%	4,9%	6,5%	5,6%	6,3%	6,9%	5,6%	4,4%
Age moyen du parc (au 31 Décembre)	12,8	13,8	14,8	15,8	16,8	17,8	18,8	19,8	20,8
Milliers de KT / rame	76,9	74,3	75,0	77,5	82,4	85,0	93,2	91,1	92,0
V / KC	13,0	13,2	13,3	13,7	13,7	9,0	10,0	11,1	11,6
Vitesse commerciale	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,4	33,3	33,3	33,3
Tx de HLP	4,6%	5,1%	4,9%	4,4%	4,8%	5,3%	4,3%	4,3%	4,3%
Recettes Commerciales	45 585 K€	48 054 K€	55 040 K€	58 153 K€	37 179 K€	44 840 K€	55 071 K€	62 150 K€	66 845 K€
Recettes / KC	5,35 €	5,86 €	6,64 €						

Le coût d'exploitation kilométrique du Métro baisse en 2024, passant de 8,38 € / KC en 2023 à 7,86 € / KC en 2024.

Cette baisse de 6% provient essentiellement du coût de l'énergie. Les dépenses d'énergie Métro (électricité traction, stations et bâtiments métro) ont été divisées par 2 entre 2023 et 2024. La consommation électrique par kilomètre parcouru est en légère baisse (4,5 KWh / KT) mais le coût unitaire est passé de 315 € / MWh à 147 € / MWh. Cette variation avait été anticipée budgétairement.



Qualité produite et perçue

		2024	Engagement CSP 2024	Bonus / Malus	
	Régularité- Ponctualité	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B	99,5%	99,4% 	38 000 €
	Information Voyageur	info nominale stations	98,4%	98,0% 	2 577 €
		info nominale véhicules métro	76,1%	98,0% 	-66 183 €
		info situation perturbée prévue stations	100,0%	98,0% 	8 381 €
		info situation perturbée prévue véhicules métro	83,2%	98,0% 	-59 813 €
		info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,0	6,5 	-34 955 €
	Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures stations	91,3%	98,0% 	-17 455 €
		Etat et propreté véhicules métro	89,4%	98,0% 	-41 872 €
ACCESSIBILITE					
Ascenseurs 	Taux de disponibilité client métro	LA	99,0%	98,0% 	9 000 €
		LB	99,1%	98,0% 	9 000 €
Escaliers mécaniques 	Taux de disponibilité client métro	LA	98,7%	98,0% 	7 000 €
		LB	98,7%	98,0% 	7 000 €
	Disponibilité équipements	Métro valideurs	99,8%	99,5% 	6 429 €
		Métro DAT	99,6%	99,5% 	1 714 €
					-131 177 €

Le **taux de disponibilité du système Métro** est supérieur à l'objectif en 2024 avec un taux de 99,50% pour un objectif fixé à 99,40%.

Cette année encore, l'enquête satisfaction montre une légère progression du niveau de satisfaction global du Métro. La note attribuée passe de 7,5/10 en 2023 à **7,6/10** en 2024.

Les principaux points forts du Métro (notes supérieures ou égales à 8), concernent les éléments constitutifs de l'offre avec la rapidité de circulation, l'amplitude horaire, les correspondances avec les autres modes, les temps d'attente réduits, la visibilité des stations et leur éclairage et la ponctualité.

La relation avec l'ensemble du personnel du Métro, contrôleurs comme personnel fixe en station, génère un fort taux de satisfaction avec des notes allant de 7,5 à 8,5.



Un jugement plus positif des solutions proposées en cas de fortes perturbations du Métro. En revanche, l'information via l'application est jugée moins efficace (- 1,0 point vs 2023).

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 (6) et le respect entre les passagers (6,1). On note cependant une amélioration du sentiment de sécurité à bord des rames (noté 7, soit + 0,4 points vs 2023).

➔ Ces résultats sur le Métro engendrent un malus au titre du contrat de – 131 K.€ en 2024.

3.2.3 TRAMWAY



Performance de l'exploitation

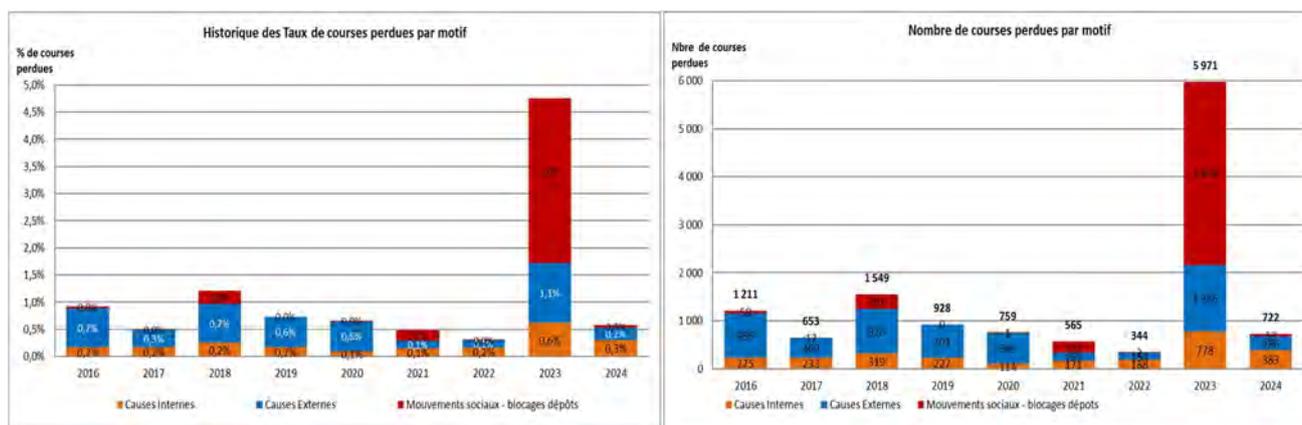
La **production kilométrique** du Tramway s'élève à 1,6 millions de KC, en augmentation de 5,4% par rapport à 2023 et légèrement inférieure à la programmation (- 0,6%).

T	ANNEE 2024						ANNEE 2023				
	REALISE		Vs PLAN ANNUEL			Vs BUDGET 2024			REALISE		
	Milliers KC	Tx Réalis	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart	Milliers KC	écart	% écart
	1 590	99,4%	1 600	- 9	-0,6%	1 593	- 3	-0,2%	1 508	+ 82	+5,4%

La programmation kilométrique est supérieure au budget initial 2024 (+ 6 366 KC).

Le **taux de réalisation de l'offre** (KMC réalisés/KMC appliqués) s'élève à **99,4%** et 9 185 KC ont été perdus.

43% d'entre eux sont liés à des perturbations d'origine externe (essentiellement à des manifestations pour 28%). 57% sont dus à des perturbations d'origine interne (dont 38% pour absences conducteurs).

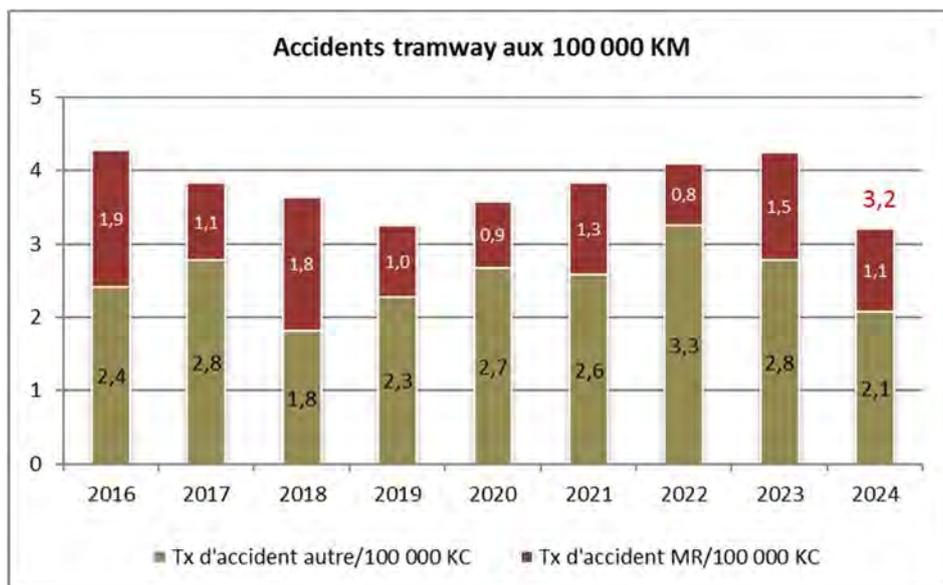


La **vitesse commerciale moyenne** du Tramway s'établit en 2024 à 17,33 km/h. Elle est légèrement inférieure à 2023 (17,46) et à la référence contractuelle de 17,52 km/h.

Pour le Tram :

- le taux de HLP global appliqué du Tramway est stable (4% en 2024 vs 4,1% en 2023).
- les temps de battement s'améliorent légèrement par rapport à 2023 de 0,9 point, mais les temps de prise/fin de service se dégradent légèrement de 0,1 point à cause du nombre supplémentaire d'équipes lié au MEET.
- la productivité du Tram s'est améliorée au vue des KC produits par équipe : 85 en 2024 pour 82 en 2023, elle est revenue au niveau des années 2020 à 2022.

Le **niveau d'accidentologie** global diminue en 2024, avec une baisse des incidents sur infrastructures (accidents tiers sur la voie) et 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 13,6 ans. Elles sont toutes accessibles aux personnes à mobilité réduite et ont roulé en moyenne 57 700 kms dans l'année.



28 RAMES CITADIS
13,6 ans
57 700 km / an

Performance économique

ACTIVITE TRAM	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dépenses exploitation (K€)	13 461	13 691	13 476	13 841	12 991	13 283	13 256	16 530	15 992
<i>evol / N-1</i>	+9,5%	+1,6%	-1,5%	+1,2%	-6,1%	+2,3%	-0,2%	+24,7%	-3,3%
Conduite	5 279	5 432	5 357	5 140	5 038	5 180	4 975	5 722	6 136
Maintenance MR	2 109	1 858	2 004	2 348	1 869	2 058	2 319	2 536	2 326
Maintenance voie et IF	1 571	1 673	1 535	1 608	1 426	1 593	1 690	1 550	1 900
Energie	513	527	441	421	434	505	522	2 102	1 026
Assurances et CPA	165	185	66	135	141	137	166	299	308
TOTAL COÛTS DE ROULAGE	9 638	9 675	9 403	9 652	8 908	9 473	9 671	12 220	11 697
	72%	71%	70%	70%	69%	71%	73%	74%	73%
Fonctionnement Stations (surveillance, médiation)	696	508	388	382	468	257	261	319	281
Opération fraude et reconquête du territoire	235	235	155	306	354	465	293	333	319
Entretien Bâtiments	298	337	467	479	483	532	520	818	651
Personnel Exploitation et fixe	516	546	580	698	685	533	545	695	803
Autres coûts directs (exploit, méthodes...)	55	63	80	117	73	68	60	66	55
TOTAL COÛTS FIXES	1 565	1 690	1 670	1 982	2 063	1 856	1 679	2 231	2 108
	11%	12%	12%	14%	16%	14%	13%	13%	13%
TOTAL COÛTS DE PRODUCTION	11 203	11 365	11 073	11 634	10 971	11 329	11 350	14 450	13 805
Quote-part des frais indirects	2 238	2 316	2 403	2 207	2 020	1 954	1 906	2 079	2 187
	17%	17%	18%	16%	16%	15%	14%	13%	14%
Millier Km produits (Kinc + HLP)	1 627	1 633	1 589	1 588	1 482	1 505	1 483	1 578	1 605
	+11,1%	+0,4%	-2,7%	-0,1%	-6,7%	+1,5%	-1,4%	+6,4%	+1,7%
Millier Km Commerciaux	1 614	1 619	1 540	1 535	1 423	1 433	1 415	1 508	1 590
	+11,0%	+0,3%	-4,9%	-0,3%	-7,3%	+0,7%	-1,2%	+6,6%	+5,4%
Milliers Km Totaux	1 638	1 645	0	1 560	1 452	1 468	1 445	1 541	1 616
	+10,4%	+0,4%	-100,0%	#DIV/0!	-6,9%	+1,1%	-1,6%	+6,6%	+4,9%
Parc moyen exploité	28	28	28	28	28	28	28	28	28
	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%
Nbre de lignes	2	2	2	2	2	2	2	2	1
	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	+0,0%	-50,0%
Millier Validations	10 870	12 017	12 860	13 654	7 715	9 298	10 951	11 992	12 884
	+13,0%	+10,5%	+7,0%	+6,2%	-43,5%	+20,5%	+17,8%	+9,5%	+7,4%
Effectif ETP Moyen Conduite (hors polyvalents, yc élèves)	99	98	95	94	100	95	87	96	98
	+9,9%	-0,7%	-3,1%	-1,3%	+6,3%	-5,4%	-7,7%	+10,2%	+1,9%
Effectif Maintenance	34	34	36	33	32	34	32	29	30
	+9,2%	-0,4%	+4,2%	-8,3%	-0,7%	+4,6%	-5,8%	-9,7%	+4,3%
Effectif Autres (exploitation, AIR, logistique, méthodes...)	8	9	11	8	9	8	7	10	8
	-22,3%	+7,4%	+24,1%	-26,3%	+17,4%	-15,3%	-6,8%	+30,7%	-13,5%
TOTAL Effectif	141	141	142	135	142	136	127	135	136
	+7,1%	-0,1%	+0,3%	-4,9%	+5,3%	-3,8%	-7,2%	+6,3%	+1,3%
Absentéisme conduite (source RH) (Bus + Tram)	8,4%	8,8%	9,8%	8,2%	10,2%	9,3%	11,0%	10,2%	9,8%
Cout d'exploitation / Km Commercial	8,45 €	8,45 €	8,75 €	9,02 €	9,13 €	9,27 €	9,37 €	10,96 €	10,05 €
Cout d'exploitation / Km Produit	8,38 €	8,38 €	8,48 €	8,72 €	8,76 €	8,83 €	8,94 €	10,47 €	9,97 €
Couts de Production / km produit	6,89 €	6,96 €	6,97 €	7,33 €	7,40 €	7,53 €	7,65 €	9,16 €	8,60 €
Cout de Roulage / km	5,92 €	5,92 €	5,92 €	6,08 €	6,01 €	6,30 €	6,52 €	7,74 €	7,29 €
dont conduite / km	3,25 €	3,33 €	3,37 €	3,24 €	3,40 €	3,44 €	3,35 €	3,63 €	3,82 €
dont maintenance MR / km	1,30 €	1,14 €	1,26 €	1,48 €	1,26 €	1,37 €	1,56 €	1,61 €	1,45 €
dont maintenance voie et IF / km	0,97 €	1,02 €	0,97 €	1,01 €	0,96 €	1,06 €	1,14 €	0,98 €	1,18 €
dont énergie / km	0,32 €	0,32 €	0,28 €	0,26 €	0,29 €	0,34 €	0,35 €	1,33 €	0,64 €
dont autres coûts de roulage / km	0,10 €	0,11 €	0,04 €	0,09 €	0,10 €	0,09 €	0,11 €	0,19 €	0,19 €
Cout directs fixes / km produit	0,96 €	1,03 €	1,05 €	1,25 €	1,39 €	1,23 €	1,13 €	1,41 €	1,31 €
dont fonctionnement Stations	0,43 €	0,31 €	0,24 €	0,24 €	0,32 €	0,17 €	0,18 €	0,20 €	0,17 €
dont opération fraude et reconquête du territoire	0,18 €	0,21 €	0,10 €	0,19 €	0,24 €	0,31 €	0,20 €	0,21 €	0,20 €
dont entretien Bâtiments	0,32 €	0,33 €	0,37 €	0,44 €	0,46 €	0,35 €	0,35 €	0,52 €	0,41 €
dont personnel Exploitation et fixe	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,03 €
dont divers (exploit, méthodes...)	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,07 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,03 €
Couts de Production / km commercial	6,84 €	7,02 €	7,19 €	7,58 €	7,71 €	7,91 €	8,02 €	9,58 €	8,68 €
Cout de Roulage / km	5,97 €	5,98 €	6,11 €	6,29 €	6,26 €	6,61 €	6,83 €	8,10 €	7,35 €
dont conduite / km	3,27 €	3,36 €	3,48 €	3,35 €	3,54 €	3,61 €	3,52 €	3,80 €	3,86 €
dont maintenance MR / km	1,31 €	1,15 €	1,30 €	1,53 €	1,31 €	1,44 €	1,64 €	1,68 €	1,46 €
dont maintenance voie et IF / km	0,97 €	1,03 €	1,00 €	1,05 €	1,00 €	1,11 €	1,19 €	1,03 €	1,19 €
dont énergie / km	0,32 €	0,33 €	0,29 €	0,27 €	0,30 €	0,35 €	0,37 €	1,39 €	0,64 €
dont autres coûts de roulage / km	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,12 €	0,20 €	0,19 €
Cout directs fixes / km commercial	0,97 €	1,04 €	1,08 €	1,29 €	1,45 €	1,30 €	1,19 €	1,48 €	1,33 €
dont fonctionnement Stations	0,43 €	0,31 €	0,25 €	0,25 €	0,33 €	0,18 €	0,18 €	0,21 €	0,18 €
dont opération fraude et reconquête du territoire	0,18 €	0,21 €	0,10 €	0,20 €	0,25 €	0,32 €	0,21 €	0,22 €	0,20 €
dont entretien Bâtiments	0,32 €	0,34 €	0,38 €	0,45 €	0,48 €	0,37 €	0,39 €	0,46 €	0,50 €
dont personnel Exploitation et fixe	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,08 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,03 €
dont divers (exploit, méthodes...)	0,03 €	0,04 €	0,05 €	0,08 €	0,05 €	0,05 €	0,04 €	0,04 €	0,03 €
Dépenses / Validation	1,25 €	1,14 €	1,05 €	1,01 €	1,68 €	1,43 €	1,21 €	1,38 €	1,24 €
Dépenses / Course	0,10 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,11 €	0,12 €	0,12 €	0,14 €	0,13 €
Recettes Commerciales	4 602	5 617	6 696	7 003	4 066	4 976	6 114	6 643	6 972
Recette / kc	2,85 €	3,47 €	4,35 €	4,56 €	2,86 €	3,47 €	4,32 €	4,40 €	4,38 €
Recette / Validation	0,42 €	0,47 €	0,52 €	0,51 €	0,53 €	0,54 €	0,56 €	0,55 €	0,54 €
Recette / Course	35,64 €	43,41 €	53,04 €	55,64 €	35,18 €	43,52 €	54,17 €	55,55 €	55,76 €
M. Km produits / Conducteur (Bus + Tram)	18,2	18,1	18,1	18,2	16,5	18,3	18,9	18,5	19,2
M. Km commerciaux / Conducteurs (Bus + Tram)	15,5	15,6	15,5	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7	16,4
Nbre de Rames / effectif maintenance MR	1,5	1,6	1,4	1,4	1,6	1,6	1,8	1,9	2,0
M. km / effectif maintenance	85	91	81	82	83	89	95	104	113
KmT / Véhicule	58,5	58,7	55,8	55,7	51,9	52,4	51,6	55,0	57,7
Total Frais de personnel	8 220	8 230	8 166	7 905	7 718	7 730	7 562	8 519	9 144
% cout de production	73%	72%	74%	68%	70%	68%	67%	59%	66%
K € / effectif Total	58,1	58,3	57,6	58,7	54,4	56,6	59,7	63,2	67,0
K € / conducteur	53,3	55,2	56,2	54,6	50,4	54,8	57,0	59,6	62,6
Km Totaux / Effectifs total	11,5	11,6	11,2	11,8	10,5	11,0	11,7	11,7	11,8
% effectif support bus	6%	6%	8%	6%	7%	6%	6%	7%	6%
V / Kc	6,7	7,4	8,4	8,9	5,4	6,5	7,7	8,0	8,1
KC / ligne	807 200	809 468	769 990	767 592	711 670	716 447	707 505	754 181	1 590 458
Tx de HLP	0,8%	1,5%	3,2%	3,4%	4,1%	5,0%	4,8%	4,6%	4,0%
Vitesse Commerciale	17,51	17,49	17,48	17,60	17,60	17,58	17,56	17,46	17,33
KC / Equipe	89,9	88,3	86,8	87,0	84,0	80,5	83,7	80,0	83,83
V / Course	84,2	92,9	101,9	108,5	66,7	81,3	97,0	100,3	103,04
Taux de Courses perdues	0,9%	0,5%	1,2%	0,7%	0,4%	0,5%	0,3%	5,0%	0,6%
dont pour causes internes	0,2%	0,2%	0,5%	0,2%	0,1%	0,3%	0,2%	3,9%	0,3%
Taux de courses perdues / Pannes	0,05%	0,07%	0,05%	0,08%	0,03%	0,07%	0,07%	0,16%	0,06%
Accidents impliquant le MR aux 100 000 kc	1,86	1,05	1,82	0,98	0,91	1,26	0,78	1,46	1,13

Le coût d'exploitation kilométrique du Tramway s'établit à 10,05 € / KC vs 10,96 € / KC en 2023, en baisse de 8%.

Le **coût de conduite** représente 38% des coûts d'exploitation du Tram. Il est en hausse par rapport à 2023, en lien en partie avec la hausse d'effectifs conduite de + 2% entre 2023 et 2024. A l'identique du Bus, on note un niveau en baisse de l'absentéisme qui se situe à 9,8% en 2024, vs 10,2% en 2023. Ramené au kilomètre produit, le coût de conduite se situe à 3,82 € en 2024, contre 3,63 € l'année précédente.

Le coût de l'énergie Tramway a été divisé par 2 entre 2023 et 2024, passant de 1,33 €/km en 2023 à 0,64 €/km produit en 2024. On retrouve aussi cette chute 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 2023 et 2024.

Qualité produite et perçue

		2024	Engagement CSP 2024	Bonus / Malus
	Taux de régularité-ponctualité tramway	93,9%	92,5% 	14 000 €
	info nominale stations	100,0%	98,0% 	12 571 €
	info nominale véhicules tramway	97,2%	98,0% 	-2 362 €
	info situation perturbée prévue stations	100,0%	98,0% 	8 381 €
	info situation perturbée prévue véhicules tramway	100,0%	98,0% 	8 088 €
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,2	6,5 	-2 284 €
	Etat et propreté infrastructures stations	87,3%	98,0% 	-27 948 €
	Etat et propreté véhicules tramway	97,5%	98,0% 	-2 332 €
	Tramway valideurs	100,0%	99,5% 	8 571 €
	Tramway DAT	100,0%	99,5% 	8 571 €
				25 257 €

L'indicateur de **régularité ponctualité** est supérieur à l'objectif fixé, avec un taux de 93,90% pour un objectif de 92,50%. Le Tramway obtient une note de **qualité perçue** de **7,3/10** à l'issue de l'enquête satisfaction 2024, en légère hausse par rapport à 2023 (+ 0,1 point).

A l'exception du confort dans les stations, le mode Tram progresse sur l'accessibilité de ses stations ainsi que sur la propreté en station et dans les rames et le confort vécu à bord des rames.

Il est jugé davantage ponctuel (+ 0,7 point) et sécuritaire (+ 0,6 point en station) mais est en recul sur sa rapidité de circulation (- 0,7 point).

Comme sur les autres modes, les contrôles vécus par les clients du Tram ont généré une forte satisfaction en 2024.

2 points faibles sont soulignés concernant la gestion des perturbations dans le Tram : des solutions alternatives peu adaptées et une insatisfaction en cas d'appel à Allô Tisséo durant ces perturbations.

➔ **Le Tramway se voit attribuer un bonus de 25 K.€ en regard des engagements demandés dans le CSP pour l'année 2024.**



3.2.4 TELEO



Téléo a effectué sa 2ème année pleine d'exploitation. Il a été arrêté du 29 juillet au 11 août 2024 de manière à effectuer toutes les opérations lourdes de maintenance, ainsi que 10 jours au mois de février, du 16 au 25, arrêt imprévu dû à un raccourcissement du câble.

Performance de l'exploitation

En 2024, Téléo a effectué 5 951 heures d'exploitation pour une prévision initiale de 6 016 heures. Cela représente l'équivalent de 1 184 423 kilomètres.

On comptabilise 907 arrêts dont 577 pour causes techniques, 168 pour causes d'exploitation, 123 pour incidents clients et 39 pour la météo. Ces arrêts correspondent à 65 heures d'exploitation perdues (l'équivalent de 49 043 kilomètres perdus) liées à des causes techniques et d'exploitation pour 47 heures, à des causes météorologiques pour 12 heures et des causes clients pour 6 heures.

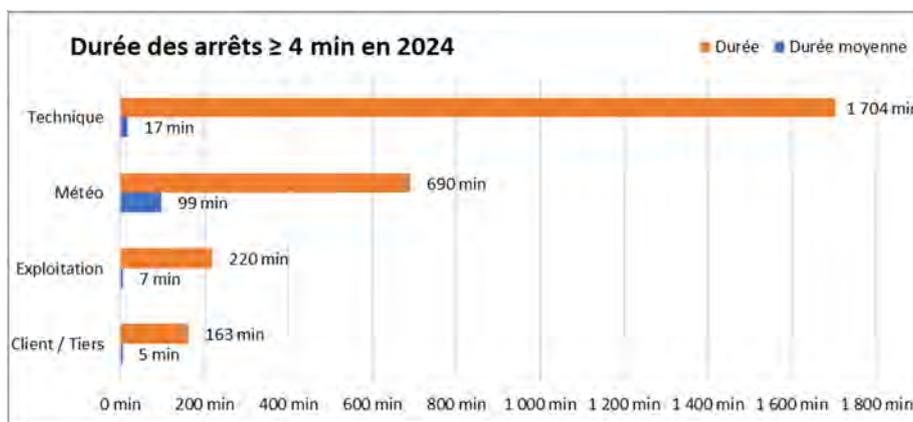
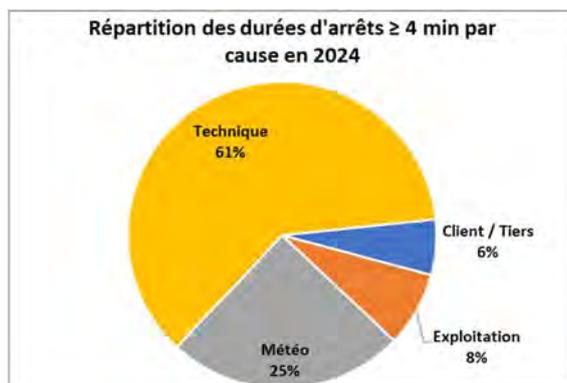
Ainsi, le taux de disponibilité opérationnel du système est de 98,9% pour 2024 (vs 98,4% en 2023) et le taux de disponibilité du système hors météo et incidents clients s'établit à 99,2%.



Parmi ces 65 heures d'exploitation perdues, 46 heures sont liées à des arrêts supérieurs à 4 minutes et représentent 171 arrêts, soit 19% des arrêts totaux.

		Heures d'exploitation théoriques	Arrets d'exploit en heures	Exploitation réelle en heures	Taux de dispo opérationnel (système)
2024	janvier	525	1	524	99,78%
2024	février	322	1	321	99,73%
2024	mars	525	5	520	99,00%
2024	avril	509	16	493	96,88%
2024	mai	509	3	505	99,32%
2024	juin	572	7	565	98,73%
2024	juillet	522	5	517	99,11%
2024	août	389	3	386	99,22%
2024	septembre	584	8	575	98,60%
2024	octobre	526	8	518	98,49%
2024	novembre	509	3	505	99,41%
2024	décembre	525	5	521	99,10%
	cumul 2024	6 016	65	5 951	98,91%

En 2024, le taux de disponibilité du système Téléo (tous types d'arrêts confondus) affiche 98,91% pour un taux client (arrêts perturbants supérieurs à 4 mn) de 99,23% (vs 98,56% en 2023). Il passe à 99,47% en excluant les arrêts pour causes clients (vandalismes, colis suspect...) et météo sécuritaires (orages, vents violents).



Performance technique

- **Situation du parc Téléo :**

En 2024, 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 362 heures de dysfonctionnement sur 18 152 heures prévues. Ainsi, le taux de disponibilité des ascenseurs atteint 98,01% pour un objectif fixé à 98%. Il s'est amélioré par rapport à 2023 (97,7%).

Le taux de disponibilité du balisage des cavaliers est de 98,94%, en nette amélioration par rapport à 2023 (97,6%).



Performance économique

ACTIVITE TELEO	2020	2021	2022	2023	2024
démarrage activité le 13/05/2022					
Dépenses exploitation (K.€)	248	99	2 111	5 028	4 470
Sous total sous traitance	98	0	1 122	3 446	3 400
<i>dont Sous traitance exploitation</i>	98	0	917	1 052	1 056
<i>dont Sous traitance Maintenance</i>	0	0	205	2 395	2 344
Carburant, Energie	0	0	187	913	401
<i>dont Electricité traction</i>	0	0	187	913	399
<i>dont Autres carburants</i>	0	0	0	0	1
Assurances	0	0	27	27	-34
TOTAL charges variables	98	0	1 336	4 386	3 766
	39%	0%	63%	87%	84%
Frais de personnel (y compris AIR)	125	87	169	222	196
<i>dont personnel affecté à Téléo et quote part responsable</i>	125	87	134	148	147
<i>dont Présence terrain AIR</i>	0	0	35	74	49
Gardiennage	0	0	88	0	0
Système d'info et bureautique	21	2	50	3	31
Assurances	0	7	62	64	65
Batiments y cp EDF	0	1	65	101	164
Publicité et communication	0	0	132	7	0
Divers (études, assistances, taxes, amort, frais généraux...)	3	2	61	10	13
TOTAL frais de personnel et charges fixes	148	98	626	407	470
	60%	99%	30%	8%	11%
TOTAL COUTS DE PRODUCTION	246	98	1 962	4 793	4 235
QP activités supports	2	1	148	235	234
<i>% Frais indirects répartis</i>	1%	1%	7%	5%	5%
Coût d'exploitation / Heure d'exploitation	528,89 € 827,62 € 681,00 €				
Coût d'exploitation / Kilomètre	2,96 € 4,39 € 3,77 €				
Coût d'exploitation / Validation	2,07 € 3,28 € 2,90 €				
Couts de Production / heure d'exploitation	491,70 € 788,90 € 681,00 €				
Charges variables / heure	334,84 € 721,87 € 605,50 €				
<i>dont sous traitance exploitation / heure</i>	229,69 € 173,12 € 169,71 €				
<i>dont sous traitance maintenance / heure</i>	51,37 € 394,14 € 376,89 €				
<i>dont carburant, énergie / heure</i>	46,93 € 150,22 € 64,40 €				
<i>dont assurance / heure</i>	6,86 € 4,39 € -5,51 €				
Charges fixes /heure	156,86 € 67,03 € 75,50 €				
Frais de personnel (hors AIR)	33,60 € 24,44 € 23,65 €				
Gardiennage	22,10 € -0,04 € 0,00 €				
Système d'info et bureautique	12,41 € 0,54 € 5,00 €				
Assurances	15,41 € 10,57 € 10,49 €				
Batiments	16,16 € 16,68 € 26,32 €				
Publicité et communication	33,14 € 1,10 € 0,01 €				
Divers (études, assistances, taxes, amort, frais généraux...)	15,34 € 1,62 € 2,17 €				
Recettes Commerciales en €	626 752 978 409 1 020 630				
Recette / heure exploitation en €	157,04 € 161,05 € 171,51 €				
Recette / kilomètre en €	0,88 € 0,85 € 0,86 €				
Recette / validation en €	0,62 € 0,64 € 0,66 €				
Unités d'œuvre et ratios d'exploitation					
Heures d'exploitation réalisées	3 991 6 075 5 951				
Heures d'exploitation prévisionnelles (budget)	4 233 6 796 6 219				
Heures d'exploitation théoriques	4 078 6 176 6 016				
Taux de disponibilité opérationnelle (système)	97,9% 98,4% 98,9%				
Milliers de Kilomètres (équivalent)	713 1 146 1 184				
Milliers de Validations	1 018 1 532 1 543				
Nbre de lignes	1 1 1				
Nombre de cabines en ligne	15 15 15				
Nombre de cabine en réserve	1 1 1				
Effectif affecté à Téléo	1,0 1,0 2,0 2,6 2,2				
Nombre de Kwh	1 907 980 2 557 989 2 439 751				
Dépense en €	187 283 € 912 637 € 399 312 €				
Taux de disponibilité des ascenseurs	98,7% 97,7% 98,0%				
Taux de disponibilité balisage des cavaliers	94,9% 97,6% 98,9%				
Taux de disponibilité balisage aérien des pylônes	100,0% 100,0% 100,0%				
Total Frais de personnel	125 87 169 222 147				
Total Frais de personnel % cout de production	51% 89% 9% 5% 3%				
Total Frais de personnel en K € / effectif Téléo	124,52 € 87,14 € 86,54 € 84,47 € 66,86 €				
Vitesse commerciale / heure exploitation					
Vitesse Commerciale en heure de pointe en m/s	6,38 6,38 6,38				
Vitesse Commerciale en heure creuse en m/s	5,00 5,08 5,50				

2024 est la deuxième année d'exploitation complète du téléphérique. Les coûts de production ont baissé de 12% par rapport à 2023 du fait de la baisse du coût de l'énergie.

Le coût d'exploitation de Téléo pour 2024 est de 681 € par heure d'exploitation, vs 828 € en 2023. Il est de 2,90 € par validation vs 3,28 € en 2023 ; et de 3,77 € au kilomètre vs 4,39 € en 2023.

Ce coût était atypique en 2023 du fait de la forte hausse du prix de l'énergie cette année-là.

Le coût de la sous-traitance exploitation et maintenance représente 76% des coûts d'exploitation de Téléo en 2024, vs 68% en 2023. L'énergie de traction représente 9% de ces coûts, vs 18% en 2023.

Qualité produite et perçue

		2024	Engagement CSP 2024	Bonus / Malus
	Dispo clients hors événements extérieurs Téléo	99,5%	99,4% 	2 000 €
	info nominale stations	100,0%	98,0% 	12 571 €
	info nominale véhicules Téléo	100,0%	98,0% 	6 055 €
	info situation perturbée prévue stations	100,0%	98,0% 	8 381 €
	info situation perturbée prévue véhicules Téléo	100,0%	98,0% 	8 088 €
	Info situation perturbée Imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel	6,6	6,5 	91 €
	Etat et propreté infrastructures stations	100,0%	98,0% 	5 234 €
	Etat et propreté véhicules Téléo	97,5%	98,0% 	-2 672 €
ACCESSIBILITE Ascenseurs 	Taux de disponibilité client Téléo	98,0%	98,0% 	0 €
	Téléo valideurs	100,0%	99,5% 	8 571 €
	Téléo DAT	100,0%	99,5% 	8 571 €
				56 891 €

Le taux de **disponibilité client** atteint l'objectif fixé avec un taux de 99,5% pour un objectif à 99,4%.



Pour Téléo, l'enquête satisfaction 2024 affiche une note de **8,8/10**, en hausse de 0,5 points par rapport à 2023.

Téléo fait état d'un haut niveau de satisfaction quel que soit le moment du parcours du client.

Quelques baisses sont toutefois à noter sur les amplitudes horaires et le voyage à bord des cabines (affluence, sécurité, propreté).

➔ Le mode Téléo génère un bonus de 57 K.€ en regard des engagements CSP pour l'année 2024.

3.2.5 Agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux

Performance économique

ACTIVITE P+R	2020	2021	2022	2023	2024
Dépenses exploitation (K.€)					
Frais de personnel	118	63	69	70	68
Sous traitance externe P+R	680	787	817	842	826
Energie	62	47	61	172	119
Electricité	41	35	46	161	106
Eau	20	12	15	12	13
Système d'info et bureautique	20	37	60	143	167
Système d'information (GEA)	5	0	24	135	136
Entretien informatique (maintenance parc onduleurs)	15	22	19	0	14
Maintenance Billettique Parking P+R	0	15	16	7	17
Gardiennage	1	0	6	10	11
Bâtiment et installations fixes	243	513	490	518	569
Entretien et réparations niveau 1 à 3	108	201	179	123	173
Maintenance des instal. protection incendie et contrôle d'accès	4	4	11	37	26
Nettoyage des locaux	104	266	268	305	311
Entretien des espaces verts	15	32	10	39	46
Entretien et traitement des EU/ EP	10	9	9	12	7
Analyses et ctrl installations	2	1	13	1	6
Fourniture d'entretien et petit équipement	9	10	9	0	4
Etudes qualité	0	0	1	2	2
Autres frais généraux (assurances, honoraires...)	4	3	7	1	1
TOTAL dépenses d'exploitation	1 137	1 460	1 519	1 758	1 767
Produits divers (K.€)					
Refacturation de charges 6ème étage Basso Cambo	0	0	4	22	0
Remboursements sinistres	10	0	0	0	6
TOTAL produits divers	10	0	4	22	6
Recettes exploitation P+R (K.€)					
Recettes P+R	224	566	712	963	1 041
TOTAL	224	566	712	963	1 041
Unités d'œuvre et ratios					
Nombre de parkings	7	7	9	9	9
Nombre de places		6 278	7 251	6 751	6 751
Nombre de sorties clients transports	620 745	1 683 646	1 989 640	2 289 137	2 514 572
Effectif direct ETP Moyen	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Effectif total	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Recettes / place en €		90	98	143	154
Coût / place en €		233	209	257	261
Coût net (dépenses-recettes)/place en €		143	111	115	107
Taux de couverture moyen (R/D)		39%	47%	55%	59%

Qualité produite et perçue

		2024	 Engagement CSP 2024	Bonus / Malus
 Accueil et attitude commerciale	Agences	99,1%	98,0% 	18 017 €
	Allô Tisséo	99,1%	98,0% 	18 650 €
 Information Voyageur	info nominale agences	98,3%	98,0% 	2 011 €
	info nominale parcs relais	100,0%	98,0% 	12 571 €
	info nominale vélos	100,0%	98,0% 	12 571 €
	info situation perturbée prévue agences	97,9%	98,0% 	-251 €
	info situation perturbée prévue site internet	100,0%	98,0% 	8 381 €
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures agences	100,0%	98,0% 	5 234 €
	Etat et propreté infrastructures parcs relais	99,0%	98,0% 	2 486 €
	Etat et propreté infrastructures parcs vélos	97,5%	98,0% 	-1 308 €
				78 360 €

➔ Les agences commerciales et Pôles d'Echanges Multimodaux affichent un bonus de 78 K.€ en regard des engagements CSP pour l'année 2024.

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

Une démarche validée par la certification Afnor NF Service

Dans le cadre de son engagement envers l'amélioration continue et la satisfaction des clients, **Tisséo Voyageurs** a initié il y a plus de 20 ans une démarche qualité rigoureuse aboutissant à l'obtention de la **certification NF Service - Transport de voyageurs** délivrée par AFNOR Certification.

Cette distinction atteste que les services proposés respectent des critères de qualité stricts, contrôlés de manière régulière par un organisme indépendant. Elle garantit à nos clients un service fiable, sûr, et centré sur leurs attentes.

Cette démarche, qui couvre l'ensemble des services Bus, Métro, Tram, Téléphérique, parkings relais et relation client (agences et téléphone) de Tisséo Voyageurs a pour objectifs de :

- **Améliorer la qualité du service rendu** : ponctualité, confort, disponibilité des équipements, information voyageurs.
- **Renforcer la satisfaction des voyageurs** grâce à l'écoute et à la prise en compte de leurs besoins.
- **Structurer les pratiques internes** autour de processus maîtrisés, transparents et performants.
- **Valoriser l'engagement des équipes** dans une dynamique collective d'excellence.

Un périmètre représentant 80% des validations

Les lignes et services concernés par la certification sont les suivants :

- Métro Ligne A et B
- Tramway
- Téléo
- P+R (Arènes, Argoulets, Basso Cambo, Borderouge, Oncopole, Ramonville)
- Les lignes Linéos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11 et 14

Une reconnaissance exigeante

Pour obtenir la certification, Tisséo Voyageurs démontre au quotidien :

- La conformité à plus de 200 critères d'exigence, définis par le référentiel NF Service.
- La mise en place de processus d'amélioration continue, incluant la gestion des réclamations, la formation du personnel, le suivi des indicateurs de performance.
- Une orientation forte vers le client, notamment via la qualité de l'accueil, l'accessibilité, l'information en temps réel et la prise en compte des situations perturbées.

Une démarche élargie à l'ensemble du réseau pour un engagement durable...

La certification NF Service n'est pas une fin en soi, mais un **levier de progrès permanent**. Elle s'inscrit dans la stratégie globale de Tisséo Voyageurs visant à offrir un service public de transport moderne, responsable et performant.

C'est ainsi que, forte de l'expérience et des certifications régulières obtenues au fil des années, Tisséo Voyageurs étend régulièrement sa démarche à l'ensemble du réseau, y compris un échantillon de lignes affrétées (26 lignes régulièrement mesurées en 2024) sur la base des mêmes critères et avec la même exigence que pour les lignes soumises à certification.

Tisséo Voyageurs engagé dans l'excellence avec la démarche EFQM

Dans la continuité de la démarche qualité et de sa logique d'amélioration continue, **Tisséo Voyageurs a engagé une démarche basée sur le modèle EFQM (European Foundation for Quality Management).**

Ce référentiel européen de management permet d'évaluer notre maturité organisationnelle, notre capacité à innover, à impliquer les équipes et à répondre durablement aux attentes des parties prenantes.

Les points forts de la démarche EFQM

Elle présente de nombreux atouts pour Tisséo Voyageurs :

- 1. Une vision globale de la performance**
La démarche EFQM ne se limite pas à la qualité de service : elle intègre la stratégie, l'innovation, les résultats économiques, sociaux et environnementaux.
- 2. Une culture d'amélioration continue**
Le modèle EFQM pousse à s'autoévaluer régulièrement, identifier les leviers de progrès, et structurer des plans d'action concrets.
- 3. L'implication des parties prenantes**
Collaborateurs, partenaires, territoire : la démarche prend en compte les attentes de toutes les parties prenantes pour construire un service public durable et cohérent.
- 4. L'alignement stratégique**
EFQM favorise la cohérence entre la vision, les objectifs et les actions menées sur le terrain.
- 5. La valorisation des bonnes pratiques**
Elle encourage le partage et la capitalisation des réussites internes, tout en stimulant l'innovation.
- 6. Une reconnaissance externe**
L'engagement dans cette démarche peut aboutir à une reconnaissance EFQM (Label 3 à 7 étoiles), valorisant le professionnalisme de l'organisation à l'échelle nationale et européenne.

Une démarche transversale basée sur la transversalité et l'échange d'expériences...

Chaque groupe est animé par un binôme de pilotes animateurs garants de la dynamique du projet concerné, et de 8 à 10, voire 12 participants issus de services et de directions distinctes.

Le mot d'ordre : transversalité, hauteur de vue, créativité collective.

Au total, ce sont à ce jour plus de 120 collaborateurs de Tisséo Voyageurs qui sont impliqués dans cette démarche, au sein des différents groupes projets.

Le planning est volontairement limité afin de garder les acteurs mobilisés et ne pas perdre de vue les résultats à atteindre. En moyenne, chaque projet dure de 10 à 12 mois avant d'être présenté à l'évaluation par un intervenant externe.

La mise en œuvre de la démarche EFQM chez Tisséo Voyageurs

La démarche a été initiée en janvier 2023, l'approche structurée du modèle EFQM a démarré par un auto diagnostic destiné à identifier nos points forts et nos axes de progrès, en mettant l'accent sur la **création de valeur à long terme** pour les clients, les collaborateurs et le territoire. C'est ainsi qu'ont été sélectionnés 5 premiers projets en saison 1, présentés à l'évaluation dès mars 2024.

Les thématiques étaient les suivantes :

- Culture client
- Métro 0 défaut
- Maintenance patrimoniale
- Attractivité réseau
- Impacts travaux sur expérience client

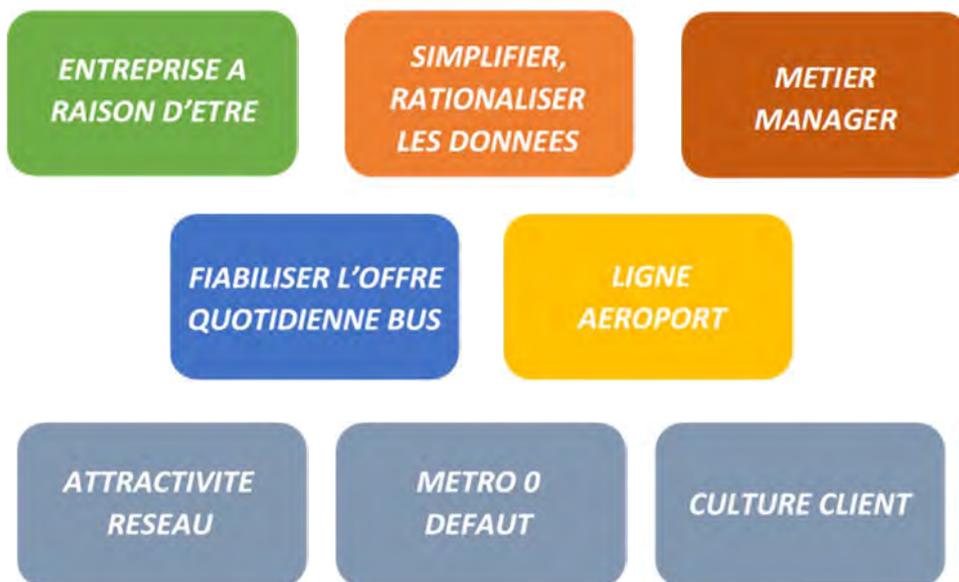
S'appuyant sur l'expérience de ces 5 premiers projets, et de l'obtention du premier niveau de reconnaissance du modèle EFQM, Tisséo Voyageurs a décidé de poursuivre la démarche engagée en inscrivant 5 nouveaux projets en 2024.

Les 5 projets EFQM lancés en 2024

1. Métier manager	Développer une culture managériale pour répondre aux enjeux de la stratégie de Tisséo Nos enjeux : réussir la transformation de Tisséo et répondre aux enjeux du CSP
2. Entreprise à raison d'être	Se doter d'une raison d'être intégrant notamment la prise en compte des impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de notre activité <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer l'image de marque pour améliorer notre attractivité (clients, partenaires, employeurs, universités ...) • Réaffirmer notre socle commun de valeurs, donner du sens (motivation) : pour l'interne • Développer marque employeur : pour l'externe / futurs salariés • Contribuer aux enjeux locaux et aux politiques publiques : pour nos partenaires politiques, • Gagner en part modale • Contribuer au rayonnement
3. LAé	Réussir la mise en service, objectif symbolique d'arriver à tenir l'inauguration à l'horizon 2026 <u>Enjeux identifiés :</u> - Comment faire rouler les nouvelles rames en amont de l'ouverture de LAE - Acceptation par les conducteurs d'une configuration de ligne très courte - Préparer l'accompagnement nos clients sur cette nouvelle desserte avec rupture de charge
4. Fiabiliser l'offre quotidienne bus	Réaliser l'offre quotidienne bus : le bon bus / au bon moment / au bon endroit / avec le bon conducteur y compris gestion des aléas (temps réel) dans un contexte de ressources contraintes Transporter les voyageurs – contribuer à l'augmentation de la fréquentation Définir l'offre sur laquelle on s'engage
5. Simplifier, rationaliser les données	Définir, simplifier, rationaliser la production des données impactant le temps de travail et la paie : fiabiliser le pointage et les absences, limiter les régularisations/erreurs, automatisation/suppression des ressaisies, harmoniser les pratiques, rédiger et partager les règles de pointage et de prépaie, selon les différents profils (administratif / exploitation / maintenance /...) et les différents métiers, en utilisant les outils actuels.

Tout en poursuivant 3 projets initiés en saison 1 :

- Métro 0 défaut
- Culture client, les agents de première ligne
- Attractivité réseau : régulation par intervalle



Ces 8 projets seront présentés à l'évaluation début juin 2025. Objectif : conquérir la 2^{ème} étoile du modèle EFQM.



L'engagement de chacun est au cœur de cette dynamique : c'est ensemble que nous construisons un service public de transport toujours plus performant, innovant et responsable.

3.4 Tisséo Voyageurs responsable, engagé 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, Téléo.

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



➔ 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 : les engagements environnementaux et transition énergétique

- Elaboration du bilan carbone 2023 qui s'établit à 61 845 t CO₂eq (- 3 144 t CO₂eq / 2022)



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

Depuis 2017, le gain d'électricité de tous les sites est de 4 868 MWh / an (hors process). 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 : depuis 2018, les actions ont permis d'économiser 2 694 MWh / an de gaz, soit une économie nette de 51 %.

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

Les **dépenses en faveur de la décarbonation du parc véhicule constituent le premier poste d'investissement en 2024** avec un budget engagé de 1,2 M.€, représentant près d'un quart des montants. En 2024, 20% du parc a été renouvelé. Le parc Tisséo demeure pour autant stable et compte 192 véhicules opérationnels, dont la moitié est maintenant non diesel, et dont 93% affiche des vignettes crit'air entre 0 et 2, et pour un âge moyen de 6,7 ans

Conjointement, il a été finalisé l'installation des bornes et chargeurs électriques commencée en 2023 sur les différents sites de Basso-Cambo, Mesplé, Colomiers et Langlade pour assurer l'alimentation de nos désormais 38 véhicules électriques.



Le parc de véhicules électriques de service est de 38 véhicules : 24 petites citadines (Spring, Zoé et e-208) et 14 moyens utilitaires (Kangoo, Partner fourgon et Renault Master).

- **Adaptation des process, maîtrise 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 près de 90% de nos déchets dont environ 78% en valorisation matière (recyclage) et 10% en valorisation énergétique (incinération avec récupération de la chaleur).

- **Actions de sensibilisation aux éco gestes et sensibilisation des salariés :**

ÉVÈNEMENT
DEVELOPPEMENT DURABLE SUR NOS SITES
ÉCONOMIE D'ÉNERGIE & EMPREINTE ÉNERGÉTIQUE ?

TESTEZ VOS CONNAISSANCES !
 EN SAVOIR PLUS SUR LES ACTIONS MISES EN PLACE PAR TISSÉO, NOTRE IMPACT CARBONE, NOTRE CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE ...

- 18/11 : Mespilé > devant le restaurant d'entreprise
- 20/11 : Colomiers > Salle de prise de service
- 21/11 : Atlanta > Salle de prise de service
- 22/11 : Garossos > Salle de prise de service
- 17/12 : Langlade > Salle de prise de service

11h30
14h

Surprises et animations au programme !

LA FRESQUE DU CLIMAT

A group of people is holding a large poster titled 'LA FRESQUE DU CLIMAT' which features various images related to climate change and sustainability.

Animation sur sites, Eco guide 2024, ateliers sobriété énergétique sur sites, fresque du climat, coffre-fort numérique Digiposte, généralisation de la carte ticket restaurant Edenred simplification et digitalisation administrative, télétravail : autant d'actions en faveur de la sensibilisation des salariés.

- **La transition énergétique vecteur de la conquête clients :**

Sur l'année 2024, le service de dématérialisation de carte Pastel (ex ticket easy) a permis de réaliser plus de 1,4 M.€ de recettes commerciales, ce qui représente plus de 86 000 transactions dématérialisées. Par ailleurs, d'autres innovations sont venues compléter notre démarche :

- Mise en ligne d'une e-boutique ;
- Service de validation par carte bancaire sur l'ensemble du réseau Tisséo ;
- Poursuite du déploiement des arrêts de covoiturage et évolution du service de covoiturage Covoitéo ;
- **Biodiversité avec installation de ruches et végétalisation des espaces verts :** poursuite actions de sensibilisation des salariés/visite des ruches, 160 arbres plantés sur nos sites, développement de la tonte sélective ;
- **Politique Achats durables /clauses environnementales dans les marchés :** plus de 50 % des marchés ont 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** : 91 625 heures réalisées. Charte Small Business Act, 60% des achats pour les entreprises issues de la Métropole.
- **Accessibilité aux personnes à mobilité réduite**, un **guide accessibilité** destiné à la clientèle : versions en FALC (Facile à lire et à comprendre) et en Word.



- **La politique RH, Egalité Femmes/Hommes** : index de l'égalité professionnelle pour l'année 2024 avec une note globale de 94/100.
- **Lutte contre les violences sexistes et sexuelles dans les transports et en interne** : nouvelles éditions des guides pour Agir dans les transports et guide interne sexisme et harcèlement au travail, descente à la demande, campagnes grand public récurrentes...



- **Sensibilisation des salariés au respect des principes de laïcité et de neutralité** : 251 salariés formés.
- **Actions de solidarité et de contribution à des dispositifs de partenariats institutionnels et/ou associatifs** : Octobre Rose, cagnotte solidaire pour les JO avec Clubéo, actions avec l'association Proximité, Noël Solidaire...
- **Actions Education à la mobilité auprès de 14 838 jeunes** dont 9 782 scolaires en 2024 pour 30 établissements scolaires et 5 056 jeunes dans le cadre d'autres partenariats ou actions.

→ **Le rapport de Développement Durable et Responsabilité Sociétale 2024 est joint en annexe 10 du présent document.**

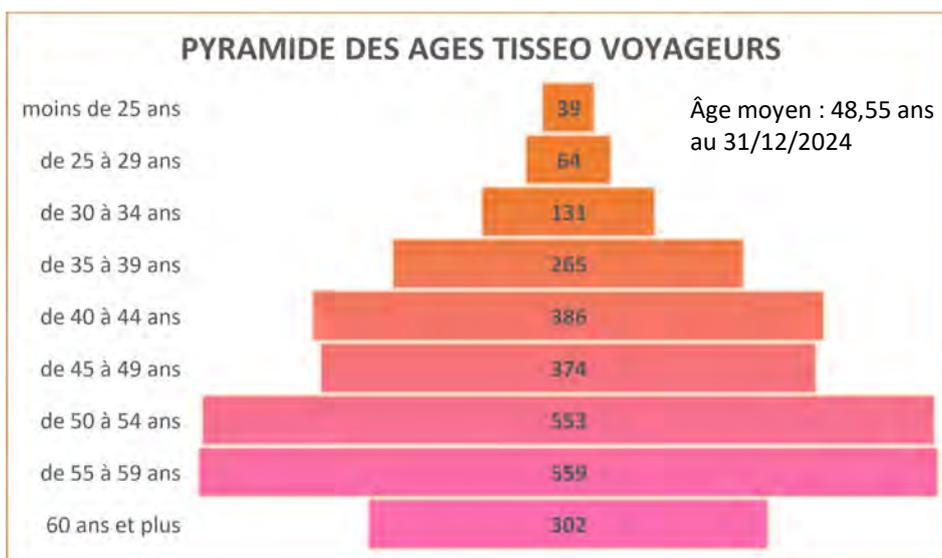
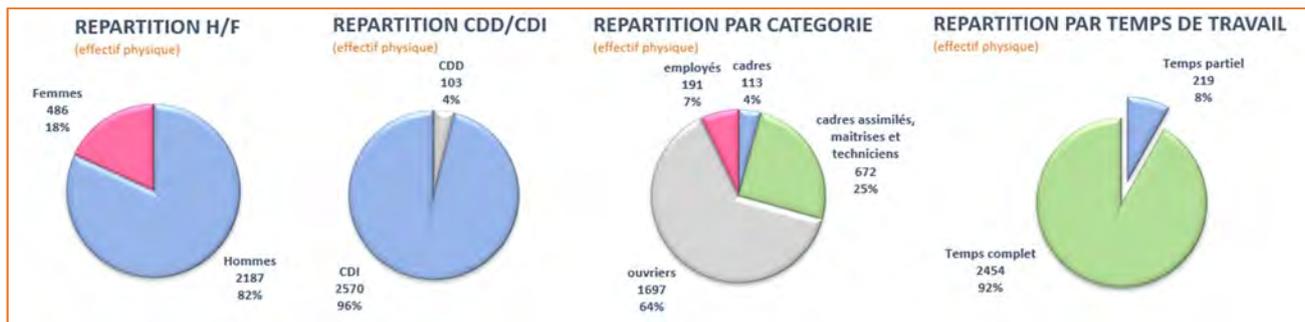
3.5 Ressources Humaines

→ Au 31/12/2024, Tisséo Voyageurs compte un effectif physique de 2 673 salariés.

Le taux de travailleurs RQTH (Reconnaissance de la Qualité Travailleurs Handicapé) est de 7,96% (206,89 ETP).



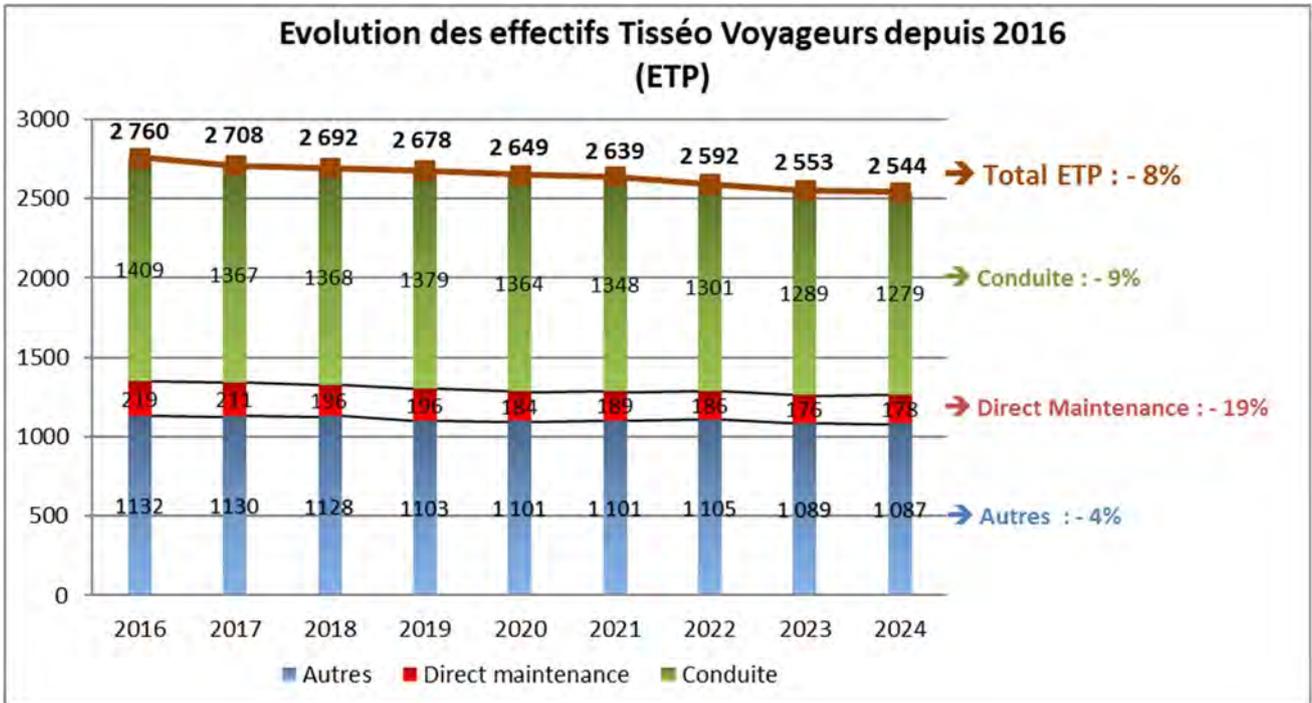
Ouvriers et employés constituent près des 3/4 de l'effectif Tisséo, pour un taux d'encadrement s'élevant à 4%. Les salariés temporaires (CDD) représentent 3,8% de l'effectif et 91,8% des salariés travaillent à temps complet.



➔ **L'effectif moyen 2024 de Tisséo Voyageurs s'établit à 2 544 ETP**

On constate depuis 2015 une diminution des effectifs de 8 % (- 216 ETP) pour une augmentation de la production kilométrique totale de 11,6% et de 2,9% de la production en propre (hors affrétés).

Cette tendance confirmée en 2024 concerne l'ensemble des process de l'entreprise : conduite – 9%, maintenance – 19% et autres fonctions – 4%.



	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	VS 2016
Milliers de KC par conducteur	15,5	15,6	15,4	15,5	14,1	15,6	16,1	15,7	16,5	+ 6,0%
Milliers de KC par ETP	12,8	13,0	13,2	13,4	12,6	13,8	14,6	14,8	15,4	+ 21,1%
Millier de KC en propre par ETP	11,0	10,9	10,9	11,2	10,7	11,5	12,1	11,9	12,3	+ 11,6%
Taux de structure	5,4%	5,6%	5,5%	5,7%	5,7%	5,6%	5,9%	5,9%	6,2%	+ 14,5%
Eff hors conduite / effectif total	48%	50%	49%	49%	49%	49%	50%	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 21,1 % de la productivité globale des effectifs, et de 6% sur la partie conduite.

Les **effectifs supports** affichent un taux de structure à 6,2%.

Les **effectifs maintenance direct** (tous modes) confirment les gains de productivité engagés sur la période contractuelle 2016-2024 et l'on constate une amélioration importante du ratio nombre de Véhicules / ETP entre 2016 et 2024 (+ 36%), correspondant à une diminution des effectifs de 41 ETP.

		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Eval 2016-2024	2024 vs 2023	
Effectifs direct MR	Bus	160	153	144	133	132	122	124	122	115	115	-38,4	-25%	
	ETP Moy	Méto	55	54	55	51	53	51	56	54	52	54	-0,9	-2%
	Tramway	10	12	12	12	11	11	10	10	9	10	9	-1,9	-16%
	Total MR	225	219	211	196	196	184	189	186	176	178	178	-41,1	-19%
Nbe MR / ETP direct	Bus eq. Std	3,9	3,9	4	4,5	4,8	5,1	5,1	5,2	5,8	5,6	1,7	+43%	
	Méto	1,6	1,7	1,7	1,8	2,2	2,3	2,1	2,1	2,2	2,2	0,5	+27%	
	Tramway	2,7	2,3	2,4	2,4	2,5	2,6	2,8	2,9	3,0	2,8	0,5	+20%	
	Total MR	3,2	3,2	3,2	3,6	3,9	4,2	4,1	4,2	4,4	4,4	1,2	+36%	

➔ Cartographie des effectifs par process :

Réel 2024	EXPLOITATION			MAINTENANCE			PARCOURS CLIENTS	Structure et Transverse	Accompagnement AO	TISSEO		
	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs	Support et Encadrement	TOTAL	Opérateurs					
	Conduite BUS 1164	Exploitation dépôts 93 Services affrétés 5 Gestion trafic et Temps réel 87	1 348	Matériel roulant 148	Méthodes maintenance 6	154				1 502	59%	
	Conduite TRAMWAY 115	Exploitation Structure / RS 6	121	Matériel roulant 13 Energie voie 9	Méthodes maintenance 3	25				146	6%	
		Stations et PCC 108	108	Matériel roulant 65 Energie voie 37 Automatismes 13	Méthodes maintenance 14 Méthodes IEV 8	137				245	10%	
		Téléo 1	1							1	0%	
COMMUN RESEAU		Admin direction 4 Méthodes exploitation 15 Projets et Travaux 5 Cursus Formation 5	28	Service à l'entreprise 60 Batiments et infra 15 Appro-logistique 27 Systèmes transport 29	Direction Technique 2 Admin direction 1 Ingénierie 10 RDE 14 Energie Voie 5	164	Direction commerciale 2 Développement et Relations clients 78 Digital et Info-voyageurs 18 Prév. et fraude 114 Nouvelles mobilités 1	DFQP 23 Juridique-Ctx-Marchés 18 Sécurité et environnement 8 DSII 35	DRH 49 Marketing + offre commerciale 9 DG + Communication 17	Accomp. AO 24 Dont accomp. AO structure 1	587	23%
TOTAL	1279	328	1 607	416	63	480	212	158	25	2 481	98%	
CENTRAL								Indisponibles Inaptes Mise à disposition	61 0,4 1,0		62	2%
TOTAL TISSEO										2 544	100%	

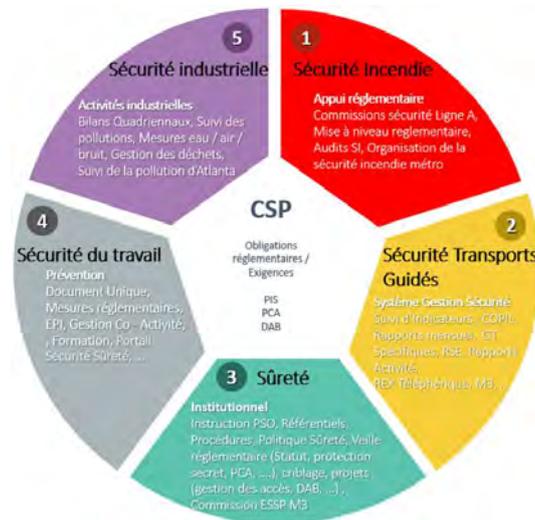
• Evolution des effectifs par process :

	2024		2023		Evolution 2024 - 2023	
Conduite	1 279	50%	1 289	50%	-10	-0,8%
Exploitation BTMT	328	13%	328	13%	0	0%
Maintenance	480	19%	486	19%	-6	-1,2%
Parcours client	212	8%	222	9%	-10	-4,4%
Structure	158	6%	150	6%	8	5,1%
Accompagnement AO	25	1%	21	1%	4	20%
Indispo. Inaptes	62	2%	58	2%	4	7,8%
Total	2 544	100%	2 553	100%	-10	-0,4%

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 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 2024 a été marquée par la poursuite des engagements du Contrat de Service Public (CSP) conclu avec Tisséo Collectivités (C1 Mémoire Sécurité Sûreté) ainsi que ceux de structuration de l'activité.

L'activité Sûreté se décline par l'intégration du volet institutionnel. Il s'agit d'assurer la co-construction de la politique sûreté et d'en assurer la déclinaison avec de la formation / sensibilisation, de la maîtrise des processus de manière globale au travers des marchés, des projets, de la gestion documentaire et de la gestion des évènements. D'un point de vue opérationnel, 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 gestion du référentiel de la sûreté : mise à jour, diffusion aux différents services, vérification de l'adéquation de ce référentiel avec les différents projets,
- 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.

Le service occupe des fonctions opérationnelles :

- Une fonction de pilotage par la rédaction des procédures pour le prestataire de gardiennage et les différents services

- La gestion des obligations réglementaires liées à l'exploitation de la sûreté
- Un support aux différentes directions dans la déclinaison des objectifs de sûreté
- Le suivi et la traçabilité des incidents de sûreté

Suite à la formalisation des Spécifications Générales (SGIS) et des modèles de sûreté validée fin 2023, l'objectif de l'année 2024 a été de sensibiliser les acteurs en interne à la politique de sûreté, de piloter son exploitation et sa mise en œuvre dans le cadre des projets, de réaliser un retour d'expérience tout en consolidant le lien entre Tisséo Voyageurs et l'Autorité Organisatrice Transport.

En 2024, le service STES a assuré le suivi documentaire et la mise à jour des procédures, engagé un travail sur la gestion et l'attribution des droits d'accès, rédigé les Plans Particuliers de Protection (PPP) et les Plan de Continuité Métiers (PCM), assuré le maintien du plan Vigipirate, réalisé des formations à l'utilisation de l'outil de gestion des badges des entreprises extérieures, participé à la réalisation de travaux de sécurisation d'accès aux sites, poursuivi la rédaction du Plan de Continuité d'Activité (PCA), réalisé le suivi des intrusions et des plans d'actions associés.

La gestion de la **Sécurité du travail** est essentielle pour maîtriser les risques professionnels, responsabiliser toutes les parties prenantes, accompagner les salariés, 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 2024, Tisséo Voyageurs a notamment mis l'accent sur les actions suivantes : la présentation du Plan d'Actions Annuel, la rédaction et la restitution des rapports concernant l'AT mortel et la nouvelle organisation du service SAE, le maintien de la veille réglementaire, l'enrichissement du portail sécurité (Audit Managérial Atelier), le lancement d'une démarche d'amélioration du système de management de la sécurité (base de la norme ISO 45001 sans la certification), la pilotage et l'accompagnement des Plans de Prévention, la réalisation des mesures réglementaires aux postes de travail, la formation et la sensibilisation aux risques.

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 2024, Tisséo Voyageurs a participé au suivi du projet du 3^{ème} dépôt de métro DATURAS, actualisé les cartographies des risques des sites, poursuivi les études sur le stockage de batteries Li-ion et sur le développement du parc bus électriques, assuré le suivi des projets (extension du PCC du GAT, extension du remisage des rames de Tram, feuille de route Bus, étude foudre GAT, panneaux photovoltaïques).

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.

L'année 2024 a été marquée par le travail généré par le projet ligne C dans le cadre de préparation de travaux en interface avec les stations en exploitation et de réflexion pour éviter les sur-prescriptions engendrant des contraintes d'exploitation et de maintenance. Des visites périodiques des stations de métro de la ligne B ont été réalisées et ont permis de conserver les avis favorables à la continuité d'exploitation. En 2024, le service STES a consacré un travail de documentation (mise à jour de plans de secours), de formation et d'accompagnement aux projets.

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 a pour mission :

- d'évaluer l'adéquation et à veiller à l'application des prescriptions réglementaires ;
- lors des modifications (techniques, documentaires ou organisationnelles) du système, d'évaluer la démarche sécurité ;
- d'effectuer des contrôles de niveau 2 en temps réel par la réalisation d'essais, de contrôles ou d'exercices, et en temps différé par le suivi journalier des événements d'exploitation, des indicateurs de sécurité, des audits ;
- de réaliser l'analyse des événements de sécurité en collaboration avec les services concernés ;
- d'assurer le lien avec les Autorités par la rédaction de rapport circonstancié et de rapport annuel sur la sécurité de l'exploitation, la participation au Réunion de Suivi de l'Exploitation et aux différents Groupes de Travail Nationaux.

En complément, sont produits 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 et procèdent à une veille réglementaire et une veille sur les retours d'expérience des autres réseaux.

En 2024, des réajustements ont été réalisés afin d'optimiser les réunions de suivi et un premier travail sur les indicateurs a débuté avec le service Automatismes. Le service STES a, par ailleurs, assuré le suivi de la sécurité (réunions avec les services opérationnels, Grandes Inspections du téléphérique, rédaction des rapports mensuels de sécurité métro, comités de pilotage sécurité métro trimestriels), assuré le suivi des contrôles/audits et analyses de sécurité sur les différents modes de transport qui a conduit à l'analyse de la problématique d'adhérence sur les rames de métro, du processus relatif aux modifications de logiciels et de l'allongement du câble tracteur sur le téléphérique. Au cours de l'année 2024, le service STES a participé à plusieurs projets : projet ligne C, achat des rames NG3 du métro, achat des rames tramway, extension des voies de remisage du tramway, LAÉ, remplacement des rails du tramway à Jean Maga, modifications des pas de maintenance des Appareils de Voie du Tramway, insertion urbaine autour du tramway.

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

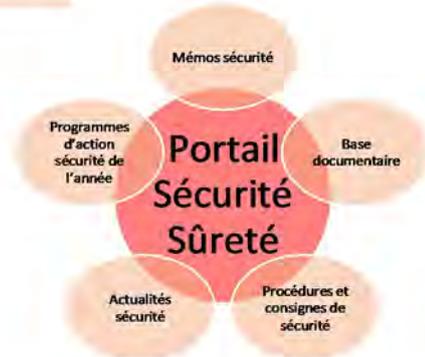
FOCUS SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Système de management de la sécurité au travail

↳ Engagement d'une démarche sur la base de l'ISO 45001 (hors certification)

Prévention des risques - Documents réglementaires

- Document Unique Evaluation Risques Professionnels (DUERP)
- Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels (PAPR)
- Programme Annuel Sécurité
- Présentation du Plan d'Actions Annuel
- Enquêtes internes : suite à l'AT mortel et suite à la nouvelle organisation au sein du service SAE
- Assistance à la rédaction de l'analyse de risques; dont les Plans de Prévention (co-activité)



Nouveautés sur le portail en 2024 :

- Pages spécifiques à la mise en place de l'Audit Managérial Atelier
- Mémos sécurité mensuel
- Catalogue EPI (chaussures de sécurité)

Gestion Equipements Protection Individuelle (EPI)

- Le volume financier des EPI est de 92 546 € en 2024 hors chaussures de sécurité
- Présentation et animations suite à l'intégration de la thématique des chaussures de sécurité sur le marché des EPI
- Process de validation de l'habillement : démarche d'études des caractéristiques techniques nécessaires aux tenues de travail

Formations / Sensibilisations

Formations assurées par le service Sécurité

- Formations initiales (conducteurs / vérificateurs / agents de prévention)
- Cours maîtrise
- Lors de contextes particuliers (Risque bruit / Sensibilisation des Responsables d'Équipes / Risques sites bus / Risques liés au GNV)

Mesures réglementaires au poste de travail



Enquêtes et études non programmées

- Création d'un Audit Managérial Atelier
- Étude accès aux Data Center de Garossos et Mesplé
- Étude de sécurisation des interventions de maintenance sur les équipements toiture de la station GNV de Colomiers
- Adéquation des EPI antichute à l'utilisation des nacelles élévatrices
- Audit Téléo (analyse Plan de Prévention, audit terrain)
- Participation aux animations SST par la RH et formations DT

Préventions des risques complémentaires

Risque chimique	Risque ATEX / DRPE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 15 produits étudiés par le service ✓ 368 produits recensés dans des fiches de données sécurité ✓ Étude de l'intégration de l'azote hydrogénée dans les opérations de détections de fuites ✓ Sensibilisation, veille réglementaire, audits et rapports 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Document relatif à la protection contre les explosions (annexe DUERP) ✓ Mise à jour des DRPCE et zonage ATEX des sites Langlade, Atlanta et Garossos

MAITRÎSE DES ENJEUX FINANCIERS

4.1 Exécution de la section Fonctionnement

4.1.1 Compte d'Exploitation

	2024	Budget 2024	2023	Ecart Vs Budget		2024 - 2023	
Rémunération Forfaitaire	299 880 K€	311 340 K€	295 211 K€	-11 460 K€	-4%	+4 668 K€	+1,6%
Rémunération Variable	-1 407 K€	0 K€	-1 625 K€	-1 407 K€	ns	+218 K€	-13%
Marchés de Services - GER p/c TC	2 844 K€	4 670 K€	1 542 K€	-1 826 K€	-39%	+1 302 K€	+84%
Conventions de partage de frais	447 K€	25 K€	437 K€	+422 K€	ns	+9 K€	+2%
Transport occasionnel	1 K€	22 K€	45 K€	-21 K€	-96%	-45 K€	-98%
Divers produits	125 K€	0 K€	59 K€	+125 K€	-	+66 K€	+112%
Total Recettes	301 889 K€	316 057 K€	295 670 K€	-14 168 K€	-4%	+6 219 K€	+2,1%
Frais de personnel	177 063 K€	180 039 K€	169 941 K€	-2 976 K€	-2%	+7 123 K€	+4%
<i>dont exploitation Réseau</i>	176 566 K€	179 580 K€	169 918 K€	-3 014 K€	-2%	+6 648 K€	+3,9%
<i>dont mo directe Marchés de Services</i>	497 K€	459 K€	23 K€	+38 K€	+8%	+474 K€	ns
Direct variable	70 547 K€	76 075 K€	76 280 K€	-5 528 K€	-7%	-5 732 K€	-8%
Intérim et mis à disposition	220 K€	32 K€	71 K€	+188 K€	+582%	+149 K€	+210%
Affrètement transport	29 048 K€	30 288 K€	26 131 K€	-1 240 K€	-4%	+2 917 K€	+11%
Sous-traitance Téléo	1 033 K€	1 040 K€	989 K€	-7 K€	-1%	+44 K€	+4%
Sous-traitance P+R	849 K€	940 K€	904 K€	-91 K€	-10%	-55 K€	-6%
Sous-traitance Covoiturage	145 K€	174 K€	0 K€	-30 K€	-17%	+145 K€	ns
Carburants (GO et GNV)	6 980 K€	8 672 K€	8 298 K€	-1 692 K€	-20%	-1 318 K€	-16%
Electricité de traction	8 615 K€	12 221 K€	18 619 K€	-3 605 K€	-30%	-10 004 K€	-54%
Entretien matériels roulants	24 394 K€	23 009 K€	22 044 K€	+1 384 K€	+6%	+2 350 K€	+11%
Pièces détachées	8 763 K€	7 970 K€	8 108 K€	+793 K€	+10%	+655 K€	+8%
Lubrifiants	398 K€	347 K€	377 K€	+51 K€	+15%	+20 K€	+5%
Pneumatiques	759 K€	714 K€	749 K€	+44 K€	+6%	+10 K€	+1%
Prestations assistance technique	8 190 K€	8 487 K€	7 979 K€	-297 K€	-3%	+211 K€	+3%
Autres Prestations externes	4 158 K€	3 140 K€	2 694 K€	+1 018 K€	+32%	+1 464 K€	+54%
Lavages	1 790 K€	1 814 K€	1 695 K€	-24 K€	-1%	+96 K€	+6%
Fournitures et maintenances outillages	337 K€	537 K€	442 K€	-201 K€	-37%	-106 K€	-24%
Propre assurance	-737 K€	-302 K€	-777 K€	-435 K€	+144%	+40 K€	-5%
Direct fixe	45 542 K€	49 050 K€	44 023 K€	-3 508 K€	-7%	+1 519 K€	+3%
Distribution	1 374 K€	1 451 K€	1 311 K€	-76 K€	-5%	+63 K€	+5%
Publicité et communication	696 K€	816 K€	772 K€	-120 K€	-15%	-76 K€	-10%
Gardiennage et sûreté	7 310 K€	7 553 K€	7 160 K€	-243 K€	-3%	+150 K€	+2%
Maintenances systèmes et bureautique	5 701 K€	6 456 K€	4 834 K€	-755 K€	-12%	+867 K€	+18%
Assurances	5 738 K€	5 774 K€	5 613 K€	-36 K€	-1%	+126 K€	+2%
Honoraires, études, assistances	2 275 K€	3 211 K€	2 060 K€	-936 K€	-29%	+215 K€	+10%
Locations diverses	477 K€	409 K€	395 K€	+68 K€	+17%	+82 K€	+21%
EDF GDF Eau (hors traction)	1 849 K€	1 812 K€	2 464 K€	+37 K€	+2%	-615 K€	-25%
Maintenance courante installations	13 650 K€	14 918 K€	12 947 K€	-1 267 K€	-8%	+703 K€	+5%
Taxes et redevances	3 927 K€	3 894 K€	4 044 K€	+33 K€	+1%	-117 K€	-3%
Amortissements	2 547 K€	2 757 K€	2 397 K€	-210 K€	-8%	+150 K€	+6%
Provisions pour risques	-4 K€	0 K€	26 K€	-4 K€	-	-29 K€	-114%
Frais généraux	1 031 K€	1 275 K€	1 105 K€	-244 K€	-19%	-74 K€	-7%
Courriers et télécoms	372 K€	512 K€	508 K€	-139 K€	-27%	-136 K€	-27%
Fournitures administratives	92 K€	102 K€	88 K€	-11 K€	-11%	+4 K€	+5%
Autres frais généraux	567 K€	661 K€	510 K€	-94 K€	-14%	+57 K€	+11%
Total dépenses Exploitation Réseau (hors Marché de service)	293 687 K€	305 981 K€	291 326 K€	-12 294 K€	-4,0%	+2 361 K€	+0,8%
Grands Entretiens et Réparations Infrastructures (GER TV)	3 753 K€	4 156 K€	2 562 K€	-403 K€	-10%	+1 191 K€	+46%
Total dépenses Périmètre RFA (hors mo Marché de service)	297 440 K€	310 137 K€	293 888 K€	-12 697 K€	-4,1%	+3 552 K€	+1,2%
GER travaux et Marchés de Services	2 346 K€	3 959 K€	2 083 K€	-1 613 K€	-41%	+263 K€	+12,6%
<i>mo directe Marchés de Services</i>	497 K€	459 K€	23 K€	+38 K€	+8%	+474 K€	+2100,9%
Total dépenses Tisséo Voyageurs	300 283 K€	314 555 K€	295 994 K€	-14 272 K€	-4,5%	+4 288 K€	+1,4%
Résultat exceptionnel	320 K€	-40 K€	1 847 K€	+359 K€	-	-1 528 K€	-
Solde budgétaire (avant reversement à la collectivité)	1 926 K€	1 463 K€	1 523 K€	+463 K€	+32%	+403 K€	+26,5%
En % du C.A	0,6%	0,5%	0,5%				

- La Rémunération de Tisséo Voyageurs s'élève à 301,9 Millions €, en hausse de 2% par rapport à 2023.
 - Les dépenses de fonctionnement atteignent 300,3 Millions €, quasi stables (+ 1%) par rapport à 2023, et en retrait de 4,5% par rapport au budget prévu.
- ➔ Au total, et après intégration d'un résultat exceptionnel de 320 K.€, Tisséo Voyageurs affiche pour l'année 2024 un Résultat d'exécution positif de 1,9 Million €, soit 0,6% 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 ou marchés de service**, 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 roulants 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 2024, le Chiffre d’Affaires Total de Tisséo Voyageurs est de 301,9 millions €

En K. €	2024	2023	BP 2024	Evol. vs 2023		Ecart vs BP24	
Rémunération Forfaitaire Exploitation	299 880	295 211	311 340	+4 668	+2%	-11 460	-4%
Rémunération variable	-1 407	-1 625	0	+218	-13%	-1 407	-
TOTAL Rémunération d'Exploitation	298 472	293 586	311 340	+4 886	+2%	-12 868	-4%
Travaux et Marchés de Service	2 844	835	0	+2 009	+240%	+2 844	-
Transport Occasionnel	1	45	22	-45	-98%	-21	-96%
Mise à disposition de personnel	25	4	25	+21	+500%	+0	+0%
Refacturation de frais / Conventions	231	882	4 670	-651	-74%	-4 439	-95%
Produits divers	316	317	0	-1	-0%	+316	-
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	301 889	295 670	316 057	+6 219	+2%	-14 168	-4%

➔ La Rémunération Forfaitaire d’Exploitation s’élève à 299,9 M.€

- Cette rémunération est en retrait de 11,5 M.€ (- 4%) par rapport aux prévisions contractuelles et budgétaires. Cela tient essentiellement à un indice d’inflation plus contenu que prévu (- 2,3 M.€), au coût moindre des énergies de traction (- 3 M.€), et à l’ajustement aux dépenses réelles pour les 6,5 millions restants (article 42.2 du CSP).
- Elle n’augmente que de 1,6% (+ 4.7 M.€) par rapport à 2023, en dépit d’une production kilométrique en hausse de 4,7%, et d’une inflation indiciaire de 1,7%, essentiellement du fait de l’évolution favorable des cours de l’électricité de l’ordre de 10 M.€.

La formule de calcul de la rémunération 2024 est détaillée en annexe N°7.

➔ La Rémunération Variable affiche un Malus de 1,4 millions €

• Le calcul de la rémunération variable 2024 aboutit à un malus de 1,4 millions € justifié par :

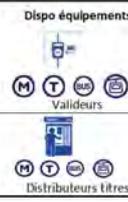
- Un niveau de **fréquentation** inférieur de 2% aux objectifs contractuels générant l’application du **malus maximum de 1,5 M.€**.
- **L’atteinte des objectifs en matière de lutte contre la fraude** sur l’ensemble des modes Métro, Bus, Tramway permet de générer un bonus de 359 K.€ qui sera réduit à **354 K.€**, par la non-atteinte des objectifs sur Téléo (malus de - 5 K.€) :

	Enq. 2024	Objectif	2023	Résultat	Bonus / malus	Indice révision	Montant Actualisé
 T	7,6%	8,9%	9,1%	✓+↓	+80 000	1,05682497	+84 546 €
 M	5,8%	5,9%	5,9%	✓+↓	+260 000		+274 774 €
 BUS	5,8%	5,5%	7,1%	✗+↓	+0		+0 €
 teleo	7,9%	2,8%	1,6%	✗+↑	-5 000		-5 284 €
TOTAL BONUS-MALUS FRAUDE :					+335 000 €		+354 036 €

- Certains **résultats qualité en dessous des objectifs** générant un malus global de 261 K.€

• **Détail des résultats 2024 qualités par critères**

En K. €	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ponctualité -Régularité	+219	+171	-43	+116	+50	-256	-193	-13
Accueil	+115	-13	-1	+45	+46	-14	-122	+74
Information Voyageurs	+31	+34	+29	+22	+21	-54	+0	-243
Propreté	-40	-40	-40	+23	+100	+17	-24	-159
Accessibilité	+46	+91	+79	+87	+80	+73	+26	+34
Confort	+50	+25	+32	+9	+10	+31	+21	+45
TOTAL Bonus/Malus	+422	+268	+57	+302	+307	-203	-292	-261

		afnor AFNOR			Engagement CSP 2024	Réalisation 2024	Bonus / Malus CSP*	
 Régularité- Ponctualité	Taux de régularité-ponctualité bus (lignes à horaires)			78,5% ❌	+/- 200 000€	71,8%	-34 875 €	-12 682€
	Taux de régularité-ponctualité bus à fréquence (Linéo, 19 et 63)	78,0% ✅		80,5% ❌		78,2%	-34 875 €	
	Taux de régularité-ponctualité tramway	92,0% ✅		92,5% ✅		93,9%	14 796 €	
	Dispo clients hors événements extérieurs métro A+B+C	98,0% ✅		99,4% ✅		99,5%	40 159 €	
	Dispo clients hors événements extérieurs téléo	98,0% ✅		99,4% ✅		99,5%	2 114 €	
 Accueil et attitude commerciale	agences / Allô Tisséo	95,0% ✅		98,0% ✅	+/- 150 000€	99,1%	38 750 €	+73 978€
	Attitude conducteur (intégration notion confort pour 2023)	95,0% ✅		98,0% ✅		98,1%	3 523 €	
	confort conduite bus	95,0% ✅		99,0% ✅		99,3%	31 705 €	
 Information Voyageur	info nominale sites (arrêts, stations, P+R / P+V et agences)	90,0% ✅		98,0% ✅	+/- 400 000€	98,8%	38 328 €	-242 788€
	info nominale véhicules (métro, tramway, téléo et bus)	90,0% ✅		98,0% ❌		92,4%	-71 864 €	
	info situation perturbée prévue sites (arrêts, stations, allô Tisséo, web et a	80,0% ✅		98,0% ❌		95,4%	-69 750 €	
	info situation perturbée prévue véhicules	80,0% ✅		98,0% ❌		93,9%	-69 750 €	
	info situation perturbée imprévue réseau / parcours voyageur baromètre annuel			6,50 ❌		6,0	-69 750 €	
 Etat et propreté	Etat et propreté infrastructures (stations, arrêts, agences, P+R / P+V)	85,0% ✅		98,0% ❌	+/- 150 000€	93,9%	-79 262 €	-158 524€
	Etat et propreté véhicules (B+M+T+*)	85,0% ✅		98,0% ❌		94,1%	-79 262 €	
 ACCESSIBILITE* Ascenseurs Escaliers mécaniques	Taux de disponibilité client métro LA	98,0% ✅		98,0% ✅	+/- 40 000€	99,0%	9 511 €	+33 818€
	Taux de disponibilité client métro LB	98,0% ✅		98,0% ✅		99,1%	9 511 €	
	Taux de disponibilité client Téléo	98,0% ✅		98,0% ✅		98,0%	0 €	
	Taux de disponibilité client métro LA	98,0% ✅		98,0% ✅		98,7%	7 398 €	
	Taux de disponibilité client métro LB	98,0% ✅		98,0% ✅		98,7%	7 398 €	
 Dispo équipements Valideurs Distributeurs titres	Bus valideurs	90,0% ✅		99,5% ✅	+/- 60 000€	99,5%	0 €	+44 840€
	Métro valideurs	90,0% ✅		99,5% ✅		99,8%	6 794 €	
	Tram valideurs	90,0% ✅		99,5% ✅		100,0%	9 058 €	
	Téléo valideurs	90,0% ✅		99,5% ✅		100,0%	9 058 €	
	Tram : DAT	90,0% ✅		99,5% ✅		100,0%	9 058 €	
	Métro : DAT	90,0% ✅		99,5% ✅		99,6%	1 812 €	
Téléo : DAT	90,0% ✅		99,5% ✅	100,0%	9 058 €			
					Σ +/- 1 00 000€			-261 358 €

*Indice de révision appliqué pour calcul Bonus / Malus : 1,05682497

Dans sa recherche d'excellence, Tisséo Voyageurs s'est contractuellement fixé des objectifs particulièrement ambitieux en matière de qualité de service.

La réalisation 2024, bien que largement au-dessus de la norme AFNOR dans tous les domaines, n'a pas atteint les objectifs contractuels en matière information voyageurs, de propreté, et de régularité ponctualité bus dans un contexte de fortes perturbations travaux, générant ainsi un malus de 414 K.€ et masquant ainsi les bons résultats obtenus en matière d'accueil et de disponibilité des équipements (+ 153 K.€).

➔ Compte tenu de ces éléments, la Régie affichera finalement en 2024 un malus qualité de 261 K.€

→ La réalisation des opérations de maintenance patrimoniales pour le compte de Tisséo Collectivités s'élève à 2,8 M.€.

• Dans le cadre du 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 peuvent faire l'objet d'une rémunération spécifique au travers d'un marché de service.

En 2024, 11 opérations de travaux et Grands Entretiens et Renouvellement ont donné lieu à rémunération :

Marchés de Service	MO	Presta	Total
MS n° M 2023-0098 - GER Fermetures automatiques des stations de métro	6 624	70 199	76 823
MS n° M 2023-0118 - GER des moteurs des appareils de voie Métro	8 308	189 991	198 299
MS n° M 2023-0119 - GER équipements du domaine de l'énergie	16 462	53 750	70 212
MS n° M 2023-0120 - GER équipements d'éclairage et de détection incendie	53 082	776 577	829 659
MS n° M 2023-0225 - GER des Infrastructures Ligne Métro - Zone aérienne sur 8 appareils de voie	15 814	175 038	190 852
MS n° M 2023-0226 - GER Energie - Cellules 20 KV et automates programmables des PEF stations Métro Ligne A	115 459	542 642	658 101
MS n° M 2023-0227 - Obsolescence et fiabilisation des cartes électroniques Val 208 MR Métro	48 763	52 553	101 316
MS n° M 2024-0125 - TCO-MAV	91 823	186 248	278 070
MS n° M 2024-0126 - GER Rénovation Radio Métro 2024 2025 2026	38 663	35 847	74 510
MS n° M 2024-0127 - GER Fermetures automatiques des stations de métro 2024 2025	1 155	105 342	106 497
MS n° M 2024-0128 - MR Métro	100 605	159 134	259 739
Total général	496 758	2 347 321	2 844 078

→ Conventions de remboursement et partages de Frais : 447 K.€

• Les diverses **conventions de remboursements de frais** représentent un montant 447 K.€ en 2024 et concerne les sujets suivants :

Objet	Tiers	K.€
Maintenance Radio Tétra	Toulouse Métropole	196
Maintenance Réseau Téléphonie et ctrl accès	Tisséo Collectivité	35
Mise à disposition de bureaux à Atlanta	RRTP	120
Assistance Technique téléphérique	Transdev IDF	25
Assistance recouvrement amendes	DRFIP31	25
Entretien Batteries électriques	Transdev	24
Production solaire Colomiers	EDF	18
Nettoyage Réseau	20 Minutes France	2
Ramassage recettes points seniors	Mairie de Toulouse	1
TOTAL Conventions partage de Frais		447

→ Transports Occasionnels

• En 2024, Tisséo Voyageurs n'a assuré qu'un seul service occasionnel : la navette du feu d'artifice de la Mairie de l'Union pour 781 € HT sur lequel sera reversé 28 € à Tisséo Collectivités à titre de redevance contractuelle d'utilisation du matériel.

→ Produits divers : 125 K.€

• Les produits divers réalisés par la Régie s'élèvent à 125 K.€ en 2024. Ils proviennent de **la vente de matériels HS ou de matières recyclables** pour 10 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 46 K.€, et du remboursement de frais de rénovations d'abribus refacturés pour 69 K.€.

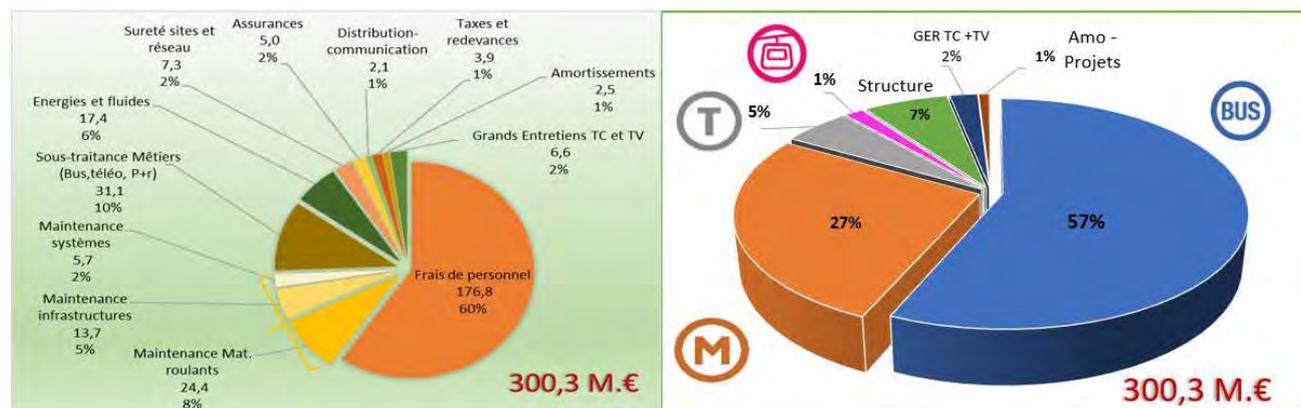
Objet	Tiers	K.€
Rénovation abribus cession TM	Toulouse Métropole	69
Refacturation divers détériorations réseau	divers	46
Ventes déchets, pièces recyclables et divers	divers	10
TOTAL Produits divers		125

4.1.3 Dépenses de Fonctionnement

→ Les dépenses de fonctionnement de Tisséo Voyageurs 2024 s'élèvent à 300,3 millions €. Elles sont quasi stables par rapport à l'année précédente, inférieures de 4,5% par rapport aux prévisions, pour une production kilométrique respectée et en hausse de 4%.

Répartition des dépenses par nature :

→ Les dépenses de personnel représentent un peu moins de 60% de l'ensemble des coûts :



● Le premier poste de dépense est toujours constitué par les **frais de Personnel** dont le montant s'élève à 177 M.€. Par rapport à 2023, sa part relative augmente légèrement (+ 2 points) du fait de la baisse relative des prix de l'énergie.

● Vient ensuite l'ensemble des charges liées à **l'entretien et la maintenance courante** qui représente 15 % des dépenses de Tisséo Voyageurs pour un budget proche de 44 M.€, réparti en 3 sous-groupes : la **maintenance du matériel (24,4 M.€)**, **des installations (13,7 M.€)**, et celle des **systèmes (5,7 M.€)**.

● **L'affrètement et la sous-traitance exploitation Téléo, P+R et covoitéo** constituent le troisième poste de dépenses avec 31 M.€ et représentent 10% de l'ensemble.

● **Les fluides (électricité, carburants...)** ne représentent désormais « plus que » 6% de l'ensemble des dépenses (contre 10% précédemment) avec un budget qui baisse de 5 Millions € pour atteindre tout de même 17,4 M.€.

● **La sécurité des sites gardiennage et la présence aux lignes de contrôle** génèrent 7,3 M.€ de dépenses, soit 2% de l'ensemble.

● 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 depuis 2023 et représente en 2024 un budget de 5 M.€.

● Les dépenses concernant les **marchés de services, Grands Entretien, Travaux et Rénovations** sur le patrimoine de l'Autorité Organisatrice s'élèvent au global à 6,6 M.€ en 2024 (GER TV + GER TC), soit 2 % de l'ensemble.

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

● **L'évolution globalement à la baisse des prix de l'énergie et des revalorisations de marchés moins hautes que prévu expliquent pour moitié les économies budgétaires réalisées (- 6.5 M.€).**

- Le prix de l'électricité de traction a été divisé par 2 en 2024. Il est en baisse de 3,8 M.€ par rapport au budget, essentiellement sur la partie Métro pour 3,1 millions, et la partie Tramway pour 600 K.€.

Les prix du gasoil sont aussi en baisse en 2024, avec un impact de 1,5 millions € par rapport aux prévisions budgétaires.

- Parallèlement, l'inflation a quelque peu ralenti, - 1,3 M.€, et l'impact sur les révisions indiciaires de marchés est moindre, en particulier sur les affrétés qui cumulent les 2 baisses, avec une économie de 1,1 M.€, et sur le contrat de maintenance Téléo pour 66 K.€.

● **Des frais de personnel minorés essentiellement par des difficultés de recrutement (- 2,8 M.€).**

- Les difficultés de recrutement sur les catégories Conducteurs, Agents de Prévention et Ouvriers Professionnels représentent la principale source de non dépense pour - 4,2 M.€ (- 80 ETP), à laquelle s'ajoute un intéressement du personnel moindre pour 332 K.€.
- Ces écarts ont cependant été partiellement compensés par un recours à l'intérim + important (+ 188 K.€), par un taux de charges sociales légèrement supérieur aux prévisions (+ 1%) générant un surcoût de 1,4 M.€, ainsi qu'un dépassement de 133 K.€ sur divers autres frais de personnels (dont la formation externe + 41 K.€, les provisions pour litiges + 74 K.€).

● **La production 2024 est inférieure de 376 000 KC aux prévisions budgétaires, soit 690 K.€ de moins que la programmation budgétaire.**

- Les modifications d'offre à la baisse (- 45 000 KC) et les courses perdues (- 563 000 KC) génèrent une économie de 842 K.€ au total sur les coûts de roulage du Bus en propre et des Affrétés.
- Avec seulement 3 000 Km d'écart à la baisse, le Tramway est quasiment conforme aux prévisions et ne génère que 11 K.€ de non dépense.
- A l'inverse, les km supplémentaires réalisés par le Métro (+ 189 000 KC) et Téléo (+ 46 000 KC) pour l'accompagnement de la fréquentation et des grands évènements festifs ou culturels toulousains sont venus compenser ces écarts pour 194 K.€.
- Et le léger décalage de planning du nouveau Covoitéo entraîne une non dépense de 30 K.€.

● **Un niveau d'interventions curatives moindre sur les infrastructures et la non réalisation de plusieurs opérations de grande maintenance génèrent une baisse des dépenses de 1,3 M.€.**

- Concernant les infrastructures numériques, les interventions liées à la maintenance curative des infrastructures vidéo et radio (- 140 K.€) ou SAE (- 110 K.€) ont été moins fréquentes. Et une sortie de garantie tardive des infrastructures billettiques et P+R génère par ailleurs une économie de 245 K.€.
- On note aussi une dépense de curatif moindre sur les infrastructures réseau, en particulier au niveau des circulations mécanisées (- 150 K.€) et des Tous Corps d'État (- 71 K.€) et des économies sur la partie électricité/CVC/incendie avec la mise en place des nouveaux marchés EIFFAGE et VINCI (- 41 K.€).
- Au Métro, le décalage sur l'année 2025 de la prestation de révisions des portes palières ligne B, et du remplacement de pistes et barres de guidage en raison d'un manque d'effectif, génère un boni de 200 K.€.
- Au Bus, les mesures techniques et le curatifs des équipements d'atelier ont été revu à la baisse pour 76 K.€, et le report en 2025 des travaux de vidanges des ponts à fût libère 75 K.€ en 2024.
- Et le poste nettoyage des locaux, entretien des espaces verts et gestion des déchets affiche une économie de 160 K.€, conséquence directe des différentes campagnes de sensibilisations en matière de tri et d'écogeste.

● **Des décalages projets, des non réalisations et des économies sur la partie systèmes pour 755 K.€.**

- La programmation de la généralisation de l'Open Payment à l'ensemble du réseau a été légèrement revue et entraîne un décalage de - 140 K.€ par rapport au budget.
- Les assistances ont été moindres sur la mise en œuvre des nouveautés « client numérique » (e-boutique, Compte Client et socle CEIC) pour 221 K.€
- En matière de cybersécurité, on note une économie de 199 K.€ au global, principalement due au non usage du support étendu Microsoft au profit du support étendu Firewall centraux moins couteux.
- Sur la partie software, l'optimisation de l'infogérance et la maîtrise des frais récurrents Microsoft permettent d'économiser 195 K.€ sur les prévisions.

● **Un recours moindre aux assistances externes : - 936 K.€**

- Des assistances techniques prévues pour 227 K.€ dans le cadre de la veille pour le traitement de l'obsolescence des équipements Métro n'ont pas eu lieu.
- Expertise sinistre Patte d'oie non nécessaire : - 177 K.€
- Frais d'avocats et huissiers en forte baisse : - 105 K.€
- Etudes marketing non réalisées : - 147 K.€
- Non recours aux services conseil extérieurs : - 280 K.€

● **Un taux de réalisation des Grands Entretien et Rénovation TV à 90% et des décalages en GER TC : - 2 M.€**

- Certains travaux GER TV connaissent quelques retards et entraînent un report de 403 K.€, parmi lesquels le remplacement de la chaîne de marches à Esquirol (- 110 K.€), ou encore la limitation du GER Escaliers Mécaniques de la ligne B au strict règlementaire en attendant les travaux de remplacement programmés pour les années à venir...

- Même constat pour les Opérations réalisées pour le compte de TC en marché de service (GER TC) : bien qu'engagés dans les temps, leur réception est en retard et se voit décalée en 2025 pour 1,6 M.€.

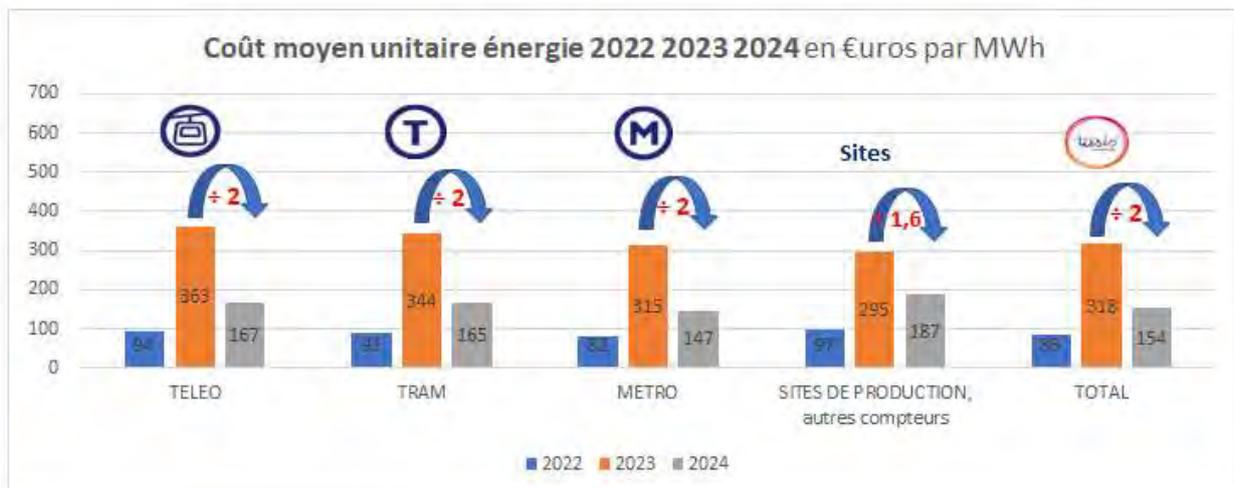
● **La combinaison de quelques effets d'aubaines et des mesures d'économies supplémentaires viennent augmenter les écarts précédents pour 919 K.€ :**

- Le dispositif de présence terrain prévu pour renforcer la sûreté du réseau pendant les événements festifs ou les grandes manifestations a été moins important que prévu et a permis une baisse de 243 K.€ sur le budget gardiennage (maîtres chien et agents de sûreté).
- La réduction de l'utilisation des imprimés (fiches horaires, dépliants ...) dans le cadre des écogestes et au profit du numérique entraîne une baisse de 120 K.€.
- La maîtrise des frais généraux (honoraires, téléphonie, frais de missions, réceptions) permet aussi un gain de 244 K.€.
- La fréquentation légèrement inférieure à l'objectif de 2% entraîne un écart de - 76 K.€ sur les frais de distribution.
- Les dotations aux amortissements finissent en retrait de 210 K.€, pour un taux réalisation des investissements de 84%.
- Et divers autres écarts viennent se rajouter pour - 26 K.€.

● **Enfin, on notera tout de même quelques éléments haussiers essentiellement dans le domaine de la maintenance matériel roulant pour 1,6 M.€**

- Au Bus, une consommation de pièces détachées plus importante que prévue due à l'accélération de campagnes de rénovations, et un curatif plus élevé entraînent un dépassement de 456 K.€ au total. Parmi les opérations les plus importantes, on notera un pic de remplacement non prévu concernant les organes moteurs de 5 Citaro, une campagne de fiabilisation des circuits de refroidissement des bus Iveco et la rénovation de 2 ponts ZF.
- L'externalisation de la prestation de remorquage pour 168 K.€.
- Au Métro, les révisions générales du Val 206 s'avèrent plus coûteuses que prévu du fait de l'avancement de certaines opérations, et obligent ainsi un ajustement de la provision Grosse Réparation pour un montant 878 K.€ couvrant l'ensemble des opérations réalisées en 2024 et à venir.
- Au Tramway, deux Révisions M600 sont en cours et la reprise de provision prévue à cet effet n'a pas encore eu lieu : + 134 K.€.

FOCUS ELECTRICITE 2024



Le coût global de l'électricité a été divisé par 2 en 2024, soit une baisse des coûts de production de 10,7 M.€. Il reste cependant presque 2 fois plus élevé qu'en 2022.

4.2 Dépenses par modes et coûts des unités d'œuvre

Répartition analytique des dépenses par mode :

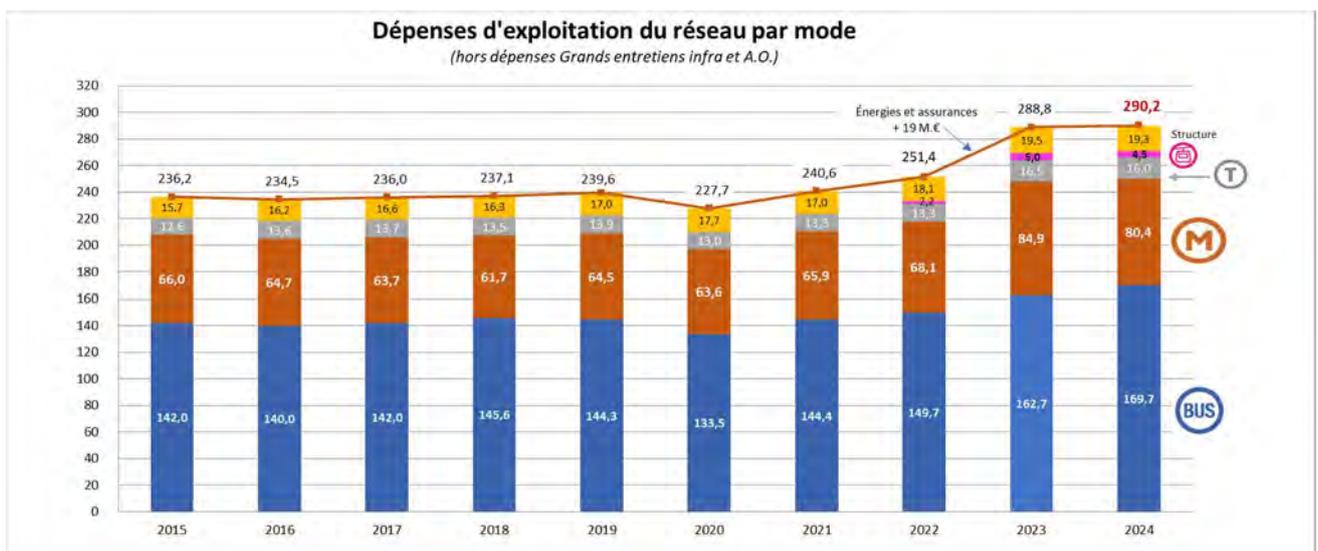
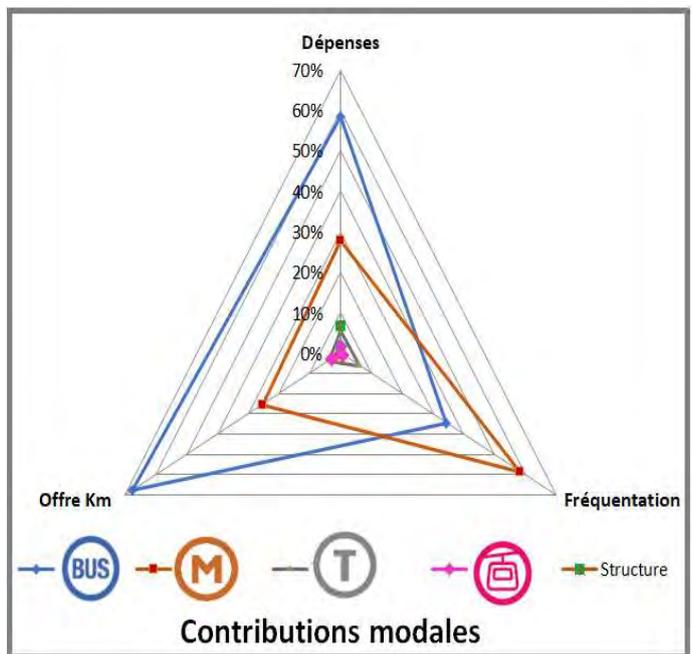
K.€	En propre								TOTAL RESEAU	AMO-Projet	GER Marchés Service	Conventions	Téléo
	En propre	Affrétés	BUS	M	T	Structure	GNV	Bicyclette					
Couts directs Variables (Roulage)	102 956	29 048	132 004	30 484	11 697	3 766	0	177 950		8		177 958	
Couts directs fixes (dédiés)	25 619	498	26 117	30 192	2 108	470	244	59 131	2 486	2 841	504	64 962	
Grands Entretien et Rénov								0		3 747		3 747	
TOTAL COUT DE PRODUCTION	128 575	29 545	158 121	60 676	13 805	4 235	244	237 081	2 486	6 596	504	246 667	
Couts indirects affectés (partagés et répartis)	10 669	900	11 570	19 760	2 187	234	1	33 751				33 751	
TOTAL COUT D'EXPLOITATION	139 244	30 446	169 690	80 435	15 992	4 470	245	270 832	2 486	6 596	504	280 418	
QP Frais de structure (% des dépenses)	9 945	2 174	12 119	5 745	1 142	319	18	19 343	178	471	36	20 027	
TOTAL COUT DE REVIENT	149 189	32 620	181 809	86 180	17 134	4 789	263	290 175	2 664	7 067	540	300 446	
Exceptionnel et hors exploitation	-32		-32	-176				-208			45	-163	
TOTAL DEPENSES	149 157	32 620	181 777	86 004	17 134	4 789	263	289 967	2 664	7 067	585	300 283	

Le réseau **Bus**, fortement utilisateur de main d'œuvre et globalement conçu comme un outil de maillage, absorbe 58% des dépenses, transporte un peu plus d'un tiers (34%) des voyageurs et représente 68% de la réalisation kilométrique.

A l'inverse, le mode **Métro**, lourd, automatique et construit sur les axes structurants, assure 58% des voyages. Il absorbe seulement 28% des dépenses de la Régie du fait de sa conception sans conducteur, et représente un quart 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 2024.

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

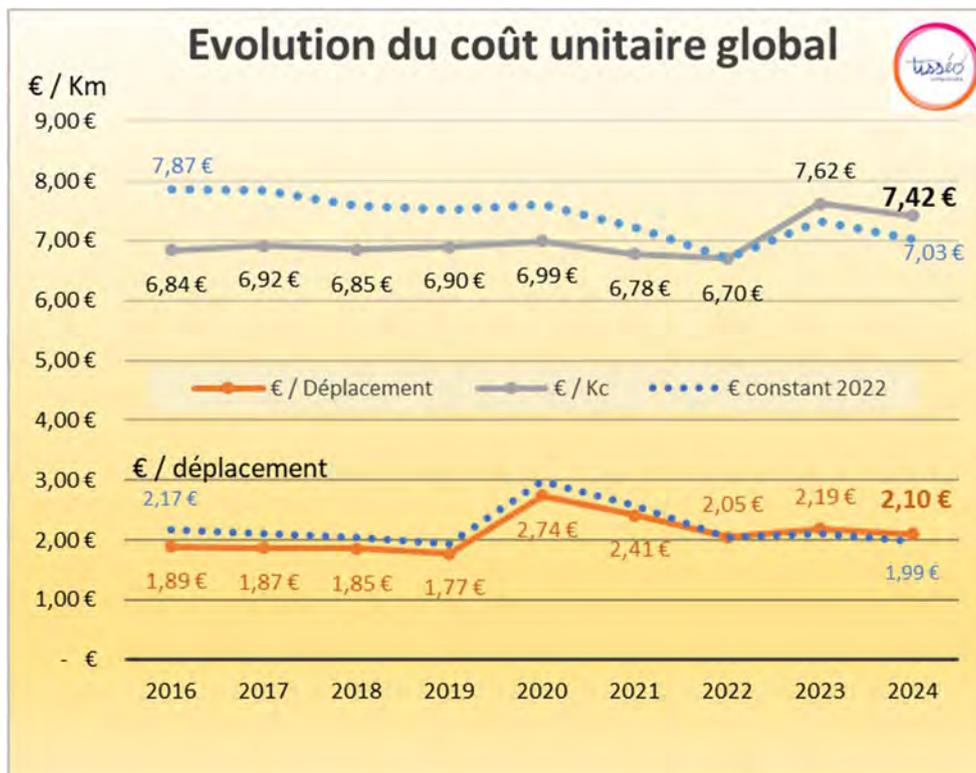


Les dépenses d'exploitation du réseau sont restées stables en 2024. La baisse des prix de l'électricité sur les modes lourds, ayant en partie absorbé la hausse de la production kilométrique et du GNV sur le bus.

→ Les coûts unitaires 2024 sont globalement à la baisse.

Le coût de revient kilométrique du réseau tous modes et toutes dépenses confondues s'établit à 7,42 €/Kc en baisse de 2,6% par rapport à 2023. La maîtrise des coûts, une production kilométrique conforme à la programmation et une baisse relative des prix de l'électricité ont rendu possible cette évolution.

Hors effet inflation et 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 10,6% en € constant 2022.



Le dynamisme de la fréquentation a permis de dépasser le record de 2019 et positionne ainsi le coût du déplacement de nouveau dans une tendance baissière. Les effets des hausses des prix de l'énergie et de l'inflation générale ne sont pas totalement gommés, mais ce coût au déplacement affiche une baisse de 4% par rapport à l'année précédente, et s'établit à 2,10 € en 2024.

On retrouve par ailleurs la même tendance baissière en € constant par rapport au début de la période contractuelle 2017-2023 (- 3%).

COÛTS D'UNITÉ D'ŒUVRE 2024

En propre	Affrétés						hors Réseau	
-----------	----------	--	--	--	--	--	-------------	--

LES UNITES D'OEUVRE									
Millions de validations	62,8	7,0	69,7	118,3	12,9	1,5	202,5	3,3	205,8
Millions de Déplacements	43,5	4,7	48,2	85,0	8,5	1,0	142,6	0,5	143,1
Millions de Km Commerciaux(Kc)	19,5	8,0	27,5	10,2	1,6	1,2	40,5		40,5
Millions de Km Produits (KC + HLP)	23,1	8,0	31,1	10,7	1,6	1,2	44,5		44,5

COUT AU KM COMMERCIAL (€ / kc)									
Cout de Roulage (couts variables km)	5,29 €	3,63 €	4,81 €	2,98 €	7,35 €	3,18 €	4,40 €		4,40 €
Cout de Production (avec couts direct)	6,60 €	3,70 €	5,76 €	5,93 €	8,68 €	3,58 €	5,86 €		6,10 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	7,15 €	3,81 €	6,18 €	7,86 €	10,05 €	3,77 €	6,69 €		6,93 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	7,66 €	4,08 €	6,62 €	8,43 €	10,77 €	4,04 €	7,17 €		7,42 €

COUT AU KM PRODUIT (€ / KP)									
Cout de Roulage (couts variables km)	4,46 €	3,63 €	4,25 €	2,86 €	7,29 €	3,18 €	4,00 €		4,00 €
Cout de Production (avec couts direct)	5,57 €	3,70 €	5,09 €	5,69 €	8,60 €	3,58 €	5,33 €		5,54 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	6,04 €	3,81 €	5,46 €	7,54 €	9,96 €	3,77 €	6,08 €		6,30 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	6,47 €	4,08 €	5,85 €	8,08 €	10,68 €	4,04 €	6,52 €		6,75 €

COUT A LA VALIDATION (€ / VALID)									
Cout de Roulage (couts variables km)	1,64 €	4,16 €	1,89 €	0,26 €	0,91 €	2,44 €	0,88 €		0,86 €
Cout de Production (avec couts direct)	2,05 €	4,24 €	2,27 €	0,51 €	1,07 €	2,74 €	1,17 €		1,20 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	2,22 €	4,36 €	2,43 €	0,68 €	1,24 €	2,90 €	1,34 €		1,36 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	2,38 €	4,68 €	2,61 €	0,73 €	1,33 €	3,10 €	1,43 €		1,46 €

COUT AU DEPLACEMENT (€ / DEPLAC)									
Cout de Roulage (couts variables km)	2,37 €	6,14 €	2,74 €	0,36 €	1,38 €	3,92 €	1,25 €		1,24 €
Cout de Production (avec couts direct)	2,96 €	6,25 €	3,28 €	0,71 €	1,63 €	4,41 €	1,66 €		1,72 €
Cout d'exploitation (avec couts partagés)	3,20 €	6,44 €	3,52 €	0,95 €	1,89 €	4,65 €	1,90 €		1,96 €
Cout Complet (avec % structure et exc.)	3,43 €	6,90 €	3,77 €	1,01 €	2,02 €	4,99 €	2,03 €		2,10 €

Malgré une baisse en 2024, les coûts unitaires des modes guidés sont en baisse mais ils demeurent encore fortement impactés par la hausse des prix de l'électricité qui avaient été multipliés par 4 en 2023 (cf focus énergie).

Les coûts unitaires bus suivent la même tendance et bénéficient en particulier en 2024 d'une forte reprise de la fréquentation par rapport à l'année précédente, malgré des prix de GNV toujours aussi élevés.



4.3 Compte de Gestion du réseau

Le compte de gestion du réseau retrace l'ensemble des dépenses d'exploitation (hors résultat exceptionnel) et les recettes commerciales encaissées pour le compte de Tisséo Collectivités. Ce document a pour but de définir le **coût d'exploitation Net du Réseau (D-R)** pour l'Autorité Organisatrice :

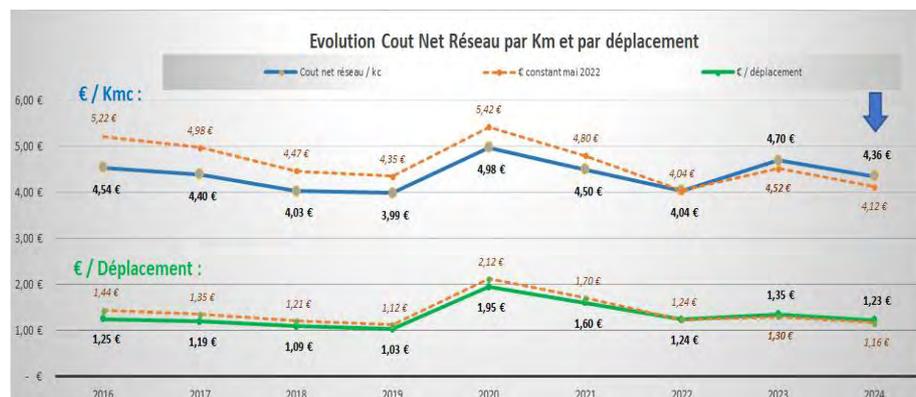
COMPTE DE GESTION	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	BP	CSP*	Evolutions						
	2016...	...2019...	...2022	2023	2024	2024	2024	Vs BP 2024		Vs 2023		VS CSP		
● Indicateurs														
Evolution formule indiciaire en % (base mai 2022)	0,86928	0,91679	1,00000	1,03992	1,05682	1,06532	1,05682							
% Inflation annuelle (indices CSP)		5,5%	9,1%	4,0%	1,6%	0,8%	0,0%		-0,009	-0,8%	+0,017	+1,6%	+0,000	+0,0%
Offre kilométrique (millions de kc) yc télépérique	35,2	35,9	38,5	38,8	40,4	40,8	41,0		-0,4	-1,0%	+1,6	+4%	-0,553	-1%
Fréquentation (millions de déplacements)	127,7	139,6	125,7	135,3	143,1	146,5	146,1		-3,4	-2%	+7,8	+6%	-3,0	-2%
Millions de validations	181,0	198,7	180,8	193,8	205,8	210,8	210,2		-5,0	-2%	+12,0	+6%	-4,4	-2%
Recettes commerciales (Millions €)														
Recettes Commerciales (M€ H.T) (R)	77,8	101,9	100,1	111,4	121,4	120,2	120,2		+1,2	+1%	+10,0	+9%	+1,2	+1%
dont Recette Trafic	72,7	95,7	93,2	103,6	113,7	113,2	113,2		+0,5	+0%	+10,1	+10%	+0,5	+0,5%
€/ déplacement	0,61€	0,73€	0,80€	0,82€	0,85€	0,82€	0,82€		0,03€	+3%	0,02€	+3%	0,03€	+3%
● Dépenses d'exploitation (Millions €)														
Grands Entretien Renouvellements (GERTV)	4,4	1,5	1,3	2,6	3,7	4,2	3,2		-0,4	-10%	+1,2	+46%	+0,6	+18%
GESTION ET EXPLOITATION DU RESEAU	233,2	243,7	254,4	291,3	293,7	306,4	313,1		-12,7	-4,2%	+2,3	+1%	-19,4	-6%
€/ kc (yc téléo)	6,62€	6,79€	6,61€	7,50€	7,27€	7,50€	7,64€		-0,24€	-3%	-0,24€	-3%	-0,38€	-5%
€/ déplacement	1,83€	1,75€	2,02€	2,15€	2,05€	2,09€	2,14€		-0,04€	-2%	-0,10€	-5%	-0,09€	-4%
TOTAL DEPENSES RFA (hors marchés de services)	237,5	245,2	255,7	293,9	297,4	310,6	316,3		-13,2	-4,2%	+3,5	+1%	-18,9	-6%
Travaux GER TC et Marchés de Service	3,5	2,4	2,1	2,1	2,8	4,0	0,0		-1,1	ns	+0,8	ns	+2,8	ns
TOTAL DEPENSES FONCTIONNEMENT (M.€)	241,0	247,6	257,8	296,0	300,3	314,6	316,3		-14,3	-5%	+4,3	+1%	-16,0	-5%
● COUT NET REGIE (D-R)														
D-R RFA (hors marchés de service)	159,7	143,2	155,6	182,5	176,1	190,4	196,1		-14,3	-8%	-6,5	-4%	-20,0	-10%
€/ kc	4,54€	3,99€	4,04€	4,70€	4,36€	4,66€	4,79€		-0,31€	-7%	-0,35€	-7%	-0,43€	-9%
€/ déplacement	1,25€	1,03€	1,24€	1,35€	1,23€	1,30€	1,34€		-0,07€	-5%	-0,12€	-9%	-0,11€	-8%
Taux de Couverture RFA	33%	42%	39%	38%	41%	39%	38%		+2%	+5%	3%	+8%	+3%	+7%
D-R A.O (Rémunération TV - Recettes Com)	163,2	145,6	157,7	184,6	178,9	194,4	196,1		-15,4	-8%	-5,7	-3%	-17,2	-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, l'année 2024 confirme le retour à une situation plus « normale » entamée en 2023 en termes de fréquentation et de recettes trafic.

Pour autant, elle demeure toujours impactée par une inflation générale des prix depuis 2022, et en particulier le dérapage hors norme du prix des énergies de traction et des assurances, avec cependant un retour à la baisse au niveau des prix de l'électricité en 2024.

Compte tenu de ces éléments, le **coût net du réseau** atteint 176,1 M.€ en 2024, en baisse de 6,5 M.€ par rapport à l'année précédente (- 4%), pour une production kilométrique en hausse de 4% et une fréquentation à + 6%. C'est 10% de moins (- 20 M.€) que les prévisions actualisées du Contrat de Service Public avec une offre kilométrique respectée (- 1%).

Enfin, le taux de couverture des dépenses se situe à 41% en 2024, très proche du niveau record de 2019.



4.3.1 Dépenses d'investissement

Les dépenses d'investissements **engagées** (*liquidées + restes à réaliser*) par Tisséo Voyageurs ont été de 6,5 millions d'€ sur l'exercice 2024, dont près de **5,2 millions au titre des investissements propres à la Régie**, et **1,3 millions d'€ au titre des opérations sous mandat de maîtrise d'ouvrage pour le compte de Tisséo Collectivités** :

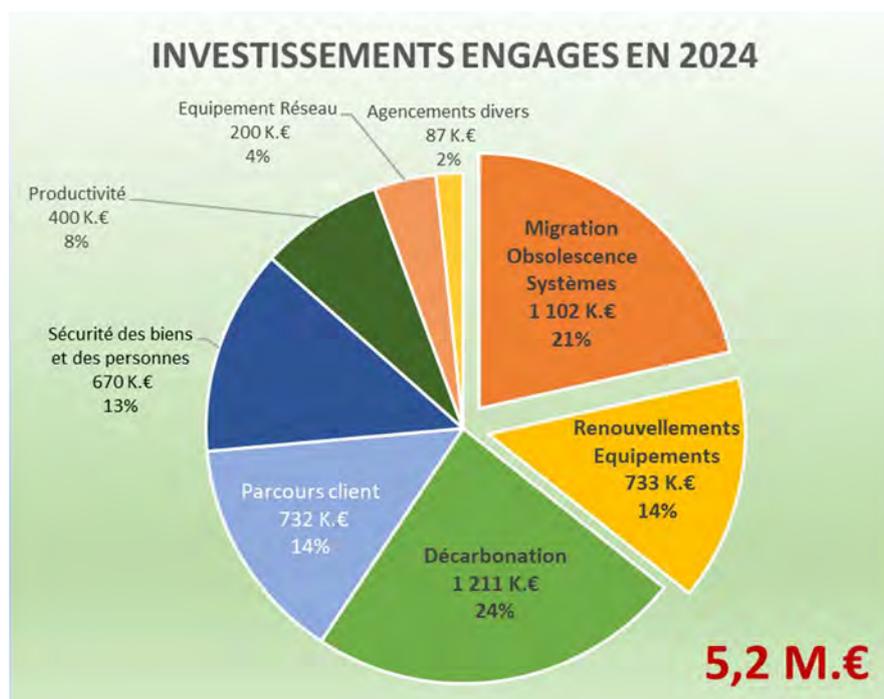
K.€	Liquidé	R.à.R	TOTAL
Réalisations 2024	1 328	1 617	2 945
Engagements antérieurs	1 824	405	2 229
TOTAL INVESTISSEMENTS	3 152	2 021	5 174
Opérations pour compte A.O (Mandats)	439	890	1 330
TOTAL SECTION INVESTISSEMENT	3 591	2 912	6 503

Investissements propres à l'Epic

Le montant des investissements opérés au titre de l'EPIC s'élève à **5 174 000 €**, et est en hausse de 20% par rapport à l'année précédente.

➔ Sur ces 5,2 M.€, 3,2 ont été achevés et mis en service dans l'année, et 2 millions concernent des engagements de l'année en cours de réalisation.

Le Budget Primitif prévoyait un crédit de 3,8 millions € pour les réalisations propres à l'année 2024. Celui-ci a donc été réalisé à hauteur de 84% (3,2 M.€ / 3,8 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 en 2024** avec un budget engagé de 1,2 M.€, représentant près d'un quart des montants investis en 2024.

→ Il a essentiellement été consacré au **verdissement du parc véhicules de service**. En 2024, 20% du parc a été renouvelé.

Le parc Tisséo demeure pour autant stable et compte 192 véhicules opérationnels, dont la moitié est maintenant non diesel, dont 93% affiche des vignettes crit'air entre 0 et 2, et pour un âge moyen de 6,7 ans.



→ Conjointement, il a été finalisé l'installation des bornes et des chargeurs électriques commencée en 2023 sur les différents sites de Basso-Cambo, Mesplé, Colomiers et Langlade pour assurer l'alimentation de nos 38 véhicules électriques.

▪ Le deuxième poste de dépenses a été consacré **aux opérations permettant de traiter l'obsolescence des matériels et systèmes numériques pour un montant engagé de 1,1 M.€**. Parmi les grosses opérations de 2024, on trouvera notamment :

→ **L'achèvement d'upgrade logiciels démarrés l'année dernière pour un montant total 128 K.€** : migration en mode Saas de notre outil de partage numérique Docéo-Sharepoint pour 39 K.€, évolution du logiciel de gestion des km Métro Spad pour 67 K.€, montée en version de notre GMAO (EAM) pour 22 K.€.

→ **Le démarrage de nouvelles opérations de rénovations pour 483 K.€** : Traitements de l'obsolescence des logiciels mains courantes (250 K.€), rénovation de notre outil ESB (outil permettant de développer des interfaces temps réel entre nos différentes applications) pour 100 K.€, début de la migration de la messagerie exchange (59 K.€), diverses améliorations intranet (25 K.€), et renouvellement des licences SAP pour 49 K.€.

→ Une enveloppe de 489 K.€ affectée au **renouvellement programmé de la partie amortie du parc informatique (197 K.€)**, à **l'upgrade des capacités de stockage de nos serveurs numériques**, avec l'acquisition de 2 nœuds supplémentaires Nutanix/Lenovo pour nos Datacenters (130 K.€) et au traitement de l'obsolescence du réseau RDSU (40 K.€) et des outils de gestion de nos infrastructures numériques (122 K.€).

▪ Le **renouvellement des matériels, outillages et équipements** s'élève à 733 K.€ en 2024, avec parmi les dépenses les plus significatives :

→ La poursuite du remplacement programmé des **modules batteries des bus hybrides** pour 359 K.€.

→ Le remplacement ou l'adaptation d'**appareillages de diagnostics et contrôles** pour 115 K.€, comme le système de commande 4G du système d'arrosage tramway (53 K.€), les valises diagnostic bus (30 K.€), 6 enregistreurs analogiques de type DAS (30 K.€), un oscilloscope...

➔ **La rénovation d'équipements techniques** pour 71 K.€ : Kit de redressage à grande portée (29 K.€), système de gestion des huiles à Langlade (29 K.€), station de charge fluides frigogènes (9 K.€), vérin de fosse Borderouge (4 K.€) ...

➔ Le changement de **gros outillages ateliers** pour 55 K.€ avec parmi les plus importants : les visseuses pneumatiques pour Colomiers et Atlanta (18 K.€), un kit de consignation (8 K.€) et une règle de mesure géométrique au Tramway (6 K.€), un plotter de découpe (5 K.€), 2 découpeurs plasma (6 K.€), un karcher (4 K.€), une table élévatrice...

➔ **Le renouvellement de matériels de manutention** pour 43 K.€ : Chariot Hyster (17 K.€), tracteur Atelier LTx 70 (6 K.€), remorque de parc Atlanta (14 K.€), Caisses de transports onduleurs (6 K.€)...

➔ **Divers petits outillages** pour 28 K.€ : caisses à outils, clé à chocs, escabeau...

➔ **Et le remplacement des matériels et mobiliers divers** pour 62 K.€, essentiellement dédiés à une campagne de changement des sièges H24 des différents PC et postes de gardes (23 K.€), au remplacement du matériel des cantines (22 K.€) et divers mobiliers dans les bureaux, salles de repos ou prises de services (17 K.€).

▪ **732 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 :**

➔ La finalisation et la mise en place de **l'e-boutique** pour 331 K.€. Cet espace numérique destiné à la vente permet la présentation de l'ensemble de l'offre détaillée Tisséo sous forme de catalogue produit, et également sous forme d'un assistant tarifaire. Il permet la vente initiale de cartes pastel préchargées et leur rechargement. Il s'agit ici de proposer une meilleure visibilité de l'offre Tisséo, de faciliter les actes de vente, et en parallèle d'améliorer l'efficacité de traitement des demandes en back-office.

➔ **La continuité du programme d'évolution des applis Tisséo et outils numériques divers** sur les volets principaux que sont l'information voyageurs et la distribution pour 338 K.€ : intégration des données théorique train, couplage comptes partenaires (VLS, Karos), mise à jour de la brique de paiement appli pour améliorer le parcours client, affichage des prochains passages temps réel dans les résultats du calculateur d'itinéraire, affichage des stations bornes électriques, appairage carte / compte pour téléchargements attestation, valorisation CO2...

➔ L'amélioration des conditions d'accueil en agence pour 27 K.€ avec la mise en place d'un système de gestion de file d'attente à l'agence de Jaurès (21 K.€) et la fin de l'aménagement du nouvel espace voyageurs à Jean Jaurès (6 K.€).

➔ L'installation de valideurs de quai à la station de Tramway Arènes pour 26 K.€.

➔ Et 10 K.€ de diverses dépenses concourant à l'amélioration de l'information voyageurs : développement pour une mise à jour automatique des girouettes bus, upgrade du plan interactif etc...

▪ **670 K.€ ont été utilisés à la sécurisation des sites ou des systèmes et à la prévention des risques.**

➔ Plus de la moitié de cette enveloppe (365 K.€) a été consacrée à la **protection des personnes** et à la sécurisation des postes de travail :

- Achat de 2 tracteurs de parc pour fiabiliser les opérations de remorquage sur les sites bus (114 K.€) ;
- Campagne de renouvellement et de mise aux normes des appareils de manutention et de levage dans l'ensemble des ateliers (pont élévateurs, palans, potences électriques...) pour un montant de 134 K.€ ;



- La sécurisation de l'accès machine à laver et plusieurs travaux de mise en sécurité sur le site de Borderouge (68 K.€) ;
- La pose d'un rail de sécurité au niveau de la cabine de peinture de Langlade pour les travaux en hauteur (20 K.€) ;
- Amélioration de la sonorisation des ateliers métro (19 K.€) ;
- Pose d'antidérapant au niveau des marches et du parvis du parking silo Colomiers (6 K.€) ;
- Mise en place d'un réseau d'extraction d'air au local imprimerie (3 K.€) ;
- La mise en place de passerelle d'accès aux rames pour le Tramway à Garossos (2 K.€).

➔ Des travaux d'améliorations dans le cadre de la **lutte contre le risque incendie** et des préconisations de l'audit assureurs ont été réalisés pour un montant de 142 K.€ à Garossos (installation de RIA) et à Langlade aux bâtiments 140 et 110 (renfort détection incendie).

➔ La sécurisation du réseau et la mise en place d'une infogérance RDSU ont représenté une dépense de 125 K.€.

➔ Et la finalisation de la **protection du site** de Basso Cambo (contrôle d'accès, renforcement du chemin de ronde) a été renforcée pour 38 K.€.



Sécurisation accès cabines de peinture



Lutte Risque Incendie – RIA et Surpresseur



▪ **400 K.€ ont été destinés au renforcement de la disponibilité des équipements, ou à l'amélioration des process métiers.**

→ 267 K.€ ont été employés à l'acquisition d'équipements permettant de renforcer la fiabilité des interventions techniques et de réduire les temps d'intervention pour une meilleure disponibilité de nos équipements : acquisition d'un banc test de freinage hydraulique VAL 208 NG, achat d'un second banc test relais val 206 /208 (80 K.€), acquisition d'outils spécifiques automatismes (10 K.€), outils d'intervention rail portatifs (meuleuse, poste à souder, compresseurs...13 K.€), et autres divers outillages de précision ou de détection pour 29 K.€ (réflectomètre, règle de différentiels ...).

→ 50 K.€ ont servi la mise en place progressive de bandeaux énergie normal dans chaque baie et la climatisation de locaux techniques du Métro afin de fiabiliser l'alimentation du RdSU et sa disponibilité (IV, billettique, vidéo...).

→ Et 83 K.€ pour **l'amélioration des process métiers**, parmi lesquels à la technique la mise en place d'un système de détection prédictive de pannes automatismes et ouvertures de portes (24 K.€), ou l'amélioration de la maintenance automatismes métro LA et LB par l'utilisation de la base d'archivage (12 K.€), et aux achats l'acquisition d'un logiciel système décisionnel achats (OKAVEO pour 18 K.€)...

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

→ 145 K.€ pour finaliser l'intégration aux affrétés des équipements SAE, IV et priorité au feu.

→ 48 K.€ pour l'équipement des kiosques du réseau Bus et en particulier à Lasbordes et Aigrefeuille.

→ Et 8 K.€ pour la rénovation des potelets et cadres de covoiturage Covoitéo.

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

- Le réaménagement des ateliers et des bureaux de Basso Cambo pour 44 K.€ (démolition du local lavage, aménagement d'un open space au R+1, accès passerelle LV6/LV7)
- Changement et mise aux normes de la porte du datacenter pour 22 K.€
- Fin des aménagements de Campus et du bâtiment 150 (Racks) à Langlade pour 21 K.€



Travaux démolition local lavage atelier Basso Cambo

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 2024, Tisséo Voyageurs a engagé dans ce domaine 1,3 M.€ TTC sur les projets ci-dessous :

K.€	Liquidé	R.à.R	TOTAL
Mandat 9- Sécurisation des ouvrages en ligne du Métro	124	583	706
Réaménagement du PCC de Basso Cambo	315	308	623
TOTAL Opérations pour compte AO.	439	890	1 330



4.3.2 Recettes d'investissement

▪ Les Recettes de la section d'Investissement 2024 s'élèvent à **4,1 M.€** au titre des opérations réalisées.

Elles sont constituées :

- des opérations d'ordre relatives aux **dotations aux amortissements** pour **2,5 M.€** ;
- de **subventions d'équipement** liées à l'installation des bornes de recharge électrique dans nos dépôts pour **168 K.€** ;
- des écritures de régularisations suite à cessions d'immobilisations (abribus) pour **210 K.€** ;
- du remboursement par Tisséo Collectivités des opérations de mandats à hauteur de **439 K.€** ;
- et 750 K.€ au titre de la mise en réserve d'une partie du solde de 2023.

▪ Par ailleurs, figure un montant de **890 K.€** en **Reste A Réaliser** concernant le remboursement à venir des dépenses engagées pour le compte de Tisséo Collectivité dans le cadre des opérations de mandats.

4.3.3 Solde cumulé d'exécution de la section investissement

Compte tenu des éléments précédents et des reports de soldes de 2023, les dépenses et les recettes d'investissements se sont exécutées de la manière suivante pour l'année 2024 :

K.€	Dépenses	Recettes	Solde
Investissements Tisséo Voyageurs	3 152	3 674	+522
Opérations sous mandat Tisséo Collectivité	439	439	+0
TOTAL Réalisation de l'exercice	3 591	4 113	+522
Restes à réaliser Investissement	2 021		-2 021
Restes à réaliser mandats	890	890	+0
TOTAL Restes à Réaliser	2 912	890	-2 021
SOUS-TOTAL EXERCICE 2024	6 503	5 004	-1 499
Reports des exercices antérieurs		4 482	+4 482
CUMUL SECTION INVESTISSEMENT	6 503	9 486	+2 983

La réalisation de l'exercice 2024 fait apparaître un **solde positif de 522 K.€**.

En tenant compte des Restes à Réaliser à hauteur de 2 millions €, et **après intégration du report à nouveau du résultat 2023**, le **Solde cumulé** de la section investissement affiche finalement un excédent de **2,983 millions € au 31 décembre 2024**.