

Comité de Pilotage du 16 Janvier 2013



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

ORDRE DU JOUR

- 1- Approbation du compte rendu du Comité de Pilotage du 12 septembre 2012**
- 2- Bilan du service à fin décembre 2012**
- 3- Point sur les procédures pour retard ou non paiement**
- 4- Point sur les actions en cours**
- 5- Accès au service Mobibus : Présentation des chiffres 2012**
- 6- Echanges et Questions diverses**



1 - Approbation du compte rendu du Comité de Pilotage du 12 Septembre 2012



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

2 - Bilan du service à fin Décembre 2012



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

■ La clientèle

→ **3 907** inscrits au 1^{er} Décembre 2012

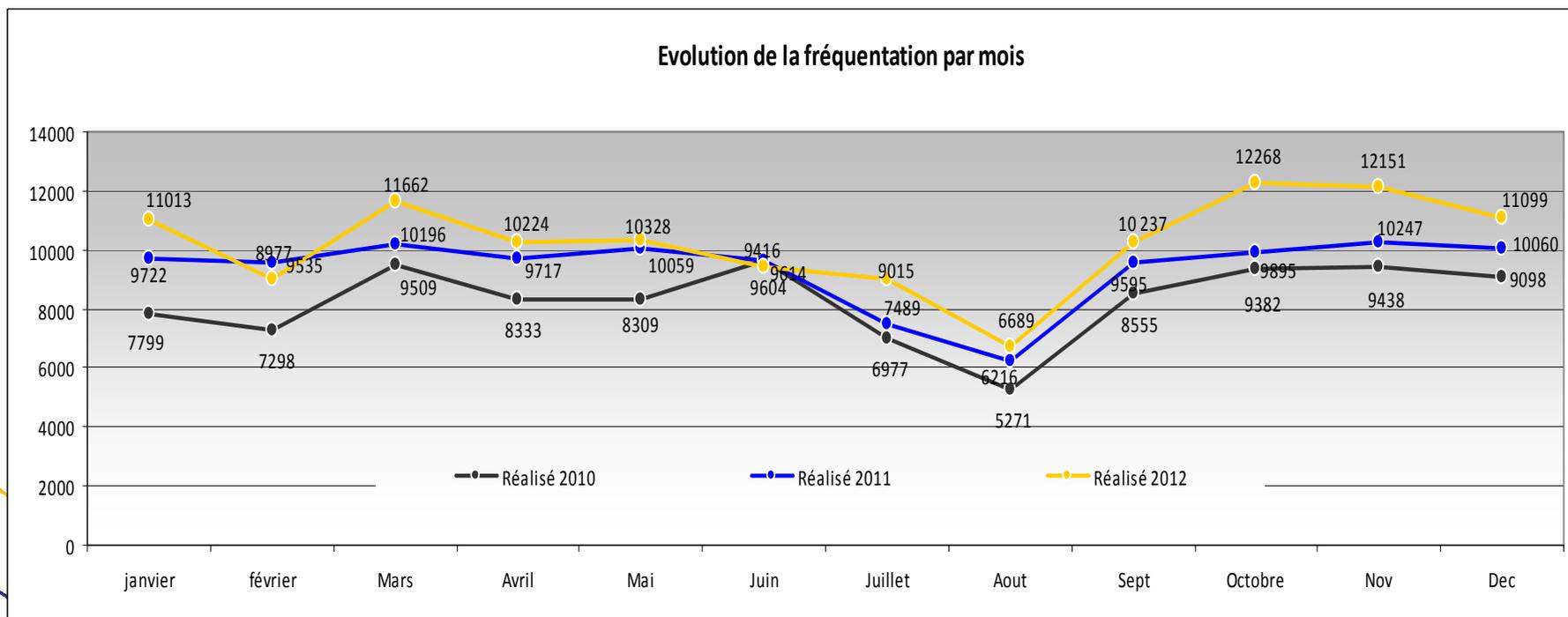
- Dont 1 598 ont utilisé le service au moins une fois entre le 1^{er} décembre 2011 et le 1^{er} décembre 2012

→ **715** nouvelles demandes d'accès entre Décembre 2011 à Décembre 2012.

- Dont **566** accès direct
 - ✓ Dont **227** en accès GIR
- Dont **149** en accès commission



■ La fréquentation : en hausse de 10 % par rapport à l'année 2011



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

■ **Le taux de refus** : un engagement tenu d'être inférieur à 1,7 %.

Taux de refus / Mois	Réalisé Mensuel	Cumul 2011
décembre-11	0,6%	0,8%

Taux de refus / Mois	Réalisé Mensuel	Cumul 2012
janvier-12	0,8%	0,8%
février-12	0,4%	0,7%
mars-12	1,1%	0,8%
avril-12	0,8%	0,8%
mai-12	0,6%	0,7%
juin-12	3,9%	1,3%
juillet-12	0,7%	1,2%
août-12	0,4%	1,1%
septembre-12	0,5%	1,0%
octobre-12	0,2%	0,9%
novembre-12	0,1%	0,9%
décembre-12	0,5%	0,9%

Un taux de refus qui continue de se stabiliser autour de 0,9% des demandes sur les 12 derniers mois glissants.



tisseo

mobibus

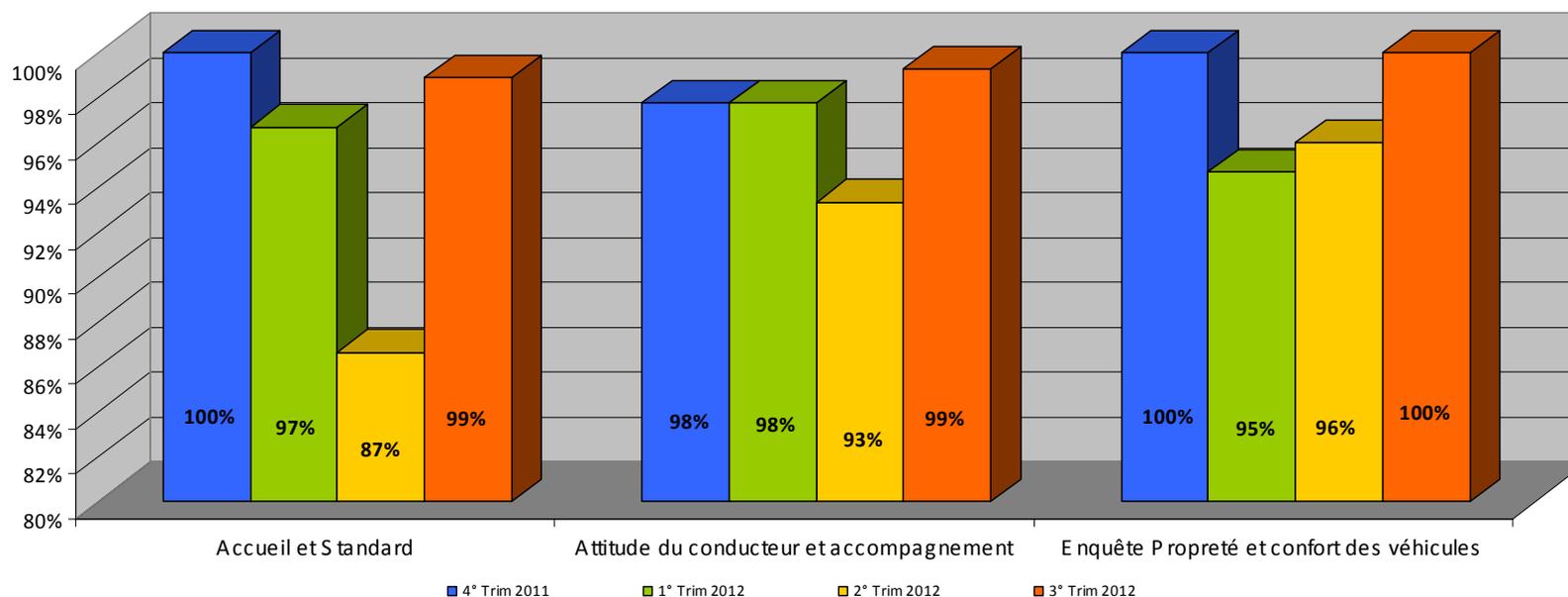
Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

▪ La Qualité de service

➔ Les résultats des 4 dernières enquêtes trimestrielles réalisées.

Enquête contradictoires 2011/2012



▪ La Qualité de service

Nombre de courses effectuées entre Janvier et Décembre 2012 : 122 432

→ Les incidents recensés :

- 147 incidents recensés du 01/09/2012 au 31/12/2012 (retard, erreur de réservation, de régulation, problèmes de véhicule, de conducteurs, de sous traitants, ...),

◆ Dont 113 pour cause de retards.



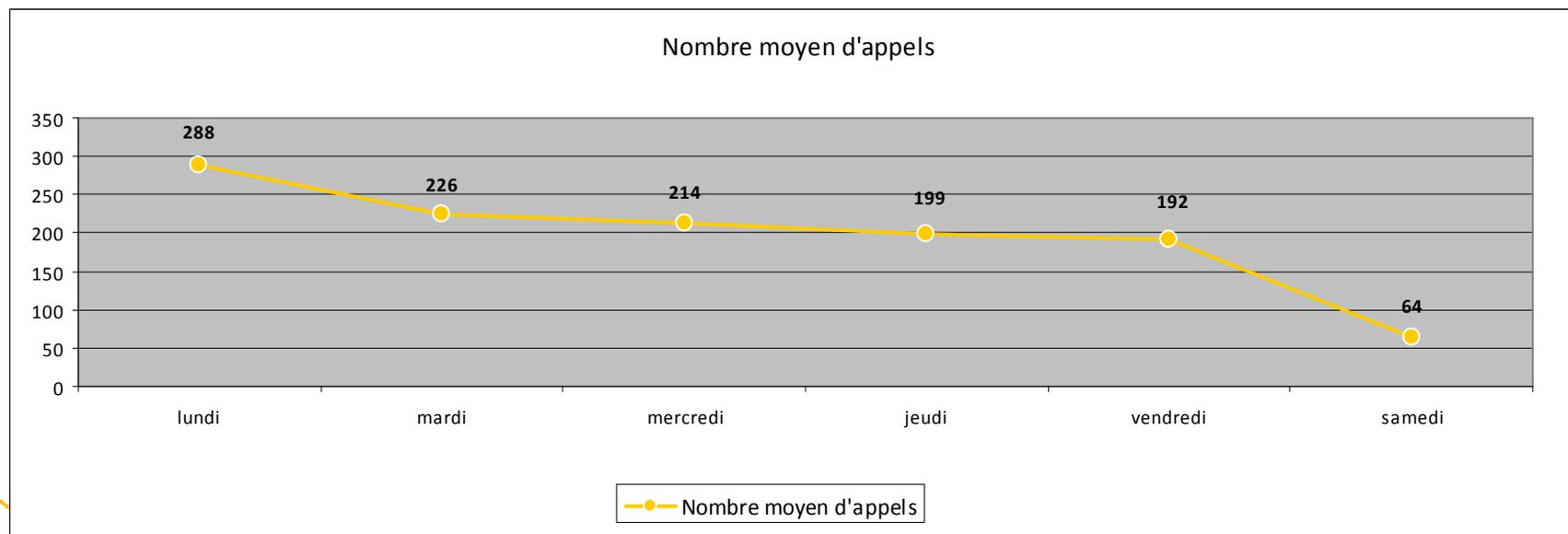
tisseo | **mobibus**

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

▪ La réservation

➔ Nombre d'appels moyen par type de jour (base Janvier 2012 - Décembre 2012).



➔ 1 182 appels par semaine en moyenne.

➔ 94 % des appels ont été servis.



▪ La réservation

→ Tableau de bord mensuel

Résultats en léger fléchissement sur le début de l'année 2012, ils remontent à partir du mois de juin.

	appels reçus	appels traités	Taux d'appels traités	Taux d'appels traités en 30 sec	Tps moyen de conversation
janv-12	3598	3432	95%	82%	2mn 35s
févr-12	3411	3021	89%	67%	2mn 24s
mars-12	3920	3574	91%	69%	2mn 31s
avr-12	3429	3198	93%	74%	2mn 32s
mai-12	3498	3265	93%	69%	2mn 22s
juin-12	3916	3697	94%	74%	2mn 34s
juil-12	3138	2927	93%	71%	2mn38s
août-12	2497	2385	96%	75%	2mn49s
sept-12	3369	2968	88%	58%	2mn42s
oct-12	4070	3863	95%	73%	2mn34s
nov-12	3739	3545	95%	75%	2mn38s
déc-12	3824	3700	97%	82%	2mn16s



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

3 – Point sur les procédures pour retard ou non paiement



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

- Lors du dernier Comité de Pilotage, la Direction de Mobibus a évoqué ses difficultés à se faire payer les factures mensuelles de transport auprès des usagers.
Suite à une politique « sociale » au niveau des relances et procédures de recouvrement malgré l'article 3 du règlement du service, Mobibus supporte un encours récurrent de 40 000 €.
- A la demande du Président du Comité de Pilotage et suite à des réunions de travail avec les services Tisséo sur le sujet, il a été décidé de mettre en place l'échéancier ci-dessous en matière de relances et de mesures de suspension du service.

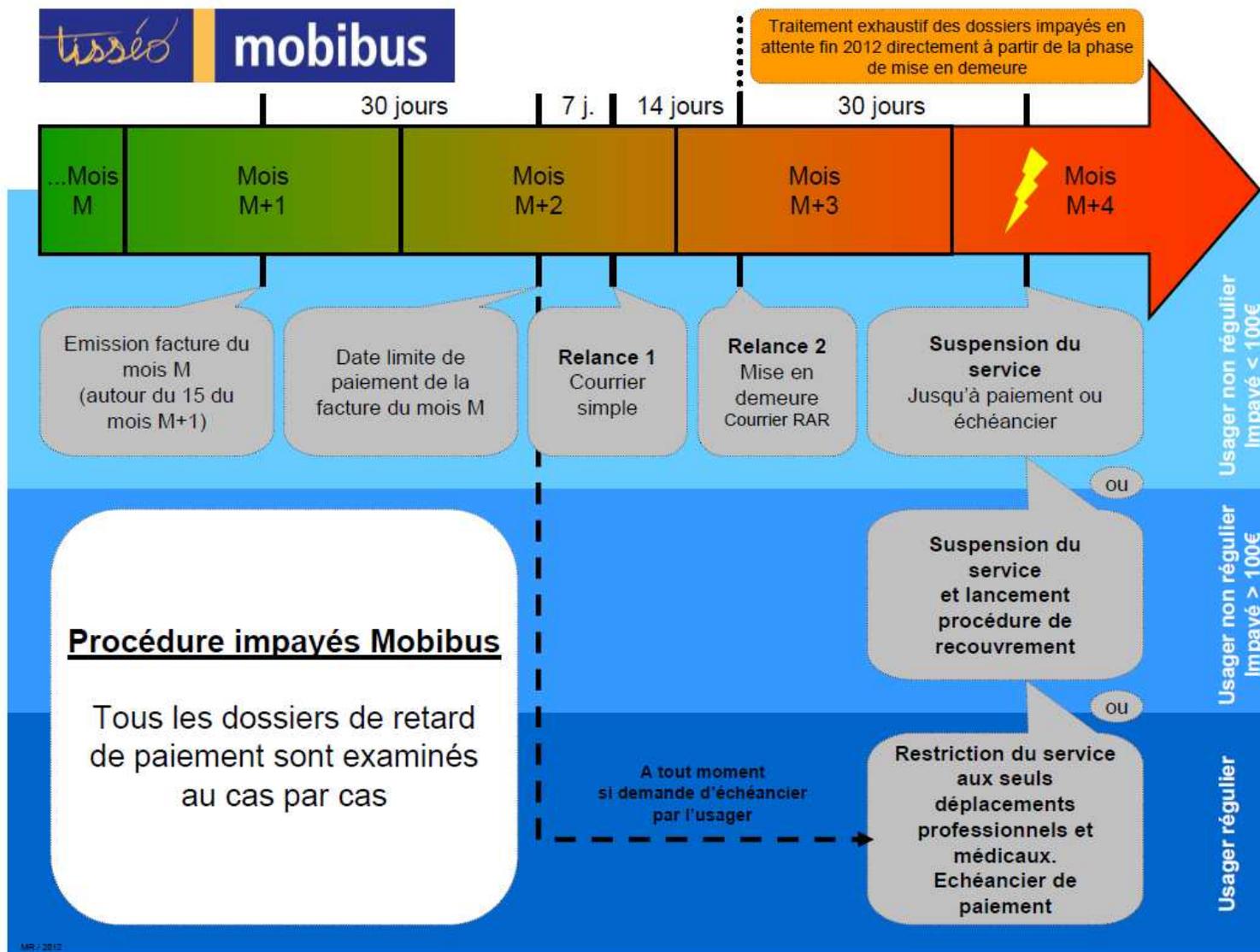


M T BUS

tisséo | **mobibus**

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr



- Pour tenir compte des difficultés en matière de ressources de certains usagers, les différents courriers de relances ont été formulés en conséquence avec notamment la prise en compte paiement des retards par tempérament.
- Des modèles ont été établis. Ils sont détaillés ci-après.



Modèle de lettre récapitulatif les factures impayées du client.



TPMR TOULOUSE

Mme

31770 Colomiers

Toulouse, le

Objet : Récapitulatif

Madame,

Je vous transmets, comme convenu au téléphone le, le récapitulatif de vos factures non payées à ce jour dont le montant s'élève à XXXXX €

Récapitulatif :

Période	N° fact	Nom client	Prix HT	TVA	Prix TTC
---------	---------	------------	---------	-----	----------

L'échéance de paiement étant dépassée, nous vous demandons de bien vouloir régulariser au plus tôt votre situation par retour de courrier. Toutefois, en cas de difficultés de paiement des sommes dues, nous vous invitons à contacter notre Conseiller Clientèle qui se tient à votre entière disposition afin d'envisager avec vous des solutions prenant en compte votre situation.

Les dispositions de l'article 3.2 « Paiement du déplacement » du règlement du service spécifie que « quelle que soit la modalité de facturation, en cas de non-paiement par l'usager dans le délai imparti, les réservations de courses seront arrêtées en cas d'absence de réaction de l'usager suite :

- à un appel personnalisé de relance,
- à une notification de relance par courrier simple. »

Dans le cas où votre règlement aurait été adressé entre temps, nous vous prions de ne pas tenir compte de la présente relance.

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La comptabilité,

TISSEO MOBIBUS - TPMR TOULOUSE
S.A.S au capital de 37000€ - RCS Toulouse 490 471 380 - APE : 4939
Siège social : 133 chemin du Sang de Serp 31000 Toulouse
Tel : 0910 00 32 31 - Fax : 05 61 15 40 00



Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

Modèle de lettre de relance comprenant un récapitulatif.



TPMR TOULOUSE

Mme

31200 Toulouse

Toulouse, le 18/12/2012

Objet : Relance facture (s)

Madame,

Par un courrier en date du, nous vous avons adressé une facture de (précisez le montant), relative à vos transports réalisés sur la période duau

A ce jour, je tenais à vous rappeler que sauf erreur de notre part, votre compte client présente un solde débiteur d'un montant total de :

€

Vous trouverez, ci-joint, le récapitulatif de ces factures.

L'échéance de paiement étant dépassée, nous vous demandons de bien vouloir régulariser au plus tôt votre situation par retour de courrier. Toutefois, en cas de difficultés de paiement des sommes dues, nous vous invitons à contacter notre Conseiller Clientèle qui se tient à votre entière disposition afin d'envisager avec vous des solutions prenant en compte votre situation.

Les dispositions de l'article 3.2 « Paiement du déplacement » du règlement du service spécifie que « quelle que soit la modalité de facturation, en cas de non-paiement par l'utilisateur dans le délai imparti, les réservations de courses seront arrêtées en cas d'absence de réaction de l'utilisateur suite :

- à un appel personnalisé de relance,
- à une notification de relance par courrier simple. »

Nous vous prions d'agréer, Madame, nos salutations distinguées.

La comptabilité,

TISSEO MOBIBUS – TPMR TOULOUSE
S.A.S au capital de 37000€- RCS Toulouse 490 471 380 – APE : 4939
Siège social : 133 chemin du Sang de Sep - 31000 Toulouse
Tel : 0810 00 32 31 - Fax : 05 61 15 40 00

tisséo | **mobibus**

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

Modèle de dernière lettre de relance pour une mise en demeure.



TPMR TOULOUSE

Mme

31300 Toulouse

Toulouse, le 18/12/2012

Lettre Recommandée avec A.R.

Objet : Dernier rappel - Mise en demeure.

Madame,

Malgré notre précédente relance en date du, nous constatons avec regret que vous n'avez toujours pas procédé à ce jour aux règlements de vos factures d'un montant total de XXXX€.

En conséquence, nous vous mettons en demeure de vous acquitter de cette somme au plus tard dans les 30 jours suivant la date d'envoi du présent courrier.

A défaut du règlement de cette somme dans les délais fixés, nous serons contraints :

- d'engager une procédure de recouvrement à votre rencontre. Nous vous rappelons également que la présente mise en demeure fait courir les intérêts de retard en application des dispositions de l'article 1153 du Code civil.
- de suspendre conformément aux dispositions de l'article 3.2 « Paiement du déplacement » du règlement du service, les réservations de vos courses jusqu'à réception de l'intégralité des sommes dues.

Dans l'attente, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de notre sincère considération.

La comptabilité,

TISSEO MOBIBUS - TPMR TOULOUSE
S.A.S ou capital de 37000€- RCS Toulouse 490 471 380 - APE : 4939
Siège social : 133 chemin du Song de Serp 31000 Toulouse
Tel : 0910 00 32 31 - Fax : 05 61 15 40 00

tisséo | **mobibus**

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

4 – Point sur les actions en cours



■ Cartographie

Nous sommes de plus en plus confrontés à des phénomènes de saturation en matière de circulation automobile sur Toulouse première, deuxième voire troisième couronne.

Ce constat est lié à plusieurs facteurs que la Direction de MOBIBUS TPMR a tenté de cibler, d'identifier et de localiser afin d'y apporter des solutions.



➔ **Les Constats :**

- Concernant les **rocares**, outre les heures de pointe récurrentes qui saturent le réseau, la densité de la circulation est telle que tout phénomène imprévu « périphérique », même minime peut entraîner un blocage de l'ensemble de l'agglomération par effet « papillon » et ce pendant plusieurs heures.
- **Les travaux** qui entraînent des suppressions ou des rétrécissements de voies de manière ponctuelle ou sur une période donnée et contribuent également à perturber le trafic.
- **Les événements et autres manifestations** avec leur « cortège » de mesures et de périmètres sécuritaires ont également des répercussions désastreuses sur la fluidité du trafic.
- Le développement « soudain » de certains nouveaux quartiers ou arrondissements dont la desserte et le raccordement n'ont pas suivi la fréquentation.



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

embouteillages

Galère hier sur la rocade toulousaine

Journée noire hier sur la rocade toulousaine. Dès 7 heures, les routes ont été prises d'assaut par les usagers qui, face à la pluie et à une grève de la SNCF, n'ont pas eu d'autres choix que d'utiliser leur voitures. L'ASF a relevé près de quarante kilomètres de bouchons sur le périphérique est jusqu'au dénouement à 10h30. Côté ouest et sud, la situation n'était guère mieux, comme en témoigne Anaïs : « Je partais de Blagnac pour Toulouse quand j'ai été bloquée au niveau de Purpan. Du coup, j'ai mis plus de vingt minutes, contre une dizaine habituellement ». Rebelote l'après-midi, cette fois-ci à cause



Bouchons le matin et l'après-midi. / Photo DDM, archives

de deux accidents. Le premier s'est produit à 13h23 sur le périphérique intérieur, à l'entrée de l'échangeur d'Empalot. Les

pompiers et les policiers sont rapidement intervenus et un blessé très léger a été emmené à l'hôpital de Rangueil pour un simple

contrôle. Un banal accident matériel qui a pourtant entraîné d'importants bouchons. Bison Futé a signalé des embouteillages entre les échangeurs de Purpan et d'Empalot sens extérieur. Le blocage est ensuite remonté du Palays à Montaudran de 14 heures à 14h45, créant plus de 2 km de bouchons. Un usager raconte : « J'ai mis trois fois plus de temps pour retourner travailler ! ». Plus loin, à hauteur de la sortie de La Roseraie, un autre accident à la même heure a entraîné des ralentissements, environ 2,5 km, jusqu'à 14 heures. Hier, mieux valait être en scooter ou en transports en commun pour éviter tout problème.

Manon Soucasse

le chiffre

50

TRACTEURS > en cortège.
Afin d'assurer la visibilité de leur mouvement, les agriculteurs ont prévu de défilé dans Toulouse avec 50 tracteurs, entre la cité administrative et la préfecture.

PERTURBATIONS DU TRAFIC

9 heures : des tracteurs emprunteront le périphérique entre Colomiers et Ponts Jumeaux et entre Roques et Ponts Jumeaux.

9 heures à 10 h30 : les manifestants et une cinquantaine de tracteurs doivent se retrouver au niveau de la cité administrative.

10 h30 à 12 heures : déplacement du cortège par les boulevards (Lascrosse, d'Arcole, Strasbourg, Lazare Carnot) jusqu'au monument aux morts.

12 heures à 15 h30 : les tracteurs risquent de stationner sur le secteur du monument pendant que les manifestants tiendront un sitting devant la préfecture.



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

- **L'agrandissement du PTU** donc de notre zone de « chalandise » cumulant les temps liés à l'éloignement aux difficultés d'accès à la première couronne.
- **Les mouvements sociaux dans le domaine du transport** (SNCF, Urbains, Interurbains, Routiers.....) décuplent le transport individuel. Ceux-ci contribuent également à bon nombre de difficultés en matière de circulation.
- Tous ces aléas influent de manière conséquente sur les temps impartis que nous avons de plus en plus de mal à respecter. Les désagréments sont avant tout contraignants pour les usagers qui subissent des trajets trop longs, des horaires de prise en charge non respectés, des impératifs de dépôt imprécis, l'état d'anxiété du conducteur et les à-coups de conduite propres aux embouteillages.

Afin d'améliorer et de pallier à l'ensemble de ces éléments, la Direction de MOBIBUS a décidé d'avoir en amont une planification plus réactive par anticipation.



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

→ Les Actions

- Nous avons investi dans la « relocalisation » des paramètres informatiques du programme de planification.
- De manière locale de par la « main mise » sur la cartographie, nous travaillons dans un premier temps sur une mise à jour sectorielle du PTU par le biais d'un découpage en « patate ».

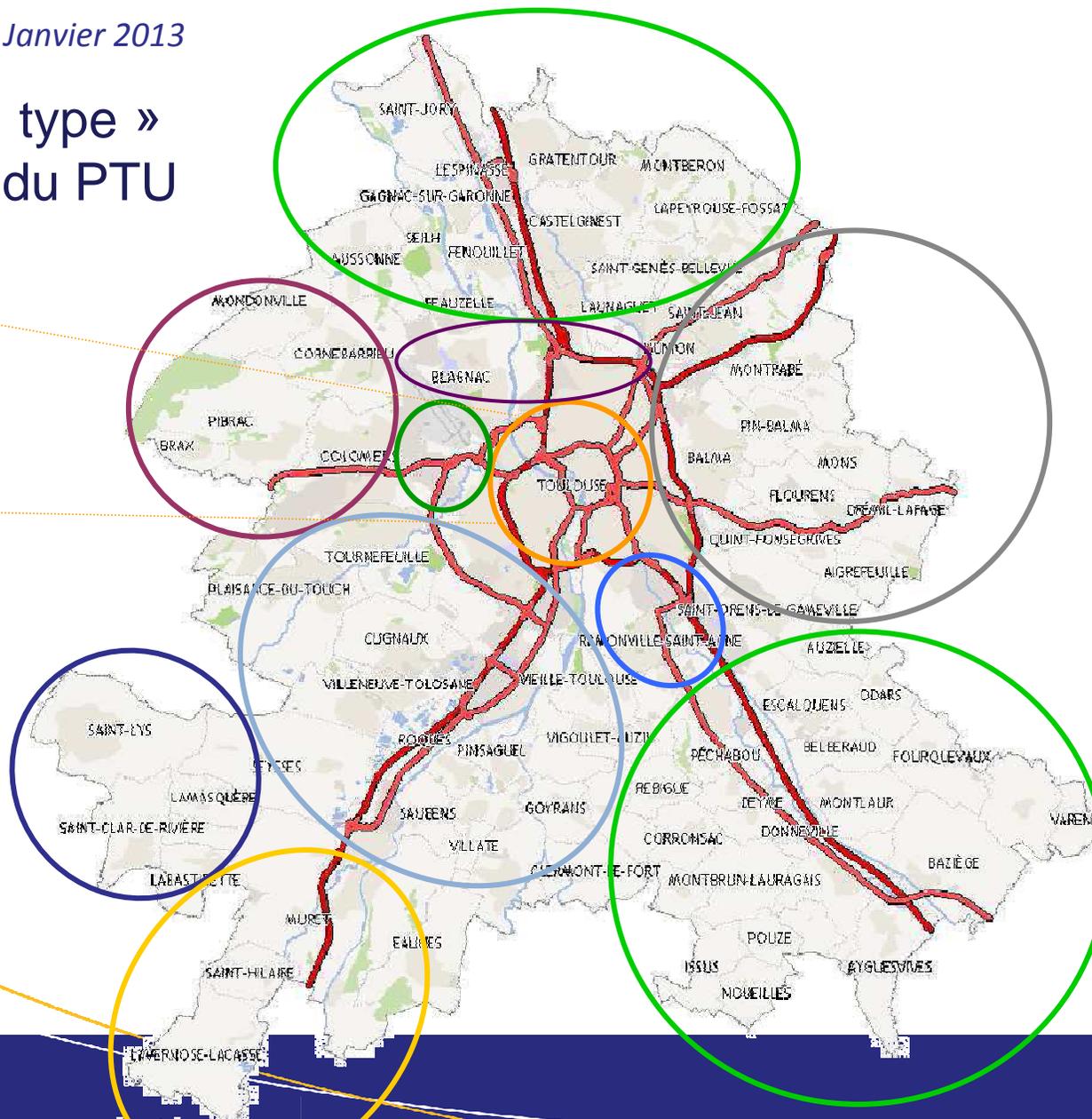
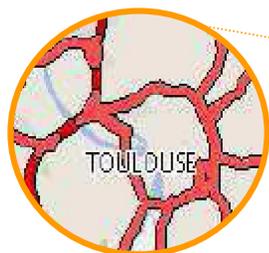


tisseo | mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

■ Schéma « type » d'analyse du PTU



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet



tisseo.fr

- Dans un deuxième temps, nous allons par secteur réactualiser suite à des sondages sur le terrain, les temps réels de parcours compte tenu des réalités de circulation.
- Pour anticiper sur les conséquences ponctuelles des événements annoncés (travaux, manifestation, mouvements sociaux), nous pourrions introduire des données correctives dans les paramétrages de base.
- Toujours dans le but d'être en adéquation avec la réalité du terrain, nous aurons la possibilité de modifier quasi instantanément les modifications liées à des travaux (déviation, inversement de sens de circulation, interdiction ponctuelle de circuler...)
- Cette démarche doit nous permettre de ne plus être « otages » de certaines situations perturbantes et de donner au service une meilleure sérénité, impérative au mieux être des usagers.



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

■ La Réserveation par internet

Aujourd'hui, on constate que sur une période donnée telle que le mois de novembre, par rapport à un nombre d'appels téléphoniques traités de 3 545, seules 160 réservations ont été enregistrées par connexion mail.

Le rapport entre internet et les usagers reste trop confidentiel malgré le fait que nous ayons bien fiabilisé la procédure grâce aux remontées de « clientes » rompues à cet exercice et qui par leurs expériences personnelles nous ont bien aidé.



Pour développer ce système de communication dans notre activité, nous allons mener les actions suivantes dès le mois de janvier :

- ➔ Recenser auprès de l'ensemble des ayants droit actifs les adresses mails afin de créer un fichier.
- ➔ Envoyer en suivant un mailing par courrier électronique, une sorte de « vade-mecum » avec affichage des différentes images écrans de la procédure de réservation.
- ➔ Envisager avec Tisséo une communication plus accès internet.
- ➔ En associant de manière systématique l'adresse électronique de Mobibus au 0 800.
- ➔ Joindre aux factures de décembre adressées en Janvier un simple flyer « pensez à réserver vos déplacements par internet » en jaune sur fond bleu.



tisséo | mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

5 – Accès au service Mobibus : Présentation des chiffres 2012



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

- 124 dossiers ont été traités et acceptés en "commission d'accès" dont :
 - ➔ 77 Cartes Invalidité 80% accès définitif (20 visuels et 57 moteurs),
 - ➔ 15 Cartes Prioritaires accès définitif (1 visuel et 14 moteurs),
 - ➔ 32 Accès temporaires 6 mois (7 visuels et 25 moteurs).

- 166 GIR ont été inscrits automatiquement dont :
 - ➔ 2 GIR 1 (soit 2 semi-valides),
 - ➔ 20 GIR 2 (soit 1 fauteuil roulant, 1 Alzheimer, 18 semi-valides),
 - ➔ 30 GIR 3 (soit 30 semi-valides),
 - ➔ 114 GIR 4 (soit 3 malvoyants, 1 Cartes Invalidité 80% avec besoin d'accompagnement et 111 semi-valides).



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr

6 – Echanges et Questions diverses



tisseo

mobibus

Ma ville, mon trajet

tisseo.fr