



D.2019.04.10.5.2

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

Séance du 10 Avril 2019

5 - PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU**5.2 - Tisséo Mobibus : Annexes à la convention pour la délégation du service public de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite relatives au fonctionnement du service.**

L'an deux mille dix-neuf, le dix avril à Toulouse Métropole, le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X	X M.Guyot (a/c du point 6.1)	
AUJOULAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire		X (M. Aujoulat)	
CHOLLET François		X (M. Briand)	
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X		
LAGLEIZE Jean-Luc		X (Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine		X (M. Grass)	
SICOVAL			
AREVALO Henri	X (a/c du point 2.3)		X (jusqu'au point 2.2)
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline	X		
SUAUD Thierry		X (Mme Rouchon)	

Par délibération D.2019.02.06.5.1 du 6 février 2019, Tisséo Collectivités a approuvé le choix du délégataire pour l'exploitation du service de Transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite à compter du 1^{er} juillet 2019, TPMR Toulouse, et le projet de convention et ses annexes financières.

Le contrat de délégation de service de transport a une durée de 6 ans : du 1^{er} juillet 2019 au 30 juin 2025.

Les conditions d'éligibilité au service Mobibus (accès direct et Commission d'accès) ne sont pas modifiées. Afin de proposer à ceux qui en ont le plus besoin et qui ont le moins d'autonomie, Tisséo Collectivités a décidé que l'accès aux différents types de prestations du service Mobibus sera conditionné par le besoin d'accompagnement et l'autonomie selon les bases suivantes :



Tisséo Collectivités, au travers de ces nouvelles dispositions, souhaite renforcer la qualité du service pour les personnes les plus dépendantes et bénéficiaires du service porte à porte.

Cette délibération a donc pour objet de finaliser les annexes de la convention relatives :

- aux conditions générales d'utilisation du service (règlement du service),
- aux besoins en véhicules,
- aux données transmises par le Délégataire à Tisséo Collectivités,
- au plan de communication et d'information voyageurs.

Il est proposé au Comité Syndical d'approuver les dispositions des annexes à la convention de délégation de service public Mobibus.

Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : APPROUVE les présentes annexes de la convention de Délégation de Service Public approuvée par délibération D.2019.02.06.6.1 du Comité Syndical du 6 février 2019,

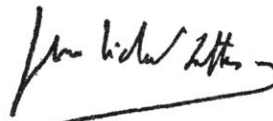
ARTICLE 2 : AUTORISE Monsieur le Président à signer la convention de délégation de service public et l'ensemble de ses annexes,

ARTICLE 3 : DIT que les dépenses sont inscrites au budget de Tisséo Collectivités,

ARTICLE 4 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que
dessus,
Pour extrait conforme,

Le Président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Michel Lattes', with a long horizontal stroke extending to the right.

Jean-Michel LATTES

ANNEXE 1

CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

Contenu

PREAMBULE.....	- 4 -
ARTICLE 1 - OBJET.....	- 4 -
ARTICLE 2 - EXCEPTIONS.....	- 4 -
ARTICLE 3 - PERIMETRE GÉOGRAPHIQUE	- 5 -
COMMUNES DESSERVIES PAR MOBIBUS	- 5 -
ARTICLE 4 - MODES D'UTILISATION DU SERVICE.....	- 6 -
4.1 Description des modes d'utilisation	- 6 -
Mobibus Assistance.....	- 6 -
Mobibus Transports	- 6 -
Mobibus Connexion	- 6 -
4.2 Affectation des modes de transport en fonction des besoins	- 7 -
ARTICLE 5 – ELIGIBILITE A MOBIBUS	- 7 -
Eligibilité de plein droit	- 7 -
Eligibilité sous réserve de l'avis du praticien expert	- 8 -
Résumé des conditions d'éligibilité	- 8 -
Accès temporaire	- 8 -
ARTICLE 6 – ELIGIBILITE AUX DIFFERENTS SERVICES PROPOSÉS PAR MOBIBUS.....	- 9 -
Consultation d'un praticien expert.....	- 9 -
Finalisation inscription	- 9 -
ARTICLE 7 - DOSSIER D'INSCRIPTION.....	- 9 -
Retrait du dossier	- 9 -
Prépaiement.....	- 9 -
ARTICLE 8 – ACCOMPAGNATEURS & ACCOMPAGNANTS	- 10 -
Accompagnateur	- 10 -
Accompagnants	- 10 -
Ayants droit de moins de 10 ans	- 10 -
Ayants droit présentant un handicap cognitif ou des troubles manifestes de la personnalité	- 10 -
Règlement applicable à l'accompagnateur ou à l'accompagnant	- 10 -
ARTICLE 9 : AMPLITUDE DU SERVICE	- 11 -
ARTICLE 10 – RESERVER OU ANNULER UN TRANSPORT	- 11 -
Comment réserver ?.....	- 11 -
Personnes sourdes et malentendantes.....	- 11 -
Réservation Mobibus Assistance et Mobibus transport	- 12 -

Réservation récurrente (transports réguliers)	- 12 -
Suspension d'un transport régulier	- 12 -
Réservation Presto	- 12 -
Mobibus Connexion	- 13 -
Annulation des transports.....	- 13 -
ARTICLE 11 – LE TRANSPORT.....	- 13 -
Horaire de prise en charge	- 13 -
Groupage	- 13 -
Info transport	- 14 -
Consignes de sécurité.....	- 14 -
Transport des animaux.....	- 14 -
Transport des bagages	- 15 -
Rôle du conducteur	- 15 -
Mobibus Assistance.....	- 15 -
Mobibus Transports et Mobibus Connexion.....	- 15 -
ARTICLE 12 - TARIFICATION & REGLEMENTS DES FACTURES.....	- 15 -
Tarification	- 15 -
Paiement du transport	- 16 -
ARTICLE 13 - RÉCLAMATIONS.....	- 16 -
ARTICLE 14 – MANQUEMENTS AU RÈGLEMENT	- 17 -
ARTICLE 15 - CONTACTER MOBIBUS	- 17 -
ARTICLE 16 – RESPONSABILITE ET GARANTIES LIEES A L'UTILISATION DU SITE	- 17 -
ARTICLE 17 - POLITIQUE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES	- 18 -
Responsable de la collecte de vos données personnelles	- 18 -
Données personnelles collectées.....	- 18 -
Droit d'accès aux informations personnelles	- 19 -
Délégué à la protection des données.....	- 19 -
Lieu de traitement et de conservation des données et durée de conservation	- 19 -
Sécurité des données personnelles.....	- 19 -
Communication des données personnelles	- 19 -
Approbation à la collecte des données	- 20 -
ARTICLE 18 – PROPRIETE INTELLECTUELLE	- 20 -
ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE.....	- 20 -

PREAMBULE

Le présent document définit les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service Mobibus (CGU Mobibus).

Mobibus est exploité par la société TPMR Toulouse.

TPMR Toulouse est une Société par Actions Simplifiées au capital de 37 000€, dont le siège social est situé 133 chemin du Sang de Serp – 31200 Toulouse, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 490 471 380, et assujettie à la TVA intracommunautaire (FR06490471380).

Les CGU Mobibus sont conclues entre la société TPMR Toulouse et toute personne physique souscrivant à Mobibus.

Le site Web de Mobibus www.tisseomobibus.com (ci-après « le Site Web »), est édité par TPMR Toulouse.

Le Site Web est hébergé par OVH, SAS au capital de 10 069 020 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille Métropole sous le numéro 424 761 419 00045, dont le siège social est 2 rue Kellermann – 59100 ROUBAIX – France

ARTICLE 1 - OBJET

Mobibus est le service public de transport collectif à la demande spécialisé pour les personnes à mobilité réduite du ressort territorial de Tisséo Collectivités, venant en complémentarité du réseau urbain Tisséo.

Le présent document définit les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service Mobibus.

Une prise de connaissance des présentes CGU est nécessaire avant toute souscription à Mobibus.

L'inscription à Mobibus et son utilisation sont soumises à l'acceptation des droits et obligations décrites dans le présent document.

ARTICLE 2 - EXCEPTIONS

Le service Mobibus ne réalise pas de transports relevant de la compétence d'autres collectivités ou organismes tels que :

- les transports sanitaires, car ils relèvent de la Sécurité Sociale ;
- les déplacements domicile – école des élèves et des étudiants adhérents du service Mobibus ;

Les transports domicile-école des élèves et étudiants qui fréquentent un établissement d'enseignement général ou supérieur, agricole ou professionnel, public ou privé placé sous contrat, sont pris en charge et organisés directement par les Conseils Départementaux compétents. Pour des motifs de déplacement autres que ceux précisés ci-dessus, les élèves et étudiants sont en droit d'utiliser Mobibus.

- des transports spécifiques vers certains établissements spécialisés, pour leurs besoins propres, par exemple les établissements recevant des personnes âgées, les établissements d'hébergement pour personnes handicapées et personnes âgées, les institutions de travail protégées, les maisons d'accueil spécialisées, les centres d'accueil de jour.

Les établissements précités, et en particulier ceux bénéficiant d'un prix de journée, relèvent de l'action sanitaire et sociale, compétence des Départements.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

Dérogation : Tisséo Collectivités peut autoriser la desserte des établissements spécialisés dans l'accueil de personnes en situation de handicap, uniquement pour les établissements qui ne perçoivent aucune subvention pour le transport. Dans ce cas, la demande de dérogation doit être faite par l'établissement et non par l'usager. L'établissement demandeur fournira à Tisséo Collectivités une attestation certifiant l'absence de subvention de transport.

ARTICLE 3 - PERIMETRE GÉOGRAPHIQUE

Le service de transport public spécialisé pour les personnes à mobilité réduite Mobibus intervient sur les 108 communes du ressort territorial de Tisséo Collectivités, dont la liste (ainsi que la carte) sont fournies ci-après :

Aigrefeuille	Donneville	Le Fauga	Roques-sur-Garonne
Aucamville	Drémil-Lafage	Lespinasse	Roquettes
Aureville	Eaunes	Mervilla	Rouffiac-Tolosan
Aussonne	Empeaux	Mondonville	Sabonnères
Auzeville-Tolosane	Escalquens	Mondouzil	Saiguède
Auzielle	Espanès	Mons	Saint-Alban
Ayguevives	Fenouillet	Montberon	Saint-Clar de Rivière
Balma	Flourens	Montbrun Lauragais	Saint-Geniès Bellevue
Baziège	Fonbeauzard	Montgiscard	Saint-Hilaire
Beaupuy	Fonsorbes	Montlaur	Saint-Jean
Beauzelle	Fourquevaux	Montrabé	Saint-Jory
Belberaud	Frouzins	Muret	Saint-Loup Cammas
Belbèze-de-Lauragais	Gagnac-sur-Garonne	Noueilles	Saint-Lys
Blagnac	Goyrans	Odars	Saint-Orens de
Bonrepos-sur-	Gratentour	Péchabou	Gameville
Aussonnelle	Issus	Pechbonnieu	Saint-Thomas
Bragayrac	L'Union	Pechbusque	Saubens
Brax	La Salvetat Saint-Gilles	Pibrac	Seilh
Bruguières	Labarthe-sur-Lèze	Pin-Balma	Seysses
Castanet-Tolosan	Labastide-Beauvoir	Pins-Justaret	Toulouse
Castelginest	Labastidette	Pinsaguel	Tournefeuille
Castelmaurou	Labège	Plaisance du Touch	Varennès
Clermont-le-Fort	Lacroix-Falgarde	Pompertuzat	Vieille-Toulouse
Colomiers	Lamasquère	Portet-sur-Garonne	Vigoulet Auzil
Cornebarrieu	Lapeyrouse-Fossat	Pouze les Oustalets	Villate
Corronsac	Launaguet	Quint-Fonsegrives	Villeneuve Tolosane
Cugnaux	Lauzerville	Ramonville Saint-Agne	
Deyme	Lavernose-Lacasse	Rebique	

COMMUNES DESSERVIES PAR MOBIBUS

carte à insérer

ARTICLE 4 - MODES D'UTILISATION DU SERVICE

4.1 DESCRIPTION DES MODES D'UTILISATION

Le service Mobibus est composé de trois modes de transport, associés à des niveaux d'assistance adaptés :

- Mobibus Assistance
- Mobibus Transports
- Mobibus Connexion

Mobibus Assistance

Mobibus Assistance fournit une prestation d'accompagnement par le conducteur "de la porte, à la porte", depuis la prise en charge, jusqu'à la dépose à destination.

Ce service d'accompagnement complet est réservé aux usagers dont le handicap nécessite un accompagnement de bout en bout de leur déplacement.

Mobibus Assistance est réservé aux personnes les plus fragiles et qui présentent un degré d'autonomie ne leur permettant pas d'utiliser le réseau urbain Tisséo.

Les transports *Mobibus Assistance* sont réalisés prioritairement aux deux autres modes, à condition que leur réservation ait été enregistrée au moins quatre jours en avance.

Mobibus Transports

Mobibus Transports assure la prise en charge et la dépose en voirie, sur le trottoir accessible le plus proche des adresses de départ et d'arrivée.

Le conducteur aide l'utilisateur à monter, s'installer et descendre du véhicule.

Ce service est réservé aux usagers dont le handicap ne permet pas d'utiliser le réseau urbain Tisséo mais dont l'autonomie permet d'accéder à *Mobibus Transports* sans accompagnement du conducteur.

Mobibus Connexion

Mobibus Connexion est un service de rabattement vers les lignes du réseau urbain Tisséo.

Mobibus Connexion assure la prise en charge et la dépose en voirie, sur le trottoir accessible le plus proche de l'adresse de départ et assure la dépose vers l'arrêt accessible du réseau urbain Tisséo le plus proche.

Mobibus Connexion est réservé aux usagers les plus autonomes, qui sont en mesure d'utiliser les lignes du réseau urbain Tisséo, mais pour qui le cheminement vers les arrêts est un frein.

Restriction : un transport Mobibus Connexion ne peut être effectué si le cheminement, entre le lieu de prise en charge et le plus proche arrêt du réseau Tisséo, est inférieur à 300 mètres.

4.2 AFFECTATION DES MODES DE TRANSPORT EN FONCTION DES BESOINS

Préalablement à l'inscription, une visite chez un praticien expert est obligatoire. Il déterminera le mode de référence Mobibus parmi les trois proposés utilisable par l'utilisateur en fonction de ses besoins spécifiques.

Les usagers pourront demander à être transportés selon un mode différent seulement dans les cas suivants :

- Les usagers de *Mobibus Assistance* peuvent demander à être transportés selon les modes *Mobibus Transports* et *Mobibus Connexion* ;
- Les usagers de *Mobibus Transports*, peuvent demander à être transportés selon le mode *Mobibus Connexion* ;

ARTICLE 5 – ELIGIBILITE A MOBIBUS

Le réseau urbain Tisséo est largement accessible : 100% des métros, tramway et bus sont accessibles. Cependant, l'utilisation de ce réseau de manière pleinement autonome n'est pas toujours possible pour certains usagers.

Le service Mobibus intervient donc en complémentarité au réseau urbain Tisséo : l'accès à ce service spécialisé est soumis aux conditions détaillées ci-après.

ELIGIBILITE DE PLEIN DROIT

- les personnes affectées d'un handicap physique, détentrices d'une carte mobilité inclusion portant la mention "invalidité", et dont le handicap empêche l'utilisation du réseau urbain Tisséo, ont accès de plein droit à Mobibus. Préalablement à l'inscription, une consultation chez un praticien expert est obligatoire (cf. art. 7). Un mode de référence parmi les trois proposés sera défini par le praticien expert à l'issue de cette consultation ;
- les personnes âgées de plus de 60 ans, bénéficiaires de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie), qui présentent une perte d'autonomie correspondant aux niveaux GIR 3 et 4 de la grille nationale Autonomie Gérontologie Groupe Iso-Ressources (AGGIR), définis aux articles L.232-2 et R.232-3, et aux annexes 2-1 et 2-2 du code de l'action sociale et des familles, sont éligibles de plein droit à *Mobibus Connexion*.
- En cas de nécessité d'un accès à *Mobibus Transports* ou *Mobibus Assistance*, la consultation d'un praticien expert sera requise. Une partie du coût de la consultation sera prise en charge par Tisséo Collectivités : un ticket modérateur de 50€ restera à la charge du demandeur.

ELIGIBILITE SOUS RESERVE DE L'AVIS DU PRATICIEN EXPERT

Les personnes ne relevant pas des catégories précédentes peuvent être inscrites à Mobibus sous réserve de l'avis favorable d'un praticien expert.

Une partie du coût de cette consultation sera prise en charge par Tisséo Collectivités : un ticket modérateur de 50 € restera à la charge du demandeur.

La liste des praticiens experts agréés est fournie avec le dossier d'inscription.

RESUME DES CONDITIONS D'ELIGIBILITE

Ayants droit	Mode de référence possible	Observation
Ayant droit titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion portant les mentions "invalidité" et "besoin d'accompagnement"	<i>Mobibus Assistance</i>	La consultation chez un praticien expert, préalable à l'inscription, est prise en charge par Tisséo Collectivités. C'est au cours de cette consultation que sera déterminé le mode de référence de l'ayant droit (cf. article 4.2).
Ayant droit titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion portant la mention "invalidité"	<i>Mobibus Transports</i>	
Bénéficiaires de l'APA relevant des catégories GIR3 et GIR4	<i>Mobibus Connexion</i>	L'accès au mode <i>Mobibus Connexion</i> ne requiert pas de consultation d'un praticien expert, préalable à l'inscription. En cas de nécessité d'un accès à <i>Mobibus Transports</i> ou <i>Mobibus Assistance</i> , la consultation d'un praticien expert sera requise et un ticket modérateur de 50€ restera à la charge du demandeur.
Autres demandeurs		La consultation obligatoire d'un praticien expert est un préalable obligatoire à l'inscription afin que soit déterminé le mode d'accès au service. Un ticket modérateur de 50€ restera à la charge du demandeur.

ACCES TEMPORAIRE

Un accès temporaire au service, n'excédant pas trois mois, peut être délivré pour :

- Les personnes qui souffrent d'un handicap physique temporaire qui empêche leur accès aux lignes du réseau urbain Tisséo. L'accès pourra être accordé pour une durée maximale de trois mois, à la suite d'une consultation auprès d'un praticien expert.
- les personnes en résidence temporaire sur l'une des communes du ressort territorial (cf. article 3), et affectées d'un handicap physique permanent, détentrices d'une carte mobilité inclusion portant la mention "invalidité", pour qui ce handicap physique empêche l'utilisation du réseau urbain Tisséo. Cet accès temporaire au service Mobibus Transport ne pourra excéder trois mois.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019

ARTICLE 6 – ELIGIBILITE AUX DIFFERENTS SERVICES PROPOSÉS PAR MOBIBUS

CONSULTATION D'UN PRATICIEN EXPERT

L'inscription au service doit être finalisée par une consultation obligatoire, au cours de laquelle un praticien expert confirmera l'éligibilité au service et indiquera le mode de transport adapté aux besoins de l'usager (*Mobibus Assistance ; Mobibus Transports ; Mobibus Connexion*). Cette consultation est obligatoire et préalable à l'inscription.

Les modalités relatives aux consultations par un praticien expert sont décrites dans l'article 5. Une contre-visite, en vue de demander une modification des droits d'accès peut être demandée par l'usager, mais un ticket modérateur de 50 € à sa charge sera appliqué.

La liste des praticiens experts agréés est fournie avec le dossier d'inscription.

L'ouverture des droits est décidée par le praticien expert.

FINALISATION INSCRIPTION

Sur la base de la décision du praticien expert, la Commission d'Accès valide le mode de transport ouvert à l'usager le droit éventuel à un accompagnateur "gratuit".

ARTICLE 7 - DOSSIER D'INSCRIPTION

RETRAIT DU DOSSIER

Le dossier d'inscription peut être obtenu :

- en le téléchargeant sur le Site Web : www.tisseomobibus.com (rubrique conditions d'accès)
- sur demande par courriel à : info.mobibus@transdev.com
- sur demande par courrier postal à :
Mobibus
133, chemin de Sang de Serp
31200 TOULOUSE
- sur demande par téléphone au 09 69 39 31 31 (choix 3 : "Service Clients")

Dans le cadre d'une démarche qualité, tous nos appels téléphoniques sont enregistrés. Ces enregistrements sont automatiquement effacés après six mois. Pour qu'aucune trace de vos échanges avec nos services ne soit conservée, il suffit d'en faire la demande à l'opérateur Mobibus en début de conversation.

- à la Maison Départementale des Personnes Handicapées :
MDPH 31
1, place Alphonse Jourdain
31000 Toulouse
- dans les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) des communes desservies.

PREPAIEMENT

L'inscription au service est soumise à un prépaiement des transports à venir, dont le montant minimum est défini par Tisséo Collectivités.

Ce prépaiement minimum, fixé à 15 € au 1^{er} juillet 2019, n'est obligatoire qu'une seule fois, à l'inscription au service. Lorsque le coût des transports excèdera ce montant prépayé, les trajets suivants seront facturés conformément à l'article 13.

ARTICLE 8 – ACCOMPAGNATEURS & ACCOMPAGNANTS

ACCOMPAGNATEUR

Définition : un accompagnateur est une personne en charge de porter assistance à l'usager à destination, ou d'apporter son concours au conducteur lors de la prise en charge, durant le trajet ou pour la dépose.

Un accompagnateur est une personne :

- majeure,
- qui ne présente pas de handicap qui l'empêche d'aider l'usager, ou qui nécessite l'aide du conducteur.

Pour un trajet donné, l'usager ne peut disposer que d'un seul accompagnateur.

La possibilité de bénéficier d'un accompagnateur voyageant à titre gratuit est déterminée par le praticien expert, lors de la visite obligatoire d'inscription chez un praticien expert.

ACCOMPAGNANTS

Définition : à la différence d'un accompagnateur, les accompagnants n'ont pas vocation à porter assistance à l'usager.

Les transports des accompagnants s'effectuent toujours à titre payant selon les conditions de la grille tarifaire disponible sur le site Web www.tisseomobibus.com/.

Le conducteur-accompagnateur ne réalise aucun encaissement à bord. De ce fait, les transports de l'accompagnant sont facturés à l'usager, en plus de ses trajets.

En cas de saturation du service, Mobibus se réserve le droit de limiter le nombre d'accompagnants.

AYANTS DROIT DE MOINS DE 10 ANS

Les usagers ayants-droit âgés de moins de 10 ans devront obligatoirement être accompagnés d'un adulte responsable, sur la totalité du trajet effectué. Le transport de cet accompagnant pourra être réalisé à titre gratuit, dans les conditions décrites plus haut.

Les ayants droit de moins de dix ans doivent être transportés dans un siège auto ou un rehausseur adapté, fourni par l'usager et doit être récupéré en fin de trajet par l'usager.

AYANTS DROIT PRESENTANT UN HANDICAP COGNITIF OU DES TROUBLES MANIFESTES DE LA PERSONNALITE

Les ayants droit présentant un handicap cognitif ou des troubles manifestes de la personnalité, en sus de leur handicap physique, devront obligatoirement être accompagnés d'un adulte responsable sur la totalité du trajet.

Le transport de cet accompagnateur pourra être réalisé à titre gratuit, dans les conditions décrites plus haut.

REGLEMENT APPLICABLE A L'ACCOMPAGNATEUR OU A L'ACCOMPAGNANT

- La présence d'un accompagnateur et / ou d'un accompagnant, doit être signalée au moment de la réservation du transport.
- L'accompagnateur ou l'accompagnant ne peut être un autre adhérent du service (si deux adhérents du service Mobibus souhaitent effectuer le même trajet, deux transports devront être réservés.).
- L'accompagnateur ou l'accompagnant sera pris en charge et déposé aux mêmes adresses que l'usager (par exemple, Mobibus ne peut pas être utilisé pour déposer ou récupérer, dans une gare ou un aéroport, une personne en mesure d'utiliser les lignes Tisséo Voyageurs).

- L'accompagnateur et accompagnant sont acceptés à la demande de l'ayant droit, dans la limite des places disponibles. Leurs trajets apparaîtront sur la facture de l'ayant droit, dans les conditions prévues par la grille tarifaire.
- Les enfants de moins de dix ans, qui accompagnent l'usager, doivent être transportés dans un siège auto ou un rehausseur adapté. Ce matériel est fourni par l'usager et doit être récupéré en fin de trajet par l'usager.
- Les enfants de moins de quatre ans sont transportés à titre gratuit.

ARTICLE 9 : AMPLITUDE DU SERVICE

Le service Mobibus fonctionne tous les jours de l'année. La prise en charge est possible :

- du lundi au jeudi de 6h à 00h30.
- le vendredi de 6h à 3h00 (le lendemain)
- le samedi de 8h à 3h00 (le lendemain)
- les dimanches et jours fériés de 8h à 0h30 (l'heure de dernière prise en charge sera retardée à 3h00, si le jour férié tombe un vendredi ou un samedi).

Quelques journées particulières bénéficient d'une extension en soirée avec une dernière prise en charge à 3h00 (exemple : la fête de la musique, la fête nationale, les réveillons de Noël et du jour de l'An). Ces soirées sont annoncées par voie d'affichage dans les véhicules, et sur www.tisseomobibus.com.

ARTICLE 10 – RESERVER OU ANNULER UN TRANSPORT

COMMENT RESERVER ?

- par internet : www.tisseomobibus.com
- sur l'application Mobibus, disponible sur smartphones
- par mail : reservation.mobibus@transdev.com
- par SMS envoyé au 06 44 63 11 60

Les réservations sur le Site Web, l'application mobile, par mail ou par SMS sont possibles 7j/7 et 24h/24.

- par téléphone au 09 69 39 31 31 (choix 1)

La centrale de réservation téléphonique est ouverte :

- du lundi au vendredi, de 8h à 20h
- les samedis, dimanches et jours fériés de 10h à 19h.

Dans le cadre d'une démarche qualité, tous nos appels téléphoniques sont enregistrés. Ces enregistrements sont automatiquement effacés après six mois. Pour qu'aucune trace de vos échanges avec nos services ne soit conservée, il suffit d'en faire la demande à l'opérateur Mobibus en début de conversation.

PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES

Les personnes sourdes et malentendantes disposant d'un smartphone, peuvent contacter le service Mobibus par l'intermédiaire de l'application ACCEO ou bien en se connectant à www.acce-o.fr, depuis un ordinateur. Un opérateur répondra en langue des signes (LSF) ou bien en utilisant une transcription instantanée de la parole (TXT) et traduira en direct la conversation aux opérateurs Mobibus.

RESERVATION MOBIBUS ASSISTANCE ET MOBIBUS TRANSPORT

Les réservations sont ouvertes à partir de trois semaines (vingt et un jours) et jusqu'à 19h00 la veille du transport.

Lorsqu'un usager émet une demande de transport, sa réservation peut être enregistrée sous 4 statuts :

- "Réservation confirmée" : cela signifie que Mobibus est en mesure de confirmer les horaires de prise en charge. Une confirmation peut avoir lieu dès la demande ou au plus tard :
 - A J-7 lorsque la réservation a été effectuée entre J-21 et J-9,
 - Aussitôt que possible, selon les disponibilités, lorsque la réservation a été effectuée entre J-8 et J-1.
- "Réservation acceptée" : cela signifie que Mobibus garantit le transport, mais n'est pas encore en mesure de communiquer les heures exactes de prise en charge. La réservation sera ensuite confirmée automatiquement. En cas de nécessité de décalage des horaires du transport, le service Mobibus contacte le client.
- "Réservation placée en liste d'attente" : cela signifie que la demande nécessite un examen complémentaire avant d'être acceptée ou refusée. Dans ce cas de figure, l'utilisateur est systématiquement recontacté par le service Mobibus.
- "Réservation refusée" : la réservation est refusée lorsque les capacités de transport sont déjà intégralement mobilisées.

RESERVATION RECURRENTE (TRANSPORTS REGULIERS)

En cas de trajet récurrent (quotidien ou hebdomadaire), il est possible de demander la mise en place d'un transport régulier.

Le formulaire de demande de transports réguliers est disponible sur notre Site Web www.tisseomobibus.com ou sur simple demande auprès du Service Clients.

Lorsqu'un transport régulier est mis en place, les trajets sont automatiquement positionnés sur la période demandée, avec le statut « acceptés » sans qu'aucune réservation ne soit nécessaire. Attention cependant, les horaires exacts de ces transports sont susceptibles de varier d'un jour à l'autre, dans la limite de -5 / + 10 minutes par rapport à l'heure demandée. Une confirmation de l'heure exacte peut être envoyée par SMS la veille du déplacement sur simple demande auprès du Service Clients.

SUSPENSION D'UN TRANSPORT REGULIER

Une suspension temporaire des transports réguliers (pour les vacances ou en cas de maladie, par exemple) est possible sur une durée maximale de quatre semaines.

Pour une interruption supérieure à quatre semaines, les transports réguliers seront supprimés et une nouvelle demande doit être transmise pour mettre en place une nouvelle réservation récurrente.

Les transports réguliers sont automatiquement suspendus les jours fériés. Si le transport régulier devait être maintenu ce jour-là, l'utilisateur devrait en informer le Service Clients.

RESERVATION PRESTO

La réservation Presto permet de commander un déplacement pour le jour même, jusqu'à 2 heures avant le transport.

L'acceptation de la demande n'est pas garantie et dépendra de la disponibilité des moyens.

S'il est accepté, ce déplacement sera soumis aux mêmes conditions et tarifs que les autres transports du même mode.

Mobibus Connexion

La réservation d'un transport *Mobibus Connexion* n'est pas ouverte à l'avance. Ce service doit être commandé le jour même, par SMS ou par téléphone (choix 2 : transports du jour).

Le délai de prise en charge sera communiqué au moment de la commande.

ANNULATION DES TRANSPORTS

L'annulation des transports est possible et gratuite jusqu'à J-5.

Entre J-4 et le jour ("J") du transport, l'annulation d'une réservation confirmée est considérée comme tardive (facturée au tarif en vigueur).

Sur présentation d'un certificat médical attestant de l'impossibilité de se déplacer le jour du transport, le coût de l'annulation sera crédité sur le compte de l'utilisateur, à valoir sur ses futurs trajets.

En l'absence d'annulation, un déplacement inutile sera facturé, comme si le transport avait eu lieu, selon les conditions de la grille tarifaire.

ARTICLE 11 – LE TRANSPORT

HORAIRE DE PRISE EN CHARGE

Lors de la réservation, une heure de prise en charge est convenue avec l'utilisateur.

La veille du transport, l'heure exacte du passage du véhicule est communiquée par SMS ou par courriel : elle se situera dans une fenêtre de 5 à 10 minutes (5 minutes avant ou 10 minutes après) autour de l'horaire convenu initialement.

Un message (SMS ou notification) annoncera l'approche du véhicule. Il est vivement recommandé aux usagers de se tenir prêts à l'heure indiquée, le conducteur ne pouvant attendre sans mettre en retard les utilisateurs suivants. Le véhicule ne pourra attendre plus de cinq minutes après l'heure convenue.

GROUPE

Mobibus est un transport collectif spécialisé, complémentaire au réseau urbain Tisséo. Il ne peut, de ce fait, être assimilé à un service de taxi ou de transport individuel.

L'utilisateur est donc susceptible de partager le véhicule avec d'autres utilisateurs (et leurs accompagnants).

- Pour *Mobibus Assistance*, le temps additionnel engendré par le groupage dans le même véhicule, de deux usagers ou plus, n'excèdera pas 15 minutes de trajet supplémentaire par rapport à un trajet direct (hors temps de prise en charge et de dépose des autres usagers) ;
- Pour *Mobibus Transports* il n'excèdera pas celui du trajet demandé en transport en commun du réseau urbain Tisséo.

Les conditions du transport (choix du véhicule, nécessité d'un groupage) sont définies en amont lors de la planification du transport, dans le respect des besoins et dans l'intérêt du plus grand nombre d'utilisateurs.

Le conducteur décide de l'itinéraire le plus approprié.

En tant que conducteur - accompagnateur, il est également responsable du placement des usagers à bord du véhicule, selon des critères de confort et de sécurité.

INFO TRANSPORT

Le service « Info transport » permet :

- d'obtenir des informations sur ses transports du jour ;
- de modifier une réservation pour le jour même ;
- d'annuler le transport pour le jour même.

Le service Info Transport est disponible par SMS au 06 44 63 11 60 ou par téléphone au 09 69 39 31 31 (choix 2).

Dans le cadre d'une démarche qualité, tous nos appels téléphoniques sont enregistrés. Ces enregistrements sont automatiquement effacés après six mois. Pour qu'aucune trace de vos échanges avec nos services ne soit conservée, il suffit d'en faire la demande à l'opérateur Mobibus en début de conversation.

CONSIGNES DE SECURITE

A bord du véhicule, nous vous demandons de respecter les consignes de sécurité suivantes :

- le port de la ceinture de sécurité est obligatoire pour tous les voyageurs, y compris pour ceux qui se déplacent en fauteuil roulant. Les systèmes d'attaches fixés à un fauteuil roulant ne remplacent pas la ceinture de sécurité du véhicule ;
- les fauteuils roulants doivent présenter des dispositifs de point d'attaches et d'ancrage au sol, un système de retenue (poignées), des freins fonctionnels et un dossier ;
- ne pas manger à bord des véhicules ;
- ne pas fumer ou de vapoter ;
- ne pas importuner les autres passagers ou le conducteur ;
- ne pas dégrader la voiture ou ses équipements ;
- ne pas monter à bord avec des matières dangereuses ou inflammables

Le transport d'un appareil respiratoire est possible uniquement si cet appareillage est adapté pour être sanglé et immobilisé (chaise annexe, sac à dos, housse de protection).

Mobibus peut être amené à refuser le transport d'une personne si sa sécurité ne peut pas être assurée durant le voyage. Ainsi, nous ne pouvons accepter de passagers en état d'ébriété.

TRANSPORT DES ANIMAUX

Les chiens guides d'aveugles et les chiens d'assistance pour les personnes à mobilité réduite sont acceptés à bord des véhicules lorsqu'ils accompagnent leurs maîtres. Ils voyagent gratuitement.

Les animaux domestiques de petite taille, hors Nouveaux Animaux de Compagnie, sont acceptés à bord et voyagent gratuitement à la condition d'être transportés dans sac de transport, dans une cage ou dans un panier fermé, de ne pas salir le véhicule, ni incommoder les autres voyageurs ou le conducteur.

Les animaux qui n'entrent dans aucune catégorie, et les Nouveaux Animaux de Compagnie, ne peuvent voyager à bord des véhicules Mobibus.

Le propriétaire de l'animal sera responsable de tout accident ou de tout dommage, de quelque nature que ce soit, causé par l'animal.

TRANSPORT DES BAGAGES

La prise en charge de bagages peu encombrants et de colis peu volumineux, portés par les usagers ou leurs accompagnants, est autorisée dans la limite des capacités du véhicule et des conditions de sécurité.

En l'absence d'accompagnant, une aide pourra être apportée par le conducteur dans la limite de deux bagages (cabas ou bagages cabines) ou d'un colis n'excédant pas 10 kg par voyageur.

Pour les trajets prévoyant plus de bagages (pour les trajets en provenance ou à destination de la gare ou de l'aéroport par exemple), il est demandé à l'usager de le préciser au moment de la réservation du transport.

Depuis la prise en charge, jusqu'à la dépose à destination, les bagages restent sous l'entière responsabilité de l'usager. En cas de perte ou d'oubli, l'usager doit contacter le Service Clients. L'objet retrouvé sera remis à l'usager lors d'un prochain transport, ou pourra être récupéré dans nos locaux.

ROLE DU CONDUCTEUR

Mobibus Assistance

Le conducteur assiste l'usager depuis l'entrée du lieu de prise en charge et jusqu'au véhicule (et inversement, à la dépose).

Si l'usager le souhaite, le conducteur peut apporter son concours pour vêtir/dévêtir l'usager pour l'extérieur (manteau, veste, gilet), ouvrir/fermer à clef son domicile, sécuriser son parcours jusqu'au/depuis le véhicule. Le conducteur pourra aider l'usager en portant jusqu'à deux petits bagages à main ou sacs de commissions.

En cas d'accès difficile, et lorsque l'assistance du seul conducteur ne peut suffire à sécuriser le déplacement, il appartient à l'usager se faire assister par une personne de son entourage.

Il est à noter qu'un conducteur Mobibus n'est pas autorisé à monter ou descendre un fauteuil roulant sur plus de trois marches consécutives.

Mobibus Transports et Mobibus Connexion

Dans ces deux modes, le conducteur assistera et accompagnera l'usager pour la montée dans le véhicule, et sur le trajet entre le véhicule et le plus proche trottoir accessible.

ARTICLE 12 - TARIFICATION & REGLEMENTS DES FACTURES

TARIFICATION

Mobibus est un service payant.

Les tarifs et les conditions d'utilisation des titres de transport sont fixés par Tisséo Collectivités. Ils sont disponibles sur www.tisseomobibus.com et à bord des véhicules.

Les évolutions tarifaires seront annoncées par voie d'affichage, et sur le Site Web www.tisseomobibus.com.

PAIEMENT DU TRANSPORT

Les factures sont mensuelles. Elles seront envoyées, en début de chaque mois, par courriel ou par courrier postal, et récapituleront les trajets du mois précédent.

Cas particuliers des factures de faibles montants : les factures d'un montant inférieur à 15€ ne seront émises qu'au bout de trois mois. Cette durée permettra de cumuler plusieurs factures et de regrouper leur règlement en une seule opération.

Le paiement doit être effectué à réception de la facture, au choix :

- par prélèvement automatique ;
- par chèque, à l'ordre de TPMR Toulouse ;
- en ligne, par carte bancaire, en cas de prépaiement.

Le mode de réception des factures et de règlement est choisi par l'ayant droit au moment de son inscription. Ce choix peut être modifié à tout moment sur simple demande au Service Clients.

En cas de paiement en ligne, les coordonnées bancaires du payeur sont effacées à l'issue de la transaction.

En cas de paiement par prélèvement automatique, un mandat de prélèvement SEPA dûment rempli et signé devra être remis à Mobibus.

La révocation du mandat de prélèvement SEPA s'effectue par courrier postal adressé au Service Clients, ou bien par mail à info.mobibus@transdev.com.

Le taux des intérêts moratoires, dus en cas de défaut ou retard de paiement, est égal au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne en vigueur, à la date à laquelle les intérêts moratoires ont commencé à courir, augmenté de dix points.

En cas d'impayés, l'usager sera susceptible d'être inscrit dans le traitement de gestion des impayés. Dans ce cas, il en sera préalablement informé.

Mobibus se réserve le droit de refuser toute nouvelle réservation en cas de défaut de paiement d'un précédent trajet.

ARTICLE 13 - RÉCLAMATIONS

Les réclamations éventuelles doivent être adressées au Service Clients :

- sur le site Web www.tisseomobibus.com
- par courriel à info.mobibus@transdev.com
- par courrier postal à :
Mobibus s/c TPMR Toulouse
133, chemin de Sang de Serp
31200 TOULOUSE
- par téléphone : au 09 69 39 31 31 (choix 3)

Dans le cadre d'une démarche qualité, tous nos appels téléphoniques sont enregistrés. Ces enregistrements sont automatiquement effacés après six mois. Pour qu'aucune trace de vos échanges avec nos services ne soit conservée, il suffit d'en faire la demande à l'opérateur Mobibus en début de conversation.

Après avoir saisi le Service Clients, et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de deux mois, l'utilisateur pourra recourir à une procédure de médiation conventionnelle auprès du médiateur du Tourisme et du Voyage, dont la saisie peut se faire en ligne ou par courrier à l'adresse suivante :

Monsieur le Médiateur
MTV Médiation Tourisme Voyage BP 80 303
75 823 Paris Cedex 17

ou bien : info@mtv.travel – www.mtv.travel – 01 42 67 96 68

ARTICLE 14 – MANQUEMENTS AU RÈGLEMENT

Les manquements au présent règlement donneront lieu à l'application de peines prévues par les différents textes légaux et réglementaires en vigueur.

Selon le type de manquement, une suppression temporaire ou définitive de l'accès au service pourra être décidée.

ARTICLE 15 - CONTACTER MOBIBUS

Pour toute question, Mobibus peut être joint :

- sur le Site Web www.tisseomobibus.com
- par courriel à info.mobibus@transdev.com
- par téléphone : au 09 69 39 31 31(choix 3)
 - Touche 1 : Réservation
 - Touche 2 : Transports du jour
 - Touche 3 : Service Clients

Dans le cadre d'une démarche qualité, tous nos appels téléphoniques sont enregistrés. Ces enregistrements sont automatiquement effacés après six mois. Pour qu'aucune trace de vos échanges avec nos services ne soit conservée, il suffit d'en faire la demande à l'opérateur Mobibus en début de conversation.

- par courrier :
Mobibus s/c TPMR Toulouse
133, Chemin du Sang de Serp
31 200 Toulouse

ARTICLE 16 – RESPONSABILITE ET GARANTIES LIEES A L'UTILISATION DU SITE

En acceptant les présentes conditions générales, les usagers acceptent expressément que le site Web de Mobibus ne pourra être exempt d'anomalie, indisponibilité, bogue, panne, ralentissement, et, notamment, qu'Internet étant techniquement limité, les performances techniques du Site Web, les temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des données et les risques liés à la sécurité des communications ne peuvent être garantis par Mobibus.

En conséquence de quoi, notamment, Mobibus ne pourra être tenu pour responsable de tout type de dommage prévisible ou imprévisible, matériel ou immatériel découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité totale ou partielle d'utiliser tout ou partie du Site Web.

ARTICLE 17 - POLITIQUE DE PROTECTION DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Mobibus s'engage à ce que la collecte ainsi que le traitement d'informations personnelles, réalisés sur son site Web, application mobile et autres logiciels d'exploitation, soient effectués conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, à savoir la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite Loi « Informatique et Libertés » telle que modifiée par la Loi du 6 août 2004 et la Loi du 7 octobre 2016, ainsi que le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD – Règlement (UE) 2016-679).

RESPONSABLE DE LA COLLECTE DE VOS DONNEES PERSONNELLES

Mobibus est un service en délégation de service public de Tisséo Collectivités, exploité par la société TPMR Toulouse.

Dans le cadre de l'exercice de ses missions et notamment lors de l'utilisation de son Site Web, application mobile et autres logiciels d'exploitation, TPMR Toulouse est amené à recueillir et traiter des données personnelles concernant les usagers du service Mobibus, afin de :

- créer un compte utilisateur, autorisant l'accès au service et à nos outils en ligne ;
- faciliter le processus de réservation ;
- planifier les transports ;
- prévoir des véhicules adaptés aux besoins (et notamment au handicap de l'utilisateur) ;
- aviser l'utilisateur de tout événement lié à son transport, par tout moyen (téléphone, mail, SMS, notification) ;
- faciliter la prise en charge et la dépose ;
- émettre et d'adresser les factures relatives aux trajets ;
- traiter les éventuelles demandes d'information ou les réclamations ;
- réaliser des enquêtes afin de mesurer la satisfaction ;
- effectuer des traitements statistiques afin d'améliorer la qualité du service.

En cas d'utilisation des données personnelles des usagers pour un autre motif que l'un de ceux mentionnés ci-dessus, Mobibus sollicitera leur autorisation préalable.

DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES

Dans le cadre de l'exercice de ses missions, Mobibus est amené à recueillir les données personnelles suivantes :

- prénom et nom d'usage ;
- coordonnées postale, téléphoniques et courriel ;
- genre ;
- handicap ;
- date de naissance ;
- indications spécifiques de prise en charge, à destination du conducteur ;
- personnes à contacter en cas de nécessité ;
- si requis : coordonnées du tuteur ou du représentant légal ;
- adresses favorites (associées à des indications d'accès éventuelles) ;
- informations bancaires requises pour le règlement des factures par prélèvement SEPA.

Ces données ne sont collectées qu'à l'usage de Mobibus et ne sont jamais cédées à des tiers : ni à titre gratuit, ni à titre onéreux.

Le recueil et l'enregistrement de ces données est un préalable à la souscription du contrat de transport, car elles sont nécessaires à l'exécution des services décrits dans les conditions générales d'utilisation.

Le responsable de la collecte des données est le directeur de TPMR Toulouse, société délégataire du service Mobibus.

DROIT D'ACCES AUX INFORMATIONS PERSONNELLES

Les usagers du service Mobibus disposent d'un droit d'accès, d'information, de rectification, d'interrogation, d'opposition et d'effacement des données les concernant, par l'intermédiaire du Service Clients (info.mobibus@transdev.com), ou en saisissant le délégué à la protection des données.

Ils ont aussi la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

Attaché au respect des règles de protection de la vie privée de ses usagers, TPMR Toulouse a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO). Sa mission est de garantir la protection des données personnelles, conformément aux dispositions de la loi "informatique et libertés" du 6 janvier 1978 (modifiée) et au règlement UE 2016/679 (Règlement Général sur la Protection des Données ou "RGPD").

Le DPO peut être contacté :

- par courrier adressé à :
TRANSDEV
Monsieur le Délégué à la Protection des Données
3, allée de Grenelle
CS 20098
92442 Issy-les-Moulineaux
- ou par courriel à : dataprivacy@transdev.com

LIEU DE TRAITEMENT ET DE CONSERVATION DES DONNEES ET DUREE DE CONSERVATION

La collecte et le traitement des données personnelles sont effectués dans le cadre de l'exécution de la mission d'intérêt public. La conservation et l'exploitation de ces données se fait uniquement en France et la durée de leur conservation est de deux ans (2 ans) après la dernière relation avec l'utilisateur pour la billettique, et de trois ans (3 ans) après la dernière relation avec l'utilisateur pour la gestion des fichiers relatifs à la gestion des clients et des prospects.

SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

Mobibus s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles en vue d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles collectées.

COMMUNICATION DES DONNEES PERSONNELLES

Sous les réserves suivantes, Mobibus s'engage à conserver les données personnelles des usagers et à ne pas les communiquer à des tiers.

Par exception, leurs données personnelles peuvent être communiquées :

- à LA POSTE afin de procéder à l'impression, la mise sous pli, et l'expédition des factures par courrier postal ;
- à OVH, hébergeur du Site Web ;
- à toutes autorités judiciaires ou administratives, dans les limites de ce qui est strictement requis et nécessaire.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

APPROBATION A LA COLLECTE DES DONNEES

L'approbation des présentes CGU emporte l'approbation des usagers à la collecte des données personnelles qui leur sont demandées, et à leur traitement automatisé, aux seules fins de la gestion du service Mobibus.

ARTICLE 18 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

L'ensemble du Site Web www.tisseomobibus.com relève des droits de propriété intellectuelle de TPMR Toulouse.

Les utilisateurs s'engagent à respecter la propriété intellectuelle de tout élément du Site Web, notamment les droits d'auteur et les droits des producteurs de bases de données, et s'interdisent expressément tout acte de reproduction, de diffusion, et d'extraction de données non autorisée, ainsi que toute utilisation d'image, logo, texte, et/ou tout autre élément du Site Web.

ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Les dispositions du présent document sont régies par la loi française.

Tout différend né de l'application des présentes Conditions Générales relève de la compétence des juridictions françaises.

ANNEXE 2

REGLEMENT DU COMITE DE SUIVI

ANNEXE 4

REGLEMENT DU COMITE DE SUIVI

RÔLE

Le Comité de Suivi est un organe d'échange et de concertation entre les représentants des associations des personnes à mobilité réduite, l'autorité organisatrice et le Délégué dans le but de développer et d'améliorer la qualité du service MOBIBUS. Il a pour mission de suivre l'exécution et le bon déroulement de la présente convention et de guider son évolution.

COMPOSITION

Le Comité de Suivi est composé :

- pour l'autorité organisatrice :
 - de l' élu référent en charge des problématiques liées aux PMR et à l'accessibilité. L' élu référent est le président du Comité de Suivi
 - de la personne en charge du pilotage et du suivi de l'exploitation du service MOBIBUS
- pour le délégué :
 - 1 représentant du délégué à minima
- des associations représentatives des personnes en situation de handicap
 - 2 membres maximum du Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques
 - 2 membres maximum de l'APF, Association des Paralysés de France
 - 2 membres maximum de l'AVH, Association Valentin Haüy
 - 2 membres maximum de l'ANPHIM, Association Nationale pour l'Intégration des Handicapés Moteurs
 - 2 membres maximum de la FNATH, Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés

Cette liste des associations représentatives des personnes en situation de handicap n'est pas exhaustive. TISSEO SMTC se réserve le droit de la faire évoluer.

MISSIONS

1. Présentation d'un bilan de service.
2. Suivi de la qualité du service : Analyser les indicateurs et comparer les résultats obtenus avec les objectifs fixés par la convention.
3. Présentation des actions entreprises par le Délégué pour améliorer la qualité de service rendu.
4. Analyse des difficultés rencontrées par les usagers ou par le Délégué et propositions d'actions correctives à mettre en œuvre.
5. Présentation, pour avis, aux membres du Comité de Suivi, des futurs projets à lancer.

6. Présentation des résultats d'enquête de satisfaction annuelle.
7. Expression des associations : échanges et réponses du Délégué et le cas échéant de l'autorité organisatrice aux questions posées par les associations.

PERIODICITE DES REUNIONS

Le Comité de Suivi se réunira au moins une fois tous les trimestres.

ORGANISATION

Le Délégué propose à l'Autorité Organisatrice un ordre du jour au plus tard 1 mois avant la date fixée pour le Comité de Suivi.

L'Autorité Organisatrice valide le projet d'ordre du jour. Le Délégué soumet au plus tard une semaine avant le Comité de Suivi un projet de présentation. L'Autorité Organisatrice valide le document.

Les associations seront sollicitées 1 mois avant le comité de suivi par l'Autorité Organisatrice afin de faire part de leurs remarques qui devront parvenir à l'Autorité Organisatrice au plus tard une semaine avant le Comité de Suivi.

Le Délégué est chargé de la rédaction du compte rendu de la réunion qu'il transmet à Tisséo Collectivités qui le valide. L'envoi du compte rendu est assuré par TISSEO Collectivités au plus tard un mois après la date du Comité de Suivi.

Dans le cadre de la mise en place des nouvelles dispositions sur l'affectation aux différents types de services et la volonté de Tisséo Collectivités, après les efforts engagés en matière d'accessibilité, de rapprocher le service Mobibus du réseau urbain, le Comité de Suivi pourra faire l'objet d'évolution dans son format. Une réflexion est en cours sur ce sujet.

ANNEXE 3

Règlement de la Commission d'Accès au service Mobibus

Article 1 - OBJET DE LA COMMISSION

La Commission d'Accès est chargée :

- de valider le dossier final de l'utilisateur concernant son éligibilité et son accès aux différents services proposés par Mobibus après avis d'un praticien expert,
- d'instruire et de clôturer le dossier d'appel formulé par l'utilisateur dans le cadre d'une demande de réaffectation de sa part au vu de son niveau d'autonomie.

Article 2 - COMPOSITION DE LA COMMISSION

La Commission est composée :

- d'un représentant de Tisséo Collectivités (habituellement, la personne en charge du pilotage et du suivi de la Délégation de Service Public Mobibus)
- du délégataire
 - du directeur de la société délégataire (ou de son représentant désigné) ;
 - du technicien en charge de la constitution des dossiers d'admission.

Article 3 - PERIODICITE DES REUNIONS

La Commission d'Accès se réunit mensuellement sur proposition de Mobibus. La Commission d'Accès se réunit dans les locaux de Tisséo Collectivités ou chez le Délégué.

Article 4 – EXAMEN PAR UN PRATICIEN EXPERT

Après analyse du dossier du demandeur, le praticien expert émet une décision sur :

- l'éligibilité au service Mobibus
- l'accès aux différentes prestations proposées : *Mobibus Assistance*, *Mobibus Transports* et *Mobibus Connexion* en formulant une autorisation d'utiliser tout ou partie des modes de déplacement proposés par Mobibus.
Cette autorisation peut être permanente ou temporaire. Dans ce dernier cas, le praticien expert définit la date limite de validité de l'accès.
- un accès au service imposant la présence d'un accompagnant obligatoire (notamment si des troubles cognitifs sont associés à un handicap moteur ou visuel).

L'étude de la demande peut se faire via l'audition du demandeur ou via une analyse du dossier fourni par le demandeur.

Les conditions d'éligibilité aux différents modes sont les suivantes :

Ayants droit	Mode de référence possible	Observation
Ayant droit titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion portant les mentions "invalidité" et "besoin d'accompagnement"	<i>Mobibus Assistance</i>	
Ayant droit titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion portant la mention "invalidité"	<i>Mobibus Transports</i>	La consultation chez un praticien expert, préalable à l'inscription, est prise en charge par Tisséo Collectivités. C'est au cours de cette consultation que sera déterminé le mode de référence de l'ayant droit.
Bénéficiaires de l'APA relevant des catégories GIR3 et GIR4	<i>Mobibus Connexion</i>	L'accès au mode <i>Mobibus Connexion</i> ne requiert pas de consultation d'un praticien expert, préalable à l'inscription. En cas de nécessité d'un accès à <i>Mobibus Transports</i> ou <i>Mobibus Assistance</i>, la consultation d'un praticien expert sera requise et un ticket modérateur de 50€ restera à la charge du demandeur.
Autres demandeurs		La consultation obligatoire d'un praticien expert est un préalable obligatoire à l'inscription afin que soit déterminé le mode d'accès au service. Un ticket modérateur de 50€ restera à la charge du demandeur.

Article 5 - DECISIONS DE LA COMMISSION

L'avis des praticiens experts est souverain qu'il soit définitif ou temporaire. La Commission d'accès valide et clôture le dossier sans qu'il lui soit nécessaire de motiver ces décisions.

Article IX - NOTIFICATION DES DECISIONS

En cas de décision favorable, le Délégué finalise l'inscription et notifie aux demandeurs, par écrit (courrier postal, ou bien courriel), que leur profil est ouvert et qu'ils sont en mesure d'utiliser Mobibus.

En cas de décision défavorable, le Délégué la notifie aux demandeurs, par écrit (courrier postal, ou bien courriel), et fait procéder au remboursement du prépaiement.

ANNEXE 6

PLAN COMMUNICATION ET INFORMATION VOYAGEURS

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019

Annexe 6

PLAN COMMUNICATION ET INFORMATION VOYAGEURS

1. Généralités

De manière générale, il est rappelé que la charte graphique s'applique à tous les éléments visuels relatifs au service Tisséo Mobibus perceptibles par les usagers, qu'ils concernent le patrimoine matériel ou les ressources humaines du service lui-même ou encore les supports de communication ou d'information voyageurs.

Relèvent de l'information voyageurs tous les supports ayant pour objectif de délivrer à la clientèle un message lui permettant d'utiliser le service dans les meilleures conditions. Relèvent de la communication tous les supports visant à mettre en valeur, auprès de la clientèle habituée ou potentielle, les mérites du service et de ses évolutions. Certains supports peuvent véhiculer les deux types de messages de manière simultanée.

L'ensemble des supports de communication et d'information voyageurs du service Tisséo Mobibus respectent la charte graphique Tisséo.

2. Identité de Mobibus et supports spécifiques

2.1. Spécificité du service Mobibus

Le service Tisséo Mobibus étant destiné spécifiquement aux personnes à mobilité réduite, il est indispensable que tous les supports respectent scrupuleusement les règles d'accessibilité visuelle et/ou sonore.

Pour maximiser les contrastes et faciliter l'identification des documents, la charte graphique commerciale de Tisséo préconise l'utilisation d'un fond blanc uni pour tous les supports relatifs à l'accessibilité et à Mobibus.

2.2. Logo

Le logo est défini par Tisséo Collectivités et respecte les codes couleurs et typographiques de la charte graphique Tisséo Collectivités.

2.2.1. Véhicules

La livrée des véhicules est définie par Tisséo Collectivités et prise en compte par le délégataire lors de l'achat des véhicules.

Elle comprend :

- le décor (fonction de la charte graphique Tisséo) ;
- le numéro de téléphone du service ;
- le logo ;
- le site internet pourra éventuellement être rajouté.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

2.2.2. Véhicules de location

Les véhicules de location devront porter à minima le logo Tisséo Mobibus sur les faces latérales et sur l'une des faces avant ou arrière.

2.2.3. Véhicules des sous-traitants

Les véhicules des sous-traitants devront porter à minima le logo Tisséo Mobibus (*fig.1*) sur l'une des faces avant ou arrière.

2.3. Tenue du conducteur-accompagnant

Les conducteurs-accompagnateurs représentent le service auprès des usagers. En contact direct avec celle-ci, ils doivent être facilement identifiables et leur présentation doit être soignée : ils disposeront d'une tenue et d'un badge. Le port du badge est obligatoire.

Des tenues complètes (une d'hiver, une d'été) seront fournies à chaque conducteur avec le logo du service.

2.4. Supports d'information

Tous les supports papiers respectent l'esprit de la charte en vigueur (jeu de couleurs, formes, typographie, bloc-marque Tisséo, logo Mobibus).

2.4.1. Dépliant d'information du service Mobibus

Le dépliant d'information est le support le plus utilisé, il se doit d'être clair et complet. Il sera édité au plus tard dans les 3 mois suivant le début du contrat et mis à jour chaque fois que nécessaire, notamment lors de changement de son contenu.

Son contenu comprendra :

- les conditions d'accès au service ;
- les modalités d'inscription et de réservation, avec les coordonnées précises de tous les moyens de communication à disposition (téléphone, internet, SMS) ;
- l'offre de service : le périmètre desservi, l'amplitude de fonctionnement du service ;
- la grille tarifaire en vigueur ;
- les coordonnées du service Mobibus ;
- infos utiles (annulations, facturation.) ;
- le Flashcode ;
- le logo du Déléataire.

Le Déléataire assure la conception du support en intégrant les textes et photos. Le Déléataire se charge ensuite de l'impression du document et de sa diffusion. Le nombre d'exemplaires doit être suffisant pour que le dépliant soit en permanence disponible dans tous les véhicules, y compris ceux des sous-traitants, et distribué à tous les ayants droit, dans les agences commerciales du réseau Tisséo, les associations d'handicapés, les communes desservies, à la MDPH et à toute personne ou organisme qui en fera la demande.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

2.4.2. Règlement d'utilisation du service

Le règlement d'utilisation du service Mobibus, tel qu'annexé à la convention de délégation de service public, fixe le fonctionnement du service de manière claire et précise et permet à chaque usager de disposer de toutes les informations nécessaires.

Le Délégataire assure la conception du support en intégrant les textes et photos. Le Délégataire se charge ensuite de l'impression du document. Le règlement du service est mis à jour chaque fois que nécessaire notamment lors de changement de son contenu dans le cadre d'évolution du service.

Le Délégataire se charge de la diffusion du document. Ces conditions devront faire l'objet d'une acceptation par les usagers anciens et nouveaux. Ce document sera adressé avec le formulaire d'inscription à tous les nouveaux inscrits.

2.4.3. CD audio

Format : CD avec jaquette Braille et format audio téléchargeable sur le site internet.

Le CD sera la déclinaison sonore du dépliant d'information et du règlement d'utilisation du service pour les personnes déficientes visuelles. Il sera réalisé avec le concours d'associations représentatives des personnes déficientes visuelles.

Le Délégataire se charge de la conception, de la réalisation et de la diffusion de ce support. Le CD sera proposé à chaque nouvel inscrit touché par une déficience visuelle ou envoyé sur simple demande. Il est mis à jour chaque fois que nécessaire notamment lors de changement de son contenu.

2.4.4. Documents ad hoc

Format : tous types de formats.

Contenu : tous types de contenus.

Le Délégataire assure la conception du support en intégrant les textes et les photos. Le Délégataire se charge ensuite de l'impression du document et de sa diffusion.

2.4.5. Formulaire d'inscription

Son contenu comprendra a minima :

- les coordonnées du demandeur ;
- des éléments complémentaires sur les besoins de déplacements ;
- la description du handicap ;
- une liste des pièces justificatives ;
- un cadre réservé au Délégataire.

Le Délégataire assure la conception du support en intégrant les textes et les photos. Le Délégataire se charge ensuite de l'impression du document et de sa diffusion. Le formulaire d'inscription sera adressé à toute personne ou organisme qui en fait la demande. Il doit impérativement être envoyé avec le règlement d'utilisation du service.

3. Site internet

Le site internet Mobibus a plusieurs finalités. Il est :

- **un portail d'information voyageurs** sur les services Mobibus. On y retrouve a minima :
 - l'actualité du service ;
 - les éléments des dépliants d'information ;
 - le règlement du service ;
 - les lettres d'information ;
 - les documents ad hoc ;
 - le formulaire d'inscription.
- **un outil de réservation dynamique en ligne.**

La demande est soumise en temps réel à l'outil de planification. L'utilisateur obtient ainsi une réponse immédiate sur la faisabilité et les horaires de son transport. La réservation par internet est possible 7j/7j et 24h/24h mais doit respecter les mêmes délais que les autres modes de réservation, à savoir au plus tard, la veille du déplacement avant 19h00.

La recherche d'adresse devra être simple d'utilisation via un nom de rue ou de commune afin de faciliter la prise de réservation en ligne.

- **la consultation en ligne**

Tout transport programmé, quel que soit le mode de réservation, est consultable, et peut être modifié ou annulé sur le site internet.

- **un moyen de contacter le service**
- **un outil de communication** et de mise en valeur de la politique d'aide à la mobilité des personnes à mobilité réduite conduite par Tisséo Collectivités.

Afin de prendre en compte les besoins des personnes mal et non voyantes, la conception du site garantira l'accessibilité à tous. Le site internet sera accessible aussi bien par les navigateurs traditionnels que par tout moyen adapté utilisé par les personnes en situation de handicap.

NB :

- tous les documents téléchargeables sont au format WORD et dans un format compatible avec les outils de synthèse vocal.
- le site internet répond aux normes imposées par le décret 2009-546 du 14 mai 2009 pris en application
- le site internet répond aux normes techniques d'accessibilité (WCAG) du WAI (W3C).
- la charte graphique de ce site sera en cohérence avec la charte graphique de Tisséo Collectivités.

Le Délégué est en charge du site internet, de sa conception, de sa mise à jour et de sa maintenance.

4. L'application mobile

Une application mobile est mise en place. Intégrée au logiciel de réservation, elle permet à l'utilisateur de consulter son compte, de réserver, de modifier et d'annuler son transport, de suivre l'arrivée de son véhicule en temps réel.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

5. Centrale de réservation

La centrale de réservation est l'interface privilégiée de contact entre les usagers et le service. Les opérateurs doivent être à même de délivrer toute l'information utile à l'inscription et l'utilisation du service.

La centrale de réservation est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 00 à 20 h 00, les samedis, dimanches et jours fériés de 10 h 00 à 18 h 00.

Sur simple demande d'adhésion au service SMS Sécuré, l'horaire planifié de prise en charge sera confirmé à l'utilisateur par SMS la veille de son transport.

informations (plannings) pour renseigner l'utilisateur.

5.1. Acceo

Les usagers en situation de déficience verbale et/ ou auditive ont la possibilité de joindre le service Mobibus via le service Acceo.

5.2. Réservation SMS

Les usagers en situation de déficience verbale et/ ou auditive ont la possibilité de réserver leur transport via SMS.

6. Information en situation perturbée

L'information des usagers à mobilité réduite lors de situations perturbées sur les services Mobibus et sur le réseau Tisséo est primordiale.

Dès connaissance d'une perturbation, le Délégué met en œuvre les actions suivantes le plus rapidement possible :

- communication du niveau de service attendu à Tisséo Collectivités (et éventuellement aux organes de presse locale avec l'accord de Tisséo Collectivités),
- mise en ligne de l'information complète sur le site internet,
- affichage de l'information complète dans les véhicules,
- création éventuelle d'un message d'accueil spécifique pour la centrale de réservation,
- information personnalisé des usagers pour lesquels une course planifiée ne pourrait être réalisée (par SMS ou appel téléphonique).
- Réaffectation des moyens disponibles sur les courses prioritaires.

En cas de situation imprévisible (intempéries), les usagers sont contactés par téléphone pour les informer de l'annulation de leur transport et une information est mise en ligne sur le site internet.

En cas de perturbations prévisibles, au sens de l'article L1222-2 du code des transports, le Délégué s'engage à mettre en œuvre la loi sur la continuité du service public et établit en concertation avec Tisséo SMTC, sous 6 mois à compter du début de la convention de délégation de service public, un plan de Transport Adapté (PTA) et du Plan d'Information des Usagers (PIU).

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

En cas de situation perturbée sur le réseau Tisséo, une procédure d'urgence est mise en place. Le service Mobibus peut être sollicité pour prendre en charge des personnes à mobilité réduite en rupture de transport dans le cadre forfaitaire annexé à la présente convention.

7. Promotion du service

Le Déléataire assure la promotion du service. Toute action de promotion sera engagée avec l'approbation préalable de Tisséo Collectivités afin de répondre aux objectifs du service Mobibus et aux attentes de la collectivité dans le cadre de sa politique de transport.

Des actions de communication pourront être proposées par Tisséo Collectivités dans le cadre de son propre plan de communication.

Un plan annuel de communication sera proposé à par le délégataire à Tisséo Collectivités avant chaque rentrée scolaire. Ce plan de communication pourra être complété et/ou amendé en fonction de l'actualité du service mobibus ou de celle de tisséo collectivités.

Ce plan de communication devra contenir a minima :

- Des rencontres avec les associations

Afin d'entretenir le dialogue avec les associations, partenaires incontournables dans l'évaluation de la qualité du service et la définition des évolutions, et développer les échanges en dehors du Comité de Suivi le Déléataire organisera des rencontres, en tant que de besoin, avec ses représentants et chacune des principales associations. Ces rencontres a pour but d'échanger sur la vision du service et de recueillir les points de satisfaction et les attentes principales de l'association.

- Des actions concrètes visant à développer en externe l'image du service :

- Participation à des manifestations organisées par et/ou pour les personnes à mobilité réduite (forum des associations, handisport en fête, les journées emploi et handicap,...)
- Relations avec la presse pour promouvoir des actualités. Des réunions seront programmées en tant que de besoin afin de définir les axes de communication.
- Relations avec les mairies des communes desservies : le Déléataire adressera annuellement une information sur le service à chaque mairie et cet envoi comprendra les principales statistiques relative à la commune, une présentation de l'évolution du service et la dernière lettre d'information parue.
- Des journées Portes Ouvertes Visant à accueillir les usagers dans les locaux du Déléataire afin de leur faire découvrir le fonctionnement et les nouveautés du service et de venir à la rencontre du personnel. Seront conviés à cette manifestation, les usagers, les représentants des associations et les élus de Tisséo Collectivités en charge de l'accessibilité.
-

- Des actions de mesure régulière de la satisfaction du voyageur

- Des actions de dialogue direct avec les usagers

- Courrier d'information voyageur adressé directement
- Dépliant du service
- Campagne de promotion de l'un des aspects du service (Mobibus Connexion, application mobile, etc...)
-

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

ANNEXE 7

INFORMATIONS A COMMUNIQUER A TISSEO COLLECTIVITES

MOBIBUS EN CHIFFRES

	Cumul N	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Budget prévisionnel													
Objectifs de déplacements (le cumul est arrêté à la date du rapport)													
Contribution forfaitaire ("CF")													
Recettes prévisionnelles ("R")													
Reste à charge Tisséo Collectivités (CF - R)													
Démographie du service													
Ayants droit inscrits													
			Mobibus Assistance										
			Mobibus Transports										
			Mobibus Connexion										
Nouveaux ayants droit inscrits au service													
			Mobibus Assistance										
			Mobibus Transports										
			Mobibus Connexion										
Demandes de modification du mode de référence													
			à partir de Mobibus Transports										
			à partir de Mobibus Connexion										
Nombre d'ayants droit actifs sur chaque mois													
			Mobibus Assistance										
			Mobibus Transports										
			Mobibus Connexion										
Nombre d'ayants droit actifs sur les douze derniers mois													
			Mobibus Assistance										
			Mobibus Transports										
			Mobibus Connexion										
Indicateurs économiques													
Contribution d'exploitation													
Recettes réelles réalisées (HT)													
Recettes / dépenses (taux de couverture)													
Recette moyenne par déplacement (HT)													
Coût moyen HT du service / déplacement													
Contribution d'exploitation / déplacement													
Fréquentation													
Nombre de déplacements réalisés													
% des déplacements annuels													
% réalisé / objectif													
Nombre de voyages d'ayants droit par mode de d'utilisation													
			Mobibus Assistance										

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019

ANNEXE 7

INFORMATIONS A COMMUNIQUER A TISSEO COLLECTIVITES

Mobibus Transports													
Mobibus Connexion													
Nombre de voyages abonnés													
Part des voyages abonnés / voyages totaux (%)													
Accompagnateurs (gratuits)													
Accompagnants (payants)													
Part accompagnateurs et accompagnants / voyages totaux (%)													

ANNEXE 7

INFORMATIONS A COMMUNIQUER A TISSEO COLLECTIVITES

1- Recettes HT par type de titre de transport														
Recettes réalisées depuis le début de l'année (arrêtées à la date du rapport)														
MOBIBUS ASSISTANCE														
			Trajet Unité											
			10 trajets en prépaiement											
			Abonnement mensuel											
			Accompagnateurs gratuits											
			Accompagnants payants											
MOBIBUS TRANSPORT														
			Trajet Unité											
			10 trajets en prépaiement											
			Abonnement mensuel											
			Accompagnateurs gratuits											
			Accompagnants payants											
Annulations facturées														
Recettes WHEELIZ (HT - TVA à 20%)														
Nombre de voyages par type de titre de transport														
Total transports														
MOBIBUS ASSISTANCE														
			Trajet Unité											
			10 trajets en prépaiement											
			Abonnement mensuel											
			Accompagnateurs gratuits											
			Accompagnants payants											
MOBIBUS TRANSPORT														
			Trajet Unité											
			10 trajets en prépaiement											
			Abonnement mensuel											
			Accompagnateurs gratuits											
			Accompagnants payants											
Annulations facturées														
MOBIBUS CONNEXION														
Indicateurs de production														
Km totaux														
Information Gaz à Effet de Serre - méthode spécifique (en kg CO2e / passager)														
Km réalisés en propre														
Km sous-traités														
Courses réalisées														
Courses en propre														
Courses sous-traitées														
km / course														
km / course en propre														

ANNEXE 7

INFORMATIONS A COMMUNIQUER A TISSEO COLLECTIVITES

km / course sous-traitée														
Taux de sous-traitance														
Indicateurs de qualité mesurée														
Taux de refus global (Assistance + Transports + Connexion)														
Taux de groupage 1 (Nbe de courses groupées / Nbe de courses totales)														
Taux de groupage 2 (Nbe de voyages réalisés / Nbe de courses)														
Taux d'annulation par les ayants droit														
Disponibilité Mobibus Assistance														
Total des transports réalisés														
Total des transports annulés par l'utilisateur														
Total des transports refusés par le service														
Total des transports demandés														
% des transports annulés par l'utilisateur														
% des transports refusés par le service														
% des transports réalisés														
Disponibilité Mobibus Transports														
Total des transports réalisés														
Total des transports annulés par l'utilisateur														
Total des transports refusés par le service														
Total des transports demandés														
% des transports annulés par l'utilisateur														
% des transports refusés par le service														
% des transports réalisés														
Disponibilité Mobibus Connexion														
Total des transports réalisés														
Total des transports annulés par l'utilisateur														
Total des transports refusés par le service														
Total des transports demandés														
% des transports annulés par l'utilisateur														
% des transports refusés par le service														
% des transports réalisés														
Disponibilité du service de réservation et d'information														
Nombre d'appels présentés (choix 1, 2 et 3)														
Choix 1 ("Réservations téléphoniques")														
Nombre d'appels pris en charge														
Taux de prise en charge														
Nombre d'appels non aboutis														
inférieure à 1 minute														
entre 1 et 2 minutes														
entre 2 et 3 minutes														
entre 3 et 4 minutes														
entre 4 et 5 minutes														
supérieure à 5 minutes														
inférieure à 1 minute														
entre 1 et 2 minutes														
entre 2 et 3 minutes														
entre 3 et 4 minutes														
entre 4 et 5 minutes														
supérieure à 5 minutes														
Durée moyenne temps d'attente (en secondes)														
Durée moyenne temps de communication (en secondes)														
Choix 2 ("Transports du jour")														
Nombre d'appels pris en charge														
Taux de prise en charge														

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019

ANNEXE 7

INFORMATIONS A COMMUNIQUER A TISSEO COLLECTIVITES

Nombre d'appels non aboutis													
Choix 3 ("Service clients")													
Nombre d'appels pris en charge													
Taux de prise en charge													
Nombre d'appels non aboutis													
Wheeliz													
Nbe de véhicules loués													
à des personnes morales													
à des particuliers													
Recettes WHEELIZ (HT - TVA à 20%)													

ANNEXE 7

INFORMATIONS A COMMUNIQUER A TISSEO COLLECTIVITÉS

ANNEXE 7

INFORMATIONS A COMMUNIQUER A TISSEO COLLECTIVITÉS

Le Délégataire fournira à TISSEO :

- I - avant le 31 mai, le rapport annuel du Délégataire, établi en application des dispositions des articles L. 1411-3 et R 1411-7 du Code général des collectivités territoriales, qui comprendra les informations dont la teneur est détaillée ci-dessous ;
- II - des tableaux de bord mensuels
- III - des tableaux de bord trimestriels

Tous les tableaux seront remis sous format Excel.

I- RAPPORT ANNUEL DU DELEGATAIRE

I-A. RAPPORT GENERAL

Le Délégataire fournira à TISSEO un rapport général dans lequel toutes informations appropriées seront données sur les rubriques suivantes :

1. La société exploitante et le rappel du cadre contractuel

- Dénomination
- Siège social (changement éventuel)
- Montant du capital
- Mouvements du capital (cessions, augmentation)
- Mandataires sociaux
- Commissaire(s) aux comptes
- Organigramme
- Rappel du cadre contractuel : convention et avenants en vigueur, principes contractuels.

2. Les éléments significatifs intervenus au cours de l'exercice

- Vie du contrat
- Eventuelle évolution de la desserte (évolution géographique, des ayants droit, de la consistance du service,...),

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

- Tarification,
- Social,
- ...

3. Le service offert, incluant un rappel des données sur 3 ans

- Nombre de kilomètres parcourus par les véhicules exploités par la société au titre du contrat,
- Nombre de kilomètres sous-traités au titre du contrat, distinguant les kilomètres taxis et les kilomètres en véhicules spécialisés,
- Indication du nombre de kilomètres effectués par l'entreprise au titre de ses éventuelles autres activités
- Vitesse d'exploitation (kilomètres parcourus / nombre d'heures de conduite payées)
- Nombre de kilomètres effectués par véhicule au cours de l'année,
- Ratio de kilomètres par course,
- Longueur des courses : répartition des transports par longueur (par pas de 1 km),

4. La fréquentation, incluant un rappel des données sur 3 ans

- Nombre de voyageurs transportés par les véhicules exploités par le Déléataire,
- Nombre de voyageurs transportés par les véhicules des sous-traitants, distinguant taxis et véhicules spécialisés
- Ventilation par titres (et évolutions sur 3 ans),
- Ventilation par type de handicap,
- Ventilation par motif,
- Evolution pluriannuelle : analyse des variations (évolutions structurelles, conjoncturelles, ...)
- Mise en perspective de l'évolution de la fréquentation sur « plusieurs années »

5. Les relations avec la clientèle

- Tarifs : niveaux tarifaires (rappel de la grille en vigueur) et évolutions, glissements éventuels..., évolution moyenne des tarifs,
- Ventes par titres et recettes par titres,
- Information du public (usagers, autres ayant-droit potentiels) : rappel des actions engagées au cours de l'exercice passé. Actions prévues.
- Promotion : actions engagées, résultats obtenus
- Suggestion par l'exploitant d'un plan de communication et d'actions commerciales pour l'année à venir précisant les objectifs, la cible et détaillant chaque action de communication ; commentaire qualitatif de l'exploitant sur chaque action de communication et commerciale mise en œuvre,
- Synthèse des résultats des enquêtes effectuées auprès du public,

- Enquête clientèle et enquête de satisfaction clientèle (données détaillées),
- Taux de refus présenté par motif (et incluant les annulations, par les clients, des courses « allers » en cas de refus, par l'exploitant de la course « retour ») ; précision du périmètre des refus pris en compte dans ce taux et indication de la méthodologie de recueil exhaustif des refus,
- Annulations par les clients : nombre d'annulations selon les délais, par motif, et politique de sanction / facturation des courses annulées par le client selon les délais d'annulation (annulations tardives) ainsi qu'en cas de non-présentation,
- Ponctualité : pourcentage de courses réalisées dans les horaires indiqués en fonction de la tolérance admise ; statistique en fonction de l'importance des retards enregistrés
- Groupages et parcours imbriqués : nombre et pourcentage de courses ayant donné lieu à groupage (2 ou plusieurs clients sur la même O/D) ou imbrication (prise en charge d'un second client au cours d'une course en présence d'un premier client),
- Durée des courses : nombre et pourcentage des courses dont le temps de parcours (théorique) est supérieur ou égal à : 120 % du temps de parcours théorique de la course directe, 130 %, 140 % et 150 %.
- Durée des courses : données et histogramme des temps de parcours (nombre de trajets par durée par pas de 10 minutes),
- Cartographie avec le nombre d'utilisateurs par lieu et le nombre de destinations desservies par lieu (dans la mesure du possible). Cartographie des courses ayant pour origine Toulouse et cartographie des courses ayant pour destination Toulouse,
- Réclamations : nombre de réclamations et délais de réponse.

6. Sinistralité

- Incidents (par type) de l'année et tendance sur 3 années,
- Sinistralité (accidents de la route : taux d'accident pour 100 000 km) et évolution sur 3 ans, distinguant les accidents corporels

7. La gestion des véhicules et des autres équipements mis à disposition par TISSEO Collectivités ou propriété de l'exploitant

- Récapitulatif du nombre de véhicules par type, y compris véhicules de service
- Etat du parc faisant apparaître pour chaque véhicule sa date d'acquisition, son âge et son kilométrage au 31/12, l'âge moyen du parc, ainsi que son évolution sur les dernières années
- Mouvements au parc (entrées / sorties)
- Maintenance des véhicules : politique suivie, coûts, éventuels problèmes rencontrés
- Taux de panne aux 100 000 km, Nombre de pannes des véhicules, distinguant celles intervenant en parcours haut le pied (avec incidence sur le service (en cas d'impossibilité de remplacement du véhicule avant la prise en charge du prochain client)), et celles intervenant en présence d'un client,
- Détail des pannes par cause
- Consommation de carburant de chaque véhicule

8. Les investissements réalisés par l'exploitant

- Investissements prévus, engagés ou achevés par l'exploitant dans le cadre du contrat et tableaux d'amortissements,
- Opérations de renouvellement et gros entretien menées par l'exploitant,
- Un tableau récapitulatif des biens propres de l'entreprise sera actualisé chaque année,
- Etat d'amortissement par biens,

9. L'organisation et la gestion

- Organisation générale de l'entreprise pour la gestion du service
- Méthodes (relations clients / prise de commande / planification des courses) : moyens et organisation
- Informatique

10. La gestion du personnel

- Evolution des effectifs moyens mensuels en ETP, distinguant les conducteurs,
- Heures de conduite de l'année,
- Effectif à fin décembre (par grandes catégories) affectés à l'exploitation du réseau, faisant ressortir les mouvements entrées / sorties du personnel au cours de l'année,
- Eléments de la gestion sociale
- Salaire moyen, tous postes confondus, au cours de l'exercice écoulé
- Nombre et poste des personnels mis à disposition de l'entreprise (distinction entre personnel groupe, intérimaires, entreprises de sous-traitance technique,...)
- Taux d'absentéisme par catégorie (conducteurs / personnels d'accueil / autres)
- Taux d'accident du travail notifié au titre de l'année écoulée, de l'année précédente et de l'année suivante.
- Nombre d'événements ayant entraîné arrêt de travail d'un salarié sur les 3 derniers exercices
- Nombre de jours de grève au cours des 3 derniers exercices. Evaluation du nombre de kilomètres perdus à cette occasion,
- Compte rendus du programme de formation : nombre de formations planifiées, nombre de formations réalisées ventilées par conducteur et personnel d'accueil, pourcentage de la masse salariale
- Nouveaux accords d'entreprise (le cas échéant)

11. Le suivi de la qualité

- Rappel des indicateurs de suivi de la qualité : objectif assigné, niveau atteint par mois et cumul annuel
- Rappel des objectifs et niveaux atteints au titre des exercices précédents ;

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20190411-20190410-5-2D- DE Date de télétransmission : 11/04/2019 Date de réception préfecture : 11/04/2019
--

- Analyse des résultats. Mise en perspective des principales difficultés et des pistes d'amélioration,
- Ponctualité
- Impact financier du système d'incitation à la qualité (détail par indicateur),
- Démarche de certification : état d'avancement de la démarche, nouvelles certifications mises en œuvre au cours de l'exercice, éventuelles certifications perdues,...
- Taux de refus enregistré en moyenne dans l'année et rappel de la valeur mensuelle la plus élevée enregistrée dans l'année,
- Nombre de transports avec imbrication dont la durée théorique s'est avérée supérieure à la durée théorique définie contractuellement. Détail des causes de ces éventuels dépassements.

I-B RESULTATS QUANTIFIES ET ANALYSES

13. Ratios

Les ratios fournis comporteront notamment :

- Ratios d'offre : kilomètres par habitant (base : communes desservies)
- Ratios d'usage : voyages par habitant (base : communes desservies), voyageurs par kilomètre. Nombre d'usagers Toulouse / hors Toulouse ; nombre de transports origine Toulouse et nombre de transports destination Toulouse, et part relative de ces transports sur le total des transports du service,
- Ratios de productivité : kilomètres parcourus par agent, par agent roulant, kilomètres par transport, taux de groupage, taux d'imbrication,...
- Ratios financiers : recette par kilomètre, dépense par kilomètre, charges de l'exploitant par transport, coût TISSEO par transport (contribution forfaitaire / nombre de transports), recette par transport (ventilée entre transports effectivement réalisés et transports facturés non réalisés, sous-traités et en propre), taux de couverture des dépenses par les recettes commerciales, ...
- Taux de refus (avec distinction par cause), taux d'annulation

L'exploitant présentera, pour chacun de ces ratios, des ratios équivalents dont il aurait connaissance dans d'autres agglomérations.

14. Comptes de l'exploitation

Conformément à l'article R 1411-7 du Code général des collectivités territoriales, le rapport du Déléataire comprend les données comptables suivantes :

a) Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon des critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes, notamment les charges de structure ;

b) Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-
DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019

résultat de l'exploitation, les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle et dûment motivée ;

c) Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;

d) Un compte rendu de la situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;

e) Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;

f) Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;

g) Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;

h) Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public.

Le Délégataire fournira les informations faisant apparaître les produits et charges réels pour l'activité faisant l'objet de la présente convention, tels qu'ils résultent de la comptabilité de l'exploitation :

Sera donc présenté un compte résultat analytique annuel comprenant notamment :

Pour les charges :

L'ensemble des dépenses d'exploitation, d'administration et d'entretien de toute nature incluant en particulier les rubriques suivantes :

- Les dépenses de personnel (distinguant la conduite),
- Les charges de carburant,
- Les coûts d'entretien et de maintenance (main d'œuvre / pièces / sous-traitance),
- Les sommes versées à des transporteurs sous-traitants
- Les pénalités éventuelles
- Les divers impôts et taxes, redevances et cotisations auxquels sont assujetties l'exploitation et ses dépendances
- Les frais financiers éventuels
- Les dotations aux amortissements des investissements réalisés par le Délégataire et aux provisions ;

- Les frais généraux

Pour les produits :

- Les recettes tarifaires
- La contribution forfaitaire d'exploitation
- Les primes éventuelles
- Les produits exceptionnels
- Les reprises sur amortissements et provisions
- Les produits issus de la vente des biens
- Un compte rendu des investissements réalisés par le Délégué

Le Délégué fournira également chaque année les comptes sociaux de l'entreprise (bilan et compte de résultat - format liasse fiscale), avant le 1^{er} mai de l'année suivante.

Les points suivants feront l'objet d'une explication détaillée et donneront lieu à présentation des justificatifs correspondant :

- Le calcul détaillé des différents éléments permettant de calculer le niveau de la contribution forfaitaire de TISSEO, précisant les éléments d'exploitation pris en compte pour ce calcul (et notamment le détail des charges forfaitaires et des recettes forfaitaires),
- les modalités et le détail du calcul de l'indexation des charges forfaitaires,
- la cotisation économique territoriale (notamment : bases, taux, éventuel plafonnement),
- les remboursements de TIPP,
- les frais de personnel,
- les aides aux salaires,
- les relations, notamment financières, avec les éventuels sous-traitants,
- les charges liées au marketing,
- les frais d'entretien des véhicules,
- le cas échéant, le contenu et la rémunération de l'assistance apportée par le Groupe,
- le cas échéant, les conditions de rémunération des excédents / déficits de trésorerie par le groupe,
- les dotations aux amortissements et provisions : évolutions et principaux faits générateurs des provisions,
- les recettes commerciales,
- les recettes annexes et diverses,
- présentation des comptes sous forme des soldes intermédiaires de gestion,

- Les inventaires à jour (en annexe)

En outre, dès leur adoption par l'assemblée générale statuant sur les comptes, qui devra obligatoirement se tenir avant le 30 juin, l'exploitant adressera à TISSEO SMTC les bilans et compte de résultat certifiés (présentation « liasse fiscale »), ainsi que l'annexe,

Enfin, l'exploitant présentera chaque année des suggestions argumentées pour améliorer le service et en réduire le coût pour TISSEO SMTC.

II. TABLEAUX DE BORD MENSUEL

Les informations demandées figurent dans les tableaux ci-dessous. Elles seront communiquées chaque mois à TISSEO Collectivités, par courriel, avant le 20 du mois suivant.

Ces tableaux seront accompagnés d'une analyse sommaire expliquant les principales raisons de l'évolution du volume de kilomètres et de la fréquentation.

Les éventuelles conséquences de l'effet calendaire sur ces éléments seront précisées.

III. TABLEAUX DE BORD TRIMESTRIELS

En complément des tableaux de bord mensuels seront présentés chaque trimestre les données relatives à :

- La qualité : niveau atteint pour chaque indicateur et comparaison avec l'objectif contractuel,
- Ponctualité : un rapport détaillé sur la ponctualité des transports comprenant écart par tranche entre horaire prévu et horaire réel d'arrivée,
- Disponibilité du service de réservation : un rapport détaillé sur la base du tableau de bord mensuel
- Disponibilité du service : un rapport détaillé sur la base du tableau de bord mensuel
- Fidélisation : histogramme de l'ancienneté des usagers actifs par type de handicap (un usager actif étant un usager inscrit au service et utilisant celui-ci au moins une fois dans l'année civile),
- Analyse du délai entre date de réservation et date du transport (hors réservations récurrentes)
- Kilométrage parcouru en propre et kilométrage sous-traité,
- Nombre de voyages en propre ventilés en réalisés et facturés / annulés facturés et sous-ventilés en réguliers et occasionnels,
- Nombre de voyages sous-traités ventilés en réalisés et facturés / annulés facturés et sous-ventilés en réguliers et occasionnels,
- Nombre de voyages annulés ventilés en facturés et non facturés et sous-ventilés en réguliers et occasionnels,
- Voyages par type de titre ventilés en trajets en propre et trajets sous-traités,
- Nombre d'actions commerciales et de communication réalisées par rapport à celles planifiées,
- Nombre de nouveaux inscrits et nombre de nouveaux clients actifs du trimestre,
- Nombre de voyages réalisés ventilés par motif (travail ou études, médical, famille, loisirs, démarches administratives et courses, autres),
- Nombre de voyages par type de handicap ventilés par voyages en propre / sous-traités,
- Taux de refus par motif, incluant les courses aller annulées par le client en cas de refus de la course retour,
- Nombre de voyages ventilés en groupés / directs,
- Répartition des voyages groupés et directs par jour de la semaine, week-end et tranche horaire,
- Nombre de réservations par téléphone et par Internet,
- Nombre de consultations du site Internet,

- Liste des communes desservies avec le poids de Toulouse et des 10 plus grosses communes en nombre de transports, nombre d'utilisateurs actifs, population cible, nombre de déplacements par habitants.
- Nombre de titres utilisés par type de handicap.

ANNEXE 8

BESOINS EN VEHICULES

ANNEXE 8

ANNEXE 8 : BESOINS EN VEHICULES SUR LA DURÉE DU CONTRAT			
INVESTISSEMENT	nbe de véhicules amortis par TPMR	Tisséo Collectivités	52
INVESTISSEMENT	nbe de véhicules amortis par TPMR	TPMR Toulouse	50
LLD	nbe de véhicules loués par TPMR		21

VNC cumulée en fin d'année :											1 628 870 €	1 254 532 €	1 225 535 €	791 032 €	1 330 294 €	1 460 418 €	1 130 443 €	897 006 €
Propriétaire	Mode de financement	N° parc	Marque	Modèle	Type	Nbe de Pax	dont nbe d'UFR	Immat	1ère mise en circulation	Valeur d'origine y compris équipements	VNC 2017	VNC 2018	VNC 2019	VNC 2020	VNC 2021	VNC 2022	VNC 2023	VNC 2024
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93725	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	VUL	4	1	BT 026 WC	23/09/2011	28 266 €	7 068 €	3 535 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93724	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	VUL	4	1	BT 985 WB	23/09/2011	28 266 €	7 068 €	3 535 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93727	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	VUL	4	1	BT 084 WC	23/09/2011	28 266 €	7 068 €	3 535 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93728	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	VUL	4	1	BT 060 WC	23/09/2011	28 266 €	7 068 €	3 535 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93726	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	VUL	4	1	BT 131 WC	23/09/2011	28 266 €	7 068 €	3 535 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93723	RENAULT / DURISOTTI	KANGOO	VUL	4	1	BT 110 WC	23/09/2011	28 266 €	7 068 €	3 535 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93731	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	BV 760 PY	03/11/2011	19 917 €	4 983 €	2 494 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	93729	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	BV 380 P2	03/11/2011	19 917 €	4 983 €	2 494 €	- €					
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8404	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CH-719-2V	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8406	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CH-063-2V	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8402	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CJ-012-EL	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8403	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CH-883-2S	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8408	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CH-619-2V	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8400	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CJ-362-EL	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8401	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CJ-236-EL	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8405	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CH-694-2S	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8407	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CH-368-2T	14/08/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8410	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CL-814-RR	12/10/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8411	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CL-758-RR	12/10/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8409	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CL-701-RR	12/10/2012	66 142 €	33 071 €	24 803 €	16 535 €	8 268 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8413	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CN-411-FV	20/12/2012	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8414	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CN-201-FV	20/12/2012	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8412	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CN-483-FV	20/12/2012	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8416	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 606 BS	07/01/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8417	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 794 DT	07/01/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8415	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 773 BS	07/01/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8418	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 517 BS	07/01/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8419	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 279 BS	07/01/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8420	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 141 BT	07/01/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8423	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 736 RE	01/02/2013	66 511 €	33 256 €	24 942 €	16 628 €	8 314 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8424	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 801 RE	01/02/2013	66 511 €	33 256 €	24 942 €	16 628 €	8 314 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8421	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 319 RE	01/02/2013	66 511 €	33 256 €	24 942 €	16 628 €	8 314 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8422	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CP 670 RE	01/02/2013	66 511 €	33 256 €	24 942 €	16 628 €	8 314 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8425	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CQ-834-RM	07/03/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8426	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CQ-726-RN	07/03/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8427	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L3	8	3	CQ-898-RN	07/03/2013	66 486 €	33 243 €	24 932 €	16 622 €	8 311 €	- €			
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8429	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DI-589-PN	04/09/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tisséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8428	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DI-550-PN	04/09/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019

ANNEXE 8

Propriétaire	Mode de financement	N° parc	Marque	Modèle	Type	Nbe de Pax	dont nbe d'UFR	Immat	1ère mise en circulation	Valeur d'origine yç équipements	VNC 2017	VNC 2018	VNC 2019	VNC 2020	VNC 2021	VNC 2022	VNC 2023	VNC 2024
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8430	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DI-612-PN	04/09/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8431	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DL-886-AT	07/11/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8434	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DL-073-AV	07/11/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8436	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DL-154-AV	07/11/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8435	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DL-110-AV	07/11/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8433	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DL-024-AV	07/11/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8432	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DL-957-AT	07/11/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8437	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DM-782-CG	10/12/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8438	RENAULT / DURISOTTI	MASTER	L2	7	2	DM-725-CG	10/12/2014	65 350 €	40 844 €	32 675 €	24 506 €	16 338 €	8 169 €	- €		
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8444	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	L1	4	1	EE-767-RL	19/08/2016	41 773 €	36 551 €	31 330 €	26 108 €	20 886 €	15 665 €	10 443 €	5 222 €	- €
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8439	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	L1	4	1	EE-693-RL	19/08/2016	41 773 €	36 551 €	31 330 €	26 108 €	20 886 €	15 665 €	10 443 €	5 222 €	- €
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8443	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	L1	4	1	EE-750-RL	19/08/2016	41 773 €	41 773 €	36 551 €	31 330 €	26 108 €	20 886 €	15 665 €	10 443 €	5 222 €
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8441	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	L1	4	1	EE-734-RL	19/08/2016	41 773 €	41 773 €	36 551 €	31 330 €	26 108 €	20 886 €	15 665 €	10 443 €	5 222 €
Tiséo Collectivités	INVESTISSEMENT	8440	NISSAN / DURISOTTI	NV-400	L1	4	1	EE-708-RL	19/08/2016	41 773 €	41 773 €	36 551 €	31 330 €	26 108 €	20 886 €	15 665 €	10 443 €	5 222 €
OVERLEASE	LLO	XX	CITROEN	CACTUS	VL	4	-	XX	01/11/2019	14 580 €			11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €		
OVERLEASE	LLO	XX	CITROEN	CACTUS	VL	4	-	XX	01/11/2019	14 580 €			11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €		
OVERLEASE	LLO	XX	CITROEN	CACTUS	VL	4	-	XX	01/11/2019	14 580 €			11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €		
OVERLEASE	LLO	XX	CITROEN	CACTUS	VL	4	-	XX	01/11/2019	14 580 €			11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €		
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	VOLKSWAGEN	CADDY	VUL	4	1	XX	01/11/2019	26 650 €			21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	VOLKSWAGEN	CADDY	VUL	4	1	XX	01/11/2019	26 650 €			21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	VOLKSWAGEN	CADDY	VUL	4	1	XX	01/11/2019	26 650 €			21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	VOLKSWAGEN	CADDY	VUL	4	1	XX	01/11/2019	26 650 €			21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	VOLKSWAGEN	CADDY	VUL	4	1	XX	01/11/2019	26 650 €			21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	VOLKSWAGEN	CADDY	VUL	4	1	XX	01/11/2019	26 650 €			21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	VOLKSWAGEN	CADDY	VUL	4	1	XX	01/11/2019	26 650 €			21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/11/2019	62 280 €			49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/11/2019	62 280 €			49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €	- €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/11/2019	62 280 €			49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €	- €	
OVERLEASE	LLO	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2021	14 580 €					11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €
OVERLEASE	LLO	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2021	14 580 €					11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €
OVERLEASE	LLO	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2021	14 580 €					11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €
OVERLEASE	LLO	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2021	14 580 €					11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €
OVERLEASE	LLO	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2021	14 580 €					11 664 €	8 748 €	5 832 €	- €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	KANGOO	VUL	4	1	XX	01/01/2021	26 650 €					21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	KANGOO	VUL	4	1	XX	01/01/2021	26 650 €					21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	KANGOO	VUL	4	1	XX	01/01/2021	26 650 €					21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	KANGOO	VUL	4	1	XX	01/01/2021	26 650 €					21 320 €	15 990 €	10 660 €	5 330 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019

ANNEXE 8

Propriétaire	Mode de financement	N° parc	Marque	Modèle	Type	Nbre de Pax	dont nbre d'UFR	Immat	1ère mise en circulation	Valeur d'origine y.c.équipements	VNC 2017	VNC 2018	VNC 2019	VNC 2020	VNC 2021	VNC 2022	VNC 2023	VNC 2024
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	3	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2021	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	12 456 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	ZOE	VL	4	-	XX	01/01/2022	14 580 €						11 664 €	8 748 €	5 832 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	ZOE	VL	4	-	XX	01/01/2022	14 580 €						11 664 €	8 748 €	5 832 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	ZOE	VL	4	-	XX	01/01/2022	14 580 €						11 664 €	8 748 €	5 832 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2022	14 580 €						11 664 €	8 748 €	5 832 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2022	62 280 €					49 824 €	37 368 €	24 912 €	
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	KANGOO	VUL	4	1	XX	01/01/2022	26 650 €						21 320 €	15 990 €	10 660 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	KANGOO	VUL	4	1	XX	01/01/2022	26 650 €						21 320 €	15 990 €	10 660 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2023	14 580 €							11 664 €	8 748 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2023	62 280 €							49 824 €	37 368 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2023	62 280 €							49 824 €	37 368 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2023	62 280 €							49 824 €	37 368 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2024	14 580 €								11 664 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2024	14 580 €								11 664 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2024	14 580 €								11 664 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2024	14 580 €								11 664 €
OVERLEASE	LLD	XX	RENAULT	MEGANE	VL	4	-	XX	01/01/2024	14 580 €								11 664 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	KANGOO	VUL	4	1	XX	01/01/2024	26 650 €								21 320 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2024	62 280 €								49 824 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2024	62 280 €								49 824 €
TPMR Toulouse	INVESTISSEMENT	XX	RENAULT	MASTER	L2	5	2	XX	01/01/2024	62 280 €								49 824 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20190411-20190410-5-2D-DE
Date de télétransmission : 11/04/2019
Date de réception préfecture : 11/04/2019