



D.2021.02.10.4.3

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

Séance du 10 Février 2021

4 - PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ RÉSEAU

4.3 – Contrat de Service Public - Avenant n° 7.

L'an deux mille vingt et un, le dix février 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		
BRIAND Sacha	X		
CARLES Joseph	X		
CARNEIRO Grégoire	X		
CHOLLET François	X		
FAURE Dominique		X (pouvoir M. Carles)	
GRASS Francis	X		
LATTES Jean-Michel	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (pouvoir M. Lattes)	
PERRIN Philippe	X		
PORTARRIEU Jean-François		X (pouvoir M. Perrin)	
TERRAIL-NOVES Vincent		X (pouvoir M. Chollet)	
TRAUTMANN Pierre		X (pouvoir M. Briand)	
TRAVAIL-MICHELET Karine	X		
SICOVAL			
LUBAC Christophe	X		
SANGAY Dominique	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
MARTIN Yannick		X (pouvoir M. Bacou)	
MURETAIN AGGLO			
SUAUD Thierry	X		
TERRISSE Jean-Marc	X		

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021

Par délibération en date du 21 décembre 2016, le Comité Syndical de Tisséo-Collectivités a approuvé le Contrat de Service Public (CSP) pour l'exploitation des transports publics urbains de l'agglomération toulousaine. Le CSP a été conclu avec Tisséo-Voyageurs le 25 janvier 2017 pour une durée de 5 ans (2017-2021).

Les avenants 1 à 5 au CSP ont entériné le dynamisme de la fréquentation et des recettes du réseau, ainsi que la maîtrise des charges d'exploitation.

L'avenant n° 6, en date du 25 février 2020, a permis d'exécuter la « clause de revoyure à mi-vie » prévue par l'article 62.2 du CSP, en améliorant les objectifs des deux dernières années du Contrat (2020 et 2021) en termes d'offre, de fréquentation et de charge financière pour Tisséo-Collectivités.

La crise sanitaire de 2020 décale dans le temps la feuille de route des ambitions initiales du CSP. Il est donc nécessaire de réévaluer les dispositions prises pour 2020 et 2021.

Les points les plus importants de l'évolution du réseau Tisséo sur les deux prochaines années sont les suivants :

- Le premier maillon de la « Ceinture Sud » (téléphérique Téléo reliant Oncopole, Rangueil CHU et Université Paul Sabatier, complétée d'une offre bus entre Oncopole et Colomiers), est décalé au second semestre 2021
- Les Linéos 10 et 11 sont décalés pour une mise en service en septembre 2022.

Il est également nécessaire de prolonger d'une année le CSP, jusqu'au 31 décembre 2022.

En effet, la situation sanitaire exceptionnelle a placé Tisséo Collectivités dans l'impossibilité soudaine et indépendante de sa volonté de pouvoir faire assurer la continuité du service pour la période postérieure au 31 décembre 2021, compte tenu notamment de la nécessaire durée préalable à la signature d'un nouveau Contrat.

Or, la continuité du service constitue un motif d'intérêt général tel que précisé par le Conseil d'Etat dans sa décision du 4 avril 2016. Ce motif d'intérêt général justifie la prolongation d'une année de la durée du CSP.

L'Exploitant Tisséo Voyageurs constituant un opérateur interne à l'Autorité Organisatrice Tisséo Collectivités au sens desdits Règlements, la prolongation du Contrat ne constitue pas une atteinte aux principes de mise en concurrence préalable.

Si l'année 2020 enregistre 33,84 millions de kilomètres compte tenu des nécessaires adaptations d'offre qui ont été réalisées face à la crise sanitaire, la dynamique de croissance d'offre reprend dès 2021 avec respectivement 38,56 millions de kilomètres prévus en 2021 et 39,13 millions de kilomètres en 2022.

Néanmoins, et compte tenu de la difficile reprise de la fréquentation sur le réseau, l'objectif de fréquentation pour 2021 doit être revu à la baisse, à 123,7 millions de déplacements. Les recettes commerciales sont évaluées à 92,8 millions d'Euros HT en 2021.

Pour l'année 2022, et au regard de l'évolution incertaine de la pandémie et de ses conséquences, les estimations et tendances en matière d'évolution du trafic ne permettent pas d'acter des objectifs contractuels. Ceux-ci seront définis par avenant en fin d'année 2021.

En 2020, les économies réalisées, du fait de la diminution des services et des compensations versées par l'Etat, partiellement compensées par des surcoûts dus aux mesures de protection anti-COVID prises pour le personnel et les voyageurs de Tisséo, feront l'objet d'une diminution de la rémunération de l'Exploitant de 14,8 millions d'Euros HT.

L'offre moindre que prévue en 2021, mais aussi les efforts déployés pour davantage d'efficacité du réseau, et les économies complémentaires dégagées par Tisséo-Voyageurs, permettront de limiter la rémunération forfaitaire de l'exploitant à 246,6 millions d'Euros HT en 2021 (aux Conditions Economiques 2016, année d'élaboration du CSP), et 247 millions d'Euros HT en 2022 (aux Conditions Economiques 2016, année d'élaboration du CSP).

La conclusion d'un septième avenant au CSP, pour ses deux dernières années d'application incluant sa prolongation d'un an (2021 et 2022), permettra d'y intégrer les évolutions décrites ci-dessus.

Il est donc proposé au Comité Syndical d'approuver les dispositions du présent avenant au Contrat de Service Public entre Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs.

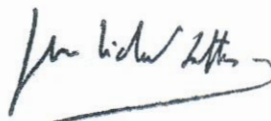
Le Comité Syndical :
Entendu l'exposé de Monsieur le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des suffrages
exprimés (M. Perrin n'a pas pris part au vote)

ARTICLE 1 : APPROUVE le projet d'avenant n° 7 au Contrat de Service Public entre Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs.

ARTICLE 2 : AUTORISE le Président à signer l'avenant.

ARTICLE 3 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

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



Jean-Michel LATTES

Avenant n°7 au Contrat de Service Public 2017-2021
Entre Tisséo-Collectivités et Tisséo-Voyageurs
pour l'exploitation du service public
des transports publics urbains de l'Agglomération Toulousaine.

Entre les soussignés :

Tisséo-Collectivités (Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération toulousaine SMTC-Tisséo)

Syndicat Mixte, dont le siège est sis 7 Esplanade Compans-Caffarelli – BP 11120 – 31011 TOULOUSE Cedex 6,

Représenté par Jean-Michel LATTES, son Président, dûment habilité par délibération du Comité Syndical en date du 10 février 2021.

Ci-après désigné « l'Autorité Organisatrice ».

D'une part,

ET :

Tisséo-Voyageurs (Etablissement Public local à caractère Industriel et Commercial Tisséo-EPIC)

dont le siège est sis 4 impasse Paul Mesplé 31081 TOULOUSE CEDEX 1,

Représenté par Philippe PERRIN, son Président, dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du 12 février 2021.

Ci-après désigné « l'Exploitant ».

D'autre part,

Préambule :

Le Contrat de Service Public 2017-2021 (ci-après désigné : le CSP), approuvé le 21 décembre 2016 par le Comité Syndical de l'Autorité Organisatrice, et par le Conseil d'Administration de l'Exploitant en date du 10 janvier 2017, est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017 pour une durée de 5 ans.

Le CSP constitue le cadre de référence du pilotage de l'exploitation du réseau qui se caractérise par des ambitions politiques volontaristes dans un cadre financier maîtrisé, selon les axes suivants :

- L'amélioration de l'attractivité et de la performance du réseau,
- La lutte contre la fraude et la maîtrise de la sûreté,
- L'efficacité technique,
- Le respect de la trajectoire financière.

Les avenants n° 1 (en date du 20 novembre 2017), n° 2 (en date du 18 avril 2018), n° 3 (en date du 12 mars 2019), n° 4 (en date du 10 avril 2019), et n° 5 (en date du 5 septembre 2019), ont ajusté certaines dispositions du CSP au regard des nouvelles ambitions de l'Autorité Organisatrice.

Dans le cadre de la revoyure à mi-vie du CSP prévue par son article 62.2, l'avenant n° 6 (en date du 25 février 2020) a notamment fixé la rémunération forfaitaire de l'Exploitant pour les deux dernières années d'application du CSP (2020 et 2021), compte tenu des nouvelles dispositions en matière de service aux voyageurs, et établi de nouveaux objectifs de fréquentation.

La crise sanitaire de 2020 impose aujourd'hui une réévaluation des dispositions contractualisées par l'avenant n° 6.

L'épidémie de Covid-19 s'est en effet propagée progressivement au début de 2020, puis s'est intensifiée en mars 2020, donnant lieu à une gradation des mesures prises par l'Etat pour limiter cette épidémie sur le territoire national.

En particulier, le décret n° 2020-260 du 16 mars 2020 portant réglementation des déplacements dans le cadre de la lutte contre la propagation du virus covid-19, a limité les déplacements en dehors du domicile à certains cas particuliers, introduisant ainsi le « confinement » en vigueur du 17 mars 2020 au 10 mai 2020.

Les mesures prises par Tisséo immédiatement avant et pendant le confinement

Conscient des risques de propagation du coronavirus au sein des transports collectifs, Tisséo Voyageurs a pris dès la première quinzaine de mars des mesures de prévention auprès des voyageurs, comme de son personnel :

- Fin de la vente à bord,
- Fin de la montée et validation par la porte avant,
- Renfort des interventions en matière de désinfection dans les véhicules et stations de métro.

A l'annonce du confinement strict du 17 mars 2020, deux dispositions particulières ont été prises en complément pour adapter l'offre à la réduction attendue du trafic, tout en facilitant l'accès au réseau pour les personnes assurant les besoins vitaux :

- L'application des « horaires vacances » ;
- L'accès gratuit au réseau Tisséo.

La fréquentation étant très rapidement descendue à moins de 10% du trafic habituel, un nouvel allègement de l'offre a été mis en place le 30 mars 2020 (estimé à 42% de l'offre kilométrique), permettant de limiter la propagation du virus, et de préserver les ressources humaines et financières de Tisséo Voyageurs.

Plusieurs ajustements d'offre ont eu lieu au fur et à mesure des observations faites sur le terrain, ce dans l'objectif de maintenir et de garantir la distanciation physique et la sécurité des usagers tout au long de cette période.

Le retour progressif à la normale en matière d'offre de transport, dès la fin du confinement strict (11 mai 2020) :

Dès le lundi 11 mai, le réseau couvrait à nouveau l'ensemble du territoire et il a été déployé sur la base d'une offre de type *vacances scolaires* qui a permis d'être confortable au regard de la fréquentation attendue.

Entre le 11 mai et le 3 juillet, les chiffres par rapport à une situation nominale étaient les suivants :

- 87% de l'offre bus a été réalisée
- 61% de l'offre tramway a été réalisée
- 85% de l'offre métro a été réalisée (équivalent 26m).

Cette offre a accueilli une fréquentation très faible (moins 76,5% en mai, et moins 43,9% en juin, par rapport aux objectifs du CSP).

Concernant cette offre, plusieurs points sont à préciser :

- La fréquence du métro a été adaptée, quasiment en temps réel, au regard des observations faites in situ. De la même manière, et en fonction du niveau d'activité de la zone aéroportuaire, l'offre du tramway a été également adaptée et revue à la hausse au fur et à mesure de la reprise de l'activité.
- Si l'ensemble du territoire est à nouveau couvert, certains services particuliers n'ont pas repris dans l'immédiat, comme la navette du centre-ville ou la navette aéroport. Ces services ont repris progressivement courant juin, au fur et à mesure de la reprise de l'activité économique.
- Tant que les salles de concert, les restaurants et bars sont restés fermés, le réseau a conservé une fin de service anticipée à 22h00 au lieu de 00h30 ou 1h00 en période habituelle. Ces horaires garantissaient néanmoins le maintien d'une desserte efficace des hôpitaux et des établissements de santé.
- Les services scolaires dédiés ont repris également au fur et à mesure des reprises d'activités dans les établissements du secondaire (collèges et lycées).

Le 4 juillet 2020, date d'application du calendrier « été », le réseau a repris son offre habituelle.

Mesures particulières prévues afin d'assurer la sécurité sanitaire sur le réseau :

Dans la continuité des annonces gouvernementales, et en complément des recommandations faites aux employeurs pour réduire l'affluence dans les transports en commun (poursuite du télétravail, décalage des horaires de prise de poste, ...), Tisséo a mis en place, durant cette période, des mesures particulières en matière de sécurité sanitaire.

- Dans les premières semaines suivant le *déconfinement*, le respect de la distanciation physique a été organisé dans les véhicules, dans les stations, dans les agences commerciales et sur les quais.

Cette distanciation s'est traduite par :

- Le déploiement d'une offre très confortable au regard de la fréquentation attendue ;
- La condamnation d'un siège sur deux dans les véhicules et les zones d'attente ;
- La mise en œuvre d'une signalétique au sol incitant à éviter toute promiscuité dans les zones d'attente ;
- Le déploiement d'équipes mobiles de sécurités, et notamment cynophiles.

Au fur et à mesure de la reprise du trafic, cette distanciation pouvait difficilement être garantie. C'est pourquoi, les mesures listées ci-après ont été essentielles pour limiter la propagation du virus dans le temps, et rassurer les voyageurs comme le personnel. Elles se poursuivent encore actuellement.

- Port du masque obligatoire pour toute personne souhaitant accéder au réseau.
- Les personnels de Tisséo en contact avec du public (contrôle, agences commerciales, agents en intervention...) portent également un masque.
- La protection du conducteur et des usagers à bord des bus est renforcée par le maintien de la vitre « anti-agression » des conducteurs.
- La montée et la validation par la porte avant, ainsi que la vente à bord ont été suspendues jusqu'à la fin du mois de juin. Depuis début juillet, la montée par la porte avant, et la vente à bord sont redevenues opérationnelles (sans rendu de monnaie).
- Depuis mai, des distributeurs de gel hydro-alcoolique à destination des voyageurs sont déployés dans les agences commerciales et dans les stations de métro (après passage de la ligne de contrôle).
- Depuis la période de pandémie, les dispositifs de désinfection des véhicules, des postes de conduite, des distributeurs, ascenseurs, rampes, tourniquets... sont renforcés.
- En complément, depuis le 25 août, une dizaine d'ambassadeurs sanitaires sont présents dans les principales stations de métro, dans le tramway, et sur certaines lignes de bus afin de sensibiliser les voyageurs aux bons gestes à adopter pour éviter la propagation du COVID19.

Une série de mesures de communication et de médiation ont également été mises en place pour accompagner les voyageurs (affiches, marquages au sol, distribution de mini dose de gel hydro-alcoolique, etc...).

Si la rentrée de septembre 2020 a eu des conditions « normales » en matière de moyens de production, il n'en reste pas moins que les habitudes de déplacements ont été fortement diminuées sur le territoire toulousain. Le regain de la pandémie à partir du mois d'octobre, et les mesures de couvre-feu, puis de re-confinement ont un impact fort et durable sur la fréquentation du réseau.

Ainsi, le présent avenant n° 7 au CSP porte sur l'impact de la crise sanitaire, et en particulier :

- La réduction de l'offre durant les périodes de confinement et post-confinement,
- Le décalage de la mise en service de projets structurants pour l'offre Tisséo.

Le présent avenant prévoit donc :

- Le recalage de la rémunération forfaitaire de l'Exploitant compte tenu d'une part des économies réalisées suite à la diminution des services et à la prise en charge par l'Etat des mesures d'activité partielle, et d'autre part des surcoûts induits par les dispositions prises pour la sécurité des usagers et des personnels,
- La neutralisation de l'objectif de lutte anti-fraude 2020 et de l'objectif de fréquentation 2020 et le recalage des objectifs de fréquentation des années suivantes,
- La rémunération exceptionnelle de l'Exploitant pour la réalisation de prestations pour le compte de Tisséo Collectivités,
- La mise à jour de certaines annexes.

En complément, et au regard de la situation nationale exceptionnelle et de ses conséquences décalant dans le temps la feuille de route des ambitions initiales du CSP, il apparaît nécessaire de prolonger d'une année le CSP, jusqu'au 31 décembre 2022.

Le présent avenant détaille donc également les modalités d'application (offre prévisionnelle et conditions économiques) du CSP pour l'année 2022.

En conséquence, il est convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 – Prolongation d'un an du CSP, jusqu'au 31 décembre 2022

La situation sanitaire exceptionnelle a placé l'Autorité Organisatrice dans l'impossibilité soudaine et indépendante de sa volonté de pouvoir faire assurer la continuité du service pour la période postérieure au 31 décembre 2021, compte tenu notamment de la nécessaire durée préalable à la signature d'un nouveau Contrat.

Or, la continuité du service constitue un motif d'intérêt général tel que précisé par le Conseil d'Etat dans sa décision du 4 avril 2016. Ce motif d'intérêt général justifie la prolongation d'une année de la durée du CSP.

En outre, le CSP a été conclu selon le cadre défini par le Règlement UE 2016/2338 modifiant le Règlement CE 1370/2007, lequel prévoit la possibilité de déroger à l'obligation de mise en concurrence préalable à la signature du Contrat dans le cas où l'Exploitant est un opérateur interne de l'Autorité Organisatrice.

L'Exploitant Tisséo Voyageurs constituant un opérateur interne à l'Autorité Organisatrice Tisséo Collectivités au sens desdits Règlements, la prolongation du Contrat ne constitue pas une atteinte aux principes de mise en concurrence préalable.

En conséquence, l'Article 7 « Durée – Entrée en vigueur » du CSP est modifié. La nouvelle rédaction est la suivante :

« Le contrat est conclu pour une durée de six ans. Il débute le 1^{er} janvier 2017 et prend fin le 31 décembre 2022. »

ARTICLE 2 – Modifications de l'offre consécutives à la crise sanitaire

L'offre programmée de l'année 2020 fait l'objet d'un réajustement, prenant en compte la période de confinement (16 mars au 10 mai), et le retour à l'offre programmée qui s'est établi progressivement à compter du 11 mai, jusqu'à l'automne, où l'offre de soirée a de nouveau été réajustée.

Le développement de l'offre, dont la mise en service d'importants projets structurants, et de leur maillage associé, est reportée :

- Premier maillon de la « Ceinture Sud » (téléphérique Téléo reliant Oncopole, Rangueil CHU et Université Paul Sabatier, complété d'une offre bus entre Oncopole et Colomiers) : décalage à l'été 2021
- Linéos 10 et 11 : décalage à la rentrée 2022

En conséquence, l'offre kilométrique prévisionnelle 2020 est ramenée à 33 843 597 km, au lieu de 38 220 671 km prévus par l'avenant n° 6. L'offre kilométrique prévisionnelle 2021 est ramenée à 38 563 474 km, au lieu de 38 952 218 km prévus par l'avenant n° 6.

Pour 2022, cette offre kilométrique est estimée à 39 128 894 km.

Le détail est porté à l'annexe A au présent avenant.

ARTICLE 3 – Détermination de la rémunération forfaitaire d'exploitation

3.1 Détail de l'évolution de la rémunération forfaitaire d'exploitation

Les événements de l'année 2020 liés à la crise sanitaire ont entraîné, pour l'Exploitant, des économies liées à la diminution des services et aux compensations versées par l'Etat au titre de l'activité partielle.

L'estimation à ce jour des économies est la suivante :

ECONOMIES	€ courants
Economies sur frais kilométriques (hors frais de personnel) liées à la sous-activité	3 470 522
Economies sur dépenses fixes	408 735
Mesures d'aides gouvernementales (remboursements chômage partiel, gardes enfants malades, exonérations taxes locales)	3 706 509
Diminution provisions congés payés	359 092
Maîtrise des effectifs – Reports d'embauches	4 043 504
Economies fonctionnement et non-dépenses suite ajustements d'offre	3 878 926
Reports / Annulation d'investissements 2020	641 500
TOTAL ECONOMIES	16 508 789

En contrepartie, la gestion de la crise, et son caractère exceptionnel et soudain ont nécessité des dépenses non prévues initialement. Ces surcoûts sont estimés aux valeurs suivantes :

SURCOUTS	€ courants
Equipements de protection	499 440
Renfort présence terrain sûreté gardiennages	85 324
Désinfection matériel roulant et stations métro	878 124
Systèmes informatiques	78 176
Communication / Information voyageurs	112 806
Investissements supplémentaires 2020	33 548
TOTAL SURCOUTS	1 687 420

3.2 Valeurs de la rémunération forfaitaire d'exploitation pour les années 2020, 2021 et 2022

Compte tenu des éléments exposés aux articles 2.2 et 2.3, la rémunération forfaitaire de l'Exploitant aux conditions économiques du contrat (€ 2016) s'établit ainsi pour les années 2020, 2021 et 2022 :

€ 2016 HT	2020	2021	2022
Rappel CSP	254 465 764	255 218 649	
Rappel avenant 6	243 828 497	247 578 764	
Valeur modifiée	231 530 396	246 588 771	246 964 193

Les échéanciers prévisionnels 2020, 2021 et 2022 de versement de la rémunération forfaitaire à l'Exploitant par l'Autorité Organisatrice (après application d'une indexation prévisionnelle) font l'objet de l'annexe B au présent avenant.

ARTICLE 4 – Rémunération exceptionnelle Exploitant – Amélioration de l'application Tisséo

Le programme CEIC (Concevoir et Enrichir l'Interface Clients) a pour objet l'amélioration de l'application Tisséo sur les deux volets principaux : l'Information Voyageur et la Distribution des titres. Sur sa première phase relative à l'augmentation du champ de l'Information Voyageur, l'Exploitant doit réaliser en propre une partie des prestations, pour le compte de Tisséo Collectivités.

Le montant de la prestation est évalué à 120 000 € HT. Le détail de ces dépenses figure en annexe C au présent avenant.

La rémunération exceptionnelle de l'Exploitant, prévue à l'article 41.3 du CSP et à l'article 3 de son avenant n°1, est modifiée pour prendre en compte ces opérations, qui feront l'objet d'une facturation à l'Autorité Organisatrice par l'Exploitant en décembre 2021.

ARTICLE 5 – Dépenses exceptionnelles Exploitant -Gros Entretien Renouvellement (GER)

En vertu de l'article 33 du Contrat de Service Public, et en particulier de l'annexe 7 du chapitre 6 « investissements maintenance », l'Autorité Organisatrice prend en charge les opérations de gros entretien et de renouvellement visant notamment à traiter les obsolescences programmées.

L'Exploitant a alerté l'Autorité Organisatrice d'un risque d'obsolescence sur le Système OTN (Optical Transport Network-réseau de transport optique) pouvant générer des problèmes de disponibilité du métro.

Afin d'anticiper ce risque et à titre exceptionnel, l'Exploitant a proposé à l'Autorité Organisatrice de prendre en charge les fournitures de pièces de rechange et d'acquérir auprès de Siemens un lot de pièces d'entretien du réseau de communication des commandes du métro.

Le montant de ces fournitures sur la base du devis établi par la Société Siemens Mobility est de 297 397,68€ HT.

Elles seront imputées sur les charges de fonctionnement de l'exploitant.

ARTICLE 6 – Rémunération variable

6.1 Atteinte de l'engagement de fréquentation (déplacements)

La crise sanitaire et la chute drastique de fréquentation du réseau pendant la période de confinement conduisent à la neutralisation des objectifs de fréquentation et de recettes pour l'année

2020, qui étaient dans la ligne des résultats constatés les années antérieures. Le tableau suivant rappelle les objectifs, et les fréquentations réellement constatées en 2019 et 2020.

Fréquentation en milliers de déplacements	2019	2020
Objectif	135 900	150 160
Réalisé	139 571	85 452

Les objectifs de fréquentation et de recettes 2021 sont réévalués compte tenu de l'offre moindre que prévue, et du caractère progressif de la reprise de fréquentation.

Pour l'année 2022, et au regard de l'évolution incertaine de la pandémie et de ses conséquences, les estimations et tendances en matière d'évolution du trafic ne permettent pas d'acter des objectifs contractuels. Ceux-ci seront définis par avenant en fin d'année 2021.

	Objectif 2021	Objectif 2022
Milliers de déplacements (Engagement de l'Exploitant)	123 700	ND
Milliers de validations (dont P+R)	176 100 (2 500)	ND

L'annexe 2 « Prévisions de fréquentation » du chapitre 3 du cahier des charges annexé au Contrat, est modifiée en conséquence.

Les engagements au regard de l'article 43.1 du CSP (bonus-malus lié aux écarts sur l'engagement annuel de déplacements) sont revus en conséquence.

Le détail des prévisions de trafic et de recettes fait l'objet de l'annexe D au présent avenant.

6.2 Atteinte des engagements de lutte contre la fraude

L'Autorité Organisatrice a décrété au plus fort de l'épidémie des mesures tarifaires et de distribution ne permettant pas de maîtriser la fraude : gratuité du 20 mars au 11 mai 2020, fermeture des agences commerciales, fin de la vente à bord et de la montée par la porte avant dans les bus.

En conséquence, le système de bonus/malus découlant des objectifs de taux maximal annuel de fraude par mode, est neutralisé pour l'année 2020.

6.3 Atteinte des objectifs de qualité de service

Pour 2020, l'ensemble des mesures prévues n'ont pu être toutes réalisées du fait de la situation sanitaire. En conséquence, la mesure de la qualité de service sera réalisée au *prorata temporis* du nombre de mois mesurés, comparés à l'objectif du nombre de mois d'enquête.

Pour 2021 et 2022, les objectifs de qualité de service sont reconduits.

ARTICLE 7 – Mise à jour des annexes au CSP.

Une nouvelle annexe « Règlement d'utilisation du Réseau » (comprenant le téléphérique Téléo) est intégrée au chapitre 1 « *Consistance des services* » du Cahier des Charges annexé au Contrat.

Ce règlement fait l'objet de l'annexe E au présent avenant, et prévoit les conditions d'utilisation du téléphérique, comme nouveau mode intégré au réseau Tisséo en 2021.

Les annexes « Conditions Générales d'Utilisation » des abonnements « Annuel » et « Annuel Aéroport », et Conditions Générales de Vente et d'Utilisation » des titres de transport et services Tisséo sont également modifiées, et sont également insérées dans l'annexe E au présent avenant.

ARTICLE 8 – Clauses et conditions générales.

Toutes les clauses et conditions du contrat initial et de ses avenants non modifiés par le présent avenant demeurent applicables et conservent leur plein effet tant qu'elles ne sont pas contradictoires avec les dispositions contenues dans le présent avenant.

Fait à Toulouse en deux exemplaires originaux le

Le Président de Tisséo-Collectivités

Le Président de Tisséo-Voyageurs

Jean-Michel LATTES

Philippe PERRIN

LISTE DES ANNEXES

Annexe A : Synthèse offre kilométrique par mode 2020, 2021 et 2022

Annexe B : Echéanciers de paiement de la rémunération forfaitaire 2020, 2021 et 2022

Annexe C : Application Tisséo - Détail des dépenses de développement du calculateur d'itinéraire

Annexe D : Objectifs de trafic et de recettes 2021 et 2022

Annexe E : Nouvelles annexes au CSP :

- « Règlement d'utilisation du Réseau » (comprenant le téléphérique Téléo) du chapitre 1 « Consistance des services » du Cahier des Charges
- Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des abonnements « Annuel » et « Annuel Aéroport »
- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) des titres de transport et services Tisséo

CSP – Avenant n° 7

Annexe A

Synthèse offre kilométrique
par mode 2020, 2021 et 2022

ANNEXE A : Synthèse offre kilométrique prévisionnelle 2020, 2021 et 2022 par mode

Prévisionnel Année 2020*

* avec hypothèse couvre feu 6 semaines

Offre Kc	CSP	Avenant 6	Avenant 7	Ecart Avenant 7 vs CSP		Ecart Avenant 7 vs Avenant 6	
Méto (éq 26 m)	9 573 000	10 272 021	9 261 801	-311 199	-3,3%	-1 010 220	-9,8%
Dont ligne A	5 072 000	5 349 141	5 031 163	-40 837	-0,8%	-317 978	-5,9%
Dont ligne B	4 501 000	4 922 880	4 230 638	-270 362	-6,0%	-692 242	-14,1%
Tram	1 685 000	1 571 282	1 428 582	-256 418	-15,2%	-142 700	-9,1%
Bus	27 830 000	26 377 367	23 153 214	-4 676 786	-16,8%	-3 224 153	-12,2%
Dont en propre	21 695 000	20 367 720	18 054 257	-3 640 743	-16,8%	-2 313 463	-11,4%
dont Linéos							
Dont affrétés	6 135 000	6 009 647	5 098 957	-1 036 043	-16,9%	-910 690	-15,2%
TOTAL	39 088 000	38 220 670	33 843 597	-5 244 403	-13,4%	-4 377 073	-11,5%

Hors couvre feu 33 987 213

Prévisionnel Année 2021

Offre Kc	CSP	Avenant 6	Avenant 7	Ecart Avenant 7 vs CSP		Ecart Avenant 7 vs Avenant 6	
Méto (éq 26 m)	9 587 000	10 233 892	10 350 004	+763 004	+8,0%	+116 112	+1,1%
Dont ligne A	5 072 000	5 336 783	5 508 087	+436 087	+8,6%	+171 304	+3,2%
Dont ligne B	4 515 000	4 897 109	4 841 917	+326 917	+7,2%	-55 192	-1,1%
Tram	1 685 000	1 589 326	1 588 806	-96 194	-5,7%	-520	-0,0%
Bus	28 028 000	27 129 000	26 624 663	-1 403 337	-5,0%	-504 337	-1,9%
Dont en propre	21 879 000	20 590 000	20 362 687	-1 516 313	-6,9%	-227 313	-1,1%
dont Linéos			6 133 105				
Dont affrétés	6 149 000	6 539 000	6 261 976	+112 976	+1,8%	-277 024	-4,2%
TOTAL	39 300 000	38 952 218	38 563 474	-736 526	-1,9%	-388 744	-1,0%

Prévisionnel Année 2022

Offre Kc	Avenant 7
Métro (éq 26 m)	10 494 651
Tram	1 594 827
Bus	27 039 416
<i>Dont en propre</i>	20 476 481
<i>dont Linéos</i>	6 314 858
<i>Dont affrétés</i>	6 562 935
TOTAL	39 128 894

CSP – Avenant n° 7

Annexe B

**Echéanciers de paiement de la rémunération
forfaitaire 2020, 2021 et 2022**

ANNEXE B : Echéanciers de paiement de la rémunération forfaitaire

Echéancier des acomptes 2020

MOIS	MONTANT HT	TVA	MONTANT TTC
Janvier 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Février 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Mars 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Avril 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Mai 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Juin 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Juillet 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Août 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Septembre 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Octobre 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Novembre 2020	21 647 412,50	2 164 741,25	23 812 153,75
Décembre 2020	6 826 044,50	682 604,45	7 508 648,95
TOTAL	244 947 582,00	24 494 758,20	269 442 340,20

Echéancier des acomptes 2021

(après application d'une actualisation prévisionnelle de 1 %)

MOIS	MONTANT HT	TVA	MONTANT TTC
Janvier 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Février 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Mars 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Avril 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Mai 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Juin 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Juillet 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Août 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Septembre 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Octobre 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Novembre 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
Décembre 2021	21 936 833,33	2 193 683,33	24 130 516,66
TOTAL	263 242 000	26 324 200	289 566 200

Echéancier des acomptes 2022

(après application d'une actualisation prévisionnelle de 1,75 %)

MOIS	MONTANT HT	TVA	MONTANT TTC
Janvier 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Février 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Mars 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Avril 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Mai 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Juin 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Juillet 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Août 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Septembre 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Octobre 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Novembre 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
Décembre 2022	22 354 416,66	2 235 441,66	24 589 858,33
TOTAL	268 253 000	26 825 300	295 078 300

CSP – Avenant n° 7

Annexe C

Application Tisséo - Détail des dépenses
de développement du calculateur d'itinéraire

ANNEXE C : Application Tisséo

Détail des dépenses de développement du calculateur d'itinéraires

Objet : Projet CEIC (Concevoir et enrichir l'interface client) – Modernisation des applications Android et IOS

Nature : le projet CEIC s'inscrit dans la feuille de route « Mobilité intégrée » qui comprend deux grands volets : l'information voyageurs et la distribution, et ce en plusieurs phases.

Lors de la phase 1, dont les travaux de développement et recettes seront réalisés par les équipes internes de l'Exploitant et les contrats de sous-traitance de l'Exploitant, il est prévu :

- La fusion des 3 applications existantes en une application unique modernisée.
- De nouvelles fonctions : 1^{ère} étape Compte Tisséo + intégration « Emulation Carte Pastel » (Ticket Easy) sur Android + reconstitution des titres courts
- Un budget nécessaire (remboursé à TV par TC dans le cadre de la rémunération exceptionnelle) : 120 000 €
- Un planning de mise en service à l'été 2021

CSP – Avenant n° 7

Annexe D

Objectifs de trafic
et de recettes 2021 et 2022

ANNEXE D : objectifs de trafic et de recettes 2021 et 2022

	Réalisé 2019	CSP - avenant 6	CSP - avenant 7		
		Objectif 2020	AT 2020	Objectif 2021	Objectif 2022
Déplacements	139 571	150 160	85 452	123700	ND
Validations (dont P+R)	198 658	214 189 1 328	122 000	176100 2500	ND
Recettes de Trafic K€ HT	95 603	105 169	61 744	86400	ND
Recettes diverses* K€ HT (dont P+R)	6 280	6 523 225	4 400	6 400	
Recettes totales k€ HT	101 883	111 692	66 144	92 800	ND

CSP – Avenant n° 7

Annexe E

Nouvelles annexes au CSP :

- « Règlement d'utilisation du Réseau » (comprenant le téléphérique Téléo) du chapitre 1 « Consistance des services » du Cahier des Charges
- Conditions Générales d'Utilisation (CGU) des abonnements « Annuel » et « Annuel Aéroport »
- Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) des titres de transport et services Tisséo

REGLEMENT D'UTILISATION DU RESEAU DE TRANSPORT EN COMMUN TISSEO

Ce règlement est le résultat de la fusion et l'harmonisation de différents documents, dont le Règlement métro et Règlement tramway ayant fait l'objet de dépôts en Préfecture, et de l'adjonction de nouvelles dispositions consécutivement à l'ouverture de Téléo notamment :

Date	Version	Objet	Rédacteur
23/10/2003	Ed.3	Règlement métro	H.Montalva
16/04/2007	Ed.4	Règlement métro	H.Montalva
01/03/2010	Version A	Règlement tramway	JC.Cuvelier
11/10/2010	Version A – Révision du 11/10/10	Règlement tramway	JC.Cuvelier
23/02/2012	Version A – Révision du 23/03/12	Règlement tramway	JC.Cuvelier
30/01/2020	Version unifiée ED 1	Règlement d'Utilisation du Réseau	Sybille Forca Sylvie Kozlowski



Rédaction	Validations	
Thomas DU CREST Adjoint Directeur des Opérations Grands Projets 23/11/2020 <i>Bhesh</i>	Thierry WISCHNEWSKI Directeur Général Tisséo Voyageurs	Le : 7 Décembre 2020 Signature : 
	Bérengère BERNADAC Responsable Sécurité Transports Guidés, Environnement, Sites	Le : 7 décembre 2020 Signature : 
Sylvie Kozlowski Service Juridique, Contentieux et Assurances Date : 11/12/20 Signature : 	Laurent LIEUTAUD Directeur Clientèle	Le : 5/12/2020 Signature : 
	Dominique MONTLAUR Directrice Juridique, Achat, Logistique	Le : 1 Décembre 2020 Signature : 
	Romain De MONTBEL Directeur Exploitation bus, métro, tramway	Le : 3/12/2020 Signature : 
	Laurent CARRERE Directeur des Opérations Grands Projets	Le :  Signature : 21/12/2020.

Sommaire

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	4
ARTICLE 2 – ACCES AU RESEAU DE TRANSPORT	5
2.1- Titre de transport.....	5
2.2- Accès aux véhicules.....	5
2.2.1 - Réseau bus	5
2.2.2 Dispositions spécifiques relatives aux transports à la demande.....	6
2.2.3 - Réseau métro et tramway.....	7
2.2.4 - Réseau téléphérique	7
2.3- Places réservées, voyageurs prioritaires.....	7
2.4- Personnes à mobilité réduite, dont utilisateurs de fauteuil roulant.....	8
2.5- Poussettes.....	8
2.6- Occupation des strapontins	9
2.7- Animaux	9
2.8- Vélos, trottinettes, patins à roulettes et assimilés	9
2.9- Bagages et colis encombrants.....	10
2.10- Restrictions d'accès.....	10
ARTICLE 3 - TITRE DE TRANSPORT : ACHAT ET UTILISATION.....	11
3.1- Titre de transport.....	11
3.2- Achat du titre de transport	11
3.3- Validation du titre de transport	12
3.3.1 – Principe.....	12
3.3.2 – Comment valider	12
3.4- Conservation du titre de transport	12
ARTICLE 4 - REGLES DE SECURITE ET DE SURETE, D'HYGIENE ET DE CIVISME.....	13
4.1- Respect et civisme	13
4.2- Interdictions.....	13
Interdictions spécifiques au transport ferré et guidé.....	15
Interdictions spécifiques au transport téléphérique.....	15
4.3- Consignes de sécurité	16
4.4- Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexistes	18
ARTICLE 5 - PARCS RELAIS ET PARCS A VELOS	19
5.1- Parcs-relais.....	19
5.2- Parcs à vélos (ou P+V)	19



5.2.1 - Accès	19
5.2.2 - Horaires	19
5.2.3 - Responsabilité	20
ARTICLE 6 - CONTROLE ET REGULARISATION DES INFRACTIONS	21
6.1- Constatation des infractions au présent règlement	21
6.2- Présentation du titre de transport.....	21
6.3- Régularisation des contraventions.....	22
6.4- Signalement des contrôleurs ou d'agents de prévention	22
6.5- Dépôt de plainte et peines encourues.....	22
ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES ET VIDEO PROTECTION.....	23
7.1- Données personnelles.....	23
7.2- Vidéo protection	23
ARTICLE 8 - OBJETS TROUVES, PERDUS OU OUBLIES.....	24
ARTICLE 9 - RECLAMATIONS ET MEDIATION	25
9.1- Conditions de recevabilité	25
9.2- Modalités de réclamation	25
9.3- Médiation.....	25



Article 1 - Objet et champ d'application

Les dispositions du présent règlement sont applicables à l'ensemble des lignes, services et enceintes du réseau de transport de TISSEO y compris les services sous-traités.

Il détermine des conditions dans lesquelles les voyageurs peuvent circuler sur le réseau et précise les droits et les obligations des voyageurs.

Le présent règlement d'exploitation se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur, notamment aux articles L2240-1 et suivants du code des transports ainsi que les textes réglementaires qui s'y rapportent relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

Le fait, pour un voyageur, de circuler sur le réseau TISSEO implique l'acceptation du présent règlement.

Le non-respect de ces obligations, le cas échéant renforcées ou complétées, à titre ponctuel ou permanent, sur décision des pouvoirs publics notamment dans le cadre de mesures de sécurisation, est constitutif d'une infraction au présent règlement, sanctionnée, à défaut de dispositions légales ou réglementaires plus sévères, par les dispositions de l'article R 601-5 du Code Pénal.

Outre ses extraits affichés dans les véhicules et enceintes du réseau TISSEO, le présent règlement est consultable sur le site internet www.tisseo.fr.

Il peut aussi être communiqué par voie postale, dans son intégralité, en adressant la demande à Tisséo Voyageurs, Relation clients, 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse cedex 1.



Article 2 – Accès au réseau de transport

Le service transport fonctionne tous les jours de l'année sauf le 1^{er} mai.

Les horaires d'exploitation sont affichés dans les stations, et aux arrêts.

Ils sont également disponibles sur le site internet www.tisseo.fr, et l'application mobile TISSEO.

La loi du 11 octobre 2010 s'applique dans les transports publics. Ainsi, l'accès aux espaces et véhicules affectés aux services de transport, est interdit à toute personne vêtue d'une tenue destinée à dissimuler le visage.

L'accès au réseau est interdit aux enfants âgés de moins de 8 ans, non accompagnés d'une personne majeure chargée de les surveiller et de veiller au respect des prescriptions du présent règlement.

Le personnel de l'exploitant est à la disposition des voyageurs pour les renseigner.

Le personnel habilité par l'exploitant est reconnaissable grâce à une tenue ou au port apparent d'un badge ; en cas de relation avec la clientèle, il est à même de prouver sa qualité par présentation d'une pièce justificative.

2.1- Titre de transport

Les titres de transport et la tarification sont définis par TISSEO Collectivités, Autorité Organisatrice des transports.

Tous les voyageurs âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable et en cours de validité pour circuler sur le réseau TISSEO.

Les enfants de moins de 4 ans voyagent gratuitement. En cas d'affluence, ils doivent le faire dans les bras ou sur les genoux de la personne qui les accompagne.

Voir [Article 3- Achat, validation et conservation du titre de transport](#).

2.2- Accès aux véhicules

2.2.1 - Réseau bus

Hors dispositions particulières donnant lieu à affichage dans les points d'arrêt et dans les véhicules, tous les arrêts sont facultatifs, le bus ne s'arrête que sur demande d'un voyageur présent à bord du bus ou à l'arrêt, dans ce cas, il est conseillé au voyageur à l'arrêt de faire signe au conducteur pour être vu en temps utile et permettre au conducteur d'arrêter son véhicule sans danger.

Le conducteur est habilité à refuser de transporter un voyageur démuné de titre de transport ou dont le comportement ou la tenue est susceptible de gêner ou représenter un danger pour les autres voyageurs.

Dès l'accès dans le bus, et après validation du titre de transport, les voyageurs se dirigent vers l'arrière du véhicule afin de faciliter la montée des autres voyageurs et pour ne pas obstruer la visibilité du conducteur.



Véhicules standards, à 2 portes

La montée des voyageurs se fait par la porte avant. La montée par la porte arrière est réservée aux PMR [Personnes à Mobilité Réduite] pour les bus équipés du dispositif, ou exceptionnellement tolérée pour les poussettes dont le gabarit ne permet pas un passage par la porte avant.

Le conducteur est habilité à signaler aux voyageurs qui montent à l'arrière que cette démarche est interdite et peut effectuer un rappel à la règle en s'assurant qu'ils valident bien leur titre de transport.

Véhicules articulés, à 3 ou 4 portes

La montée se fait par la porte avant.

La montée par les portes centrales ou arrière est tolérée pour les voyageurs munis d'un titre de transport.

La descente se fait par les portes centrales et arrière.

A l'arrivée au terminus ou sur le réseau en cas de forte affluence, la descente est tolérée par la porte avant.

2.2.2 Dispositions spécifiques relatives aux transports à la demande

Le Transport à la Demande (ou TAD) est un dispositif de transport public souple pour la desserte de secteurs peu denses.

La réservation préalable par Internet ou par téléphone est obligatoire avant le départ ; sans réservation, la course n'aura pas lieu.

Exceptions : sur les TAD 118, 119 et 120, la réservation n'est pas nécessaire au départ d'une station de métro, d'un terminus tram ou d'une gare SNCF.

Le TAD est complémentaire aux lignes de bus, si un bus effectue le trajet demandé aux mêmes horaires, le bus devra être utilisé.

En cas d'annulation de son trajet il convient de prévenir Tisséo à l'avance.

Les réservations de groupe sont autorisées jusqu'à 5 personnes maximum.

Le détail des modalités de réservation, d'annulation et d'utilisation des TAD est accessible sur www.tisseo.fr.



2.2.3 - Réseau métro et tramway

Les rames en exploitation effectuent systématiquement un arrêt dans chaque station.

L'accès et la sortie au métro et au tramway se font par toutes les portes. Pour faciliter les opérations d'échange et réduire les temps d'immobilisation, les voyageurs désirant entrer dans le véhicule donnent la priorité aux voyageurs qui descendent ; ils se tiennent en retrait et à côté des portes et non devant ces dernières, pour ne pas constituer un obstacle à la descente. Les voyageurs dotés de bagages, de sacs à dos, ou sacs à mains doivent veiller à ne pas gêner la fermeture des portes.

Il est recommandé de ne pas s'appuyer sur les portes afin de ne pas interférer avec le système d'ouverture ou de fermeture

2.2.4 - Réseau téléphérique

Les cabines en exploitation effectuent systématiquement un arrêt dans chaque station.

L'accès et la sortie se fait par la porte unique dès l'ouverture des portes, que la cabine soit en déplacement à faible vitesse ou arrêtée.

Les voyageurs désirant entrer dans la cabine donnent la priorité aux voyageurs qui en descendent ; dans les stations terminus ils se tiennent dans la zone d'embarquement, dans les stations intermédiaires ils se tiennent en retrait de part et d'autre de la zone d'arrêt de la cabine.

Les voyageurs dotés de bagages, de sac à dos, ou sac à main doivent veiller à ne pas gêner la fermeture des portes.

2.3- Places réservées, voyageurs prioritaires

Dans chaque véhicule, des places assises sont réservées par priorité décroissante aux :

- Invalides de guerre
- Invalides civils
- Femmes enceintes
- Personnes accompagnées d'enfant de moins de 4ans
- Personnes de plus de 65 ans

Lorsque ces places réservées sont inoccupées, elles peuvent être utilisées par d'autres voyageurs qui devront les céder immédiatement aux ayants droits.

Plus généralement, les voyageurs non prioritaires sont invités à céder la place réservée qu'ils pourraient occuper, aux personnes pour lesquelles un trajet debout peut être pénible.



2.4- Personnes à mobilité réduite, dont utilisateurs de fauteuil roulant

Le réseau métro, tram, bus, téléphérique est accessible aux personnes à mobilité réduite sauf exception liée, pour l'accès des personnes en fauteuil roulant, aux spécificités de certains arrêts de bus indiquées sur les fiches horaires ou sur www.tisseo.fr.

Le réseau tram, bus et téléphérique est accessible aux utilisateurs de fauteuil roulant [U.F.R], à concurrence du nombre d'emplacement réservés disponibles.

Sur le réseau bus, pour des raisons tenant à la sécurité des opérations d'accès au véhicule par des UFR, le conducteur n'est autorisé à actionner la rampe d'accès du véhicule que dans l'hypothèse où le ou les emplacements réservés ne sont pas déjà occupés par un ou des U.F.R, les autres voyageurs devant libérer le ou les emplacements réservés qu'ils occupent.

Les fauteuils roulants (notamment les fauteuils électriques, voiturettes ou autres engins de ce type) sont autorisés à bord des véhicules conformément à la réglementation en vigueur et sous réserve qu'ils soient compatibles avec les règles de sécurité et le bon fonctionnement des équipements d'accès et des véhicules de transport.

Les espaces UFR sont réservés par ordre de priorité :

- Utilisateurs de fauteuils roulants,
- Utilisateurs de fauteuils électriques,
- aux personnes accompagnées d'enfants en poussettes.

Dans les TAD, les personnes à mobilité réduite doivent informer l'opérateur lors de leur réservation afin de demander la mise à disposition d'un véhicule accessible

Dans le métro et le téléphérique :

- les ascenseurs sont réservés prioritairement aux personnes à mobilité réduite : en priorité aux UFR, aux personnes avec poussettes, aux personnes avec bagages encombrants et d'un point de vue général aux personnes ne pouvant pas emprunter les escaliers du fait de leur handicap.
- l'accès PMR de la ligne de contrôle est réservé aux UFR, aux personnes avec poussettes, aux personnes avec bagages encombrants, aux personnes handicapées accompagnées d'un chien guide, aux accompagnateurs des chiens guide en formation et aux personnes n'étant pas en mesure d'emprunter les accès à tripodes du fait de leur handicap, de leur difficulté à se déplacer ou de leur petite taille. Le refus d'obtempérer est une infraction passible d'une contravention. Dans les rames, des emplacements spécifiques sont réservés en priorité aux utilisateurs de fauteuils roulants.

Les autres voyageurs doivent veiller à leur faciliter l'accès et la circulation à bord des véhicules, des quais et des arrêts.

2.5- Poussettes

Les poussettes pliées sont admises et transportées gratuitement.

Par dérogation, sauf en cas d'affluence, elles peuvent être acceptées dépliées, à condition qu'elles disposent d'un système de blocage des roues, qu'elles soient placées sur la plateforme réservée aux UFR et qu'elles ne gênent pas la circulation des voyageurs.

Les enfants peuvent alors rester dans les poussettes à condition qu'ils soient correctement harnachés.

L'usage des escaliers fixes ou mécaniques leur est interdit.

2.6- Occupation des strapontins

Dans les véhicules équipés, l'occupation des strapontins n'est pas autorisée en période d'affluence de manière à faciliter les accès et améliorer le confort des voyageurs.

2.7- Animaux

Les animaux y compris les nouveaux animaux de compagnie (NAC) sont interdits dans les transports en commun et/ou locaux ouverts au public sur l'ensemble du réseau TISSEO. Les animaux de petite taille classés dans la rubrique d'animaux dangereux par la législation sont également interdits.

L'accès aux transports en commun est toutefois accepté et gratuit uniquement pour :

- Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées titulaires d'une carte d'invalidité, tenus en laisse. Ces mêmes chiens, lorsqu'ils sont en cours de formation seront également tenus en laisse. Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur et/ou de la carte d'identification du chien guide.
- Les chiens concourant aux actions de secours et sécurité publique, sont muselés et tenus en laisse par l'agent en mission.
- Les animaux domestiques de petite taille (hors NAC) facilement portés sous un bras et en toute sécurité, ou transportés dans des panières fermées.

Dans tous les cas, ces animaux ne doivent en aucun cas salir les lieux, incommoder les voyageurs ou constituer une gêne ou une menace à leur égard. Ils ne doivent pas occuper une place assise.

TISSEO ne pourra être tenu pour responsable des conséquences des accidents dont les animaux pourraient être la cause, ni des dommages qui pourraient leur être causés.

Par ailleurs, leur propriétaire est responsable des dégâts qu'ils pourront occasionner aux autres voyageurs et à TISSEO.

2.8- Vélos, trottinettes, patins à roulettes et assimilés

Les vélos sont interdits dans le métro et les bus.

Les vélos pliants, ainsi que les trottinettes pliantes sont admis. Ils doivent être pliés et ne pas gêner les autres voyageurs.

Les vélos sont autorisés à bord du tram excepté du lundi au vendredi de 7h à 9h et de 16h à 19h (heures de pointe).

Pour bien combiner vélo et tram, il est nécessaire de prendre quelques précautions :

- Monter à bord au niveau de la porte arrière de la rame de tramway (dans le sens de la marche).
- veiller à rester à l'arrière de la rame tout au long du trajet afin de ne pas gêner les autres voyageurs
- tenir le vélo pendant la durée du transport à bord du tram
- préparer la descente afin de faciliter la fluidité lors de l'arrêt en station.

Les vélos sont autorisés à bord du téléphérique.



Pour bien combiner vélo et téléphérique, il est nécessaire de prendre quelques précautions :

- ne pas monter à bord lorsqu'un UFR est présent en cabine, ce dernier étant prioritaire,
- limiter à un vélo par cabine afin de ne pas gêner les autres voyageurs,
- tenir le vélo pendant tout le parcours à bord de la cabine,
- préparer la descente afin de faciliter la fluidité lors de l'arrêt en station.

2.9- Bagages et colis encombrants

Les petits colis et bagages à mains, pouvant être portés par une seule personne, sont acceptés et transportés gratuitement. Ils ne doivent pas occuper une place assise.

Sauf convention expresse contraire, les colis encombrants sont interdits. Est considéré comme encombrant, tout colis dont la plus grande dimension excède 1 mètre. Par dérogation, les colis longs, sont admis sous réserve qu'ils n'excèdent pas 2 mètres et que les autres dimensions restent inférieures à 0.20 mètre. Ces colis longs (exemple : skis) doivent être transportés verticalement.

Les chariots personnels à provisions sont acceptés et transportés gratuitement, dans la limite des places disponibles et hors période d'affluence.

Les chariots de type supermarché ou aéroport sont interdits.

2.10- Restrictions d'accès

Les personnes qui risquent d'incommoder par leur tenue ou leur comportement les autres voyageurs ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, peuvent se voir enjoindre de quitter les lieux par le personnel de l'Exploitant même si elles se sont acquittées d'un titre de transport. Dans ce cas, elles ne pourront prétendre à aucun dédommagement.



Article 3 - Titre de transport : achat et utilisation

3.1- Titre de transport

Les titres de transport se répartissent en trois catégories :

- Les tickets magnétiques en papier rigide, disposant d'une piste magnétique,
- Les cartes sans contact en plastique disposant d'un système électronique,
- Les e-tickets (dématérialisés sur mobile)

Les règles d'utilisation des titres de transport sont portées à la connaissance des voyageurs sur www.tisseo.fr, en Agence Tisséo, sur les machines de vente (Distributeurs Automatiques de Titre).

3.2- Achat du titre de transport

Avant tout accès au réseau, les voyageurs doivent s'assurer de disposer d'un titre de transport, ils peuvent se le procurer :

- En bus : seul le ticket dernière minute est vendu à bord, en espèces uniquement auprès du conducteur ; seuls les billets d'une valeur maximale de 20€ sont acceptés.
- Pour le métro ou tramway ou téléphérique :
 - Des distributeurs automatiques de titres (DAT) sont présents dans les stations de tram ou de métro ou de téléphérique, paiement possible en espèce (pièces de monnaie uniquement) ou par carte bancaire,
 - Des bornes de rechargement de cartes de transport sont présentes dans les stations de métro : paiement possible par carte bancaire.
- En Agences TISSEO : en espèces, par chèque et par carte bancaire.
- Auprès des commerçants partenaires TISSEO : titres de transport proposés et modes de paiement acceptés : renseignements auprès du commerçant partenaire.
- Par correspondance :
 - pour les abonnements annuels à prélèvement automatique mensualisé,
 - pour les titres disponibles sur l'e-Agence, selon les Conditions Générales de vente par correspondance sur le site Internet de TISSEO,
 - pour les titres de la gamme professionnelle,
 - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.
- A distance via les applications mobiles dédiées



3.3- Validation du titre de transport

3.3.1 – Principe

La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès aux quais ou à chaque montée dans le véhicule.

Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le téléphérique, le bus, le transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne C et à la sortie des parcs relais (ou P+R).

Un déplacement permet d'utiliser 4 lignes différentes, sur une période maximale de 1 heure, à partir de la 1ère validation. A la 5ème validation, ou si la période de validation est dépassée, un nouveau déplacement démarre.

Quand le titre permet d'utiliser la Navette aéroport, la période maximale est de 1h30, à partir de la 1ère validation.

3.3.2 – Comment valider

Des équipements, dits « valideurs », sont présents dans les stations de métro et de téléphérique, à bord des tramways et des bus et sur les quais de la ligne C. Ils sont également présents à la sortie des parcs relais.

Pour valider un titre de transport, il faut, selon le cas :

- insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- présenter la carte sans contact sur le valideur,
- présenter le téléphone portable sur le valideur,
- en cas d'absence de valideur, présenter le titre au conducteur

Tout voyageur qui, après passage devant les appareils de validation, est trouvé démuné d'un titre de transport validé, est en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales et réglementaires (voir [article 6.2- Présentation du titre de transport](#)).

3.4- Conservation du titre de transport

Le titre de transport doit être conservé par le voyageur durant tout son déplacement.

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport ainsi validé et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment mandaté par l'Exploitant.

Tout voyageur qui ne pourra présenter son titre de transport valable sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales ou réglementaires en vigueur.

Article 4 - Règles de sécurité et de sûreté, d'hygiène et de civisme

En toutes circonstances, les voyageurs doivent se conformer aux instructions données directement par le personnel TISSEO ou de ses prestataires, ou indirectement au moyen d'une annonce sonore ou d'une signalisation.

Le refus d'obtempérer est constitutif d'une infraction passible d'une contravention.

4.1- Respect et civisme

Tisséo tient au respect absolu de la personne et n'acceptera aucun acte d'incivilité vis-à-vis de son personnel.

Tisséo prendra les dispositions nécessaires pour faire cesser tout acte d'incivilité, et engagera les poursuites judiciaires appropriées.

4.2- Interdictions

Sauf application d'une réglementation générale plus sévère, leur non-respect par le voyageur est constitutif d'une infraction de nature contraventionnelle caractérisant une faute commise par celui-ci, susceptible d'exonérer TISSEO en cas d'accident.

Les comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des voyageurs ou des agents Tisséo sont proscrits et susceptibles de poursuites judiciaires.

A l'intérieur du métro, du tram, du téléphérique, des bus, des TAD et autres véhicules du réseau TISSEO, ainsi que dans les enceintes et bâtiments du réseau TISSEO, il est interdit à toute personne :

- De porter atteinte à la sécurité publique ou de contrevenir aux lois et aux règlements en vigueur ;
- De pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager dans un véhicule affecté au transport public de voyageurs, sans être muni d'un titre de transport valable et valide ;
- De pénétrer sans autorisation dans des espaces affectés à la conduite des véhicules, d'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les espaces ayant une destination spéciale ;
- D'accéder aux véhicules affectés au transport public de voyageurs en portant ou en transportant des matières ou objets qui par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent constituer un danger, une gêne pour les voyageurs, ou des salissures des véhicules ;
- De pénétrer dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs dans une tenue ou un état susceptible d'incommoder les autres voyageurs ;
- De pénétrer ou de se maintenir dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs en état d'ivresse ;
- De pénétrer dans les véhicules et les espaces affectés au transport avec des animaux non autorisés ;
- De circuler, sans autorisation, dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs, sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacements utilisés par les personnes à mobilité réduite ; il est ainsi notamment interdit de circuler à vélo, trottinette, segway, gyropode, planche à roulettes, rollers ou patins dans les gares, espaces d'échanges multimodaux, et véhicules affectés au transport ;



- D'entraver la libre circulation dans les véhicules et dans les espaces affectés au transport, ou d'occuper abusivement les sièges ; de s'asseoir ou de s'allonger sur le sol ;
- De faire obstacle à la fermeture des portes d'accès aux véhicules avant le départ ou de les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche et avant l'arrêt complet du véhicule ;
- De faire usage du signal d'alarme, ou d'arrêt des bornes d'appel d'urgence, mis à la disposition des voyageurs de manière illégitime ou d'entraver par quelque moyen de ce soit, la mise en marche ou la circulation des véhicules ;
- De faire obstacle, par quelque moyen que ce soit, à l'accès et l'utilisation des issues de secours ;
- De modifier, déranger ou faire obstacle au fonctionnement normal des équipements installés dans les espaces ou véhicules ;
- De monter ou de descendre ailleurs que dans les gares, stations, ou arrêts destinés à cet effet ou lorsque le véhicule n'est pas complètement arrêté à l'exception du téléphérique ou après la sonnerie annonçant la fermeture des portes ;
- D'entrer dans les véhicules ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait la montée ou la descente des véhicules ;
- De parler sans nécessité au conducteur pendant la marche du véhicule ;
- D'utiliser, sans autorisation, les véhicules affectés au transport public de voyageurs comme des engins de remorquage ;
- De monter sur le toit des véhicules, rames, abribus et abris des stations, de se suspendre ou de s'accrocher à un quelconque élément extérieur des arrêts ou des véhicules, que ceux-ci soient à l'arrêt ou en mouvement ;
- De prendre place ou de demeurer dans un véhicule affecté au transport public au-delà du terminus ou après la fin du service ;
- De jeter ou abandonner dans les véhicules ou espaces tous papiers (journaux, emballages, titres de transport ...), résidus ou détritiques de toute nature ;
- De cracher, d'uriner, de détériorer ou de souiller, de quelque manière que ce soit, les espaces, véhicules ou matériel affecté au transport public de voyageurs ;
- De consommer des boissons et aliments à l'intérieur des véhicules ;
- D'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes, ou inscriptions intéressant le service de transport public de voyageurs, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares, stations, véhicules et zones d'affichage prévue à cet effet ;
- De fumer ou vapoter dans un véhicule ou dans un espace affecté au transport public de voyageurs ;
- De faire usage, sans autorisation, dans les véhicules, les salles d'attente, les stations, sur les quais, et dans les dépendances accessibles aux voyageurs et aux autres usagers, d'appareils ou instruments sonores, ou de troubler la tranquillité d'autrui par des bruits ou des tapages ;
- D'abandonner ou de déposer sans surveillance, des matériaux ou objets dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs ;
- De mendier dans les espaces et les véhicules affectés au transport public de voyageurs ;
- De s'adonner sans autorisation, à toute exploitation ou distribution commerciale d'objets dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs ;
- De solliciter la signature de pétitions, de se livrer à une quelconque propagande, de tenir des rassemblements ;
- De se produire ou d'animer des spectacles sans autorisation ;
- De photographier et filmer, sans autorisation, dans les véhicules et espaces affectés au transport public de voyageurs ;
- De faire entrave au bon déroulement du contrôle de titres ;
- De diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence des contrôleurs ou des agents de sécurité employés ou missionnés par l'Exploitant ;
- De stationner des motos, scooters, mobylettes ou autres engins motorisés thermiques dans les parcs à vélos.



Interdictions spécifiques au transport ferré et guidé

Il est interdit à toute personne :

- De modifier ou déplacer sans autorisation ou de dégrader ou déranger la voie ferrée, les talus, clôtures, barrières, bâtiments et ouvrages d'art, les installations de production, de transport et de distribution d'énergie ainsi que les appareils et le matériel de toute nature servant à l'exploitation ;
- De jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie ou dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique ;
- D'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils quelconques ou de manœuvrer ceux qui ne sont pas à la disposition du public ;
- De pénétrer, circuler ou stationner sans autorisation régulière dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique, d'y introduire des animaux ou d'y laisser introduire ceux dont elle est responsable, d'y faire circuler ou stationner un véhicule étranger au service, d'y jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque, d'entrer dans l'enceinte du chemin de fer ou d'en sortir par d'autres issues que celles affectées à cet usage ;
- De laisser stationner des voitures ou des animaux sur les parties d'une voie publique suivie ou traversée à niveau par une voie ferrée ;
- De jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur la voie ferrée ;
- D'emprunter les rails de la voie ferrée avec un véhicule (excepté sur les zones mixtes tramway) ;
- D'accéder et de circuler dans les tunnels, passerelles de voies, ouvrages d'art non accessibles au public ;
- D'accéder à la ligne aérienne de contact et à ses supports, notamment de grimper aux poteaux ou d'y suspendre quoi que ce soit ;
- De tenter de récupérer les objets tombés dans les zones inaccessibles aux voyageurs (voies, fosses d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques...).

Interdictions spécifiques au transport téléphérique

Il est interdit à toute personne :

- De faire balancer la cabine ;
- De pousser sur les vitres en cabine ;
- De s'appuyer sur les portes des cabines ;
- D'accéder et de circuler dans les zones d'envol et les zones techniques non accessibles au public ;
- D'accéder aux pylônes que ce soit par l'intérieur ou l'extérieur, d'y suspendre quoi que ce soit ;
- De tenter de récupérer les objets tombés dans les zones inaccessibles aux voyageurs (fosses de passage des cabines en station, fosses d'ascenseurs).
- D'utiliser abusivement des signaux d'alarmes, des boutons d'arrêt et des outils de communication (bornes d'appel).



4.3- Consignes de sécurité

Sur le réseau, les voyageurs doivent, lorsqu'ils constatent des incidents ou accidents, avertir directement un agent de l'Exploitant, s'il est présent sur les lieux.

Bornes d'appel d'urgence

Dans le métro, les stations, les quais, les parcs relais et les rames sont munis de dispositifs d'appels d'urgence dénommés Borne d'Appel D'Urgence [BAU] ou de Postes Inter phoniques Publics [PIP] permettant aux voyageurs, en cas d'urgence, d'entrer en communication phonique avec le Poste de Commande Centralisée du métro.

Dans le tramway, au niveau des portes des rames, des boutons d'appels d'urgence permettent aux voyageurs d'entrer en contact avec le conducteur. Chaque quai de station est muni d'un dispositif d'appel d'urgence mis à disposition des voyageurs pour contacter, en horaire d'exploitation, le poste centralisé de régulation.

Dans le téléphérique, au milieu des cabines, un bouton d'appels d'urgence permet aux voyageurs d'entrer en contact avec les agents en station. Chaque quai de station est muni d'un dispositif d'appel d'urgence mis à disposition des voyageurs pour contacter, en horaire d'exploitation, les agents en station.

Poignées de déverrouillage des portes de rames

Toutes les portes latérales des rames sont munies de poignées de déverrouillage à la disposition des voyageurs en cas d'urgence. Leur action n'autorise l'ouverture des portes que lorsque la rame est à l'arrêt.

Arrêt entraînant évacuation du métro ou du tramway

En cas d'arrêt du métro, du tramway ... entraînant évacuation les voyageurs doivent se soumettre aux instructions du personnel d'exploitation ou des forces de sécurité. A leur demande, ils pourront :

- Ouvrir les portes des rames en dehors des stations,
- Manœuvrer les dispositifs d'ouverture de secours de façades de quais,
- Descendre hors des arrêts et accéder aux tunnels, passerelles ou tout espace habituellement interdit aux voyageurs.

Les voyageurs ne pourront refuser de descendre des rames si l'ordre est donné par le personnel de l'Exploitant, par les forces de sécurité, par la sonorisation ou une signalisation appropriée.

Les personnes à mobilité réduite devront se signaler via le poste inter phonique public situé dans la rame, et attendre les instructions du personnel d'exploitation.

Arrêt ou évacuation du téléphérique

En cas d'arrêt inopiné du téléphérique, les voyageurs doivent se soumettre aux instructions du personnel d'exploitation ou des forces de sécurité. Ils ne doivent pas tenter d'ouvrir les portes latérales ni la trappe de toit.

En cas d'évacuation du téléphérique, les voyageurs ne pourront refuser de descendre des cabines si l'ordre est donné par le personnel de l'Exploitant, par les forces de sécurité, par la sonorisation ou une signalisation appropriée.

Ascenseurs

- Il convient de ne pas gêner la fermeture de la porte et de s'assurer qu'aucun objet ne soit susceptible de se trouver coincé dans la porte,
- En cas d'anomalie de fonctionnement, appeler le poste central de commande par le bouton d'appel qui prendra les dispositions pour débloquer l'ascenseur.
- Il est formellement interdit de tenter de sortir en forçant les portes.



Escaliers mécaniques

- Les parents doivent tenir par la main leurs jeunes enfants pour éviter tout risque de chute ou de blessure,
- Il est recommandé de tenir la main courante et de se positionner sur le côté droit de l'escalier mécanique,
- Il est recommandé aux personnes portant des vêtements amples ou des chaussures ouvertes, d'être vigilantes, pour éviter tout risque d'arrachement ou de déchirure, au niveau des parties mobiles de l'escalier mécanique.
- Il est interdit d'emprunter les escaliers mécaniques avec une poussette.
- Il est interdit d'emprunter les escaliers mécaniques à contresens.

Les consignes d'utilisation et de sécurité sont décrites par pictogramme sur chaque escalier mécanique.

Portes palières, portes de quais, portes de rames et de cabines

- A proximité des portes, les parents doivent tenir par la main leurs jeunes enfants et s'assurer qu'ils se tiennent à distance suffisante des parties mobiles pour éviter tout risque de coincement,
- Les voyageurs dotés d'un bagage, d'un sac à dos ou sac à main doivent veiller à ne pas gêner la fermeture des portes.
- La fermeture des portes est précédée d'un signal sonore et lumineux. Dès l'émission de ce signal, il est interdit de franchir le seuil des portes motorisées.

4.4- Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexistes

TISSEO Voyageurs est engagé dans un plan national de lutte contre les violences et le harcèlement sexistes dans le transport public.

TISSEO incite les victimes à déposer plainte et accompagne la victime qui en fait la demande, jusqu'au commissariat ou à la brigade de gendarmerie la plus proche.



Article 5 - Parcs relais et parcs à vélos

5.1- Parcs-relais

Les conditions d'accès, de stationnement et de circulation applicables aux Parcs relais du réseau de transport TISSEO sont prévues et réglementées par le « Règlement d'Utilisation des Parcs relais du réseau de transport en commun TISSEO » annexé aux présentes et dont le contenu fait partie intégrante du présent règlement.

5.2- Parcs à vélos (ou P+V)

5.2.1 - Accès

Des parcs à vélos sont mis à disposition des voyageurs du réseau TISSEO.

Les parcs à vélos sont réservés à l'usager exclusif des cycles non motorisés, il est donc interdit d'y stationner des motos, scooters, mobylettes ou autres engins motorisés thermiques.

L'accès à ce service est gratuit et réservé exclusivement aux voyageurs des transports en commun TISSEO titulaires d'une carte de transport sans contact (Pastel, TISSEO ...) contenant :

- un titre de transport TISSEO valide,
- un contrat donnant l'accès au parc à vélos.

Il est valable un an à compter de la date de chargement sur la carte de transport sans contact. Le contrat d'accès est disponible dans les Agences TISSEO ou en utilisant le formulaire de demande en ligne sur tisseo.fr, rubrique E-Agence.

5.2.2 - Horaires

Les parcs à vélos sont ouverts au public selon les horaires affichés en station et à l'entrée des parcs relais ainsi que sur le site Tisseo.fr. Le client est tenu de respecter ces horaires et ne pourra bénéficier d'aucune assistance pour accéder à son cycle en dehors des plages horaires d'ouverture.



5.2.3 - Responsabilité

Pour rejoindre les parcs à vélos, le voyageur est tenu de respecter les règles de circulation à savoir :

- La circulation à pied dans les gares d'échange,
- Le respect du Code de la Route dans les parcs-relais

La mise à disposition des emplacements n'implique dépôt, ni garde des cycles à la charge de l'Exploitant. L'Exploitant ne répond pas des pertes et des dommages, quelle qu'en soit la cause, survenus du fait ou à l'occasion de l'utilisation du parc à vélos.



Article 6 - Contrôle et régularisation des infractions

6.1- Constatation des infractions au présent règlement

Tous les agents de l'Exploitant et les agents opérant pour son compte sont mandatés pour, à tout moment, constater les infractions et enjoindre les voyageurs de les faire cesser.

Les voyageurs pourront se voir refuser l'accès aux enceintes des installations, aux transports, ils pourront être invités à en sortir au plus vite ou être verbalisables.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales et réglementaires, les situations suivantes :

- Voyager sans de titre de transport, avec un titre non valable, ou non validé,
- Souiller (pieds posés sur banquette) ou dégrader les matériels roulants, les stations et les installations de toute nature,
- Faire acte d'incivilité vis-à-vis du personnel de l'Exploitant ou des autres voyageurs,
- User abusivement des signaux d'alarmes et des outils de communication (bornes d'appel...),
- Voyager avec un animal non autorisé,
- D'une manière générale, tous manquements aux règles inscrites au présent règlement.

En cas de refus par le contrevenant de se soumettre aux injonctions des agents, un procès-verbal pourra être dressé et remis aux juridictions compétentes.

Les procès-verbaux sont dressés par les agents assermentés de l'Exploitant, en tenue ou en civil, ainsi que par tout agent de la force publique. Sur demande du voyageur contrôlé, l'agent d'exploitation assermenté justifie de sa qualité, attestée par sa carte d'assermentation.

6.2- Présentation du titre de transport

Les voyageurs doivent être en possession d'un titre de transport valide et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'Exploitant. Conformément aux dispositions des articles L. 2241-10 et L. 2241-11 du Code des Transports, les voyageurs doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable ou lorsqu'ils ne régularisent pas immédiatement leur situation, de même lorsqu'ils disposent d'un titre de transport nominatif.

Le voyageur qui refuse ou se déclare dans l'impossibilité de justifier de son identité, est tenu de demeurer à la disposition de l'agent assermenté pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire. La violation de cette obligation constitue un délit puni par l'article L. 2241-2 du Code des Transports.

6.3- Régularisation des contraventions

Conformément aux dispositions de l'article 529-3 et suivants du Code de Procédure Pénale, pour les contraventions des quatre premières classes à la Police des Services Publics de Transports Ferroviaires et des Services de Transports Publics de Personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents de l'Exploitant, il peut être mis fin aux poursuites par le paiement d'une transaction comprenant l'indemnité forfaitaire et les frais qui lui sont attachés.

Plusieurs solutions sont proposées :

- Directement auprès du contrôleur
- En ligne sur tisseo.fr, via l'E-Agence
- Par courrier adressé à TISSEO – service des PV – 4 impasse Paul Mesplé
- En agence, (liste consultable sur www.tisseo.fr)

Le contrevenant est invité à régler l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée sur le champ.

A défaut de paiement immédiat, les procédures de régularisation et détails des indemnités forfaitaires et des frais sont décrits sur le procès-verbal remis au contrevenant. Si la transaction n'est pas réglée dans les trois mois, le dossier est transmis au Tribunal de Police pour action publique.

Les personnes voyageant de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant, sans être munies d'un titre de transport valable, sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-6 du Code des Transports dès lors que le délit d'habitude défini par la loi est caractérisé.

Le refus d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés chargés du contrôle pour assurer l'observation des dispositions du présent arrêté est puni de l'indemnité forfaitaire prévue pour les contraventions de 4ème classe.

6.4- Signalement des contrôleurs ou d'agents de prévention

Il est interdit de diffuser, par quelque moyen que ce soit et quel qu'en soit le support, tout message de nature à signaler la présence de contrôleurs ou d'agents de sécurité employés ou missionnés par TISSEO.

Les personnes qui diffusent de tels messages sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-10 du Code des Transports.

6.5- Dépôt de plainte et peines encourues

En fonction du type d'infraction constatée, l'Exploitant se réserve le droit de porter plainte, notamment en cas de dégradation des équipements et de perturbation du trafic commercial.

Ces infractions sont punies des peines prévues par les différents textes légaux ou réglementaires en la matière, sans préjudice des réparations civiles et de l'affichage du jugement de ces condamnations qui pourraient être réclamés par l'Exploitant.

TISSEO se réserve la possibilité de demander un dédommagement si des travaux de remise en état sont nécessaires ou si des perturbations du trafic commercial résultent de ces infractions.



Article 7 – Données personnelles et vidéo protection

7.1- Données personnelles

Tisséo collecte et traite des données à caractère personnel et a désigné un représentant à la protection des données qui peut être contacté à l'adresse mail : dpo@tisseo.fr

L'ensemble des traitements est consigné sur un registre, comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est consultable sur le site internet de TISSEO (www.tisseo.fr) ainsi qu'au siège de l'entreprise situé 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse.

Par ailleurs, les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés de l'existence d'un système d'écoute de l'ambiance sonore dans les stations et à bord des véhicules. Toutes les conversations effectuées à partir des appels d'urgence dans les rames et en stations sont enregistrées.

Conformément à la réglementation en vigueur, dès la collecte des données, les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés du traitement effectué par TISSEO et du droit d'accès, de rectification et d'opposition qui leur est conféré par la loi.

Les personnes qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par courrier adressé à Tisséo Voyageurs - service Relation clients, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse ou par mail adressé à contact@client.tisseo.fr

7.2- Vidéo protection

Les voyageurs et usagers du réseau de transport sont informés de l'existence d'un système de vidéo protection dans les véhicules et espaces affectés à l'exploitation du service public de transport conformément aux dispositions du Code de la sécurité intérieure.

Ils disposent d'un droit d'accès aux enregistrements qui les concernent et peuvent en vérifier la destruction, dans les délais fixés par l'autorisation préfectorale.

Les voyageurs et usagers qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par courrier adressé à Tisséo Voyageurs - Direction Sûreté, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse.

Cet accès peut toutefois leur être refusé pour des motifs tenant à la sûreté de l'État, à la défense, à la sécurité publique, lors d'une instruction judiciaire en cours ou pour protéger le secret de la vie privée de tierces personnes.

Toute personne intéressée peut saisir la commission départementale de vidéoprotection ou la Commission nationale de l'informatique et des libertés de toutes difficultés tenant au fonctionnement d'un système de vidéo protection.



Article 8 - Objets trouvés, perdus ou oubliés

TISSEO n'est nullement responsable des objets perdus ou volés sur son réseau.

Tout objet trouvé sur le réseau de transport sera déposé par TISSEO au Service des Objets Trouvés de la Ville de Toulouse, Arche Marengo, Allée Jacques Chaban-Delmas, 31000 Toulouse (Ligne A station Marengo-SNCF)

Les cartes Pastel trouvées sont centralisées et disponibles à l'agence Jean-Jaurès.

TISSEO se réserve le droit de détruire ou faire détruire tout objet abandonné qui lui paraît suspect et de nature à mettre en cause la sécurité des voyageurs. TISSEO ne pourra être tenu responsable des dégradations de ces objets.

Les objets perdus dans des zones inaccessibles aux voyageurs, comme par exemple les fosses d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques, les voies de métro, les fosses de passage des cabines du téléphérique ne peuvent être récupérés que par du personnel de l'Exploitant ou des prestataires identifiés.

TISSEO se réserve la possibilité de facturer les opérations de neutralisation, de destruction ou de récupération des objets et ne pourra être tenu responsable de toutes pertes ou dégradations de ces objets.



Article 9 - Réclamations et médiation

9.1- Conditions de recevabilité

Pour être recevables, les réclamations doivent être motivées et formulées par écrit.

9.2- Modalités de réclamation

Les réclamations peuvent être déposées :

- En agence, à l'aide du formulaire mis à disposition des voyageurs,
- Sur internet

Ou adressées par :

- Par mail : contact@client.tisseo.fr
- Par voie postale : Tisséo Voyageurs - Relation Clients 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse cedex 9.

9.3- Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L.612-1 du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à TISSEO.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du Service Relations clients de TISSEO et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

- MTV Médiation Tourisme et Voyages
- BP 80 303 - 75823 Paris cedex 17
- Site internet : www.mtv.travel



Règles d'utilisation de l'Annuel et de l'Annuel aéroport

Présentation des abonnements

L'Annuel permet un nombre illimité de déplacements sur le réseau urbain Métro, Tram et Bus Tisséo (hors Navette Aéroport), pendant la durée de l'abonnement.

L'Annuel aéroport est utilisable à la fois sur le réseau urbain Tisséo et sur la Navette Aéroport Tisséo. Il permet un nombre illimité de déplacements sur ces lignes pendant la durée de l'abonnement.

L'Annuel et l'Annuel aéroport sont des abonnements strictement personnels et, de ce fait, ne sont ni transmissibles, ni cessibles. Ils doivent être obligatoirement chargés sur une carte sans contact (hors carte Tisséo à données anonymisées) pour pouvoir être utilisés.

L'utilisation de ces abonnements sur le réseau urbain de l'agglomération toulousaine se fait dans le respect des conditions générales d'utilisation du réseau Tisséo (cf. [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo](#)).

Demande d'abonnement

■ Abonnement payé comptant

Aucun dossier de demande n'est à fournir pour l'Annuel et pour l'Annuel aéroport payés comptant.

■ Abonnement payé par prélèvement automatique mensualisé

Le dossier de demande est constitué via le site internet de Tisséo, rubrique « [e-Agence](#) ».

Le dossier de demande d'abonnement de l'Annuel et de l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé comprend un formulaire de demande rempli et validé par le souscripteur, et par le payeur si différent, accompagné de la copie de la pièce d'identité du souscripteur et d'un relevé d'identité bancaire (RIB), postal (RIP) ou de caisse d'épargne (RICE).

Le dossier devra être transmis au plus tard le 25 du mois précédent la date de début souhaitée pour l'abonnement.

Après transmission du dossier de demande d'abonnement, le souscripteur sera informé (par courrier ou par courriel) de la prise en compte de sa demande et des modalités d'activation de son abonnement.

Dispositions communes

Si le souscripteur ne possède pas de carte sans contact, il doit en faire la demande simultanément pour bénéficier de l'abonnement choisi et fournir les documents nécessaires à sa fabrication (cf. [Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo](#)).

Tout changement d'adresse postale ou de courriel devra être signifié à Tisséo avant la fin du mois en cours pour prendre effet au mois suivant, de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des envois de courriers ou de courriels.

L'achat d'un Annuel ou d'un Annuel aéroport entraîne l'acceptation par le souscripteur, et par le payeur si différent, des présentes règles d'utilisation des titres de transport associées.

Prix

Le prix des abonnements est révisable à tout moment de façon unilatérale par l'autorité organisatrice des transports.

La mensualité de l'Annuel et de l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé correspond à 1/12^{ème} du prix total de l'Annuel et de l'Annuel aéroport plein tarif payés comptant.

Le souscripteur d'un abonnement Annuel et Annuel aéroport par prélèvement automatique mensualisé, ou le payeur si différent, est informé de tout changement tarifaire au plus tôt 2 mois et au plus tard 1 mois avant l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs.

Paieement

■ Abonnement payé au comptant

L'Annuel ou l'Annuel aéroport sont considérés comme payés au comptant quand le montant de l'abonnement est réglé en une seule fois, au moment de l'achat, que ce soit sur l'[e-Agence](#) (dans le cadre d'une 1^{ère} demande de carte), sur [l'application mobile Pass easy](#), sur les distributeurs automatiques de titres, les bornes de rechargement, en Agence Tisséo ou auprès d'un commerçant Relais Tisséo.

■ Abonnement payé par prélèvement automatique mensualisé

La 1^{ère} mensualité de l'abonnement sera payée comptant au moment de l'activation de l'abonnement en Agence Tisséo. Les mensualités suivantes seront réglées par prélèvement automatique, le 1^{er} jour ouvré suivant le 3 de chaque mois.

Seuls les possesseurs d'un compte bancaire en France Métropolitaine peuvent payer par prélèvement automatique.

Le payeur doit être obligatoirement une personne majeure, un mineur émancipé, ou une personne morale. Il peut être différent du souscripteur de l'abonnement et peut prendre en charge plusieurs abonnements à prélèvement automatique mensualisé. La validation du formulaire de demande d'abonnement par le souscripteur comme par le payeur, si différent, vaut acceptation de souscription à l'abonnement et de prélèvement automatique mensualisé.

En cas de changement de payeur ou d'établissement bancaire domiciliaire ou de compte à prélever, le payeur doit le signaler par courrier à Tisséo, Service Comptabilité, 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse Cedex 1, avant le 15 du mois en cours.

Reçu de réception et de lecture
03225310096010240212-52116214-35 DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Règles d'utilisation de l'Annuel et de l'Annuel aéroport

nouvelle autorisation de prélèvement SEPA (Single Euro Payment Area/Espace Unique de Paiement en Euros) et fournit un RIB, RIP ou RICE aux nouvelles coordonnées bancaires de telle sorte qu'il ne puisse y avoir de rupture dans le rythme des prélèvements.

Reçu de vente

Le reçu de vente remis au moment de l'achat d'un titre de transport dans les Agences Tisséo prévoit un champ « Nom » et « Prénom » permettant au souscripteur de le personnaliser. Ainsi complété, le reçu de vente peut servir de justificatif dans le cadre de la prise en charge partielle des frais de transport par son employeur.

Attestation d'utilisation

L'attestation d'utilisation est le document traduisant l'utilisation effective de l'abonnement par le souscripteur. Elle lui permet de servir de justificatif pour bénéficier du remboursement partiel des frais de transport par son employeur.

Pour recevoir l'attestation d'utilisation de son abonnement, le souscripteur doit en faire la demande, soit lors de la souscription en indiquant son courriel sur le formulaire d'abonnement, soit sur le site internet de Tisséo.

Pour l'Annuel et l'Annuel aéroport payés comptant, l'attestation d'utilisation est envoyée annuellement par Tisséo, par courriel.

Pour l'Annuel et l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé, l'attestation d'utilisation du mois précédent est envoyée mensuellement par Tisséo, par courriel.

Echéancier des prélèvements automatiques mensualisés

L'échéancier indique le montant des prélèvements automatiques et leur date prévisionnelle de prélèvement pendant 12 mois consécutifs. Il indique également la Référence Unique de Mandat (RUM). Il sera adressé par courriel ou, à défaut, par courrier postal annuellement et à chaque révision tarifaire, au souscripteur de l'abonnement et également au payeur de l'abonnement si celui-ci est différent du souscripteur. Il traduit l'utilisation prévisionnelle de l'abonnement par le souscripteur, et peut servir, pour certains employeurs, de justificatif pour bénéficier du remboursement partiel des frais de transport par son employeur.

Impayés

Tout impayé est constitutif d'un manquement aux obligations contractuelles sanctionné par l'application d'une pénalité forfaitaire définie en fonction du montant de l'impayé :

- pour l'Annuel payé par prélèvement automatique mensualisé, le montant de la pénalité forfaitaire est de 16€ TTC,
- pour l'Annuel aéroport payé par prélèvement automatique mensualisé, le montant de la pénalité forfaitaire est de 20€ TTC.

Régularisation des impayés

En cas d'impayé, Tisséo adresse au souscripteur, et au payeur si différent, un courrier de demande de régularisation. La régularisation doit être faite sous 8 jours ouvrés à partir de la date indiquée sur le courrier. À défaut de régularisation, le contrat sera résilié conformément au paragraphe intitulé « Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Tisséo ».

La régularisation de(s) la somme(s) due(s) et de la pénalité forfaitaire appliquée pour manquement aux obligations contractuelles doit être effectuée :

- soit auprès du Service Comptabilité de Tisséo, par téléphone au 05 61 41 70 70, ou par courrier au 4 impasse Paul Mesplé, 31081 Toulouse Cedex 1,

- soit en se présentant dans une des Agences Tisséo (liste et horaires d'ouverture disponibles sur tisseo.fr).

Le payeur, débiteur de sommes impayées, et le souscripteur, si différent, à défaut de régularisation, ne pourront plus souscrire de nouveaux abonnements à prélèvement automatique mensualisé.

Dès régularisation, le payeur, et le souscripteur, si différent, pourront souscrire un nouvel abonnement à prélèvement automatique mensualisé.

Durée et renouvellement

■ Abonnement payé comptant

L'Annuel et l'Annuel aéroport payés comptant sont valables 1 an, soit 365 jours à compter de la 1^{ère} validation.

Leur renouvellement s'effectue via l'application mobile Pass easy, en Agence Tisséo, sur les distributeurs automatiques de titres et bornes de rechargement, auprès des Commerçants Relais Tisséo.

■ Abonnement payé par prélèvement automatique mensualisé

I. Durée de l'abonnement, et engagement

Il s'agit de contrats à durée déterminée renouvelable par tacite reconduction. Les abonnements sont souscrits pour une durée de 12 mois consécutifs. À chaque expiration du terme, l'Annuel et l'Annuel aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé sont reconduits tacitement pour une durée égale à celle du contrat initial.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



tisseo.fr
Allô Tisséo : 05 61 41 70 70

Règles d'utilisation de l'Annuel et de l'Annuel aéroport

Conformément aux dispositions de l'article L215-1 du Code de la Consommation, le payeur et le souscripteur, si différent, seront informés par écrit (courriel ou à défaut courrier postal), au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas renouveler leur contrat.

Il pourra être mis fin à ces abonnements à prélèvement automatique mensualisé conformément aux dispositions stipulées à l'article « Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur ».

II. Début de validité de l'abonnement

Sous réserve d'acceptation du dossier, l'Annuel et l'Annuel aéroport commencent :

- soit le mois en cours, si l'activation de l'abonnement sur la carte sans contact du souscripteur est effectuée entre le 1^{er} et le 5 du mois. Dans ce cas-là, aucun titre de transport ne sera remboursé pour la période du 1 au 5 du mois en cours,
 - soit le mois suivant l'achat, si l'activation de l'abonnement sur la carte sans contact du souscripteur est effectuée à partir du 6 du mois en cours.
- L'activation de l'abonnement sur la carte sans contact du souscripteur est effective au moment du paiement comptant de la première mensualité, en Agence Tisséo.

Modalités de résiliation des abonnements payés par prélèvement automatique mensualisé

Seuls les Annuels et Annuels aéroport payés par prélèvement automatique mensualisé peuvent faire l'objet d'une demande de résiliation.

■ Résiliation de l'abonnement à l'initiative du souscripteur ou du payeur

I. Généralités

Le contrat peut être résilié à sa date anniversaire ou à chaque modification tarifaire de l'abonnement concerné à la demande du souscripteur de l'abonnement, ou du payeur si différent, avant le 15 du mois précédent l'événement.

Pour rendre effective la résiliation, la demande doit obligatoirement être faite dans une Agence Tisséo, **avec la carte Pastel**, avant le 15 du dernier mois d'utilisation, en présentant les justificatifs nécessaires. Dans le cas où la résiliation serait à l'initiative du payeur, Tisséo informera le souscripteur de l'interruption de son abonnement.

La demande de résiliation peut être faite :

- par le souscripteur de l'abonnement, ou le payeur si différents,
- par un tiers, pour le compte du souscripteur de l'abonnement ou du payeur si différent, sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du souscripteur de l'abonnement ou du payeur si différent,
 - d'une procuration signée de ce dernier.

En cas d'impossibilité de se déplacer, le souscripteur de l'abonnement, ou le payeur si différent, peut envoyer la carte Pastel à Tisséo - Service abonnement annuel mensualisé - 4 impasse Paul Mesplé 31081 Toulouse Cedex 1.

La carte Pastel sera retournée à son titulaire une fois la demande de résiliation traitée et l'abonnement déchargé.

II. Résiliation anticipée

En cours de contrat, l'abonné ne peut mettre fin au contrat que s'il justifie d'un événement limitativement énuméré ci-dessous et à condition que ce changement de situation ait une incidence sur le contrat souscrit :

- cessation d'activité, perte d'emploi, retraite,
- déménagement en dehors du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- longue maladie (de 2 mois et plus),
- congé de maternité,
- mutation professionnelle en dehors du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- décès.

L'abonné, ou ses ayants droits en cas de décès, s'engage à effectuer la demande de résiliation avant le 15 du mois précédent la date de résiliation souhaitée.

Pour tout contrat non résilié avant le 15 du mois en cours, le mois suivant est dû.

Aucune demande de résiliation ne sera acceptée sans les justificatifs adéquats.

■ Résiliation de l'abonnement à l'initiative de Tisséo

L'abonnement pourra être résilié par Tisséo pour les motifs suivants :

- en cas de fraude dans la constitution du dossier d'abonnement, de fausse déclaration, ou de falsification des pièces jointes,
- en cas de fraude dans l'utilisation du titre décrite au paragraphe intitulé « Validation du titre de transport » (cf. les Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport),
- en cas d'impayé, en l'absence de régularisation dans le paiement des sommes dues.

Tisséo signifie la résiliation au moyen d'un courrier, adressé au dernier domicile connu de l'abonné et du payeur le cas échéant. Les sommes restant dues seront recouvrées par voie judiciaire ou extrajudiciaire.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

Table des matières

ARTICLE 1 : Objet

ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles

ARTICLE 3 : Dispositions communes

- Tarification appliquée sur le réseau Tisséo
- Validation des titres de transport
- Fraude au titre de transport
- Restrictions d'accès
- Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste

ARTICLE 4 : Les supports de titres de transport émis par Tisséo

- Le ticket magnétique émis par Tisséo
- La carte Pastel émise par Tisséo
- La carte Tisséo à données anonymisées

ARTICLE 5 : Titres de transport Tisséo

- Lieux d'achat et moyens de paiement : généralités
- Catégories de clients pouvant bénéficier de réductions ou de gratuités
- Titres à nombre de déplacements défini
- Titres à nombre de déplacements illimité et mono utilisateur
- Remboursement
- Médiation

ARTICLE 6 : Contacts

ARTICLE 1 : Objet

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (ou CGVU) des titres de transport et services Tisséo sont applicables sur l'ensemble du réseau de transports en commun Tisséo. Elles ont pour objet de régir les obligations entre les clients et Tisséo.

Ces CGVU sont mises à disposition des clients sur simple demande faite à Tisséo. Elles sont également consultables sur le site Internet de Tisséo.

Les présentes CGVU complètent :

- le Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun,
- le Règlement d'utilisation du service de Transport à la Demande,
- les Conditions générales de vente et d'utilisation des P+R Tisséo,
- les Conditions d'Utilisation des Parcs à vélos avec contrôle d'accès,
- les Règles d'Utilisation des Annuels,
- les CGVU TICKET easy,
- les CGVU de l'application Tisséo,
- les Conditions générales de vente par correspondance sur le site internet Tisséo PRO,
- et les CGV par correspondance sur le site internet de Tisséo,

consultables sur le site Internet de Tisséo.

Les CGVU peuvent être révisées à tout moment. Dans ce cas, les nouvelles CGVU seront portées à la connaissance des clients par voie d'affichage sur le réseau Tisséo et sur le site Internet de Tisséo. Elles seront applicables de plein droit aux souscripteurs de titres de transport et au payeur le cas échéant.

En faisant l'acquisition d'un support billettique (ticket, carte sans contact, ...) et/ou d'un titre de transport, le client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, dont les CGVU présentées ci-dessous, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle, ou alors de disposer de l'accord préalable de ses représentants légaux.

La souscription des dits contrats emporte acceptation des présentes conditions générales ainsi que des règlements d'utilisation qui leurs sont attachés.

ARTICLE 2 : Informations relatives aux données personnelles

■ Identité du Responsable du Traitement

Le responsable de traitement est Tisséo, sis 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse, qui exploite le réseau sous le nom « Tisséo Voyageurs » et dont le représentant est le Directeur Général.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



tisseo.fr
Allô Tisséo : 05 61 41 70 70

Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

■ Coordonnées du Délégué à la protection des Données

Tisséo Voyageurs a désigné un Délégué à la protection des données qui peut être contacté :

- soit par courrier adressé à Tisséo Voyageurs, Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse,
- soit par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

■ Finalités du traitement des données

Tisséo Voyageurs collecte et traite des données à caractère personnel nécessaires à son activité d'exploitant du réseau de transport public de voyageurs dans le respect des dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016.

De manière générale, les données sont collectées dans le cadre de la souscription et de l'exécution du contrat de transport et des services annexes proposés par Tisséo Voyageurs. La collecte a un caractère contractuel. Dans le cadre des commandes effectuées par l'intermédiaire de l'e-Agence, elle est nécessaire à l'exécution de mesures pré-contractuelles prises à la demande du client. Il est précisé que la collecte conditionne la conclusion du contrat de vente ou de service annexes.

Les traitements effectués ont pour finalité la délivrance et l'utilisation des titres de transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du réseau et la mesure du fonctionnement du système.

■ Destinataires des données

Les destinataires des données sont les personnels de Tisséo Voyageurs de la Direction Clientèle, de la Direction Financière et de la Direction Juridique.

Tisséo Voyageurs peut également être amené à communiquer les données personnelles à des sous-traitants pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation, pour lutter contre la fraude, pour assurer le service après-vente et réaliser certaines enquêtes de satisfaction.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données pourront être communiquées aux autorités de police sur réquisition judiciaire. Les données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

■ Durée de conservation

Les informations recueillies par Tisséo Voyageurs sont enregistrées dans un fichier informatisé et sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et à l'issue de celle-ci pendant deux ans à des fins commerciales et statistiques pour les clients et prospects.

Les données de validation sont quant à elles anonymisées à brefs délais.

■ Droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression et de portabilité

Les clients bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, et de portabilité des données les concernant.

Ils peuvent également demander la limitation ou s'opposer au traitement de leurs données.

Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données.

Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licites.

Sauf cas où le traitement répond à une obligation légale, le client peut à tout moment, pour un motif légitime, s'opposer au traitement des données le concernant.

Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande soit :

- par courrier adressé à Tisséo Voyageurs, Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé, 31100 Toulouse,
- soit par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

L'ensemble des traitements mis en œuvre par Tisséo Voyageurs est recensé et mis à jour dans un registre comprenant pour chacun des traitements mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de Tisséo Voyageurs et sur le site internet.

ARTICLE 3 : Dispositions communes

Tous les clients âgés de 4 ans et plus doivent être munis d'un titre de transport valable et validé pour circuler sur le réseau Tisséo.

■ Tarification appliquée sur le réseau Tisséo

La tarification et les conditions d'utilisation des titres de transport, définies par l'Autorité Organisatrice des transports (Tisséo Collectivités), sont affichées dans les Agences Tisséo, sur les distributeurs de titres dans les stations de métro et de tram, sur les voissures des bus.

Elles sont également consultables sur le site Internet de Tisséo.

■ Validation des titres de transport

I. Définition d'une « validation »

Une « validation » correspond à l'action de valider un titre de transport.

La validation de tous les titres de transport (incluant les abonnements et les gratuités) est obligatoire avant l'accès aux quais du métro et à chaque montée dans le tram ou le bus. Elle est également obligatoire à chaque changement de ligne sur le métro, le tram, le bus, le

Accuse de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

transport à la demande (ou TAD), la Navette aéroport, le TER de la ligne C.

II. Il existe trois types de support de titre de transport :

- le ticket magnétique en papier rigide, disposant d'une bande magnétique,
- la carte sans contact en plastique disposant d'un système électronique (ex. : les cartes Pastel, la carte Tisséo à données anonymisées, la carte montoulose, le pass tourisme, etc.),
- le téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)).

Les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport valide et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment assermenté par l'Exploitant (cf. paragraphe intitulé « [Contrôle, constatation des infractions et verbalisation](#) »).

III. Comment « valider » un titre de transport ?

Des équipements, dits « valideurs », sont présents dans les stations de métro, à bord des tramways et des bus et sur les quais de la ligne C.

Pour valider un titre de transport, selon le cas :

- insérer le ticket magnétique dans le valideur,
- présenter la carte sans contact sur le valideur,
- présenter le téléphone portable sur le valideur (cf. [CGVU TICKET easy](#)).

Après le passage des valideurs, tout client trouvé démuné d'un titre de transport validé, est en infraction et est exposé comme tel aux sanctions légales et réglementaires (cf. [article relatif à la fraude au titre de transport](#)).

IV. Définition d'un « déplacement »

Un déplacement permet d'utiliser 4 lignes différentes, sur une période maximale de 1 heure, à partir de la 1^{ère} validation. À la 5^{ème} validation, ou si la période de validation est dépassée, un nouveau déplacement démarre.

Quand le titre permet d'utiliser la Navette aéroport, la période passe à 1h30, à partir de la 1^{ère} validation.

■ Fraude au titre de transport

I. Présentation du titre de transport

Les clients doivent être en possession d'un titre de transport validé et de la justification requise pour son utilisation, conformément aux indications portées à leur connaissance par l'Exploitant.

Conformément aux dispositions des articles L. 2241-10 et L. 2241-11 du Code des Transports, les clients doivent être en mesure de justifier de leur identité lorsqu'ils ne disposent pas d'un titre de transport valable ou lorsqu'ils ne régularisent pas immédiatement leur situation, de même lorsqu'ils disposent d'un titre de transport nominatif.

Le client qui refuse ou se déclare dans l'impossibilité de justifier de son identité, est tenu de demeurer à la disposition de l'agent assermenté pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire. La violation de cette obligation constitue un délit puni par l'article L. 2241-2 du Code des Transports.

II. Contrôle, constatation des infractions et verbalisation

Tous les agents de l'Exploitant et les agents opérant pour son compte sont mandatés pour, à tout moment, constater les infractions et enjoindre les clients à les faire cesser.

Les clients pourront se voir refuser l'accès aux enceintes des installations, aux transports, ils pourront être invités à en sortir au plus vite ou être verbalisés.

Sont notamment considérées comme infractions et soumises aux sanctions pénales et réglementaires, les situations suivantes :

- voyager sans titre de transport, avec un titre non valable, ou non validé,
- utiliser la carte sans contact d'une autre personne ou de céder la sienne à autrui. Lors d'un contrôle, un justificatif d'identité peut être exigé,
- faire usage d'un titre de transport qui aura fait l'objet d'une modification ou d'une manipulation quelconque susceptible de favoriser la fraude,
- céder à titre onéreux ou gratuit un titre de transport préalablement validé,
- vendre des titres de transport non validés, sauf en tant que revendeur agréé par l'Exploitant,
- faire obstacle au bon fonctionnement des distributeurs de titres, de l'ensemble des équipements des lignes de contrôle : valideurs, tourniquets d'accès, bornes de rechargement.

III. Régularisation des contraventions

Conformément aux dispositions de l'article 529-3 du Code de Procédure Pénale, pour les contraventions des quatre premières classes à la Police des Services Publics de Transports Ferroviaires et des Services de Transports Publics de Personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents de l'Exploitant, il peut être mis fin aux poursuites par le paiement d'une transaction comprenant l'indemnité forfaitaire et les frais qui lui sont attachés.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

Plusieurs solutions sont proposées :

- directement auprès du contrôleur,
- en ligne sur tisseo.fr, via l'e-Agence,
- par courrier adressé à Tisséo - Service Relation Clients - 4 impasse Paul Mesplé - 31100 Toulouse,
- à l'Agence Tisséo des Arènes.

Le contrevenant est invité à régler l'indemnité transactionnelle qui lui est proposée sur le champ.

À défaut de paiement immédiat, les procédures de régularisation et détail des indemnités forfaitaires et des frais sont décrits sur le procès-verbal remis au contrevenant. Si la transaction n'est pas réglée dans les trois mois, le dossier est transmis au Tribunal de Police pour action publique.

Les personnes voyageant de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant, sans être munies d'un titre de transport valable, sont punies des peines prévues par l'article L. 2242-6 du Code des Transports dès lors que le délai d'habitude défini par la loi est caractérisé.

Le refus d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés chargés du contrôle pour assurer l'observation des dispositions du présent arrêté prises en application de l'article R2241-32 du code des transports est puni de l'indemnité forfaitaire prévue pour les contraventions de 4^{ème} classe.

■ Restrictions d'accès

Les personnes qui risquent d'incommoder par leur tenue ou leur comportement les autres clients ou d'apporter un trouble à l'ordre public à l'intérieur d'un véhicule, à un arrêt ou dans un espace commercial du réseau, peuvent se voir enjoindre de quitter les lieux par le personnel de l'Exploitant même si elles se sont acquittées d'un titre de transport. Dans ce cas, elles ne pourront prétendre à aucun dédommagement.

■ Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste

Tisséo Voyageurs est engagé dans un plan national de lutte contre les violences et le harcèlement sexiste dans le transport public. Tisséo Voyageurs incite les victimes à déposer plainte et accompagne la victime qui en fait la demande, jusqu'au commissariat.

ARTICLE 4 : Les supports de titres de transport émis par Tisséo

■ Le ticket magnétique émis par Tisséo

I. Principes généraux

Le ticket magnétique émis par Tisséo est utilisé comme support de titres de transport sur le réseau Tisséo. Il n'est pas rechargeable.

II. Perte ou vol d'un ticket magnétique

En cas de perte ou de vol, aucun service après-vente (SAV) de Tisséo ne sera possible : le ou les déplacements restants seront perdus.

III. Dysfonctionnement du ticket magnétique

Comme indiqué au paragraphe intitulé « Validation des titres de transport », les clients sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport. En cas de mauvais fonctionnement avéré du ticket magnétique émis par Tisséo, celui-ci est remplacé dans les Agences Tisséo conformément aux informations portées dessus. Le remplacement nécessite la restitution du ticket magnétique défectueux. Dans l'attente de la restitution du nouveau titre de transport, le client doit se déplacer avec un titre de transport valide.

■ La carte Pastel émise par Tisséo

I. Principes généraux

La carte Pastel est utilisée comme support de titres de transport sur le réseau Tisséo.

Elle est également utilisable sur les réseaux de transport des partenaires signataires de la charte d'interopérabilité billettique Midi Pyrénées (réseau Arc-en-ciel, réseau TER-RRR, etc.).

Les cartes Pastel sont rechargeables et hébergent des titres de transport monomodaux propres à chaque partenaire, ainsi que des titres multimodaux communs aux différents opérateurs.

Chaque partenaire applique sa gamme tarifaire. Les tarifications actuellement en vigueur sur chacun des réseaux de transport concernés restent applicables.

Chaque carte comporte :

- une face commune à toutes les autorités organisatrices de transport adhérentes à la charte d'interopérabilité,
- et l'autre face détaillant l'identité du titulaire de la carte (nom, prénom et photographie), ainsi que le logo de l'émetteur de la carte.

a. « Emetteur » de carte Pastel

L'émetteur d'une carte Pastel est l'entité qui fabrique la carte de transport au profit du titulaire, et qui, de ce fait, en assume le service après-vente. En cas de perte, vol ou dysfonctionnement de la carte, le titulaire devra se rapprocher de son émetteur.

De la même manière, une fois sa nouvelle carte récupérée, son titulaire devra se rapprocher de chacun des émetteurs de son ou de ses

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

titres de transport et/ou services pour en obtenir le SAV.

b. « Titulaire » de la carte Pastel

La carte Pastel est une carte de transport personnalisée aux nom, prénom et photo du titulaire. La dénomination « titulaire » indique nommément la personne inscrite sur la carte Pastel. La carte Pastel est strictement personnelle et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible.

c. Précautions d'utilisation de la carte Pastel

Pour garantir leur bon fonctionnement, les cartes de transport nécessitent des précautions d'utilisation : ne pas être soumises à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électroniques ou électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement d'une carte électronique.

II. Demande de carte Pastel

a. Toute personne peut demander une carte Pastel.

Deux possibilités pour demander une carte Pastel :

- soit faire la demande en ligne sur le site Internet de Tisséo, rubrique « e-Agence » (cf. Conditions Générales de vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo, disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo).
- soit se rendre dans une Agence Tisséo avec une pièce d'identité, une photographie d'identité couleur récente (35*45 mm, visage dégagé, sans lunettes) et un moyen de paiement.

Des pièces justificatives complémentaires seront demandées pour pouvoir bénéficier de réductions ou de la gratuité.

b. Le coût de fabrication d'une carte Pastel est révisable à tout moment (lors d'une première demande, ou dans le cas d'une refabrication). Ce coût est indiqué dans les Agences Tisséo et sur le site Internet de Tisséo.

III. La carte Pastel, non chargée, ne constitue pas un titre de transport.

Les titres de transport pouvant être chargés sur la carte Pastel émise par Tisséo sont les titres indiqués à l'article 5 « Titres de transport ». La liste exhaustive de ces titres est également consultable sur le site Internet de Tisséo.

IV. La carte Pastel émise par Tisséo peut être utilisée comme support pour divers services de mobilité, sportifs ou culturels.

Il peut s'agir de :

- services Tisséo (ex. : l'abonnement Parc à Vélos Tisséo),
- services « Partenaires » (ex. : les vélos libre-service Vélô Toulouse, l'autopartage Citiz, les services culturels et sportifs de la Ville de Toulouse, etc.).

Pour toutes questions relatives aux services « Partenaires » (demande d'abonnement, SAV, ...), le titulaire de la carte Pastel devra se rapprocher du partenaire concerné.

V. Perte ou vol d'une carte Pastel émise par Tisséo

a. La perte ou le vol d'une carte Pastel émise par Tisséo doit être signalé à une Agence Tisséo par son titulaire dès survenance des faits.

b. En cas de perte ou de vol, la carte Pastel est remplacée contre le paiement de frais de refabrication. Les titres de transport émis par Tisséo sont rechargés à l'identique sur la nouvelle carte Pastel du titulaire.

c. En cas de perte ou de vol, la demande de remplacement de la carte Pastel est à effectuer dans une Agence Tisséo :

- soit par le titulaire de la carte Pastel sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- soit par un tiers pour le compte du titulaire sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,
 - de la photo du titulaire,
 - d'une procuration signée de ce dernier.

La carte Pastel peut également être remplacée en faisant la demande via l'e-Agence.

d. La carte déclarée perdue ou volée est mise en opposition par Tisséo. Si elle est retrouvée, elle ne doit plus être utilisée sur le réseau de transports en commun et doit être remise dans les Agences Tisséo ou renvoyée par courrier postal à Tisséo.

VI. Dysfonctionnement de la carte Pastel émise par Tisséo

a. En cas de mauvais fonctionnement avéré de la carte Pastel émise par Tisséo, celle-ci est immédiatement remplacée dans les Agences Tisséo :

- au titulaire de la carte Pastel sur présentation d'une pièce d'identité et d'une photo,
- à un tiers pour le compte du titulaire sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

- de la photo du titulaire,
- d'une procuration signée de ce dernier.

b. Le remplacement nécessite la restitution de la carte Pastel défectueuse.

c. Le remplacement de la carte est payant s'il s'avère que le dysfonctionnement n'est pas imputable à Tisséo.

VII. Echange de la carte Pastel émise par Tisséo

a. En cas de changement de nom (pour convenance personnelle) ou de modification de la photo (pour convenance personnelle ou suite à une erreur d'impression), la carte Pastel émise par Tisséo est immédiatement remplacée dans les Agences Tisséo :

- au titulaire de la carte Pastel sur présentation :
 - d'une pièce d'identité et d'une photo,
 - d'un justificatif en cas de changement de nom.
- à un tiers pour le compte du titulaire sur présentation :
 - des pièces d'identité du tiers et du titulaire de la carte Pastel,
 - d'un justificatif en cas de changement de nom,
 - de la photo du titulaire,
 - d'une procuration signée de ce dernier.

b. L'échange nécessite la restitution de la carte Pastel.

c. L'échange de la carte est payant.

d. Tisséo se réserve le droit de renouveler la carte Pastel pour des raisons techniques ou commerciales. Dans ce cas, l'échange de la carte sera fait à titre gratuit.

VIII. Reconstitution du titre de transport Tisséo en cas de refabrication de la carte

La reconstitution des titres de transport est effectuée conformément aux informations fournies par la base de données Tisséo au jour de la refabrication.

Les titres de transport présents sur la carte sont reconstitués lors de la refabrication, exception faite de ceux achetés dans les 48 heures précédant le jour de la refabrication. Lorsqu'il est en situation de refabrication de sa carte, le titulaire est soumis à l'obligation de se déplacer avec un titre de transport, comme indiqué au paragraphe intitulé « Tarification appliquée sur le réseau Tisséo ».

■ La carte Tisséo à données anonymisées

I. Définition :

La carte Tisséo à données anonymisées est une carte personnelle et nominative qui permet de stocker des titres de transport du réseau Tisséo et de valider des déplacements.

Elle est strictement personnelle et, de ce fait, n'est ni transmissible, ni cessible.

II. La carte Tisséo à données anonymisées comporte :

- une face avec le logo de Tisséo,
- une autre face détaillant l'identité du titulaire de la carte (nom, prénom et photographie), ainsi que la mention « Anonyme ».

III. Demande de carte Tisséo à données anonymisées :

a. Toute personne peut demander une carte Tisséo à données anonymisées

b. Pour demander une carte Tisséo à données anonymisées, vous devez vous rendre dans une Agence Tisséo avec une pièce d'identité, une photographie d'identité couleur récente (35*45 mm, visage dégagé, sans lunettes) et un moyen de paiement.

c. Le coût de fabrication d'une carte Tisséo à données anonymisées (lors d'une première demande, ou dans le cas d'une refabrication), révisable à tout moment, est indiqué dans les Agences Tisséo et sur le site Internet Tisséo.

IV. La carte Tisséo à données anonymisées, non chargée, ne constitue pas un titre de transport.

Les titres de transport pouvant être chargés sur la carte Tisséo à données anonymisées sont :

- ceux valables uniquement sur le réseau Tisséo,
- ceux de la gamme « pour tous » et « pour les jeunes, - de 26 ans », en dehors de ceux dont le mode de paiement est le prélèvement bancaire automatique mensualisé.

V. Perte ou vol d'une carte Tisséo à données anonymisées

À la différence d'une carte Pastel, cette carte propose une offre de services plus réduite du fait de la non conservation des données personnelles du titulaire de la carte et des données de transport dans les bases informatiques de Tisséo.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

En cas de perte ou de vol : tous les titres de transport seront perdus.

ARTICLE 5 : Titres de transport Tisséo

Lieux d'achat et moyens de paiement : généralités

- les distributeurs automatiques de titres (DAT) présents dans les stations de tram ou de métro : en espèce (pièces de monnaie uniquement) ou par carte bancaire,
- les Agences Tisséo : en espèce, par chèque et par carte bancaire,
- à bord des bus : en espèces uniquement,
- les commerçants partenaires Relais Tisséo : titres de transport proposés et modes de paiement acceptés : renseignements auprès du commerçant partenaire Relais.
- l'application mobile TICKET easy (pour acheter et valider des titres de transport avec son smartphone) : carte bancaire uniquement,
- l'application mobile Tisséo (pour recharger sa carte Pastel avec son smartphone) : carte bancaire uniquement,
- par correspondance :
 - pour les Annuels à prélèvement automatique mensualisé,
 - pour les titres disponibles sur l'e-Agence dans le cadre d'une 1^{ère} demande de carte,
 - pour les titres de la gamme professionnelle,
 - pour les titres délivrés dans le cadre de conventions.

Catégories de clients pouvant bénéficier de réductions ou de gratuités

Pour bénéficier d'un tarif réduit ou d'une gratuité, un client doit justifier de sa situation selon les conditions d'accès définies pour chacune des catégories décrites dans cette section.

Si le client ne correspond à aucune des catégories décrites, il bénéficiera de la gamme tarifaire « tout public », accessible sans conditions particulières.

I. Moins de 26 ans

a. Conditions d'accès

- Être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel)

Moins de 26 ans	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
De 20 à 25 ans révolus	-70%	Jusqu'au 26 ^{ème} anniversaire	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
De 4 à 19 ans révolus	-80%	Jusqu'au 20 ^{ème} anniversaire	

II. Etudiant ou scolaire de 20 à 25 ans révolus

a. Conditions d'accès

- Être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel)

Etudiant / scolaire	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Avoir de 20 à 25 ans révolus et être étudiant / scolaire	-80%	1 an	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Avoir moins de 35 ans et percevoir une bourse échelon 7 délivrée par la Région Occitanie ou le CROUS de l'Académie de Toulouse	Gratuité	1 an	Gratuité

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

b. Justificatifs à fournir

- pour les étudiants/scolaires âgés de 20 à 25 ans révolus : la carte d'étudiant ou certificat de scolarité de l'année en cours,
- pour les étudiants boursiers échelon 7 : la notification définitive d'attribution de bourse échelon 7 de la Région Occitanie ou du CROUS de l'Académie de Toulouse de l'année universitaire en cours,
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour la durée de l'année scolaire

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

III. Etudiant de 26 à 34 ans révolus

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 26 à 34 ans révolus,
- être domicilié sur l'une des communes du [Ressort Territorial de Tisséo Collectivités](#),
- être étudiant :
 - soit inscrit dans un établissement scolaire de l'enseignement supérieur,
 - soit bénéficiaire d'un contrat de professionnalisation ou d'apprentissage.

b. Justificatifs à fournir

- la carte d'étudiant ou certificat de scolarité de l'année en cours,
- justificatif de domicile de moins de trois mois,
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour la durée de l'année scolaire

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

d. Type de titre à tarif réduit disponible

- 10 déplacements tarif réduit - étudiant de 26 à 35 ans (tarif disponible sur [tisseo.fr](#))

IV. Demandeur d'emploi

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 16 à 64 ans révolus,
- être domicilié dans l'une des communes du [Ressort Territorial de Tisséo Collectivités](#),
- ne pas percevoir le RSA socle, le RSA majoré ou le RSA socle et activité,
- être inscrit à Pôle Emploi,
- et :
 - soit être indemnisé par Pôle Emploi ou un organisme tiers,
 - soit avoir des revenus mensuels individuels inférieurs ou égaux au SMIC net.

b. Niveaux de réduction pour les demandeurs d'emploi indemnisés

Demandeur d'emploi indemnisé		Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Montant de l'indemnité journalière	Supérieure au SMIC net	-70%	6 mois à date de chargement	31 jours, 10 déplacements
	Comprise entre le plafond CSS sans participation financière et le SMIC net	-80%		
	Comprise entre 0,01€ et le plafond CSS sans participation financière	Gratuité		Gratuité

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

c. Niveau de réduction pour les demandeurs d'emploi non indemnisés

Demandeur d'emploi non indemnisé		Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Revenu mensuel individuel	Inférieur ou égal au SMIC net	-80%	6 mois à date de chargement	31 jours, 10 déplacements

Le revenu mensuel imposable est calculé de la manière suivante : 1/12^{ème} du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts figurent sur l'avis d'imposition.

d. Justificatifs à fournir

- pour tous :
 - pièce d'identité,
 - justificatif de domicile (**adresse figurant sur le justificatif Pôle Emploi uniquement**),
- pour les demandeurs d'emploi indemnisés par Pôle Emploi : l'attestation des périodes indemnisées Pôle Emploi du mois précédent,
- pour les demandeurs d'emploi indemnisés par un organisme tiers :
 - l'avis de situation Pôle Emploi de moins d'un mois,
 - l'avis de paiement de l'organisme tiers du mois précédent.
- pour les demandeurs d'emploi non indemnisés : l'avis de situation Pôle Emploi de moins d'un mois et le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1)
- pour ceux qui n'ont pas encore de carte de transport : cf. [article « Demande de carte Pastel »](#).

e. Démarches pour demander le droit à réduction

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

Ces droits à réduction sont renouvelables, sous réserve de remplir les conditions requises, 5 jours maximum avant leur fin de validité.

V. Retraité

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (Pastel, montoulouse Senior et autres cartes sans contact),
- être âgé de 62 à 64 ans révolus,
- être domicilié dans une commune de la Haute Garonne.

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel imposable

Retraités	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieure au SMIC net	-70%	Jusqu'au 65 ^{ème} anniversaire	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC	-80%	1 an	
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Gratuité	1 an	Gratuité

Le revenu mensuel imposable est calculé de la manière suivante : 1/12^{ème} du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts de votre foyer fiscal figurent sur l'avis d'imposition.

c. Justificatifs à fournir

- notification de retraite,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier de 80% de réduction ou de la gratuité, le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1).

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

d. Démarches

- si le titulaire réside sur la commune de Toulouse :
 - au Point Info Senior de la mairie de Toulouse,
- si le titulaire réside sur une autre commune de la Haute Garonne :
 - sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
 - dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

La durée de validité du droit à réduction sera indiquée lors des démarches.

VI. 65 ans et plus

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (Pastel, montoulouse Senior et autres cartes sans contact),
- avoir 65 ans ou plus,
- être domicilié dans une commune de la Haute Garonne.

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel imposable

65 ans et plus	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieure au SMIC net	-70%	illimité	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC	-80%	1 an	
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Gratuité	1 an	Gratuité

Le revenu mensuel imposable est calculé de la manière suivante : 1/12^{ème} du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts de votre foyer fiscal figurent sur l'avis d'imposition.

c. Justificatifs à fournir

- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier de 80% de réduction ou de la gratuité, le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1)

d. Démarches

- si le titulaire réside sur la commune de Toulouse :
 - au Point Info Senior de la mairie de Toulouse,
- si le titulaire réside sur une autre commune de la Haute Garonne :
 - sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
 - dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

VII. Invalide de 50 à 79%

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 4 ans et plus,
- être détenteur d'une carte d'invalidité
 - s'il s'agit d'une carte orange ou violette, justifier son taux via la notification de décision MDPH,
 - s'il s'agit d'une carte mobilité inclusion (ou CMI) mention invalidité ou d'une CMI mention priorité, justifier son taux via le courrier où figure la décision concernant l'obtention ou non de la carte mobilité inclusion,
- être une personne invalide civil, de vue, de guerre ou du travail, dont le taux d'invalidité est compris entre 50 et 79%,
- être domicilié sur l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités.

Les personnes accidentées du travail ou en maladie professionnelle doivent faire valoir leurs droits auprès de la MDPH : le taux d'incapacité permanente mesuré par la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) ne permet pas de bénéficier de réduction ou de la gratuité des transports sur le réseau Tisséo.

Il en va de même pour les titulaires d'une carte « Priorité pour personne handicapée ».

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

b. Niveaux de réduction selon le revenu mensuel imposable

Invalides de 50 à 79%	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
Supérieure au SMIC net	-70%	Durée de validité des droits figurant sur le justificatif délivré par la MDPH ⁽¹⁾ ou l'ONACVG ⁽²⁾	Annuel, 31 jours, 10 déplacements
Compris entre le montant de l'Allocation Adulte Handicapé et le SMIC	-80%	1 an	
Inférieur ou égal au montant de l'Allocation Adulte Handicapé	Gratuité	1 an	Gratuité

Le revenu mensuel imposable est calculé de la manière suivante : 1/12^{ème} du revenu fiscal de référence / nombre de parts. Le revenu fiscal de référence et le nombre de parts de votre foyer fiscal figurent sur l'avis d'imposition.

c. Justificatifs à fournir

- pour les invalides civils, de vue ou du travail : la notification de décision du taux d'invalidité délivrée par la MDPH ⁽¹⁾, en cours de validité,
- pour les invalides de guerre : la carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG ⁽²⁾, en cours de validité,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois,
- pour bénéficier de 80% de réduction ou de la gratuité, le dernier avis d'imposition (Jusqu'au 30 septembre de l'année N, vous pouvez présenter votre avis d'impôt N-1 sur les revenus N-2. À partir du 1^{er} octobre de l'année N, vous devez présenter votre avis d'impôt de l'année N sur les revenus de N-1).

d. Démarches

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

VIII. Invalide de 80% et plus

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 4 ans et plus,
- être détenteur d'une carte d'invalidité,
 - s'il s'agit d'une carte orange ou violette, justifier son taux via la notification de décision MDPH,
 - s'il s'agit d'une carte mobilité inclusion (ou CMI) mention invalidité ou d'une CMI mention priorité, justifier son taux via le courrier où figure la décision concernant l'obtention ou non de la carte mobilité inclusion,
- être invalide civil, de vue, de guerre ou du travail,
- avoir un taux d'invalidité de 80% ou plus,
- être domicilié sur l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités.

Les personnes accidentées du travail ou en maladie professionnelle doivent faire valoir leurs droits auprès de la MDPH : le taux d'incapacité permanente mesuré par la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM) ne permet pas de bénéficier de réduction ou de la gratuité des transports sur le réseau Tisséo. Il en va de même pour les titulaires d'une carte « Priorité pour personne handicapée ».

b. Justificatifs à fournir

- pour les invalides civils, de vue ou du travail : la notification de décision du taux d'invalidité délivrée par la MDPH ⁽¹⁾, en cours de validité,
- pour les invalides de guerre : la carte d'invalidité délivrée par l'ONACVG ⁽²⁾, en cours de validité,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois.

c. Démarches

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

La durée de validité du droit à réduction sera indiquée lors des démarches.

d. Type de titre disponible : Gratuité

e. Autre avantage : la carte « accompagnant »

Pour les invalides de 80% et plus ayant besoin d'un accompagnant pour faciliter leurs déplacements (cela est indiqué sur la notification MDPH ou la carte d'invalidité de l'ONACVG par les mentions « Tierce personne » ou « Besoin d'accompagnement ») : une seconde carte Pastel peut être délivrée, au bénéfice d'un accompagnant éventuel.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

Cette carte « accompagnant » permet un accès gratuit au réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport), et ne peut être utilisée qu'en présence de la personne accompagnée.

Les démarches peuvent être effectuées par la personne en situation d'invalidité ou l'accompagnant lui-même. Les mêmes conditions d'obtention des droits à gratuité que la personne en situation d'invalidité sont appliquées, ainsi que la durée de ses droits.

- (1) MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
- (2) ONACVG : Office National des Anciens Combattants et Victimes de Guerre

IX. Famille nombreuse

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 26 à 64 ans révolus,
- être domicilié sur l'une des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités,
- être une famille composée de minimum 3 enfants de moins de 18 ans.

b. Justificatifs à fournir

- livret de famille,
- justificatif de domicile de moins de 3 mois.

c. Démarches

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

La durée de validité du droit à réduction sera indiquée lors des démarches.

d. Type de titre à tarif réduit disponible : 10 déplacements tarif réduit - famille nombreuse (tarif disponible sur tisseo.fr)

X. Demandeur d'asile

a. Conditions d'accès

- être en possession d'une carte de transport à son nom (exemple : carte Pastel),
- être âgé de 18 ans et plus,
- être domicilié dans une commune de la Haute Garonne,
- être demandeur d'asile,
- être bénéficiaire de l'Allocation Demandeur d'Asile (ADA).

b. Niveau de réduction pour les demandeurs d'asile

Demandeur d'asile	Niveau de réduction par rapport au plein tarif	Durée du droit à réduction	Types de titres à tarifs réduits disponibles
	Gratuité	6 mois à date de chargement	Gratuité

c. Démarches pour demander le droit à réduction pour 6 mois

- sur l'e-Agence, dans le cadre d'une première demande de carte ou de l'actualisation de vos droits à réduction,
- dans les Agences Tisséo, sur présentation de la carte de transport et des justificatifs.

Ce droit à réduction est renouvelable, sous réserve de remplir les conditions requises, 5 jours maximum avant sa fin de validité.

d. Justificatifs à fournir

- attestation de demande d'asile en cours de validité,
- justificatif de domicile (**adresse figurant sur l'attestation de demande d'asile uniquement**).

XI. Les professionnels

- Les « Clients Professionnels » se définissent comme toutes structures pouvant bénéficier de la gamme tarifaire pro, qu'elles soient en plan de mobilité ou non.
- Particularité : Les Clients Professionnels qui ont mis en place un plan de mobilité bénéficient de réductions supplémentaires sur la gamme pro. Ils accèdent ainsi à la gamme Pro+.
- Les titres de transport de la gamme tarifaire Pro achetés par les Client Professionnels devront être utilisés dans le cadre des déplacements propres à leur structure.
- La revente des titres de transport de la gamme tarifaire Pro n'est pas autorisée.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

Si un Client Professionnel souhaite acheter des titres de la gamme tarifaire tout public pour la revente, il devra contacter Tisséo Voyageurs pour en faire la demande.

- Pour commander des titres, les Clients Professionnels doivent se rendre sur tisseo.pro.

■ Titres à nombre de déplacements défini

I. Titres unitaires

a. 1 déplacement

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport).

- supports : ticket magnétique, carte Pastel (et autres cartes sans contact) et sur téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),

- catégories de clients : toutes,

- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires Relais Tisséo, Appli TICKET easy, Appli Tisséo.

b. 1 déplacement Dernière minute

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport).

- support : ticket magnétique,

- catégories de clients : toutes,

- lieu d'achat : à bord des bus et des TAD.

c. 1 déplacement aéroport

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo ainsi que sur la Navette aéroport.

- support : ticket magnétique, carte Pastel (et autres cartes sans contact) et téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),

- catégories de clients : toutes,

- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sépard, à bord de la Navette aéroport (ticket magnétique uniquement), Appli TICKET easy.

d. 1 déplacement Pro

Titre permettant de faire 1 déplacement sur l'ensemble du réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport).

- support : Ticket magnétique et sur téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),

- catégories de clients : Clients Professionnels,

- lieux d'achat : tisseo.pro

II. Titres multi déplacements, mono-utilisateur

a. Titre de plus de 1 déplacement (ex : 10 déplacements)

Titre permettant à un client de faire autant de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo que le nombre indiqué.

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact) et sur téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),

- catégories de clients : Toutes sauf invalides de 80% et plus, et demandeurs d'asile,

- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires, e-Agence, Appli TICKET easy, Appli Tisséo.

b. Ticket 2 déplacements événement TICKET easy

Titre permettant à un client de faire 2 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, le jour d'événements identifiés.

- support : téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),

- catégories des clients : tout public,

- lieux d'achat : téléphone portable.

c. Carte 20 dep Pro

Titre permettant de faire 20 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre peut être utilisé par plusieurs individus mais pas simultanément.

- support : Carte Tisséo,

- catégories de clients : Clients Professionnels,

- lieux d'achat : tisseo.pro

d. Gratuités scolaires

Des titres scolaires attribués et distribués par les Conseils Départementaux des départements de l'ancienne région Midi Pyrénées sont utilisables sur le réseau Tisséo. Les élèves et leurs parents doivent se renseigner auprès du Conseil Départemental de leur lieu de domicile.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),

- lieux de chargement : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires, Appli Tisséo.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

d.1 Scolaire non pensionnaire

Titre permettant de réaliser 2 déplacements par jour sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, du lundi au vendredi, en périodes scolaires (hors jours fériés et vacances scolaires).

- Scolaire non pensionnaire 1h30 : la période de validité de chacun des 2 déplacements offerts est portée à 1h30.
- Scolaire garde alternée : titre scolaire non pensionnaire valable pour les périodes de résidence dans le domicile répondant aux conditions de prise en charge du Conseil Départemental.

d.2 Scolaire pensionnaire

Titre permettant de réaliser 2 déplacements par semaine sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, du lundi au dimanche, hors jours fériés et vacances scolaires. Ce titre est utilisable dès la veille de la reprise de la période scolaire.

III. Titres multi déplacements, multi-utilisateurs

a. 10 déplacements

Titre permettant de faire 10 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo. Ce titre peut être utilisé à plusieurs.

- support : ticket magnétique,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires.

b. 6 déplacements aéroport

Titre permettant de faire 6 déplacements sur le réseau métro, tram, bus et Navette aéroport. Ce titre peut être utilisé à plusieurs.

- support : ticket magnétique,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, gare routière Pierre Sémard.

c. « Tribu » ou 12 déplacements 1 journée

Titre permettant de faire 12 déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo dans la même journée (valable de la 1^{ère} validation et jusqu'aux derniers départs). Disponible pour un groupe de 2 à 12 personnes se déplaçant ensemble.

- support : ticket magnétique,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires.

■ Titres à nombre de déplacements illimité et mono utilisateur

I. Titres de courte durée

a. Pass

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité du Pass, inférieure à 7 jours consécutifs. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre (ex : journée, 3 jours).

- supports : ticket magnétique et carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement), Appli Tisséo.

b. Ticket Planète

Ce titre est disponible à la vente et utilisable uniquement lors des pics de pollution (arrêté préfectoral).

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus dans la même journée (valable à partir de l'achat du titre et jusqu'aux derniers départs).

- supports : ticket magnétique, carte Pastel (et autres cartes sans contact) et sur téléphone portable (cf. CGVU TICKET easy),
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires (sur carte sans contact uniquement), Appli TICKET easy, Appli Tisséo.

c. Pass tourisme

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram, bus et Navette aéroport à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité du Pass Tourisme et de bénéficier d'offres préférentielles chez les partenaires de l'Office de Tourisme de Toulouse. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre (ex : Pass tourisme 24, 48 ou 72 h).

- support : autre carte sans contact,
- catégories de clients : toutes,
- lieux d'achat : Agences Tisséo Aéroport et Marengo SNCF, Office de Tourisme de Toulouse.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

d. Pass Pro 24h et Pass Pro 48h

Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram, bus à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité du Pass. La durée de validité est indiquée dans le libellé du titre 24h ou 48h.

- support : Ticket magnétique,
- catégories de clients : Clients Professionnels,
- lieux d'achat : tisseo.pro

II. Titres de moyenne et longue durée ou « Abonnements »

a. Titres débutant à la 1^{ère} validation (ou titre de type « glissant »)

a.1 Abonnements Tisséo, sans Navette aéroport, plein tarif et à tarif réduit

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette Aéroport) à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité de l'abonnement (ex : 7 jours, 31 jours, Annuels à paiement comptant).

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : toutes, sauf les étudiants de 26 à 35 ans, les invalides de 80% et plus, les professionnels,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, commerçants partenaires, e-Agence, Appli Tisséo.

a.2 Abonnements Tisséo, avec Navette aéroport

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, ainsi que sur la Navette aéroport à partir de la 1^{ère} validation et pour la durée de validité de l'abonnement (ex : 7 jours aéroport, 31 jours aéroport, Annuel aéroport à paiement comptant).

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : DAT, Agences Tisséo, e-Agence, Appli Tisséo.

a.3 Abonnements Réseau Arc-en-Ciel + réseau Tisséo

Combi 31 jours 1 Zone : Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur la zone 1 du réseau Arc-en-Ciel et sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, à partir de la 1^{ère} validation et pendant 31 jours consécutifs.

Combi 31 jours 2 Zones : Titre permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur la zone 2 du réseau Arc-en-Ciel et sur le réseau métro, tram et bus Tisséo, à partir de la 1^{ère} validation et pendant 31 jours consécutifs.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat :
 - gare routière Pierre Sémar,
 - DAT, Agences Tisséo et Appli Tisséo (hors combi 31 jours 2 Zones).

a.4 Abonnement Réseau TER/RRR + réseau Tisséo

L'abonnement Pastel+ 31 jours - zone 1 vous permet d'effectuer un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) et sur le réseau TER/RRR limité au Ressort Territorial de Tisséo Collectivités.

Cet abonnement est valable pendant 31 jours consécutifs :

- à partir de la 1^{ère} validation si l'achat du titre a été effectué auprès de Tisséo,
- à partir de la date choisie lors de l'achat, si l'achat du titre a été effectué auprès de la SNCF.

La 1^{ère} validation doit obligatoirement être réalisée sur un équipement de validation du réseau émetteur du titre.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat :
 - côté Tisséo : DAT, Agences Tisséo,
 - côté SNCF : aux distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF, aux guichets des gares et haltes ferroviaires de Colomiers, Escalquens, Muret, Portet et St Agne et à l'espace Pastel situé en gare de Toulouse Matabiau.

b. Titre débutant le jour de son achat

Abonnements TICKET easy, sans Navette aéroport, plein tarif et réduit

Ces titres de transport vous permettent d'effectuer un nombre illimité de trajets sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) pendant la durée de validité du titre (ex : 31 jours et Annuels paiement comptant), et ce à compter de sa date d'achat.

- support : téléphone portable (cf. [CGVU TICKET easy](#)),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : Appli TICKET easy.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

c. Titre débutant à la date choisie lors de l'achat

Les abonnements FréquenciO' 7 jours + Tisséo et FréquenciO' 31 jours + Tisséo.

Ces abonnements vous permettent d'effectuer pendant la durée de validité du titre :

- un nombre illimité de trajets sur le parcours de votre choix sur le réseau liO' TER Occitanie (trains et autocars),
- et des déplacements illimités sur le réseau Métro, Tram et Bus Tisséo.
- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- catégories de clients : tout public,
- lieux d'achat : dans les points de vente et distributeurs automatiques de billets régionaux TER/SNCF.

d. Titres débutant le 1^{er} du mois (ou titre de type « calendrier »)

Abonnements Tisséo, avec et sans Navette aéroport, à paiement par prélèvement automatique mensualisé

Les Annuels démarrent le 1^{er} ... :

- du mois en cours, si l'achat est effectué entre le 1^{er} et le 5 du mois. Dans ce cas-là, aucun titre de transport ne sera remboursé pour la période comprise entre le 1^{er} et le 5 inclus du mois en cours.
- du mois suivant l'achat, si l'achat est effectué à partir du 6 du mois en cours.

d.1 Annuels plein tarif

cf. Règles d'Utilisation des Annuels disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo.

- support : carte sans contact (hors carte Tisséo à données anonymisées),
- catégories de clients : toutes sauf demandeurs d'emploi, invalides de 80% et plus, Pro,
- lieux d'achat : par correspondance via l'e-Agence, Agence Tisséo.

d.2 Annuel Tisséo Citiz du Pass Ecomobilité

cf. les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Pass Ecomobilité disponibles en Agences et sur le site Internet Tisséo.

- support : carte Pastel émise par Tisséo uniquement,
- catégories de clients : tout public : voir les conditions d'éligibilité Citiz,
- lieux d'achat : Agence Citiz Toulouse.

III. Gratuités

a. Gratuités émises par Tisséo

a.1 Gratuités

Titres permettant d'effectuer un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) durant la durée de validité des droits à gratuité.

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : étudiant/scolaire, demandeur d'emploi indemnisé, retraité, 65 ans et plus, invalide de 50 à 79%, invalide de 80% et plus, demandeur d'asile,
- lieux d'achat : Agences Tisséo, e-Agence.

a.2 Gratuité intra Muret

Titre de transport réservé aux habitants de Muret et permettant de faire un nombre illimité de déplacements sur les lignes 301, 302, 303, 304, 305 et 306.

Ce titre de transport est valable 4 ans. Pour en bénéficier, le client doit fournir un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

- support : carte Pastel (et autres cartes sans contact),
- catégories de clients : habitants de Muret,
- lieux d'achat : e-Agence.

b. La gratuité pour les allocataires du RSA et les demandeurs d'emploi domiciliés dans le département de Haute Garonne en-dehors des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités

Des titres pour les allocataires du RSA et les demandeurs d'emploi domiciliés en-dehors des communes du Ressort Territorial de Tisséo Collectivités, dont les conditions d'attribution et la distribution sont gérées par le Conseil Départemental de Haute Garonne, sont utilisables sur le réseau Tisséo.

Titres permettant de réaliser un nombre illimité de déplacements sur le réseau métro, tram et bus Tisséo (hors Navette aéroport) durant 6 mois consécutifs, à partir du jour du chargement.

- support : carte sans contact (carte Pastel uniquement),
- pour plus d'informations, contactez le Conseil Départemental de Haute Garonne.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021



Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo

■ Remboursement

Le client qui n'a pu utiliser les moyens de transports en commun Tisséo pour lesquels il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport, en raison d'une défaillance directement imputable à Tisséo dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers prévus aux articles L 1222-11 et L1222-12 du code des transports, a droit à la prolongation de la validité de l'abonnement pour une durée équivalente à la période dont il a été privé, à l'échange ou au remboursement du titre ou de l'abonnement non utilisé.

En dehors des situations décrites ci-dessus, il ne sera procédé à aucun remboursement.

■ Médiation

Conformément aux dispositions de l'article L 612-1 et suivants du code de la consommation, tout consommateur a le droit de recourir à un médiateur de la consommation en vue de la résolution amiable du litige qui l'oppose à Tisséo Voyageurs.

La saisine du médiateur ne peut toutefois se faire qu'après réclamation écrite auprès du service courrier client de Tisséo et à défaut de réponse de celui-ci dans un délai de 60 jours ou en cas de fin de non-recevoir.

Les coordonnées du Médiateur sont les suivantes :

MTV Médiation Tourisme et Voyages
BP 80 303
75 823 Paris cedex 17
Site internet : www.mtv.travel

ARTICLE 6 : Contacts

■ Agences Tisséo

- Aéroport
- Arènes
- Balma - Gramont
- Basso Cambo
- Borderouge
- Jean Jaurès
- Marengo - SNCF

■ Service PV

Tisséo – Service Contentieux
4 impasse Paul Mesplé
31 081 Toulouse Cedex 1

■ Service Comptabilité

Tisséo - Service Comptabilité
4 impasse Paul Mesplé
31 081 Toulouse Cedex 1

■ Pour en savoir plus

- Consultez notre site : www.tisseo.fr
- Appelez-nous : Allô Tisséo 05 61 41 70 70
- Ecrivez-nous :

Tisséo - Service Commercial
4 impasse Paul Mesplé
31 081 Toulouse Cedex 1

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20210212-20210210-4-3D-DE
Date de télétransmission : 12/02/2021
Date de réception préfecture : 12/02/2021

