

CONVENTION N°2025-1021
ENTRE TISSEO COLLECTIVITES, TISSEO VOYAGEURS
ET LA VILLE DE TOULOUSE
RELATIVE A LA CARTE « MONTOULOUSE »

ENTRE-LES SOUSSIGNES :

La Ville de Toulouse, Hôtel de Ville – 31 000 TOULOUSE, représentée par son Maire en exercice, Monsieur Jean-Luc MOUDENC, dûment habilité par délibération du Conseil Municipal du 27 mars 2025 aux fins des présentes, dénommée ci-après « Ville de Toulouse »,

Et,

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun Tisséo, sis 7, Esplanade Compans Caffarelli, BP 11120 - 31011 TOULOUSE CEDEX 6, et représenté par son Président en exercice Monsieur Jean-Michel LATTES, dûment habilité aux fins des présentes, dénommé ci-après « Tisséo Collectivités »,

Et,

L'Etablissement Public Industriel et Commercial Tisséo Voyageurs, sis 4, impasse Mesplé, 31 081 TOULOUSE CEDEX 1, inscrit au RCS de Toulouse sous le n° 520 807 876, et représenté par son Directeur Général en exercice Monsieur Thierry WISCHNEWSKI, dûment habilité aux fins des présentes, dénommé ci-après « Tisséo Voyageurs »

L'ensemble étant désigné par « les Parties »

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20250403-20250402-2-2D-DE
Date de télétransmission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025

Préambule

La Ville de Toulouse s'est fortement impliquée dès 2010 dans les technologies sans contact ou NFC (Near Field Communication), en tant que territoire leader. Dans ce cadre, des réflexions ont été menées au niveau local et national afin d'identifier les services, les solutions techniques, les modalités, permettant de déployer cette technologie au bénéfice de la population.

Dans ce contexte, la Ville de Toulouse, en collaboration avec Tisséo Collectivités, a souhaité mettre en place dès 2013 des services sur son territoire utilisant cette technologie sans contact, centrés sur la mobilité urbaine, afin de faciliter l'accès de la ville aux usagers : accès aux transports urbains, accès aux équipements culturels et aux services publics.

Notamment, a été mise en œuvre une carte multiservices, dite carte « MonToulouse », à destination des toulousains domiciliés sur le périmètre de Toulouse Métropole, qui leur permet d'une part, d'accéder aux services rendus par la Ville de Toulouse, comme l'accès aux piscines et aux lieux culturels, et d'autre part, d'accéder au réseau de transport urbain de Tisséo.

ARTICLE 1. OBJET

La présente convention a pour objet de définir les obligations de chacune des PARTIES dans le cadre de la mise en œuvre des cartes « MonToulouse ».

Cette convention ne concerne pas le dispositif mis en place spécifiquement pour les retraités de 62 à 64 ans révolus et les seniors de 65 ans et plus toulousains, dont les modalités ont été par ailleurs réglées par convention n° 2017-1037 en date du 24 mai 2017, et complétées par l'avenant 1 du 12 décembre 2018 et l'avenant 2 du 26 mars 2021.

ARTICLE 2. OBLIGATIONS DES PARTIES

2.1 - Fourniture de la carte « Montoulouse »

Les cartes sans contact « MonToulouse » sont fournies à la Ville de Toulouse par Tisséo Voyageurs.

Elles se présentent sous deux formes :

- La carte « MonToulouse » nominative sur laquelle apparaissent notamment le nom et la photo du titulaire.
- La carte « MonToulouse » anonyme, sans nom ni photo.

2.1.1 – La carte « MonToulouse » nominative peut héberger :

- des droits d'accès aux piscines/patinoires et aux sites culturels gérés par la Ville de Toulouse ;
- des titre(s) de transport permettant d'utiliser le réseau Tisséo dans les mêmes conditions qu'une carte Pastel, selon le profil de l'utilisateur.

2.1.2 - La carte « MonToulouse » anonyme héberge seulement des droits d'accès aux piscines/patinoires et aux sites culturels gérés par la Ville de Toulouse. La carte « MonToulouse » anonyme n'est donc pas reconnue sur le réseau Tisséo.

2.1.3 – Ces cartes sont commercialisées par la Ville de Toulouse. La carte « MonToulouse » nominative incluant l'activation des services transports Tisséo ne devra en aucun

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20250403-20250402-2-2D-DE
Date de réémission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025

cas être inférieur au prix public de la carte Pastel émise par Tisséo, dont le prix est précisé sur le site internet de Tisséo.

L'activation de l'application « transport » est payée par le titulaire de la carte « MonToulouse » directement auprès de Tisséo Voyageurs (selon les modalités décrites dans le paragraphe 2.4 de la présente). Elle correspond à 50 % du prix de la carte Pastel.

2.2 – Commande de la carte « Montoulouse »

Les commandes de cartes « MonToulouse » sont effectuées par la Ville de Toulouse auprès de Tisséo Voyageurs, sur la base d'un volume défini entre les deux parties.

Afin de garantir à la Ville de Toulouse un approvisionnement régulier, Tisséo Voyageurs doit disposer des prévisions de consommation à l'année. Ces prévisions devront être fournies à Tisséo par la Ville de Toulouse en fin d'année N pour les besoins de l'année N+1. Le délai de livraison est de 10 semaines environ à compter de la date de réception de la commande.

2.3 - Mise à disposition de matériels légers et maintenance

2.3.1 – Mise à disposition de matériels légers au profit de la ville de Toulouse par Tisséo voyageurs

Dans le cadre de la mise en œuvre de la carte « MonToulouse », Tisséo Voyageurs met à disposition de la Ville de Toulouse des postes légers dédiés à la gestion clients – MDS 415 – dont la configuration n'intègre pas d'imprimante à carte.

2.3.2 – Maintenance des matériels légers

Les postes légers (TPVS) dédiés à la gestion clients mis à disposition de la Ville de Toulouse demeurent la propriété de Tisséo Collectivités. La maintenance est assurée par Tisséo Voyageurs. Les matériels mis à disposition de la Ville de Toulouse font partie intégrante du système billettique urbain. A ce titre, ils sont administrés et maintenus par l'administrateur de Tisséo Voyageurs du système billettique urbain.

La maintenance des équipements billettiques couvre :

- les opérations curatives nécessaires à la remise en état d'un équipement (réparation), après l'apparition d'une défaillance ne permettant plus à l'équipement d'assurer tout ou partie de ses fonctions,
- les opérations préventives, permettant de limiter l'apparition de ces défaillances ainsi que les opérations correctives / évolutives dans d'éventuels cas de mise à jour des configurations logicielles ou matérielles.

Tisséo Voyageurs prend en charge les différents niveaux de maintenance, conformément aux recommandations du fournisseur.

2.4 - Activation de l'application « transport » sur les cartes « Montoulouse » nominatives

Tisséo Voyageurs procédera à l'activation de l'application « transport » sur les cartes « Montoulouse » nominatives sur présentation de ladite carte par son titulaire en agence Tisséo.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20250403-20250402-2-2D-DE
Date de télétransmission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025

L'activation de l'application « transport » de la carte « Montoulouse » nominative suppose le « rattachement » de la carte à une fiche client billettique Tisséo. Sans cela, le titulaire de la carte « Montoulouse » ne peut pas utiliser sa carte pour se déplacer sur le réseau Tisséo.

Dans le cas où le titulaire de la carte « Montoulouse » nominative n'est pas connu dans la base de données clients Tisséo, Tisséo Voyageurs procédera à la création de la fiche client billettique Tisséo, et éventuellement au traitement d'une demande de droit à réduction.

Il est précisé que le titulaire de la carte devra fournir les justificatifs nécessaires, et s'acquitter des frais de rattachement correspond à 50 % du prix de la carte, soit 4,5€ TTC - tarif en vigueur à l'entrée en vigueur de la convention (TVA 20%).

Une fois l'application « transport » activée, le titulaire de la carte « Montoulouse » nominative peut librement charger des titres de transport, parmi l'ensemble de la gamme disponible sur le réseau Tisséo, hors titres multimodaux.

La carte « Montoulouse » nominative peut ensuite être utilisée sur le réseau Tisséo, comme toute autre carte de transport sans contact partenaire.

2.5 – Accès aux services de la ville de Toulouse avec une carte Pastel émise par Tisséo

Réciproquement, les titulaires d'une carte Pastel nominative émise par Tisséo pourront, en plus de leurs titres de transport, charger des droits d'accès aux piscines/patinoires et aux sites culturels gérés par la Ville de Toulouse.

Pour ce faire, le titulaire d'une carte Pastel émise par Tisséo devra au préalable s'enregistrer auprès de chaque service de la Ville de Toulouse concerné, en fournissant les justificatifs nécessaires. Cette démarche est gratuite pour le titulaire de la carte Pastel émise par Tisséo.

Une fois cette étape d'enregistrement passée, l'utilisateur détenteur d'une carte Pastel émise par Tisséo peut librement utiliser le ou les services de la Ville de Toulouse auxquels il a souscrit.

Les systèmes de la Ville de Toulouse n'effectueront aucune modification physique sur ces cartes (écriture, suppression, ...).

2.6 – Exécution de la prestation de transport

2.6.1. Tisséo Voyageurs est responsable de l'exécution du transport qu'il effectue et des conséquences pécuniaires des dommages de toute natures survenues par le fait ou à l'occasion de l'exploitation de son service, dans les conditions édictées par les textes réglementaires, et notamment conformément au Règlement d'utilisation du réseau des transports en commun en vigueur (disponible sur le site Internet Tisséo).

2.6.2. La carte « Montoulouse » nominative, contenant le contrat de transport, doit être validée avant chaque accès aux quais du métro et de Téo, et à chaque montée dans le tram, bus, TAD et la Navette aéroport Tisséo.

2.6.3. Les modalités de contrôle du titre de transport sont celles pratiquées usuellement par le réseau de transport urbain Tisséo. Ainsi, en cas de fraude ou d'infraction constatée au cours d'un contrôle, le montant de l'infraction appliqué sera celui en vigueur au jour de la constatation.

Signature
031-253100986-20250403-20250402-2-2D-DE
Date de télétransmission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025

Dans le cas où Tisséo Voyageurs acterait de la possibilité pour ses agents assermentés de retirer, lors d'un contrôle, un titre de transport utilisé de manière frauduleuse, un avenant à la présente convention sera conclu entre les Parties afin de définir les modalités pratiques de ce retrait dans le cadre du parcours client.

2.7 – Service après-vente

Tisséo Voyageurs et la Ville de Toulouse assurent le service après-vente selon les procédures rédigées et signées jointes en annexe 1 des présentes.

Il est toutefois rappelé les dispositions suivantes :

- **S'agissant de la carte « Montoulouse » anonyme**

En cas de problème avec une carte « MonToulouse » anonyme, quel que soit le problème (perte, vol, problème technique, ...), le titulaire de la carte sera systématiquement renvoyé vers les services de la Ville de Toulouse, qui fera le nécessaire.

Etant convenu que la carte « MonToulouse » anonyme ne permet pas d'utiliser le réseau Tisséo, aucune opération de service après-vente ne sera réalisée par Tisséo Voyageurs.

- **S'agissant de la carte « MonToulouse » nominative**

En cas de déclaration de perte, de vol, ou de dysfonctionnement d'une carte « MonToulouse » nominative dans une agence Tisséo, Tisséo Voyageurs doit renvoyer l'utilisateur vers la Ville de Toulouse afin de refaire une carte MonToulouse.

L'utilisateur, muni de sa nouvelle carte MonToulouse, devra alors se présenter dans une Agence Tisséo afin de faire activer le transport sur son nouveau support et s'acquitter des frais d'activation. Son titre de transport pourra alors être rechargé sur sa nouvelle carte MonToulouse.

Toutefois, dans le cas où l'utilisateur n'est plus utilisateur des services ville, Tisséo Voyageurs pourra délivrer, dans le cadre de la procédure de changement d'émetteur, une carte Pastel Tisséo, en remplacement de la carte « MonToulouse » nominative, et sur laquelle pourra/pourront être rechargé(s) à l'identique le ou les contrats de transports en cours.

ARTICLE 3. DISPOSITIONS FINANCIERES

3.1 Cartes « Montoulouse »

- **Coût de fourniture des cartes « MonToulouse »**

Conformément à ce qui a été convenu entre les PARTIES, le coût de fourniture des cartes « MonToulouse » comprend :

- Le prix du support (sur la base du tarif fixé par l'encarteur lors de l'attribution du marché),
- Les frais de traitement de commande,
- Les frais d'assistance technique,
- Les frais de gestion de stock,
- Les frais de livraison des supports.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20250403-20250402-2-2D-DE
Date de télétransmission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025

Le coût de fourniture de la carte « MonToulouse » est communiqué en annexe 2 à la Ville de Toulouse sous la forme d'un bordereau de prix détaillé. A noter que la fourniture de protège- carte n'est pas comprise dans cette convention.

Toute modification de ce coût de fourniture doit faire l'objet d'un avenant à la Présente convention.

3.2 Matériel léger

Le coût de la mise à disposition de MDS 415 au profit de la Ville de Toulouse est fixé à un prix forfaitaire trimestriel de 115 € HT par appareil, couvrant la mise à disposition et le coût de maintenance du matériel détaillé ci-après.

3.3 Montant prévisionnel annuel

Le montant total annuel de ces coûts n'excèdera pas **28 500 €TTC**.

Tout dépassement de ce montant devra donner lieu à l'établissement d'un avenant entre les parties.

3.4 Modalités de paiement

Tisséo Voyageurs établit, chaque trimestre, la facturation :

- des cartes « MonToulouse » livrées
- du prix forfaitaire trimestriel de la mise à disposition de matériels légers.

La Ville de Toulouse s'engage à effectuer le règlement total de la commande au plus tard dans les 30 jours suivant la date de réception de la facture émise par Tisséo Voyageurs.

Le paiement est effectué par virement bancaire sur le compte suivant :

AC Tisséo RECETTES FACTUREES ET PRELEVEES - Banque de France – Code banque : 10 071 – Code guichet : 31000 –

N° de compte : 00002002336 – Clé : 84

IBAN : FR76 1007 1310 0000 0020 0233 684

Code BIC TRPUFRP1

ARTICLE 4. COMMUNICATION

Le plan de communication est élaboré par la Ville de Toulouse en collaboration avec Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs.

Toute création de document ou modification de ces derniers doit au préalable recueillir la validation de Tisséo Collectivités, de Tisséo Voyageurs et de la Ville de Toulouse.

ARTICLE 5. DONNEES PERSONNELLES

Les différents contrats « mairie » et « transport » sont gérés de manière indépendante les uns des autres : il n'y a en particulier aucune interconnexion entre les systèmes d'information des entités Ville de Toulouse d'une part, et Tisséo Voyageurs et Tisséo Collectivités d'autre part.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20250403-20250402-2-D-DE
Date de télétransmission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025

5.1 - La Ville de Toulouse gère un fichier clients des cartes « MonToulouse » dont elle est responsable et fait sienne les obligations prévues par le Règlement européen n° 2016/679/UE du 27 avril 2016 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

5.2 - Les données billettiques inhérentes au chargement des contrats de transport sont traitées par Tisséo Voyageurs.

Tisséo Voyageurs et Tisséo Collectivités sont responsables conjointement des données collectées dans le système billettique et s'engagent à respecter les obligations prévues par le Règlement européen

n° 2016/679/UE du 27 avril 2016 et la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiées par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

5.3 - Tisséo Voyageurs fournit à la Ville de Toulouse les données statistiques relatives à l'activation du service transport sur la carte « MonToulouse » nominative sur une base trimestrielle. Ces informations seront transmises sous réserve qu'un référent carte MonToulouse soit désigné par la Ville de Toulouse comme interlocuteur unique auprès de Tisséo Voyageurs et Tisséo Collectivités.

Il est précisé que seules des données totalement anonymisées pourront être échangées à des fins statistiques.

Pour l'utilisation de ces données, dans le cadre de la gestion de la relation client et d'enquêtes, la Ville de Toulouse, Tisséo Collectivités ou Tisséo Voyageurs devront se tenir informés mutuellement des actions qu'ils envisagent de mener.

ARTICLE 6. PRISE D'EFFET ET DUREE

Les clauses de la présente convention s'appliquent pour une durée de 2 ans à compter du 1^{er} janvier 2025.

Sauf dénonciation expresse faite par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des PARTIES aux deux autres PARTIES, 3 mois au moins avant le terme, la présente convention sera tacitement reconduite.

Cette tacite reconduction ne pourra se produire qu'à deux reprises ; au-delà de ces deux reconductions tacites, la convention ne pourra être renouvelée qu'expressément.

ARTICLE 7 - MODIFICATIONS

Toute modification de la présente convention doit faire l'objet d'un accord préalable de toutes les parties signataires et donne lieu à la signature d'un avenant, ou le cas échéant d'une nouvelle convention.

ARTICLE 8- RESILIATION

La présente convention peut être résiliée à tout moment par l'une ou l'autre des parties avec un préavis de quatre mois, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de non-respect des termes de la présente convention par l'une des parties et faute d'accord entre les parties survenues dans un délai d'un mois, la présente convention pourra être résiliée à

031-253100986-20250403-20250402-2-2D-DE
Date de télétransmission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025

l'initiative de l'une des parties, par lettre recommandée, sous réserve de l'application d'un préavis de 4 mois nécessaire à l'information du réseau de vente et du public.

ARTICLE 9 : LITIGES

En cas de litige résultant de l'application ou de l'interprétation de la présente convention, les Parties se réservent le droit de saisir les juridictions compétentes en la matière.

ARTICLE 10. INTERLOCUTEURS

- *Article 10.1 : **pour la Mairie de Toulouse***

Benoît CHABRIER
Direction de la Transition Numérique
Chef du service pilotage et transversalité
benoit.chabrier@toulouse-metropole.fr

- *Article 10.2 : **Pour Tisséo Collectivités***

Audrey DEBERNARDY-DJABOUR
Direction Pilotage et Attractivité du Réseau
Chargée de mission Politique Tarifaire, Interopérabilité et Sureté
0567778079
audrey.debernardy@tisseo.fr

- *Article 10.3 : **Pour Tisséo Voyageurs***

Agathe FAUVEL
Direction Clientèle
Responsable Marketing & Offre
0567049862
agathe.fauvel@tisseo.fr

ARTICLE 11. ANNEXES

Sont jointes à la présente convention les annexes suivantes :

- Annexe 1 : parcours client ;
- Annexe 2 : détail des coûts relatifs à la carte « MonToulouse »

Fait à Toulouse en trois exemplaires originaux, le//

Tisséo COLLECTIVITES
Le Président, Jean-Michel LATTES,

La Ville de Toulouse
Le Maire, Jean-Luc MOUDENC,

Tisséo VOYAGEURS, Le Directeur Général, Thierry
WISCHNEWSKI

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20250403-20250402-2-2D-DE
Date de télétransmission : 03/04/2025
Date de réception préfecture : 03/04/2025