



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

*

Séance du 27 Mai 2015

**POLITIQUES PUBLIQUES DE MOBILITE ET ORGANISATION DU RESEAU DE
TRANSPORTS**

3 – POLITIQUE TARIFAIRE

**3.1 - Convention n° 2015-0841 entre le SMTc, la Régie Tisséo et l'Université Fédérale
de Toulouse Midi-Pyrénées relative à la mise en place de la carte multiservices
étudiants.**

L'an deux mille quinze, le vingt-sept mai à Toulouse Métropole, le 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.

TOULOUSE METROPOLE :

Etaient présents :

MM. AUJOLAT, CARNEIRO, DEL BORRELLO, GRASS, KELLER, LATTES, MME MARTI,
MM TRAUTMANN, MME. TRAVAIL-MICHELET.

Empêchés d'assister à la séance et ont donné pouvoir :

MM. BRIAND, CHOLLET, LAGLEIZE, MOUDENC, RAYNAL.

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL :

Etaient présents:

MM. AREVALO & LAFON.

SYNDICAT INTERCOMMUNAL :

Etaient présents :

MM .BACOU & LERY.

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU MURETAIN :

Etait présent :

M. SUAUD.

Empêchée d'assister à la séance et a donné pouvoir :

MME. ROUCHON.

La Communauté Urbaine de Toulouse Métropole pilote le projet « Toulouse, métropole des services sans contact », réunissant un large partenariat constitué de la Mairie de Toulouse, de l'Office de Tourisme de Toulouse, de TISSEO SMTC, de l'aéroport Toulouse-Blagnac et de l'Université de Toulouse.

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un appel à projets issu du Programme Investissements d'Avenir, piloté par le Commissariat Général à l'Investissement, au titre duquel la candidature de la Communauté Urbaine Toulouse Métropole déposée le 14 octobre 2011 a été retenue en mars 2012.

Dans le cadre du projet NFC, un des objectifs est le déploiement du service de transport sur les cartes multiservices. Cette démarche doit favoriser l'usage des transports en commun et faciliter au quotidien la vie de l'utilisateur en lui évitant la gestion de cartes multiples.

L'amélioration des conditions de vie des étudiants est une des missions poursuivies par l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées depuis sa création en 2007. A ce titre, elle a mis en place, expérimentalement d'abord en 2008, puis étendu à toute la population des étudiants et des personnels une carte multiservices.

Dans ce contexte, l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées, en collaboration avec le SMTC, souhaite dès juillet 2015 faciliter l'accès aux transports urbains notamment grâce à la mise en œuvre d'une carte multiservices à destination des étudiants et personnels des universités qui leur permettra d'une part, d'accéder aux services rendus par les Universités, et d'autre part, d'accéder au réseau de transport urbain de TISSEO.

Il est donc proposé au Comité Syndical d'approuver les dispositions du présent projet de convention N°2015-0841 entre le SMTC, la Régie Tisséo et l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées relative à la mise en place de la carte multiservices étudiants.

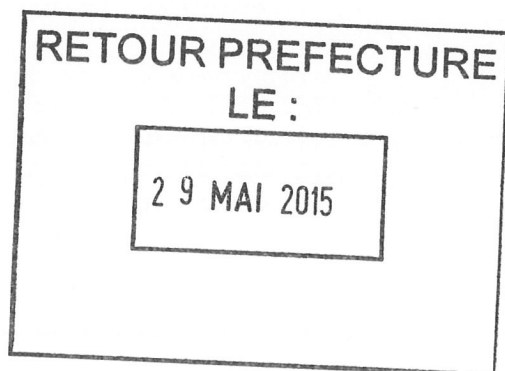
*
* *

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

ARTICLE 1 : APPROUVE le projet de convention N°2015-0841 entre le SMTC, la Régie Tisséo et l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées relative à la mise en place de la carte multiservices étudiants.

ARTICLE 2 : AUTORISE le Président à signer ladite convention.

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jean-Michel LATTES".

Jean-Michel LATTES

**CONVENTION N° 2015-837 ENTRE LE SMTC, TISSEO-EPIC
ET L'UNIVERSITE FEDERALE DE TOULOUSE MIDI-PYRENEES
RELATIVE A LA MISE EN PLACE
DE LA CARTE MULTISERVICES**

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées, représentée par Madame Marie-France BARTHET, Présidente, dûment habilitée aux fins des présentes, et dont le siège social est situé 15 rue des Lois 31000 TOULOUSE,

Ci-après désignée « l'UFTMIP »,

Le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, représenté par son Président en exercice, Monsieur Jean-Michel LATTES, dûment habilité aux fins des présentes, dont le siège social est situé 7 esplanade Compans-Caffarelli – BP 11120 – 31011 TOULOUSE CEDEX 6,

Ci-après dénommé « le SMTC »,

Et,

L'Etablissement Public Industriel et Commercial TISSEO, représenté par son Président en exercice Monsieur Marc DEL BORRELLO, dûment habilité aux fins des présentes, dont le siège social est situé 4, impasse Paul Mesplé – 31081 TOULOUSE CEDEX 1.

Ci-après dénommé « la Régie Tisséo »

L'ensemble étant désigné par « les Parties »

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIIT :

Préambule :

La Communauté Urbaine Toulouse Métropole et un large partenariat constitué de la Mairie de Toulouse, l'Office de Tourisme de Toulouse, le SMTC, l'aéroport Toulouse-Blagnac et l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées sont réunis autour du projet « Toulouse, métropole des services sans contact ».

L'amélioration des conditions de vie des étudiants est une des missions poursuivies par l'Université Fédérale de Toulouse Midi-Pyrénées depuis sa création en 2007.

A ce titre, elle a mis en place, expérimentalement d'abord en 2008, puis étendu à toute la population des étudiants et des personnels des établissements de l'UFTMIP une carte multiservices nommée carte-MUT.

ARTICLE 1. OBJET

La présente convention a pour objet de préciser les engagements réciproques entre le SMTC, la Régie Tisséo et l'UFTMIP dans le cadre du renouvellement de l'ensemble des carte-MUT à compter de juillet 2015.

ARTICLE 2. LES CARACTERISTIQUES DE LA CARTE MULTI-SERVICES

La carte-MUT proposée par l'UFTMIP se présente sous la forme d'une carte sans contact, nominative, sur laquelle apparaissent les informations relatives au titulaire de la carte (nom, prénom, photo, identifiant unique UFTMIP et INE pour la population étudiante) ainsi que les logos de l'établissement universitaire émetteur de la carte-MUT et ceux des partenaires de l'UFTMIP.

La carte-MUT héberge l'application «UFTMIP» qui offre des services spécifiques (restauration, impression, accès) au titulaire.

La carte-MUT nominative est susceptible d'héberger un ou des titre(s) de transport (hors gratuité et contrats de transport multimodaux) émis par Tisséo permettant d'utiliser le réseau métro, tram et bus Tisséo (incluant TAD et navette aéroport) dans les mêmes conditions qu'une carte sans contact, selon le profil de l'utilisateur.

Les applications « UFTMIP » et « transport » sont gérées de manière indépendante l'une de l'autre : il n'y a en particulier aucune interconnexion entre les systèmes d'information des 2 entités.

ARTICLE 3. MODALITES DE CHARGEMENT DU TITRE DE TRANSPORT SUR LES CARTES MULTI-SERVICES

Avant de pouvoir utiliser sa carte multiservices nominative sur le réseau TISSEO, chaque usager doit au préalable s'enregistrer auprès d'une agence TISSEO en fournissant les justificatifs nécessaires et s'acquitter d'un montant de quatre (4) € TTC couvrant les frais liés à la personnalisation et à la gestion de la relation client.

Une fois cette étape d'enregistrement passée, l'utilisateur détenteur d'une carte-MUT nominative peut librement charger des titres de transport, parmi l'ensemble de la gamme disponible sur le réseau urbain TISSEO.

La carte-MUT nominative peut ensuite être utilisée sur le réseau urbain TISSEO, comme toute carte de transport sans contact, selon les conditions générales de vente en vigueur.

En annexe est présenté le parcours client relative à la carte multiservices.

ARTICLE 4. SERVICE APRES-VENTE

En cas de déclaration de perte, de vol, ou de mauvais fonctionnement d'une carte multiservices dans une Agence TISSEO, la Régie Tisséo doit renvoyer l'utilisateur vers l'établissement émetteur de la carte.

La Régie Tisséo et les établissements de l'UFTMIP assurent le service après-vente selon les procédures rédigées et signées entre les deux Parties en amont du lancement de la carte multiservices.

ARTICLE 5. DISPOSITIONS REGISSANT LE CONTRAT DE TRANSPORT

5.1. DISPOSITIONS GENERALES

La Régie Tisséo est responsable de l'exécution du transport qu'il effectue et des conséquences pécuniaires des dommages de toute nature survenus par le fait ou à l'occasion de l'exploitation de son service, dans les conditions édictées par les textes réglementaires.

5.2. VALIDATION

La carte-MUT, contenant le contrat de transport, doit être validée avant chaque accès aux quais du métro et à chaque montée dans le tram, bus, TAD et la Navette aéroport TISSEO.

5.3. CONTROLE

Les modalités de contrôle du titre de transport sont celles pratiquées usuellement par le réseau urbain TISSEO.

ARTICLE 6. COMMUNICATION

Le plan de communication sera élaboré par l'UFTMIP en collaboration avec le SMTC et la Régie Tisséo.

Toute création de document ou modification de ces derniers doit au préalable recueillir la validation du SMTC, de la Régie Tisséo et de l'UFTMIP.

ARTICLE 7. TABLEAUX DE BORD, SUIVI ET EVALUATION

L'UFTMIP gère un fichier des détenteurs des cartes-MUT dont elle est responsable.

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

Les Parties conviennent chaque année d'effectuer un bilan du dispositif prévu par la présente convention. Ce bilan est réalisé par l'UFTMIP en collaboration avec le SMTC et la Régie Tisséo à la fin de l'année civile ou année universitaire ?

La Régie GIE Tisséo s'engage à fournir à l'UFTMiP les données statistiques relatives à l'activation du service transport sur la carte par des usagers détenteurs de carte-MUT sur une base trimestrielle. Dans le respect des lois constitutionnelles, et des règles définies par la CNIL, seules des données totalement anonymisées, et uniquement à des fins statistiques peuvent être échangées.

ARTICLE 8. DUREE

La présente convention est conclue à compter de sa date de notification jusqu'au 31 décembre 2017. Il pourra être reconduit par avenant après accord entre les Parties.

ARTICLE 9. 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.

ARTICLE 10. RESILIATION ET LITIGES

1 - Résiliation amiable

La présente convention peut être résiliée pour tout motif, par l'une ou l'autre des Parties, moyennant un préavis d'un (1) mois, par lettre recommandée avec accusé de réception, ou à tout moment dès lors que l'ensemble des Parties en sont d'accord, sans indemnités de part et d'autre.

2 - Résiliation fautive

En cas d'inexécution par l'une des Parties de ses obligations, et après mise en demeure par cette Partie de remédier aux causes de la dite inexécution, par lettre recommandée avec avis de réception restée sans effet un (1) mois après sa notification, la Partie plaignante peut résilier de plein droit la présente convention.

Il est toutefois indiqué que les Parties devront remplir leurs obligations contractuelles jusqu'à la date effective de résiliation.

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

Fait à Toulouse en quatre (4) exemplaires originaux, le//

Le SMTc,
Le président,

L'UFTMIP,
La présidente,

Jean-Michel LATTES

Marie-France BARTHET

La Régie Tisséo,
Le Président,

Marc DEL BORRELLO

Parcours client

La carte MUT et l'usage des transports en commun Tisséo



tisséo

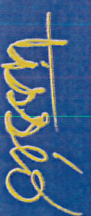


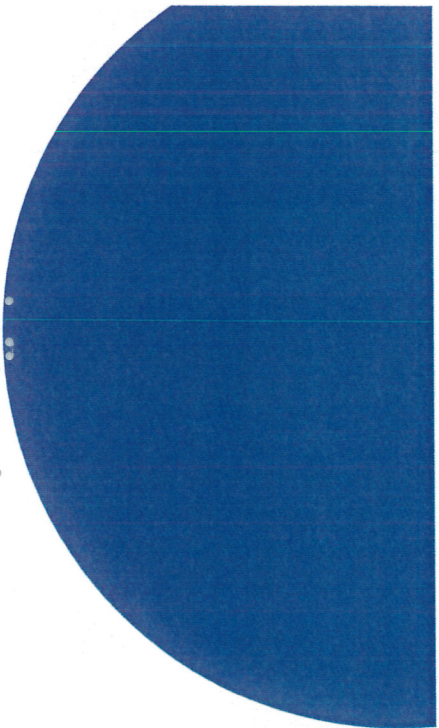
Sommaire

Parcours client détaillés

Légende

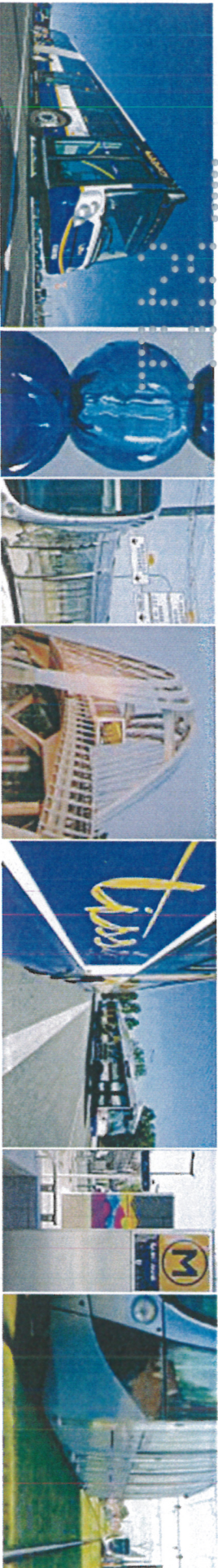
Cas A : rattachement carte MUT, 1/3 pour ceux qui ne sont pas connus dans la base de données client billettique Tisséo et qui désirent activer le transport sur la carte MUT	p.4
Cas A : rattachement carte MUT, 2/3 pour ceux qui détiennent une carte Pastel Tisséo, une carte montpoulouse rattachée, une carte Pastel partenaire rattachée et une carte MUT et qui désirent activer le transport sur la carte MUT	p.5
Cas A : rattachement carte MUT, 3/3 pour les détenteurs d'une carte Pastel, support de titres de transport émis par des partenaires de l'interopérabilité, qui souhaitent basculer leur titre de transport sur la carte MUT	p.6
Cas B : transfert d'un titre de transport Tisséo vers une carte MUT, 1/4 pour ceux qui souhaitent basculer leur titre de transport sur la carte MUT (leur support actuel de titre de transport est disponible)	p.7
Cas B : transfert d'un Annuel Activéo mensualisé vers une carte MUT, 2/4 pour ceux qui désirent basculer leur Annuel Activéo mensualisé de leur carte MUT (disponible) sur un autre support de titre de transport	p.8
Cas B : transfert d'un titre de transport Tisséo depuis une carte MUT, 3/4 pour ceux qui désirent basculer leur titre de transport de leur carte MUT (disponible) sur un autre support de titre de transport	p.9
Cas B : transfert d'un Annuel Activéo mensualisé depuis une carte MUT, 4/4 pour ceux qui désirent basculer leur Annuel Activéo mensualisé de leur carte MUT (disponible) sur un autre support de titre de transport	p.10
SAV carte MUT : rattachement nouvelle carte MUT, 1/3 pour les détenteurs d'une carte MUT dont la partie transport était activée (perte, vol, détérioration, défectuosité)	p.11
SAV : transfert d'un titre de transport Tisséo depuis une carte MUT, 2/3 pour ceux qui désirent basculer leur titre de transport de leur carte MUT (non disponible) sur un autre support de titre de transport	p.12
SAV : transfert d'un titre de transport Tisséo vers une carte MUT, 3/3 pour ceux qui souhaitent basculer leur titre de transport sur la carte MUT (leur support actuel de titre de transport n'est pas disponible)	p.13
	p.14





RECHERCHER
UN
PROJET

- Parcours client détaillés -



lini



Légende

> Acteurs



Utilisateur final des services



Agence Tisséo



Services UFTMIP

> Types de cartes



Carte Pastel émise par Tisséo



Carte MUT



Carte Pastel émise par un partenaire de l'interopérabilité (CG31, SNCF, etc.)



Carte montpoulouse « Nominative »

> Services disponibles, et état des services



Tisséo



Actif



Inactif



Carte Pastel émise par un partenaire, non rattachée côté Tisséo

> Titres de transport



Titre de transport Tisséo



Titre de transport réseau partenaire de l'interopérabilité



La carte MUT et l'usage des transports en commun Tisséo : parcours client
Direction Commerciale – Service Marketing

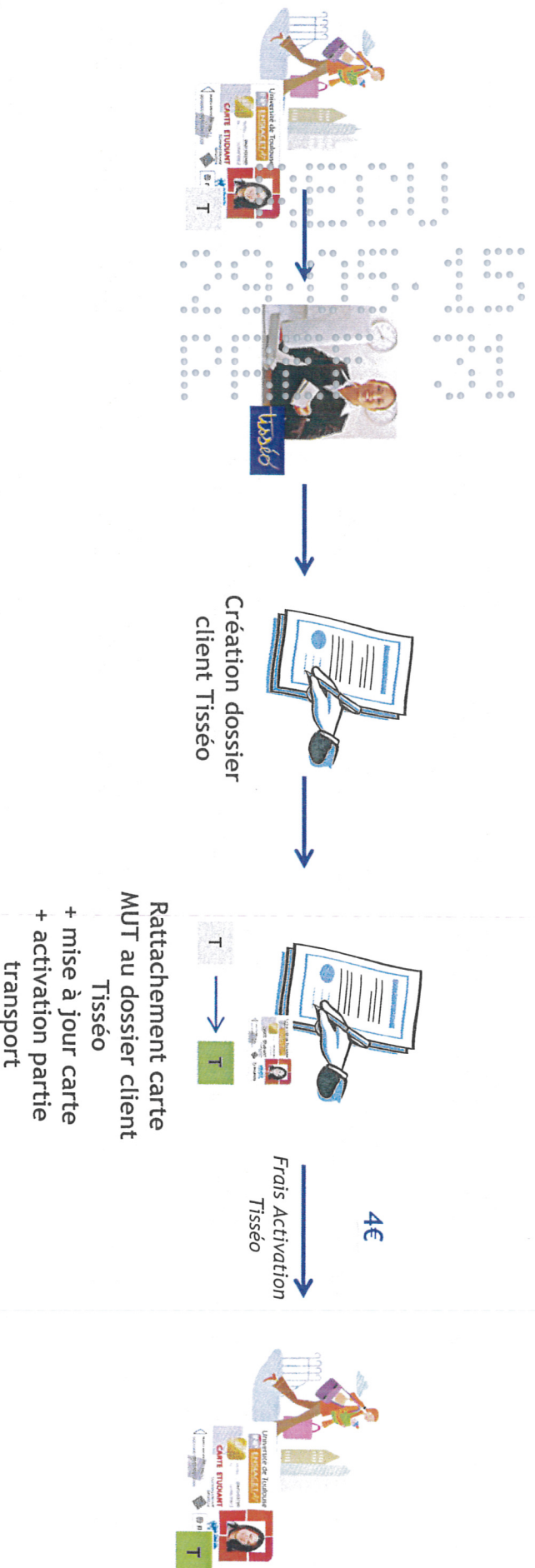
Mars 2015

Page 4



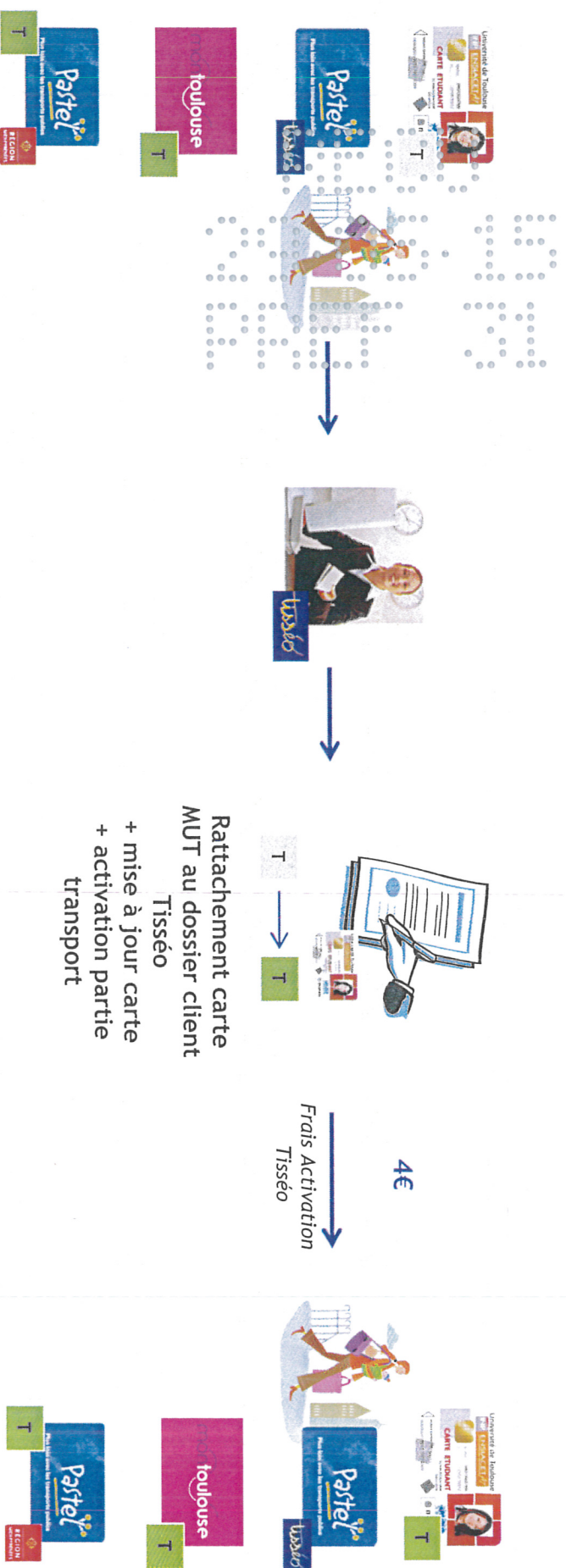
Cas A : rattachement carte MUT (1/3)

⇒ pour ceux qui ne sont pas connus dans la base de données client billettique Tisséo et qui désirent activer le transport sur la carte MUT



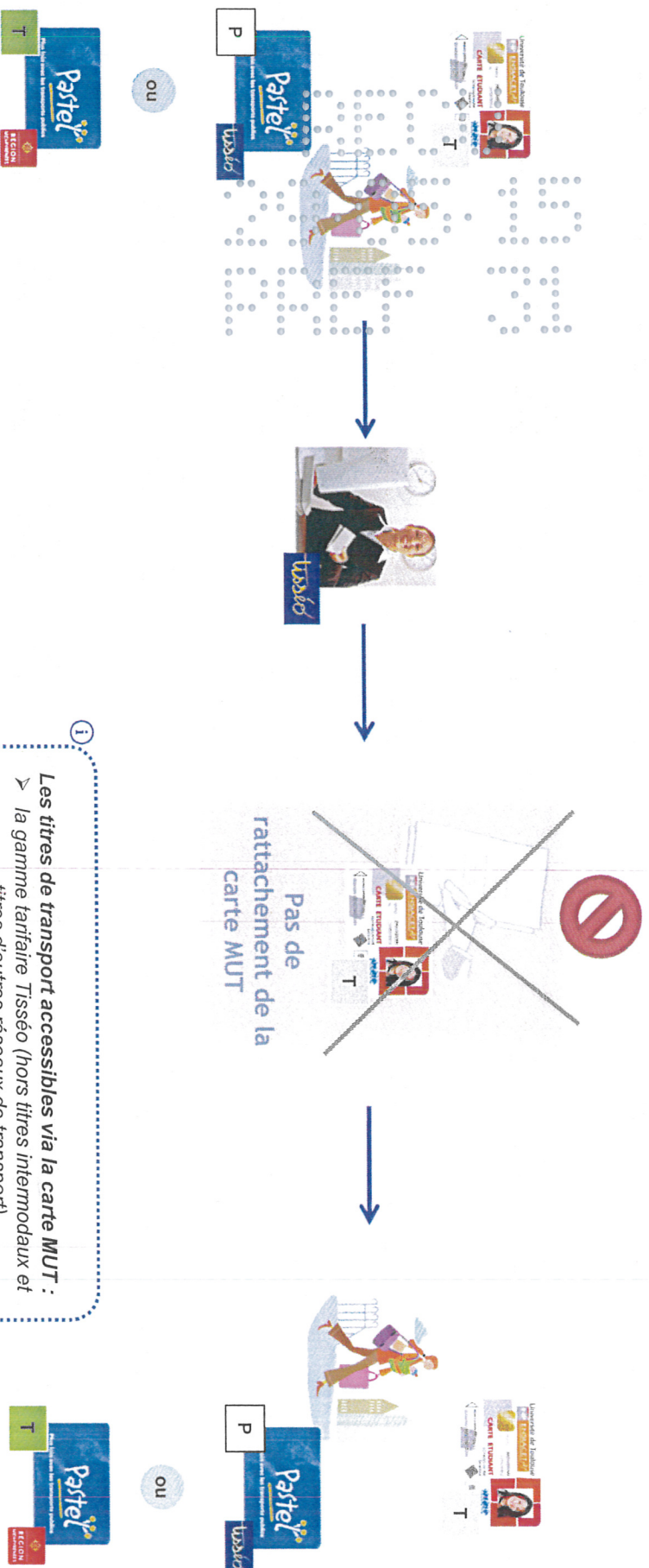
Cas A : rattachement carte MUT (2/3)

⇒ pour ceux qui détiennent une carte Pastel Tisséo, une carte montoulouse rattachée, une carte Pastel partenaire rattachée et une carte MUT et qui désirent activer le transport sur la carte MUT



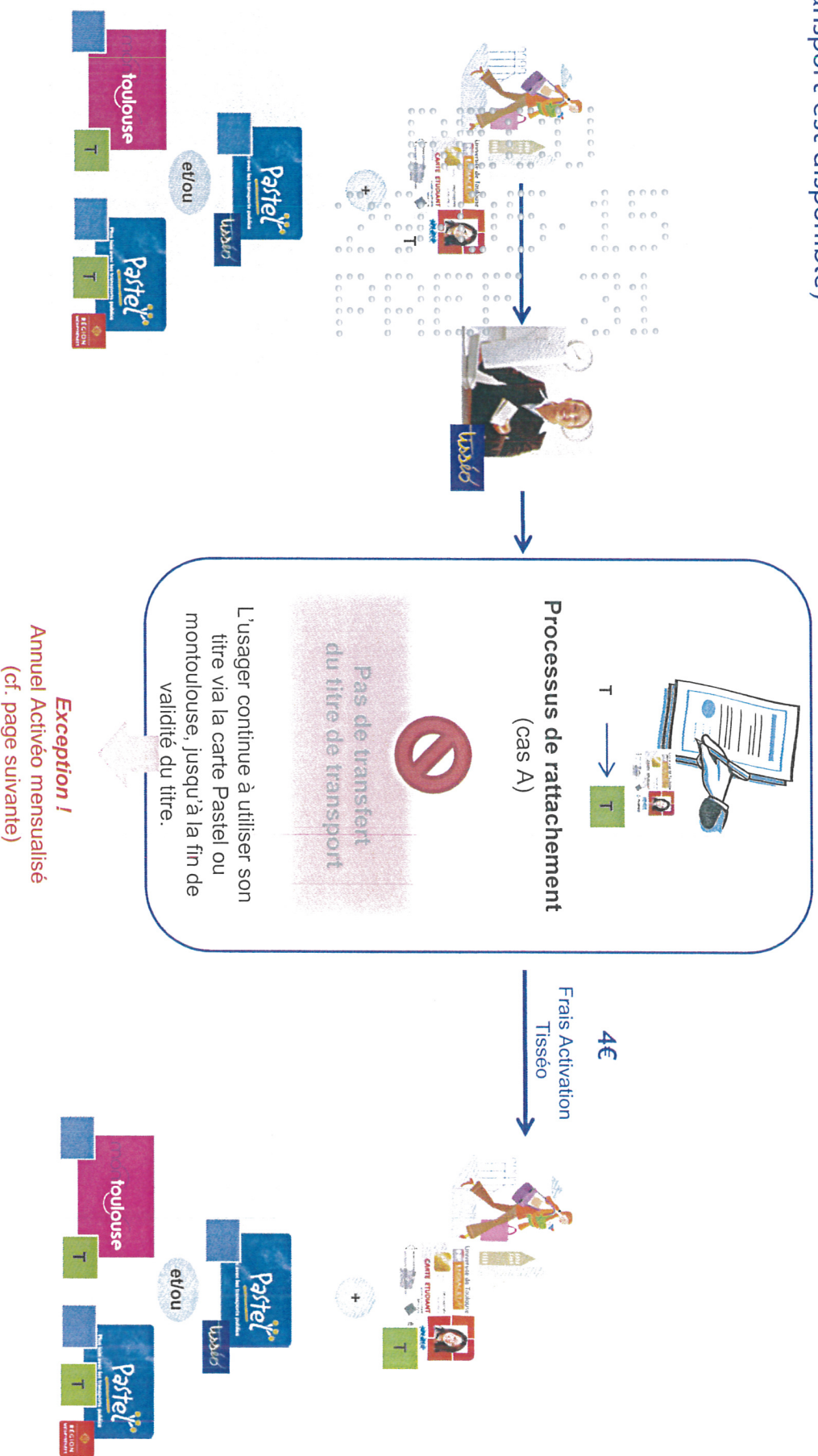
Cas A : rattachement carte MUT (3/3)

⇒ pour les détenteurs d'une carte Pastel, support de titres de transport émis par des partenaires de l'interopérabilité, qui souhaitent basculer leur titre de transport sur la carte MUT



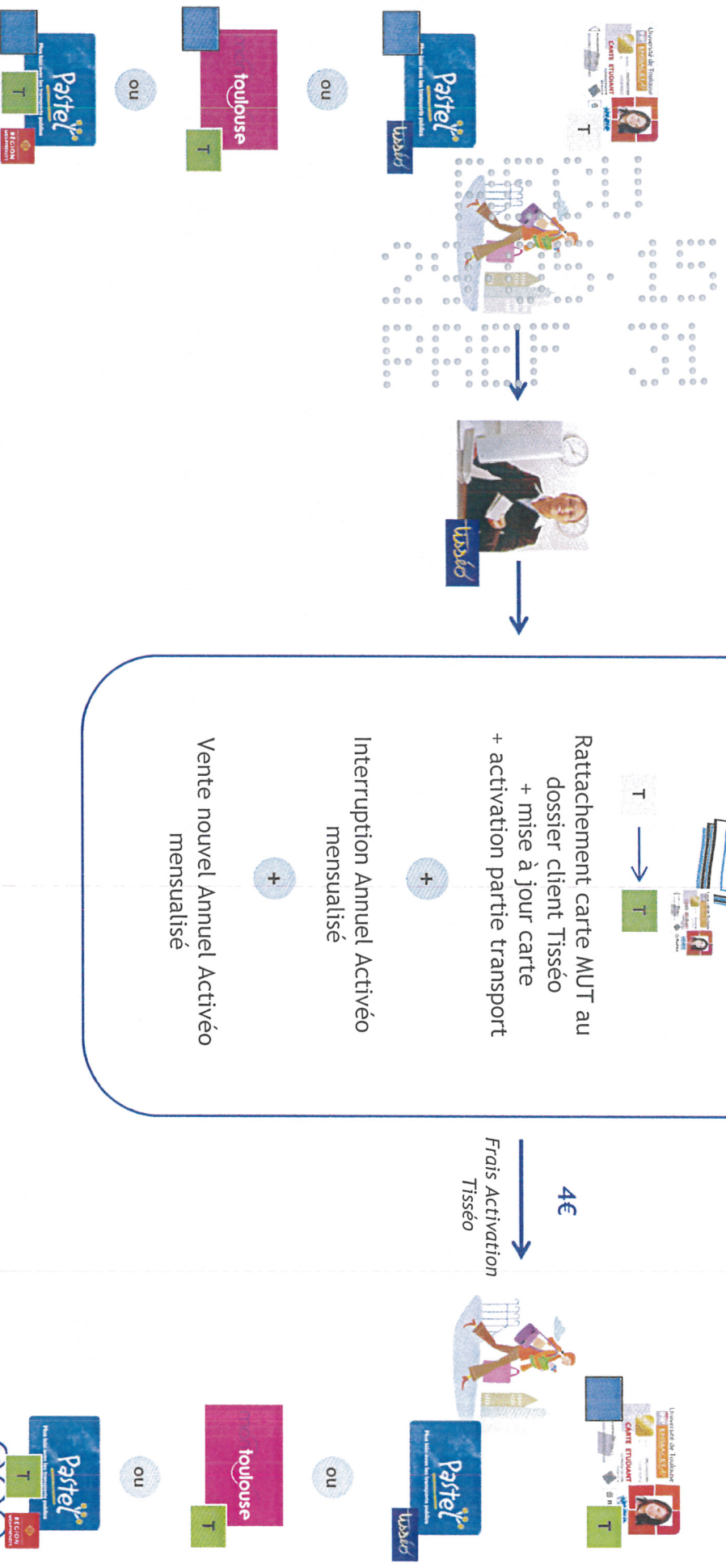
Cas B : transfert d'un titre de transport Tisséo vers une carte MUT (1/4)

⇒ pour ceux qui souhaitent basculer leur titre de transport sur la carte MUT (leur support actuel de titre de transport est disponible)



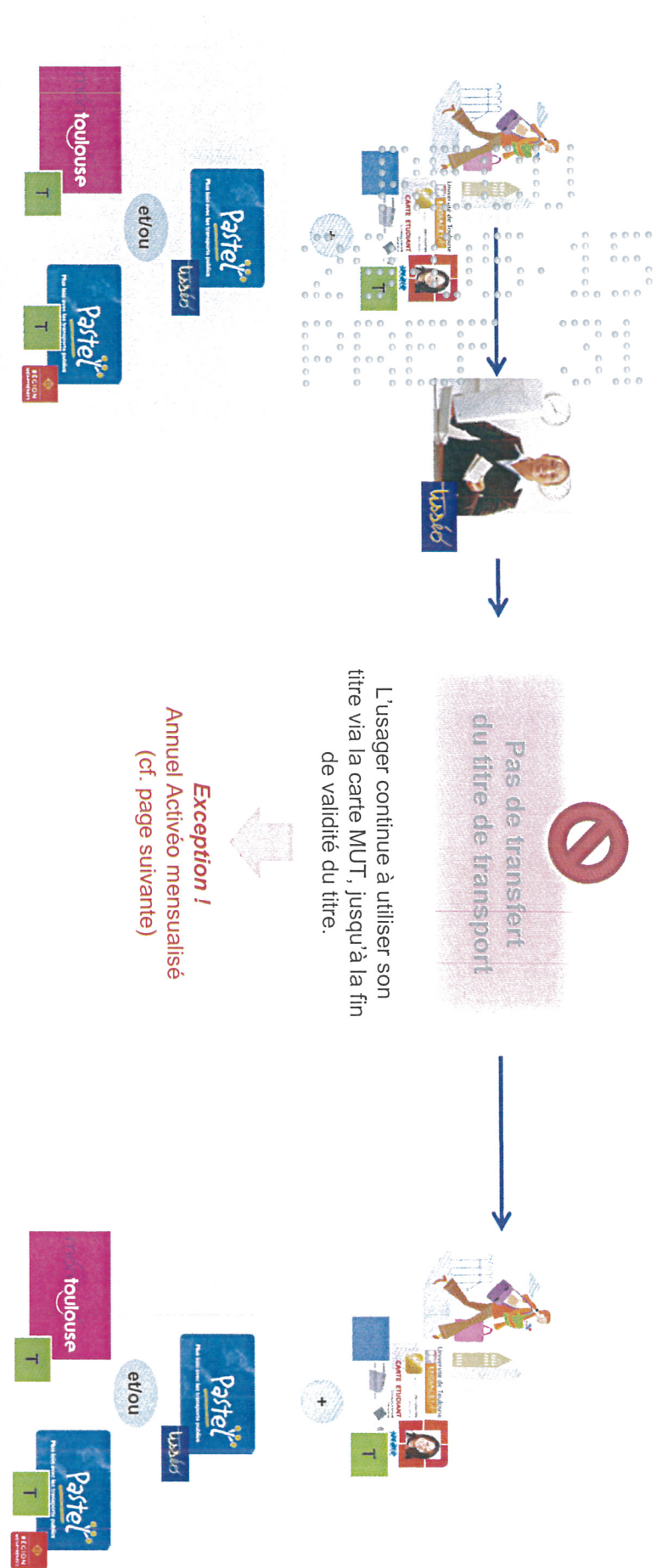
Cas B : transfert d'un Annuel Activéo mensualisé vers une carte MUT (2/4)

⇒ pour ceux qui souhaitent basculer leur Annuel Activéo mensualisé sur la carte MUT (leur support actuel de titre de transport est disponible)



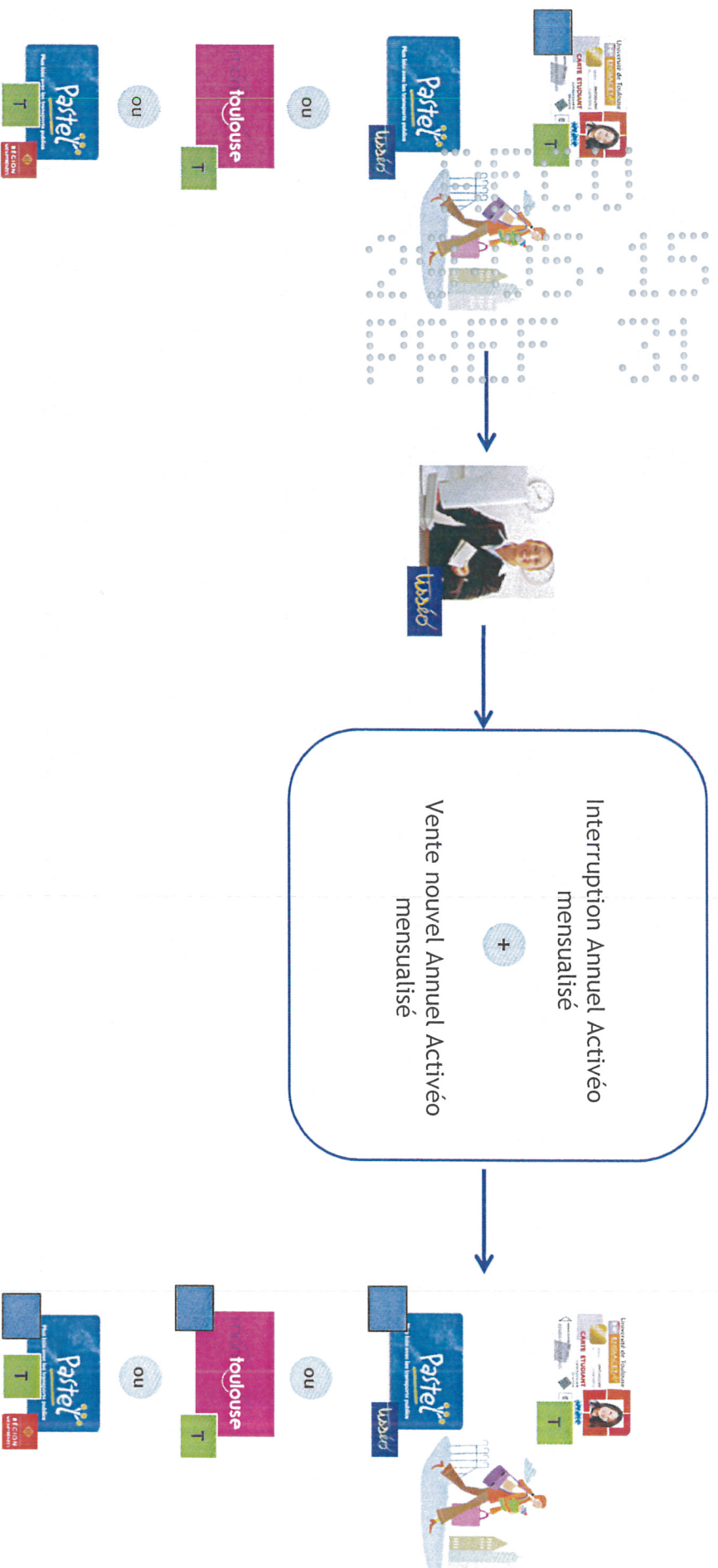
Cas B : transfert d'un titre de transport Tisséo depuis une carte MUT (3/4)

⇒ pour ceux qui désirent basculer leur titre de transport de leur carte MUT (disponible) sur un autre support de titre de transport



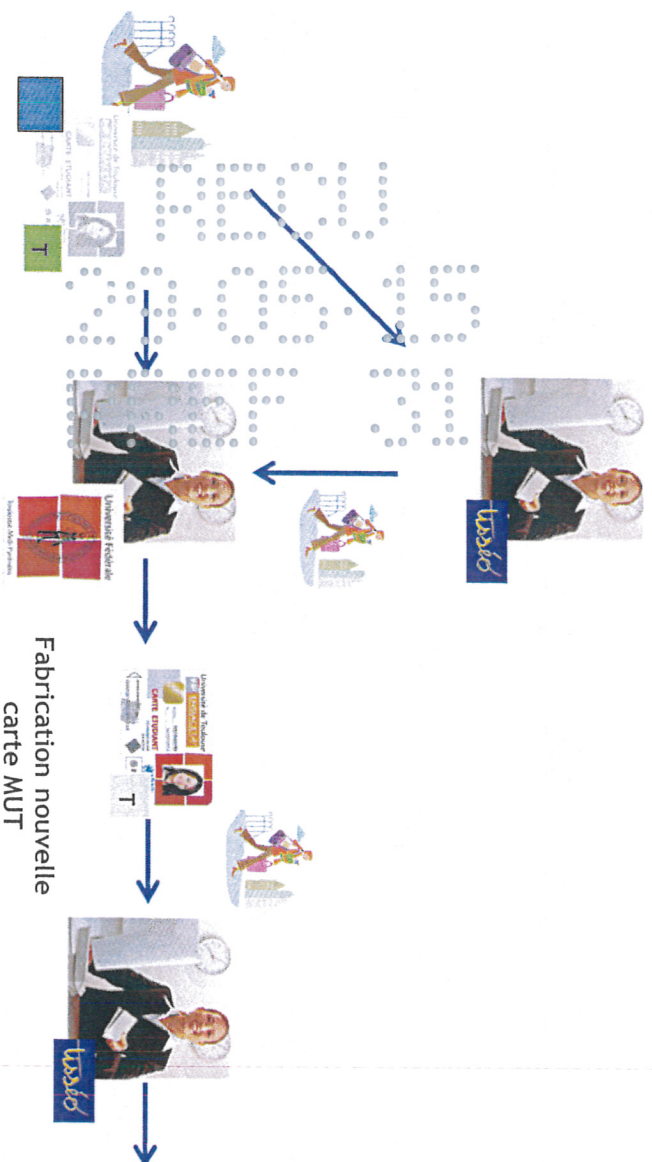
Cas B : transfert d'un Annuel Activéo mensualisé depuis une carte MUT (4/4)

⇒ pour ceux qui désirent basculer leur Annuel Activéo mensualisé de leur carte MUT (disponible) sur un autre support de titre de transport



SAV carte MUT : rattachement nouvelle carte MUT (1/3)

⇒ pour les détenteurs d'une carte MUT dont la partie transport était activée (perte, vol, détérioration, défectuosité)



Mise en liste noire de la carte MUT



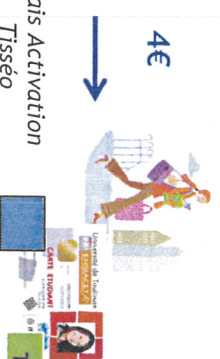
Rattachement nouvelle
carte MUT au dossier
client Tisséo
+ mise à jour carte
+ activation partie
transport

Reconstitution
titre de transport

La carte MUT reste
fonctionnelle pour les services
UFTMIP, montolouse, Vélo
Toulouse

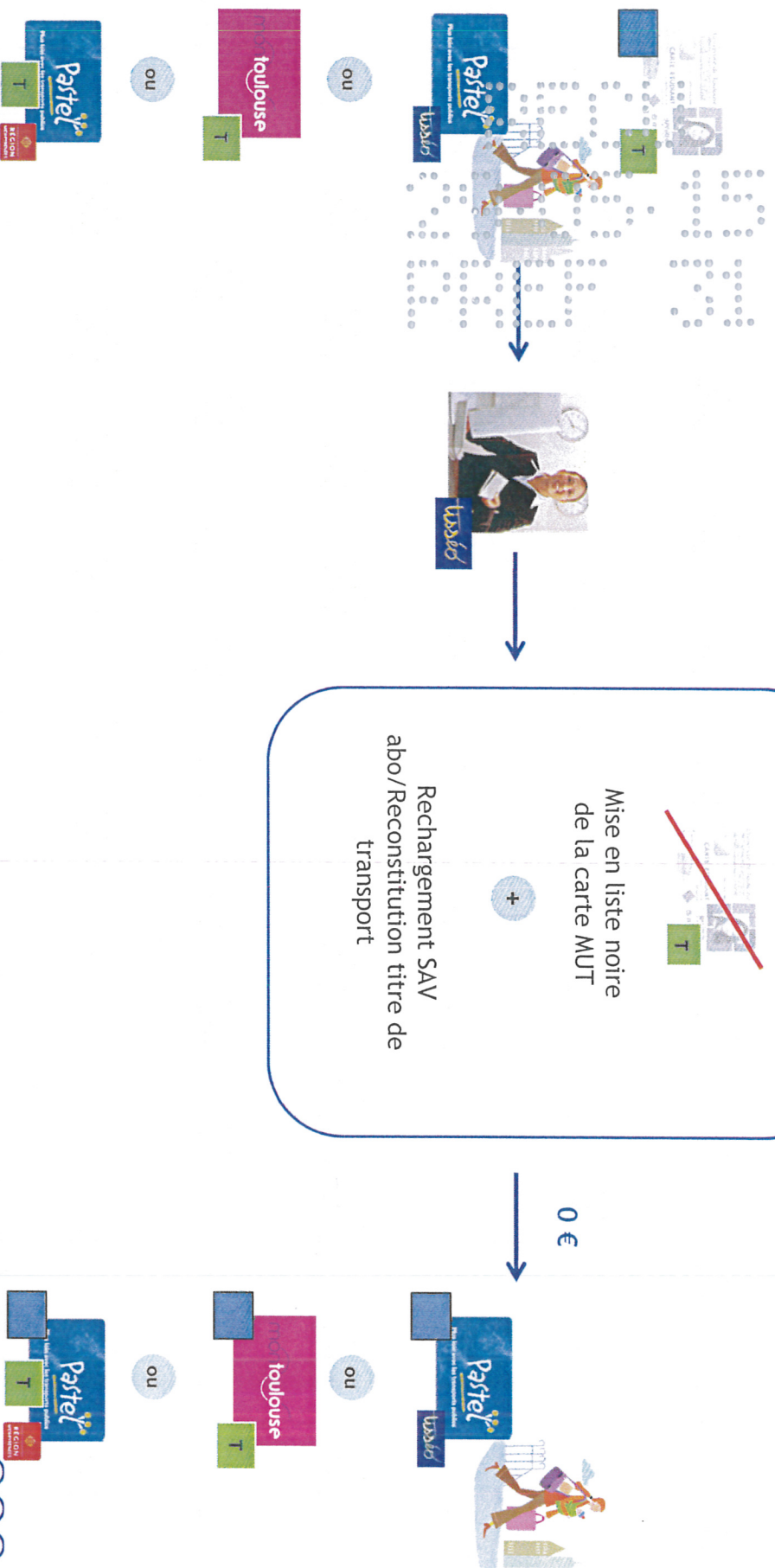
4€

Frais Activation Tisséo



SAV : transfert d'un titre de transport Tisséo depuis une carte MUT (2/3)

⇒ pour ceux qui désirent basculer leur titre de transport de leur carte MUT (non disponible) sur un autre support de titre de transport



SAV : transfert d'un titre de transport Tisséo vers une carte MUT (3/3)

⇒ pour ceux qui souhaitent basculer leur titre de transport sur la carte MUT (leur support actuel de titre de transport n'est pas disponible)

