



D.2017.05.24.7.1

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

Séance du 24 Mai 2017

7 - PILOTAGE DU RESEAU

7.1 - POLITIQUE TARIFAIRE - Gestion des partenariats dans le cadre de la mise en œuvre de la mesure de tarification solidaire

L'an deux mille dix-sept, le vingt-quatre 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.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard	X		
AUJOULAT Michel	X		
BRIAND Sacha		X (à M. Trautmann)	
CARNEIRO Grégoire	X	X (à M. Chollet à/c du point 8.1)	
CHOLLET François	X		
DEL BORRELLO Marc		X (à M. Grass)	
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X		
LAGLEIZE Jean-Luc		X (à Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (à Mr Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X		
TRAVAIL-MICHELET Karine		X (à Mr André)	
COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		

Le SMTC-Tisséo a approuvé, par délibération en Comité Syndical du 29 mars 2017, les modalités d'application et les conditions de délivrance du dispositif de tarification solidaire qui sera mis en place à compter du 3 juillet 2017.

L'objectif du SMTC-Tisséo est d'amener davantage de solidarité avec ce dispositif tarifaire en prenant en considération les ressources de chaque personne.

Cette nouvelle tarification se veut donc pour tous :

- **Equitable et juste** : elle prend désormais en compte vos revenus,
- **Solidaire et responsable** : elle permet à chacun, puisque les tarifs sont plus justes, de contribuer au coût des services publics dans la limite de ses moyens,
- **Simple et durable** : cette tarification devient plus simple et lisible pour l'utilisateur et surtout cohérente.

La Ville de Toulouse souhaite continuer à assurer la gestion de cette mesure pour les retraités de 62 ans à 64 ans et les seniors de 65 ans et plus domiciliés sur la commune de Toulouse. Une convention de partenariat existe déjà depuis plusieurs années pour la gestion du dispositif à destination des seniors.

Le projet de présente convention a pour objet de définir les modalités d'organisation de cette gestion et de formaliser les engagements de chaque partie.

Il est donc proposé au Comité Syndical d'approuver les dispositions du présent projet de convention entre la Ville de Toulouse, Tisséo-SMTC et l'EPIC Tisséo pour la gestion de la clientèle retraités et seniors par la Ville de Toulouse.

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

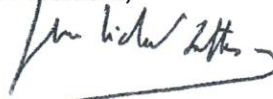
ARTICLE 1 : APPROUVE le projet de convention N°2017-1037 entre la Ville de Toulouse, le SMTC Tisséo et Tisséo EPIC pour la gestion des clientèles retraités et seniors par la Ville de Toulouse.

ARTICLE 2 : AUTORISE le Président ou son représentant 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,



Jean-Michel LATTES

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

CONVENTION N°2017-1037
ENTRE LA VILLE DE TOULOUSE, LE SMTC TISSEO ET L'EPIC TISSEO POUR LA GESTION PAR LA
VILLE DE TOULOUSE DE LA CLIENTELE RETRAITES ENTRE 62 ET 64 ANS ET LES SENIORS DE
65 ANS ET PLUS
DANS LE CADRE DU DISPOSITIF DE TARIFICATION SOLIDAIRE

La Ville de Toulouse, représentée par son Maire en exercice, Monsieur Jean-Luc MOUDENC, dûment habilité par délibération du Conseil Municipal du 23 juin 2017, dénommée ci-après « Ville de Toulouse » sise Hôtel de Ville – 31 000 TOULOUSE,

D'une part,

Le SMTC-Tisséo, représenté par son Président en exercice Monsieur Jean-Michel LATTES, dûment habilité par délibération du Comité Syndical du 24 mai 2017, dénommée ci-après « SMTC-Tisséo » sise 7, Esplanade Compans Caffarelli, BP 11120 - 31011 TOULOUSE CEDEX 6,

Et,

L'Etablissement Public Industriel et Commercial Tisséo, représenté par son Directeur Général en exercice Monsieur Thierry WISCHNEWSKI, dûment habilité aux fins des présentes, dénommée ci-après « Tisséo-EPIC » sis 4, impasse Mesplé, 31 081 TOULOUSE CEDEX 1 représenté

D'autre part,

Il est préalablement exposé

Le SMTC-Tisséo a approuvé, par délibération en Comité Syndical du 29 mars 2017, les modalités d'application, les conditions de délivrance du dispositif de tarification solidaire qui sera mis en place à compter du 3 juillet 2017.

L'objectif du SMTC-Tisséo est d'amener davantage de solidarité avec ce dispositif tarifaire en prenant en considération les ressources de chaque personne.

Cette nouvelle tarification se veut donc pour tous :

- **Equitable et juste** : elle prend désormais en compte vos revenus,
- **Solidaire et responsable** : elle permet à chacun, puisque les tarifs sont plus justes, de contribuer au coût des services publics dans la limite de ses moyens,
- **Simple et durable** : cette tarification devient plus simple et lisible pour l'utilisateur et surtout cohérente.

La Ville de Toulouse souhaite assurer la gestion de cette mesure pour les retraités de 62 ans à 64 ans révolus et les seniors de 65 ans et plus domiciliés sur la commune de Toulouse.

IL EST CONVENU ET ARRETE ENTRE LES PARTIES CE QUI SUIV

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20170530-20170524-7-1D-
DE
Date de télétransmission : 30/05/2017
Date de réception préfecture : 30/05/2017

ARTICLE 1 - OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les modalités d'organisation et de formaliser les engagements de chaque partie :

- pour la gestion complète du dispositif de tarification solidaire des titres de transports Tisséo par la Ville de Toulouse, des usagers suivants :
 - Personnes retraitées âgées de 62 à 64 ans révolus résidant sur la commune de Toulouse,
 - Personnes âgées de 65 ans et plus, résidant sur la commune de Toulouse
- pour la mise à disposition du matériel nécessaire à la délivrance de la mesure,
- pour le chargement et l'acte de vente des abonnements et titres à décompte pour les personnes éligibles au dispositif.

ARTICLE 2 - ENGAGEMENTS DE LA VILLE DE TOULOUSE

La Ville de Toulouse s'engage à effectuer la gestion complète du dispositif de tarification solidaire des titres de transports Tisséo à destination des retraités et des seniors de Toulouse :

- accueil, information et recueil des demandes des usagers,
- vérification, validation et saisie ou mise à jour des dossiers de demande (carte, droit à réduction et contrat) et assurer :
 - la fabrication de la carte pour les premières demandes de carte,
 - l'activation de la partie transport **(4€ TTC de frais de gestion facturé à la commande)**
 - l'étude et le chargement des droits à réduction,
 - le chargement des contrats pour les personnes éligibles à la gratuité,
 - le chargement et l'acte de vente des abonnements et titres à décompte pour les personnes éligibles au dispositif, exclusivement par Carte Bancaire ou chèques à l'ordre de AC Tisséo, selon les modalités décrites aux annexes 1,2,4 de la présente convention, et au moyen exclusif des outils mis à disposition par Tisséo .
- service après-vente selon les dispositions mentionnées à l'article 4 de la présente convention,
- mise en conformité des locaux,
- confidentialité des données et respect des règles CNIL.
- respect des règles sécuritaires communes définies dans le cadre des travaux sur l'interopérabilité des systèmes billettiques.

La Ville de Toulouse est responsable de la gestion de la mesure de tarification solidaire des retraités et des seniors de Toulouse. A ce titre, la Ville de Toulouse est équipée de matériels permettant la gestion complète du dispositif.

Pour mettre en œuvre cette organisation, Tisséo-EPIC met à la disposition de la Ville de Toulouse du matériel dont le descriptif est défini à l'article 3 de la présente convention.

ARTICLE 3 - ENGAGEMENTS DE TISSEO EPIC

Tisséo-EPIC s'engage :

- à assurer la formation du personnel du Point Info Seniors de la Ville pour le lancement de la mesure au 3 juillet 2017,

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

- à mettre à disposition le matériel afin de permettre à la Ville de Toulouse de réaliser la gestion du dispositif retraités et seniors de la Ville de Toulouse telle que décrite dans l'article 2,
- à assurer la mise en service, l'administration et la maintenance du matériel,
- à assurer le service après-vente selon les dispositions mentionnées à l'article 4 de la présente convention.
- à se charger de la fourniture des supports (cartes sans contact et protège carte) et des consommables (rubans pour imprimante, kit de nettoyage....)

ARTICLE 4 - PRINCIPES D'ORGANISATION DE LA GESTION DU DISPOSITIF

4.1 Par la ville de Toulouse

La Ville de Toulouse aura en charge :

- **La personnalisation et la distribution des cartes pour tous les retraités et les seniors de Toulouse par le personnel de la Ville de Toulouse**

La Ville de Toulouse est équipée par Tisséo EPIC d'une configuration avec imprimante de cartes lui permettant ainsi de personnaliser les cartes des retraités et des seniors dont elle assure la gestion. Les cartes sont livrées, pré-personnalisées (graphiquement et électroniquement), au Point Info Seniors, par lots et suivant le flux de demande, par Tisséo EPIC. Les cartes livrées sont vierges et le droit à réduction et le contrat de transport (gratuit ou payant à la demande) reste à charger sur la carte par le personnel de la Ville de Toulouse au moment de la remise de la carte au client. Ces cartes sont stockées au Point Info Seniors et délivrées aux retraités et aux seniors directement au guichet ou par courrier.

Dans le cas d'un client et pour tout senior, **qu'il soit retraité de 62 ans à 64 ans révolus ou âgé de 65 ans et plus**, non référencé dans le système billettique urbain et ne disposant pas déjà d'une carte de transport, les cartes utilisées seront des cartes Tisséo, comportant un visuel fourni par la Ville de Toulouse (dénommée ci-après « **Carte Mon Toulouse Senior** »). Ces cartes seront fournies par Tisséo EPIC, selon les modalités décrites ci-dessous.

- **L'étude et le chargement des droits à réduction (gratuité et tarifs réduits)**

La Ville de Toulouse est responsable de l'attribution des droits à réduction des retraités et des seniors domiciliés sur la commune selon les modalités définies en annexes 1 et 2 de la présente convention. A ce titre, la Ville de Toulouse est équipée de postes de gestion clients lui permettant de mettre à jour la base de données clients du système billettique urbain. Dans le cas où le client dispose déjà d'une carte, le chargement de ses droits à réduction sera réalisé au niveau du Point Info Seniors par le personnel de la Ville de Toulouse.

- **Le chargement des contrats pour les personnes éligibles à la gratuité**

Le chargement du contrat de transport gratuit, d'une durée de 12 mois consécutifs à partir de son chargement sur la carte, sera réalisé au niveau du Point Info Seniors par le personnel de la Ville de Toulouse, après instruction des droits à gratuité.

- **le chargement et l'acte de vente des abonnements et titres à décompte exclusivement par Carte Bancaire ou chèques à l'ordre de AC Tisséo**

Le chargement et l'acte de vente des abonnements et titres à décompte pour les personnes éligibles au dispositif, exclusivement par Carte Bancaire ou chèques à l'ordre de AC Tisséo sont gérés selon des

Tisséo sont gérés selon des
031-253100986-20170530-20170524-7-1D-
DE
Date de télétransmission : 30/05/2017
Date de réception préfecture : 30/05/2017

modalités décrites aux annexes 1 et 2 de la présente convention, et au moyen exclusif des outils mis à dispositions par Tisséo. Un mandat de collecte est établi et est joint à l'article 10 de la présente convention. **Toutefois, le chargement et l'acte de vente des abonnements et titres à décompte pour les personnes éligibles au dispositif, pourront être effectués en espèce auprès des agences Tisséo, auprès des commerçants partenaires Tisséo ou sur les automates de vente présents sur le réseau Tisséo**

- **Le service après-vente**

Les titres de transport émis par Tisséo ne sont ni échangeables, ni remboursables.

Tisséo EPIC assure le service après-vente de la carte sans contact et du titre de transport conformément aux Conditions Générales de vente et d'utilisation des titres de transport Tisséo, disponibles sur www.tisseo.fr.

L'annexe 2 présente le parcours clients et les modalités de service-après-vente pour la gestion du dispositif retraités et seniors par la Ville de Toulouse. Elle sera notifiée ultérieurement par lettre recommandée avec accusé de réception par le SMTC Tisséo à la Ville de Toulouse, et vaudra avenant à la présente convention.

4.2 Par Tisséo EPIC

- **Chargement de contrats abonnements et titres à décompte pour les personnes n'ayant pas de droits à réduction sur des cartes senior multiservices de la Ville de Toulouse**

Tisséo EPIC pourra à la demande de l'utilisateur qui a déjà une carte multiservices retraités et seniors de la Mairie de Toulouse et qui ne bénéficie pas de droits à réduction assurer le chargement et l'encaissement des abonnements et titres à décompte.

Modalités de chargement des titres de transports payants sur la carte senior multiservices Ville de Toulouse

La carte multiservices Retraités et Seniors de la Ville de Toulouse proposée est une carte sans contact nominative. La carte héberge des droits d'accès à des prestations réservées aux retraités et seniors de la Ville de Toulouse. Elle est susceptible d'héberger un ou des titre(s) de transport permettant d'utiliser le réseau urbain dans les mêmes conditions qu'une carte Pastel, selon le profil de l'utilisateur.

Les différents contrats « Ville de Toulouse » 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 2 entités.

Si un prix public de la carte multiservices retraités et seniors incluant l'activation des services transports TISSEO devrait être appliqué, il devra en aucun cas être inférieur au prix public de la carte Pastel émise par Tisséo EPIC, dont le prix est fixé à 8 € TTC à l'entrée de la convention.

L'utilisateur ne bénéficiant pas de droits à réduction et souhaitant réaliser l'achat de titres de transport doit, avant de pouvoir charger pour la 1^{ère} fois sa carte seniors multiservices Ville de Toulouse, au préalable s'enregistrer auprès d'une agence Tisséo en fournissant les justificatifs nécessaires et s'acquitter d'un montant de 4 € TTC couvrant les frais liés à la personnalisation et à la gestion de la relation client.

La carte « seniors multiservices » peut ensuite être utilisée sur le réseau urbain Tisséo comme toute autre carte de transport sans contact partenaire.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

- **Mise à disposition de matériels billettiques**

Pour mettre en œuvre cette organisation, le SMTC Tisséo met à la disposition de la Ville de Toulouse des postes dédiés à la gestion de la base clients, TPVG, configuration intégrant une imprimante à carte.

L'administration et la maintenance de ces équipements seront assurées par Tisséo EPIC, selon les modalités décrites dans l'article 5. Le détail des équipements billettiques mis à la disposition de la Ville de Toulouse est listé dans l'annexe 3 de la présente convention.

En cas de nécessité, Tisséo EPIC fournira à la Ville de Toulouse les équipements billettiques supplémentaires, aux mêmes conditions que la fourniture initiale, dans la limite des stocks disponibles. La Ville de Toulouse devra formuler à Tisséo EPIC, par courrier au plus tard deux mois avant la date de mise en place, sa demande d'équipements supplémentaires.

Tisséo EPIC se chargera de la fourniture des supports (notamment des Cartes Seniors **et leurs étuis**) et des consommables (rubans pour imprimantes, kit de nettoyage, ...).

1. Commande de supports, délais de livraison et gestion des stocks

Au titre de la fabrication et de la gestion des cartes SENIORS multiservices, il a été convenu entre les parties que pour toute commande de cartes faite avant le 31/12/2017, Tisséo-EPIC refacturera à la mairie de Toulouse le prix unitaire négocié de 2€70 HT/carte.

Pour les commandes faites à partir du 01/01/2018, le coût réel de fourniture du support « carte » sera appliqué, soit 2€80.

Ce montant est susceptible d'évoluer dans le temps en fonction des marchés spécifiques passés par Tisséo EPIC en ce qui concerne la fourniture des cartes sans contact.

La fourniture des supports sera réalisée sur envoi d'un bon de commande par la Ville de Toulouse, en utilisant le formulaire joint en annexe 3, et fera l'objet d'un paiement par la Ville de Toulouse, tel que décrit dans l'article 8 de la présente convention.

Le délai de livraison des supports sera de 8 semaines à compter de la réception du bon de commande.

Ces supports seront stockés chez Tisséo EPIC.

2. Gestion des consommables

Un stock de consommables est mis à la disposition de la Ville de Toulouse. Ce stock sera complété par Tisséo EPIC en tant que de besoin exprimé trimestriellement par la Ville de Toulouse, considérée responsable de la bonne gestion de ce stock. La fourniture de consommables est intégrée dans les coûts « fixes » à prendre en charge par la Ville de Toulouse, tel que décrit dans l'article 8.

En fonction des consommations annuelles par la Ville de Toulouse et de l'évolution des prix de ces consommables, ce coût pourra être ajusté selon les modalités fixées dans l'article 8.

4.3 Période d'expérimentation pour l'encaissement des recettes en cartes bancaires et chèques par la Mairie de Toulouse

Le SMTC-Tissé, la Mairie de Toulouse et Tisséo EPIC conviennent de la mise en place d'une phase expérimentale d'un an relative à l'encaissement des cartes bancaires et des chèques par le personnel Ville de Toulouse au Point Info Seniors.

Un bilan de cette expérimentation sera fait au bout de 8 mois de fonctionnement sur la pertinence du dispositif. Si durant cette expérimentation, la nécessité d'accepter des espèces venait à être identifiée, les parties devront durant les 4 mois restants mettre tout en œuvre pour assurer la gestion de ce mode de paiement à compter du 1^{er} juillet 2018.

Un avenant à la convention sera établi en cas de changement de modalités d'encaissement des recettes.

ARTICLE 5 - EQUIPEMENTS BILLETTIQUES

5.1 – Mise en service

Leur installation est réalisée par Tisséo EPIC. Un procès verbal sera établi lors de l'installation des matériels avec le descriptif précis de la configuration mise à disposition de la Ville de Toulouse sur son site d'accueil.

La formation initiale est réalisée par Tisséo EPIC. **La formation de nouveau personnel sera assurée par la Ville de Toulouse elle-même, avec la possibilité de programmer des séances de remise à niveau assurées en collaboration avec Tisséo EPIC.**

5.2. – Administration et Maintenance

Les équipements mis à la disposition de la Ville de Toulouse font partie intégrante du système billettique urbain. Ces équipements demeurent la propriété du SMTC Tisséo. A ce titre, l'administration et la maintenance sont assurées par Tisséo EPIC.

- **La maintenance des équipements billettiques couvre :**

- les opérations 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.

Tissé EPIC prendra en charge les différents niveaux de maintenance, conformément aux recommandations du fournisseur, à l'exception des opérations d'échange de consommables (rouleau papier, ruban encreur, ...) ne nécessitant ni outillage, ni qualification spécifiques.

- **L'administration des équipements billettiques couvre :**

- la gestion des profils utilisateurs de la Ville de Toulouse au niveau des équipements billettiques, la configuration de leurs droits et de leurs habilitations,
- la mise à jour des paramétrages systèmes et des configurations logicielles et matérielles des équipements installés à la Ville de Toulouse.

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

Tisséo EPIC prendra en charge l'administration des équipements billettiques mis à la disposition de la Ville de Toulouse.

Les actions de maintenance ou d'administration seront réalisées dans un délai minimal, compatible avec la charge de travail de l'administrateur système et fonction de l'ampleur de l'intervention.

Afin de l'organiser, la Ville de Toulouse devra communiquer (par mail) la nature du problème nécessitant l'intervention de Tisséo EPIC. Un contact sera pris par Tisséo EPIC dans la journée ouvrable suivant la remontée de l'incident, de sorte à programmer dans un délai convenable l'intervention requise.

Les frais relatifs aux actions de maintenance ou d'administration sont intégrés de manière forfaitaire aux frais fixes de mise à disposition des équipements billettiques. Toutefois, si la nature ou l'occurrence de certaines interventions ou réparations, devaient entraîner des coûts substantiels, non prévus par Tisséo EPIC, un accord devra être trouvé avec la Ville de Toulouse pour leur prise en charge financière, avant réalisation.

Par ailleurs, en cas de vandalisme ou de dégradations volontaires ou non causés au matériel, la Ville de Toulouse prendra en charge financièrement la réparation dudit matériel ou son remplacement.

5.3. Connexion des équipements au système billettique urbain

Ces équipements pour fonctionner et notamment accéder à la Base de Données Clients requièrent la mise en place d'une liaison haut débit sécurisée (SDSL 1000). Tisséo EPIC prend en charge la demande d'abonnement auprès de son opérateur télécom, l'installation du modem sur chacun des sites d'accueil, ainsi que le raccordement jusqu'à la tête télécom de chacun des sites d'accueil, sous réserve de l'éligibilité du site à connecter par l'opérateur télécom de Tisséo EPIC.

5.4. Déménagement

Dans le cas où la Ville de Toulouse devrait déménager de son site, Tisséo EPIC assurera le déménagement des installations billettiques et surtout leur installation sur le nouveau site.

Les frais associés seront à la charge de la Ville de Toulouse sur la base d'un chiffrage de Tisséo EPIC. Ce devis chiffré sera transmis préalablement à ce déménagement.

Une information préalable de la Ville de Toulouse sera requise 3 mois avant ce déménagement de sorte à l'organiser sur un plan opérationnel, hors délais d'installation de la liaison haut débit sécurisée.

5.5. Conditions d'utilisation du système billettique

Le personnel de la Ville de Toulouse qui utilisera les équipements billettiques aura été formé et habilité selon les modalités décrites à l'article 4.

Compte tenu des enjeux sécuritaires, le personnel de la Ville de Toulouse devra respecter les règles communes établies dans le cadre des travaux sur l'interopérabilité des systèmes billettiques.

Dans le cas où l'administrateur de Tisséo EPIC du système billettique détecterait une utilisation frauduleuse ou non conforme, par un agent de la Ville de Toulouse, des équipements billettiques,

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

Tisséo EPIC se réserve le droit de supprimer immédiatement ses droits d'utilisation des équipements billettiques.

ARTICLE 6 - MISE EN CONFORMITE DES LOCAUX

Les équipements billettiques mis à disposition par Tisséo EPIC seront installés au POINT INFO SENIORS – 6 rue du Lieutenant-colonel Pélissier- Espace DURANTI Porte 5 - 31000 Toulouse.

Ces locaux devront répondre aux exigences de sécurité en vigueur pour les agences commerciales Tisséo.

L'interlocuteur de la Ville de Toulouse correspondant de TisséoEPIC sera :

Le responsable du POINT INFO SENIORS
6 rue du Lieutenant-colonel Pélissier
Espace DURANTI – Porte 5
31000 Toulouse
Tél : 05.61.22.25.26
Fax : 05.61.22.36.10

ARTICLE 7 - DISPOSITIONS REGISSANT LE CONTRAT DE TRANSPORT

7.1. Dispositions générales

Tisséo EPIC 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.

7.2. Validation

La carte sans contact, contenant le titre de transport, doit obligatoirement être validée avant l'accès aux quais du métro et à chaque montée dans le tram ou le bus.

7.3. Contrôle

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

7.4. Après-vente

Les cas de service après-vente sont les suivants :

- Vol
- Perte
- Dysfonctionnement
- Détérioration

La Ville de Toulouse assure le service après-vente selon les modalités définis à l'article 4.

ARTICLE 8 - DISPOSITIONS FINANCIERES

8.1. Modalités financières

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

La participation de la Ville de Toulouse aux frais d'exploitation sera calculée selon les modalités suivantes et se décomposera en deux parties :

- Une participation fixe, correspondant à un forfait de mise à disposition, de maintenance et d'administration par Tisséo EPIC des équipements billettiques sur les sites de la Ville de Toulouse tels que décrit dans l'article 1. Cette partie fixe calculée trimestriellement à partir des configurations matérielles utilisées par la Ville de Toulouse sur la base des prix unitaires fournis dans l'annexe 3,
- Une participation variable, dépendante des prestations de service assurées par Tisséo EPIC pour le compte de la Ville de Toulouse, notamment la fourniture et l'éventuelle personnalisation des cartes. Cette partie variable calculée trimestriellement à partir des bons de commande établis par la Ville de Toulouse et des bons de livraison établis par Tisséo EPIC sur la base des prix unitaires fournis dans l'annexe 3.

Le tableau suivant liste les fournitures et prestations sujettes à facturation par Tisséo EPIC à la Ville de Toulouse.

	Part Fixe	Part Variable
Mise à disposition, maintenance et administration d'un poste de gestion clients avec imprimante P330	X	
Mise à disposition, maintenance et administration d'un poste de gestion clients avec imprimante P330 + périphériques de paiement	X	
Mise à disposition temporaire d'un poste de gestion clients avec imprimante P330		X
Mise à disposition temporaire d'un poste de gestion clients avec imprimante P330 + périphériques de paiement		x
Connexion d'un site via liaison SDSL	X	
Fourniture de Cartes Mairie de Toulouse - Tisséo		X

La perte, le vol ou le vandalisme nécessitant la mise à disposition par le SMTC Tisséo d'un nouvel équipement, de supports ou de consommables, cette nouvelle mise à disposition de fournitures et/ou de matériels sera sujette à une facturation indépendante, correspondante aux coûts réels de remplacement supportés par le SMTC Tisséo.

Toute modification des tarifs décidée par le SMTC Tisséo, entrainera de plein droit une révision du tarif appliqué pour le calcul de la participation de la Ville de Toulouse et à compter de leur date d'entrée en vigueur.

8.2. Modalités de facturation et de paiement

- Encaissement des recettes des abonnements et des tickets par la Ville de Toulouse

Le SMTC Tisséo ayant confié l'exploitation du service public de transports urbains de voyageurs à l'Etablissement Public Industriel et Commercial dénommé « Tisséo EPIC », ce dernier est autorisé à percevoir, au nom et pour le compte du SMTC Tisséo, les recettes tarifaires spécifiques versées en lieu et place de certaines catégories d'usagers.

Dans le cadre de la gestion par la Ville de Toulouse du dispositif de tarification solidaire pour les retraités et les seniors domiciliés sur la commune, la Ville de Toulouse est chargée de la collecte des

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20170530-20170524-7-1D-
DE
Date de télétransmission : 30/05/2017
Date de réception préfecture : 30/05/2017

chèques établis au nom de Tisséo, et d'effectuer les opérations nécessaires aux encaissements de Cartes Bancaires sur le Compte Tisséo, exclusivement au travers des outils de paiement mis à disposition par Tisséo et sur la base des tarifs fixés par le SMTC-Tisséo. Les règlements en espèce ne sont pas autorisés dans ce dispositif **durant la période d'expérimentation (article 3)**.

Cette prestation de collecte ne donne lieu à aucune rémunération. L'article 10 et l'annexe 4 a pour objet de préciser les modalités d'exécution de collecte des recettes par la Ville de Toulouse.

- Facturation et paiement de la mise à disposition du matériel

Tisséo EPIC établit, chaque trimestre, la facturation sur la base de la participation fixe et la participation variable de la Ville Toulouse selon les montants définis en annexe 3.

La Ville de Toulouse s'engage à effectuer le mandatement au plus tard dans les 30 jours suivant la date de réception de la facture, par virement sur le compte AC TISSEO RECETTES FACTUREES ET PRELEVEES -

IBAN (INTERNATIONAL BANK ACCOUNT NUMBER)

FR76 1007 1310 0000 0020 0233 684

BIC (BANK IDENTIFIER CODE)

TRPUFRP

En fin d'année, un réajustement sera réalisé en fonction des consommations réelles de la Ville de Toulouse.

Par ailleurs, Tisséo EPIC se réserve le droit d'ajuster annuellement les coûts décrits dans l'annexe 3, en fonction de l'évolution du coût des supports et des consommables et des consommations réalisées ou des prestations de services demandées par la Ville de Toulouse. Toute augmentation nécessitera toutefois l'accord préalable du Conseil Municipal de la Ville de Toulouse.

Les nouveaux prix unitaires seront communiqués à la Ville de Toulouse, 6 mois avant leur application.

L'activation de la partie transports est facturé à la commande de carte Mon Toulouse et indiqué dans le bon de commande figurant en annexe 3.

ARTICLE 9 - SUIVI STATISTIQUE

Tisséo EPIC communiquera régulièrement à la Ville de Toulouse des rapports de suivi des validations ventes réalisées pour la catégorie de clients gérée par la Ville de Toulouse (cf. article 1) et l'alertera en cas d'évolution inhabituelle.

De même la Ville de Toulouse pourra être amenée à transmettre des données spécifiques à son propre outil de gestion des clients seniors, ceci à des fins de suivi statistique et dans le respect des engagements pris vis à vis de la CNIL (cf. article 12).

ARTICLE 10 – MANDAT DE COLLECTE confié par TISSEO EPIC POUR LA COLLECTE DE RECETTES DANS LE CADRE DU DISPOSITIF SENIORS VILLE DE TOULOUSE

Durant la période d'expérimentation, Tisséo EPIC et la Ville de Toulouse ont fait le choix de ne pas mettre en place une régie de recettes spécifique concernant les règlements des seniors Toulousains éligibles au nouveau dispositif. A ce titre, la solution d'un mandat de collecte confié par Tisséo EPIC à la Ville de Toulouse a été retenue exclusivement pour les modes de règlement par chèque et carte bancaire.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20170530-20170524-7-1D-
DE
Date de télétransmission : 30/05/2017
Date de réception préfecture : 30/05/2017

10.1 Objet du mandat

Ainsi, dans le cadre de sa prestation et du présent mandat, le service Point Info Senior de la Ville de Toulouse (le mandataire) est chargé pour le compte de Tisséo EPIC de la collecte des recettes perçues auprès des usagers au travers des moyens de paiements exclusifs que sont les chèques à l'ordre du comptable assignataire de Tisséo EPIC, et des flux Cartes Bancaires exécutés sur le Terminal de Paiement Tisséo EPIC mis à disposition. Les règlements en espèces ne sont pas autorisés dans ce dispositif **et les retraités et seniors toulousains seront orientés vers les agences Tisséo et les commerçants partenaires Tisséo pour l'achat des titres de transport.**

Le mandataire agira au nom et pour le compte du mandant dans les conditions définies au présent mandat. A ce titre, le mandataire est chargé d'appliquer strictement la tarification mise en place par le mandant, selon la politique tarifaire définie par le SMTC Tisséo.

Le présent mandat sera transmis au comptable public dès sa conclusion.

10.2 Opérations confiées au mandataire

Au titre de sa mission et en vertu du mandat qui lui est confié, le mandataire est habilité à réaliser les opérations suivantes, conformément à la procédure décrite en annexe 1 et 2 de la présente convention, exclusivement au moyen des titres de transport, outils de distribution et outils de paiements mis à disposition ou fournis par Tisséo, selon la grille tarifaire en vigueur au moment de l'acte :

- vérification, validation et saisie ou mise à jour des dossiers de demande (carte, droit à réduction et contrat),
- étude et chargement des droits à réduction selon la tarification,
- fabrication de carte pour les premières demandes de cartes **ainsi que pour les reconstitutions**,
- activation de la partie transport et du titre de transport correspondant,
- perception et collecte des recettes liés à l'acte de chargement ou de vente des abonnements et titres à décompte du travers des moyens de paiements autorisés et mis à disposition par Tisséo,
- Emission de reçu de vente sur demande de l'utilisateur.

Le mandataire n'est pas autorisé au remboursement des recettes encaissées à tort au sens de l'article D1611-32-6 du CGCT. Il n'est pas non plus habilité au recouvrement amiable ou contentieux. **Les agents municipaux intervenant dans la collecte de règlements des usagers (la Ville de Toulouse étant mandataire) ne sont pas responsables de la tenue de la comptabilité, ni des encaissements, qui demeurent du ressort de Tisséo EPIC.**

Ces actions restent l'affaire du mandant ou du comptable assignataire.

10.3 Obligations du mandataire

Dans tous les documents qu'il établira au titre de cette mission, le mandataire fera figurer la dénomination de Tisséo EPIC et l'indication qu'il agit sur mandat de ce dernier par la mention « au nom et pour le compte de Tisséo EPIC ».

10.3.1. Personnel autorisé

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

Seuls les personnels du Point Info Senior de la Ville de Toulouse (ci-après désignés agents) sont autorisés aux opérations de vente et à la collecte de titres seniors. La Ville de Toulouse transmet la liste des agents à Tisséo EPIC en date du 3 juillet 2017.

En cas de changement ou de renforts contractuels saisonniers, il conviendra de le signaler à Tisséo EPIC et à son comptable assignataire sans délais par voie de messagerie électronique. Un accusé de réception par retour de messagerie fera acte de notification.

10.3.2 Moyens de paiements autorisés

Les moyens de règlements acceptés par les établissements sont prévus à l'article 24 du décret n° 62-1587 du 29 décembre 1962 portant règlement général sur la comptabilité publique.

Seuls les moyens de paiements décrits ci-dessous sont autorisés dans le cadre du présent mandat :

- **Chèques bancaires ou postaux** établis au nom du comptable assignataire de Tisséo.
- **Carte Bancaires acceptées sur le Terminal de Paiement Electronique mis à disposition par Tisséo** (Sigle CB, Visa, Eurocard, Mastercard).

10.3.3 Modalités et obligations de contrôle de validité des moyens de paiement

Les modalités et obligations de contrôle de validité des moyens de paiement sont décrites sur les fiches techniques jointes en annexe 4 :

- **Fiche technique 1** : Mesures de contrôle à respecter lors des paiements Cartes Bancaires à partir du TPE
- **Fiche Technique 2** : Mesures de contrôle à respecter lors des paiements Chèques bancaires ou postaux

10.3.4 Modalités et obligation de contrôle des ventes journalières

Le matériel mis à disposition par Tisséo EPIC tient une comptabilité séparée qui retrace pour chaque agent l'intégralité des mouvements de vente et de caisse opérés pour la collecte des recettes visées au présent mandat. A chaque prise et fin de service une identification est obligatoire.

A chaque fin de service l'agent a par ailleurs obligation :

- d'éditer sa fiche de fin de service,
- établir le bordereau récapitulatif de chèques liés à son service,
- regrouper l'ensemble des reçus de Cartes bancaires établis durant son service,
- contrôler que la somme des reçus de cartes bancaires et la somme des chèques collectés correspond bien aux montants indiqués sur la fiche dans la partie Moyen de paiement,
- regrouper ensuite l'ensemble de ces éléments dans une enveloppe (format A5) sur laquelle sera précisé la date du jour de la recette, le montant total des recettes CB et le montant total des chèques collectés.

En fin de journée, **l'agent exerçant la fonction de régisseur au sein du Point Info Seniors, ou son suppléant**, regroupe l'ensemble des enveloppes des services de la journée et les place sous une enveloppe scellée numérotée (fournie par Tisséo EPIC). Il relève le numéro de scellé qui pourra par la suite servir en cas de contrôle et indique sur l'enveloppe : le libellé du point de vente (Point

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20170530-20170524-7-1D-
DE
Date de télétransmission : 30/05/2017
Date de réception préfecture : 30/05/2017

Senior Mairie de Toulouse), la date du jour des recettes, le montant global des recettes CB et le montant global des recettes chèques.

10.3.5. Périodicité de collecte et Transmission des pièces justificatives

Cette enveloppe scellée doit ensuite être déposée à l'agence Jean Jaurès (horaire d'ouverture : du lundi au samedi de 6h30 à 19h45) et remise à un agent Tisséo contre signature d'un registre de transmission et qui vaut transfert de garde.

Ces documents seront ensuite intégrés dans le circuit de collecte général de Tisséo EPIC pour vérifications, endos, et encaissement par le comptable assignataire de Tisséo EPIC.

10.3.6 Modalités de contrôle par Tisséo EPIC et le comptable public

Au travers des fiches de fin de service individuelles journalières et des pièces justificatives transmises quotidiennement et des outils mis à disposition décrit dans la présente convention, Tisséo EPIC et son comptable assignataire disposent des outils de reporting et des moyens nécessaires aux contrôles individuels des collectes, des ventes, des encaissements correspondants. Ils sont en mesure de procéder aux vérifications et rapprochements nécessaires (ventes, télécollectes, encaissements...), selon les mêmes procédures qu'une agence de vente Tisséo.

Le mandataire est soumis aux contrôles du comptable public et de l'ordonnateur. Ces contrôles s'étendent à tous les systèmes d'information utilisés par le mandataire pour l'exécution des opérations qui lui sont confiées.

Il est également soumis aux vérifications des autorités habilitées à contrôler sur place le comptable public assignataire ou l'ordonnateur de TISSEO EPIC.

10..4 Gestion des impayés

Le mandataire ne gère pas les impayés. Il n'est pas non plus habilité au recouvrement amiable ou contentieux.

Le mandataire n'est, par ailleurs, pas autorisé au remboursement des recettes encaissées à tort au sens de l'article D1611-32-6 du CGCT.

Ces actions restent l'affaire du mandant et/ou du comptable assignataire **dans le cadre d'une procédure de saisine par la Ville de Toulouse et d'échanges avec Tisséo-Epic.**

10.5 Rémunération du mandataire

Ce mandat ne fait l'objet d'aucune rémunération et s'inscrit dans le dispositif de gestion relatif à la présente convention. **En effet, dans le cadre d'un mandat de collecte figurant dans la présente convention, les agents de la Ville de Toulouse ne pourront pas être tenus responsables en cas de perte de fonds, ou d'erreurs d'encaissements ; cette responsabilité incombe au mandant Tisséo-EPIC.**

ARTICLE 11 - ASSURANCES

La Ville de Toulouse devra maintenir assuré l'ensemble des matériels qui lui ont été confiés par Tisséo SMTC contre les risques : incendie, foudre, explosion, risques divers, bris de machine, vol auprès d'une compagnie notoirement solvable.

En cas de sinistre, dont l'origine trouverait la cause dans les matériels confiés, la Ville de Toulouse et ses assureurs renoncent à tous recours contre Tisséo et/ou ses assureurs.

Les responsabilités respectives du mandant et du mandataire sont précisées dans le cadre de la convention. En cas de non-respect des obligations prévues au mandat, TISSEO EPIC pourra engager la responsabilité du mandataire.

L'assurance souscrite par le mandataire de gestion devra notamment couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en raison des actes qu'il accomplit au titre de la présente convention.

ARTICLE 12 – PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

12-1 Clauses de confidentialité

Les données du système billettique sont la propriété de SMTC-Tisséo et de Tisséo EPIC. Elles sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal).

La Ville de Toulouse est autorisée à utiliser les données utiles pour effectuer des démarches de communication en direction de la clientèle gérée par la Ville de Toulouse (cf. article 1). Elles sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal), il en va de même pour toutes les données dont la Ville de Toulouse prend connaissance à l'occasion de l'exécution de la présente convention.

Conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, la Ville de Toulouse s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

La Ville de Toulouse s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Ne prendre aucune copie des informations qui lui sont confiées, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la présente convention ;
- Ne pas utiliser les informations traitées à des fins autres que celles spécifiées dans la convention ;
- Ne pas divulguer ces informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des informations en cours d'exécution de la convention ;
- Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle, pour assurer la conservation et l'intégrité des informations traitées pendant la durée d'exécution de la convention ;
- Et en fin de convention à procéder à la destruction de toutes les informations.

A ce titre, la Ville de Toulouse ne pourra pas sous-traiter l'exécution de la convention sans l'accord préalable de SMTC-Tisséo.

TISSEO-EPIC se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par la Ville de Toulouse.

En cas de non-respect des dispositions précitées, la responsabilité du titulaire peut être également engagée sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-22 du code pénal.

Le SMTC-Tisséo pourra prononcer la résiliation immédiate de la convention, sans indemnité en faveur du titulaire, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des dispositions précitées.

12.2 Respect du Règlement Européen sur la Protection des Données

Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données entre en application le 25 mai 2018. Afin de prendre en compte l'article 26 du Règlement Européen, un avenant à cette convention sera passé avant fin 2017 pour formaliser par accord les rôles respectifs de Tisséo-EPIC, du SMTC-Tisséo et de la Mairie de Toulouse.

ARTICLE 13 - DUREE

La présente convention est conclue à compter du 3 juillet 2017 jusqu'au 31 décembre 2021.

Sous réserve des dispositions de l'article ci-avant, et sauf dénonciation expresse faite par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une des PARTIES aux deux autres PARTIES, 6 mois au moins avant la date anniversaire de la présente convention, cette dernière sera tacitement reconduite 2 fois par périodes successives de 2 ans.

Six mois au moins avant la date d'expiration de la convention, la Ville de Toulouse, le SMTC Tisséo et Tisséo EPIC se concerteront sur leur intention quant à la conclusion d'une nouvelle convention.

ARTICLE 14 - 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 15 - RESILIATION ET LITIGES

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

Cette convention peut prendre fin avant son terme dans l'éventualité de la mise en place de nouvelles dispositions contractuelles concernant son objet.

En cas de litige résultant de l'application de la présente convention, les parties se réservent le droit de saisir le Tribunal Administratif de Toulouse.

ARTICLE 16 - ELECTION DE DOMICILE

Les parties font élection de domicile aux adresses indiquées en tête des présentes.

ARTICLE 17 – CADRE CONTRACTUEL

Accusé de réception en préfecture 031-253100986-20170530-20170524-7-1D- DE Date de télétransmission : 30/05/2017 Date de réception préfecture : 30/05/2017
--

17.1 – Documents contractuels

17.1.1 – Les documents contractuels comprennent, par ordre de priorité, la présente Convention et ses annexes. Les Annexes font partie intégrante de la Convention et ont valeur contractuelle. Les Annexes précisent et complètent la Convention. Toute référence à la Convention inclut ses Annexes.

17.1.2 – Sans préjudice de l’alinéa précédent, en cas de contradiction entre les stipulations du corps de la Convention et une stipulation d’une Annexe, les stipulations du corps de la Convention prévaudront. Sans préjudice de ce qui précède, les stipulations particulières prévalent sur les stipulations générales.

17.2 – Annexes

Récapitulatif des pièces contractuelles :

- La présente Convention
- Annexe 1 – DELIBERATION DU SMTC-TISSEO SUR LE DISPOSITIF DE TARIFICATION SOLIDAIRE
- Annexe 2 – PARCOURS CLIENTS ET MODALITES DE SERVICE APRES-VENTE (non jointe à la présente Convention, cette annexe sera contractualisée selon les modalités définies à l’article 4).
- Annexe 3 – FOURNITURES ET PRESTATIONS
- Annexe 4 – MANDAT POUR L'ENCAISSEMENT DES RECETTES PAR LA VILLE DE TOULOUSE

Fait à Toulouse, en trois exemplaires originaux, le/ .../

LA VILLE DE TOULOUSE

Le Maire Jean-Luc MOUDENC

SMTC TISSEO

Le Président Jean-Michel LATTES,

TISSEO EPIC

Le Président Marc DEL BORRELLO

ANNEXE 1
DELIBERATION DU SMTC-TISSEO SUR LE DISPOSITIF DE TARIFICATION SOLIDAIRE

PROJET

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20170530-20170524-7-1D-
DE
Date de télétransmission : 30/05/2017
Date de réception préfecture : 30/05/2017

ANNEXE 2
PARCOURS CLIENTS ET MODALITES DE SERVICE APRES-VENTE

PROJET

ANNEXE 3

FOURNITURES ET PRESTATIONS

Bon de commande type et prix unitaires des fournitures et prestations.

Les coûts suivants sont ceux applicables à l'entrée en vigueur de la convention. Conformément à l'article 8.2, ils sont susceptibles d'évoluer dans le temps en fonction des coûts réels d'exploitation constatés et des marchés spécifiques passés par Tisséo EPIC (notamment pour ce qui concerne la fourniture des cartes sans contact).

Coûts Fixes utilisés :

	Part Fixe	Part Variable
Mise à disposition, maintenance et administration d'un poste de gestion clients avec imprimante P330	X	
Mise à disposition, maintenance et administration d'un poste de gestion clients avec imprimante P330 + périphériques de paiement	X	
Mise à disposition temporaire d'un poste de gestion clients avec imprimante P330		X
Mise à disposition temporaire d'un poste de gestion clients avec imprimante P330 + périphériques de paiement		x
Connexion d'un site via liaison SDSL	X	
Fourniture de Cartes Mairie de Toulouse - Tisséo		X

Coûts Variables utilisés :

Prestations / Coût Variable	Prix Unitaire HT
Prêt temporaire d'un poste de gestion clients sans imprimante P330 – par mois	150 €
Prêt temporaire d'un poste de gestion clients avec imprimante P330 – par mois	180 €
Fourniture des cartes sans contact avec étui et activation partie transports (4 € TTC) par lot de 1000 cartes à la Ville de Toulouse. (Prix à actualiser en fonction des marchés à passer par Tisséo – cf. article 5.3)	6 700 €

Bordereau de Commande

Dans le cadre du partenariat établi avec le SMTC Tisséo et Tisséo EPIC, formalisé au travers de la convention n° entre la Ville de Toulouse, le SMTC Tisséo et Tisséo EPIC pour la gestion par la Ville de Toulouse de la clientèle retraités entre 62 et 64 ans et les seniors de 65 ans et plus dans le cadre du dispositif de tarification solidaire.

La Ville de Toulouse souhaite commander à Tisséo EPIC les prestations suivantes :

Prestations	Prix Unitaire HT	Quantité	Prix Total HT
Mise à disposition, maintenance et administration d'un poste de gestion clients sans imprimante P330	400 €		800 €
Prêt temporaire d'un poste de gestion clients avec imprimante P330 – par mois	150 €		
Mise à disposition, maintenance et administration d'un poste de gestion clients avec imprimante P330	450 €		450 €
Prêt temporaire d'un poste de gestion clients sans imprimante P330 – par mois	180 €		
Connexion d'un site via liaison SDSL	650 €		650 €
Fourniture des cartes sans contact avec étui et activation partie transports (4 € TTC) par lot de 1000	6700 €		
SOUS-TOTAL (HT)			
TVA			20 %
SOUS-TOTAL (TTC)			

Date :

Signature :

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20170530-20170524-7-1D-
DE
Date de télétransmission : 30/05/2017
Date de réception préfecture : 30/05/2017

ANNEXE 4

Fiche technique 1 : MESURES DE CONTRÔLE A RESPECTER LORS DES PAIEMENTS CARTES BANCAIRES A PARTIR DU TPE TISSEO.

1 - Le contrôle sur le visuel des cartes

L'agent détermine le montant de la recette à encaisser au regard des titres délivrés. Il doit effectuer un **contrôle visuel de la carte et de la validation du code** :

Vérifier, visuellement, que la carte présentée porte bien les caractéristiques suivantes :

- pour les cartes VISA :
 - *le bandeau avec les bandes horizontales aux couleurs bleu-blanc-ocre,*
 - *la colombe miroitante VISA...*,
- pour les cartes Eurocard/Mastercard :
 - *les mappemondes imbriquées et la marque Mastercard,*
- pour les cartes françaises (nationales ou internationales appartenant aux réseaux VISA ou Eurocard/Mastercard) :
 - *la marque CB.*

2- La signature du client

Faire signer le client sur le ticket édité par le terminal pour toutes les transactions réalisées avec des cartes étrangères et pour les transactions réalisées à l'aide de cartes françaises lorsque le montant de l'opération est supérieur 800 euros (très peu fréquent normalement).

Il convient par ailleurs de vérifier la conformité de la signature du porteur sur le ticket du terminal CB avec le spécimen devant figurer au verso de la carte. Il convient de refuser tout paiement avec une carte non signée, même si le client veut signer la carte au moment de l'achat.

3- L'émission du justificatif

L'agent remet un double du ticket émis par le TPE à l'usager. L'original de la facturette étant le support attestant du paiement du client, il a valeur de preuve en cas de litige avec les usagers.

4- La conservation des justificatifs de transaction

Tisséo EPIC doit archiver et conserver à titre de justificatif du paiement, pendant un an à compter de la date des transactions, les facturettes éditées par le TPE.

A cet effet, et pour permettre le contrôle des ventes, les justificatifs de paiement CB doivent obligatoirement être joints et transmis à Tisséo EPIC avec les feuilles de service individuelles.

Afin d'éviter tout risque de fraude, et dans l'attente d'être transmises à Tisséo EPIC, les facturettes portant des informations confidentielles, il convient de conserver en lieu sûr ce type de documents.

5- Le service après-vente pour le matériel TPE

Fiche technique 2 : MESURES DE CONTRÔLE A RESPECTER LORS DES PAIEMENTS PAR CHEQUES BANCAIRES OU POSTAUX.

1 - Le contrôle sur le visuel

L'agent détermine le montant de la recette à encaisser au regard des titres délivrés. Il doit ensuite effectuer un **contrôle visuel dès remise du chèque** :

- vérifier le bénéficiaire du Chèque : « AC Tisséo ou Agence Comptable Tisséo »

Si cette mention n'est pas remplie il doit obligatoirement l'apposer immédiatement afin d'éviter la réutilisation des titres en cas de vol ou détournement.

- vérifier les mentions obligatoires devant figurer sur un chèque remis en paiement (en plus du bénéficiaire) :

- indication de la somme en lettres et en chiffres,
- indication du lieu où le paiement doit s'effectuer,
- indication de la date et du lieu où le chèque est créé,
- signature manuscrite de celui qui émet le chèque, nommé le tireur.

- Vérifier l'identité de la partie versante afin de contrôler la concordance des noms inscrits, respectivement sur le chèque et sur la pièce d'identité, et indiquer au verso du chèque le n° de la pièce d'identité contrôlée.

- Doivent être refusés les chèques :

- pour lesquels, une mention obligatoire est manquante ;
- établis à un autre nom que « l'agent Comptable Tisséo » ou « AC Tisséo »
- postdatés, raturés ou surchargés ;
- supérieurs à 800 € s'ils ne sont pas certifiés par une banque (cas rares).

2- La transmission des chèques bancaires

Après avoir vérifié les chèques et contrôlé que l'ensemble des chèques collectés correspond au montant indiqué sur sa fiche de fin de service dans la partie Moyen de paiement – chèque, l'agent reporte le montant total sur son enveloppe contenant la fiche de fin de service, l'ensemble de ses chèques (+reçus CB).

L'ensemble des enveloppes est ensuite regroupé dans une enveloppe sécurisée unique (fournie par Tisséo) qui sera et remise à Tisséo EPIC, selon une périodicité journalière au point de vente Jaurès.

Afin d'éviter tout risque de fraude, et dans l'attente d'être transmises à Tisséo EPIC, il convient de conserver les chèques en lieu sûr.