



D.2018.12.12.6.2

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

Séance du 12 Décembre 2018

6 - PILOTAGE ET ATTRACTIVITÉ RÉSEAU

6.2 - Autorisation de signer l'avenant n° 3 au Contrat de Service Public entre Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs

L'an deux mille dix-huit, le douze décembre 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		
CARNEIRO Grégoire	X		
CHOLLET François	X		
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard	X		
LAGLEIZE Jean-Luc		X (M. Grass)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe		X (M. Del Borrello)	
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre	X	X (M. Briand à/c du point 9.10)	
TRAVAIL-MICHELET Karine	X	X (M. André à/c du point 9.1)	
SICOVAL			
AREVALO Henri	X		
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline		X (pouvoir M. Suaud)	
SUAUD Thierry	X		

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181217-20181212-6-2D-
DE
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018

Le Contrat de Service Public (CSP), en date du 25 janvier 2017, conclu par Tisséo-Collectivités et Tisséo-Voyageurs pour l'exploitation du service public des transports publics urbains de l'agglomération toulousaine pour une durée de 5 ans (2017-2021), va prochainement entrer dans sa troisième année d'application.

Les principales évolutions d'offre intervenues en 2018 concernent la refonte du réseau du Muretain en janvier, et la mise en service en septembre de Linéo 9 « Empalot – L'Union », mais la gestion fine du réseau par Tisséo-Collectivités et Tisséo-Voyageurs a entraîné de nombreuses adaptations du réseau, afin de mieux répondre à la demande des usagers.

La tendance positive constatée dès 2017 pour ce qui concerne la fréquentation du réseau s'est poursuivie en 2018. Les prévisions « d'atterrissage 2018 » permettent d'espérer une fréquentation de 132 millions de déplacements, à comparer aux 129,6 millions de déplacements réalisés en 2017, soit une augmentation de près de 2%.

Les recettes de trafic devraient quant à elles atteindre plus de 89 millions d'Euros HT, à comparer à un objectif de 84,4 millions d'Euros HT.

Ces bons résultats sont notamment dus aux efforts de lutte anti-fraude qui ont été poursuivis en 2018, à la bonne utilisation du réseau bus de substitution de la ligne A du métro (travaux dits DOCA de doublement de capacité de la ligne A) malgré une fermeture de celle-ci pendant six semaines l'été 2018 contre cinq prévues initialement, et à une bonne réponse de la clientèle à la nouvelle gamme tarifaire solidaire. Par ailleurs, les nouvelles applications Ticket'Easy (achat de billet sur smartphone) et Pass'Easy (rechargement à distance de la carte Pastel) ont trouvé leur public.

Au vu des efforts déployés pour davantage d'efficacité du réseau, et des économies complémentaires dégagées par Tisséo-Voyageurs, la rémunération forfaitaire de l'exploitant ne sera pas supérieure en 2018 à 249,75 millions d'Euros HT, conformément à la trajectoire financière tracée dans la PPE (Programmation Pluriannuelle d'Exploitation).

De ce fait, la contribution d'exploitation à la charge de Tisséo-Collectivités (Dépenses – Recettes) serait limitée en 2018 à 155 millions d'Euros HT, à comparer à une prévision initiale de 161 millions d'Euros HT.

Par ailleurs, l'année 2019 verra la concrétisation de plusieurs projets structurants de développements d'offre : création de Linéo 3 « Arènes – Plaisance du Touch » en janvier, prolongement en mars de Linéo 1 à Entiore, créations en septembre de Linéo 4 « Cours Dillon - -Basso-Cambo » et en décembre de Linéo 5 « Empalot – Portet sur Garonne » et enfin « ma ligne A en XXL » en décembre. L'extension à six semaines en 2018 de l'opération DOCA permettra d'autre part d'éviter la fermeture de la ligne A à l'été 2019.

Ces mises en service autorisent à être ambitieux pour l'année 2019, en termes de fréquentation : près de 136 millions de déplacements sont prévus, soit une progression de près de 3% avec des recettes de trafic évaluées à 93,7 millions d'Euros HT.

La rémunération forfaitaire de Tisséo-Voyageurs sera limitée à 257 millions d'Euros HT, comme prévu dans la Programmation Pluriannuelle d'Exploitation.

Afin d'acter dans le CSP les modifications de l'offre kilométrique en 2018 et 2019 par rapport à ce qui était prévu initialement, l'extension de l'opération DOCA de cinq à six semaines en 2018 et sa suppression en 2019, la réévaluation des objectifs de fréquentation et de recettes pour les trois dernières années d'exploitation du CSP (2019 à 2021), la prise en compte d'économies de charges réalisées par Tisséo-Voyageurs, et divers ajustements techniques, il est proposé la conclusion d'un troisième avenant au CSP.

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

-

Le Comité Syndical,
Entendu l'exposé de M. le Président,
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des
suffrages exprimés (M. Del Borrello ne prend pas
part au vote)

ARTICLE 1 : APPROUVE le projet d'avenant n° 3 au Contrat de Service Public entre Tisséo Collectivités et Tisséo Voyageurs.

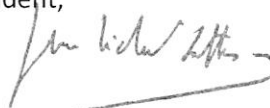
ARTICLE 2 : AUTORISE le Président à signer l'avenant.

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

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que
dessus,

Pour extrait conforme,

Le Président,



Jean-Michel LATTES

Avenant n°3 au Contrat de Service Public 2017-2021
Entre Tisséo-Collectivités et Tisséo-Voyageurs
pour l'exploitation du service public
des transports publics urbains de l'Agglomération Toulousaine.

Entre les soussignés :

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

Etablissement Public de Coopération intercommunale, dont le siège est sis 7 Esplanade Compans-Caffarelli – BP 11120– 31011 TOULOUSE Cedex 6

Représenté par Jean-Michel LATTES son Président, dûment habilité par délibération du Comité Syndical en date du 7 février 2018,

Ci-après désigné « l'Autorité Organisatrice ».

D'une part,

ET :

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

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

Représenté par Marc DEL BORRELLO son Président, dûment habilité par délibération du Conseil d'Administration en date du 10 janvier 2017,

Ci-après désigné « l'Exploitant ».

D'autre part,

IL EST CONVENU ET ARRETE ENTRE LES PARTIES CE QUI SUIIT :

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

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

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

Un premier avenant n° 1 au CSP, en date du 20 novembre 2017, a eu pour objet notamment de prendre en compte les incidences de la mise en place de la tarification solidaire au 3 juillet 2017 sur les engagements contractuels de recettes et de fréquentation.

L'avenant n°2 en date du 18 avril 2018, a eu principalement pour objet d'actualiser les objectifs contractuels de fréquentation et de recettes pour l'année 2018

L'avenant n°3 portera sur les incidences financières de la modification du programme d'offre kilométrique à l'initiative de l'Autorité Organisatrice, et la prise en compte dans la rémunération forfaitaire des mesures d'économies réalisées par l'exploitant pour les années 2018 et 2019.

Il traitera également de l'impact financier sur la rémunération exceptionnelle de l'exploitant des modifications de planning des travaux été d'été survenus en 2018 et 2019, et de la prise en charge par l'exploitant d'investissements de développement du réseau.

Enfin, il intégrera en conséquence l'actualisation des objectifs contractuels de recettes et de fréquentation pour l'année 2019.

Compte tenu de ces éléments, le CSP 2017-2021 est modifié par le présent avenant, dans les conditions fixées aux articles suivants.

ARTICLE 1 – Objet de l’avenant

L’avenant n° 3 au CSP a pour objet :

- **L’actualisation de la rémunération forfaitaire d’exploitation** du fait des modifications de l’offre kilométrique programmée en 2018-2019, et du fait des économies de fonctionnement réalisées par l’exploitant,
- **La neutralisation du paramètre d’évolution de la vitesse commerciale dans le calcul d’indexation pour l’année 2018,**
- **La prise en compte financière sur la rémunération exceptionnelle de l’extension de l’arrêt DOCA été** de cinq à six semaines en 2018, et de sa suppression en 2019,
- **La réévaluation des objectifs de fréquentation et de recettes en conséquence pour 2019,**
- **La prise en charge par l’Exploitant en lieu et place de l’Autorité organisatrice,** de l’acquisition d’abribus et d’autres installations fixes du réseau lors des opérations portant sur les projets nouveaux.
- **La modification et la création d’annexes.**
- **La restitution à l’Autorité Organisatrice des sommes indiquées à l’article 8.2.**

ARTICLE 2 – Modifications de la rémunération forfaitaire d’exploitation au titre de l’évolution de l’offre kilométrique programmée 2019, et des mesures d’économies ou de productivité réalisées par l’exploitant en 2018 :

a) Evolution de l’offre kilométrique 2018 et 2019.

Compte tenu des modifications d’offre à l’initiative de l’Autorité Organisatrice et du plan annuel de programmations de services, l’offre commerciale 2018 s’établit à **35 761 343 km** et l’offre prévisionnelle 2019 s’établit à **36 548 296 Km**, suivant le détail porté en **annexe A.**

L’application de l’article 49 du CSP a pour conséquence **une diminution de la rémunération forfaitaire d’exploitation** avant indexation **estimée à 1 708 682 € HT pour l’année 2018 et 3 175 142 € HT € pour l’année 2019.**

Les calculs par mode sont détaillés dans **l’annexe B.**

b) Economies de fonctionnement réalisées par l'exploitant.

Compte tenu de divers des mesures d'économie de fonctionnement prises par l'Exploitant depuis le début du contrat, les parties conviennent qu'il est possible, dès l'année 2018 et de manière récurrente pour les années à venir, de **diminuer la base de rémunération forfaitaire d'un montant annuel estimé à 1 256 000 € HT avant indexation.**

c) Montant de la Rémunération Forfaitaire d'Exploitation pour les années 2018 et 2019 :

Compte tenu des éléments précédents, la rémunération forfaitaire d'exploitation avant indexation est donc fixée comme suit pour les années 2018 et 2019 :

	Année 2018	Année 2019
Rémunération Forfaitaire CSP	245 800 907 €	249 326 058 €
a) Modification de l'offre kilométrique	- 1 708 682 €	- 3 175 142 €
b) Mesures d'économies exploitant	- 1 256 000 €	- 1 256 000 €
= Rémunération Forfaitaire avenant 3	242 836 225 €	244 894 915 €

Compte tenu des perspectives d'indexation, le montant indexé prévisionnel de la rémunération forfaitaire 2019 est évalué à 257 000 000 €.

ARTICLE 3– Indexation : Neutralisation du paramètre Evolution de la vitesse commerciale (VT/VTo) pour l'année 2018.

La formule d'indexation de la rémunération forfaitaire décrite à l'article 42 du CSP intègre l'évolution de la vitesse commerciale des lignes de surface exploitées en propre par la régie (termes VTo et VT).

En 2018, les parties ont constaté que le nombre élevé de chantiers réalisés dans l'agglomération toulousaine ainsi que la dégradation des conditions générales de circulation ont eu pour conséquence une diminution sensible de la vitesse commerciale du réseau de surface (-2.76%), qui passe de 17,74 kmc / heure dans le CSP à 17,25 kmc / heure en 2018.

Cela constitue un facteur exogène susceptible de dégrader d'autant la performance de l'exploitant et devrait avoir pour conséquence une revalorisation de la rémunération de l'exploitant 1 560 904 € HT en 2018.

Cependant, compte tenu des efforts de productivité réalisés par l'exploitant au cours de cette année, **les parties conviennent de neutraliser en 2018 l'impact de cette composante « Evolution de la vitesse commerciale » dans la formule d'indexation.**

A compter de 2019, la formule d'indexation prévue à l'article 42.1 du CSP est modifiée : le terme VTo est la vitesse commerciale constatée en 2018 (calculée comme étant la vitesse commerciale graphiquée de l'ensemble des lignes dont l'exploitation est assurée directement par la Régie, telle que définie au chapitre 1 du cahier des charges).

ARTICLE 4 – Conséquences sur la rémunération exceptionnelle de l'Exploitant de la modification du planning de réalisation des opérations de Doublement de Capacité de la Ligne A (DOCA) en 2018 et 2019.

Les opérations DOCA arrêt ligne A se sont déroulées sur six semaines à l'été 2018, contre cinq prévues. En contrepartie, les 5 semaines d'arrêt été la ligne A prévus en 2019 n'auront pas lieu.

a) Conséquences sur 2018

L'avenant n° 1 au CSP a prévu un montant de 1 862 278 € HT (Conditions Economiques 2017) pour la rémunération exceptionnelle de l'Exploitant au titre de DOCA 2018.

Au titre de 2018, le montant définitif de la rémunération exceptionnelle de l'Exploitant s'élève à **1 701 631 € HT** (Conditions Economiques courantes 2018), après prise en compte du passage à six semaines et suivant le détail porté en annexe C.

b) Conséquences sur 2019

L'avenant n° 1 au CSP a prévu un montant de 1 481 278 € HT (Conditions Economiques 2017) pour la rémunération exceptionnelle prévisionnelle de l'Exploitant au titre de DOCA 2019.

Le montant prévisionnel 2019 de la rémunération exceptionnelle de l'Exploitant est porté à 981 800 € HT (Conditions Economiques courantes), selon le détail établi en annexe C.

Pour 2019, l'impact des modifications de l'offre kilométrique liées au réseau de substitution 2019 et aux nuits longues n'étant pas encore connu ce jour, les parties conviennent qu'elles seront traitées dans le cadre du suivi de l'évolution de l'offre kilométrique réelle.

ARTICLE 5 – Fréquentation et recettes prévisionnelles 2019.

L'avenant n° 1 au CSP prévoyait pour 2019 un engagement de fréquentation de 132 389 100 déplacements, pour des recettes de trafic estimées à 87 376 806 € HT.

Les principaux facteurs d'évolution pris en compte pour 2019 sont les suivants :

ACTION	VALIDATIONS SUPPLEMENTAIRES
Ticket'Easy (évolution prévue à l'avenant n° 2 au CSP)	+ 850 000
Absence DOCA	+ 3 000 000
Moindre élasticité négative de la tarification solidaire	+ 1 000 000

Compte tenu du dynamisme général de la fréquentation, et des facteurs positifs évoqués ci-dessus, **les objectifs de fréquentation et de recettes 2019 s'établissent ainsi :**

	Engagement 2019
Nombre de déplacements	135 915 493
Nombre de validations	193 000 000
Recettes du trafic HT	93 781 690
Recettes diverses HT	6 069 496
Recettes totales HT	99 851 186
Recette moyenne par déplacement HT	0,69
Recette moyenne par validation HT	0,4859

ARTICLE 6 – Acquisition d'installations fixes par l'Exploitant en lieu et place de l'Autorité Organisatrice.

Les installations du réseau relatives aux nouveaux projets sont à la charge de l'Autorité Organisatrice.

Pour des raisons pratiques, l'autorité organisatrice a sollicité l'exploitant pour qu'il effectue ses investissements.

En 2018 et 2019, l'Exploitant investit en lieu et place de l'Autorité Organisatrice dans l'acquisition de petites installations fixes : abribus, kiosques, ombrière du cours Dillon, etc.

Cet investissement réalisé par l'Exploitant restera à sa charge et ne fera pas l'objet d'une rémunération supplémentaire.

Le détail des investissements réalisés et leur montant fait l'objet de **l'annexe D** au présent avenant.

ARTICLE 7 – Mise à jour des annexes au CSP.

De nouvelles annexes sont intégrées au CSP ou modifiées :

- Une **annexe 5 «Reporting du CSP»** est intégrée au **chapitre 7 du cahier des charges « Informations à fournir à l'Autorité Organisatrice »**. Le modèle de cette annexe fait l'objet de **l'annexe E** au présent avenant.
- **L'annexe 7 «Tableau de répartition des missions de maintenance assurées par la Régie» au chapitre 6 du cahier des charges « Investissements et maintenance »** est modifiée. Elle fait l'objet de **l'annexe F** au présent avenant. Le «Tableau de répartition des missions de maintenance assurées par la Régie» permet de définir les grands principes de répartition qui restent à préciser par domaine technique. L'Exploitant et l'Autorité Organisatrice travailleront en collaboration pour préciser ces principes de répartition.
- Une nouvelle **annexe 9 « Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo »** est intégrée au **chapitre 1 du cahier des charges « Consistance des services à l'entrée en vigueur du contrat »**, et se substitue aux annexes 3 « Règlement d'utilisation métro », 4 « Règlement d'utilisation bus » et 5 « Règlement d'utilisation tramway ». Elle fait l'objet de **l'annexe G** au présent avenant.
- **L'annexe 14 « Liste pluriannuelle d'investissements nécessaires à l'exploitation » au chapitre 6 du cahier des charges « Investissements et maintenance »** est modifiée. Elle fait l'objet de **l'annexe H** au présent avenant.

ARTICLE 8 – Répartition entre l'Autorité Organisatrice et l'Exploitant du résultat net de l'Exploitant constaté en 2017.

En 2017, première année de mise en œuvre du Contrat de Service Public 2017-2021, un résultat net d'exploitation de 9 861 554,82 € HT a été constaté dans les comptes de l'Exploitant.

Ce résultat provient :

8.1 : **des bonus contractuels**, d'une valeur de 2 017 905 € HT, liés à l'atteinte des objectifs du CSP en matière de fréquentation et recettes, de lutte anti-fraude et de qualité de service.

8.2 : **de la baisse des besoins financiers** liée aux orientations de l'Autorité Organisatrice sur le pilotage du contrat et la définition de l'offre, ainsi qu'à des décalages de facturation relatifs à des investissements payés en 2016 par l'Exploitant et facturés à l'Autorité Organisatrice en 2017.

L'ensemble représente 5 348 000 € HT.

8.3 : **d'un excédent net** de 2 495 649,82 € HT, dû au différentiel entre l'indexation contractuelle 2017 (+1,595%) et l'évolution du coût réel unitaire de l'Exploitant (+0,6%).

Le montant présenté à l'article 8.2 ci-dessus, ne relevant pas d'un excédent de gestion mais d'un rééquilibrage du contrat, sera restitué à l'Autorité Organisatrice avant le 30 juin 2019, sur présentation d'un titre de recettes émis par celle-ci.

ARTICLE 9 – Clauses et conditions générales.

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

Fait à Toulouse en deux exemplaires originaux le

Le président de Tisséo-Collectivités

Le Président de Tisséo-Voyageurs

Jean-Michel LATTES

Marc DEL BORRELLO

LISTE DES ANNEXES.

- **Annexe A : Offre kilométrique 2018 et prévisionnelle 2019 par modes**
- **Annexe B : Impact financier de la variation d'offre kilométrique 2018-2019**
- **Annexe C : Montant Rémunération exceptionnelle Chantier Doca 2018-2019**
- **Annexe D : Investissements réalisés par l'Exploitant pour le compte de l'Autorité Organisatrice**
- **Annexe E : Reporting du CSP (matrice)**
- **Annexe F : Tableau de répartition des missions de maintenance assurées par la Régie**
- **Annexe G: Règlement d'utilisation du réseau de transport en commun Tisséo**
- **Annexe H : Liste pluriannuelle d'investissements nécessaires à l'exploitation**

Annexe A

Synthèse offre kilométrique par mode 2018 et prévisionnel 2019

Année 2018

Offre Kc	Offre prévisionnelle 2018		Ecart vs CSP	
	CSP	Avenant 2		
Métro *	8 217 363	8 262 505	+45 142	+0,5%
Tram	1 627 621	1 561 338	-66 283	-4,1%
Bus	26 301 577	25 937 500	-364 077	-1,4%
<i>Dont en propre (1)</i>	20 186 029	19 875 948	-310 081	-1,5%
<i>Dont affrétés *</i>	6 115 548	6 061 552	-53 996	-0,9%
TOTAL	36 146 561	35 761 343	-385 218	-1,1%

Prévisionnel Année 2019

Offre Kc	Offre prévisionnelle 2019		Ecart vs CSP	
	CSP	Avenant 3		
Métro	8 230 487	8 615 342	+384 855	+4,7%
Tram	1 627 621	1 555 988	-71 633	-4,4%
Bus	27 192 500	26 376 966	-815 534	-3,0%
<i>Dont en propre (1)</i>	21 071 825	20 323 277	-748 548	-3,6%
<i>Dont affrétés (*)</i>	6 120 675	6 053 689	-66 986	-1,1%
TOTAL	37 050 608	36 548 296	-502 312	-1,4%

Annexe B

Calcul Impact financier des modifications d'offre à l'initiative de l'Autorité Organisatrice

Année 2018

Offre Kc	Offre prévisionnelle		Ecart vs CSP		Impact financier		
	CSP	Avenant 2			C1 km	Tx HLP CSP	€ CSP
Métro *	8 217 363	8 262 505	+45 142	+0,5%	1,73 €	4,50%	
Tram	1 627 621	1 561 338	-66 283	-4,1%	4,63 €	0,85%	- 309 499 €
Bus	26 301 577	25 937 500	-364 077	-1,4%			- 1 399 183 €
Dont en propre (1)	20 186 029	19 875 948	-310 081	-1,5%	3,84 €	17,60%	- 1 399 183 €
Dont affrétés *	6 115 548	6 061 552	-53 996	-0,9%			
TOTAL	36 146 561	35 761 343	-385 218	-1,1%			- 1 708 682 €

* : marge de fluctuation de + ou 1 % non atteinte.

(1) Base de répartition des kc par type de bus 2018 :

	C1 km	% Km c	C1 km bus
Articulé GO	4,04 €	22%	0,88 €
Standard GO	3,82 €	21%	0,80 €
Articulé GNV	3,88 €	11%	0,43 €
Standard GNV	3,66 €	38%	1,40 €
Articulé Hybride	4,04 €	5%	0,18 €
Standard Hybride	- €	0%	- €
Midi thermique	3,06 €	2%	0,06 €
Mini électrique	5,35 €	2%	0,10 €
Total Tisséo		100%	3,84 €

Année 2019

Offre Kc	Offre prévisionnelle		Ecart vs CSP		Impact financier		
	CSP	Avenant 3			C1 km	Tx HLP CSP	€ CSP
Métro	8 230 487	8 615 342	+384 855	+4,7%	1,73 €	4,50%	695 761 €
Tram	1 627 621	1 555 988	-71 633	-4,4%	4,63 €	0,85%	- 334 480 €
Bus	27 192 500	26 376 966	-815 534	-3,0%			- 3 536 423 €
Dont en propre (1)	21 071 825	20 323 277	-748 548	-3,6%	3,83 €	17,60%	- 3 368 238 €
Dont affrétés (*)	6 120 675	6 053 689	-66 986	-1,1%	2,51 €		- 168 185 €
TOTAL	37 050 608	36 548 296	-502 312	-1,4%			- 3 175 142 €

* montant moyen 2019 du cadre financier CSP

(1) Base de répartition des kc par type de bus 2019 :

	C1 km	% Km c	C1 km bus
Articulé GO	4,04 €	20%	0,81 €
Standard GO	3,82 €	21%	0,80 €
Articulé GNV	3,88 €	11%	0,43 €
Standard GNV	3,66 €	38%	1,40 €
Articulé Hybride	4,04 €	6%	0,24 €
Standard Hybride	- €	0%	- €
Midi thermique	3,06 €	2%	0,06 €
Mini électrique	5,35 €	2%	0,10 €
Total Tisséo		100%	3,83 €

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181217-20181212-6-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018

Annexe C

Montant Rémunération Exceptionnelle chantier Doca 2018 -2019

Année 2018

En € HT	Prévisionnel Avenant 1 (CE 2017)	Réel (CE courantes)
Frais de personnel	735 000	732 750
Communication/Signalétique/IV	105 000	132 252
Surveillance/SSIAP/Sûreté	697 000	265 794
Entretien/Nettoyage	24 000	0
Modifications/Intégrations systèmes	83 000	13 000
Frais généraux / Fournitures	27 000	60 076
Navette PMR (ligne 145)	191 000	159 839
Primes DOCA et décalages congés payés	0	67 920
Surcoûts CDD/Formations 6 semaines	0	270 000
TOTAL	1 862 000	1 701 631

-9%

Année 2019

En € HT	Prévisionnel Avenant 1 (CE 2017)	Prévisionnel révisé (CE courantes)
Frais de personnel	741 000	539 051
Communication	106 000	50 000
Surveillance/SSIAP/Sûreté	278 000	230 749
Entretien/Nettoyage	38 000	20000
Modifications/Intégrations systèmes	99 000	117 000
Frais généraux / Signalétique	28 000	25 000
Navette PMR (ligne 145)	191 000	0
TOTAL	1 481 000	981 800

-34%

Annexe D : Investissements réalisés par Tisséo-Voyageurs pour le compte de Tisséo-Collectivités

								Potelets Ecomob					
	2018	Abris PUB	Abris Non PUB	Poteaux d'arrêt	Appui ischiatique	BIV	Local terminus	Ombrière cours Dillon	Poteau	Rallonge poteau	2 ailettes	cadre info voyageurs	coiffe
Linéo	LINEO 3	17	11										
	LINEO 1	3					1						
	LINEO 9	4	3				1						
DPR	L'union Violette - 10 772	1				1							
	Fenouillet Mairie - 13 461	1											
	Bruguieres Mairie - 12 251	1											
	Pechbonnieu Keller - 30 000	1											
Spots	Spot Ecomob								29	50	50	48	49
	TOTAL	28	14	0	0	1	2	1	29	50	50	48	49
	Prix unitaire HT	4 530	3 380	540	406	5 000	70 000	56 518	80	150	20	220	90
	Coût mobilier	126 840	47 320	0	0	5 000	140 000	56 518	2 320	7 500	1 000	10 560	4 410
TOTAL COUT MOBILIER													401 468

								Potelets Ecomob					
	Projets 2019	Abris PUB	Abris Non PUB	Poteaux d'arrêt	Appui ischiatique	BIV	Local terminus	Ombrière cours Dillon	Poteau	Rallonge poteau	2 ailettes	cadre info voyageurs	coiffe
Linéo	Linéo 5	7	5										
	Linéo 3 Monestier						1						
DPR	Dremil-Eglise Dremil	1				1							
	Mondouzil - Eglise	1				1							
	Pin Balma - école ou mairie	1				1							
	Mons Mairie	1				1							
	Seilh -Tricherie	1											
	Flourens - Mairie	1				1							
	Aigrefeuille - Mairie	1				1							
	L'Union Caliceo	1											
	St-Jean F. Mitterrand 22182	1				1							
	Mirail Université - terminus 46						1						
	Mairie St-Jean 10551	1				1							
	Saint-Anne (nouvel arrêt 84)	1											
	Portet-sur-Garonne Gare	2											
	Muret Gare Muret	2				2							
	Passage TAD 106 en LR (*) (**)	3		8									
PEM et P+R	Borderouge		4		6								
Spots	Spot Ecomob								29	104	60	27	31
	TOTAL	25	9	8	6	10	2	0	29	104	60	27	31
	Prix unitaire HT	4 530	3 380	540	406	5 000	100 000	56 518	80	150	20	220	90
	Coût mobilier	113 250	30 420	4 320	2 436	50 000	200 000	0	2 320	15 600	1 200	5 940	2 790
	TOTAL COUT MOBILIER												

(*) Arrêts "Orange" à Balma, "Super U" à Mondouzil, "Ecole" à Pin Balma, "Centre Equestre" à Pin Balma : 2 poteaux par rarrêt

(**) Arrêts "Aufréry Pin Blama", Nouvel arrêt "Ginestière" reporté Pin Balma, "Roubert Mons" : 1 abri pub par arrêt



Diffusé le 25/11/2018

Reporting cumulé de Janvier à Octobre 2018

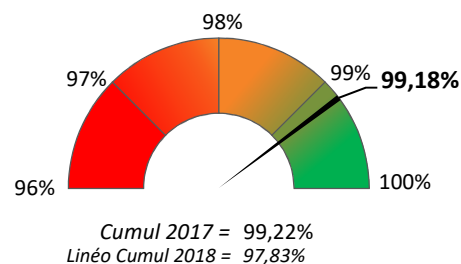


OFFRE KILOMÉTRIQUE

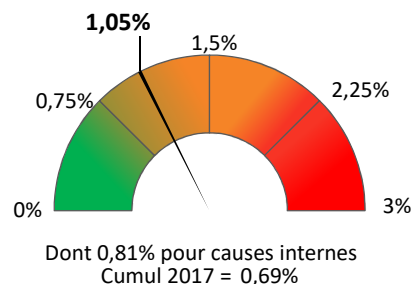


Milliers de KC	Réalisé Cumul 2018	vs Objectif Cumul 2018	vs Réalisé Cumul 2017
BUS	18 255	18 715 - 2,5%	18 046 + 1,2%
L	3 067	2 838 + 8,1%	2 958 + 3,7%
T	1 284	1 293 - 0,7%	1 342 - 4,3%
M	6 735	6 738 - 0,0%	6 668 + 1,0%
tisséo VOYAGEURS	29 341	29 585 - 0,8%	29 014 + 1,1%

Taux de réalisation de l'offre



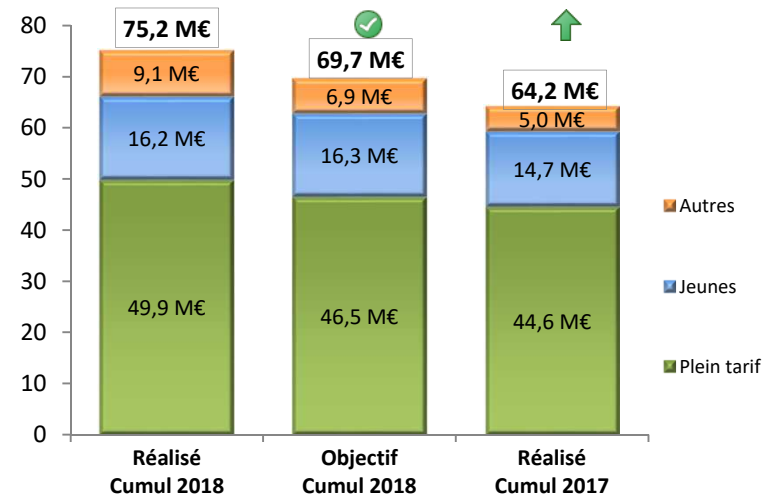
Taux de KC perdus



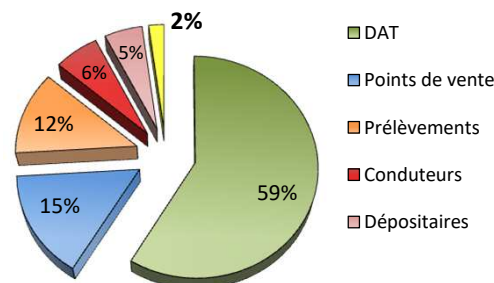
RECETTES



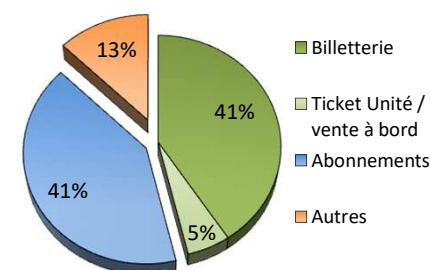
Recettes trafic



Recettes trafic par canal



Répartition des recettes trafic



	Cumul 2018	Objectif	Cumul 2017
R / D	0,7 €	+ 7,2%	+ 14,8%
Recettes annexes	3 986 K€	- 2,4%	+ 1,8%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181217-20181212-6-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018

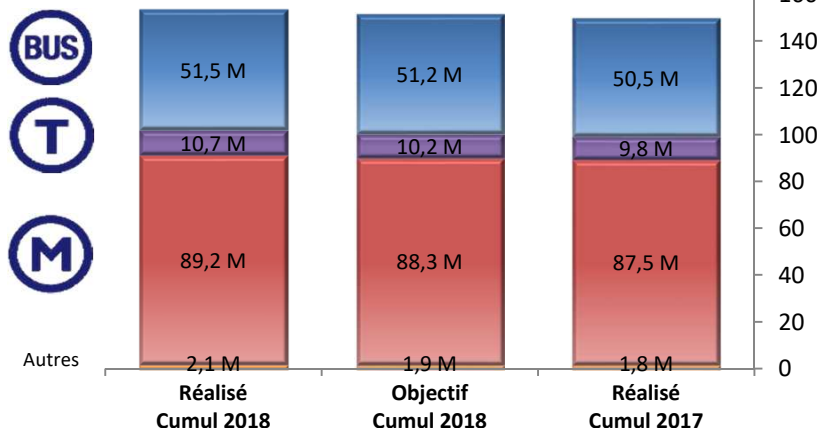
Reporting cumulé de Janvier à Octobre 2018



FRÉQUENTATION

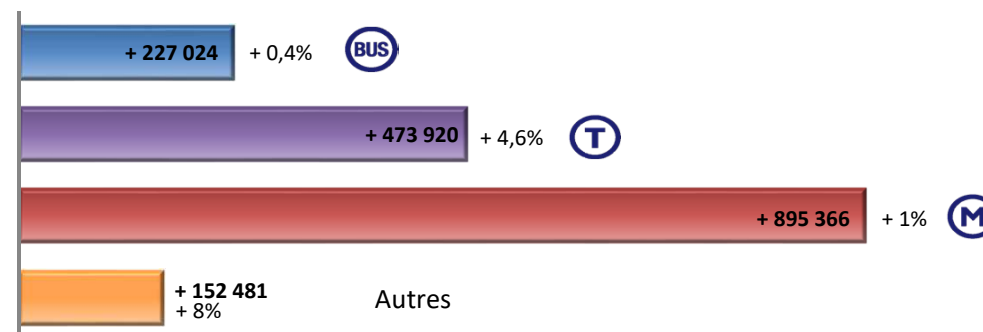


Validations (en millions)



Variation des validations vs objectif

Variation Réseau
+ 174 790 soit + 1,2%



Taux de correspondance réseau cumulé de 2018 = 1,43

Taux de gratuité réseau : Cumul 2018 = 10,5% vs cumul 2017 = 24,2%

BUS

T

M

tisséo VOYAGEURS

	V / KC			V / course		Taux de contrôle	Taux de verbalisation
	BUS *	L	SA	BUS	L		
Cumul 2018	3,01	5,01	0,52	49	92	0,38%	1,62%
vs objectif	+ 2,1%	+ 18,7%	+ 0,0%	+ 1,9%	+ 31,8%		
vs Cumul 2017	+ 2,3%	+ 1,4%	- 2,1%	+ 2,5%	+ 3,9%	+ 0,0	+ 0,3
Cumul 2018		8,31			166	1,42%	3,32%
vs objectif		+ 5,4%			+ 5,7%		
vs Cumul 2017		+ 14,0%			+ 11,6%	+ 0,5	- 1,8
Cumul 2018		13,24			179	0,78%	1,56%
vs objectif		+ 1,1%			+ 1,1%		
vs Cumul 2017		+ 0,9%			+ 1,0%	- 0,0	+ 0,0
Cumul 2018		5,16			109	0,68%	1,83%
vs objectif		+ 1,9%			+ 2,4%		
vs Cumul 2017		+ 1,2%			+ 3,0%	+ 0,0	- 0,0

*Bus en propre - Hors affrétés



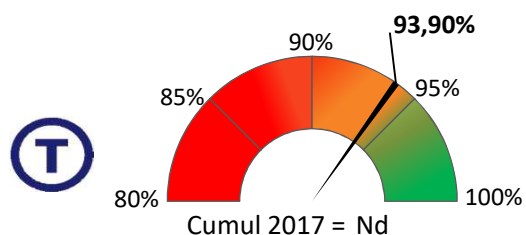
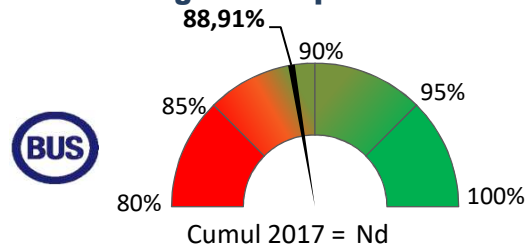
Diffusé le 25/11/2018

Reporting cumulé de Janvier à Octobre 2018

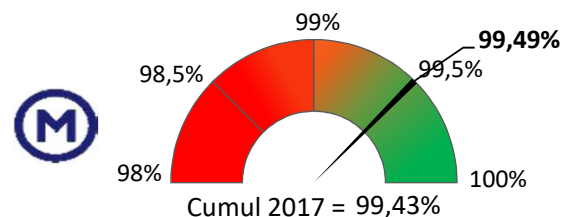


QUALITÉ

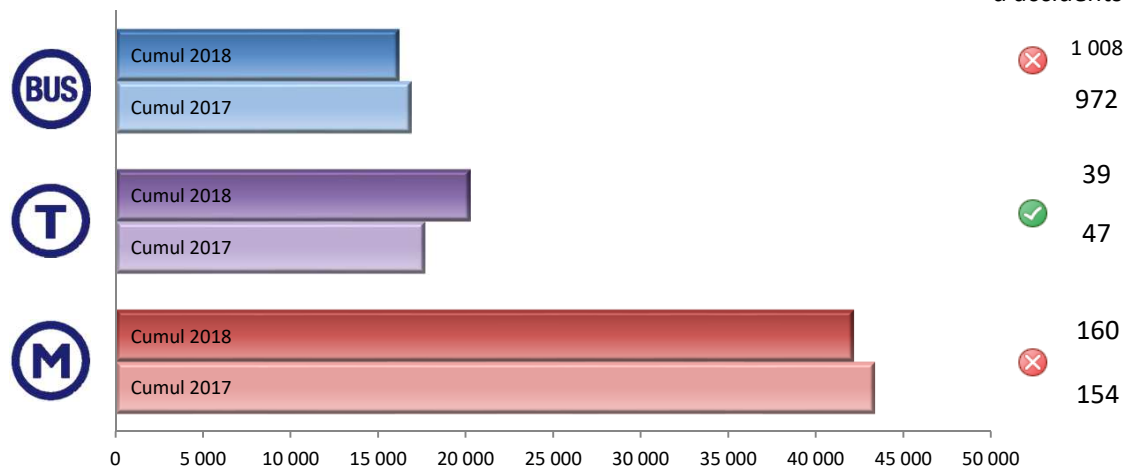
Taux de régularité / ponctualité



Proportion de clients non perturbés



Nombre de KC sans accidents matériel ou corporel



	Réalisé Cumul 2018	vs Objectif Cumul 2018	vs Réalisé Cumul 2017
Disponibilité des valideurs	99,4%	✓ 99,4%	↓ 99,8%
Disponibilité des DAT	99,9%	✓ 99,4%	↑ 99,9%
M			
Nombre d'arrêts ≥ à 4 minutes	271		● 233
Durée moyenne des arrêts	24 mn		● 43 mn
Disponibilité des ascenseurs	98,6%	✓ 95,0%	↑ 97,2%
Disponibilité des escaliers mécaniques	98,0%	✓ 95,0%	↑ 97,3%

Reporting cumulé de Janvier à Octobre 2018

QUALITÉ

Janv	Fév	Mars	Avril
Mai	Juin	Juil	Août
Sept	Oct	Nov	Déc

REEL



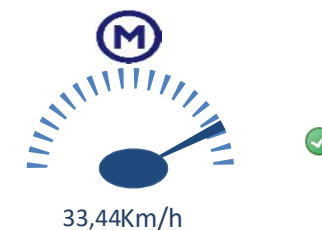
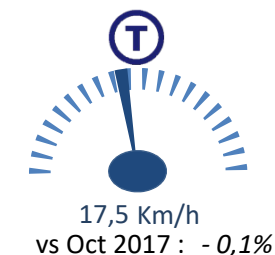
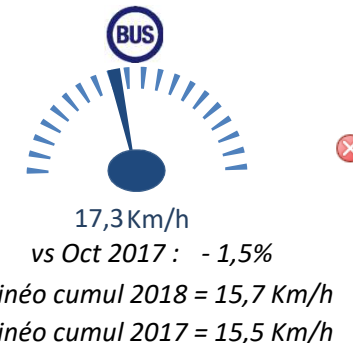
FIN OCT

CSP

2017

 Régularité Ponctualité	BUS	Taux de régularité-ponctualité	88,91%	88,00%	✓	89,39%
	T	Taux de régularité-ponctualité	93,90%	95,00%	✗	96,18%
	M	Proportion clients non perturbés	99,27%	99,25%	✓	99,20%
	A	Proportion clients non perturbés	99,63%	99,30%	✓	99,56%
 Accueil		agences / Allô Tisséo	84,22%	98,00%	✗	99,27%
		Attitude conducteur	99,01%	98,00%	✓	99,91%
 Confort de conduite	BUS	bus	98,84%	99,00%	✓	99,92%
	T	tram	100,00%	99,00%	✓	100,00%
 Information Voyageur	BUS	bus / arrêt	98,66%	98,00%	✓	99,13%
		bus / module	99,41%	98,00%	✓	99,38%
	M	métro / station	100,00%	98,00%	✓	99,79%
		métro / rame	98,53%	98,00%	✓	99,48%
	T	tram / station	100,00%	98,00%	✓	100,00%
		tram / rame	100,00%	98,00%	✓	100,00%
 Ascenseurs	A	Taux de disponibilité client	98,68%	95,00%	✓	96,72%
	B	Taux de disponibilité client (hors REPAT)	98,58%	95,00%	✓	98,03%
 Escaliers mécaniques	A	Taux de disponibilité client	97,98%	95,00%	✓	97,55%
	B	Taux de disponibilité client	97,93%	95,00%	✓	97,34%
 Valideurs	BUS	Bus : B6 (valideurs)	99,87%	99,40%	✓	99,54%
	M	Métro : M8 (Lignes de valideurs)	99,70%	99,40%	✓	99,63%
	T	Tram : T5 (Valideurs)	99,43%	99,40%	✓	99,90%
 Distributeurs titres	T	Tram : T6 : (DAT)	99,63%	99,40%	✓	100,00%
	M	Métro : M7 (DAT)	99,93%	99,40%	✓	99,89%

Vitesse commerciale





Diffusé le 25/11/2018

Reporting cumulé de Janvier à Octobre 2018



FINANCES

Tendance écart annuel vs BP 2018 à fin Octobre

Rémunération Forfaitaire	- 204 K€
Fréquentation	+ 429 K€
Qualité	+ 363 K€
Fraude	+ 500 K€
Total Bonus - Malus	+ 1 292 K€
Actualisation indiciaire 3,75%	+ 1 800 K€
Total impact Rémunération Régie	+ 2 888 K€

	Réalisé Cumul 2018	vs Objectif Cumul 2018	vs Réalisé Cumul 2017
Recettes totales	79,2 M€	✓ 73,8 M€	↑ 68,1 M€
Dépenses	207,9 M€	✓ 208,1 M€	↑ 204,9 M€
D - R	128,7 M€	✓ 134,4 M€	● 136,7 M€
Recettes / KC	2,56 €	✓ 2,36 €	● 2,21 €
Dépenses / KC	7,09 €	✗ 7,03 €	● 7,06 €
D - R au KC	4,39 €	✓ 4,54 €	● 4,71 €
Taux de couverture	38,1%	✓ 35,4%	● 33,3%

		BUS			T		M	
		Gazole	GNV	Hybride	KWh		KWh	
Consommation aux 100 KT	Cumul 2018	47,3 L	53,9 Nm ³	46,5 L	Nd		Nd	
	vs objectif	✗ + 1,9%	✗ + 4,0%	✗ + 4,4%	Nd		Nd	
	vs Cumul 2017	● + 1,2%	● + 3,4%	● + 3,5%	Nd		Nd	
Prix unitaire de l'énergie	Cumul 2018	1,127 €	0,212 €	1,127 €	Nd		Nd	
	vs objectif	✗ + 13,7%	✓ - 2,3%	✗ + 13,7%	Nd		Nd	

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181217-20181212-6-2D-
DE
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018



Diffusé le 25/11/2018

Reporting d'Octobre 2018

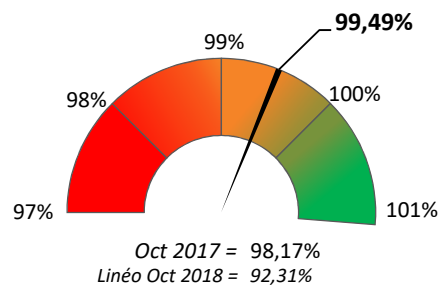


OFFRE KILOMÉTRIQUE

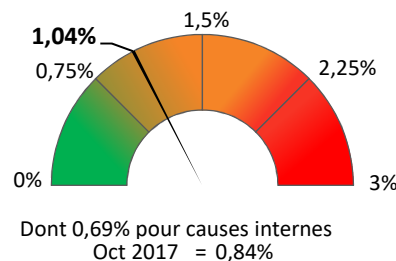


Milliers de KC	Réalisé Oct 2018	vs Objectif Oct 2018	vs Réalisé Oct 2017
BUS	1 951	1 960 ✓ - 0,5%	1876 ↑ + 4,0%
L	351	380 ✗ - 7,7%	324 ↑ + 8,1%
T	138	138 ✓ - 0,3%	143 ↓ - 3,5%
M	806	784 ✗ + 2,8%	769 ↑ + 4,8%
Tisséo Voyageurs	3 246	3 263 ⚠ - 0,5%	3 112 ↑ + 4,3%

Taux de réalisation de l'offre



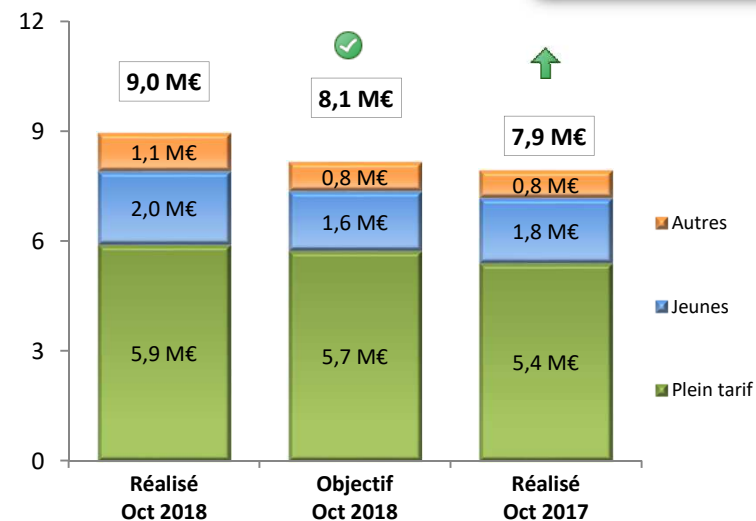
Taux de KC perdus



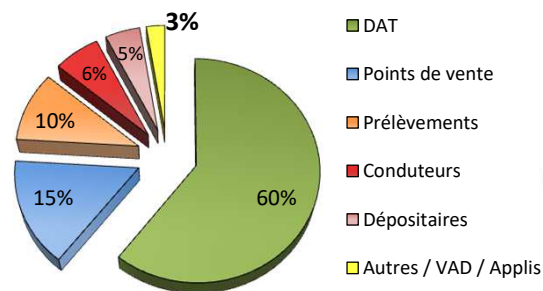
RECETTES



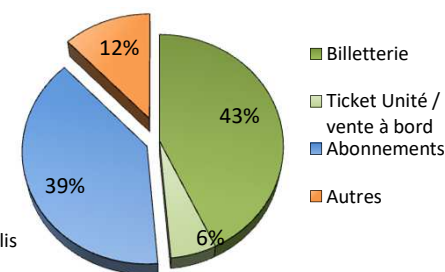
Recettes trafic



Recettes trafic par canal



Répartition des recettes trafic



	Oct 2018	Objectif	Oct 2017
R / D	0,66 €	✓ + 4,9%	✓ + 6,4%
Recettes annexes	196 K€	✓ + 0,5%	✓ + 11,2%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986 Page 6/10
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018

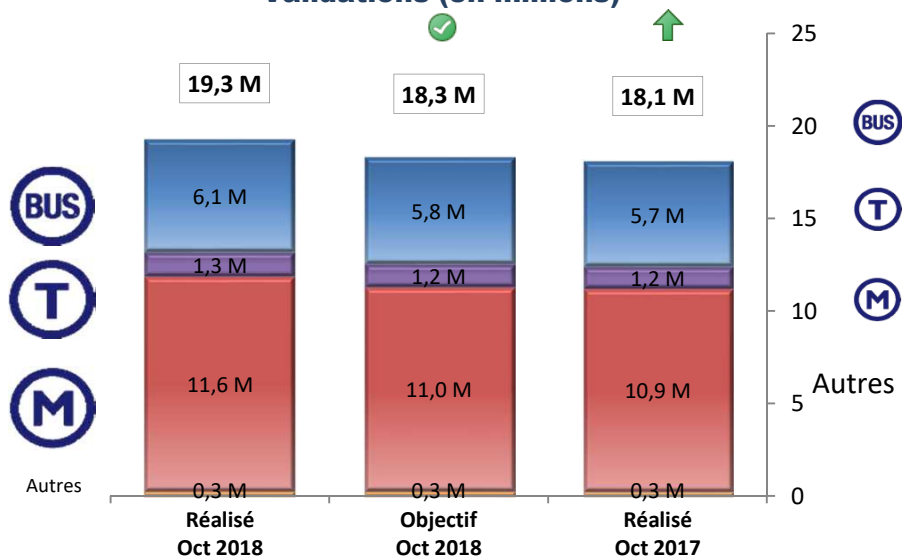
Reporting d'Octobre 2018

Janv	Fév	Mars	Avril
Mai	Juin	Juil	Août
Sept	Oct ✓	Nov	Déc

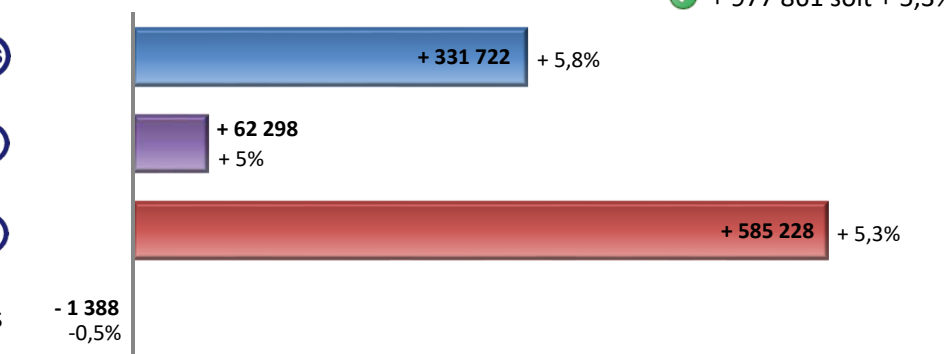
FRÉQUENTATION



Validations (en millions)



Variation des validations vs objectif



Variation Réseau

✓ + 977 861 soit + 5,3%

Taux de correspondance réseau de Oct 2018 = 1,43

Taux de gratuité réseau : Oct 2018 = 9,5% vs Oct 2017 = 15,7%

	V / KC			V / course		Taux de contrôle	Taux de verbalisation
	BUS *	L	SA	BUS	L		
Oct 2018	3,30	5,58	0,55	33	69	0,35%	2,03%
vs objectif	+ 8,0%	+ 47,3%	+ 7,6%	+ 7,2%	+ 40,8%		
vs Oct 2017	+ 4,6%	+ 5,8%	- 4,3%	+ 5,1%	+ 10,9%	+ 0,0	+ 0,5
Oct 2018		9,51			120	2,59%	3,69%
vs objectif		+ 5,3%			+ 5,7%		
vs Oct 2017		+ 14,5%			+ 9,8%	+ 0,7	- 1,6
Oct 2018		14,39			193	0,64%	1,65%
vs objectif		+ 2,4%			- 6,6%		
vs Oct 2017		+ 1,2%			+ 0,9%	- 0,7	+ 0,6
Oct 2018		5,85			79	0,67%	2,25%
vs objectif		+ 6,0%			+ 5,8%		
vs Oct 2017		+ 2,3%			+ 9,7%	- 0,4	+ 0,6

* Bus en propre - Hors affrétés

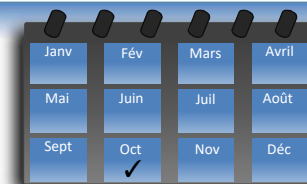
Accusé de réception en préfecture
031-253100986 Page 17/170
031-253100986 Page 17/170

Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018



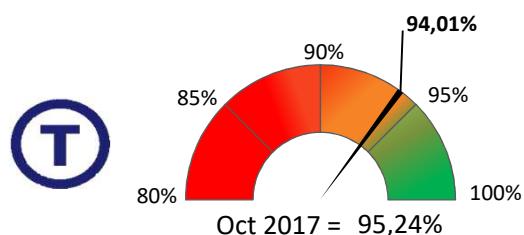
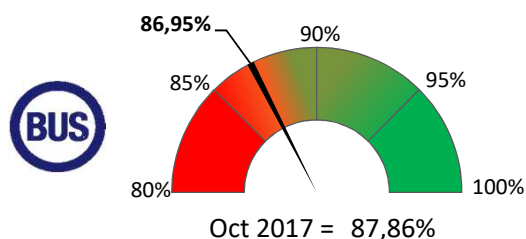
Diffusé le 25/11/2018

Reporting d'Octobre 2018

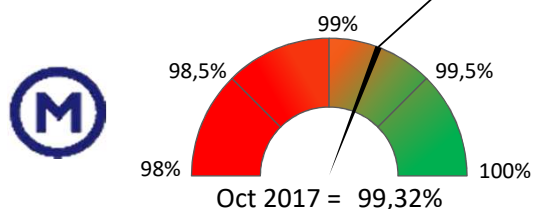


QUALITÉ

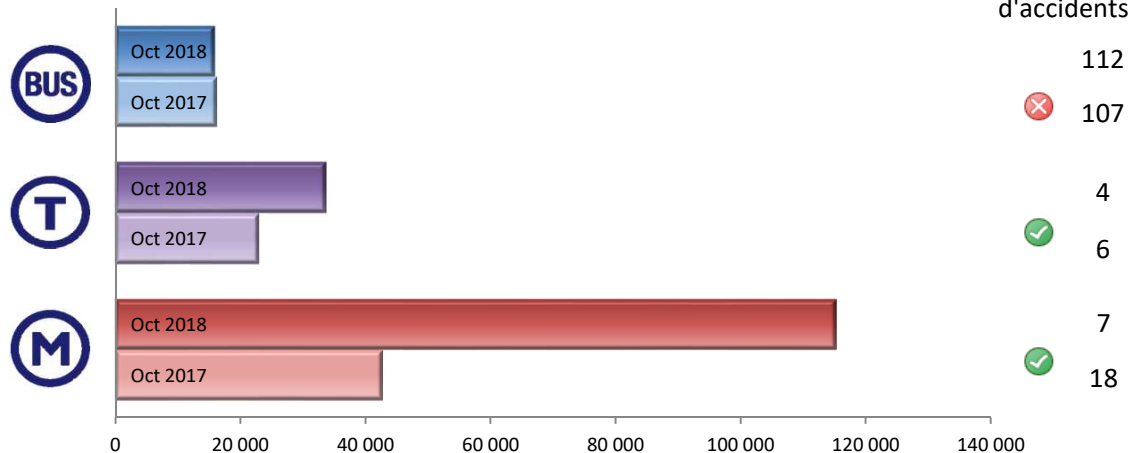
Taux de régularité / ponctualité



Proportion de clients non perturbés



Nombre de KC sans accidents matériel ou corporel



	Réalisé Oct 2018	vs Objectif Oct 2018	vs Réalisé Oct 2017
Disponibilité des valideurs	99,9%	✓ 99,4%	↑ 99,9%
Disponibilité des DAT	100,0%	✓ 99,4%	↑ 100,0%



Nombre d'arrêts ≥ à 4 minutes	29		● 26
Durée moyenne des arrêts	21 mn		● 14 mn
Disponibilité des ascenseurs	99,0%	✓ 95,0%	↑ 98,2%
Disponibilité des escaliers mécaniques	96,6%	✓ 95,0%	↓ 96,8%

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181217-20181212-6-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018

REEL

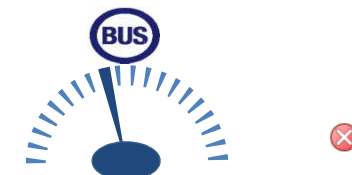


OCT

CSP

Vitesse commerciale

 Régularité Ponctualité	BUS	Taux de régularité-punctualité	86,95%	88,00%	✗
	T	Taux de régularité-punctualité	94,01%	95,00%	✗
	M	Proportion clients non perturbés	98,83%	99,25%	✓
	A	Proportion clients non perturbés	99,61%	99,30%	✓
 Accueil		agences / Allô Tisséo	100,00%	98,00%	✓
		Attitude conducteur	100,00%	98,00%	✓
 Confort de conduite	BUS	bus	98,71%	99,00%	✓
	T	tram	100,00%	99,00%	✓
 Information Voyageur	BUS	bus / arrêt	99,82%	98,00%	✓
		bus / module	99,93%	98,00%	✓
	M	métro / station	100,00%	98,00%	✓
		métro / rame	100,00%	98,00%	✓
	T	tram / station	100,00%	98,00%	✓
		tram / rame	100,00%	98,00%	✓
 Ascenseurs	A	Taux de disponibilité client	98,94%	95,00%	✓
	B	Taux de disponibilité client (hors REPAT)	99,04%	95,00%	✓
 Escaliers mécaniques	A	Taux de disponibilité client	96,85%	95,00%	✓
	B	Taux de disponibilité client	96,37%	95,00%	✓
 Valideurs	BUS	Bus : B6 (valideurs)	100,00%	99,40%	✓
	M	Métro : M8 (Lignes de valideurs)	99,70%	99,40%	✓
	T	Tram : T5 (Valideurs)	100,00%	99,40%	✓
 Distributeurs titres	T	Tram : T6 : (DAT)	100,00%	99,40%	✓
	M	Métro : M7 (DAT)	99,93%	99,40%	✓



Linéo Oct 2018 = 15,6 Km/h

Linéo Oct 2017 = 15,6 Km/h



17,4 Km/h
vs Oct 2017 : - 0,2%

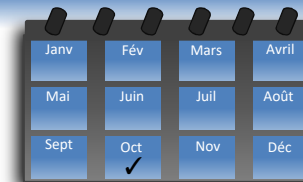




Diffusé le 25/11/2018

Reporting d'Octobre 2018

FINANCES



	Réalisé Oct 2018	vs Objectif Oct 2018	vs Réalisé Oct 2017
Recettes totales	9,2 M€	✓ 8,3 M€	↑ 8,1 M€
Dépenses	20,8 M€	✓ 20,8 M€	↑ 20,5 M€
D - R	11,7 M€	✓ 12,5 M€	● 12,4 M€
Recettes / KC	2,76 M€	✓ 2,50 M€	● 2,54 M€
Dépenses / KC	6,41 €	✗ 6,38 €	● 6,58 €
D - R au KC	3,59 €	✓ 3,82 €	● 3,98 €
Taux de couverture	44,0%	✓ 40,1%	● 39,5%



		Gazole	GNV	Hybride	KWh	KWh
Consommation aux 100 KT	Oct 2018	45,5 L	53,6 Nm ³	44,8 L	Nd	Nd
	vs objectif	✓ - 0,3%	✗ + 3,6%	✗ + 0,4%	Nd	Nd
	vs Oct 2017	● - 2,8%	● + 2,5%	● + 0,9%	Nd	Nd
Prix unitaire de l'énergie	Oct 2018	1,196 €	0,211 €	1,196 €	Nd	Nd
	vs objectif	✗ + 20,7%	✓ - 2,6%	✗ + 20,7%	Nd	Nd

GENERAL	Pilote	Opérations prises en charge financièrement par l'EPIC dans le cadre du CSP	Opérations prise en charge financièrement par le SMTC à la charge du SMTC (en sus du remplacement en fin de vie)	Commentaires
		De manière générique, est réputé à la charge de TISSEO VOYAGEURS l'ensemble des prestations nécessaires au bon fonctionnement et à la bonne gestion des biens mis à sa disposition par l'Autorité Organisatrice. Ces prestations incluent : - les visites réglementaires - la remontée des alertes issues des rapports de visites périodiques et contrôles réglementaires + le suivi du traitement - l'établissement et la mise en oeuvre du plan d'actions des levées d'observations (y compris essais et manipulations) - la communication d'alertes spécifiques relatives aux actions correctives à mener par l'AOT ; dans ce cas, descriptif et chiffrage estimatif macro des actions correspondantes - toutes les actions de maintenance courantes préventives et curatives incluant les actions de nettoyage - prise en charge des mesures conservatoires éventuelles permettant d'assurer la continuité d'exploitation et la sécurité des usagers, et d'une manière générale le traitement curatif des désordres détectés lors de visites et inspections. - consignation de l'ensemble des actions d'entretien préventif et correctif dans le carnet de maintenance des installations.L'entretien courant et les révisions générales pour le matériel roulant avec les spécificités ci-dessous L'ensemble des prestations de maintien à niveau du second œuvre intérieur et extérieur des bâtiments est à la charge de TISSEO VOYAGEURS. Par ailleurs, TISSEO VOYAGEURS assure l'enlèvement des graffitis, la réparation des actes de malveillance (dégradations volontaires) et le maintien en bon état de propreté des ouvrages qui lui ont été confiés. La liste des prestations ci-après, à la charge de TISSEO VOYAGEURS, est considérée comme non limitative.	De manière générique l'Autorité Organisatrice prend à sa charge : • les opérations programmées incombant au propriétaire au sens des dispositions des articles 605 et 606 du Code Civil • les opérations programmées de mises en conformité • les opérations programmées de renouvellement global d'équipements ou d'ouvrages arrivés en fin de vie s'il s'agit du renouvellement complet de systèmes ou du remplacement des organes essentiels (hors équipements ou ouvrages à la charge de TISSEO VOYAGEURS et exceptions listées ci-contre) • les opérations d'évolution des fonctionnalités ou de valorisation qu'elle juge nécessaires • les opérations programmées de traitement des obsolescences démontrées. Ces opérations programmées seront issues des revues de patrimoine	
BATIMENTS INFRASTRUCTURES	Pilote	Opérations prises en charge financièrement par l'EPIC dans le cadre du CSP	Opérations prise en charge financièrement par le SMTC à la charge du SMTC (en sus du remplacement en fin de vie)	Commentaires
Bâtiments			L'Autorité Organisatrice prend également à sa charge • les opérations programmées de maintenance corrective de traitement des désordres structurels • les travaux programmés concernant la structure des ouvrages ou relevant de reprises d'étanchéité, • les travaux programmés apportant une plus value certaine en matière de sécurité du public ou de pérennité des ouvrages. En aucun cas l'Autorité Organisatrice ne prend en charge le remplacement ponctuel d'équipements même si l'intervention nécessite des moyens particuliers (levage, mise en œuvre de tranchées...), En tout état de cause, les mesures de sauvegarde (mise en sécurité, réfections provisoires...) restent à la charge de TISSEO VOYAGEURS au titre des charges d'exploitation.	
	SMTC			
Exploitation	EPIC			
Ateliers	EPIC	Remise en peinture intérieure des murs des ateliers (20 K€/an)		
Siege Mespilé	EPIC			
Locaux commerciaux	EPIC			
Salle d'attente	EPIC	Remise en peinture salles d'attente		
sous-stations tram	EPIC	Remise en peinture façades et métallerie		
Silos P+R	EPIC			
Archives Jolimont	SMTC**		Remise en peinture intérieure zone publique, remplacement de l'étanchéité, de la couverture, des éléments de façades et métallerie, des isolations, des faux-plafonds, habillages, revêtements de sols et murs, menuiseries.	** Hors détection/protection incendie, électricité et CVC assurée par EPIC
Station métro (ERP)	EPIC	Renouvellement nez de marches, bandes d'éveil de vigilance, peintures entrées et locaux vie/LT stations Remise en peinture des locaux techniques Traitement infiltrations		
Locaux trémies	EPIC			
Ouvrages d'art				
Tunnels	EPIC	Traitement infiltrations		
Trémies	EPIC			
Puits	EPIC		Remise en peintures des superstructures métalliques, renouvellement des étanchéités, renouvellement des tirants de précontraintes, haubans, réparations des habillages, rembardes, caillbotis et métallerie, renouvellement des appareils d'appui	
Viaducs	EPIC			
Passerelles	EPIC			
Oeuvres d'art				
	SMTC	TISSEO VOYAGEURS assure la maintenance de l'environnement et des supports des œuvres d'art (cf. : détail station par station au chapitre 6 du cahier des charges). Tisseo assure également une veille et signale à l'Autorité Organisatrice tout désordre, dégradation ou dysfonctionnement.	TISSEO COLLECTIVITES assure l'ensemble des opération de maintenance et de remise en état nécessaire à la conservation des œuvres d'art. Elle gère les relations avec les auteurs et les ayant-droit correspondants.	
Mobilier urbain				
Abri TCSP, mobilier des stations métro, tram, gares d'échanges et P+R, parcs à vélo	EPIC	Rénovation et renouvellement abris bus et kiosques secondaires	Acquisition abris bus pour nouvelles lignes et prolongement lignes	Par exception, l'acquisition de petites installations fixes (abrisbus, kiosques, ombrière cours Dillon) est prise en charge financièrement en 2018 et 2019 par l'EPIC pour le compte du SMTC (avenant n° 3 au CSP)
VRD - Espaces verts				
Tous sites appartenant au SMTC y compris pôles d'échanges, quai et plateformes tram	EPIC	Reprise désordres mineurs voiries par l'Epic (50 K€/an)	Renouvellement des structures et revêtements de voiries, bordures , séparateurs, débourbeurs, rétentions, réseaux enterrés secs ou humides	
Infra fixes liées au bâti				
Réseaux Fluides	EPIC	Renouvellement par l'Epic de la robinetterie uniquement	Renouvellement des canalisations, supportages, calorifuges, peintures, chemins de câbles, goulottes, câbles et accessoires	
Eclairage	EPIC		Renouvellement des batteries sources centrales et BAES uniquement (sous réserve définition besoin) Renouvellement de la production de courant secouru, des appareils d'éclairages, poutres lumineuses, systèmes de gestion de l'éclairage	
Electricité	EPIC	Renouvellement composants, batteries et appareillage électrique (PC, RJ45, interrupteur,...)	Renouvellement des armoires complètes, transformateurs	
Fermetures automatiques	EPIC	Renouvellement par l'Epic des automates obsolètes PLA et LB	Renouvellement moteur, transmission, poutre, opérateur	
Ascenseurs / Escaliers mécaniques	EPIC	Renouvellement des composants, chaînes de marches, marches, roulements, galets, détecteurs de personnes, câbles, planchers cabines, coulisseaux, accessoires.	Mise en conformité avec la réglementation, traitement de l'obsolescence	
CVC, désenfumage	EPIC	Portage EPIC à caler	Grosse maintenance ventilateurs de désenfumage, renouvellement des automates, variateurs, démarreurs, moteurs, paliers, roulements,... Renouvellement des appareils de production et de distribution des fluides (chaudières, groupes, pompes, centrales)	
SSI, Protection Incendie et Détection Gaz	EPIC	Renouvellement des extincteurs et terminaux SSI uniquement	Renouvellement des systèmes complets, traitement de l'obsolescence	
Magasinage	EPIC	Voir Sites de production	Voir Sites de production	
Echafaudages mobiles	EPIC	Voir Sites de production	Voir Sites de production	
Lignes de vie liées à la maintenance du MR	EPIC			

BUS ET TRANSPORTS GUIDES	Maintenance Courante	Opérations prises en charge financièrement par l'EPIC dans le cadre du CSP	Opérations prise en charge financièrement par le SMTC à la charge du SMTC (en sus du remplacement en fin de vie)	Commentaires
Matériel Roulants				
Bus	EPIC	• visites d'évaluation, • visites et maintenances sécuritaires, • suivi de l'obsolescence des composants et sous-ensembles, • contrôles techniques et réglementaires obligatoires, • réparation rénovation ou remplacement des organes majeurs de la chaîne cinématique du bus (boite /pont/moteur) pendant le cycle de vie du bus soit 15 ans ou 800 000 kms • TISSEO VOYAGEURS assure la maintenance des équipements de série et embarqués (équipements de climatisation, équipements liés à l'accessibilité des véhicules : palettes PMR...) et est réputé avoir intégré l'ensemble des charges permettant le bon fonctionnement de ces équipements, • renouvellement en fin de vie des sous-ensembles standards, comme les moniteurs vidéo, enregistreurs et disques durs, caméras, etc., à l'exception des écrans TFT d'information voyageurs, • maintenance des écrans TFT d'information voyageurs, • maintenance des batteries de véhicules hybrides ou électriques appartenant à la flotte de TISSEO COLLECTIVITES.	L'Autorité Organisatrice prend à sa charge : • le renouvellement de parc, • la rénovation à mi-vie du matériel roulant de surface bus, • les campagnes significatives liées aux livrées bus, • l'allongement durées de vie • les changements techniques liés aux critères d'homologation bus • concernant les équipements embarqués, TISSEO COLLECTIVITES prend à sa charge le traitement des obsolescences démontrées des systèmes spécifiques, • remplacement et recyclage des batteriesde véhicules hybrides ou électriques appartenant à la flotte de TISSEO COLLECTIVITES, • la décision concernant le devenir d'un bus en fin de vie appartient à TISSEO COLLECTIVITES sur proposition de TISSEO VOYAGEURS	
Rames métro	EPIC	petites révisions et révisions générales	rénovation et traitement de l'obsolescence	
Rames tram	EPIC	et révision des équipements. Démontage réparation révision et remontage du système ainsi que régauge si	rénovation et reconstruction.Ex : modifications substantielles de la rame suite à demande des services de l'Etat ou à obsolescence d'un équipement	
Véhicules d'intervention : VAT, rail route, fourgon nacelle...	EPIC	petites révisions et révisions générales	rénovation et traitement de l'obsolescence	
Infrastructures TG				
Voies (rails) et aiguillages	EPIC	remplacement pistes sur une dizaine de mètres, remplacement d'une dizaine d'isolateurs, rechargement de piste	remplacement d'organe (isolateurs, berceau, rail,...)	
	EPIC	remplacement DJ	remplacement cellules pas de retour d'expérience sur la LAC	
Energie voie dont LAC et PEF				
Systèmes TG	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : PC, écran, carte électronique...	remplacement BAC de commutation, réingéniering des fonctions	
VAT dont PCC	EPIC	Niveau 4	Niveau 5	
SIGFER	EPIC	Niveau 4	Niveau 5	
SLT	EPIC	Niveau 4	Niveau 5	
Equipements de protection				
Vérins	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : carte électronique...	réingéniering pour remplacement	
Bancs de test bus	EPIC	Niveau 4	Niveau 5	
Bancs de test métro	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : PC, écran, carte électronique...	réingéniering pour remplacement	
Tour en fosse	EPIC	Révision générale et réglages	Modification de l'équipement, traitement de l'obsolescence	
Stations carburant et compression GNV	EPIC	Niveau 4	Mise en conformité de l'équipement avec la réglementation, traitement de l'obsolescence	
Huilleries	EPIC	Niveau 4	Mise en conformité de l'équipement avec la réglementation, traitement de l'obsolescence	
Cabine peinture	EPIC	Niveau 4	Mise en conformité de l'équipement avec la réglementation, traitement de l'obsolescence	

SYSTEMES (hors transports guidés et fonctionnement interne SMTC)	Maintenance Courante	Opérations prises en charge financièrement par l'EPIC dans le cadre du CSP	Opérations prise en charge financièrement par le SMTC à la charge du SMTC (en sus du remplacement en fin de vie)	Commentaires
Systèmes techniques				
Postes de commande centralisés				
PC tramway / bus	EPIC	remplacement d'équipements : PC, écran	remplacement système	
PC parcs relais	EPIC	remplacement d'équipements : PC, écran	remplacement système	
PC voyageurs (IV, sûreté)	EPIC	remplacement d'équipements : PC, écran	remplacement système	
Interface PCC métro	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : PC, écran, carte électronique...	remplacement BAC de commutation, réingéniering des fonctions	
Interface MAV métro (moyens audiovisuels)	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : PC, écran, carte électronique...	remplacement BAC de commutation, réingéniering des fonctions	
Interface PSI métro	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : PC, écran, carte électronique...	remplacement BAC de commutation, réingéniering des fonctions	
Systèmes métiers				
Billetique	EPIC	remplacement d'équipements : PC	remplacement système ou évolutions majeures(ex ATLASV2, VAD)	
Distributeurs de carnets (DAC)	EPIC	Niveau 4	Niveau 5	
SAE	EPIC	remplacement d'équipements de surface, pupitre, etc	remplacement système ou et ré ingéniering système et fonctions	
SIV	EPIC	Niveau 4	Niveau 5*	* Matériel SMTC et maintenance logiciel EPIC
Priorité bus	EPIC	Niveau 4	Niveau 5	
Systèmes support				
Anti-Intrusion	EPIC	remplacement d'équipements de surface, lecteurs, etc	remplacement système	
Contrôle d'accès sites	EPIC	remplacement d'équipements de surface	remplacement système	
Contrôle d'accès bus (RFID)	EPIC	Niveau 4	Niveau 5	
GTB et Supervision	EPIC	remplacement d'équipements de surface	remplacement système	
Interphonie	EPIC	remplacement d'équipements de surface	remplacement système	
Sonorisation	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : PC, écran, carte électronique...	remplacement BAC de commutation, réingéniering des fonctions	
Vidéo-protection	EPIC	remplacement d'équipements de surface	remplacement système ou et ré ingéniering système et fonctions	
Infrastructures télécom et SI				
Infrastructure (passif Cfa, FO)	EPIC	Niveau 4	évolution FO ou et ré ingéniering système et fonctions	Niveau 4 jamais pratiqué jusqu'à présent
RDSU (actif)	EPIC	Niveau 4	remplacement éléments actifs ou et ré ingéniering système et fonctions	Niveau 4 jamais pratiqué jusqu'à présent
Serveurs centraux	EPIC	remplacement système ou et évolutions systèmes et fonctions		Niveaux 4 & 5 jamais pratiqués jusqu'à présent à chiffrer par EPIC
Téléphonie (TolP)	EPIC	remplacement système ou et ré ingéniering système et fonctions		Niveaux 4 & 5 jamais pratiqués jusqu'à présent à chiffrer par EPIC
Radio surface (TETRA)	EPIC	Niveau 4		
Radio secours métro	EPIC	remplacement d'équipements de surface	remplacement système ou et ré ingéniering système et fonctions	
Energie secours	EPIC	remplacement d'équipements de surface	remplacement système ou et ré ingéniering système et fonctions	
Réseau OTN	EPIC	remplacement d'équipements élémentaires : PC, écran, carte électronique...	remplacement BAC de commutation, réingéniering des fonctions	
SI				
Travail en cours avec LGM et chantier d'inventaire				
Données				

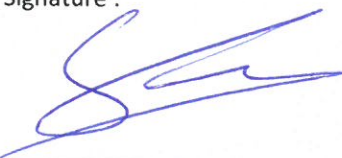
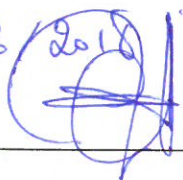
031-253100986-20181217-20181212-6-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018

REGLEMENT D'UTILISATION DU RESEAU DE TRANSPORT EN COMMUN TISSEO

Ce règlement est le résultat de la fusion et l'harmonisation de différents documents, dont le Règlement métro et Règlement tramway ayant fait l'objet de dépôts en Préfecture, et notamment :

Date	Version	Objet	Rédacteur
23/10/2003	Ed.3	Règlement métro	H.Montalva
16/04/2007	Ed.4	Règlement métro	H.Montalva
01/03/2010	Version A	Règlement tramway	JC.Cuvelier
11/10/2010	Version A – Révision du 11/10/10	Règlement tramway	JC.Cuvelier
23/02/2012	Version A – Révision du 23/03/12	Règlement tramway	JC.Cuvelier

Version unifiée : Règlement TC Tisséo – ED.1 du 18/06/2018

Rédaction	Validations	
Sybille Forca Service Qualité Date : 18/06/2018 Signature : 	Thierry WISCHNEWSKI Directeur Général Tisséo Voyageurs	Le : 4/7/18 Signature : 
	Jean-Marc DAVIAU Directeur Sécurité, Environnement et Qualité de Service	Le : 18/06/2018 Signature : 
Sylvie Kozlowski Service Contentieux Date : 18/06/2018 Signature : 	Laurent LIEUTAUD Directeur Clientèle	Le : 19/06/2018 Signature : 
	Dominique MONTLAUR Directrice Juridique, Achat, Logistique	Le : 22/06/2018 Signature : 
	Romain De MONTBEL Directeur Exploitation bus, métro, tramway	Le : 25/6/2018 Signature : 
	Gilles SOUYRIS Directeur Ressources Humaines	Le : 26/06/18 Signature : 



Règlement TC Tisséo – Pro

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20181217-20181212-6-2D-DE
Date de télétransmission : 17/12/2018
Date de réception préfecture : 17/12/2018

Sommaire

ARTICLE 1 - OBJET ET CHAMP D'APPLICATION	3
ARTICLE 2 – ACCES AU RESEAU DE TRANSPORT	4
2.1- Titre de transport.....	4
2.2- Accès aux véhicules.....	4
2.2.1 - Réseau bus	4
2.2.2 Dispositions spécifiques relatives aux transports à la demande.....	5
2.2.3 - Réseau métro et tramway.....	6
2.3- Places réservées, voyageurs prioritaires.....	6
2.4- Personnes à mobilité réduite, dont utilisateurs de fauteuil roulant.....	6
2.5- Poussettes.....	7
2.6- Occupation des strapontins	7
2.7- Animaux	8
2.8- Vélos, trottinettes, patins à roulettes et assimilés	8
2.9- Bagages et colis encombrants.....	9
2.10- Restrictions d'accès.....	9
ARTICLE 3 - TITRE DE TRANSPORT : ACHAT ET UTILISATION.....	10
3.1- Titre de transport.....	10
3.2- Achat du titre de transport	10
3.3- Validation du titre de transport	11
3.3.1 – Principe.....	11
3.3.2 – Comment valider	11
3.4- Conservation du titre de transport	11
ARTICLE 4 - REGLES DE SECURITE ET DE SURETE, D'HYGIENE ET DE CIVISME.....	12
4.1- Respect et civisme	12
4.2- Interdictions.....	12
Interdictions spécifiques au transport ferré et guidé.....	14
4.3- Consignes de sécurité	14
4.4- Plan de lutte contre les violences et le harcèlement sexistes	16
ARTICLE 5 - PARCS RELAIS ET PARCS A VELOS	17
5.1- Parcs-relais.....	17
5.1.1 - Accès	17
5.1.2 - Horaires	17



5.1.3 Verbalisation du stationnement irrégulier	17
5.1.4 - Responsabilité	18
5.1.5 - Arrêt minute	18
5.2- Parcs à vélos (ou P+V)	18
5.2.1 - Accès	18
5.2.2 - Horaires	18
5.2.3 - Responsabilité	19
ARTICLE 6 - CONTROLE ET REGULARISATION DES INFRACTIONS	20
6.1- Constatation des infractions au présent règlement	20
6.2- Présentation du titre de transport.....	20
6.3- Régularisation des contraventions.....	21
6.4- Signalement des contrôleurs ou d'agents de prévention	21
6.5- Dépôt de plainte et peines encourues.....	21
ARTICLE 7 – DONNEES PERSONNELLES ET VIDEO PROTECTION	22
7.1- Données personnelles.....	22
7.2- Vidéo protection	22
ARTICLE 8 - OBJETS TROUVES, PERDUS OU OUBLIES.....	23
ARTICLE 9 - RECLAMATIONS ET MEDIATION	24
9.1- Conditions de recevabilité	24
9.2- Modalités de réclamation	24
9.3- Médiation.....	24



Article 1 - Objet et champ d'application

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

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

Le présent règlement d'exploitation se réfère aux usages et aux textes légaux en vigueur, notamment aux articles L2240-1 et suivants du code des transports ainsi que les textes réglementaires qui s'y rapportent tels que le décret du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics.

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

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

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

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



Article 2 – Accès au réseau de transport

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

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

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

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

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

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

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

2.1- Titre de transport

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

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

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

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

2.2- Accès aux véhicules

2.2.1 - Réseau bus

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

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

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



Véhicules standards, à 2 portes

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

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

Véhicules articulés, à 3 ou 4 portes

La montée se fait par la porte avant.

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

La descente se fait par les portes centrales et arrière.

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

2.2.2 Dispositions spécifiques relatives aux transports à la demande

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

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

Exceptions : sur les TAD 106, 118, 119 et 120, la réservation n'est pas nécessaire au départ d'une station de métro, d'un terminus tram ou d'une gare SNCF.

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

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

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

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



2.2.3 - Réseau métro et tramway

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

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

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

2.3- Places réservées, voyageurs prioritaires

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les espaces UFR sont réservés par ordre de priorité :

- Utilisateurs de fauteuils roulants,



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

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

Dans le métro :

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

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

2.5- Poussettes

Les poussettes pliées sont admises et transportées gratuitement.

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

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

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

2.6- Occupation des strapontins

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



2.7- Animaux

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

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

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

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

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

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

2.8- Vélos, trottinettes, patins à roulettes et assimilés

Les vélos sont interdits dans le métro et les bus.

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

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

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

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



2.9- Bagages et colis encombrants

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

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

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

Les chariots de type supermarché ou aéroport sont interdits.

2.10- Restrictions d'accès

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



Article 3 - Titre de transport : achat et utilisation

3.1- Titre de transport

Les titres de transport se répartissent en trois catégories :

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

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

3.2- Achat du titre de transport

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

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



3.3- Validation du titre de transport

3.3.1 – Principe

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

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

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

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

3.3.2 – Comment valider

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

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

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

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

3.4- Conservation du titre de transport

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

Les voyageurs sont responsables du bon état de conservation de leur titre de transport ainsi validé et doivent, durant toute la durée de leur déplacement, pouvoir le présenter sur demande à tout agent dûment mandaté par l'Exploitant. Tout voyageur qui ne pourra présenter son titre de transport valable sera considéré en infraction et exposé comme tel aux sanctions légales ou réglementaires en vigueur.



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

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

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

4.1- Respect et civisme

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

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

4.2- Interdictions

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

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

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

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



abusivement les sièges ; de s'asseoir ou de s'allonger sur le sol ;

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



Interdictions spécifiques au transport ferré et guidé

Il est interdit à toute personne :

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

4.3- Consignes de sécurité

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

Bornes d'appel d'urgence

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

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

Poignées de déverrouillage des portes de rames

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



Arrêt entraînant évacuation

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

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

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

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

Ascenseurs

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

Escaliers mécaniques

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

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

Portes palières, portes de quais, portes de rames

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



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

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

TISSEO incite les victimes à déposer plainte et accompagne la victime qui en fait la demande, jusqu'au commissariat.



Article 5 - Parcs relais et parcs à vélos

5.1- Parcs-relais

5.1.1 - Accès

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

Seules les voitures particulières sont autorisées à pénétrer sur les parcs-relais. Elles devront stationner sur les emplacements matérialisés et se conformer à la signalisation en place. La hauteur maximale admise pour les véhicules est de 1m90.

Des places de stationnement sont réservées aux personnes à mobilité réduite. Les voitures stationnées sur ces emplacements devront afficher leur carte d'autorisation.

L'ouverture des barrières d'entrée est automatique.

La sortie des parcs relais s'effectue avec le ticket titre magnétique ou la carte de transport selon la tarification en vigueur.

5.1.2 - Horaires

Les parcs relais sont ouverts au public selon les horaires affichés à l'entrée des Parcs Relais ainsi que sur le site Tisseo.fr.

Le stationnement y est interdit en dehors des heures d'ouverture.

Stationnement de nuit

Les détenteurs d'une carte Pastel, justifiant d'un travail de nuit peuvent s'abonner au stationnement de nuit Parc Relais TISSEO via l'E-agence TISSEO. La liste des parcs relais concernés est disponible sur Tisseo.fr

5.1.3 Verbalisation du stationnement irrégulier

L'arrêt et stationnement irrégulier sur les emplacements PMR est constitutif d'une infraction punie d'une contravention de 4^{ème} classe prévu et réprimé par l'article R 417-11 du Code de la Route.

L'arrêt et le stationnement irrégulier (hors horaires autorisés et/ou hors emplacement matérialisé) est constitutif d'une infraction passible d'une contravention de 2^{ème} classe prévue et réprimée par les articles 2 et 14 du décret du 3 mai 2016.

Le stationnement ininterrompu pendant plus de 7 jours est constitutif d'un stationnement abusif susceptible d'immobilisation et de mise en fourrière dans les conditions prévues aux articles L325-1 et à L325-3 du Code de la Route.



5.1.4 - Responsabilité

Le voyageur est tenu de respecter le Code de la Route dans les parcs-relais.

L'Exploitant ne répond pas des pertes et des dommages, quelle qu'en soit la cause, survenus du fait ou à l'occasion de l'utilisation du parc relais.

5.1.5 - Arrêt minute

Tisséo propose, sur certains parcs relais (liste sur tisseo.fr), une zone d'arrêt de courte durée, afin de faciliter la dépose et la reprise des voyageurs et covoitureurs en correspondance avec le métro. Un certain nombre de places sont ainsi réservées sur une zone identifiée (panneautique dédiée).

Le stationnement sur ces places réservées est interdit.

L'arrêt au-delà de la durée autorisée sur ces emplacements est constitutif d'un stationnement abusif verbalisable.

5.2- Parcs à vélos (ou P+V)

5.2.1 - Accès

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

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

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

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

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

5.2.2 - Horaires

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



5.2.3 - Responsabilité

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

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

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



Article 6 - Contrôle et régularisation des infractions

6.1- Constatation des infractions au présent règlement

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

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

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

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

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

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

6.2- Présentation du titre de transport

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

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



6.3- Régularisation des contraventions

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

Plusieurs solutions sont proposées :

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

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

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

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

Le refus d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents assermentés chargés du contrôle pour assurer l'observation des dispositions du présent arrêté prises en application du décret n° 2016-541 du 3 mai 2016 est puni de l'indemnité forfaitaire prévue pour les contraventions de 4ème classe.

6.4- Signalement des contrôleurs ou d'agents de prévention

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

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

6.5- Dépôt de plainte et peines encourues

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

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

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



Article 7 – Données personnelles et vidéo protection

7.1- Données personnelles

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

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

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

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

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

7.2- Vidéo protection

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

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

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

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



Article 8 - Objets trouvés, perdus ou oubliés

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

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

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

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

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

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



Article 9 - Réclamations et médiation

9.1- Conditions de recevabilité

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

9.2- Modalités de réclamation

Les réclamations peuvent être déposées :

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

Ou adressées par :

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

9.3- Médiation

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

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

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

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



Annexe H : Annexe 14 au chapitre 6 du cahier des charges : Liste des investissements liés aux engagements CSP

Engagement principal CSP	Dénomination	Montant	Planning	2017	2018	2019	2020	2021	Inscrit
Commercial / Service Voyageurs	Agence Borderouge	725 000	2017-2018	X	X				x
	P+R Consolidation système existant	31 000	2017	X					x
	Valideurs véhicules sous traités		2017	X	X				x
	SAE light	200 000	2018		X				x
	RCE	1 000 000	2018		X				x
	Machines dépositaires	365 000	2017	X					x
	SystèmeTarification équitable	265 000	2017	X					x
Surete / securite	Suite adhérence 18 juin	750 000	2017-2018		X				x
	Securisation sites GAT/GAB	1 920 000	2017-2018	X	X				x
	Rames Portes intercirculation	100 000	2017-2018	X	X				x
	Câbles d'alimentation tramway	1 000 000	2018-2020		X	X			x
	SSI -garages GAB et GAT et sites metro		2019 - 2020			X	X		
	Achat TPS	483 575	2017	X					x
	PSI Jaures	608 000	2017-2019	X	X	X			x
ROI	Eco conduite	3 100 000	2018-2021	X	X	X	X	X	x