



*Mars 2022*

## Pistes de réflexion et proposition de clauses pour le contrat AOM/OT – SNM dans le cadre de l'article 28 de la LOM

- Service après-vente
- Lutte contre la fraude
- Gestion des paiements
- Données statistiques

## Cadre de la réflexion

**Ce travail répond uniquement au cadre de l'article 28 de la LOM**, dans le cas d'un SNM privé sollicitant l'accès à la billettique du transport public au titre de cet article

- Dans le cas où une AOM souhaite engager une relation d'un autre type avec un SNM (cahier des charges dépassant les obligations de l'article 28; flux financiers de l'AOM vers le SNM), il s'agit alors d'un rapport contractuel librement négocié entre parties, dans le respect du code de la commande publique

**La réflexion a été conduite par l'UTP en tant que représentant des activités de transport public de ses adhérents** pour couvrir les cas où

- La charge du contrat avec le SNM est déléguée par l'AOM à l'opérateur de transport public (OT)
- l'AOM ne le délègue pas mais demande assistance à l'OT pour la rédaction de ce contrat

# SERVICE APRÈS-VENTE

# Service après-vente

## Dispositions prévues dans le décret 2021-1505

« Art. R. 1115-14.-Les modalités selon lesquelles le fournisseur du service numérique transmet aux gestionnaires des services les données, mentionnées au 3° du II de l'article L. 1115-10, nécessaires pour assurer le service après-vente des produits tarifaires vendus par le fournisseur du service numérique, sont prévues par le contrat mentionné au III de l'article L. 1115-10. Elles tiennent compte, le cas échéant, de **la répartition des tâches entre le gestionnaire des services et le fournisseur du service numérique décidée par les parties.**

« Seules peuvent être collectées et transmises dans ce cadre les données utiles à la résolution des difficultés, dans l'intérêt de la protection des consommateurs.

« Le contrat contient une **description précise de ces données**, qui incluent les **coordonnées** du client, comportant ses nom, prénom, et adresse de messagerie électronique ou numéro de téléphone, le **type de titre ou de service acheté** et sa description ainsi que, le cas échéant, **l'historique du traitement de chaque dossier** et les suites qui y ont été données.

« Le **fournisseur du service numérique est informé des suites** données par le gestionnaire des services à chaque dossier.

# Service après-vente

## Questions à traiter (1)

### 1. Gestion des différents cas de SAV

- La responsabilité du SAV dépend-elle du support du titre ?
  - *Selon le support du titre, le SAV ne sera pas géré par la même personne. A priori, si le support est le téléphone mobile, renvoi vers le fournisseur de SNM. Si le support est celui fourni par l'OT/AOM, SAV à leur charge. En revanche, même si le problème vient du téléphone, dans certains cas très spécifiques, un dépannage peut être proposé au voyageur par l'OT. A priori, dépannage neutre financièrement pour l'OT puisque la vente du titre par le SNM a généré les recettes correspondantes.*
- Est-ce le SNM ou l'OT/AOM qui émet le titre ? S'il s'agit de l'OT/AOM, le SAV en cas de titre défectueux devrait-il incomber à l'OT/AOM ?
  - *A date, difficile de savoir si la majorité des dysfonctionnements proviendront de la défectuosité des titres, des supports, ou des valideurs. Le cas d'une défectuosité du titre est peu probable aujourd'hui mais il doit tout de même être envisagé.*

# Service après-vente

## Questions à traiter (2)

### 2. Données de SAV

- Quid des données à transmettre au SNM pour le SAV, sachant que certains OT ne sont *a priori* pas capables opérationnellement de communiquer les données mentionnées au décret (historique de traitement et suites données) ?
- Quelles données sont nécessaires au SNM pour réaliser le SAV ?
  - *Difficile d'identifier ces données nécessaires au SNM, car cela dépend des systèmes billettiques.*
- Quelles données sont nécessaires à l'OT/AOM ?
  - *Pour les données nécessaires à l'OT/AOM, il faudrait lister le type de problème puis pour chaque problème lister les données nécessaires pour le SAV. Ces données peuvent être par exemple pour certains problèmes la date/heure d'achat et/ou de validation (si connu). Ces informations sont parfois demandées pour "retrouver" le titre dans le Back office.*

# Service après-vente

## Questions à traiter (3)

- Si le titre est anonyme, comment savoir qui a l'a vendu afin de renvoyer vers le SNM le cas échéant ? Nécessité de lister les données et informations nécessaires pour remonter la chaîne (reçu d'achats? Autres?) Nécessité de prévoir dans les CGVU ce que devra transmettre le voyageur en cas de réclamations adressées aux OT ?
  - *En IDF, il semble que l'anonymat n'existe pas, il faut donc vérifier si cela est vrai dans chaque Région.*
- Une défectuosité du titre est-elle seulement envisageable compte-tenu du fonctionnement (ex: en IDF, briques titres détenue par IDFM à l'appui de clés de sécurité) ?
  - *Hypothèse qui ne peut-être écartée à date, en IDF comme ailleurs.*
- Au regard des clés de sécurité sur les titres, qui émettra les titres ?
  - *Impossible de répondre à cette question à date de façon certaine et définitive.*

# Service après-vente

## Recommandation

- **Recommandation : joindre au contrat un tableau déterminant tous les cas de SAV (par support et par émetteur) avec les responsabilités associées**
  - ✓ Déterminer d'abord sur quel support un SNM peut vendre un produit tarifaire, pour en déduire la liste des actes de SAV possible
  - ✓ **Différencier le vendeur** (d'un produit tarifaire) **et l'émetteur** (de ce même produit, sur un support)  
*En effet, le SNM n'est pas forcément émetteur (par exemple des échanges de données entre serveurs peuvent mener à des opérations de télédistribution de produits sur carte sans contact... et pour ce qui est d'un porte-monnaie transport ou de tarifs en post-paiement, on est sur des traitement back office qui ne nécessitent pas forcément d'acte de « distribution »).*
- Le cas échéant, prévoir une clause sur les modalités de **dépannage en station**.

# Service après-vente

## Exemple d'analyse de différents cas de figure de SAV

### Sur la partie **remboursement d'un achat de titre** : 2 cas de figures

1° Annulation ou demande de remboursement d'un titre non utilisé et/ou avant sa date d'usage conformément au CGV. Le SNM disposant des informations d'achats, il est en mesure de vérifier son non-usage, alors c'est à lui de procéder au remboursement (ou avoir)

2° Remboursement après incident n'ayant pas permis l'usage (service non-réalisé, incident d'exploitation). Le SNM ne dispose pas nécessairement de toutes les informations permettant de s'assurer de la non-utilisation du service ou de l'incident, c'est à la personne qui a perçu in fine les recettes (AOM ou opérateur de transport) de procéder au remboursement.

Pour les cas particuliers d'une offre combinée, l'annulation ou la demande remboursement reste inchangée (faite auprès du SNM), cependant dès lors qu'il y a un doute sur l'usage, il faut définir dans le contrat le contact privilégié d'un partenaire qui traite et relaie aux autres partenaires (idéalement ça devrait être celui qui gère la plus grosse part de la prestation), afin de procéder au remboursement réparti au prorata entre les partenaires selon le service concerné qui n'a pas été réalisé.

### Dans le cas d'un **incident technique**, c'est le critère d'urgence qui devrait orienter le processus de SAV

- Si le problème peut être débloqué à distance et de manière immédiate, il faut pouvoir contacter l'opérateur de service en direct (pb d'arrivée d'un taxi, déblocage d'un vélo). Si le partenaire identifie un problème venant de l'appli ou du service du SNM, c'est le partenaire qui doit le remonter au SNM.
- S'il s'agit d'une réclamation pour un incident concernant le service de mobilité lui-même, il faut que l'utilisateur forme un dossier de réclamation et que, le cas échéant, le SNM accompagne la transmission de sa démarche vers l'opérateur de transport concerné

# Service après-vente

## A traiter dans le cadre des contrats d'exploitation AOM/OT (1)

### 1. Incidence sur les objectifs recette des OT

Les conséquences de la vente par les plateformes de SNM des titres de transport sur les objectifs recettes des OT dès lors que d'autres acteurs captent la vente :

- ✓ Soit le contrat d'exploitation de l'OT prévoit que les recettes sont versées à l'AOM par les OT (modèles de mandat opaque ou de régie intéressée notamment) : dans ce cas, les MaaS reverseront les recettes directement aux AOM. Donc sans incidence pour AOM. Donc nécessité de trouver une neutralisation de cette captation des recettes par les SNM sur les objectifs recettes des OT qui n'ont pas été calculés en tenant compte de cette captation qui n'est pas évaluable aujourd'hui. Un dispositif à écrire qui neutralise cet objectif afin de tenir compte des volumes obtenus par les SNM ?
- ✓ Soit le contrat d'exploitation de l'OT prévoit que ce dernier conserve les recettes. Dans ce cas, il faut prévoir un reversement des recettes du SNM aux OT, les OT restant alors responsabilisés sur ces objectifs.

# Service après-vente

## A traiter dans le cadre des contrats d'exploitation AOM/OT (2)

### 2. Incidence sur les KPI concernant les délais de réponse aux réclamations voyageur

- ✓ Demander aux AOM d'intégrer au contrat d'exploitation que les KPI, lorsqu'il s'agit de SAV sur des titres vendus par des fournisseurs de SNM, ne peuvent porter que sur le renvoi vers les fournisseurs de SNM : dans ce cas, l'action de SAV est considérée comme terminée lorsque l'OT a renvoyé le client vers le vendeur du titre
- ✓ Etudier pour les AOM l'opportunité d'intégrer dans leur contrat avec les fournisseurs de MaaS des exigences de SAV et délais de traitement des réclamations voyageur. Toutefois, le SNM n'est pas prestataire de l'AOM ce qui peut rendre compliqué le fait d'intégrer ce genre de dispositions.

Bien lister les cas de SAV pour voir les responsabilités croisées (briques de paiement...)

## Service après-vente

### Proposition de rédaction pour le contrat (1)

#### **XX. Gestion du service après-vente auprès du client final**

« La présente convention a notamment pour objet de permettre au client final une mise en relation avec un support client, que de dernier soit porté par l'opérateur de MaaS ou par l'opérateur de transport/AOM. Il convient donc de définir les missions de service après-vente à la charge de chacune des Parties, conformément à l'article R. 1115-11 du code des transports.

Le détail des cas de service après vente ainsi que la charge de chacun de ces cas est précisément défini dans le tableau en Annexe **XXX**. »

## Service après-vente

### Proposition de rédaction pour le contrat (2)

#### **XX. Gestion du service après-vente auprès du client final**

##### **XX.1 Responsabilité du fournisseur de SNM au titre du service après-vente**

« Le fournisseur de SNM sera seul responsable en cas de dysfonctionnement de sa plateforme de réservation et d'achat, et du bon fonctionnement des titres de transport qui pourraient être émis par ce biais.

De ce fait, les réclamations liées à un dysfonctionnement au stade de la réservation, de l'achat, ou de l'utilisation du titre défectueux doivent être traitées par le fournisseur de SNM, sous sa seule responsabilité.

La charge financière d'un remboursement total ou partiel du client final pour l'une de ces raisons sera supportée par l'opérateur de SNM, qui en gèrera les modalités directement auprès du client final.

Si des voyageurs adressent leur réclamation directement à l'OT/AOM, ce dernier les réorientera vers le fournisseur de SNM.

En cas de dysfonctionnement lié au support du titre, lorsque ce support n'a pas été émis par l'OT/AOM, le fournisseur de M est également responsable du SAV proposé au client final, selon les conditions définies par les conditions générales de vente de la plateforme SNM.

# Service après-vente

## Proposition de rédaction pour le contrat (3)

### **XX. Gestion du service après-vente auprès du client final**

#### XX. 2 Responsabilité de l'opérateur de transport/de l'AOM au titre du service après-vente

L'AOM/ l'OT demeure seul responsable des dysfonctionnements liés au service de transport réalisé pour le client final. De ce fait, les réclamations liées à un cas de sinistre, de dysfonctionnement du mode, des outils de validation, du support du titre lorsqu'il a été émis par l'OT/AOM, de titre défectueux émis par l'OT/AOM, d'accident, d'incident technique sur le réseau ou d'une contravention reçue relèvent de l'AOM/opérateur de transport.

La charge financière d'un remboursement total ou partiel du client final pour l'une de ces raisons sera supportée par l'AOM/opérateur de transport, qui en gèrera les modalités directement auprès du client final.

Afin de permettre à l'opérateur de transport/AOM de réaliser ces missions, le fournisseur de MaaS s'engage à transmettre dès que disponibles les données listées ci-dessous :

- les coordonnées du client (nom, prénom, et adresse de messagerie électronique ou téléphone) ;
- le type de titre ou service acheté et sa description, ainsi que l'historique du traitement de service après-vente de chaque dossier et des suites données ;
- XXX : de quelles informations/données a-t-on besoin pour réaliser ces missions ?

Conformément à l'article R. 1115-11 du code des transports, seules les données utiles à la résolution des difficultés peuvent être collectées et transmises. «

**NB : une clause RGPD devra impérativement être prévue au contrat ainsi que le régime de traitement qui inclut des droits de traitement pour les transporteurs**

# LUTTE CONTRE LA FRAUDE

# Lutte contre la fraude

## Dispositions prévues dans le décret 2021-1595

« Art. R. 1115-15.-Le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 comporte les dispositions nécessaires à la lutte contre la fraude ainsi que, **le cas échéant, au contrôle des pièces justificatives.**

« Les **modalités d'émission des titres** de transport sont définies par ce contrat. **A défaut, les titres de transports sont émis par le gestionnaire des services.**

« Les données collectées et transmises à ce dernier par le fournisseur du service numérique au titre de la lutte contre la fraude et du contrôle des pièces justificatives **ne peuvent être conservées au-delà d'un an.**

« Le **fournisseur du service numérique est tenu de mettre en place, sous sa responsabilité, les solutions techniques permettant d'éviter la contrefaçon des titres qu'il émet et d'en assurer le contrôle,** conformément aux recommandations relatives à la sécurité des titres reconnues par le ministre chargé des transports.

# Lutte contre la fraude

## Questions à traiter (1)

### 1. Questions transversales :

- Y a-t-il des hypothèses de fraude technologique ? *Il semble impossible d'écarter cette hypothèse même sans disposer d'exemple concret à date.*
- Question sur l'émission des titres de transport : dans le silence de la convention, les titres sont émis par l'OT. Que préfère-t-on ? Qu'est-ce que cela veut dire techniquement ? Est-ce qu'en IDF, au regard du fonctionnement par clé de sécurité, est-ce nécessairement IDFM qui devra émettre le titre ? Question essentielle pour déterminer la responsabilité de la lutte contre la contrefaçon et de la fraude technologique.
- Existe-t-il des données que le fournisseur de SNM devrait communiquer à l'OT et réciproquement dans ce cadre ?

# Lutte contre la fraude

## Questions à traiter (2)

- 2. Sujet contrôle des pièces justificatives

- Est-il souhaité et nécessaire que le SNM, au moment de la vente du titre, contrôle les pièces justificatives exigées par les transporteurs pour l'accès à certains titres (tarifs réduits, gratuité etc.) ?
  - *Il est suggéré, a minima, d'intégrer une symétrie et d'imposer, en cas de contrôle au moment de la vente par l'OT/AOM un contrôle similaire au fournisseur de SNM ;*
  - *En l'absence d'un tel contrôle exercé au moment de la vente par l'OT/AOM, cela devrait rester une faculté pour le SNM dépendant notamment des incidences sur le parcours client.*

# Lutte contre la fraude

## Proposition de rédaction pour le contrat

### **XX. Lutte contre la fraude et contrôle des pièces justificatives**

#### XX. 1 Responsabilité du fournisseur de SNM au titre de la lutte contre la fraude

Le fournisseur de SNM est responsable de lutter contre les fraudes pouvant survenir au cours de l'utilisation de sa plateforme, notamment du contrôle de non-contrefaçon des titres qu'il émet et, lorsqu'il perçoit le produit des ventes, de la lutte contre les paiements frauduleux.

Pour certains titres, lorsque les conditions de vente de l'OT/AOM prévoient un contrôle des pièces justificatives au moment de la vente, le fournisseur de SNM est seul responsable de ce contrôle, qui doit être exercé en amont de la délivrance du titre au client final.

Toute conséquence d'une fraude survenant dans ce cadre relève donc de la responsabilité du fournisseur de SNM.

#### XX. 2 Responsabilité de l'OT/de l'AOM au titre de la lutte contre la fraude

L'AOM/ l'OT est responsable de lutter contre les fraudes liées à l'absence de titre de transport ou à l'utilisation frauduleuse d'un titre et pouvant survenir dans l'utilisation du service de transport offert au client final. Il est responsable du contrôle des titres de transports utilisés pour accéder à son service de transport, y inclus les titres délivrés par le fournisseur de MaaS et, le cas échéant, des pièces justificatives exigées pour l'utilisation du titre.

Lorsque le titre a été émis par le fournisseur de SNM et que le contrôle du titre requiert l'utilisation d'une ressource spécifique, celle-ci doit être mise à disposition de l'OT/AOM par le fournisseur de SNM dans les conditions définies à l'article XXX.

# GESTION DES PAIEMENTS

# Gestion des paiements

## Dispositions prévues dans le décret 2021-1595 (1/3)

- « Art. R. 1115-13.-**Lorsqu'il perçoit le produit des ventes**, le fournisseur du service numérique multimodal justifie, auprès du gestionnaire des services de mobilité et de stationnement dont il assure la vente, d'une **garantie financière**.
- « Cette somme garantit le gestionnaire des services contre un défaut de paiement du fournisseur du service numérique. Son montant correspond à la **dette maximale due par ce fournisseur au titre de la vente des services qu'il assure**. Il est calculé par le fournisseur de service numérique en fonction de l'organisation retenue entre lui-même et le gestionnaire des services, notamment du rythme de reversement des recettes qu'il assure au gestionnaire des services.
- « Cette garantie financière résulte d'un **engagement écrit de cautionnement** pris par un établissement de crédit, une société de financement ou une entreprise d'assurance dûment agréé pour réaliser, sur le territoire de la République française, des opérations de caution.
- « Le fournisseur du service numérique communique, chaque année, au gestionnaire des **services l'attestation annuelle de garantie financière délivrée par la caution**. En cas de changement de caution, une nouvelle attestation de garantie financière est communiquée au gestionnaire des services.
- « Le gestionnaire des services transmet préalablement chaque année au fournisseur du service numérique tous les éléments nécessaires à une **juste évaluation du risque** susceptible d'être supporté par la caution.
- « Le fournisseur du service numérique **informe la caution, en cas de modification importante** de son activité en cours d'année.

# Gestion des paiements

## Dispositions prévues dans le décret 2021-1595 (2/3)

« Art. R. 1115-13-1.-Le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 prévoit les **conditions et modalités de la mise en œuvre de la garantie financière. Ses clauses reprennent les dispositions des articles R. 1115-13-2 à R. 1115-13-4.** Elles sont portées à la connaissance de l'organisme de caution préalablement à son engagement.

« Art. R. 1115-13-2.-La garantie financière intervient sur les seules justifications présentées à la caution par le créancier établissant que la créance est certaine, liquide et exigible et que le fournisseur du service numérique multimodal est défaillant.

« La défaillance du fournisseur du service numérique peut résulter soit de l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de sauvegarde accélérée, de sauvegarde financière accélérée, de redressement judiciaire, de liquidation judiciaire ou de rétablissement professionnel, soit d'une sommation de payer par exploit d'huissier ou d'une mise en demeure tendant à cette fin effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, suivie d'un refus ou demeurée sans effet pendant un délai de quarante-cinq jours à compter, selon le cas, de la signification de la sommation ou de la notification de la lettre recommandée.

# Gestion des paiements

## Dispositions prévues dans le décret 2021-1595 (3/3)

« Art. R. 1115-13-3.-En cas d'action en justice, le créancier avise la caution de l'assignation par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

« Si la caution conteste l'existence des conditions d'ouverture du droit au paiement ou le montant de la créance, le créancier peut assigner directement la caution devant la juridiction compétente.

« Art. R. 1115-13-4.-Le paiement est effectué par la caution dans un délai de deux mois à compter de la présentation par le créancier de la demande écrite, accompagnée des justificatifs.

« Art. R. 1115-13-5.-Les dispositions de la présente sous-section ne sont pas applicables lorsque le service numérique est fourni par un organisme dont les biens sont insaisissables en vertu de l'[article L. 2311-1 du code général de la propriété des personnes publiques](#).

## Gestion des paiements

### Mandat d'encaissement : nouveauté introduite par l'article 176 de la loi 3DS

« II.- Les autorités organisatrices de la mobilité mentionnées aux articles L. 1231-1, L. 1231-3, L. 1241-1 et L. 1243-1 du code des transports et leurs établissements publics peuvent, sur avis conforme de leur comptable public, **confier à un organisme public ou privé l'encaissement des recettes des services de mobilité ou de stationnement ou d'un service numérique multimodal** fourni dans les conditions prévues à l'article L. 1115-12 du même code et le paiement des dépenses de remboursement des usagers de ces services et des personnes morales qui assurent le paiement de ces services.

« La **convention emporte mandat donné à l'organisme d'assurer l'encaissement de recettes ou le paiement de dépenses au nom et pour le compte de l'autorité organisatrice de la mobilité**. Elle prévoit une reddition au moins annuelle des comptes et des pièces correspondantes. Elle peut aussi prévoir le paiement par l'organisme mandataire du remboursement des recettes encaissées à tort et le recouvrement et l'apurement des éventuels indus résultant des paiements.

« III.- Les dispositions comptables et financières nécessaires à l'application du présent article sont précisées par **décret**. » ;

# Gestion des paiements

## Questions à traiter (1)

Différents scénarios sont envisageables:

1- Sujet du maniement des recettes publiques par des personnes dûment autorisées: soit le comptable public, soit un tiers autorisé par (i) une régie de recettes ou (ii) un mandat d'encaissement (habilitations législatives spécifiques et limitatives).

➔ problème de la divergence de la qualification des recettes entre l'administration chargée des finances publiques (régie de recette à créer) et le Conseil d'Etat (les recettes billettiques sont non publiques).

➔ problème non totalement couvert par le nouvel article L.1611-7-2 du CGCT (créé par l'art. 176 de la loi 3DS) qui ne s'applique que dans le cas où le SNM est fourni par l'AOM (article L.1115-12 du code des transports), donc pas dans le cas où l'AOM est sollicité par le SNM (qui est le cas qui nous occupe ici).

# Gestion des paiements

## Questions à traiter (2)

2- si affiliation par mise en place d'une interface renvoyant le traitement du paiement aux fournisseurs de services de mobilité (via lien profond): dans ce cas, le SNM ne gère pas le paiement

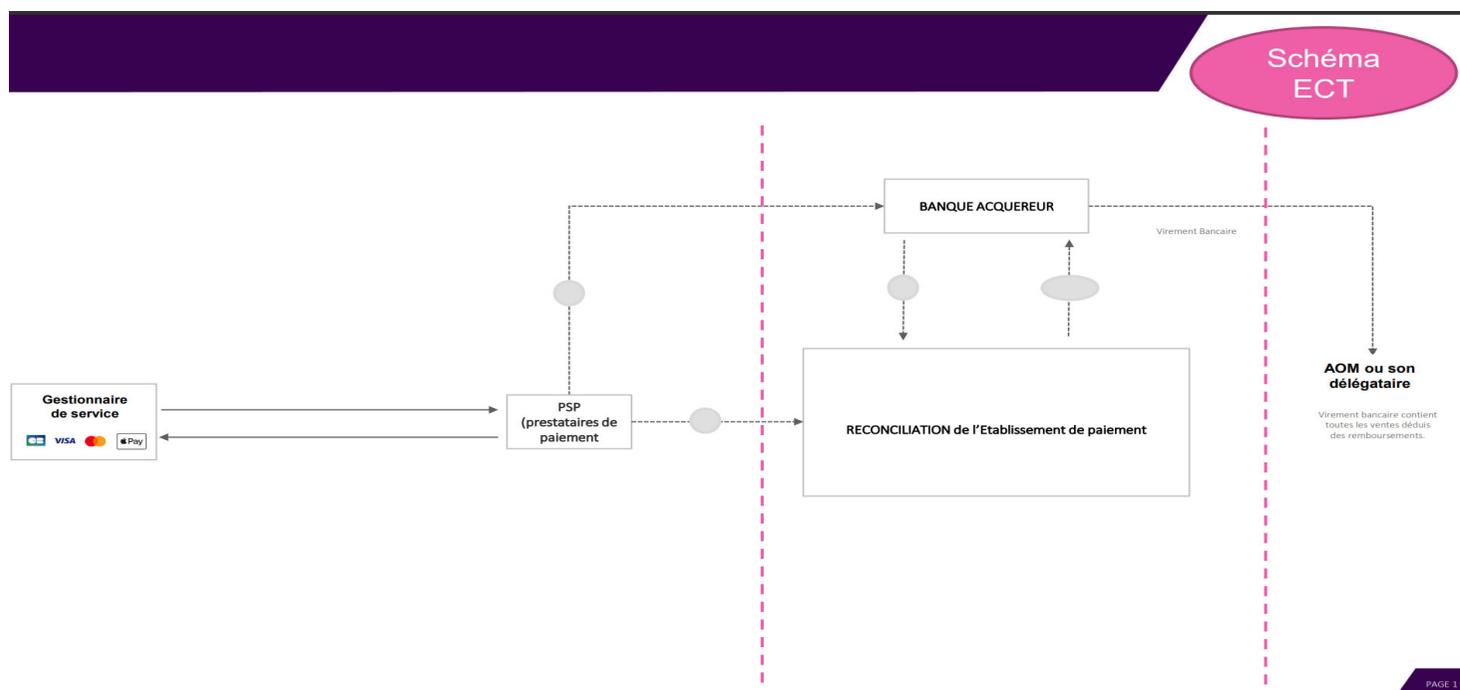
3- si marque blanche (modèle marketplace / intermédiaire transparente) ou marque grise (modèle achat-revente / intermédiaire opaque): encaissement par le SNM

- Encaissement au nom et pour le compte de tiers si marque blanche.
- Encaissement au nom du SNM mais pour le compte du gestionnaire de services de mobilité si marque grise

# Gestion des paiements

## Questions à traiter (3)

Dans le cas d'un encaissement pour compte de tiers (ECT) si marque blanche : recours par le SNM à un prestataire de service de paiement (PSP) qui s'occupe des flux de paiement. **lien juridique entre PSP et gestionnaire de services qui doit accepter les CGU du PSP dans le cas de la marque blanche**



Selon la volumétrie des flux de paiement, le SNM peut se faire agréer par l'ACPR, selon les conditions du Code Monétaire et Financier, agent de paiement de l'établissement de paiement.

# Gestion des paiements

## Questions à traiter (4)

Gestion des incidents de paiement: impayés et fraudes. Assurances/garanties à obtenir du SNM? Risque de non paiement doit être assumé par le SNM envers les gestionnaires de services de mobilité lorsqu'il gère les paiements.

Procédure de reddition de comptes à définir en fonction des contraintes des gestionnaires de services de mobilité (notamment de facturation).

Coûts des différents prestataires de paiement (PSP, GIE CB, etc): ne peuvent être à la charge de l'AO/OT dans le cadre de l'article 28

Le cas échéant, le PSP utilisé par le SNM peut imposer aux gestionnaires de services de mobilité d'accepter ses CG.

### **Obligations fiscales**

Obligation pour les SNM en tant qu'agent mettant en relation, par voie électronique, les clients finaux et les gestionnaires de services de mobilité (i) d'informer les utilisateurs/partenaires des plateformes en ligne de leurs obligations fiscales et sociales à chaque transaction et (ii) de transmettre un document récapitulatif notamment le nombre et le montant des transactions effectuées par les utilisateurs/partenaires sur la plateforme avant le 31 janvier de l'année N+1 aux utilisateurs/partenaires eux-mêmes et à l'administration fiscale.

### **TVA**

Les SNM collectent et reversent la TVA afférente aux recettes des clients finaux au trésor public

# Gestion des paiements

## Proposition de rédaction pour le contrat (1)

### **Si mandat opaque:**

« Dans le cadre de son activité de mandataire « opaque », le prix du Service de mobilité est facturé au client du Gestionnaire de Service de mobilité par le SNM au nom du SNM et pour le compte du Gestionnaire. A la fin de chaque [fréquence à préciser], le SNM mettra à la disposition du Gestionnaire de Service de mobilité, un état récapitulatif des Services de mobilité vendus par le Gestionnaire de Service de mobilité au titre de la période ainsi écoulée (ci-après désigné l'« Etat Récapitulatif ») dont le montant lui est dû par le SNM.

Le SNM s'engage à compter de la réception de l'Etat Récapitulatif à valider celui-ci ou à émettre ses réserves sur les chiffres communiqués dans un délai de [●] jours. A cette occasion, si le Gestionnaire de Service de mobilité ne signale au SNM aucun écart entre les Services de mobilité effectivement vendus et les Services de mobilité consommés, il est réputé avoir accepté :

- *Soit le prix du Service de mobilité tel que convenu lors de la commande OU*
- *Soit le montant enregistré dans le système de réservation du Gestionnaire de Service de mobilité.*

# Gestion des paiements

## Proposition de rédaction pour le contrat (2)

### Si mandat opaque

« Les Parties se rapprocheront afin de mener une analyse conjointe destinée à réconcilier les mesures et ainsi procéder aux régularisations nécessaires. A défaut de réconciliation, sera pris en compte, à titre provisoire, jusqu'à l'issue amiable ou contentieuse du litige, le montant enregistré :

- *Dans la commande du SNM OU*
- *Dans le système de réservation du Gestionnaire de Service de mobilité.*

Après acceptation par les Parties du montant figurant dans l'Etat Récapitulatif devant être facturé dans un délai de [●] jours, dans les conditions ci-avant, le Gestionnaire de service de mobilité facturera le SNM 100% dudit montant. Cette somme sera majorée de la TVA au taux prévu par la législation en vigueur.

Dans tous les cas, le SNM s'engage à régler le montant des Services de mobilité facturé par le Gestionnaire de service de mobilité au plus tard dans un délai de [●] jours à compter de [PERIODICITE A PRECISER].

Le Gestionnaire du Service de mobilité agissant en son nom propre devra, conformément à la législation fiscale, acquitter la TVA sur l'intégralité des recettes réalisées dans le cadre de son activité d'exécution des Services de mobilité. De même, le Gestionnaire de Service de mobilité sera seul responsable de la déclaration des sommes qui lui seront versées par le SNM auprès des autorités fiscales. »

# Gestion des paiements

## Proposition de rédaction pour le contrat (3)

### **Si mandat transparent**

« Le Gestionnaire de Service de mobilité (le « Gestionnaire ») donne mandat au SNM d'agir au nom et pour le compte du Gestionnaire pour encaisser auprès des utilisateurs du SNM le prix du Service de Mobilité dudit Gestionnaire.

Ce mandat implique nécessairement le respect d'un paiement sécurisé selon les règles de l'art et les standards en vigueur en matière de paiement. Le SNM garantit le Gestionnaire contre tout risque de non-paiement de l'utilisateur du Service de mobilité.

Le cas échéant, ce mandat inclut également la facturation des sommes ainsi encaissées par le SNM. Dans ce cas, le SNM s'engage à faire apparaître sur les factures qu'ils adressent aux utilisateurs du SNM les montants TTC facturés au titre de la vente des Services de mobilité du Gestionnaire, en appliquant le taux de TVA applicable aux Services de mobilité du Gestionnaire.

Le SNM met à disposition du Gestionnaire [date et fréquence à préciser. Ex : le 5 de chaque mois] un état détaillant les ventes de chaque Service de mobilité que le SNM a effectuées auprès de ses utilisateurs au cours de la période écoulée [à adapter selon la périodicité adaptée] (ci-après désigné l'« Etat »). A compter de la cette mise à disposition, le Gestionnaire aura un délai de [•] jours pour vérifier et valider l'Etat.

Sur la base de cet Etat, le SNM émet le [date à préciser] une reddition de comptes portant sur les sommes à reverser au Gestionnaire au titre des recettes perçues auprès des utilisateurs du SNM pendant la période écoulée.

Si le Gestionnaire émet des réserves quant à l'Etat présenté par le SNM, une analyse conjointe des Parties sera menée pour calculer les sommes devant être versées par le SNM au Gestionnaire et les régularisations consécutives seront prises en compte par le SNM dans la reddition de compte de la période suivante. A défaut d'accord sur le montant des sommes à verser par le SNM, avant l'émission de la reddition de comptes de la période suivante, seul le montant calculé par le Gestionnaire sera effectivement versé à titre provisoire au Gestionnaire jusqu'à l'issue amiable ou contentieuse du différend. »

# Gestion des paiements

## Proposition de rédaction pour le contrat (4)

### **Garantie financière**

« Le SNM déclare et garantit au Gestionnaire de Service de mobilité avoir souscrit auprès de [nom de l'établissement de crédit, société de financement ou entreprise d'assurance] (la « Caution ») une garantie financière d'un montant de [à préciser notamment en fonction du rythme de reversement des recettes] répondant aux caractéristiques des articles R.11115-13 et suivants du code des transports.

A ce titre, le SNM remettra au Gestionnaire de Service de mobilité, à la date de la signature du présent contrat puis chaque année, l'attestation de garantie financière délivrée par la Caution. En cas de changement de Caution, le SNM devra communiquer au Gestionnaire de Service de mobilité une nouvelle attestation de garantie financière délivrée par la nouvelle Caution.

La garantie financière pourra être mise en œuvre dans les conditions de l'article R.11115-13-2 du code des transports. »

# DONNEES STATISTIQUES

# Données statistiques

## Dispositions prévues dans le décret 2021-1595 (1)

« Art. R. 1115-16.-Les données relatives aux déplacements des usagers, que le fournisseur de service numérique s'engage à transmettre au gestionnaire des services et, le cas échéant, à l'autorité organisatrice compétente, sont **uniquement destinées à leur fournir une connaissance statistique des trajets effectués au moyen du service numérique**, afin que ce gestionnaire et cette autorité organisatrice puissent améliorer, sur un territoire donné, leurs offres de services de mobilité en matière notamment d'intermodalité et de correspondances, ainsi que l'organisation des mobilités en général, et qu'ils puissent s'assurer de la pertinence de leurs décisions d'investissement.

« Les données personnelles collectées à cet effet n'excèdent pas ce qui est nécessaire à la poursuite de ces finalités.

« Les **données sont immédiatement anonymisées au moyen de procédés suffisamment robustes** pour empêcher toute ré-identification ultérieure des usagers. **Après leur anonymisation et leur agrégation, elles sont immédiatement supprimées** par le fournisseur de service numérique.

# Données statistiques

## Dispositions prévues dans le décret 2021-1595 (2)

« Art. R. 1115-16-1.-Les données statistiques transmises par le fournisseur incluent, notamment, des informations sur les déplacements effectués par les voyageurs utilisant le service numérique, **classées par mode de transport, par type de services et par catégorie d'usagers**. Elles peuvent comprendre, si le fournisseur en dispose, **des informations sur les modes de déplacement utilisés immédiatement avant ou après** le trajet effectué au moyen du service numérique.

« La nature de ces données et les modalités de leur présentation, notamment par catégorie d'usagers, sont déterminées par le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10.

« Ces données statistiques sont **transmises régulièrement, à intervalle raisonnable et au moins une fois par an**. La fréquence de ces transmissions est définie par le contrat mentionné à l'alinéa précédent.

## Données statistiques

### Propositions de périmètre pour les données à transmettre au gestionnaire de services

Le SNM transmet au gestionnaire de services de mobilité (rappel de l'article 28 de la LOM : opérateur et AO s'il s'agit du transport conventionné) :

- **Le nombre de ventes par OD** (dès que groupe >10) sur le réseau de l'AO/OT
  - Le référentiel des points d'arrêts est fourni par le gestionnaire de services et ajusté au trimestre si besoin
  - pour chaque vente, information sur le mode avant/après si le SNM en a connaissance
- **Le nombre de titres vendus**
  - par type
  - par catégorie d'usager telle qu'elle apparaît sur l'interface du SNM, lorsque l'usage l'a déclarée
- **Fréquence trimestrielle** permettant d'étudier les variations entre les différentes périodes d'une année

# Données Statistiques

## Proposition de rédaction pour le contrat

### XX. Partage de données statistiques

Les données d'usage des mobilités sont un élément clé pour le gestionnaire des services de mobilité et pour l'autorité organisatrice compétente. Elles permettent d'améliorer l'organisation des mobilité ainsi que les offres de services proposées. Afin que ces données d'usage restent accessibles au gestionnaire de service de mobilité lorsqu'un titre est vendu par le fournisseur de SNM, et conformément aux articles R. 1115-16 et R. 1115-16-1 du Code des Transports, le fournisseur de SNM transmettra au gestionnaire de service et, le cas échéant, à l'autorité organisatrice, les informations statistiques suivantes :

- Le nombre de titres vendus sur la période écoulée :
  - par type,
  - par catégorie d'utilisateur telle qu'elle apparaît sur l'interface du SNM, lorsque l'utilisateur l'a déclarée.
- Le nombre de ventes de titres de transport utilisant le réseau de l'OT par Origine/Destination sur le réseau de l'AO
  - Si pour une Origine/Destination particulière, le nombre de ventes correspondant sur la période écoulée est inférieur à 10 unités, ce nombre de ventes ne sera pas communiqué, afin de garantir l'anonymisation des données,
  - Pour une Origine/Destination particulière ayant fait l'objet de plus de 10 ventes sur la période écoulée, l'indication du mode précédant l'utilisation des services de l'OT et succédant à l'utilisation des services de l'OT sera fournie sous forme de pourcentage des trajets. (*Par ex. : pour l'OD X-Y, 63% des trajets vendus étaient précédés d'un trajet par mode métro, 27% étaient précédés d'un trajet pédestre, 10% étaient précédés d'un trajet par mode inconnu, 50% étaient suivis d'un trajet par mode ferré longue distance, 35% étaient suivis d'un trajet sur mode trottinette électrique, 10% étaient suivis d'un trajet pédestre, 5% étaient suivis d'un trajet sur mode inconnu*). La nomenclature des modes pertinents sera établie avec l'autorité organisatrice avant la signature du présent contrat.
  - Le référentiel des points d'arrêt sera fourni par le fournisseur de SNM. Ce référentiel utilisera la dénomination et la codification utilisées par l'autorité organisatrice. A défaut, les dénominations et codifications des différents gestionnaires de services seront utilisées.

Les données seront fournies à période trimestrielle.