

AR Prefecture

006-794030213-20250304-2025_AV11-DE
Reçu le 04/03/2025

ANNEXE 18 – OPERATIONS D’ENCAISSEMENT ET GESTES COMMERCIAUX

PROCESSUS COMPTABLE ET FINANCIER RELATIF A L'ENSEMBLE DES OPERATIONS D'ENCAISSEMENT

Les recettes proviennent essentiellement de 2 régies instaurées au sein de la Régie Ligne d'Azur :

- Une régie de recette qui reprend l'ensemble du service commercial détaillé dans le schéma général comptable et financier
- Une régie de recettes chargée d'encaisser les produits des infractions auxquelles s'ajoutent les produits facturés aux différents clients institutionnels.

Le schéma général « billettique » reprend l'ensemble des circuits de vente liés aux titres de transport et les contrôles y afférant.

Au plan comptable, toutes les recettes tombent sur le compte Dépôt de Fonds au Trésor de l'Agent comptable et sont enregistrées et vérifiées, d'une part par la consolidation des rapports issus de la billettique et des canaux de ventes des prestataires ainsi que **Ligne d'Azur Tickets** (Android et Apple), et d'autre part, en comptabilité M43.

Mensuellement (J + 20 jours) les recettes TTC, incluant des frais bancaires et déductions faites des ristournes et des remboursements encadrés sont versées à la Métropole Nice Côte d'Azur.

Schéma général comptable et financier

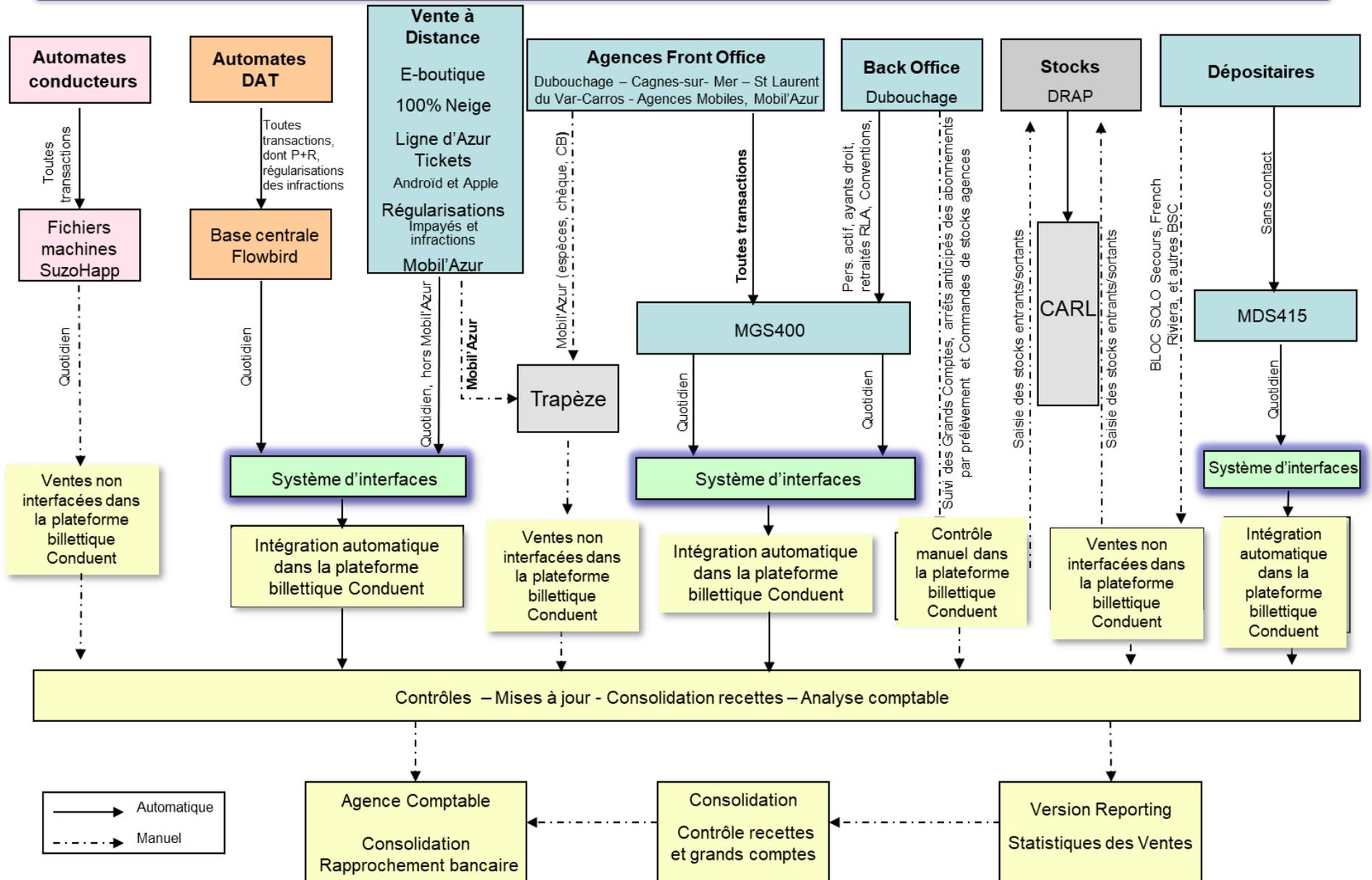
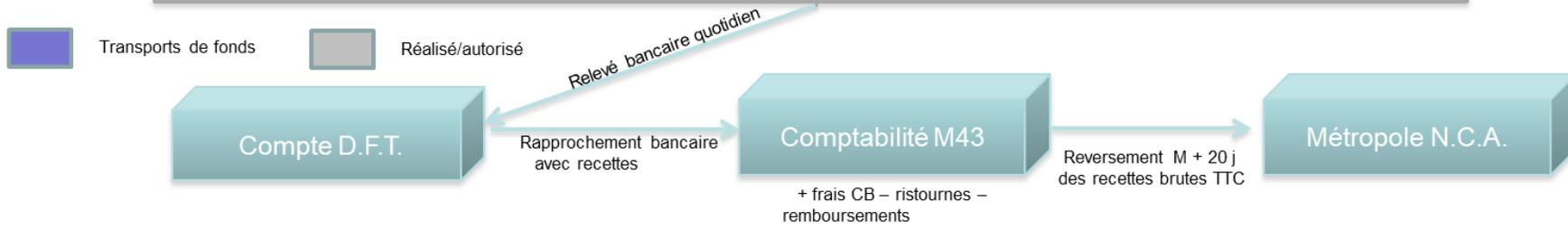


Schéma général « CANAUX de VENTE et MOYENS de PAIEMENT »

	Régie de Recette « TRANSPORT de VOYAGEURS »												Régie de recettes « INFRACTIONS »	
	Agences commerciales			Distributeurs de titres		Dépositaires et Partenaires			Vente à distance				Contrôle	B M I
	Fixes	Agence Mobile	Mobil'Azur	DTT	DAC (Automates CR)	Dépositaires	Partenaires	Revendeurs	Bus Neige	E-boutique	Nice Ticket Android et Apple	Mobil'Azur		
CB - Proximité														
Chèques														
Numéraire														
Prélèvement														
Virement														
CB - VAD														
Geste Commercial														
Remboursement régie d'avances														
Rejets de prélèvement														
Chèques impayés														



Revente via le mode de paiement « geste commercial »

- RLA ne dispose pas d'outil comptable permettant de rembourser un usager suite à un incident de type « risque opérationnel » (à savoir erreur humaine ou anomalie technique).
- **La revente via le mode de paiement par « Geste Commercial »** est le seul outil disponible en Agence Commerciale (MGS400) pour réaliser ce type de remboursement.
- Cette pratique est uniquement autorisée avec l'accord de la Métropole Nice Côte d'Azur, dans les hypothèses et aux conditions suivantes :
 - En cas d'incident opérationnel avéré : **erreur humaine RLA ou anomalie technique**
 - Dans une **optique de fidélisation** : lorsque l'usager souhaite procéder au rachat d'un autre titre de transport réunissant ces trois conditions : même titre, prix identique, même bénéficiaire, mais aux dates différentes.
 - **Exceptions** où la fonction « geste commercial » ne sera pas autorisée au sein de l'Agence Commerciale, le **remboursement sera réalisé par l'Agence comptable** :
 - En cas **d'erreurs ou dossiers incomplets** transmis par l'usager lors de l'achat en Eboutique et qu'il est nécessaire d'annuler la vente après sollicitation du client restée sans retour. L'Agence Comptable pourra procéder au remboursement du client avec comme pièce justificative une confirmation des services techniques précisant que le produit n'a pas été délivré au client et ce, malgré le débit de ce dernier et l'absence de réclamation de sa part.
 - Pour toute **erreur de la part de l'usager** qui souhaiterait modifier son offre, **ou** n'aurait pas activé sa carte dans un valideur dans les 2 mois après son achat, **ou** aurait eu une perte/vol de son support (anonyme)
 - ↳ Il conviendra de procéder à une **revente via tout autre moyen** de paiement (espèces, chèques, CB) ;
 - ↳ Les **remboursements** ne pourront se réaliser que sur les titres nominatifs et par l'Agent Comptable sur demande écrite du client
 - ↳ Il n'y aura pas d'exonération des frais éventuels associés ;

Tout paiement via « Geste commercial » qui n'aurait pas été validé par l'AOM et intégré au Contrat de Service sera interdit.

Hypothèses de revente via le mode de paiement « Geste commercial »

Situations	Détails	Conditions	Modalités	Commentaires
Anomalie Technique RLA	Exemples d'anomalies techniques en lien avec la MGS : - Titre acheté ne fonctionne pas à la validation - Titre acheté en Eboutique/Application Mobile/DTT mais non téléversé sur le support suite à une anomalie technique. - Chargement de deux Pass Azur sur une même carte	La situation se présente moins de 2 mois après l'achat du support.	La revente par « Geste Commercial » est acceptée.	-
Anomalie Technique RLA	Arrêt anticipé d'un abonnement par prélèvement + présence d'impayés.	L'utilisateur s'acquitte des sommes dues en CB/chèque ou espèces.	Régularisation technique par « Geste Commercial » est acceptée.	Régularisation technique nécessaire sur l'échéance « Prélèvement » via « Geste Commercial » pour ne pas débiter deux fois l'utilisateur. Le transfert des impayés MNCA nécessite cet ajustement technique sur les prélèvements.
Anomalie Technique RLA	Multivalider fait par l'utilisateur mais le valideur ne détecte qu'une seule validation + contrôle GSCT ne détecte qu'une validation, ce qui entraîne l'établissement d'une amende	L'utilisateur fait une réclamation au motif d'une anomalie technique	Remboursement via Agence Comptable uniquement.	Une demande écrite du client sera nécessaire pour que la demande de remboursement soit conforme.
Perte ou Vol + Anomalie Technique RLA	Perte ou vol d'une carte nominative + reconstitution impossible	La « reconstitution impossible » est une anomalie technique du logiciel.	La revente par « Geste Commercial » du contrat billettique est acceptée.	⚠ Le client doit s'acquitter du prix du support à ses frais.
Scolabus (Anomalie Technique)	Revente de la consigne de la CSC suite à problème technique de carte Scolabus	Le problème technique ne peut pas être imputé à l'utilisateur	La revente de la consigne par « Geste Commercial » est acceptée.	-
ZOU	Mensuel DTT sur une carte ZOU : le titre ne fonctionne pas en validation.	Le problème technique ne peut pas être imputé à l'utilisateur	La revente de la consigne par « Geste Commercial » est acceptée.	-

Hypothèses de revente via le mode de paiement « Geste commercial »

Situations	Détails	Conditions	Modalités	Commentaires
Erreur RLA	Erreur d'impression d'une carte suite à un achat via le canal Eboutique.	Origine du dysfonctionnement: Erreur humaine RLA	La revente par « Geste Commercial » est acceptée.	Afin de relancer une impression : Nouvelle vente réalisée par « Geste Commercial » sur le voyage + frais de carte + frais postaux car ils sont déjà réglés par le client en ligne sur L'Eboutique.
Erreur RLA	Erreur de saisie : date de début de validité d'un contrat erronée, ou contrat arrêté par erreur, erreur sur la date de naissance.	Origine du dysfonctionnement: Erreur humaine RLA	Dédommagement par « Geste Commercial » accepté.	Les frais qui se présentent sont réglés avec la fonction « Geste Commercial ».
Erreur RLA	Erreur de saisie : l'IBAN fourni par le client est correct mais erreur de saisie	Origine du dysfonctionnement: Erreur humaine RLA	Dédommagement par « Geste Commercial » accepté.	Les frais d'impayés sont réglés avec la fonction « Geste Commercial ».
Erreur RLA	Erreur de mobilité bancaire	Origine du dysfonctionnement: Erreur humaine RLA	Dédommagement par « Geste Commercial » accepté.	Les frais d'impayés sont réglés avec la fonction « Geste Commercial ».

Hypothèses de revente via le mode de paiement « Geste commercial »

Situations	Détails	Conditions	Modalités	Commentaires
Ancienne carte nominative	Retour d'une ancienne carte nominative vétuste à remplacer par un nouveau support nominatif récent depuis la nouvelle gamme tarifaire.	Récupérer l'ancien support.	La revente par « Geste Commercial » est acceptée.	Exonération du coût du nouveau support par « Geste Commercial ».
Consigne	Demande d'un remboursement de consigne sur une carte où la consigne est absente après utilisation de la carte	Problèmes techniques Carte est muette (carte orange), absence de titre unitaire sur le support.	La revente par « Geste Commercial » est acceptée.	Cela permet ensuite de rembourser la consigne au client.
		!! Si des titres unitaires sont encore présents	Reconstitution d'une nouvelle carte par geste commercial interdite.	Revendre les titres avec la MGS et demander un remboursement par l'agence comptable des titres et de la consigne.
Consigne	Carte illisible au moment de l'achat et jamais utilisée pour voyager.	Un justificatif de l'anomalie technique doit être conservé.	La revente par « Geste Commercial » est acceptée.	Cela permet ensuite de rembourser la consigne au client.
Décès	Exonération des frais d'impayés pour le motif bancaire « DCD ».	Récupérer la carte nominative, Transférer la créance à la Métropole pour recouvrement	Clôture technique du dossier par « Geste Commercial »	-
Erreur Usager	Erreur de l'usager au moment de saisie de la date de début de validité d'un contrat.	<u>Conditions cumulatives :</u> - Même titre - Même tarification - Même bénéficiaire du titre !! Obtenir une demande écrite du client en justificatif.	La revente par « Geste Commercial » est acceptée.	Principe de fidélisation du client : la revente peut être faite avec la fonction « Geste Commercial » Mais il faudra appliquer les frais associés en vente normale.
Test	Test de SAV par télédistribution via une vente MGS400	« Geste Commercial » pour réalisation tester la fonctionnalité en production. Ne donnant pas lieu à un décaissement effectif de la recette.	Test Technique accepté	Le test peut être réalisé sur la fonctionnalité « Geste Commercial ».