Annexe 6 -

Contrat de délivrance des Produits Tarifaires des Services de Mobilité du réseau Fil Bleu par les Fournisseurs de Services Numériques Multimodaux

Avril 2025

Adresse de contact Keolis Tours	contact-fsnm@filbleu.fr

Annexe 6 –

Données transmises par le Fournisseur de Service Numérique Multimodal (FSNM)

La présente Annexe 6 présente les données que le FSNM transmet au Gestionnaire, selon la temporalité précisée ci-après, conformément et dans les conditions définies aux Articles 9 et 10 du Contrat.

Cette Annexe pourra faire l'objet de modifications, au regard du fonctionnement des services et des fonctionnalités développées par le FSNM.

Données à communiquer par le FSNM au Gestionnaire	Fréquence de transmission des données par le FSNM	Format de données	Données à caractère personnel	Finalité de partage de la donnée
Données de fonctionnement				
Planning des opérations commerciales ayant une incidence sur les volumes de vente des Produits Tarifaires	Bimestrielle	Statistique et anonyme	Non	Information générale
Données de Service Après Vente (SAV)				
Numéro de ticket d'incident + descriptif de la demande + historique des échanges	Bimensuelle	Statistique et nominatif	Oui	Information générale
Délai moyen de traitement des demandes SAV	Mensuelle	Statistique et anonyme	Non	Evaluation du niveau de service
Compte client, dont adresse de messagerie électronique des usagers non anonymes	En cas de défaillance du FSNM	Individuel et nominatif	Oui	Afin que le Gestionnaire soit en capacité de contacter les clients du FSNM dans l'hypothèse de la défaillance de celui-ci
Données liées aux remboursements passés sur le mois	Mensuelle	Statistique et anonyme	Non	Evaluation du niveau de service
Demandes d'exercice de droit d'accès client (RGPD)	Mensuelle	Statistique et anonyme	Non	Conformité
Données liées à la lutte contre la fraude				
Toutes données nécessaires à la lutte contre la fraude et notamment la date et l'heure de la transaction litigieuse	Mensuelle	Statistique	Oui	Amélioration continue
Données communiquées à des fins de reporting des activités de délivrance et de validations des Produits Tarifaires				
Produits Tarifaires délivrés via le SNM : nombre + volume de délivrance par typologie de Services et de Produits Tarifaires	Mensuelle	Statistique et anonyme	Non	Modélisation des déplacements
Validations effectuées via l'application du FSNM, en comparaison aux produits délivrés par le SNM	Mensuelle	Statistique et anonyme	Oui	Modélisation des déplacements