

2021_CT2_190

OBJET : Mobilité - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - AVIS - Approbation des conditions de remboursement de Vente en ligne des titres de transport

Le 27 mai 2021, le Conseil de Territoire du Pays d'Aix s'est réuni en session ordinaire au Gymnase Municipal, Stade la Gardi, 1120 Avenue Marius Joly à Trets, sur la convocation qui lui a été adressée par Madame le Président du Territoire le 21 mai 2021, conformément à l'article L.5211-1 du Code général des collectivités territoriales.

Etaient Présents : AMAR Daniel – ARDHUIN Philippe – BARRET Guy – BIANCO Kayané – BOULAN Michel – BRAMOULLÉ Gérard – CESARI Martine – CHARRIN Philippe – CHAUVIN Pascal – CIOT Jean-David – CONTÉ Marie-Ange – CORNO Jean-François – CRISTIANI Georges – DELAVET Christian – DESVIGNES Vincent – DI CARO Sylvaine – FREGEAC Olivier – GACHON Loïc – GERARD Jacky – GRANIER Hervé – GRUVEL Jean-Christophe – GUINIERI Frédéric – JOISSAINS Sophie – KLEIN Philippe – LANGUILLE Vincent – MARTIN Régis – MERCIER Arnaud – MORBELLI Pascale – PELLENC Roger – PENA Marc – PETEL Anne-Laurence – POUSSARDIN Fabrice – RUIZ Michel – SERRUS Jean-Pierre – SICARD-DESNUELLE Marie-Pierre – SLISSA Monique – VENTRON Amapola – VINCENT Jean-Louis

Etai(en)t excusé(es) avec pouvoir donné conformément aux dispositions de l'article L. 2121-20 du Code général des collectivités territoriales : AMIEL Michel donne pouvoir à SLISSA Monique – BENKACI Moussa donne pouvoir à JOISSAINS Sophie – BONFILLON CHIAVASSA Béatrice donne pouvoir à FREGEAC Olivier – CANAL Jean-Louis donne pouvoir à CIOT Jean-David – DAGORNE Robert donne pouvoir à CRISTIANI Georges – FERNANDEZ Stéphanie donne pouvoir à BRAMOULLÉ Gérard – FILIPPI Claude donne pouvoir à CRISTIANI Georges – GARCIN Eric donne pouvoir à PETEL Anne-Laurence – GOMEZ André donne pouvoir à POUSSARDIN Fabrice – GOURNES Jean-Pascal donne pouvoir à CESARI Martine – HUBERT Claudie donne pouvoir à PENA Marc – JOISSAINS MASINI Maryse donne pouvoir à PELLENC Roger – MALLIÉ Richard donne pouvoir à VENTRON Amapola – PAOLI Stéphane donne pouvoir à BRAMOULLÉ Gérard – RAMOND Bernard donne pouvoir à MARTIN Régis – SANNA Valérie donne pouvoir à GRANIER Hervé – TAULAN Francis donne pouvoir à BIANCO Kayané

Etai(en)t excusé(es) sans pouvoir : BURLE Christian – ROVARINO Isabelle – ZERKANI-RAYNAL Karima

Secrétaire de séance : BIANCO Kayané

Monsieur Pascal CHAUVIN donne lecture du rapport ci-joint.

RAPPORT AU CONSEIL DE TERRITOIRE DU PAYS D'AIX

Mobilité
Déplacements, mobilité, transports et infrastructures

■ Séance du 27 Mai 2021

03_1_02

■ **Approbation des conditions de remboursement de Vente en ligne des titres de transport**

Madame le Président soumet pour information au Conseil de Territoire le rapport suivant :

RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

Transports, Mobilité durable

■ Séance du 4 Juin 2021

1

MOB 001-04/06/21 CM

■ **Approbation des conditions de remboursement de Vente en ligne des titres de transport**

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Les titres de transports du réseau la Métropole Mobilité peuvent s'acheter de différentes manières : en boutique, sur des distributeurs en station, à bord en dépannage, ou en ligne via l'appli La Métropole Mobilité. Ce dernier canal de distribution, très récent, est appelé à se développer fortement dans les années qui viennent avec le projet Mobility as a Service.

A ce jour, l'article 10.1 des conditions générales de vente de l'achat en ligne ne prévoit aucun remboursement, au contraire des conditions générales de vente des autres canaux. Les achats en ligne ayant été effectués sur une régie de recettes publique, il n'est pas possible d'effectuer des gestes commerciaux en l'absence de règles écrites. Cela a provoqué du mécontentement et de l'incompréhension de la part de clients du réseau.

Il est donc proposé de modifier l'article 10.1 des CGV de la vente en ligne (document annexé) afin de permettre des remboursements à la suite d'un achat en ligne, et d'en fixer les conditions, en s'appuyant sur les règles utilisées pour les autres canaux de vente.

- Le remboursement est possible pour les achats effectués de manière nominative, c'est-à-dire liés à une carte ou un compte mobilité : abonnements ou recharge du porte-monnaie transport.
- Les achats sans compte ou carte mobilité (tickets à l'unité) ne sont pas pris en compte, sauf si le problème est dû à une erreur de la Métropole (problèmes de l'informatique spécialisée notamment). Le montant de ces achats est aujourd'hui très majoritairement inférieur à 10 euros.
- Tout produit entamé est non échangeable et non remboursable, sauf circonstances exceptionnelles listées comme suit : déménagement, arrêt de la scolarité, perte d'emploi, hospitalisation longue durée.

La possibilité d'un remboursement, dans le cadre des conditions ci-dessus, vise à développer l'attractivité de l'achat en ligne, signe d'un parcours client simple et fluide, à même de faire baisser l'usage de la voiture individuelle.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République.

Oùï le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que cette délibération contribue à rendre plus simples et plus fluides les services de la Métropole Mobilité.

Délibère

Article 1 :

Est approuvée l'adaptation des conditions générales de vente pour les titres de transport achetés en ligne.

Article 2 :

Les crédits nécessaires seront inscrits au budget annexe transport 2021 et suivants de la Métropole Aix-Marseille-Provence : Sous politique C260 - Nature 6287.

Pour enrôlement,
Le Vice-Président Délégué
Transports et Mobilité Durable

Henri PONS

OBJET : Mobilité - Déplacements, mobilité, transports et infrastructures - AVIS - Approbation des conditions de remboursement de Vente en ligne des titres de transport

Après avoir pris connaissance du rapport, le Conseil de Territoire en prend acte et le transforme en délibération.

Ont signé le Président et les membres du Conseil de Territoire présents
Maryse JOISSAINS MASINI



Signé, le 04 JUIN 2021