

SYNDICAT MIXTE DES MOBILITÉS DES HAUTS-DE-FRANCE

COMITÉ SYNDICAL DU 25 JUIN 2026
DE 10H00 à 12H00

DÉLIBÉRATION N° 2026-23

PREFECTURE DU NORD

01 JUL. 2026

ARRIVÉE

Objet : DÉLIBÉRATION SUR LA CONVENTION VENTE TITRE TER

Sont présents :

M. Christophe COULON (avec le Pouvoir de M. Claude HEGO), M. Olivier ENGRAND (avec le Pouvoir de M. Franck DHERSIN), Mme Laurence CHARPENTIER (avec le Pouvoir de Mme Paulette JUILIEN - PEUVION), M. Éric DONNAY (avec le Pouvoir de M. Nicolas SIEGLER), M. Julien POIX (avec le Pouvoir de Mme Héloïse DHALLUIN), M. Philippe BIALAIS, M. Marvin BOULANGER, M. Gérald THURU, M. Aldo TETTINI, M. Christian FOURCROY (avec le Pouvoir de M. Alain DUBREUCQ), M. Cédric DUPOND (avec le Pouvoir de M. Frédéric LETURQUE), M. Jean MOULLIERE, Mme Christelle MARQUES (avec le Pouvoir de M. Jean-François MONTAGNE), M. Stéphane JUMEAUX, M. Loïc LALYS (avec le Pouvoir de M. Philippe MIGNONET), M. Joël DUHENOY, M. Sylvain LOGEROT, Mme Stéphanie PORREYE, M. Michaël CANONNE, M. Pierre-Luc RAVET, M. Bertrand BEAUCAMP, M. Étienne PERIN (avec le Pouvoir de M. Philippe CARTON), Mme Patricia COPIN, Mme Brigitte HAVART (avec le Pouvoir de M. Christophe PILCH), Mme Marie Laurence BERQUEZ, M. Christophe GUCHE, M. Nicolas LOEUILLET, M. Hervé DAVELU.

Sont absents / excusés :

M. Franck DHERSIN, M. Frédéric LETURQUE, M. Jean-Michel MICHALAK, Mme Amel GACQUERRE, Mme Paulette JUILIEN - PEUVION, M. Jean-Christophe LORIC, M. Arnaud DE RIGNÉ, M. Adrien NAVE, Mme Héloïse DHALLUIN, M. Sébastien LEPRETRE, M. Kwami AGBEGNA, M. Louis MARCY, M. Stanislas DENDIEVEL, M. Nassim SIDHOUM, M. Alain DUBREUCQ, M. Christophe PILCH, M. David THELLIER, M. Claude HEGO, M. Jean-Baptiste GROS, M. Jean-François MONTAGNE, M. Grégory BARTHOLOMEUS, M. Arthur LALAN, M. Laurent ACCART, M. Benoît COURTIN, M. Francis MARQUANT, M. Philippe MIGNONET, Mme Laure DOBIGNY, M. Michel MAGNIEZ, M. Benoît ROUZÉ, M. Philippe CARTON, M. Yann ROJO, M. Geoffrey CROCHET, M. Benoît WASCAT, M. Nicolas SIEGLER.

Secrétaire de séance : M. Julien POIX

Votes POUR : 36

Abstentions : 3

Votes CONTRE : 0

Ne participe pas au vote : 0

SYNDICAT MIXTE DES MOBILITÉS DES HAUTS-DE-FRANCE

COMITE SYNDICAL DU 25 JUIN 2026

DE 10 H 00 à 12 H 00

DELIBERATION N° 2026 - 23

Objet : Convention de mandat pour la Vente des titres TER Hauts-de-France sur la Centrale Pass Pass

Le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France, réuni, le 25 juin 2026, sous la présidence de Monsieur Christophe COULON, Président,

Vu le Code Général des collectivités territoriales,

Vu la révision des statuts du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France du 1^{er} juillet 2025 et l'arrêté préfectoral du 8 décembre 2025,

Vu l'instruction budgétaire et comptable de la M57,

Vu la délibération 2025-26 du 10 Décembre 2025 actant la tenue du débat d'orientation budgétaire et le Rapport d'Orientations Budgétaires 2026,

Vu le budget primitif 2026 voté le 12 février 2026 et l'ensemble des décisions budgétaires à ce jour,

Vu la mise en œuvre de la Centrale Pass Pass depuis 2015 et l'ensemble des marchés afférents,

Vu la délibération 2019-05 arrêtant les termes de la convention relatives aux ventes croisées sur les TPV/TPVS de la Centrale Pass Pass,

Vu la délibération 2019-06 arrêtant les termes de la convention relative à l'encaissement et au reversement des recettes dans le cadre des services digitaux de la Centrale Pass Pass,

Vu la délibération 2019-13 portant création d'une régie de recettes et d'avance,

Vu la délibération 2019-16 définissant les conditions générales de ventes et d'utilisation pour les services Pass Pass,

Vu la délibération n°2025-28 du 10 décembre 2025 relative à la convention de mandat pour l'encaissement et le reversement des recettes publiques des services de mobilités vendus par le syndicat,

Vu la signature de la convention de mandat au 10 décembre 2025, désignant Mandataire l'actuel titulaire du marché 2022-01 relatif aux medias Pass Pass, et son avis conforme du Payeur Régional au 1^{er} décembre 2025,

Vu la délibération n°2026 - 21 adoptée ce jour, qui prolonge la convention de mandat avec l'actuel mandataire, jusqu'au terme du marché 2022-01 au 15 mars 2027,

Vu la délibération n°2026-14 en date du 12 février 2026 qui autorise la vente des titres TER sur la Centrale Pass Pass et ses TPV/TPVS sur la base des conventions de vente de la Communauté Pass Pass déjà en vigueur,

CONSIDERANT

- La mise en service d'une boutique en ligne sur les médias Pass Pass assurant depuis 2020, la distribution des titres de transports des réseaux urbains billettisés Pass Pass et la possibilité de distribuer ces mêmes titres sur les Terminaux Point de Vente et Terminaux Point de vente Simplifiés.
- La nécessité pour les nouveaux médias Pass Pass de renforcer leur attractivité en proposant à la vente, les titres billettisés du réseau TER Hauts de France.
- La facilité offerte aux usagers du TER de recharger via les médias Pass Pass leur abonnement TER depuis leur smartphone avec la technologie NFC.
- La convention de mandat pré-existante du 10 décembre 2025, entre le Syndicat et son prestataire pour l'encaissement et le reversement des recettes publiques et privées issues des ventes de titres de transports et de produits de transports sur la Centrale Pass Pass (carte, étui et lecteur de cartes à domicile).
- La convention de Régie du Syndicat Mixte et ses arrêtés pour la manipulation des recettes publiques et privées issues de la vente des titres de transports sur la Centrale Pass pass.
- La convention de vente des titres TER entre la Région et le Syndicat, tel que présentée en annexe.
- Le projet de convention tripartite Région/SNCF/Syndicat relatif aux modalités techniques afférentes à cette vente de titre TER.
- Le caractère public des recettes issues de la vente des titres TER depuis que la Région a pris en pleine propriété lesdites recettes.

DECIDE

- D'approuver la convention Région/SMHDF en annexe 1, qui autorise la vente des titres TER sur les services digitaux de la centrale Pass Pass et ses terminaux points de vente, avec encaissement et reversement des recettes publiques sur la base de la convention de mandat du Syndicat du 10 décembre 2025,
- De mettre en œuvre la vente des titres TER dès signature de la convention tripartite Région/SMHDF/SNCF en annexe 2, qui arrête les conditions techniques et commerciales pour la distribution des titres TER sur les médias Pass Pass, la liste des titres autorisés étant annexée aux conventions citées en annexe 1 et 2,

AUTORISE

Monsieur le Président du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France à finaliser et signer les engagements juridiques, financiers et comptables nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

Le Président


Christophe COULON

Correspondance administrative : SM HDF - Siège de Région - 151 Avenue du Président HOOVER 59555 LILLE CEDEX
Email : b.courty@smhdf.fr - téléphone : 03 20 14 62 00

Retour le 07 JUL. 2026



Région
Hauts-de-France

PREFECTURE DU NORD
01 JUL. 2026
ARRIVEE

CONVENTION DE MANDAT D'ENCAISSEMENT ET DE REVERSEMENT
DE RECETTES ENTRE LA REGION HAUTS-DE-FRANCE ET LE SYNDICAT
MIXTE DES MOBILITES DES HAUTS-DE-FRANCE POUR LA VENTE DES
TITRES TER

Entre les soussignés :

La Région Hauts-de-France, sise 151, avenue du Président Hoover, 59555 LILLE CEDEX, représentée par Monsieur Xavier BERTRAND, Président du Conseil régional,

Ci-après dénommé, « La Région », ou « Mandant » ;

ET

Le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France, représenté par son Président, Monsieur Christophe COULON,

Ci-après dénommée, « SMHdF », ou « Syndicat Mixte », ou « Mandataire ».

Les signataires de la présente convention sont dénommés ci-après « Les parties ».

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu le Code des Transports ;

Vu le Code de la Commande Publique ;

Vu la délibération 2014-03 du 24 janvier 2014 décidant de réaliser la « Centrale SMIRT » ;

Vu le marché 2015 - 083 relatif à la mise en œuvre, l'hébergement, exploitation technique et maintenance du dispositif fédérateur d'information voyageurs et billettique du nord-pas de calais – centrale SMIRT ;

Vu la délibération n°2019-06 du 6 février 2019 adoptée par le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France relative aux conventions tripartites de ventes croisées sur les services digitaux Pass Pass ;

Vu le décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique ;

Vu le décret n°2015-1670 du 14 décembre 2015, portant dispositions relatives aux mandats confiés par les collectivités territoriales et leurs établissements publics ;

Vu les articles L1611-7 et suivants du CGCT et notamment l'article L1611-7-2 II autorisant les Autorités Organisatrices de la Mobilité à confier à un organisme public ou privé l'encaissement des recettes des services de mobilité ;

Vu l'instruction du 9 février 2017 relative aux mandats passés par les collectivités territoriales destinés à l'exécution de certaines de leurs recettes et de leurs dépenses ;

Vu l'article 48 de la loi n°2021-1308 du 8 octobre 2021 portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne dans le domaine des transports, de l'environnement, de l'économie et des finances ;

Vu le décret n° 2022-1307 du 12 octobre 2022, relatif aux mandats confiés par les collectivités territoriales, leurs établissements publics et les autorités organisatrices de la mobilité en application des articles L. 1611-7, L. 1611-7-1 et L. 1611-7-2 du code général des collectivités territoriales ;

Vu les articles R.1617-1 à R.1617-18 du Code Général des Collectivités Territoriales, relatifs à la création des régies de recettes, des régies d'avances et des régies de recettes et d'avances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics et aux dispositions comptables et financières applicables aux conventions de mandat conclues par les collectivités territoriales ;

Vu l'instruction codificatrice n° 06-031-A-B-M du 21 avril 2006 relative aux régies de recettes, d'avances et de recettes et d'avances des collectivités territoriales et de leurs établissements publics ;

CONVENTION ENTRE LA REGION HAUTS-DE-FRANCE ET LE SYNDICAT MIXTE DES MOBILITES DES HAUTS-DE-FRANCE POUR LA VENTE DES TITRE TER ET VALANT AUTORISATION D'ENCAISSEMENT ET DE REVERSEMENT DE RECETTES PUBLIQUES
ANNEXE A LA DELIBERATION 2026.00990 DE LA COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL REGIONAL
ANNEXE A LA DELIBERATION 2026.23 DU COMITE SYNDICAL DU SMHDF

Vu la délibération n°2019-13 du 26 juin 2019 adoptée par le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France relative à la création d'une Régie d'avance et de recette, complétée par la délibération n° 2020-07 du 27 janvier 2020 et la délibération n° 2020-28 du 14 décembre 2020 ;

Vu la délibération n°2025-28 du 10 décembre 2025 adoptée par le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France relative à la convention de mandat pour l'encaissement et le reversement des recettes publiques des services de mobilité vendus par le Syndicat des Mobilités des Hauts-de-France ;

Vu la délibération n°2026-14 en date du 12 février 2026 adoptée par le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France qui autorise la vente des titres TER sur la Centrale Pass Pass et ses TPV/TPVS sur la base des conventions de vente de la Communauté Pass Pass déjà en vigueur ;

Vu la délibération n°2026-22 en date du 25 juin 2026 adoptée par le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France, relative à l'actualisation des conventions de vente de titres des AOM membres du Syndicat et billettisés Pass Pass, sur les services digitaux de la Centrale Pass Pass ;

Vu la convention n°19005541 entre la Région Hauts-de-France et SNCF Mobilités en date du 25 octobre 2019, portant obligations de service public pour le transport ferroviaire de voyageurs des Hauts-de-France et ses avenants ;

Vu la délibération de la Région n°2026.00990 de la Commission permanente du 2 juillet 2026 relative à la distribution de la gamme tarifaire TER Hauts-de-France par le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France ;

Vu la signature de la convention de mandat au 10 décembre 2025, après avis conforme du Payeur Régional en date du 1^{er} décembre 2025, désignant Mandataire du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France l'actuel titulaire du marché 2022-01 relatif aux médias Pass Pass, qui prendra fin le 15 mars 2027 ;

Vu la délibération 2026-21 en date du 25 juin 2026 adoptée par le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France relative à la prolongation de la convention de mandat au 15 mars 2027 et à l'autorisation de signature de la future convention de mandat avec le futur Titulaire du nouveau marché des Médias Pass Pass n°2026-001 ;

Vu la délibération de la Région n°2026.00990 de la Commission permanente du 2 juillet 2026 relative à la distribution de la gamme tarifaire TER Hauts-de-France par le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France ;

Vu l'avis exprès et conforme du comptable public rendu le 17 juin 2026 ;

SOMMAIRE

Introduction :	6
Article 1 – Objet de la Convention :	8
Article 2 – Durée de la Convention :	8
Article 3 – Nature des opérations confiées au Mandataire (1° de l'article D 1611-32-3 du CGCT, catégorie de recettes) :	9
Article 4 – Précision sur les titres vendus au travers des médias Pass Pass :	9
Article 5 – Encaissement et reversement des recettes :	9
Article 6 – Rapport de répartition des recettes et récapitulatif annuel des comptes :	11
Article 7 – Modalités de prise en charge des risques :	12
Article 8 – Contrôles pesant sur les opérations du Syndicat Mixte et leur intégration dans les comptes de la Région :	12
8.1 Dispositif de contrôle interne du Syndicat Mixte	12
7.2 Contrôles de l'ordonnateur de la Région sur les opérations du Syndicat Mixte	12
8.3 Contrôles réalisés par le comptable de la Région sur les opérations du Syndicat Mixte relatives aux recettes publiques de la Région	13
8.4 Autres contrôles pesant sur le Mandataire	14
Article 9 – Modalités de remboursement de recettes :	14
Article 10 – Communications sur la marque Pass Pass :	14
Article 11 – Traitement des données :	14
Article 12 – Modification de la Convention :	15
Article 13 – Résiliation de la Convention :	15
Article 14 – Règlement des litiges :	15

Introduction :

La Région et le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France (SMHdF) souhaitent distribuer certains produits de la gamme tarifaire du réseau régional TER des Hauts-de-France. La gamme tarifaire concernée est celle du périmètre de la convention d'exploitation du service public de transport régional de voyageurs sur les lignes des Hauts-de-France 2019-2028 conclue entre SNCF Voyageurs et la Région, ainsi que celle du périmètre du contrat de délégation de service public relatif au service public de transport ferroviaire de voyageurs concernant les lignes dites de l'Etoile d'Amiens conclu entre SNCF Voyageurs Etoile d'Amiens et la Région.

La SNCF, la Région Hauts-de-France et le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France prévoient, via une convention tripartite, la distribution de ces produits sur les outils de la Centrale Pass Pass opérée par le Syndicat mixte, pour compléter le schéma de distribution actuel qui s'appuie notamment sur le support de la carte Pass Pass. Cette convention tripartite prévoit en outre une convention de mandat entre la Région Hauts-de-France et le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France donnant mandat à ce dernier d'encaisser des recettes publiques régionales et déterminant la rémunération de la prestation de distribution.

Il est rappelé que le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France exerce pour le compte de ses membres les compétences liées à l'Information Voyageurs multimodale et l'Interopérabilité Billettique, dans une logique de mutualisation des ressources techniques et financières.

Pour mettre en œuvre ses compétences, le Syndicat Mixte assure la maîtrise d'ouvrage depuis 2015 d'une centrale d'Information Voyageurs et de vente de titres ; la Centrale Pass Pass.

D'un point de vue Information Voyageur, la Centrale Pass Pass se décline sous forme de média, dont le SMHdF a procédé courant 2025, à leur renouvellement ; aussi bien le site internet (passpass.fr) que l'application mobile (Pass Pass Mobilités) disponible sur Android et IOS.

Les nouveaux médias Pass Pass, issus d'une refonte graphique et enrichis par des fonctionnalités nouvelles, se présentent ainsi comme une véritable vitrine numérique à dimension régionale de la mobilité, offrant aux usagers :

- Des possibilités de recherche d'itinéraire intermodales et multimodales, couplées aux fonctionnalités de recherche horaire et recherche ligne, combinant l'ensemble des modes de transports tous réseaux confondus, à l'échelle régionale
- De l'information en temps réel (disponible selon les réseaux) sur les prochains passages aux arrêts
- La géolocalisation des arrêts, gares, stations, parkings et lieux de mobilité sur l'ensemble du territoire
- Une actualité mobilité régionale

- Un annuaire des services de mobilité, permettant de renseigner les usagers sur tous les services existants (descriptif, public cible, informations de contact, tarifs...) à l'échelle communale, intercommunale, départementale, et régionale
- L'achat de cartes Pass Pass et de titres de transport des réseaux partenaires, ainsi que le rechargement et la consultation du solde de titres restants sur la carte

D'un point de vue Billettique, Pass Pass est également un projet partenarial au service de la mobilité des voyageurs, réunissant à ce jour 13 partenaires (12 AOM et le SMTCO) et 29 réseaux de transports collectifs aussi bien urbains qu'interurbains, sur l'ensemble de la Région Hauts-de-France.

Avec près de 1 500 000 cartes Pass Pass en circulation, la démarche Pass Pass voit sa couverture géographique s'étendre.

Chaque autorité organisatrice est souveraine dans ses choix en matière de billettique. Le rôle du SMHdF est de garantir l'interopérabilité de la billettique commune et de faire travailler ensemble autorités organisatrices, exploitants et industriels billettiques.

La Centrale Pass Pass est donc un outil fédérateur pour homogénéiser, à l'échelle régionale, la vente et la distribution des titres des réseaux billettisés Pass Pass.

Elle constitue un canal commun supplémentaire pour accéder aux titres de transports (ventes croisées de titres monomodaux et multimodaux), tout en offrant de manière complémentaire une information multimodale cohérente et exhaustive, ainsi qu'un service après-vente de qualité quel que soit le réseau ou l'opérateur sollicité.

La Centrale Pass Pass est administrée et exploitée par un Gestionnaire, **le Gestionnaire Pass Pass**, qui est en charge de l'Information Voyageur et de la Billettique, y compris les services de vente et d'après-vente, et de la relation client.

La démarche Pass Pass est avant tout un bouquet de services, pour le compte des membres du Syndicat, et au profit des usagers.

Cela étant rappelé, il est convenu entre les Parties ce qui suit :

Article 1 – Objet de la Convention :

En application de l'article L1611-7-2 II du CGCT, la Région Hauts-de-France (le Mandant) donne mandat au Syndicat Mixte des Mobilités Hauts-de-France (le Mandataire) pour facturer et percevoir les recettes de vente de tickets TER via la plateforme PassPass, et notamment le recouvrement de cette recette au nom et pour le compte de la Région Hauts-de-France.

Le Mandataire agira au nom et pour le compte du Mandant dans les conditions définies au présent Mandat. A ce titre, le Mandataire est notamment chargé d'appliquer les tarifs délibérés par le Mandant.

La présente Convention et ses avenants éventuels sont indissociables de la convention de distribution intervenue entre la SNCF, la Région et le SMHdF.

Elle fixe les modalités d'encaissement et de reversement des recettes liées aux ventes de titres du TER Hauts-de-France de la Région, via le site internet et l'application mobile Pass Pass, et reversées à la Région par le SMHdF, via son propre mandataire gérant les médias PassPass (ci-après « mandataire du SMHdF ») et dans le cadre d'une régie d'avances et de recettes créée à cet effet.

Le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France, via son propre mandataire ainsi que son Régisseur, nommé par le SMHdF, est tenu de procéder aux encaissements et reversements desdites recettes selon les modalités fixées à l'article 4.

Article 2 – Durée de la Convention :

La présente convention prend effet à la date de sa signature.

La présente convention est renouvelable tacitement par période de douze (12) mois, sauf dénonciation par l'une des Parties selon les modalités décrites à l'article 13.

La présente convention, ses dispositions et modalités sont révisables par voie d'avenant, tel qu'indiqué à l'article 12.

La présente Convention ne pourra trouver à s'appliquer et produire d'effets, que dans la mesure où la Convention d'exploitation 2019-2028 conclue avec SNCF Voyageurs, la concession SVEA, la convention de distribution tripartite seront elles-mêmes toujours en vigueur.

Article 3 – Nature des opérations confiées au Mandataire (1° de l'article D 1611-32-3 du CGCT, catégorie de recettes) :

Au titre de la mission de distribution de certains produits de la gamme tarifaire du réseau régional TER des Hauts-de-France confiée au SMHdF par l'intermédiaire d'une convention tripartite SNCF/Région/SMHdF, et en vertu du mandat qui lui est confié conjointement par la convention de distribution et la présente, le Mandataire est habilité à réaliser les opérations suivantes :

- Facturation du prix de vente des tickets TER Hauts-de-France précisés à l'article 4, en application des tarifs délibérés par le Mandant ;
- Recouvrement, à l'exclusion des procédures contentieuses du prix de vente des tickets TER Hauts-de-France ;
- Reversement au Mandant via le régisseur nommé par le Mandataire et par l'intermédiaire du Comptable public du Mandant (le Payeur Régional) des sommes encaissées au nom et pour le compte du Mandant ;
- Instruction et remboursement des demandes de remboursement des sommes encaissées à tort.

Article 4 – Précision sur les titres vendus au travers des médias Pass Pass :

Les services digitaux de la Centrale Pass Pass vendent, pour le compte de la Région, les titres listés dans l'**Annexe 1** de la présente convention.

Cette liste de titres, ses modalités de vente ainsi que ses tarifs, ont vocation à évoluer au gré des mises à jour de la gamme tarifaire, décidées par la Région. Cette dernière tiendra informé le SMHdF au moins 2 mois à l'avance de ces évolutions, afin de tenir compte des modifications dans le paramétrage des titres de la Centrale Pass Pass.

Article 5 – Encaissement et reversement des recettes :

5.1 Modalités d'encaissement et de reversement des recettes

Il est rappelé ici que depuis le 1^{er} janvier 2026 la Région est officiellement propriétaire de ces Recettes de ventes de titres de transport TER et qu'elle est assujettie à la TVA en tant que telle au titre de cette activité. Le syndicat mixte SMHdF agit ainsi en mandataire transparent au nom et pour le compte de la Région. Il en découle que la TVA devra apparaître impérativement sur les encaissements réalisés au travers de l'activité de vente du syndicat SMHdF, ces encaissements distingueront clairement les montants HT, TVA et les montants TTC.

Dans le cadre de l'exécution du Marché de Maintien en Condition Opérationnel des médias Pass Pass, le SMHdF confie la vente des titres au **Gestionnaire Pass Pass** comme présenté en introduction.

Les missions d'encaissement des recettes de ces ventes de titres sont confiées au **Mandataire** du Syndicat, **qui** les reverse ensuite au **Régisseur**, au titre de la Convention de mandat précédemment visée et jointe en **annexe 5** du présent document.

Le Régisseur s'occupe quant à lui de la vérification des sommes perçues et de la répartition des recettes régionales selon les contrats liant la Région Hauts-de-France et la SNCF (convention TER et concession SVEA).

Le Gestionnaire Pass Pass, au titre de la vente, est responsable des missions qui lui sont confiées, en application des conditions générales de vente et d'utilisation sur les services digitaux de la Centrale Pass Pass (jointes en **Annexe 2** de la présente Convention), lesquelles ne peuvent être moins favorables aux usagers que les conditions générales de vente du réseau TER Hauts-de-France, appliquées par les opérateurs de la Région. Le Syndicat SMHdF s'engage à travers son Gestionnaire Pass Pass, à modifier ses conditions générales de vente et d'utilisation si nécessaire. A défaut, le Syndicat endosse l'entière responsabilité afférente à ces divergences et garantit la Région de toute réclamation, observations et/ou sanctions prononcées à cet égard, notamment par la Direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), à l'encontre de la Région s'agissant des titres du réseau TER Hauts-de-France vendus par les services digitaux de la Centrale Pass Pass.

Le montant des recettes redistribué à la Région correspond aux recettes brutes encaissées par le Mandataire (taux de commission nul). En fonction des volumes de vente, les parties se réservent le droit de réviser le taux de commission par voie d'avenant sous réserve d'une concertation préalable.

Conformément aux dispositions de la Convention de mandat liant le SMHdF à son Mandataire, et en application des dispositions de l'arrêté portant création de la régie d'avance et de recettes, le virement des recettes du mois M-1 sera effectué à la fin du mois M sur le compte tenu par la Région, et dont les références sont mentionnées ci-après.

Le Mandataire du SMHdF a conclu un contrat avec un établissement de paiement respectant les conditions reprises à l'article L1611-7-2 II du CGCT. Cet accord, intitulé « Accord de partenariat sans prélèvement », permet au Mandataire du SMHdF d'ouvrir auprès de l'établissement bancaire **un compte d'encaissement** (compte de règlement) sur lequel sont directement versés, par les banques des usagers, les produits issus de la vente des titres et produits de transport commercialisés via la Centrale Pass Pass.

Ce compte d'encaissement est adossé à un **compte de cantonnement** ouvert au nom du Mandataire du SMHdF et domicilié à l'établissement de paiement. Les recettes issues des ventes y sont transférées quotidiennement, selon la nature des produits vendus.

Les sommes déposées sur le compte de cantonnement y sont conservées pour une durée maximale de 24 heures avant d'être reversées sur le compte DFT de la régie mixte PASS PASS, tenue par le Régisseur du Syndicat.

Le Régisseur du SMHdF (régie mixte PassPass) reverse ensuite à la Région Hauts-de-France les sommes encaissées en vertu de la présente convention.

Le reversement des recettes publiques de la Région s'opérera par virement bancaire sur le compte de la Région Hauts-de-France, tenu par le Comptable Public aux références précisées ci-dessous :

RIB : 30001 00468 C5980000000 76

IBAN : FR48 3000 1004 68C5 9800 0000 076

BIC : BDFEFRPPCCT

En cas de retard dans le versement mensuel des recettes, au plus tard le 25 de chaque mois (ou le 20 janvier pour le dernier mois de l'année), le Syndicat Mixte est astreint aux pénalités financières suivantes :

- En cas de retard dans les versements, il est fait application par jour calendaire de retard, du taux d'intérêt légal + 2 points aux sommes non versées.
- En cas de retard dans la remise des comptes annuels, au plus tard le 31 janvier de chaque année N+1, et/ou dans la production des pièces justificatives annuelles correspondantes, le Mandataire est astreint à une pénalité financière de 500 € par jour calendaire de retard par rapport à la date de production prévue.

5.2 Rémunération du Syndicat Mixte

Les prestations réalisées dans le cadre du présent mandat ne donnent pas lieu à la perception par le Syndicat mixte d'une commission.

Article 6 – Rapport de répartition des recettes et récapitulatif annuel des comptes :

Le Régisseur notifie à la Région, durant la première quinzaine de chaque mois un rapport de répartition des recettes encaissées durant le mois M-1, selon la répartition par contrat (convention TER, SVEA, futurs lots ouverts à la concurrence) communiquée par la SNCF via son outil THEMIS.

Cette répartition des recettes devra notamment faire apparaître le montant hors taxe encaissé et le montant de la TVA encaissée, de telle sorte que le Mandant puisse établir ses déclarations de TVA.

Cette répartition ne devra comporter aucune donnée personnelle et sera présentée selon le modèle figurant en **Annexe 3** de la présente Convention. Une copie du rapport mensuel est transmise au Syndicat.

Une fois par an, le Régisseur notifie à la Région un récapitulatif des comptes de collecte conforme au modèle figurant en **Annexe 4** de la présente Convention. Une copie est envoyée au Syndicat.

Article 7 – Modalités de prise en charge des risques :

Les risques relatifs aux opérations d'encaissement et de reversement des recettes ayant comme fait générateur une faute du Régisseur ou du Mandataire sont pris en charge par le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France.

La Région ne saurait être tenue responsable, en tout état de cause, du non-reversement des recettes qu'elle n'aurait pas dûment encaissées sur le compte visé en Annexe 3 des présentes.

Article 8 – Contrôles pesant sur les opérations du Syndicat Mixte et leur intégration dans les comptes de la Région :

8.1 Dispositif de contrôle interne du Syndicat Mixte

Le Syndicat Mixte veille à respecter les termes de la Convention de Mandat pour la perception des recettes publiques.

8.2 Contrôles de l'ordonnateur de la Région sur les opérations du Syndicat Mixte

Le Syndicat Mixte, selon la périodicité fixée par la convention de mandat jointe en **Annexe 5** par l'intermédiaire de son régisseur et de son mandataire, transmet à la Région les documents et pièces de la reddition comptable, notamment les pièces justificatives des opérations retracées dans les comptes.

Le Syndicat Mixte tient à disposition de la Région toutes pièces justificatives dont celui-ci désirerait prendre connaissance pour constater le bien-fondé de l'établissement du décompte et en particulier les bordereaux de débit et les états d'encaissement.

Conformément à l'article D.1611-26 du CGCT, la reddition doit être soumise à l'approbation de l'ordonnateur mandant.

Si l'ordonnateur n'approuve pas la reddition opérée, il peut mettre en jeu la responsabilité contractuelle du Mandataire :

- Soit en émettant d'office un titre de recette visant à constater l'irrespect des conditions d'exécution du mandat dans les conditions règlementairement fixées ;
- Soit en demandant au juge administratif un titre visant à constater sa créance dès lors qu'elle a aussi pour fait générateur une stipulation contractuelle.

En particulier, la non-réalisation des contrôles mis à sa charge par la convention au titre des 9° de l'article D.1611-18 et 8° de l'article D.1611-32-3 du CGCT constitue un motif devant conduire à l'engagement de la responsabilité contractuelle du Syndicat Mixte.

Après avoir réalisé les contrôles des opérations effectuées par le Syndicat Mixte, la Région donne l'ordre de payer ou de recouvrer à son comptable public et lui transmet les pièces justificatives afférentes pour les seuls éléments de la reddition des comptes qu'il a approuvés pour intégration des opérations à son compte de gestion ou à son compte financier.

Il indique également à son comptable assignataire les opérations qu'il n'a pas acceptées et les motifs qui l'y ont conduit ainsi que les suites données à cette décision (émission d'un titre visant à engager la responsabilité contractuelle du mandataire, demande de compléments...).

8.3 Contrôles réalisés par le comptable de la Région sur les opérations du Syndicat Mixte relatives aux recettes publiques de la Région

Il est précisé que le Comptable public de la Région occupe le même rôle auprès du Syndicat Mixte.

Pour autant, sous peine d'engager sa propre responsabilité, le comptable de la Région doit procéder à un certain nombre de contrôles avant de prendre en charge en comptabilité les opérations du Syndicat Mixte pour réintégration dans la comptabilité de la Région.

En premier lieu, le comptable doit s'assurer du caractère exécutoire de la Convention de Mandat qui lui est présentée.

En second lieu, le comptable doit procéder aux contrôles destinés à permettre la réintégration des opérations dans ses comptes, en application de ses obligations résultant du décret n°2012-1246 du 7 novembre-2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique.

Le comptable intègre définitivement dans ses comptes les opérations qui ont satisfait aux contrôles précités. Il notifie au Mandant les opérations dont il a refusé la réintégration définitive et les inscrit provisoirement sur un compte d'attente.

La réintégration des opérations effectuées par le Syndicat Mixte n'a rien d'automatique. Comme le précise le II de l'article D.1611-26 du CGCT, « avant réintégration dans ses comptes, le comptable du mandant contrôle les opérations exécutées par le mandataire en application de ses obligations résultant du décret n°2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique ».

Cela emporte les conséquences suivantes :

- Le comptable public du Mandant justifie au juge des comptes les opérations qu'il a intégrées dans sa comptabilité ;

- Le comptable public du Mandant doit rejeter toutes les opérations du Syndicat Mixte qui ne seraient pas suffisamment justifiées au regard des contrôles dont il est responsable.

8.4 Autres contrôles pesant sur le Mandataire

Le Mandataire est soumis aux vérifications des autorités habilitées à contrôler sur place le comptable public assignataire ou le Mandant.

Article 9 – Modalités de remboursement de recettes :

Les conditions de remboursement et les modalités de réclamation sont précisées dans les conditions générales de vente et d'utilisation des médias Pass Pass jointes en **Annexe 2**.

Le syndicat SMHdF, au travers des missions du Gestionnaire Pass Pass, assume l'entière responsabilité de toute méconnaissance des articles R212-1 et R212-2 du Code de la consommation par les conditions générales de vente et d'utilisation des médias Pass Pass et garantit la Région de toute réclamation, observations et/ou sanctions prononcées à cet égard, notamment par la DGCCRF, s'agissant des titres du réseau vendus par le Régisseur. Le Syndicat SMHdF s'engage au travers de son Gestionnaire à modifier ses conditions générales de vente et d'utilisation afin de remédier à toute éventuelle non-conformité au Code de la consommation.

Article 10 – Communications sur la marque Pass Pass :

En contrepartie des services octroyés, la Région s'engage à promouvoir la marque Pass Pass et ses outils (site passpass.fr et application mobile) et toutes actions d'information auprès des usagers dans ses campagnes de communication.

Le Gestionnaire Pass Pass, garant de l'administration des médias Pass Pass et notamment de la communication, pourra à ce titre solliciter la Région, qui répondra positivement pour toute action de promotion conjointe ou relai de communication sur les services Pass Pass.

Article 11 – Traitement des données :

Chacune des Parties s'engage à respecter la législation relative à la protection des données à caractère personnel composée notamment du Règlement U.E. 2016/679 du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 ainsi que des recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), ci-après désignées ensemble comme la « réglementation RGPD ».

Le Syndicat reconnaît et accepte sa qualité de Responsable de traitement au sens de la réglementation RGPD pour tous les traitements auxquels ses prestataires procèdent lors du fonctionnement du site internet et de l'application Pass Pass.

Article 12 – Modification de la Convention :

La présente convention peut être modifiée par voie d'avenant.

Les modifications à apporter feront l'objet d'échanges préalables et d'une concertation entre les services des Parties.

Article 13 – Résiliation de la Convention :

La présente convention peut être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des parties pour non-respect par l'une ou l'autre partie des clauses qui la constituent ou pour motif d'intérêt général ou en cas de modifications substantielles.

Un préavis de trois mois, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception devra être observé dans ce cas.

Article 14 – Règlement des litiges :

En cas de survenance d'un litige, les Parties tenteront de régler amiablement leur différend.

Si la procédure amiable échoue, le litige pourra être porté devant le Tribunal administratif de Lille.

Fait à Lille, le

En 2 exemplaires originaux,

**Pour le Syndicat mixte des Mobilités des
Hauts-de-France**

Christophe COULON



**Pour la Région Hauts-de-France
Le Président**

Xavier BERTRAND

BORDEREAU DES ANNEXES

ANNEXE 1 : Liste des titres du réseau TER Hauts-de-France vendus sur les médias Pass Pass

ANNEXE 2 : Conditions générales de vente et d'utilisation des médias Pass Pass.

ANNEXE 3 : Modèle mensuel de rapport de répartition des recettes envoyé à la Région

ANNEXE 4 : Modèle annuel d'état récapitulatif des comptes de collecte envoyé à la Région

ANNEXE 5 : Convention de mandat entre le SMHDF et son mandataire pour l'encaissement et le reversement des recettes publiques et privées

ANNEXE 1 : Liste des titres du réseau TER Hauts-de-France vendus sur les médias Pass Pass

Nom du titre	Profil nécessaire	Titre à unité	Abonnement	Tarif TTC
Mon abo TER tout public	aucun		mensuel	Selon OD
Mon abo TER tout public	aucun		hebdomadaire	Selon OD
Mon abo TER GV tout public	aucun		mensuel	Selon OD
Mon abo TER GV tout public	aucun		hebdomadaire	Selon OD
Mon abo étudiant non boursier	Etudiant non boursier		mensuel	Selon OD

Conditions Générale de Ventes en ligne et d'Utilisation

Version 26/11/2025

Table des matières

<u>Préambule</u>	20
<u>Article 1 : Définitions et périmètre d'application</u>	21
<u>1.1 Définition</u>	21
<u>1.2 Périmètre d'application</u>	23
<u>Article 2 : Utilisation des Médias Pass Pass</u>	23
<u>2.1 Compatibilité des systèmes</u>	23
<u>2.2 Les différents modes de connexion au service de vente en ligne</u>	23
<u>2.3 Titres de transport disponibles sur les Médias Pass Pass</u>	24
<u>2.4 Dossier Client Pass Pass</u>	25
<u>2.5 Compte Pass Pass</u>	25
<u>2.6 Achat en ligne</u>	26
<u>2.6.1 Achat de Titres de transport</u>	26
<u>2.6.2 Fin de validité d'un Titre de transport</u>	27
<u>2.6.3 Achat d'un Lecteur de carte Pass Pass</u>	27
<u>2.6.4 Achat d'une carte Pass Pass</u>	28
<u>2.6.5 Justificatifs de commande et de paiement</u>	30
<u>2.7 Gestion des justificatifs d'achat</u>	31
<u>2.8 Preuve</u>	32
<u>2.9 Droit de rétractation</u>	32
<u>Article 3 : Utilisation de la carte Pass Pass</u>	32
<u>3.1 Utilisation des Titres de transport</u>	32
<u>3.2 Utilisation d'une carte Pass Pass</u>	33
<u>3.2.1 Description de la carte Pass Pass</u>	33
<u>3.2.2 Durée de validité de la carte Pass Pass</u>	33
<u>3.2.3 Dysfonctionnement de la carte Pass Pass</u>	33
<u>3.2.4 Consultation du contenu d'une carte Pass Pass</u>	33
<u>3.3 Utilisation d'un Lecteur de carte Pass Pass</u>	34
<u>3.4 Utilisation d'un smartphone muni d'une puce NFC</u>	34

Article 4 : Paiement.....	34
4.1 Paiement comptant.....	34
Article 5 : Prix	35
Article 6 : SAV - Réclamation	36
6.1 Carte Pass Pass.....	36
6.2 Lecteur de carte Pass Pass.....	36
6.3 Titres de transport.....	37
Article 7 : SAV : Renouvellement et reconstitution de cartes Pass Pass	38
7.1 Déclarer une carte comme étant perdue/volée ou détériorée	38
7.2 Déclarer une carte comme étant défectueuse.....	38
7.3 Reconstitution/renouvellement de carte Pass Pass	38
Article 8 : Conditions applicables aux abonnements	39
8.1 Responsabilité du payeur et de l'abonné.....	39
8.2 Résiliation d'un abonnement à l'initiative de l'abonné.....	39
Article 9 : Droit applicable, attribution de compétence.....	39
Article 10 : Informations.....	40
Article 11 : Traitement et protection des données à caractère personnel.....	40
Article 12 : Modification des Conditions Générales de Vente en ligne et d'Utilisation	42
Article 13 : Sécurité du service et responsabilité de l'utilisateur.....	43
Annexe 1 – Liste des Partenaires Pass Pass	44

Préambule

Le présent document a pour but d'informer le Client sur les Conditions Générales de Ventes en ligne et d'Utilisation (C.G.V.U) des médias Pass Pass, composés d'un site internet et d'une application mobile

Le site comporte les fonctionnalités suivantes :

- Calcul d'itinéraire
- Informations horaires des réseaux partenaires Pass Pass
- Informations tarifaires des réseaux partenaires Pass Pass
- Informations pratiques sur les réseaux partenaires Pass Pass
- Informations événementielles, actualités des partenaires Pass Pass
- Informations sur les services de mobilité
- Création de compte Client Pass Pass avec gestion des profils et favoris
- Commande de carte nominative ou anonyme Pass Pass
- Commande de lecteur de carte Pass Pass
- Achat de titres de transport (sur carte Pass Pass)
- Consultation du contenu d'une carte Pass Pass
- Chargement d'une carte Pass Pass des titres achetés sur la boutique en ligne
- Gestion des données personnelles Clients
- Service Après-Vente
- Formulaire de contact

Le Client s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales de Vente en ligne et d'Utilisation car elles constituent un contrat électronique pour chaque commande ou service assuré sur les médias Pass Pass.

Les réseaux partenaires pour lesquels le Client peut effectuer l'achat de son titre de transport sont listés ci-dessous :

- Ilévia, Métropole Européenne de Lille (MEL),
- Marinéo, Communauté d'Agglomération du Boulonnais (CAB),
- Tadao, Artois Mobilités,
- Transvilles, Syndicat Intercommunal de Mobilité et d'Organisation Urbaine du Valenciennois (SIMOUV),
- Hauts-de-France Mobilité Autocars Nord (périmètre 1) - Région Hauts-de-France
- Artis, Communauté urbaine d'Arras (CUA),
- Hauts-de-France Mobilités TER, Région Hauts-de-France (TER)

Cette liste a vocation à évoluer au fil du temps avec pour objectif de distribuer l'ensemble des titres de tous les réseaux de mobilité de la région Hauts-de-France billettisés Pass Pass.

La mention « **En cochant cette case, je déclare avoir lu et accepté les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation en vigueur** » que le Client cochera lors de la création de son compte Pass Pass, vaudra acceptation irrévocable des présentes conditions générales de vente.

Les présentes C.G.V.U sont accessibles à tout moment sur le site « **PASSPASS.FR** » accompagnées de leur date de dernière mise à jour.

La Communauté Pass Pass se réserve le droit de modifier les présentes conditions générales à tout moment, sans préavis.

En conséquence, le Client ne peut commander de titres de transport, de carte Pass Pass ou de lecteur de carte, que s'il accepte toutes les conditions prévues ci-dessous.

Le Client s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour, et garantit leur véracité.

Une utilisation frauduleuse du site ou qui contreviendrait aux présentes conditions générales de vente pourra entraîner, à tout moment, le refus par les réseaux partenaires Pass Pass de permettre au Client d'accéder aux prestations proposées sur ledit site (se référer à l'article 13).

Les médias Pass Pass sont gérés commercialement par le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France, dont le siège social est situé à l'adresse suivante:

Siège de Région Hauts-de-France

151 Avenue du Président Hoover

59555 LILLE CEDEX

Et techniquement par COEXYA Group, SAS au capital de 42 793 054 €, immatriculée au Région du Commerce des Sociétés sous le numéro 881 592 265, dont le siège social est situé au 9 Avenue Charles de Gaulle - 69370 Saint-Didier-au-Mont-d'Or (France).

Article 1 : Définitions et périmètre d'application

Définition

Est entendu par les termes :

- **C.G.V.U** : Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du service de vente en ligne des médias Pass Pass.
- **Carte Pass Pass** : carte sans contact pouvant contenir des Droits à réduction, des services de mobilités et des Titres de transport des réseaux partenaires Pass Pass.

- **Carte nominative Pass Pass** : rattachée à un dossier Client en base de données et personnalisée graphiquement (nom, prénom, photo, date de fin de validité). Elle permet de réaliser les opérations de service après-vente.
- **Partenaires Pass Pass** : l'ensemble des autorités organisatrices de mobilités membres de la démarche Pass Pass de la région Hauts-de-France et des opérateurs de mobilités régionaux ou locaux (Cf. annexe 1 des présentes C.G.V.U).
- **Réseau** : réseau de transport public.
- **Médias Pass Pass** : site internet et application mobile d'information voyageur et de vente en ligne commun aux partenaires Pass Pass.
- **Service Client Pass Pass** : Service Client des Médias Pass Pass. Il est opéré par une société privée pour le compte des partenaires Pass Pass.
- **Commande** : un achat effectué et payé par le Client sur les Médias Pass Pass.
- **Panier** : correspond à la liste de produits choisis par le Client, en vue de son achat.
- **Conditions Spécifiques** : les conditions contractuelles propres à un produit ou un Titre de transport vendu sur la boutique en ligne Pass Pass.
- **Demande** : la soumission de pièces justificatives personnelles afin d'établir ou de modifier son dossier Client Pass Pass et/ou d'obtenir un Droit à réduction pour des Titres de transport.
- **Droit à réduction** : l'obtention à partir de justificatifs d'âge, de domicile et/ou sociaux d'une autorisation de réduction sur le tarif tout public pour une durée limitée dans le temps. Le droit est chargé sur la carte Pass Pass.
- **Lecteur de carte Pass Pass** : compatible avec la Carte Pass Pass et le site PASSPASS.FR, il permet le chargement du Titre de transport commandé sur la carte Pass Pass. Il peut être acheté sur la boutique en ligne Pass Pass pour y être utilisé avec l'ordinateur personnel du Client.
- **NFC** : signifie **Near Field Communication**, ce qui se traduit par **communication en champ proche**. C'est la technologie utilisée pour procéder depuis un smartphone compatible, aux opérations sur une carte Pass Pass (lecture, chargement de titre, désactivation, ...).
- **Chargement ou rechargement** : désigne une mise à disposition d'un Titre de transport sur la carte du Client. Le chargement en ligne n'est possible qu'avec un Lecteur de carte et la carte Pass Pass ou bien en présentant la carte Pass Pass à l'arrière de son téléphone portable équipé d'une puce NFC via l'application mobile Pass Pass Mobilité.
- **Achat en ligne** : commande effectuée par le Client via le service de vente en ligne, faisant l'objet d'un paiement en ligne par carte bancaire.
- **Site** : le site Internet PASSPASS.FR.
- **Titre de transport** : le contrat entre le Client et un ou plusieurs réseaux de transport des partenaires Pass Pass. Dans le présent document, il désigne un Titre de transport à charger sur la carte du Client.
- **Client** : désigne toute personne utilisant le service de vente en ligne des Médias Pass Pass.

Périmètre d'application

L'utilisation des **médias Pass Pass** ainsi que toutes les commandes effectuées via ce canal, implique l'acceptation préalable et sans réserve par le Client des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Service de Vente en ligne (C.G.V.U). Ces CGVU sont complétées, le cas échéant, par les Conditions Spécifiques de Vente applicables aux différents Titres de transport propres à chaque réseau partenaire Pass Pass.

La dernière mise à jour des C.G.V.U a été effectuée le 01 juillet 2026. Elles prennent effet à compter de cette date.

Les C.G.V.U sont accessibles par lien hypertexte en bas de chaque page du Site et dans le menu de l'application mobile Pass Pass Mobilités. Il est conseillé au Client de les télécharger et/ou de les imprimer et d'en conserver une copie. Il est également conseillé au Client de lire les présentes C.G.V.U à chaque visite du site, celles-ci pouvant être modifiées à tout moment et sans préavis.

Article 2 : Utilisation des Médias Pass Pass

Compatibilité des systèmes

Le Client est informé que le dispositif, objet des présentes C.G.V.U, ne fonctionne qu'avec les systèmes d'exploitation Windows et MacOS, et les navigateurs Internet suivants, dans leurs deux dernières versions disponibles à la date de la première mise en service des médias Pass Pass :

- Google Chrome : versions 136 et 135
- Mozilla Firefox : versions 138 et 137
- Microsoft Edge : versions 136 et 13

Pour l'utilisation du Lecteur de carte, le Client doit avoir la possibilité de télécharger et d'installer des fichiers pour l'installation des pilotes et plugins requis au fonctionnement du Site.

Pour le chargement/rechargement de la carte Pass Pass via l'application mobile, le Client doit avoir un téléphone mobile disposant de la technologie NFC avec à minima la version :

- iOS : iOS 14
- Android : API26

Les différents modes de connexion au service de vente en ligne

Le Client dispose de deux modes de connexion :

- **Le mode « non connecté » :**
 - Les interactions du Client se limitent à l'achat de la carte Anonyme et au Lecteur de carte, ainsi qu'à la visualisation de contenus informatifs tels que la liste des

Titres de transport disponibles à la vente, la recherche d'itinéraire, la consultation des horaires et les actualités des réseaux partenaires Pass Pass.

- Le Client utilise un Lecteur de carte ou le NFC et une carte Pass Pass pour accéder aux informations qu'elle contient. Les interactions du Client se limitent à la visualisation de contenu informatif ainsi qu'à l'achat et à la gestion de contenu lié à la carte en cours de lecture. Le lecteur de carte/le NFC permet au Client de lire le contenu de sa carte Pass Pass.

- **Le mode « connecté » :**

- Le Client utilise un e-mail et un mot de passe pour accéder à son compte Pass Pass et à tout le contenu du Site.
- Le Client a la possibilité de lier son compte à son Dossier Pass Pass et commander une carte Pass Pass nominative.
- Les interactions du Client lui permettent de visualiser le contenu informatif, réaliser des achats, et gérer toutes les données lui étant associées ou associées à ses bénéficiaires. En mode connecté et lié à un Dossier Pass Pass, les factures sont disponibles.

Titres de transport disponibles sur les Médias Pass Pass

Les Titres de transport disponibles sur les Médias Pass Pass sont ceux des réseaux partenaires Pass Pass (Abonnements, carnets de billets, billets unitaires, etc.). Ils peuvent être chargés sur une carte Pass Pass à l'aide d'un Lecteur de carte ou du NFC à partir d'un smartphone. Certains Titres sont conditionnés par la présence de droits à réduction chargés sur la carte Pass Pass. Les droits à réduction doivent être demandés par le Client en agence commerciale, sur présentation des justificatifs adéquats. Tous les Titres ne sont pas disponibles sur **les Médias Pass Pass**.

Si un Titre de transport d'un réseau recherché par le Client n'est pas proposé, le Client est invité à se rendre sur l'éventuelle boutique en ligne ou à l'une des agences de ce réseau.

Le Client peut charger plusieurs Titres de transport d'un ou de plusieurs réseaux partenaires Pass Pass sur sa carte Pass Pass. Le chargement en ligne sur **les Médias Pass Pass** n'est possible qu'avec un Lecteur de carte et la carte Pass Pass ou en présentant la carte Pass Pass à l'arrière d'un smartphone équipé d'une puce NFC via l'application mobile Pass Pass, sous réserve que le téléphone soit compatible.

La capacité de stockage de la carte Pass Pass est limitée. Lorsque celle-ci est atteinte (chargement jusqu'à 8 titres de transport dont 4 titres unitaires ou avec compteur), un message « Carte pleine ! La capacité maximale est atteinte pour certains types de titres. » s'affiche et le Client peut se procurer une carte supplémentaire pour acheter de nouveaux Titres de transport. La capacité de stockage est renouvelée au fur et à mesure de l'utilisation des Titres.

Dossier Client Pass Pass

Le Dossier Client Pass Pass est le dossier créé dans la base de données Clients de la Centrale Pass Pass. Ce dossier Client permet l'obtention d'une carte Pass Pass ainsi que la délivrance de statuts particuliers, donnant accès à des titres de transport et des tarifications spécifiques (Ex : étudiant, scolaire, bénéficiaire des minimas sociaux, etc.).

Compte Pass Pass

Le Client peut disposer d'un compte, lui permettant de bénéficier d'un certain nombre de fonctionnalités sur les Médias Pass Pass (accès aux informations personnelles, achat de cartes Pass Pass nominatives et de titres de transport en ligne, achat d'un lecteur de carte...). La création d'un compte sur les Médias Pass Pass n'implique pas la création automatique d'un Dossier Client Pass Pass.

Pour créer son compte, le Client doit se rendre au menu « Se connecter », puis cliquer sur le bouton « Créer un compte ». Le Client renseigne alors ses informations personnelles, et déclare avoir lu et accepter les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation en vigueur. Un lien d'activation, valable 1h sera envoyé à l'adresse e-mail renseignée lors de l'inscription.

Pour lier un compte Pass Pass à un Dossier Client Pass Pass, le Client doit se rendre dans le menu « Mon compte », puis dans la rubrique « Mes cartes et mes titres ». Si le Client ne possède pas de carte Pass Pass, il a la possibilité d'en commander une en cliquant sur le bouton « Accéder à la boutique en ligne », sinon il clique sur le bouton « Connecter ma carte ».

Le Client doit alors procéder à la lecture de sa carte en utilisant son lecteur de carte sur le Site ou la fonctionnalité NFC de son smartphone sur l'Application mobile. Les Médias Pass Pass vérifient alors que l'association est possible :

- Si Oui, le Client doit renseigner sa date de naissance pour valider l'opération. S'il ne dispose pas de dossier Client Pass Pass, de plus amples informations personnelles lui seront préalablement demandées pour créer son Dossier.
- Si Non, un message d'erreur s'affiche indiquant au Client la raison de l'échec de l'association. En cas de difficultés, le Client doit contacter le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.

Attention, les informations du compte Pass Pass doivent être identiques aux informations présentes sur la carte Pass Pass que le Client souhaite rattacher. Une fois la carte rattachée et le Dossier Client créé, le Client peut visualiser sa carte Pass Pass à la rubrique « Mes cartes et mes titres ».

Un Client qui dispose d'un compte est en mesure d'utiliser les ressources des Médias Pass Pass de deux manières :

CONVENTION ENTRE LA REGION HAUTS-DE-FRANCE ET LE SYNDICAT MIXTE DES MOBILITES DES HAUTS-DE-FRANCE POUR LA VENTE DES TITRE TER ET VALANT AUTORISATION D'ENCAISSEMENT ET DE REVERSEMENT DE RECETTES PUBLIQUES
ANNEXE A LA DELIBERATION 2026.00990 DE LA COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL REGIONAL
ANNEXE A LA DELIBERATION 2026.23 DU COMITE SYNDICAL DU SMHDF

- En mode non connecté : le Client n'est pas connecté à son compte. Il peut réaliser toutes les opérations en ligne, mais l'historique ne sera pas sauvegardé dans son compte (commandes, demandes, ...).
- En mode connecté : le Client est connecté à son compte. Dans ce cas, il peut modifier ses données personnelles, gérer ses relations avec d'autres comptes, effectuer des achats, en consulter l'historique et récupérer ses factures.

Le Client est seul responsable de la préservation et de la confidentialité de ses identifiants de connexion (adresse mail et mot de passe). Toute connexion au service ou commande passée à partir de ses identifiants est réputée effectuée par le Client ou avec son autorisation, sauf preuve contraire.

En cas de perte, de vol ou de suspicion d'utilisation frauduleuse de ses identifiants, le Client s'engage à modifier son mot de passe sans délai et à en informer le Service Client Pass Pass.

Le Client a la possibilité de demander la suppression de son compte Pass Pass ainsi que celle de son Dossier Client associé le cas échéant, en cliquant sur « Supprimer mon compte » depuis son compte Pass Pass (plus d'informations dans les Mentions légales).

Achat en ligne

Achat de Titres de transport

L'achat d'un titre de transport comporte les étapes suivantes :

- 1 S'il le souhaite, le Client s'identifie sur le Site ou l'application Mobile Pass Pass.
- 2 Le Client se rend sur le menu Acheter ou Achat, puis sur Achat de titre de transport, et lance sa recherche dans la liste des Titres de transport proposés à la vente.
- 3 Le Client sélectionne le Titre de transport souhaité et clique sur le bouton « Présentez votre carte ».
- 4 Il présente sa carte Pass Pass sur son lecteur de carte ou au dos de son smartphone (NFC). Les Médias Pass Pass vérifient alors que l'achat est possible (place disponible, statut, ...) :
 - Si Oui, le titre est ajouté au panier. Le Client a la possibilité d'ajouter d'autres titres de transport au panier en procédant de la même manière.
 - Si Non, un message d'erreur s'affiche indiquant au Client la raison de l'échec de l'achat. En cas de difficultés, le Client doit contacter le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.
- 5 Le Client consulte le récapitulatif de ses achats et le prix total de sa commande dans son Panier. Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut modifier sa commande.
- 6 Le Client confirme sa commande et renseigne un e-mail en cas de commande en mode « non connecté », et une adresse de facturation.

- 7 Le Client coche la case « En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance et accepte les Conditions Générales de Vente ».
- 8 Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- 9 Le Client est redirigé automatiquement sur la page de confirmation de commande.
- 10 Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, une confirmation de commande, reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.
- 11 Le Client met à jour sa carte Pass Pass selon plusieurs possibilités :
 - Soit en connectant son Lecteur de carte et sa carte Pass Pass sur son ordinateur (Cf. Article 3.3) ;
 - Soit en présentant sa carte Pass Pass sur un smartphone équipé d'une puce NFC sur lequel l'application mobile Pass Pass est lancée (suivre alors la procédure indiquée par l'application mobile).

Après mise à jour de son support avec un Lecteur de carte Pass Pass ou l'application mobile, le Client est tenu de vérifier que son titre de transport est bien chargé sur sa carte, ceci afin de voyager en règle.

Le Client dispose d'un délai de 72 jours (2 mois et demi) à compter de son achat pour charger son titre de transport sur sa carte Pass Pass. Passé ce délai, le titre en attente de chargement sera automatiquement annulé. Aucun remboursement ne pourra être effectué conformément aux dispositions prévues à l'Article 6.

**Dans le cas d'un achat en mode connecté, le Client peut accéder à ses factures à la rubrique Mes achats de son compte Pass Pass.*

En cas de difficultés, la commande est conservée par les Médias Pass Pass et le Client doit contacter le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.

Fin de validité d'un Titre de transport

Le Client peut visualiser la fin de validité de ses titres de transport en procédant à la lecture de sa carte, soit à l'aide du NFC de son smartphone, soit à partir du bouton « Consulter ma carte », disponible en accès rapide sur la page d'accueil du Site ou dans le menu Acheter.

Achat d'un Lecteur de carte Pass Pass

L'achat d'un Lecteur de carte Pass Pass comporte les étapes suivantes :

- 1 Le Client effectue son achat, en sélectionnant le Lecteur de carte, depuis le menu « Acheter », sous menu « Achat carte et lecteur ».
- 2 Le Client renseigne l'adresse de livraison du lecteur de carte et ajoute le produit à son Panier.
- 3 Le Client consulte le récapitulatif de ses achats et le prix total de sa commande dans son Panier. Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut modifier sa commande.

- 4 Le Client confirme sa commande et renseigne un e-mail en cas de commande en mode « non connecté », et une adresse de facturation.
- 5 Le Client coche la case « En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance et accepte les Conditions Générales de Vente ».
- 6 Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- 7 Le Client est redirigé automatiquement sur la page de confirmation de commande.
- 8 Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, une confirmation de commande, reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.
- 9 Le Lecteur de carte est envoyé par voie postale, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande dans un délai de 5 jours ouvrables. Le Client s'engage à fournir une adresse de livraison exacte. En cas d'adresse erronée le Service Client Pass Pass se réserve le droit de contacter le Client.
Dans le cas d'un achat en mode connecté, le Client peut accéder à ses factures, à la rubrique Mes achats de son compte Pass Pass.

Le Client est tenu de vérifier, dès réception, la conformité du ou des Lecteur(s) de carte reçu(s) avec sa commande, notamment en ce qui concerne la quantité, l'état du matériel (par exemple : le Lecteur de carte endommagé ou cassé). En cas de défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation au Service Clients Pass Pass conformément aux dispositions prévues à l'Article 6.

Au moment où le Client prend physiquement possession du Lecteur de carte, tout risque de perte ou de dommage causé au Lecteur est transféré au Client.

Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas sa commande, il lui incombe de contacter le Service Client Pass Pass sous un délais de 3 mois dans les conditions prévues à l'Article 6.

Achat d'une carte Pass Pass

Les cartes nominatives et anonymes peuvent être achetées sur les Médias Pass Pass en mode connecté. Seules les cartes anonymes peuvent être achetées en mode non connecté.

En commandant une carte nominative Pass Pass, le Client accepte que ses données personnelles soient conservées dans son dossier Client Pass Pass et transmises aux réseaux de transport sur lesquels le Client voyagera, à des fins de SAV Clients.

Le processus d'achat d'une carte anonyme est similaire au processus décrit à l'Article 2.6.3 Achat d'un lecteur de carte.

L'achat d'une carte sans contact nominative Pass Pass comporte les étapes suivantes :

- 1 Le Client doit au préalable créer un compte Pass Pass depuis le Site ou l'application Mobile Pass Pass Mobilité.
- 2 Le Client sélectionne la Carte nominative depuis le menu « Acheter » sous menu « Achat de carte et lecteur », renseigne les informations nécessaires et fournit les justificatifs nécessaires à l'établissement d'une carte nominative, à savoir une

pièce d'identité valide et une photo d'identité. Le Client pourra associer, dans la même commande, un ou plusieurs Titres de transport d'un ou de plusieurs réseaux partenaires Pass Pass.

- 3 Le Client consulte le récapitulatif de ses achats et le prix total de sa commande dans son Panier. Le Client doit s'assurer que toutes les informations affichées sont conformes à ses indications. Le cas échéant, il peut modifier sa commande.
- 4 Le Client confirme sa commande et renseigne une adresse de facturation.
- 5 Le Client coche la case « En cochant cette case, je reconnais avoir pris connaissance et accepte les Conditions Générales de Vente ».
- 6 Le Client paye sa commande en ligne en mode sécurisé par carte bancaire.
- 7 Le Client est redirigé automatiquement sur la page de confirmation de commande.
- 8 Le Client reçoit automatiquement, par courrier électronique, une confirmation de commande, reprenant les éléments essentiels de celle-ci. Dans l'hypothèse où le Client ne reçoit pas de confirmation de commande, il lui incombe de contacter le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.
- 9 La carte Pass Pass est envoyée, avec un étui, à l'adresse indiquée par le Client lors de sa commande dans un délai de 5 jours ouvrables, par :
 - a) Lettre postale simple en cas de carte seule ;
 - b) Lettre postale suivie en cas de carte chargée d'un ou plusieurs Titres de transport.

Le Client s'engage à fournir une adresse de livraison exacte. En cas d'adresse erronée le Service Client Pass Pass se réserve le droit de contacter le Client.

Le Client est tenu de vérifier que la carte Pass Pass reçue est bien conforme à sa commande : il vérifiera la photo et l'identité du titulaire de la carte. En cas de défaut, le Client doit impérativement émettre une réclamation au Service Clients Pass Pass conformément aux dispositions prévues à l'Article 6.

Le Client a la possibilité de s'opposer à la conservation de sa photo au format numérique dans son Dossier Client Pass Pass :

- En ne cochant pas la case « J'autorise la conservation de ma photo dans mon dossier client, pour mes prochaines commandes » présente dans le formulaire de création de carte Pass Pass.
- En contactant le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.

Il devra alors fournir une nouvelle photo à chaque demande de fabrication d'une nouvelle carte nominative Pass Pass (Perte ou vol par exemple).

Les autres justificatifs ne sont conservés que le temps de l'instruction de sa demande. Ils sont automatiquement détruits après la délivrance des droit(s), titre(s) ou carte(s) demandés par le Client.

Le Client s'engage à fournir, lors de sa commande, des justificatifs complets et conformes (tels qu'une photographie, une pièce d'identité et une adresse de livraison valide). En cas de pièce manquante, illisible ou non conforme, le Service Client Pass Pass se réserve le droit de demander un justificatif complémentaire. Il appartient alors au Client de transmettre les documents corrigés ou manquants par courrier électronique au

Service Client Pass Pass, dans un délai maximum de 6 mois. Passé ce délai, la commande sera annulée sans possibilité de remboursement.

Justificatifs de commande et de paiement

Le Client reçoit par courrier électronique le récapitulatif de ses commandes, ainsi que les reçus de paiement par carte bancaire. Il est recommandé au Client de conserver l'ensemble des messages électroniques reçus dans le cadre de sa commande, ceux-ci faisant foi en cas de litige ou de demande de vérification.

Les parties déclarent expressément que les courriers électroniques et données échangées de manière électronique auront entre elles la valeur d'une preuve écrite et renoncent à exiger toute confirmation par lettre.

Gestion des bénéficiaires

Fonctionnalité uniquement disponible en mode connecté avec un compte Pass Pass associé à un dossier Client Pass Pass.

La gestion des bénéficiaires permet à un utilisateur (un parent par exemple) de créer un lien entre son dossier Client Pass Pass et celui d'un autre Client Pass Pass (son enfant par exemple).

Dans les définitions suivantes, pour faciliter la compréhension, le compte étant à l'origine de la demande de lien est appelé compte « parent » et le compte étant la cible de la demande de lien est appelé compte « enfant ».

Opérations réalisables pour le compte d'un bénéficiaire

Les opérations réalisables pour le compte d'un autre utilisateur sont les suivantes :

- Visualisation des cartes du dossier Client « enfant ».
- Achat d'un Titre pour la carte Pass Pass du dossier Client « enfant ».
- Modification des informations personnelles du dossier Client « enfant »

Le bénéficiaire peut également réaliser l'ensemble de ces opérations pour son propre compte s'il en possède un (selon les conditions précisées en Article 2.6).

Nature des liens

Plusieurs types de lien sont possibles :

- Autre ou Par alliance : Les deux utilisateurs peuvent réaliser l'ensemble des opérations décrites au paragraphe 2.7.1 pour les deux dossier Clients liés.
- Parent de ou Tuteur de : L'utilisateur du compte « parent » peut réaliser les actions décrites dans l'Article 2.7.1 pour le dossier Client « enfant » mais la réciproque n'est pas autorisée.

Création d'un lien entre deux dossiers Clients

Le rattachement de deux dossiers Clients sur les médias Pass Pass suit un processus en plusieurs étapes :

1. L'utilisateur du compte « parent » se connecte à son compte Pass Pass.
2. Il se rend dans « Mon compte » à la rubrique « Mes bénéficiaires » et clique sur « Ajouter un bénéficiaire ».
3. Il choisit le type de lien qui l'associe à son bénéficiaire (décrits dans l'Article 2.7.2) et clique sur « Présentez la carte de votre bénéficiaire ».
4. Il présente la carte Pass Pass de son bénéficiaire sur son lecteur de carte ou au dos de son smartphone (NFC). Les Médias Pass Pass vérifient alors que l'association des deux dossiers Clients est possible :
 - a) Si Oui, l'utilisateur du dossier Client « enfant » reçoit un e-mail sollicitant son accord pour valider l'opération d'association. Si « l'enfant » ne dispose pas de dossier Client Pass Pass, des informations personnelles complémentaires seront préalablement demandées au « parent » pour créer le dossier Client.
 - b) Si Non, un message d'erreur s'affiche indiquant à l'utilisateur du compte « parent » la raison de l'échec de l'opération. En cas de difficultés, il doit contacter le Service Client Pass Pass dans les conditions prévues à l'Article 6.

Modification ou suppression d'un lien entre deux dossiers Clients Pass Pass

Quelle qu'en soit sa nature, dans le cas où aucun prélèvement ou paiement n'est en cours pour l'utilisateur du compte « enfant », le type de lien entre le « parent » et « l'enfant » peut être modifié depuis le compte Pass Pass du « parent » à la rubrique « Mes bénéficiaires », en cliquant sur « Modifier les informations complémentaires du bénéficiaire ».

Le « parent » peut également supprimer le lien avec son bénéficiaire à la rubrique « Mes bénéficiaires », en cliquant sur « Supprimer ».

Gestion des justificatifs d'achat

Depuis son compte, le Client peut suivre les commandes réalisées sur les Médias Pass Pass et télécharger les factures de ses commandes lorsque ces dernières ont été réalisées en mode « connecté ». Ces fonctionnalités sont accessibles depuis la page « Mon compte », rubrique « Mes achats ».

S'il réalise des achats en mode non connecté, le Client reçoit une attestation de son achat par e-mail.

L'historique et les justificatifs d'achats de Titres de transport achetés en dehors des Médias Pass Pass (en agence, sur distributeur, etc.) ne sont pas disponibles.

Preuve

Il est expressément convenu que les données conservées dans les Comptes et Dossiers Clients Pass Pass ont force probante quant aux Commandes et/ou Demandes passées et à l'exécution des obligations des parties. Les données sur support informatique ou électronique conservées par un réseau partenaire Pass Pass constituent des preuves et, si elles sont produites comme moyens de preuve par un réseau partenaire Pass Pass dans toute procédure contentieuse ou autre, elles seront recevables, valables et opposables entre les parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document qui serait établi, reçu ou conservé par écrit.

Droit de rétractation

Conformément à l'article L.221-28 du Code de la consommation, le droit de rétractation ne s'applique pas à l'achat de carte et de titres de transport, dont la fourniture est datée ou déterminée à l'avance.

En revanche, pour les biens matériels tels que le lecteur de carte, le Client consommateur dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la réception du bien pour exercer son droit de rétractation. Les frais de retour du Lecteur de Carte concerné au Service Client Pass Pass sont à la charge du Client.

Pour exercer son droit de rétractation, le Client doit notifier sa décision au Service Client Pass Pass, via le formulaire en ligne disponible depuis les Médias Pass Pass (modèle de demande de rétraction disponible en Annexe 2).

Article 3 : Utilisation de la carte Pass Pass

Utilisation des Titres de transport

L'utilisation des Titres de transport achetés sur les Médias Pass Pass est soumise au respect des Règlements des réseaux partenaires Pass Pass.

Toute carte Pass Pass doit être présentée, accompagnée des justificatifs nécessaires, lors des contrôles.

Le Client s'engage par la validation des présentes C.G.V.U à respecter les règlements des réseaux partenaires Pass Pass dont les extraits sont affichés dans les véhicules, notamment concernant l'utilisation des Titres de transport (Sanctions en cas d'utilisation irrégulière ou frauduleuse).

En particulier, pour le réseau TER Hauts-de-France, les caractéristiques et conditions des produits tarifaires qui s'appliquent sont exposées dans les Conditions Générales de Vente et de Transport TER de la Région Hauts-de-France, disponibles notamment sur le site TER Hauts de France à cette adresse : [TER HdFR - V2025_06082025_CGV](#). Le Client

s'engage à les consulter pour tout achat de titre de transport du réseau TER Hauts-de-France sur les médias Pass Pass.

Utilisation d'une carte Pass Pass

Description de la carte Pass Pass

La carte Pass Pass vendue sur les médias Pass Pass peut être nominative ou anonyme. Dans le cas d'une carte nominative, celle-ci est personnalisée aux nom, prénom et photo du porteur. Cette carte est rigoureusement personnelle et ne peut être cédée.

La carte Pass Pass sert de support à une grande partie des Titres de transport vendus par les réseaux partenaires Pass Pass.

Le porteur de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de la carte mise à sa disposition, ainsi que de la mise à jour de ses données personnelles. Le Syndicat Mixte des Mobilités Hauts-de-France reste propriétaire des cartes Pass Pass émises par les Médias Pass Pass et se réserve le droit de mettre fin à leur utilisation.

Durée de validité de la carte Pass Pass

Les cartes nominatives et anonymes Pass Pass vendues sur le Site et l'Application mobile sont valables 10 ans. Les cartes émises par les Médias Pass Pass sont représentées au verso par le logo du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France.

Le Client connecté à un compte Pass Pass peut, à tout moment, visualiser la fin de validité de sa carte Pass Pass à la page « Mon compte », rubrique « Mes cartes et mes titres ».

Dysfonctionnement de la carte Pass Pass

La carte Pass Pass dispose d'une puce avec microprocesseur et d'une antenne radio dont le bon fonctionnement dépend de quelques précautions d'utilisation : ne pas soumettre la carte à des torsions, pliages, découpages, à de hautes ou basses températures, à des effets électromagnétiques, à un niveau d'humidité élevé et à tout autre traitement manifestement inapproprié au bon fonctionnement de la carte. Il est vivement recommandé de conserver la carte dans son étui de protection.

En cas de dysfonctionnement, le Client doit demander la reconstitution de sa carte auprès du réseau de transport émetteur de sa carte.

Consultation du contenu d'une carte Pass Pass

Le Client peut visualiser le contenu de sa carte Pass Pass en temps réel en procédant à sa lecture, soit à l'aide du NFC de son smartphone, soit avec un lecteur de carte depuis le Site, en cliquant sur le bouton « Consulter ma carte », disponible en accès rapide sur la page d'accueil ou dans le menu Acheter.

Conditions de désactivation ou de blocage en cas de fraude ou d'usage abusif

En cas de fraude avérée ou d'utilisation abusive de la carte Pass Pass, le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France se réserve le droit de suspendre ou désactiver la carte concernée, sans préjudice des poursuites éventuelles.

Utilisation d'un Lecteur de carte Pass Pass

L'utilisation d'un Lecteur de carte Pass Pass comporte au minimum les étapes suivantes :

- Le Client branche son Lecteur de carte Pass Pass sur le port USB de son ordinateur, en mode connecté ou en mode non connecté.
- Le Client vérifie que la configuration de son ordinateur (l'installation d'un plug-in peut être nécessaire selon la configuration de l'ordinateur) est compatible avec le Site (Cf. Tutoriel Lecteur de carte disponible [ici](#)).
- Le Client pose sa carte Pass Pass sur le Lecteur de carte.
- Le Client se laisse guider jusqu'à la mise à jour de sa carte.

Le Client peut trouver toutes les informations nécessaires à l'utilisation d'un Lecteur de carte sur le Site, à la rubrique « FAQ » située en bas de chaque page du Site.

Utilisation d'un smartphone muni d'une puce NFC

Le Client a la possibilité de charger, recharger, lire et de mettre à jour sa carte Pass Pass via l'application mobile Pass Pass. Pour cela, le Client doit utiliser un smartphone (Android ou iOS) équipé d'une puce NFC.

- Le Client vérifie que la configuration de son téléphone mobile est compatible avec l'application mobile Pass Pass.
- Le Client se laisse guider.

Le Client peut trouver toute information nécessaire à l'utilisation de l'application mobile Pass Pass sur les Médias Pass Pass, à la rubrique « FAQ » située en bas de chaque page du Site ou dans le Menu de l'application mobile Pass Pass.

Article 4 : Paiement

Paiement comptant

Le règlement des Titres de transport commandés se fait par paiement comptant par carte bancaire CARTE BLEUE, MASTERCARD ou VISA, acceptées en France.

CONVENTION ENTRE LA REGION HAUTS-DE-FRANCE ET LE SYNDICAT MIXTE DES MOBILITES DES HAUTS-DE-FRANCE POUR
LA VENTE DES TITRE TER ET VALANT AUTORISATION D'ENCAISSEMENT ET DE REVERSEMENT DE RECETTES PUBLIQUES
ANNEXE A LA DELIBERATION 2026.00990 DE LA COMMISSION PERMANENTE DU CONSEIL REGIONAL
ANNEXE A LA DELIBERATION 2026.23 DU COMITE SYNDICAL DU SMHDF

Le paiement est réalisé au travers de la solution de paiement de la société PAYSURF, Société Anonyme au capital de 44.000.000 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Strasbourg sous le numéro 814 262 101 dont le siège social est situé 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen 67000 Strasbourg, est agréé en qualité d'établissement de paiement par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (« ACPR »), 4 place de Budapest CS92459 75436 Paris Cedex 09, sous le numéro 82826, consultable sur www.regafi.fr ».

COEXYA a la qualité d'Agent de Services de Paiement de l'Établissement de Paiement dont il est partenaire, conformément aux articles L.523-1 et suivants du Code monétaire et financier. COEXYA est à ce titre enregistré au registre des agents financiers (ou REGAFI) sous le numéro 737370 (<https://www.regafi.fr/>).

Il est précisé que les Médias Pass Pass n'ont, en aucun cas, accès aux données de la carte bancaire utilisée par le Client.

Il est précisé également que les Médias Pass Pass ne conservent en aucun cas les données bancaires liées au paiement de la commande.

Le Client garantit qu'il est pleinement autorisé à utiliser la carte bancaire renseignée pour le paiement de sa commande et que ce moyen de paiement est associé à un compte disposant des fonds nécessaires pour couvrir tous les coûts résultant de l'utilisation des services des Médias Pass Pass.

Tout refus d'autorisation de paiement par des organismes bancaire entraîne l'annulation de la commande du Client.

Article 5 : Prix

Les prix sont exprimés en euro, toutes taxes comprises.

Les prix (Titres de transport, Lecteur de carte et cartes) sont fixés par les réseaux partenaires Pass Pass, seuls habilités à en définir le montant (ces prix peuvent être modifiés à tout moment sans préavis). Cette information est fournie au Client avant la validation de sa commande : il achète en connaissance du prix.

En cas d'erreur manifeste d'affichage, Pass Pass se réserve le droit d'annuler la commande et d'en informer le Client.

Le prix d'un support Pass Pass, lors de sa primo-délivrance est de 5€ TTC.

Le prix d'un Lecteur de Carte est de 10€ TTC.

Article 6 : SAV - Réclamation

Toute réclamation doit être envoyée depuis la rubrique « Nous contacter » des Médias Pass Pass disponible en bas de chaque page du Site ou dans le menu de l'application mobile Pass Pass. Le Service Clients Pass Pass est ouvert du lundi au vendredi, entre 8h30 et 17h30. Une première réponse ou une demande de précision sera apportée au Client dans un délai de 2 jours ouvrés.

À défaut d'une réclamation effectuée dans les 15 jours ouvrables à compter :

- Du paiement d'une carte Pass Pass chargée ou non, aucune réclamation ne pourra être admise, un support Pass Pass chargé étant réputé conforme et accepté par le Client.

À défaut d'une réclamation effectuée dans les 21 jours ouvrables à compter :

- Du paiement d'un lecteur de carte, aucune réclamation ne pourra être admise, le lecteur de carte étant réputé conforme et accepté par le Client.

La responsabilité des partenaires Pass Pass et du Service Clients Pass Pass est strictement limitée au montant de la commande non exécutée et ne peut donner lieu à aucune indemnisation complémentaire.

Après avoir contacté le Service Clients Pass Pass et en l'absence de réponse satisfaisante, conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le Client a le droit de recourir gratuitement au Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) pour la résolution amiable d'un litige qui l'oppose au Service Client Pass Pass, après réclamation écrite préalable et en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours (cf. article 9)

Carte Pass Pass

Si la carte Pass Pass reçue est défectueuse ou non-conforme (erreur sur la photo ou sur l'identité du titulaire de la carte), le Client a la possibilité de la remplacer en émettant une réclamation au Service Client Pass Pass conformément aux dispositions prévues à l'Article 6 dans un délai de 15 jour ouvrable à compter de la validation de sa commande.

Les frais d'envoi de la carte au Service Client Pass Pass sont à la charge du Client. A réception de la carte défectueuse ou non-conforme, le Service Client Pass Pass adressera gratuitement une nouvelle carte au Client. Dans l'attente de sa nouvelle carte, le Client devra se munir d'un Titre de transport valable.

La carte Pass Pass achetée sur les Médias Pass Pass n'est pas remboursable.

Lecteur de carte Pass Pass

En cas de Lecteur de carte défectueux ou non-conforme, le Client doit émettre une réclamation au Service Client Pass Pass conformément aux dispositions prévues à l'Article 6 dans un délai de 21 jour ouvrable à compter de la validation de sa commande. Les frais d'envoi du lecteur défectueux sont à la charge du Client. A réception du Lecteur de carte défectueux ou non-conforme, le Service Client Pass Pass lui en renvoie un

gratuitement. Le Lecteur de carte doit être renvoyé dans son emballage d'origine, à l'adresse indiquée à l'Article 10. Les frais de renvoi du lecteur sont à la charge du Client.

Le Client peut demander le remboursement d'un Lecteur de carte dans un délai de 15 jours à compter de sa réception, conformément au droit de rétractation. Passé ce délai, il n'est plus remboursable.

Le Lecteur de carte Pass Pass acheté sur les Médias Pass Pass n'est pas remboursable.

Titres de transport

Le Client est responsable de la vérification préalable de la conformité à son besoin, du Titre de transport acheté. Le Client a également la responsabilité de vérifier que son Titre est bien chargé sur sa carte Pass Pass, en procédant à la mise à jour de cette dernière à l'aide d'un lecteur de carte ou du NFC de son smartphone. En cas de difficultés, la commande est conservée par les Médias Pass Pass et le Client doit contacter le Service Client Pass Pass dans les 7 jours ouvrables à compter de la réception de la confirmation de la commande. Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être admise.

Pour toute demande de SAV concernant les titres achetés sur les Médias Pass Pass, le Client doit d'abord se tourner vers le Service Client Pass Pass, qui se chargera de lui indiquer la démarche à suivre, selon le réseau partenaire concerné.

Concernant le SAV relatif aux titres de transport TER Hauts-de-France, et vendus sur les Médias Pass Pass, il est porté à la connaissance du Client que la Garantie TER Hauts-de-France ne pourra être appliquée. Ainsi, le Client ne pourra prétendre à aucune indemnisation au titre de cette garantie en achetant son titre sur les Médias Pass Pass. Par ailleurs, il est attendu que le Client se réfère aux Conditions Générales de Vente et de Transport TER de la Région Hauts-de-France, applicables pour tous sujets relatifs aux caractéristiques et conditions des produits tarifaires, tel que mentionné à l'article 3.1 des présentes C.G.V.U.

Garanties Légales

Conformément aux articles L.217-3 à L.217-20 du Code de la consommation, le Client bénéficie d'une garantie légale de conformité de deux (2) ans à compter de la délivrance

Il peut obtenir la réparation ou le remplacement du bien non conforme (Carte Pass Pass ou Lecteur de Carte), aux conditions définies aux point 6.1 et 6.2.

La garantie légale de conformité s'applique indépendamment de toute garantie commerciale éventuellement consentie.

Article 7 : SAV : Renouvellement et reconstitution de cartes Pass Pass

Déclarer une carte comme étant perdue/volée ou détériorée

La perte, le vol ou la détérioration d'une carte Pass Pass doivent être signalés par son titulaire dès la survenance des faits, auprès du Service Client Pass Pass, depuis le formulaire de contact et auprès des réseaux de transport sur lesquels il voyage. La carte est automatiquement mise en liste d'opposition par le Service client Pass Pass et par le(s) réseau(x) de transport averti(s) par le Client. Cette demande est irréversible, la carte ne pourra plus être utilisée.

Le Client doit par la suite demander la reconstitution de sa carte Pass Pass auprès du réseau de transport émetteur de sa carte.

Déclarer une carte comme étant défectueuse

Une carte est jugée comme étant défectueuse dans le cas où elle présente un défaut technique, sans présenter de traces de dégradation manifeste du support physique.

En cas de carte défectueuse, le Client peut faire une demande de remplacement auprès du réseau de transport émetteur de sa carte.

Reconstitution/renouvellement de carte Pass Pass

Cette fonctionnalité n'est pour le moment pas disponible sur les Médias Pass Pass.

A terme, lorsque cette fonctionnalité sera effective, le Client pourra effectuer une demande de reconstitution (perdue, volée, détériorée ou présentant un défaut technique) ou de renouvellement (date de validité arrivant à échéance) de sa carte à la rubrique « Nous contacter », en indiquant en objet du message « SAV Demande d'assistance carte Pass Pass ».

Si la carte Pass Pass du Client a été émise par un réseau partenaire (voir au dos de la carte), alors le Client doit réaliser cette demande de reconstitution ou de renouvellement auprès de ce dernier.

Dans l'attente du remplacement de sa carte Pass Pass, le Client devra se munir d'un Titre de transport valide pour voyager en règle.

Article 8 : Conditions applicables aux abonnements

Responsabilité du payeur et de l'abonné

Les présentes C.G.V.U s'imposent à la fois à l'abonné et au payeur même lorsque l'abonné n'a pas personnellement signé la demande d'abonnement.

Tout abonné reconnaît avoir pris connaissance de ces C.G.V.U lors de la souscription de son abonnement.

Résiliation d'un abonnement à l'initiative de l'abonné

Le Client souhaitant résilier ou suspendre son titre de transport doit en faire la demande directement auprès du réseau partenaire Pass Pass conformément à ses Conditions Spécifiques de Vente.

Le porteur de la carte Pass Pass dont l'abonnement a été résilié peut conserver celle-ci et y charger un autre Titre de son choix.

Article 9 : Droit applicable, attribution de compétence

Tout litige relatif aux Conditions Générales de Vente du service de vente en ligne, et de manière plus générale, à l'ensemble des achats effectués sur PASSPASS.FR relève du droit français applicable et de la compétence exclusive des tribunaux de Lille pour tout litige.

Conformément à l'article L.612-1 du Code de la consommation, le consommateur a le droit de recourir gratuitement au Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) pour la résolution amiable d'un litige qui l'oppose au Service Client Pass Pass, après réclamation écrite préalable et en l'absence de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours.

Coordonnées du Médiateur du Tourisme et du Voyage (MTV) :

- Adresse postale : Médiation Tourisme et Voyage, BP 80 303 – 75 823 Paris Cedex 17
- Site internet : www.mtv.travel
- Formulaire de saisine en ligne : <https://www.mtv.travel/saisir-le-mediateur/>

Le Client conserve la possibilité de saisir la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges, accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Le Client peut également utiliser la plateforme européenne de règlement en ligne des litiges accessible à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Article 10 : Informations

Le Client peut contacter le Service Client Pass Pass :

- Sur les Médias Pass Pass par le lien « Nous contacter ».
- Par courrier à l'adresse :

Service Client Pass Pass
Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France
16 Rue de Tournai
59800 LILLE

Pour information et en cas de réclamation, après avoir saisi le Service Client Pass Pass et à défaut de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le Client peut saisir le Médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : www.mtv.travel.

Article 11 : Traitement et protection des données à caractère personnel

Afin de garantir au Client un service optimal d'information voyageurs, pour la vente de Titres de transports et de cartes sans contact Pass Pass et d'en assurer le service après-vente, les services numériques Pass Pass conservent certaines données à caractère personnel.

Les informations recueillies pour la délivrance de la carte Pass Pass et au cours de son utilisation font l'objet d'un traitement informatique automatisé, dont les finalités de la collecte et du traitement des données à caractère personnel sont la gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transport, la gestion et le suivi des relations commerciales, la gestion de la fraude, la réalisation d'analyses statistiques d'utilisation des réseaux, la mesure de la qualité du fonctionnement du système, et l'accès par le Client aux données de son compte Pass Pass. Les données enregistrées concernant les déplacements font l'objet d'une anonymisation afin de garantir la liberté d'aller et venir ainsi que le droit à la vie privée.

Chaque autorité organisatrice de la mobilité partenaire de Pass Pass, ainsi que les exploitants de transports sont responsables de la collecte et du traitement des données à caractère personnel. Le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France assure le pilotage du partenariat Pass Pass.

Les données sont destinées au service compétent du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France et à l'administrateur du service Pass Pass et peuvent être partagées entre les différents réseaux de transport partenaires Pass Pass. Le service passpass.fr ne vend ni ne loue les données personnelles des Clients à quelque tiers que ce soit.

Annexe 2 – Modèle de demande de rétractation

Depuis le formulaire en ligne :

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande ci-dessous :

– Commandé le :

– Reçu le :

– Numéro de commande :

– Nom :

– Prénom :

– Adresse :

– Signature du consommateur (uniquement en cas de notification du présent formulaire sur papier) :

– Date :

Par courrier, à l'adresse suivante :

*Service Client Pass Pass
Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France
16 Rue de Tournai
59800 LILLE*

ANNEXE 3 : Modèle mensuel de rapport de répartition des recettes envoyé à la Région

XXX - Répartition des recettes passpass.fr

Période du XX au XX

Périmètre concerné (1 état détaillé par périmètre de transport ferroviaire Région : SNCF TER ;
SNCF SVEA ; autres DSP)

	Nb Ventes	Recettes HT	Recettes TTC
Titre 1			
Titre 2			
Titre 3			
Total des ventes			

	Montants
Sommes à reverser HT	
Sommes à reverser TVA	
taux de TVA appliqué	
Sommes à reverser TTC	

ANNEXE 5 : Convention de mandat entre le SMHDF et son mandataire pour l'encaissement et le reversement des recettes publiques et privées



CONVENTION DE MANDAT POUR
L'ENCAISSEMENT PAR COEXYA
DES RECETTES PUBLIQUES DES
SERVICES DES MOBILITÉS
VENDUS PAR LE SYNDICAT DES
MOBILITÉS DES HAUTS DE
FRANCE

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DES PARTIES	3
1. <u>Objet de la Convention de Mandat</u>	7
2. <u>Durée de la Convention de Mandat</u>	7
3. <u>Pouvoirs confiés au Mandataire</u>	7
3.1 <u>Information des Usagers et modalités d'encaissement des Recettes Publiques</u>	7
3.2 <u>Instruction des réclamations ou litiges</u>	8
4. <u>Reversement au Mandant des Recettes Publiques collectées par le Mandataire</u>	8
4.1 <u>Date de reversement et justificatifs</u>	8
4.2 <u>Frais Bancaires - Détermination et acquittement</u>	9
4.3 <u>Remboursement des Recettes Publiques encaissées à tort par le Mandataire</u>	10
4.4 <u>Comptabilité</u>	10
5. <u>Reddition annuelle des comptes</u>	10
6. <u>Contrôles pesant sur les opérations du mandataire et leur intégration dans les comptes du Mandant</u>	11
6.1 <u>Dispositif de contrôle Interne du Mandataire</u>	11
6.2 <u>Contrôles du Mandant sur les opérations du Mandataire</u>	11
6.3 <u>Contrôles réalisés par le comptable du Mandant sur les opérations du Mandataire acceptées par le Mandant</u>	12
6.4 <u>Autres contrôles pesant sur le Mandataire</u>	12
7. <u>Résiliation de la Convention de Mandat</u>	12
8. <u>Assurances</u>	13
9. <u>Divers</u>	13
9.1 <u>Modalités d'échanges de données</u>	13
9.2 <u>Personne de contact</u>	13
9.3 <u>Mentions obligatoires</u>	13
10. <u>Droit applicable – Juridiction compétente</u>	13
Liste des Annexes :	15

PRÉSENTATION DES PARTIES

ENTRE

Le **Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France** dont le siège est à l'Hôtel de Région, sis 151 Avenue du Président Hoover, 59555 LILLE CEDEX, représenté par Monsieur Christophe COULON, Président.



Ci-après dénommé(e) le « **Mandant** »,

D'UNE PART

ET

COEXYA, Société par Actions Simplifiée, dont le siège social est sis, 9 avenue Charles de Gaulle 69370 Saint Didier au Mont d'or, inscrite au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 43362470700017, représentée aux fins ci-après par Monsieur Philippe LE CALVE en qualité de Président, habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommé le « **Mandataire** »,

D'AUTRE PART

Dénommé(e), s ensemble les « **Parties** »

Vu la loi n°2022-217 du 24 février 2022, article 176, et l'article L.1611-7-2 du CGCT, qui prévoient la possibilité pour les collectivités territoriales et leurs établissements publics de recourir au dispositif du mandat,

Vu l'arrêté préfectoral de création du Syndicat Mixte en date du 17 décembre 2009,

Vu les statuts révisés par délibération n°2025-15 et son arrêté préfectoral de décembre 2025,

Vu la délibération n°2019-13 du Comité Syndical du 26 juin 2019 instituant la création d'une Régie Mixte de recettes et d'avances, complétée par la délibération n°2020-07, en date du 27 janvier 2020,

Vu l'arrêté constitutif de cette Régie de recettes et d'avances signé le 27 janvier 2020, et la convention relative en date du 27 mars 2020,

Vu la délibération n°2020-28 du Comité Syndical du 14 décembre 2020 en complément à la mise en œuvre de la régie de recettes et d'avances – acceptation des chèques pour le renouvellement des cartes,

Vu l'arrêté modificatif de l'arrêté constitutif de la régie mixte de recettes et d'avances du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France du 13 octobre 2025,

Vu la convention modifiée relative au fonctionnement de la régie mixte des recettes et d'avances du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France pour son système mutualisé de vente en ligne PassPass.fr signée le 13 octobre 2025,

Vu le marché Média PASS PASS n°2022-01 confié à la société COEXYA, portant sur le renouvellement des médias de la Centrale PASS PASS et notamment sur la mise en service d'une solution de paiement en ligne de type « Market Place »,

Vu la délibération 2025-28 du Comité Syndical du 10 décembre 2025 approuvant la présente Convention de mandat entre le Syndicat Mixte des Mobilités Hauts-de-France pour confier à COEXYA l'encaissement et le reversement des recettes de la e-boutique du site PassPass.fr

ÉTANT PRÉALABLEMENT EXPOSE QUE :

- I. Le Syndicat Mixte Des Mobilités des Hauts-de-France est un établissement public en vertu de l'article L.5721-1 du Code Général des Collectivités Territoriales.

Par avis en date du 05 décembre 2022, la Commission d'Appel d'Offre du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts de France a attribué le Marché Média PASS PASS à la société COEXYA, notifiée le 16 décembre 2022.

L'objet du Marché est le Maintien en conditions opérationnelles (MCO) des médias de Pass Pass (site internet et application mobile) et renouvellement des médias Pass Pass et du calculateur d'itinéraires avec fourniture d'une solution de paiement en ligne type « Market Place ».

Au titre du Marché, la Société COEXYA doit permettre à l'utilisateur d'acheter, en une seule transaction, donc un seul paiement, plusieurs titres de transport, de plusieurs réseaux différents, générant des recettes privées et/ou publiques. La société COEXYA est ensuite chargée de reverser les sommes au Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France, qui transiteront notamment par sa Régie dénommée Régie Pass Pass.

À ce titre, la Société COEXYA doit notamment fournir :

- Une solution de paiement en ligne avec la réalisation de paiement depuis le site internet ou l'application mobile Pass Pass ;

Cette solution de paiement doit être compatible avec la régie d'avances et de recettes du Syndicat des Mobilités des Hauts-de-France et respecter les standards de sécurisation essentiels aux paiements via des tiers de paiement en ligne (**3D Secure**).

En outre le fournisseur de paiement doit résider dans l'union Européenne.

Dans le cadre de la présente convention, le titulaire a souscrit un contrat avec la société Paysurf dont la dénomination commerciale est Monetico Split, filiale du Crédit Mutuel. Ce contrat, joint en annexe 1, intitulé « Accord de partenariat sans prélèvement » permet à la société Coexya d'ouvrir un compte d'encaissement (compte de règlement), auprès de l'établissement bancaire Paysurf, sur lequel sont versées directement par la banque de l'utilisateur les produits des ventes des titres et produits de transports, vendus via la Centrale Pass Pass.

Ce compte est associé à un compte de cantonnement au nom de COEXYA (domicilié au Crédit Mutuel), vers lequel sont redirigés chaque jour les produits de la vente, constituant recettes privées ou recettes publiques, selon l'origine du produit vendu.

Le compte de cantonnement, ne conserve les recettes que 24h, aux termes desquels elles sont reversées sur le compte DFT de la régie mixte PASS PASS, tenue à ce jour par le prestataire Ticks (cf la convention de régie et arrêté de nomination du régisseur en annexe 4 de la présente convention).

En parallèle, au moment de l'achat, les flux d'informations financières arrivent sur un compte de passage ouvert dans les livres Paysurf au nom de COEXYA, puis sont ensuite transmis sur le compte de paiement du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France ouvert chez Paysurf, (par le biais de l'annexe au contrat entre COEXYA et Paysurf, annexe nommée VADS, et désignant le Syndicat comme « LE MARCHAND » pour le compte duquel COEXYA perçoit les produits de la vente via la Centrale Pass Pass).

La perception des recettes publiques et privées par Coexya pour le compte du syndicat, entraînant maniement des deniers publics, justifient la nécessité d'encadrer les flux financiers issus des ventes de la Centrale Pass Pass par la présente Convention de mandat.

La répartition des flux financiers résultant de la vente des titres et produits de transport, et de l'encaissement des recettes publiques ou privées sont définies ci-après, rappelant le rôle de chacun dans le cadre de la convention de régie et de la présente convention de mandat :

1. Achat d'un produit de transport par l'utilisateur « l'acheteur », depuis le site Internet ou l'application mobile PASS PASS et Paiement de l'Usager directement depuis son compte bancaire,
2. Encaissement du paiement réalisé par l'Usager au crédit du compte de règlement ouvert au nom de COEXYA dans les livres de Paysurf,
3. À J+1 : dépôt des fonds encaissés par COEXYA, sur un compte de cantonnement ouvert auprès de la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (établissement de crédit), conformément à la réglementation prudentielle en matière d'établissement de paiement (art. L. 522-17 du Code Monétaire et Financier),
4. Chaque jour, sur instructions de COEXYA, débit du compte de cantonnement du montant du virement sortant à exécuter et crédit dudit montant du compte de règlement de COEXYA précédemment cité au point 2,
5. Débit du compte de règlement et virement au crédit du compte de dépôt de fonds au Trésor (DFT) ouvert au nom de la Régie mixte PASS PASS avec transmission des justificatifs par le mandataire au régisseur,
6. Reversement des fonds par la Régie sur le compte BDF du Syndicat pour les recettes publiques, avec transmission des pièces justificatives de la Régie au Syndicat,
7. Émission du titre de recettes publiques après le reversement des fonds par la Régie et la transmission des pièces justificatives.

(Ci-après les « Services »).

- II. Pour pouvoir offrir aux Usagers les Services qu'il doit délivrer, le Mandataire doit pouvoir, dans le respect du droit applicable, encaisser les recettes publiques qui seront perçues auprès des Usagers qui utilisent des services de mobilités exploités (I) en régie ou encore (II) par des titulaires de marchés publics conclus par des personnes publiques ayant adhéré au Syndicat Mixte des Mobilités Hauts-de-France ayant la qualité d'AOM au sens du code des transports et enfin (III) toutes autres recettes qui pourraient être qualifiées de Recettes Publiques au sens de la jurisprudence du Conseil d'État (les « Recettes Publiques ») ;

- III. L'encaissement de Recettes Publiques par une société de droit privé étant strictement encadré par le CGCT, le présent mandat a été conclu conformément aux dispositions de l'article L1611- 7-2, II du CGCT (la « **Convention de Mandat** »).

CELA ÉTANT EXPOSE IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

1. Objet de la Convention de Mandat

Dans le cadre de l'exécution du Marché de Partenariat décrit en préambule, le Mandant mandate le Mandataire, dans les conditions prévues par la présente Convention de Mandat, pour (I) encaisser, auprès des Usagers, les Recettes Publiques et (II) en reverser au Mandant le produit en ayant, le cas échéant, restitué auxdits Usagers les sommes indûment perçues (les « **Remboursements** ») et facturé les frais supportés par le Mandataire pour exécuter la Convention de Mandat.

La présente Convention de Mandat a été transmise au comptable public du Syndicat, le Mandant, pour avis préalable, lequel a rendu un avis conforme. L'ampliation de la Convention de Mandat sera transmise au comptable public par le Mandant dès sa signature par les Parties.

2. Durée de la Convention de Mandat

La Convention de Mandat entre en vigueur à compter de sa signature par les Parties et prendra fin au terme contractuel du Marché au 15 décembre 2026.

3. Pouvoirs confiés au Mandataire

3.1 Information des Usagers et modalités d'encaissement des Recettes Publiques

Il sera proposé aux Usagers d'accéder aux différents Services selon les conditions d'accès et de tarifs précisés en annexe « **Conditions générales de ventes et d'utilisation** ».

Le Mandataire fera figurer dans les conditions générales de ventes et d'utilisation mises à disposition des Usagers sur le site PassPass.fr (I) le nom du Mandant et (II) l'indication qu'il agit au titre d'une convention de mandat au nom et pour le compte du Mandant pour l'exécution des opérations décrites ci-dessus. (*Confère page 18 et 19 des CGVU, article 4.1*)

Une copie des conditions générales de ventes et d'utilisation mises à disposition des Usagers sur le site PassPass.fr précisant notamment les conditions de remboursement figure en **Annexe 5**.

3.2 Instruction des réclamations ou litiges

Les réclamations des Usagers relatives à l'encaissement des Recettes Publiques sont instruites et traitées par le Mandant ou le Régisseur à qui il a donné délégation.

4. Reversement au Mandant des Recettes Publiques collectées par le Mandataire

4.1 Date de reversement et justificatifs

Chaque mois, le Mandataire comptabilise les Recettes Publiques facturées et perçues. Néanmoins, les sommes suivantes seront déduites des sommes reversées au Mandant :

- le montant des frais bancaires payés par le Mandataire dans le cadre de l'exécution des services et facturés au Mandant dans les conditions détaillées à l'article [4.2] de la présente Convention de Mandat.

Au plus tard le 20 de chaque mois, le Mandataire adresse au Mandant et à son Régisseur, l'ensemble des justificatifs suivants sous format électronique :

- Un décompte mensuel M-1 faisant apparaître les Recettes Publiques, par titre et nombre de titres vendus, durant le mois concerné pour chaque titre de transport, par canal de vente et par moyens de paiement, permettant de retracer fidèlement les ventes et les Recettes Publiques encaissées au nom et pour le compte du Mandant, et mentionnant le montant total HT, le taux de TVA, le montant de la TVA et le montant TTC (le « Décompte Mensuel ») ;
- Un état retraçant le montant des frais bancaires calculés conformément à l'article 4.2 ci-dessous ;

Sur la base du Décompte Mensuel, le Régisseur de la Régie Pass Pass transmet au Mandant l'ensemble des pièces justificatives afférentes aux opérations réalisées et procède au virement des fonds correspondants.

Un titre de recettes est ensuite émis afin de constater le reversement des recettes publiques, justifiées dans la reddition des comptes du mandataire au titre du mois M-1, aux fins de régularisation comptable des opérations de la Régie.

Suivant la convention de régie, le reversement des Recettes Publiques dues au titre d'un mois considéré intervient au plus tard le 31 du mois suivant, ou lorsque le plafond d'encaisse précisé dans la convention de régie est atteint.

Le reversement intervient par virement bancaire du compte bancaire dédié du Mandataire au crédit du compte de Dépôt de Fonds au Trésor (DFT) du Régisseur du Mandant dont les détails figurent ci-dessous :

Le relevé ci-contre est destiné à être remis à vos créanciers ou débiteurs, français ou étrangers, appelés à faire inscrire des opérations à votre compte (virements, paiements des quittances, etc...)

Identifiant national de compte bancaire - RIB

Code banque	Code guichet	N° compte	Clé
10071	59000	00002020211	13

Domiciliation
TP LILLE

IBAN (International Bank Account Number)

FR76	1007	1590	0000	0020	2021	113
------	------	------	------	------	------	-----

BIC (Bank Identifier Code)
TRPUFRP1

Titulaire du compte :
REGIE MIXTE PASS PASS

CHEZ TICKS
30 BIS CHEMIN DU VIEUX CHENE
58240 MEYLAN

4.2 Frais Bancaires - Détermination et acquittement

Le Mandant supportera *in fine* les frais bancaires (les « **Frais Bancaires** ») facturés au Mandataire et momentanément acquittés par ce dernier pour la gestion des Recettes Publiques collectées lors de chaque opération de paiement (l'« **Opération** ») réalisée par le biais des Services.

À défaut de pouvoir définir à l'avance avec exactitude le montant total des Frais Bancaires supportés par le Mandataire, les Parties ont convenu que le Mandataire pourrait percevoir chaque mois du Mandant un montant forfaitaire de Frais Bancaires par Opération (les « **Montants Forfaitaires** ») puis, chaque année, au 30 novembre, (la « **Période de Référence** »), adresser au Mandant tous justificatifs du montant réel des Frais Bancaires réellement supportés par le Mandataire pour régularisation.

Chaque mois, le Mandataire facturera au Mandant une somme égale aux Montants Forfaitaires appliqués par Opération qui, au titre de la gestion des Recettes Publiques, sont de :

- Un virgule quatre-vingt-dix pourcent (1.90 %) hors taxes du montant toutes taxes comprises de chaque opération réalisée par le biais des services.

Le dernier jour ouvrable de la Période de Référence, il sera procédé à une régularisation économique au réel entre le Mandant et le Mandataire qui donnera lieu :

- Soit au versement, par le Mandant au Mandataire, d'une soulte dans le cas où les Frais Bancaires réellement supportés par le Mandataire pendant la Période de Référence considérée auront été supérieurs aux Montants Forfaitaires versés au Mandataire,
- Soit au reversement, au Mandant par le Mandataire, d'un éventuel excédent des Montants Forfaitaires facturés par rapport aux sommes effectivement acquittées par le Mandataire au titre des Frais Bancaires pendant la Période de Référence Considérée.

Le Mandataire s'engage à fournir au Mandant tout document permettant de justifier le montant de la régularisation. Le montant des sommes dues à l'issue de la régularisation fera l'objet, par le Mandataire, d'une facturation ou de l'émission d'un avoir et sera réglé par la partie débitrice dans un délai de trente (30) jours à compter du dernier jour ouvrable de la Période de Référence.

4.3 Remboursement des Recettes Publiques encaissées à tort par le Mandataire

Les Remboursements de Recettes Publiques encaissées à tort auprès d'un Usager (acheteur) seront assurés par le Régisseur dans les conditions précisées dans les conditions générales de vente ou CGVU telles que présentées en annexe.

4.4 Comptabilité

Le Mandataire tient une comptabilité spécifique des Recettes Publiques qu'il encaisse dans le cadre de la Convention de Mandat. À ce titre, le Mandataire tient une comptabilité séparée retraçant l'intégralité des produits et charges constatés et des mouvements de caisse opérés au titre de la Convention de Mandat.

5. Reddition annuelle des comptes

Le Mandataire est tenu à une obligation de reddition annuelle de ses comptes, accompagnée des pièces justificatives.

Le Mandataire opère la reddition de comptes en décembre d'une année N et la transmet au plus tard le 20 janvier de l'année N + 1, afin que le comptable public du Mandant soit en mesure d'exercer les contrôles qui lui incombent et de produire son compte financier dans les délais réglementaires ou son avis dès lors que le Compte Financier Unique s'applique.

Les comptes produits par le Mandataire doivent retracer la totalité des opérations de dépenses et de recettes effectuées au titre de la présente Convention de Mandat décrites par nature et sans contraction entre elles, ainsi que la totalité des opérations de trésorerie par nature.

Les comptes produits par le Mandataire comportent notamment les éléments suivants :

- la balance générale des comptes arrêtée à la date de la reddition ;
- les états de développement des soldes certifiés par le Mandataire conformes à la balance générale des comptes ;
- la situation de trésorerie de la période ;
- l'état des créances demeurrées impayées établies par débiteur et par nature de produit ;
- les pièces justificatives des opérations retracées dans les comptes.

Pour les Recettes Publiques qu'il est chargé d'encaisser, le Mandataire produit les pièces autorisant leur perception par le Régisseur au nom du Mandant et établissant la liquidation des droits de ce dernier.

Concernant les opérations de remboursement des Recettes Publiques encaissées à tort, elles sont traitées par le Régisseur qui produit les pièces justificatives ad hoc et qui les gère depuis le compte DFT selon la Convention de Régie et les CGVU qui s'appliquent.

La reddition des comptes est soumise à l'approbation du Mandant et du Comptable Public.

La comptabilité séparée opérée par le Mandataire doit permettre d'apporter au Mandant, à son Régisseur, à son Comptable Public et au Juge des comptes, la justification des opérations réalisées par le Mandataire de façon rapide, exhaustive et fiable, en permettant l'individualisation et la réintégration des opérations dans les comptes du Mandant.

6. Contrôles pesant sur les opérations du mandataire et leur intégration dans les comptes du Mandant

6.1 Dispositif de contrôle Interne du Mandataire

Le Mandataire veille à respecter les termes de la Convention de Mandat pour la perception des Recettes Publiques.

Pour le paiement d'une dépense, le Mandataire exerce notamment les contrôles suivants :

Un contrôle de la validité de la dette dans les conditions de l'article 20 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, c'est-à-dire un contrôle de la dette portant sur :

- La certification du service fait,
- L'exactitude de la liquidation,
- La production des pièces justificatives,
- L'application des règles de prescription et de déchéance,

et

- Un contrôle du caractère libératoire du paiement

6.2. Contrôles du Mandant sur les opérations du Mandataire

Le Mandataire est soumis au contrôle du Mandant ou de ses délégués auprès desquels il est placé. Ce contrôle s'étend aux systèmes d'information utilisés par le Mandataire pour l'exécution des opérations qui lui sont confiées.

Le Mandataire, selon la périodicité fixée à l'article 4.2 et 5 de la présente Convention de Mandat, transmet au Mandant les documents et pièces de la reddition comptable, notamment les pièces justificatives des opérations retracées dans les comptes.

La reddition est soumise à l'approbation du Mandant.

Après avoir réalisé les contrôles des opérations effectuées par le Mandataire, le Mandant donne l'ordre de payer ou de recouvrer à son comptable public et lui transmet les pièces justificatives afférentes pour les seuls éléments de la reddition des comptes qu'il a approuvés pour intégration dans son compte financier.

Il indique également à son Comptable assignataire les opérations qu'il n'a pas acceptées et les motifs qui l'y ont conduit ainsi que les suites données à cette décision.

6.3 Contrôles réalisés par le comptable du Mandant sur les opérations du Mandataire acceptées par le Mandant

Le Mandataire est également soumis au contrôle du Comptable Public assignataire ou de ses délégués auprès desquels il est placé. Ce contrôle s'étend aux systèmes d'information utilisés par le Mandataire pour l'exécution des opérations qui lui sont confiées.

Le comptable du Mandant doit en effet procéder à des contrôles avant de prendre en charge en comptabilité les opérations du mandataire pour réintégration dans la comptabilité du Mandant.

En premier lieu, le comptable doit s'assurer du caractère exécutoire de la Convention de Mandat qui lui est présentée.

En second lieu, le comptable doit procéder aux contrôles destinés à permettre la réintégration des opérations dans ses comptes, en application de ses obligations résultant du décret n° 2012-1246 du 7 novembre-2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique.

Le comptable intègre définitivement dans ses comptes les opérations qui ont satisfait aux contrôles précités. Il notifie au Mandant les opérations dont il a refusé la réintégration définitive et les inscrit provisoirement sur un compte d'attente.

6.4 Autres contrôles pesant sur le Mandataire

Le Mandataire est soumis aux vérifications des autorités habilitées à contrôler sur place le comptable public assignataire ou le Mandant.

7. Résiliation de la Convention de Mandat

En cas de fin anticipée du Marché, pour quelque cause que ce soit, la Convention de Mandat sera déclarée caduque à compter de la prise d'effet de résiliation du Marché.

Lorsque la Convention de Mandat prend fin, pour quelque cause que ce soit, le Mandataire verse les sommes restant dues au Mandant dans les conditions prévues au chapitre 4 de la présente Convention de Mandat.

8. Assurances

Avant l'exécution de la Convention de Mandat, le Mandataire, qui n'est pas doté d'un Comptable Public, devra souscrire une police d'assurance couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en raison des actes qu'il accomplit au titre de la Convention de Mandat. Le Mandataire devra fournir au Mandant l'attestation de sa police d'assurance chaque année.

9. Divers

9.1 Modalités d'échanges de données

Tout document ou pièce justificative à produire par le Mandataire au Mandant, au titre de la Convention de Mandat, se fera par voie dématérialisée sous la forme de documents PDF sécurisés et d'extraits csv ou Excel.

9.2 Personne de contact

Toute correspondance dans le cadre de l'exécution de la Convention de Mandat devra être adressée exclusivement à l'attention des interlocuteurs indiqués ci-dessous, ou de leurs éventuels successeurs. En cas de modification, l'autre Partie en est alors immédiatement informée.

Pour le compte du Mandant : Eric QUIQUET, Directeur Général du Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts de France

Pour le compte du Mandataire : Philippe LE CALVE, Directeur Général de COEXYA

9.3 Mentions obligatoires

Dans tous les documents qu'il établit au titre de la Convention de Mandat, le Mandataire fait figurer la dénomination du Mandant et la mention qu'il agit au nom et pour le compte de ce dernier.

10. Droit applicable – Juridiction compétente

La Convention de Mandat est soumise au droit français.

Tout litige s'y rapportant sera prioritairement réglé à l'amiable entre les Parties. À défaut, les litiges que les Parties n'auraient pas pu résoudre à l'amiable seront soumis à la juridiction administrative compétente.

Fait en trois (3) exemplaires originaux,

À
Le

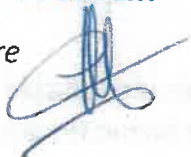
Lille
10/12/2025

Pour le Mandant,

Le Syndicat Mixte des :
Mobilités des Hauts-de-France

CHRISTOPHE COULON
PRÉSIDENT

Signature

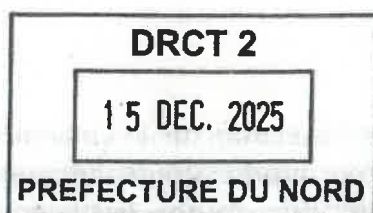


Pour le Mandataire,

COEXYA

COEXYA SAS
9 avenue Charles de Gaulle
69771 Saint-Didier au Mont d'Or Cedex
Tél. : +33 (0)4 72 85 37 40
RCS Lyon 433 624 707

Signature



Liste des Annexes :

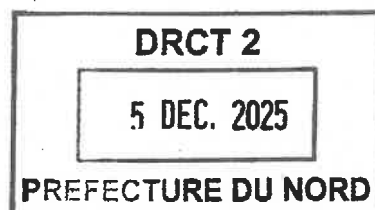
Annexe 1 - copie du contrat « Accord de partenariat sans prélèvement » entre la société Paysurf et COEXYA au titre de la mise en œuvre de la solution de paiement

Annexe 2 - copie du contrat cadre VADS signé par le Syndicat Mixte des Mobilités des Hauts-de-France « Contrat cadre de service de paiement (Marchands) »

Annexe 3 – Schéma des flux financiers et non financiers de la solution Paysurf

Annexe 4 – Convention de la Régie d'avances et de recettes et arrêtés de nomination du Régisseur

Annexe 5- Conditions générales de ventes et d'utilisation des canaux de titres (CGU Boutique en ligne site internet PassPass.fr)



REPORT
OF THE
COMMISSIONER OF THE
LAND OFFICE