

**Décision n° 2024-065 du 15 octobre 2024**  
**portant règlement du différend opposant Myzee Technology à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans concernant la délivrance des titres des services de transport en commun du réseau TAO**

L'Autorité de régulation des transports (ci-après, « l'Autorité »)

Vu le règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'informations sur les déplacements multimodaux ;

Vu le code des transports, notamment ses articles L. 1263-5, L. 1115-10 à L. 1115-12 et R. 1115-12 à R. 1115-17 ;

Vu le règlement intérieur de l'Autorité ;

Vu la demande de règlement de différend enregistrée le 14 février 2024 par le service de la procédure de l'Autorité, déclarée complète le 14 février 2024, présentée par la société Myzee Technology (ci-après, « Myzee Technology »), dont le siège social est situé 16 route des Millades, 19270 Ussac, représentée par son représentant légal en exercice et les observations enregistrées le 14 février 2024 et le 13 mai 2024 ;

Vu les observations en réponse de Keolis Métropole Orléans, dont le siège est situé 5 place du 6 juin 1944, BP 95801, Orléans 45058, Orléans Cedex 1, enregistrées le 11 avril 2024 et le 07 juin 2024 ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à Myzee Technology le 19 mars 2024 et la réponse enregistrée le 02 avril 2024 ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à Orléans Métropole le 19 mars 2024 et la réponse enregistrée le 12 avril 2024 ;

Vu la mesure d'instruction n° 1 adressée à Keolis Métropole Orléans le 19 mars 2024 et la réponse enregistrée le 11 avril 2024 ;

Vu les autres pièces du dossier ;

Après avoir entendu lors de la séance publique du 12 septembre 2024 :

- les conclusions du rapporteur ;
- les observations de Maître Pierre Reynaud pour Myzee Technology ;
- les observations de Maître Aymeric Hourcabie pour Orléans Métropole ;
- les observations de Maître Xavier Vahramian pour Keolis Métropole Orléans ;

Vu la note en délibéré transmise par Orléans Métropole à la suite de la séance publique du 12 septembre 2024, enregistrée le 17 septembre 2024 ;

Après en avoir délibéré le 15 octobre 2024 ;

Considérant l'ensemble des éléments qui suivent :

## RÉSUMÉ<sup>1</sup>

Aux termes de la présente décision, l'Autorité règle le différend opposant Myzee Technology à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans concernant la possibilité de distribuer numériquement aux usagers, en tant que « fournisseur de service numérique multimodal », des titres « dématérialisés » des services de transport en commun du réseau TAO.

Dans sa saisine en règlement de différend, Myzee Technology a demandé à l'Autorité d'enjoindre à Orléans Métropole et/ou à Keolis Métropole Orléans de reconnaître son statut de « fournisseur de service numérique multimodal » et, en conséquence, de finaliser et conclure avec elle un contrat lui permettant de distribuer de tels titres.

Dans sa décision, l'Autorité déclare en premier lieu la saisine de Myzee Technology recevable. Elle considère en effet :

- D'une part, que Myzee Technology est un « fournisseur de service numérique multimodal » : son application mobile, dénommée Witick, correspond bien à la définition légale d'un « service numérique multimodal » en ce qu'elle permet la vente aux usagers de services de mobilité ;
- D'autre part, qu'un différend au sens de l'article L. 1263-5 du code des transports est caractérisé entre les parties.

En second lieu, l'Autorité considère que la demande de Myzee Technology tendant à la négociation et à la conclusion d'un contrat de service numérique multimodal est fondée :

- D'une part, les conditions légales exigées pour qu'un fournisseur de service numérique multimodal puisse de droit distribuer les titres de certains services de mobilité et, corrélativement, que le gestionnaire de ces services soit tenu de lui fournir une interface permettant l'accès à son service numérique de vente, sont, en l'espèce, remplies : Keolis Métropole Orléans, gestionnaire des services de transport en commun du réseau TAO en vertu d'une convention de délégation de service public conclue avec Orléans Métropole le 13 décembre 2018, (i) réalise un chiffre d'affaires et a une durée d'existence supérieurs aux seuils fixés par le législateur, et (ii) « dispose » d'un service numérique permettant la vente desdits services au sens de l'article L.1115-11 du code des transports ;
- D'autre part, le respect des obligations légales imposées à un fournisseur de service numérique multimodal ne constitue pas une condition préalable à la négociation ou à la conclusion d'un contrat permettant la distribution des titres de certains services de mobilité.

En conséquence, l'Autorité enjoint à Keolis Métropole Orléans :

- Dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision :
  - d'élaborer et de publier les conditions contractuelles générales et particulières, conformes aux exigences du III de l'article L. 1115-10 du code des transports, applicables à toute personne privée ou publique fournissant un service numérique multimodal et souhaitant délivrer ou revendre les produits tarifaires afférents aux services organisés par Orléans Métropole et exploités par Keolis Métropole Orléans ;
  - de communiquer ces conditions contractuelles à Myzee Technology en adressant une copie à l'Autorité ;
  - de proposer à Myzee Technology d'entrer en négociation avec elle sur la base de ces conditions contractuelles afin de conclure le contrat prévu au III de l'article L.1115-10 du code des transports.
- Dans un délai de dix mois à compter de la notification de la présente décision :
  - de communiquer le résultat de ces négociations à l'Autorité ; et
  - de produire, le cas échéant, toute pièce justificative en cas d'échec des négociations.

<sup>1</sup> Ce résumé a un caractère strictement informatif. Il ne saurait se substituer aux motifs et conclusions de la décision ci-après qui seuls font foi dans le cadre de la présente procédure.

## SOMMAIRE

<b>1. CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AUX SERVICES NUMÉRIQUES MULTIMODAUX .....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Le cadre juridique résultant des articles L. 1115-10 à L. 1115-12 du code des transports ...</b>	<b>5</b>
1.1.1. La notion de service numérique multimodal .....	5
1.1.2. Le droit des fournisseurs de services numériques multimodaux de délivrer les produits tarifaires de certains services de mobilité et l'obligation des gestionnaires de ces services de fournir un accès à leur(s) service(s) numérique(s) de vente.....	5
1.1.3. Les obligations incombant aux services numériques multimodaux.....	6
1.1.4. Le contrat conclu entre le fournisseur du service numérique multimodal et les gestionnaires des services de mobilité dont il assure la vente.....	8
<b>1.2. Le pouvoir de règlement de différend de l'Autorité .....</b>	<b>8</b>
<b>2. FAITS ET PROCÉDURE .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Faits .....</b>	<b>9</b>
2.1.1. Les parties .....	9
2.1.2. Les faits à l'origine du litige .....	10
<b>2.2. Procédure .....</b>	<b>11</b>
2.2.1. La saisine de l'Autorité.....	11
2.2.2. L'instruction.....	11
<b>3. DISCUSSION .....</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Sur la recevabilité de la saisine de Myzee Technology.....</b>	<b>13</b>
3.1.1. Sur la qualification de Myzee Technology en tant que « fournisseur de service numérique multimodal » .....	13
3.1.2. Sur l'existence « d'un différend portant sur la mise en œuvre des (...) articles L. 1115-10 à L. 1115-12 » du code des transports .....	15
<b>3.2. Sur la demande de Myzee Technology tendant à la négociation et à la conclusion d'un contrat lui permettant, en tant que fournisseur de service numérique multimodal, de délivrer les produits tarifaires des services de transport en commun du réseau TAO.....</b>	<b>16</b>
3.2.1. Sur les conditions liées au gestionnaire des services de mobilité.....	17
3.2.2. Sur la possibilité, pour un fournisseur de service numérique multimodal, de négocier et de conclure le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 du code des transports sans qu'il ait à justifier au préalable du respect des obligations pesant sur les fournisseurs de services numériques multimodaux.....	20
3.2.3. Sur les mesures devant être prononcées afin de régler le différend.....	22

## 1. CADRE JURIDIQUE APPLICABLE AUX SERVICES NUMÉRIQUES MULTIMODAUX

1. L'article 28 de la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités<sup>2</sup> a inséré dans le code des transports une nouvelle section intitulée « *Services d'information et de billettique multimodales* », constituée notamment des articles L. 1115-10 à L. 1115-12 relatifs aux « *services numériques multimodaux* ». Les conditions d'application de ces articles ont été codifiées aux articles R. 1115-12 à R. 1115-17 du code des transports.

### 1.1. Le cadre juridique résultant des articles L. 1115-10 à L. 1115-12 du code des transports

#### 1.1.1. La notion de service numérique multimodal

2. Aux termes du I de l'article L.1115-10 du code des transports, « *[u]n service numérique multimodal est un service numérique qui permet la vente de services de mobilité, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation* ».
3. Un service numérique multimodal peut effectuer deux types de prestations :
  - assurer « *[l]a délivrance des produits tarifaires<sup>3</sup>* » des services de mobilité, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation (ci-après, ensemble, les « *services de mobilité* »), « *en appliquant leurs conditions d'utilisation, de tarification et de réservation* » (1° du I de l'article L.1115-10 précité) ;
  - assurer, « *[s]ous réserve de l'accord de l'autorité organisatrice compétente ou du fournisseur du service, la revente desdits services au prix qu'il fixe ainsi que la vente de ses propres produits tarifaires* » (2° du I de l'article L.1115-10 précité).
4. Un service numérique multimodal peut notamment être fourni par les autorités organisatrices de la mobilité (ci-après « AOM ») (article L.1115-12 du code des transports).

#### 1.1.2. Le droit des fournisseurs de services numériques multimodaux de délivrer les produits tarifaires de certains services de mobilité et l'obligation des gestionnaires de ces services de fournir un accès à leur(s) service(s) numérique(s) de vente

5. Aux termes du I de l'article L.1115-11 du code des transports, le fournisseur d'un service numérique multimodal peut, de droit, effectuer la délivrance des produits tarifaires de certains services de mobilité, énumérés limitativement aux points 1° à 6°.

---

<sup>2</sup> Cet article 28 figure dans un chapitre de la loi d'orientation des mobilités intitulé « *Accélérer l'ouverture des données et le développement des services numériques* ».

<sup>3</sup> La notion de « *produit tarifaire* » n'est pas définie par les articles L. 1115-10 à L. 1115-12 du code des transports. L'article 4 du règlement délégué (UE) 2017/1926 susvisé prévoit que les détenteurs de données sur les déplacements et la circulation doivent fournir, par l'intermédiaire d'un point d'accès national, l'accès aux données relatives, notamment, aux tarifs de l'offre de transport en utilisant, dans le cas des transports collectifs, le format d'échange prévu par la norme NeTeX (Network Exchange). Les conditions d'utilisation de cette norme sont précisées par des profils minimums définis par les États membres en fonction des types de données (arrêts desservis, horaires, tarifs, etc.). Selon le profil France permettant de décrire les données tarifaires en suivant la norme NeTeX (publié sur le site du point d'accès national à l'adresse suivante : <https://normes.transport.data.gouv.fr/normes/netex/tarifs>), un « *produit tarifaire est un élément commercialisable immatériel (il donne des droits) mis à la disposition du public. Il peut être acheté et permet au propriétaire d'utiliser les transports en commun ou d'autres services à des conditions spécifiques. (...) Un produit tarifaire, bien qu'immatériel, peut être matérialisé sur différents documents de voyages. Par exemple, un produit tarifaire « pass mensuel » peut être incorporé de différentes manières sur un billet papier spécifique ou stocké sur une carte électronique* ».

6. Sont notamment visés au point 1° les services réguliers de transport public de personnes<sup>4</sup>, les services à la demande de transport public de personnes, les services relatifs aux mobilités actives, les services relatifs aux usages partagés de véhicules terrestres à moteur et les services de stationnement que les AOM<sup>5</sup>, les collectivités territoriales et leurs groupements organisent<sup>6</sup>.
7. Pour pouvoir délivrer aux usagers des produits tarifaires afférents à des services de mobilité, les fournisseurs de services numériques multimodaux doivent, en pratique, accéder aux services numériques de vente de leurs gestionnaires.
8. Le droit de délivrance dont disposent les fournisseurs de services numériques multimodaux se traduit ainsi, corrélativement, par l'obligation imposée aux gestionnaires des services de mobilité de mettre à leur disposition « une interface permettant l'accès de l'utilisateur à leur service numérique de vente » (II de l'article L.1115-11)<sup>7</sup>.
9. Cette obligation s'impose aux gestionnaires de services de mobilité lorsqu'ils remplissent les deux conditions cumulatives suivantes :
  - D'une part, ils disposent d'ores et déjà d'un service numérique de vente (II de l'article L. 1115-11)<sup>8</sup> ;
  - D'autre part, le chiffre d'affaires et la durée d'existence de la société gestionnaire ou, le cas échéant, de la société qui en assure le contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce, sont respectivement supérieurs à 5 000 000 d'euros et à trois ans (III de l'article L. 1115-11 et article R. 1115-12 du code des transports).

### 1.1.3. Les obligations incombant aux services numériques multimodaux

10. Le II de l'article L.1115-10 du code des transports prévoit qu'un service numérique multimodal est tenu de respecter trois types d'obligations.

#### a. Obligations relatives à la sélection des services de mobilité dont un service numérique multimodal assure la vente

11. D'une part, lorsqu'un service numérique multimodal propose la vente d'un service de mobilité organisé par une AOM, une collectivité territoriale ou leurs groupements, il doit proposer la vente de l'ensemble des services de mobilité, pour chacune des catégories de services dont il assure la vente, que l'autorité compétente organise ou au développement desquels elle contribue (1° du II de l'article L.1115-10 précité).
12. Ces catégories de services sont celles visées au point 1° du I de l'article L.1115-11 du code des transports et mentionnées au point 6 de la présente décision.

---

<sup>4</sup> Aux termes de l'article L.1231-2 du code des transports, les services réguliers de transport public de personnes peuvent être urbains ou non urbains. Lorsqu'ils sont urbains, ces services concernent les transports routiers, fluviaux et maritimes et, sur les réseaux relevant de la compétence des AOM, les transports ferroviaires ou guidés.

<sup>5</sup> En particulier, les communautés d'agglomération, les communautés urbaines et les métropoles.

<sup>6</sup> Les services de transport scolaire et de mobilité solidaire organisés par les autorités organisatrices de la mobilité, les collectivités territoriales et leurs groupements ne sont pas inclus.

<sup>7</sup> Par ailleurs, l'article L. 1115-11, II du code des transports prévoit que « [p]our les services dont les conditions d'utilisation, de tarification ou de réservation le justifient, cette interface peut consister en un lien profond avec le service numérique de vente, sous réserve des conditions mentionnées au 6° du II de l'article L. 1115-10 et sans que cette possibilité puisse à elle seule faire obstacle à la mise en place d'une solution de paiement unique ».

<sup>8</sup> « [I]l s'applique aux seuls gestionnaires des services mentionnés au I qui disposent d'un service numérique de vente ».

13. D'autre part, sur le territoire qu'il couvre, pour chacune des catégories de services dont il assure la vente, le service numérique multimodal doit sélectionner de façon non discriminatoire les services de mobilité suivants (2° du II de l'article L.1115-10 précité) :
- (i) les services de transport ferroviaire librement organisés, les services de transport public routier réguliers interurbains librement organisés, ainsi que les services de transport maritime réguliers privés pour la desserte des îles françaises faisant l'objet d'obligations de service public, lorsque le point d'origine et la destination finale sont situés dans le ressort territorial d'une région ou distants de moins de cent kilomètres et situés dans le ressort territorial de deux régions limitrophes ;
  - (ii) les services de partage de véhicules, cycles et engins permettant le déplacement de personnes, autres que ceux organisés par les AOM, les collectivités territoriales et leurs groupements (c'est-à-dire ceux relevant de l'initiative privée), lorsque le véhicule, le cycle ou l'engin n'est pas fourni par une personne physique.

**b. Obligations relatives à la relation avec les gestionnaires des services de mobilité dont il assure la vente**

14. D'une part, le fournisseur de service numérique multimodal a l'obligation de transmettre aux gestionnaires des services de mobilité dont il assure la vente et, le cas échéant, à la collectivité territoriale compétente, les données nécessaires (i) à la connaissance statistique des déplacements effectués, (ii) au service après-vente des produits tarifaires vendus et (iii) à la lutte contre la fraude, y compris les données d'identification du client collectées par le service numérique multimodal (3° du II de l'article L.1115-10 précité)<sup>9</sup>.
15. D'autre part, il doit établir un plan de gestion des informations confidentielles concernant les services dont il assure la vente (4° du II de l'article L.1115-10 précité). Ce plan garantit que le fournisseur d'un service concurrent ne peut avoir connaissance des informations protégées par le secret des affaires.
16. Enfin, lorsqu'il perçoit le produit des ventes, le service numérique multimodal doit justifier auprès du gestionnaire des services de mobilité dont il assure la vente d'une garantie financière (IV de l'article L.1115-10 et article R. 1115-13 du code des transports).

**c. Obligations relatives à la relation avec les usagers**

17. D'une part, le fournisseur de service numérique multimodal doit mettre en place un processus d'achat assurant l'information sur les services de mobilité dont il assure la vente ainsi que la simplicité d'utilisation et la qualité du service numérique multimodal pour l'utilisateur (5° du II de l'article L.1115-10 précité).
18. D'autre part, les solutions de déplacement proposées en réponse à la requête de l'utilisateur doivent être présentées de manière claire et insusceptible de l'induire en erreur. Les critères utilisés pour la sélection et le classement de ces solutions, y compris les critères directement ou indirectement liés au profil de l'utilisateur, doivent être explicites et aisément identifiables par l'utilisateur. Ces critères doivent être appliqués de façon non discriminatoire à tous les services dont le service numérique multimodal assure la vente (6° du II de l'article L.1115-10 précité).

---

<sup>9</sup> Les conditions d'application de cet article ont été précisées, s'agissant de la transmission des données nécessaires au service après-vente et des données statistiques relatives aux déplacements des usagers, respectivement par l'article R. 1115-14 du code des transports, d'une part, et par les articles R. 1115-16 et R. 1115-16-1 du code des transports, d'autre part.

1.1.4. Le contrat conclu entre le fournisseur du service numérique multimodal et les gestionnaires des services de mobilité dont il assure la vente

19. Aux termes du III de l'article L.1115-10 du code des transports, « (...), la vente des produits tarifaires des services (...) est effectuée selon des modalités techniques et financières définies par un contrat conclu entre le fournisseur du service numérique multimodal et le gestionnaire de chacun des services. Ses conditions sont raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées ».
20. Ce contrat doit notamment traiter du plan de gestion des informations couvertes par le secret des affaires mentionné au 4° du II de l'article L.1115-10 précité, ainsi que des modalités de présentation de la marque du gestionnaire de services par le service numérique multimodal (III de l'article L.1115-10 du code des transports). Dans le cadre de ce contrat, le gestionnaire des services de mobilité peut demander au fournisseur du service numérique multimodal une compensation financière, raisonnable et proportionnée, des dépenses encourues pour la fourniture d'une interface permettant l'accès de l'utilisateur à son service numérique de vente (II de l'article L.1115-11 du code des transports).

## 1.2. Le pouvoir de règlement de différend de l'Autorité

21. L'article L.1263-5 du code des transports dispose notamment que :

*« Les autorités organisatrices de la mobilité, les collectivités territoriales et leurs groupements, les gestionnaires des services de mobilité et de stationnement, les centrales de réservation au sens de l'article L. 3142-1, les services de mise en relation facilitant la pratique du covoiturage et les fournisseurs de services numériques multimodaux mentionnés aux articles L. 1115-10 à L. 1115-12 peuvent saisir l'Autorité de régulation des transports d'un différend portant sur la mise en œuvre des mêmes articles L. 1115-10 à L. 1115-12.*

*La décision de l'autorité, qui peut être assortie d'astreintes, précise les conditions d'ordre technique et financier de règlement du différend dans le délai qu'elle accorde. Lorsque cela est nécessaire, elle fixe, de manière objective, transparente, non discriminatoire et proportionnée, les modalités d'accès aux services de vente ainsi que les obligations applicables au service numérique multimodal. Cette décision est notifiée aux parties et est publiée au Journal officiel, sous réserve des secrets protégés par la loi. (...).*

*Lorsque le différend concerne une partie au titre des activités qu'elle exerce en tant que cocontractant d'une autorité organisatrice de la mobilité, d'une collectivité territoriale ou d'un groupement de collectivités territoriales, cette autorité, cette collectivité ou ce groupement a la qualité de partie devant l'Autorité de régulation des transports (...).* ».

## 2. FAITS ET PROCÉDURE

### 2.1. Faits

#### 2.1.1. Les parties

##### a. Myzee Technology

22. Le 14 février 2024, la société Myzee Technology, société par actions simplifiée au capital de 3 696 euros, a saisi l'Autorité d'une demande de règlement du différend l'opposant à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans concernant la possibilité de distribuer numériquement aux usagers, en tant que « *fournisseur de service numérique multimodal* », des titres « *dématérialisés* » des services de transport en commun du réseau TAO, fondée sur l'article L. 1263-5 du code des transports<sup>10</sup>.
23. Myzee Technology indique, dans sa saisine, être « *née en 2015 de l'ambition de percer dans le monde de la Tech, en produisant des services numériques innovants de pointe, dont la valeur ajoutée est à la fois sociétale et environnementale* ».
24. Elle se présente comme étant « *au départ une entreprise spécialisée dans le développement de logiciels applicatifs dédiés à l'achat et à la validation de titres de transport sur smartphone* »<sup>11</sup>. La saisissante indique en outre : « *[notre] modèle économique est fondé sur une commission dégressive sur la distribution de titres dématérialisés étant donné que nous ne percevons pas les recettes des ventes réalisées mais que nous agissons comme apporteurs d'affaires* »<sup>12</sup>.
25. Myzee Technology a développé « Witick », une application mobile gratuite permettant aux usagers d'acheter et de valider des titres de transport dématérialisés à partir de n'importe quel téléphone mobile disposant d'une connexion internet. Cette application permet à ce jour aux usagers d'acheter des titres des réseaux de transport en commun de l'agglomération du Havre (réseau LiA), ainsi que pour les navettes assurant les trajets vers l'île aux Moines (Izenah croisières). Elle a précédemment assuré la distribution des titres des réseaux de transports en commun pour l'agglomération de Brive-la-Gaillarde et pour Bordeaux Métropole.

##### b. Orléans Métropole

26. Orléans Métropole est, en vertu de l'article L.1231-1 du code des transports, une autorité organisatrice de la mobilité dans son ressort territorial.
27. Aux termes de l'article L.1231-1-1 dudit code, elle est ainsi compétente pour organiser, notamment, des services réguliers de transport public de personnes, plus communément désignés par les termes de transports en commun (notamment les services de bus pour les lignes urbaines, d'autocars pour les lignes interurbaines, de tramways et de trolleys, de navettes fluviales et maritimes, de bacs).
28. Par un contrat conclu le 14 décembre 2018, Orléans Métropole a confié l'exploitation des services à la mobilité sur le territoire d'Orléans Métropole à Keolis Métropole Orléans.

---

<sup>10</sup> Cette saisine du 14 février 2024 annulant et remplaçant la saisine initiale adressée par Myzee Technology à l'Autorité le 25 janvier 2024.

<sup>11</sup> Réponse de Myzee Technology à la mesure d'instruction n° 1, partie I.

<sup>12</sup> Courrier adressé par Myzee Technology à Orléans Métropole en date du 19 octobre 2023.

### c. Keolis Métropole Orléans

29. Keolis Métropole Orléans est une filiale du groupe Keolis, dédiée au transport public de voyageurs à Orléans.
30. Les missions dévolues à Keolis Métropole Orléans au titre du contrat susmentionné incluent l'exploitation des services de mobilité à l'intérieur du ressort territorial de la métropole orléanaise tels que définis par Orléans Métropole et la gestion des relations avec les usagers.

#### 2.1.2. Les faits à l'origine du litige

31. Par un courrier adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à Orléans Métropole en date du 19 octobre 2023, dont l'objet était intitulé « *Demande d'établissement d'un contrat de distribution des titres de transports en commun d'Orléans Métropole dans le cadre de la Loi d'Orientation des Mobilités* », Myzee Technology a exprimé son souhait de « *distribuer les titres de transports en commun dématérialisés sur le périmètre de [cette] autorité organisatrice des mobilités, en tant que fournisseur de service numérique multimodal au sens du 1° de l'article L.1115-10-I du code des transports* ».

Elle a indiqué se tenir à la disposition d'Orléans Métropole « *pour poursuivre toutes les démarches nécessaires à l'établissement du contrat type [qu'elle a choisi] de mettre en place pour les demandeurs étant dans les mêmes dispositions que [Myzee Technology] (entreprise privée éditrice de logiciels dont le modèle économique est fondé sur une commission dégressive sur la distribution de titres dématérialisés étant donné [qu'elle ne perçoit] pas les recettes des ventes réalisées mais [qu'elle agit] comme apporteur d'affaires)* ».

32. Orléans Métropole n'a pas répondu à ce courrier.
33. Par un courrier adressé par lettre recommandée avec accusé de réception à Keolis Métropole Orléans en date du 27 novembre 2023, dont l'objet était intitulé « *Demande d'établissement d'un contrat de distribution des titres de transports en commun TAO dans le cadre de la Loi d'Orientation des Mobilités* », Myzee Technology a également exprimé son souhait d'« *effectuer la délivrance des titres de transports en commun dématérialisés sur le périmètre d'Orléans Métropole, en tant que fournisseur de service numérique multimodal au sens du 1° de l'article L. 1115-10-I du Code des transports* ».

Elle a ajouté : « *Nous vous demandons par la présente de bien vouloir nous fournir un contrat dont les conditions techniques et financières soient raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées, dans le respect de l'Article L. 1115-10.-III. du Code des transports.*

*Sur le plan technique, nous sommes prêts à intégrer la solution technique que vous nous indiquerez (NFC, QR Code, Bluetooth, etc.).*

*Sur le plan financier, bien qu'ayant un modèle économique fondé sur la commission (comme des dépositaires classiques), nous restons ouverts à d'autres propositions rémunératrices.*

*Nous nous tenons à votre disposition pour échanger sur notre demande de rentrer en négociation contractuelle dès à présent pour pouvoir signer un contrat respectant pleinement l'esprit de la Loi d'Orientation des Mobilités dès que possible ».*

34. Par un courrier adressé à Myzee Technology en date du 14 décembre 2023, Keolis Métropole Orléans a répondu qu'elle ne pouvait pas « *répondre favorablement à [sa] demande d'un contrat de distribution* », en considérant qu' « *il apparait que [Myzee Technology ne répond] pas aux critères d'éligibilité du SNM puisque [sa] solution ne respecte pas toutes les obligations légales, notamment celle concernant la « Proposition de solutions de déplacements en réponse aux requêtes usagers qui doivent permettre à ces derniers d'éviter toute erreur.* ».

## 2.2. Procédure

### 2.2.1. La saisine de l'Autorité

35. Au terme des échanges rappelés ci-dessus, le 14 février 2024, la saisissante a saisi l'Autorité, sur le fondement de l'article L.1263-5 du code des transports, d'une demande en règlement de différend.
36. Dans sa saisine, la saisissante a demandé à l'Autorité de « *prendre toutes les mesures nécessaires pour :*
- *statuer sur l'éligibilité de MYZEE TECHNOLOGY en tant que S.N.M. au sens de l'article L.1115-10-I 1° du Code des transports ;*
  - *contraindre KEOLIS METROPOLE ORLEANS à reconnaître le statut de S.N.M. accordé à MYZEE TECHNOLOGY au sens de l'article L.1115-10-I 1° du Code des transports<sup>13</sup> ;*
  - *contraindre KEOLIS METROPOLE ORLEANS à reconnaître le statut de S.N.M. accordé à MYZEE TECHNOLOGY au sens de l'article L.1115-10-I 1° du Code des transports ;*
  - *inciter KEOLIS METROPOLE ORLEANS à finaliser et conclure un contrat avec MYZEE TECHNOLOGY sur le modèle proposé en annexe 9, en :*
    - *fixant un délai de signature dudit contrat ;*
    - *fixant un calendrier d'exécution tel que prévu dans l'annexe 1 dudit contrat ;*
    - *assortissant les obligations de la décision à intervenir d'une astreinte à déterminer à compter d'un délai de deux (2) mois passée la notification de la décision de l'Autorité de Régulation des Transports. »*

### 2.2.2. L'instruction

37. Par courrier en date du 12 mars 2024, l'Autorité a informé la saisissante de la désignation du rapporteur en charge de l'instruction de sa demande et du calendrier prévisionnel fixant les dates limites de réception de ses écritures et de clôture de l'instruction.

Par courrier daté du même jour, l'Autorité a transmis la demande de la saisissante à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans.

---

<sup>13</sup> Dans ses observations en réplique en date du 13 mai 2024, la saisissante a reformulé cette demande comme suit : « *Contraindre ORLÉANS MÉTROPOLE à reconnaître le statut de S.N.M. accordé à MYZEE TECHNOLOGY au sens de l'article L 1115-10-I-1° du Code des transports* » (soulignement ajouté).

38. Par courriel du service de la procédure de l'Autorité du 19 mars 2024, le rapporteur a adressé une première mesure d'instruction à la saisissante, à laquelle celle-ci a répondu le 2 avril 2024.
- Cette réponse a été communiquée par l'Autorité à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans le 23 avril 2024.
39. Par courriel du service de la procédure de l'Autorité du 19 mars 2024, le rapporteur a adressé une première mesure d'instruction à Orléans Métropole, à laquelle celle-ci a répondu le 12 avril 2024.
- Cette réponse a été communiquée par l'Autorité à la saisissante le 17 avril 2024 et à Keolis Métropole Orléans le 23 avril 2024.
40. Par courriel du service de la procédure de l'Autorité du 19 mars 2024, le rapporteur a adressé une première mesure d'instruction à Keolis Métropole Orléans, à laquelle celle-ci a répondu le 11 avril 2024.
- Cette réponse a été communiquée par l'Autorité à la saisissante le 17 avril 2024 et à Orléans Métropole le 23 avril 2024.
41. Par courriel du 11 avril 2024, Keolis Métropole Orléans a transmis à l'Autorité ses observations en réponse n° 1 à la demande formulée par la saisissante.
- Ces observations en réponse ont été communiquées par l'Autorité à la saisissante le 17 avril 2024 et à Orléans Métropole le 23 avril 2024.
42. Par courriel du 13 mai 2024, la saisissante a transmis à l'Autorité ses observations en réplique n° 1, par lesquelles celle-ci entendait faire part de ses remarques sur les observations en réponse n° 1 de Keolis Métropole Orléans.
- Ces observations en réplique n° 1 ont été communiquées par l'Autorité à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans le 17 mai 2024.
43. Par courriel du 7 juin 2024, Keolis Métropole Orléans a transmis à l'Autorité ses observations en réponse n°2 à la demande formulée par la saisissante.
- Ces observations en réponse ont été communiquées par l'Autorité à la saisissante et à Orléans Métropole le 26 juin 2024.
44. Par courriel du service de la procédure du 3 septembre 2024, les parties ont reçu leur convocation à la séance publique devant le collège de l'Autorité du 12 septembre 2024.
45. En application des dispositions de l'article 31 du règlement intérieur de l'Autorité, l'instruction a été close cinq jours ouvrés avant la date de cette séance.
46. Par courriel du 6 septembre 2024, la saisissante a formulé une demande de communication du sens des conclusions du rapporteur.
47. Par courriel du service de la procédure de l'Autorité du 10 septembre 2024, le rapporteur a adressé le sens de ses conclusions à la saisissante, à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans.
48. Par courriel du 17 septembre 2024, Orléans Métropole a transmis à l'Autorité une note en délibéré.

### 3. DISCUSSION

49. Dans la présente partie, l'Autorité se prononcera successivement sur :
- la recevabilité de la demande de règlement de différend dont elle a été saisie par Myzee Technology (3.1) ;
  - le bien-fondé de la demande de Myzee Technology tendant à la négociation et à la conclusion d'un contrat lui permettant, en tant que fournisseur de service numérique multimodal, de délivrer les produits tarifaires des services de transport en commun du réseau TAO (3.2).

#### 3.1. Sur la recevabilité de la saisine de Myzee Technology

50. La compétence de l'Autorité dans le cas d'espèce est fondée sur l'article L. 1263-5 du code des transports. Celui-ci dispose que l'Autorité de régulation des transports peut être saisie :
- par une AOM, une collectivité territoriale ou l'un de leurs groupements, un gestionnaire de services de mobilité et de stationnement, une centrale de réservation au sens de l'article L. 3142-1 du code des transports, un service de mise en relation facilitant la pratique du covoiturage ou un « *fournisseur de service numérique multimodal* » ;
  - d'un « *différend portant sur la mise en œuvre des (...) articles L. 1115-10 à L. 1115-12* » du code des transports.

##### 3.1.1. Sur la qualification de Myzee Technology en tant que « *fournisseur de service numérique multimodal* »

51. De la qualification de Myzee Technology en tant que « *fournisseur de service numérique multimodal* » dépend la recevabilité de la saisine de l'Autorité en règlement de différend fondée sur l'article L. 1263-5 du code des transports, mais également le droit pour l'auteur de la saisine d'accéder au(x) service(s) numérique(s) de vente des gestionnaires des services de transport en commun dont elle souhaite distribuer les titres<sup>14</sup>.

##### a. Arguments des parties

52. Dans ses observations en défense, Keolis Métropole Orléans soutient qu'afin de pouvoir qualifier de service numérique multimodal l'offre de Myzee Technology, celle-ci est tenue de justifier, au préalable, du respect des conditions pesant sur les fournisseurs de services numériques multimodaux fixées au II de l'article L. 1115-10 du code des transports. Elle soutient en outre qu'en l'absence d'une telle justification, Myzee Technology ne devrait pas pouvoir être qualifiée de fournisseur de service numérique multimodal.
53. Myzee Technology soutient, à l'appui des stipulations du projet de contrat annexé à sa saisine, (i) qu'elle est capable de répondre aux obligations prévues au II de l'article L. 1115-10 du code des transports – et que ce projet de contrat est flexible et adaptable –, (ii) qu'en tout état de cause, il n'est pas nécessaire de justifier en amont de sa négociation du respect desdites obligations pour être qualifiée de service numérique multimodal.

---

<sup>14</sup> Le I de l'article L. 1115-11 du code des transports prévoyant en effet, comme cela a été rappelé au point 5 ci-dessus, qu'un « *fournisseur du service numérique multimodal* peut de droit effectuer, dans les conditions prévues au 1° du I de l'article L. 1115-10, la délivrance des produits tarifaires des services » (soulignement ajouté) qui y sont énumérés limitativement.

## b. Analyse de l'Autorité

54. Il ressort du I de l'article L. 1115-10 du code des transports que la qualification de « *service numérique multimodal* » repose sur un seul critère, à savoir que le service numérique « *permet[te] la vente* » de services de mobilité. Ces dispositions ne conditionnent pas la reconnaissance de cette qualification à la démonstration préalable (i) que le fournisseur du service numérique respecte ou respectera les obligations qui lui incombent en vertu du II de l'article L. 1115-10 du code des transports, (ii) que le service numérique comprend une fonctionnalité de calculateur d'itinéraire proposant différentes solutions de déplacement aux usagers en réponse à une requête formulée pour un itinéraire d'un point A à un point B et/ou (iii) que le service numérique couvre plusieurs modes de transport. À cet égard, il ne saurait être déduit des dispositions du 6° du II de l'article L.1115-10 du code des transports, imposant aux services numériques multimodaux l'obligation de présenter « *les solutions de déplacement proposées en réponse à la requête de l'utilisateur (...) de manière claire et insusceptible de l'induire en erreur* » et d'utiliser « *pour la sélection et le classement de ces solutions* » des critères « *explicites et aisément identifiables par l'utilisateur* », que la notion de service numérique multimodal, dont la définition se déduit exclusivement du I de cet article, inclut nécessairement la fonctionnalité de calcul d'itinéraire dans sa définition.
55. Ainsi, en ce qu'il permet la vente de services de mobilité, de stationnement ou de services fournis par une centrale de réservation, le service numérique multimodal constitue la brique billettique de « *services numériques de mobilité* »<sup>15</sup>, ces derniers pouvant assurer de plus larges fonctionnalités<sup>16</sup>, de nature à permettre à leurs utilisateurs, via une plateforme mobile ou internet, de bénéficier :
- d'une information sur les caractéristiques des transports (individuels ou collectifs, publics ou privés) et services de mobilité (individuels ou combinés) disponibles pour un déplacement (fonctionnalité « *service d'information multimodale* ») ;
  - de propositions de trajets multimodaux et multicritères (prix, temps de parcours, confort, impact environnemental, etc.) (fonctionnalité « *calculateur d'itinéraire* ») ; et
  - des fonctionnalités de réservation et de paiement (du ou des modes de transport individuels ou combinés) pour la solution de déplacement choisie (fonctionnalité « *service numérique multimodal* »).
56. Quand ces différentes fonctionnalités sont associées au sein d'un même « *service numérique de mobilité* », celui-ci peut être qualifié de « *Mobilité par association de services* » (MAS ou *Mobility as a Service* [MaaS]).
57. En l'espèce, l'application mobile Witick, développée par Myzee Technology, bien que ne pouvant être qualifiée de MAS, constitue un service numérique multimodal au sens des dispositions précitées en ce qu'elle permet la vente numérique de titres de services de transport en commun.
58. **Au regard de ces éléments**, l'Autorité considère que Myzee Technology est un « *fournisseur de service numérique multimodal* » au sens de l'article L.1263-5 du code des transports.

<sup>15</sup> Ce terme, auquel aucune définition légale n'est associée, est utilisé dans les médias et par les spécialistes du secteur.

<sup>16</sup> Voir <https://www.autorite-transport.fr/wp-content/uploads/2023/05/les-services-numeriques-multimodaux-2023.pdf>, pages 9 à 18.

3.1.2. Sur l'existence « d'un différend portant sur la mise en œuvre des (...) articles L. 1115-10 à L. 1115-12 » du code des transports

**a. Arguments des parties**

59. Myzee Technology estime qu'un différend est caractérisé, en l'espèce, Keolis Métropole Orléans ayant « refusé » d'accéder à ses demandes visant à établir un contrat de distribution de titres de transports en commun sur le réseau TAO, qu'elle entendait conclure en qualité de fournisseur de service numérique multimodal au sens du 1° du I de l'article L. 1115-10 du code des transports.
60. Dans ses observations en défense, Keolis Métropole Orléans soutient en substance que Myzee Technology l'a saisie pour la première fois par le courrier cité au point 33 de la présente décision, daté du 27 novembre 2023, afin de solliciter « *la signature d'un contrat de distribution des titres de transport sous le statut de SNM* », sans avoir cherché à échanger avec elle au préalable. Elle soutient également que Myzee Technology a saisi l'Autorité sans avoir procédé à une quelconque démarche de négociation avec elle.

**b. Analyse de l'Autorité**

61. Les éléments suivants ressortent des pièces du dossier.
62. **En premier lieu**, dans les deux courriers cités aux points 31 et 33 de la présente décision, datés respectivement du 19 octobre 2023 et du 27 novembre 2023, Myzee Technology :
- a indiqué à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans qu'elle souhaitait « *distribuer* » ou « *effectuer la délivrance* » des titres de transport en commun dématérialisés sur le périmètre d'Orléans Métropole, « *en tant que fournisseur de service numérique multimodal au sens du 1° de l'article L. 1115-10-I du code des transports* » ; et
  - leur a demandé d'établir « *un contrat de distribution des titres de transport en commun [pour ce réseau] dans le cadre de la loi d'orientation des mobilités* » et d'engager des discussions avec elle afin de finaliser et de signer ce contrat.
63. Myzee Technology a ainsi demandé, dans ces courriers, de manière explicite et non équivoque, à bénéficier de la mise en œuvre des articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports, en particulier de la possibilité de délivrer, en tant que fournisseur de service numérique multimodal, des produits tarifaires afférents aux services de transport en commun organisés par Orléans Métropole et exploités par Keolis Métropole Orléans<sup>17</sup> et, en conséquence, de conclure un contrat à cette fin<sup>18</sup>.
64. **En second lieu**, Keolis Métropole Orléans a rejeté, par un courrier en date du 14 décembre 2023 les demandes formulées par Myzee Technology dans son courrier précité du 27 novembre 2023<sup>19</sup>, au motif que son application ne respecterait pas les exigences du code des transports relatives aux services numériques multimodaux, notamment celle concernant « *la proposition de solutions de déplacements en réponse aux requêtes usagers qui doivent permettre à ces derniers d'éviter toute erreur* ».

<sup>17</sup> I de l'article L. 1115-11 du code des transports.

<sup>18</sup> III de l'article L. 1115-10 du code des transports.

<sup>19</sup> Orléans Métropole n'a pas répondu au courrier susmentionné de Myzee Technology du 19 octobre 2023.

65. Ces éléments révèlent l'existence d'un désaccord entre Keolis Métropole Orléans, d'une part, et Myzee Technology, d'autre part, quant au fait que Myzee Technology puisse bénéficier de la mise en œuvre des articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports.
66. L'Autorité considère que ces éléments suffisent à caractériser l'existence, entre Myzee Technology et Keolis Métropole Orléans, d'un différend au sens de l'article L. 1263-5 du code des transports.
67. À cet égard, la circonstance selon laquelle Métropole Orléans n'a pas répondu au courrier précité du 19 octobre 2023 est indifférente pour la caractérisation du différend. Seule Keolis Métropole Orléans, en tant que « gestionnaire des services » des transports publics réguliers composant le réseau Mistral, peut faire l'objet de mesures tendant à régler le différend avec Myzee Technology.

\* \* \*

68. **Il résulte des paragraphes 3.1.1 et 3.1.2 que la saisine de Myzee Technology est recevable.**

### **3.2. Sur la demande de Myzee Technology tendant à la négociation et à la conclusion d'un contrat lui permettant, en tant que fournisseur de service numérique multimodal, de délivrer les produits tarifaires des services de transport en commun du réseau TAO**

69. Dans sa saisine, Myzee Technology demande à l'Autorité de « *prendre toutes les mesures nécessaires pour (...) inciter Orléans Métropole et/ou Keolis Métropole Orléans à finaliser et conclure* » avec elle le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 du code des transports, afin de lui permettre, en tant que fournisseur de service numérique multimodal, de délivrer les produits tarifaires des services de transport en commun du réseau TAO.
70. L'appréciation de cette demande implique de déterminer si Myzee Technology est fondée à invoquer le bénéfice des dispositions des I et II de l'article L. 1115-11 du code des transports, prévoyant, respectivement, qu'un fournisseur de service numérique multimodal peut, de droit, effectuer la délivrance des produits tarifaires afférents notamment aux services réguliers de transport public de personnes (mentionnés au 1° du I de l'article L. 1115-11), et que, corrélativement, le gestionnaire de ces services, lorsqu'il dispose d'un service numérique de vente, est tenu de fournir au fournisseur de service numérique multimodal une interface permettant l'accès de l'utilisateur à son service numérique de vente. Si une telle appréciation suppose avant tout de déterminer si Myzee Technology répond à la qualification de « *fournisseur de service numérique multimodal* »<sup>20</sup>, elle suppose également de déterminer si les conditions attachées à l'accès dudit service au service numérique de vente du gestionnaire des services de mobilité visés par la demande sont satisfaites.
71. À cet égard :
- En premier lieu, l'application de l'article L. 1115-11 du code des transports étant subordonnée au respect de deux conditions relatives au gestionnaire des services de mobilité dont le fournisseur de service numérique multimodal souhaite assurer la vente, il y a lieu d'apprécier si ces deux conditions sont remplies en l'espèce (3.2.1.) ;

<sup>20</sup> L'Autorité considère que Myzee Technology est bien un « *fournisseur de service numérique multimodal* » au sens de l'article L. 1263-5 du code des transports ; voir à cet égard les développements figurant aux points 51 à 58.

- En second lieu, cet argument étant soulevé par Keolis Métropole Orléans, il y a lieu d'apprécier si Myzee Technology aurait dû, pour pouvoir invoquer auprès de cette dernière le bénéfice des dispositions précitées, démontrer au préalable qu'elle satisfait les obligations imposées aux fournisseurs de services numériques multimodaux aux termes du II de l'article L. 1115-10 du code des transports (3.2.2.).

### 3.2.1. Sur les conditions liées au gestionnaire des services de mobilité

72. D'une part, aux termes du II de l'article L.1115-11 du code des transports, le I de cet article, accordant au fournisseur d'un service numérique multimodal la possibilité de droit de délivrer les produits tarifaires de certains services de mobilité, « *s'applique aux seuls gestionnaires des services mentionnés au même I qui disposent d'un service numérique de vente. Dans ce cas, les gestionnaires des services sont tenus de fournir au service numérique multimodal une interface permettant l'accès de l'utilisateur à leur service numérique de vente. (...)* ».
73. D'autre part, aux termes du III de l'article L.1115-11 du code des transports, « *[u]n décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, précise les conditions d'application du présent article. Le présent article s'applique aux services mentionnés au I, lorsque le chiffre d'affaires et la durée d'existence de la société gestionnaire ou, le cas échéant, de la société qui en assure le contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce sont supérieurs à des seuils fixés par ce même décret* ». Aux termes de l'article R. 1115-12 du code des transports, « *le chiffre d'affaires et la durée d'existence exigés par le III de l'article L.1115-11 sont fixés, respectivement, à 5 000 000 euros et trois ans* ».
74. L'appréciation du respect des conditions posées par ces dispositions quant au fait que le gestionnaire des services de mobilité « *dispose d'un service numérique de vente* » (b) et quant à l'atteinte des seuils susmentionnés (c) implique, au préalable, de déterminer quelle(s) personne(s) est(sont), en l'espèce, le(s) « *gestionnaire[s] des services* » de transport en commun du réseau TAO au sens de ces dispositions (a).

#### a. Sur la qualification de « *gestionnaire des services* »

75. La notion de « *gestionnaire des services* » n'est pas définie par les articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports.
76. Aux termes de l'article L. 1231-1-1 du code des transports, les AOM désignées au I de l'article L. 1231-1 dudit code sont compétentes, sur leur ressort territorial, pour organiser notamment « *des services réguliers de transport public de personnes* ». À ce titre, elles définissent la politique tarifaire de ces services<sup>21</sup> et assurent leur planification, leur suivi et leur évaluation<sup>22</sup>.
77. Conformément à l'article L. 1121-1 du code de la commande publique, elles peuvent confier la « *gestion* » (soulignement ajouté) de ces services à un ou plusieurs opérateurs économiques dans le cadre d'un contrat de concession de services. Aux termes des articles L. 1121-3 du code de la commande publique et L. 1411-1 du code général des collectivités territoriales, elles peuvent en particulier conclure à cet effet des conventions de délégation de service public, lesquelles constituent une sous-catégorie des contrats de concession des services, afin de « *confier la gestion d'un service public dont elles ont la responsabilité à un ou plusieurs opérateurs économiques* » (soulignement ajouté).

<sup>21</sup> Article L. 1221-5 du code des transports.

<sup>22</sup> Article L. 1231-1-1 du code des transports.

78. L'Autorité considère ainsi que, dans le cas où une AOM a conclu un contrat de concession de service ou une convention de délégation de service public avec un ou plusieurs opérateur(s) économique(s) afin de lui(leur) confier la gestion de services réguliers de transport public de personnes qu'elle organise, ce(s) dernier(s) en est(ont) le(s) « *gestionnaire(s)* » au sens des articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports. La responsabilité qu'une AOM conserve dans un tel cas en matière de tarification, de planification, de suivi et d'évaluation de ces services a en effet trait à ses compétences pour les organiser et non à leur gestion opérationnelle confiée, quant à elle, à son délégataire.
79. Toutefois, dans l'hypothèse où une telle AOM, et non son délégataire, gérerait elle-même le service numérique de vente des services délégués, il y aurait lieu, selon l'Autorité, de la qualifier également de « *gestionnaire* » desdits services, ne serait-ce que pour donner un effet utile aux dispositions précitées. Dans cette hypothèse en effet, c'est bien l'AOM – et non son délégataire – qui serait débitrice de l'obligation de fournir au service numérique multimodal une interface permettant l'accès de l'utilisateur à ce service numérique de vente.
80. En l'espèce, Orléans Métropole a conclu une convention de délégation de service public avec Keolis Métropole Orléans pour l'exploitation des services à la mobilité sur le territoire d'Orléans Métropole, jusqu'au 31 décembre 2024<sup>23</sup>. Par ailleurs, comme cela est exposé aux points 84 à 87 de la présente décision, il ressort des éléments du dossier que c'est Keolis Métropole Orléans qui « *dispose* » du service numérique de vente de ces services au sens du II de l'article L. 1115-11 du code des transports, en ce qu'elle en maîtrise le contenu ainsi que les conditions d'accès et d'utilisation.
81. **Au regard de ces éléments**, l'Autorité considère que Keolis Métropole Orléans est le « *gestionnaire des services* » réguliers de transport public de personnes composant le réseau TAO au sens des dispositions précitées du code des transports.

**b. Sur la condition liée au fait que le gestionnaire des services dispose d'un service numérique de vente**

*i. Arguments des parties*

82. Dans ses observations en défense n° 1, Keolis Métropole Orléans indique qu'elle : « *ne dispose pas techniquement d'un service de vente numérique incluant à la fois une plateforme de commande, un logiciel et une application permettant la gestion, le contrôle et la validation des titres de transport dématérialisé ainsi qu'une interface (API). Ce service est actuellement assuré par un tiers, la société AIRWEB (...)* ».
83. Dans ses observations en défense n° 2, elle précise d'ailleurs que : « (...) *aucune application du réseau TAO ne regroupe calculateur, délivrance de titres et validations.*

*Une seule application, nommée "Flash Ticket", permet d'acheter des titres et de les valider à bord des bus et des trams uniquement.*

*KEOLIS METROPOLE ORLEANS n'est pas l'éditeur de cette application. C'est une prestation de service confiée à l'éditeur AIRWEB ».*

---

<sup>23</sup> Voir annexe 10 aux observations en réponse de Keolis Métropole Orléans, enregistrées le 11 avril 2024.

## ii. Analyse de l'Autorité

84. **En premier lieu**, il ressort de l'instruction qu'il existe :
- Un site internet, dénommé « TAO Mobilités », permettant d'obtenir des informations sur les services de mobilité proposés sur le territoire de la métropole d'Orléans et son réseau de transport public « Transports de l'agglomération Orléanaise » et de réaliser l'achat en ligne de titres de transports en étant renvoyés directement vers le site « eboutique.reseau-tao ». En particulier, les usagers peuvent obtenir sur ce site des renseignements sur les itinéraires, les horaires de passage en temps réel et réaliser l'achat en ligne de titres occasionnels et d'abonnements mensuels ou annuels afin de charger un support physique ;
  - Une application mobile, dénommée « Flash Ticket Tao », permettant de réaliser l'achat en ligne de titres de transports occasionnels et d'abonnements mensuels ou annuels du réseau de transport public « Transports de l'agglomération Orléanaise ».
85. La possibilité d'acheter en ligne et sur mobile des titres de transports sur le site « TAO Mobilités » et l'application mobile « Flash Ticket Tao » caractérise l'existence d'un service numérique de vente des produits tarifaires afférents aux services de mobilité composant le réseau TAO<sup>24</sup>.
86. **En second lieu**, les mentions légales du site « TAO Mobilités » précisent que Keolis Métropole Orléans assure « l'édition du site ». Par ailleurs, dans la Politique de confidentialité de « TAO Mobilités », la société Keolis Métropole Orléans fait référence aux sites Internet et applications mobiles « TAO Mobilités » et « Flash Ticket Tao » en les qualifiant respectivement de « nos sites » et « nos applications mobiles ».
87. **Au regard de l'ensemble des éléments exposés aux points 80 et 84 à 86**, l'Autorité constate que la société Keolis Métropole Orléans « dispose » d'un service numérique de vente au sens du II de l'article L. 1115-11 du code des transports.

### c. Sur la condition liée à l'atteinte de certains seuils

#### i. Arguments des parties

88. Keolis Métropole Orléans soutient dans ses observations que « les services dont la vente peut être assurée par le SNM sont ceux pour lesquels la société gestionnaire présente un chiffre d'affaires et une durée d'existence supérieurs à des seuils fixés par décret ». Elle cite une étude<sup>25</sup> qui aurait « interrogé sur le volume financier à prendre en considération », qui « tend[rait] à être celui des services et non le chiffre d'affaires global » car « [à] défaut cela n'aurait aucun sens et viserait l'ensemble des réseaux ». En l'espèce, « bien que les sociétés gestionnaires de services réalisent effectivement un chiffre d'affaires global dépassant le seuil des 5.000.000 €, tel n'est pas le cas pour les services dont Myzee entend distribuer les titres ».

---

<sup>24</sup> Le terme « service numérique de vente » comprend notamment les hypothèses où un opérateur de transport, dans le cadre d'une convention de service public, ou une AOM, auraient développé leur propre service numérique (site internet et/ou application mobile) pour vendre tout ou partie des titres de transports et des abonnements des services organisés par l'AOM et exploités par le délégataire.

<sup>25</sup> Alexandra Adero, David Conerardy, « MaaS ou comment conjuguer données et mobilités ? », JCP/La semaine juridique - Edition Administrations et Collectivités Territoriales, n° 36, 11 septembre 2023, n° 2266.

89. De son côté, Myzee Technology soutient que les seuils prévus au III de l'article L.1115-11 du code des transports « *s'appliquent à la société gestionnaire, et non à telle ou telle branche de son activité, prise séparément.* ». Elle souligne également que l'affirmation de Keolis Métropole Orléans n'est appuyée par aucune analyse financière des services opérés par cette dernière.

#### *ii. Analyse de l'Autorité*

90. **En premier lieu**, il ressort de la lettre des dispositions précitées du III de l'article L.1115-11 du code des transports que le chiffre d'affaires à prendre en compte afin d'apprécier si les seuils qui y sont prévus sont ou non atteints est celui de « *la société gestionnaire* », et non des services énumérés au I dudit article, dont le fournisseur de service numérique multimodal souhaiterait délivrer les produits tarifaires. Accessoirement, Keolis Métropole Orléans ne fournit aucune donnée chiffrée, précise et étayée de nature à démontrer que le chiffre d'affaires des services dont Myzee Technology entend distribuer les titres serait inférieur au seuil réglementaire.
91. **En second lieu, et au surplus**, si le législateur avait entendu que soit pris en compte le chiffre d'affaires réalisé grâce aux seuls services énumérés au I dont le fournisseur de service numérique multimodal souhaite assurer la délivrance des produits tarifaires, il n'aurait pas prévu que soit pris en compte, le cas échéant, le chiffre d'affaires de la société assurant le contrôle de la société gestionnaire.
92. L'argument soulevé par Keolis Métropole Orléans ne saurait donc être accueilli.
93. Il ressort de la réponse de Keolis Métropole Orléans à la mesure d'instruction n° 1 que celle-ci a réalisé, sur la dernière période connue, un chiffre d'affaires de 73 717 708 € en 2022 et existe depuis le 13 décembre 2017, soit un chiffre d'affaires et une durée d'existence supérieurs aux seuils fixés à l'article R. 1115-12 du code des transports.

3.2.2. Sur la possibilité, pour un fournisseur de service numérique multimodal, de négocier et de conclure le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 du code des transports sans qu'il ait à justifier au préalable du respect des obligations pesant sur les fournisseurs de services numériques multimodaux

#### **a. Arguments des parties**

94. Keolis Métropole Orléans soutient en substance, dans ses observations, que Myzee Technology aurait dû justifier, préalablement à l'ouverture d'une négociation d'un contrat avec cette dernière, du respect des obligations prévues au II de l'article L.1115-10 du code des transports, afin de pouvoir bénéficier du droit de délivrer les produits tarifaires de certains services de mobilité, prévu au I de l'article L. 1115-11 du code des transports.

#### **b. Analyse de l'Autorité**

95. La structure des articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports distingue clairement :
- La définition du « service numérique multimodal » (I de l'article L. 1115-10).

Comme cela a été exposé au point 54 de la présente décision, la qualification de « *service numérique multimodal* » repose sur un seul critère, à savoir que le service numérique « *permet[te] la vente* » de services de mobilité. Elle n'est donc pas subordonnée au fait qu'un opérateur justifie au préalable du respect des obligations prévues au II de l'article L.1115-10.

- Les obligations qu'un fournisseur d'un service numérique multimodal doit respecter lors de la délivrance ou de la revente de produits tarifaires (II de l'article L. 1115-10).
- La définition des conditions techniques et financières de vente dans le cadre d'un contrat devant être conclu entre le fournisseur de service numérique multimodal et le gestionnaire de chacun des services dont il assure la vente.

Les dispositions du III de l'article L. 1115-10 du code des transports, prévoyant la conclusion d'un tel contrat, ne subordonnent ni sa négociation par les parties, ni sa conclusion, au fait qu'un fournisseur de service numérique multimodal justifie au préalable du respect des obligations prévues au II de l'article L.1115-10.

- Enfin, la possibilité, de droit, pour un fournisseur de service numérique multimodal d'effectuer la délivrance des produits tarifaires de certains services (I de l'article L. 1115-11) et, corrélativement, l'obligation, pour les gestionnaires de services disposant d'un service numérique de vente, de lui fournir une interface permettant l'accès de l'utilisateur à leur service numérique de vente (II de l'article L.1115-11).

Comme cela a été exposé au point 71 de la présente décision, cette dernière obligation est subordonnée au respect de deux conditions cumulatives relatives au gestionnaire des services de mobilité dont un fournisseur de service numérique multimodal souhaite assurer la vente, à savoir (i) qu'il dispose d'un service numérique de vente et (ii) que les seuils précités soient dépassés.

Elle n'est pas subordonnée, en revanche, au fait qu'un fournisseur de service numérique multimodal justifie au préalable du respect des obligations prévues au II de l'article L.1115-10.

96. Il ressort ainsi de la structure comme de la lettre des dispositions des articles L. 1115-10 et L. 1115-11 du code des transports que la démonstration du respect des obligations prévues au II de l'article L. 1115-10 ne constitue pas un préalable nécessaire pour qu'un fournisseur de service numérique multimodal puisse bénéficier du droit de délivrer les produits tarifaires des services énumérés au I de l'article L. 1115-11. Du reste, la circonstance que le législateur impose le respect, par le service numérique multimodal, des obligations qu'il prévoit ne saurait suffire à rendre les gestionnaires de services de mobilité concernés responsables du respect de ces obligations au-delà de celles qui les intéressent directement. En tout état de cause, l'Autorité est compétente, en vertu des dispositions de l'article L. 1264-7 du code des transports, pour sanctionner, le cas échéant, le non-respect de ces obligations, soit d'office, soit à la demande des AOM ou de leur(s) délégataires.
97. Le respect de ces obligations ne saurait donc constituer une condition préalable à la négociation ou à la conclusion du contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 dudit code.

\* \* \*

98. **Il résulte des points 3.2.1 et 3.2.2 que Myzee Technology est fondée à invoquer le bénéfice des dispositions des I et II de l'article L. 1115-11 du code des transports et, en conséquence, du III de l'article L. 1115-10 dudit code.**

### 3.2.3. Sur les mesures devant être prononcées afin de régler le différend

99. **En premier lieu**, aux termes du III de l'article L. 1115-10 du code des transports, les conditions du contrat devant être conclu entre le fournisseur de service numérique multimodal et le gestionnaire de chacun des services dont il assure la vente, afin de définir les modalités techniques et financières de vente des produits tarifaires, doivent être raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées.
100. Par conséquent, afin de régler le différend dont l'Autorité a été saisie et d'assurer le caractère transparent des modalités techniques et financières proposées par Keolis Métropole Orléans à Myzee Technology, il y a lieu d'enjoindre à Keolis Métropole Orléans :
- Dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision :
    - d'élaborer et de publier les conditions contractuelles générales et particulières<sup>26</sup>, conformes aux exigences du III de l'article L. 1115-10 du code des transports, applicables à toute personne privée ou publique fournissant un service numérique multimodal et souhaitant délivrer ou revendre les produits tarifaires afférents aux services organisés par Orléans Métropole et exploités par Keolis Métropole Orléans;
    - de communiquer ces conditions contractuelles à Myzee Technology en adressant une copie à l'Autorité ;
    - de proposer à Myzee Technology d'entrer en négociation avec elle sur la base de ces conditions contractuelles afin de conclure le contrat prévu au III de l'article L.1115-10 du code des transports.
  - Dans un délai de dix mois à compter de la notification de la présente décision :
    - de communiquer le résultat de ces négociations à l'Autorité ; et
    - de produire, le cas échéant, toute pièce justificative en cas d'échec des négociations.
101. Les conditions contractuelles élaborées par Keolis Métropole Orléans pourraient par exemple prendre la forme d'un contrat-type de service numérique multimodal au sens du III de l'article L. 1115-10 du code des transports, comprenant, d'une part, les conditions générales que Keolis Métropole Orléans entend appliquer à tout fournisseur de service numérique multimodal, d'autre part, les conditions particulières susceptibles de faire l'objet d'une négociation par les parties afin d'adapter le contrat à la nature de la demande du fournisseur de service numérique multimodal et au contexte dans lequel elle s'inscrit.
102. Par ailleurs, dans la mesure où Orléans Métropole est responsable de la tarification, de la planification, du suivi et de l'évaluation des services de transport en commun du réseau TAO<sup>27</sup>, l'Autorité invite Orléans Métropole et Keolis Métropole Orléans à s'interroger sur l'utilité qu'Orléans Métropole soit partie au contrat visé au point 100 ou que ce contrat soit conclu en sa présence.
103. **En deuxième lieu**, le fournisseur de service numérique multimodal est tenu de respecter, lors de la délivrance ou de la revente des produits tarifaires, les obligations prévues au II de l'article L. 1115-10 du code des transports.

<sup>26</sup> Ces conditions particulières étant ouvertes à la négociation entre les parties.

<sup>27</sup> Cf. point 76 ci-dessus.

104. **Premièrement**, s'agissant de l'obligation de proposer à la vente l'ensemble des services de mobilité, pour chaque catégorie de services dont le fournisseur de service numérique multimodal assure la vente, organisés par l'AOM compétente ou au développement desquels elle contribue (1° du II de l'article L. 1115-10), son respect, par un fournisseur de service numérique multimodal, suppose que le contrat conclu avec le gestionnaire de ces services identifie l'ensemble des services de mobilité appartenant aux différentes catégories de services dont le fournisseur de service numérique multimodal souhaite assurer la vente. Par conséquent, les conditions contractuelles élaborées par Keolis Métropole Orléans doivent comprendre une liste précise et exhaustive des services de mobilité appartenant aux différentes catégories de services organisés par Orléans Métropole et exploités par Keolis Métropole Orléans, que les fournisseurs de services numériques multimodaux pourront, s'agissant des catégories de services, et devront, s'agissant des services appartenant à ces catégories, proposer à la vente afin de se conformer à cette obligation.
105. **Deuxièmement**, ces conditions contractuelles devront comprendre les éléments exigés par les dispositions législatives et réglementaires du code des transports.
106. D'une part, s'agissant de l'obligation de transmettre au gestionnaire des services dont le service numérique multimodal assure la vente et, le cas échéant, à l'AOM compétente, l'ensemble des données nécessaires à la connaissance statistique des déplacements effectués, au service après-vente des produits tarifaires vendus et à la lutte contre la fraude, y compris les données d'identification du client collectées par le service numérique multimodal (3° du II de l'article L. 1115-10), l'Autorité rappelle que le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 du code des transports doit :
- prévoir « *les modalités selon lesquelles le fournisseur du service numérique multimodal transmet au gestionnaire des services les données, mentionnées au 3° du II de l'article L. 1115-10, nécessaires pour assurer le service après-vente des produits tarifaires vendus par le fournisseur du service numérique* » et contenir « *une description précise de ces données, qui incluent les coordonnées du client, comportant ses nom, prénom, et adresse de messagerie électronique ou numéro de téléphone, le type de titre ou de service acheté et sa description ainsi que, le cas échéant, l'historique du traitement de chaque dossier et les suites qui y ont été données* » (article R. 1115-14 du code des transports) ;
  - comporter « *les dispositions nécessaires à la lutte contre la fraude ainsi que, le cas échéant, au contrôle des pièces justificatives* » et définir « *les modalités d'émission des titres de transport* » ; « *[à] défaut, les titres de transport sont émis par le gestionnaire des services* » (article R. 1115-15 du code des transports) ;
  - déterminer « *la nature* » des données statistiques devant être transmises par le fournisseur de service numérique multimodal à Keolis Métropole Orléans et, le cas échéant, à Orléans Métropole, « *les modalités de leur présentation, notamment par catégories d'usagers* » et « *la fréquence* » de leur transmission (article R. 1115-16-1 du code des transports).
107. D'autre part, s'agissant de l'obligation d'établir un plan de gestion des informations concernant les services dont le service numérique multimodal assure la vente, qui sont protégées par le secret des affaires (4° du II de l'article L. 1115-10), le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 du code des transports doit, conformément aux dispositions de ce III<sup>28</sup>, traiter de ce plan de gestion.

---

<sup>28</sup> « Ce contrat traite du plan de gestion mentionné au mentionné au 4° du II ainsi que des modalités de présentation de la marque du gestionnaire par le service numérique multimodal ».

108. Les informations devant être protégées dans le cadre de ce plan sont celles couvertes par le secret des affaires, telles que définies par l'article L.151-1 du code de commerce<sup>29</sup>.
109. Le plan de gestion convenu par les parties doit, selon l'Autorité, *a minima* porter sur le périmètre des informations protégées par le secret des affaires<sup>30</sup> et les conditions d'utilisation et de diffusion de ces informations. Il pourrait comporter, par ailleurs, un dispositif d'information, de formation et de contrôle.
110. **En troisième lieu**, ces conditions contractuelles doivent prévoir, conformément au II de l'article L. 1115-11 du code des transports, la fourniture d'une interface au fournisseur de service numérique multimodal permettant l'accès de l'utilisateur à son service numérique de vente, interface par laquelle ce fournisseur, conformément à ces dispositions, doit fournir l'ensemble des données nécessaires à Keolis Métropole Orléans pour la vente de ses services.
111. **En quatrième lieu**, les modalités financières proposées par Keolis Métropole Orléans aux fournisseurs de services numériques multimodaux dans le cadre de ses conditions contractuelles doivent, conformément au III de l'article L. 1115-10 du code des transports, être raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées.
112. **En cinquième lieu**, dans l'hypothèse où des coûts seraient encourus par Keolis Métropole Orléans pour la mise à disposition de l'interface permettant l'accès de l'utilisateur à son service numérique de vente, ce qu'elle devra justifier, Keolis Métropole Orléans pourra demander aux fournisseurs de services numériques multimodaux une compensation financière raisonnable et proportionnée, conformément aux dispositions du II de l'article L. 1115-11 du code des transports. Cette compensation financière devra être transparente et non discriminatoire à l'égard de l'ensemble des fournisseurs de services numériques multimodaux auxquels une telle interface serait fournie.
113. **En sixième lieu**, le contrat prévu au III de l'article L. 1115-10 du code des transports devra comporter un calendrier d'exécution prenant notamment en compte les délais nécessaires au développement de l'interface devant être fournie à Myzee Technology.
114. **En septième et dernier lieu**, le IV de l'article L. 1115-10 du code des transports prévoit que des garanties sont exigées du fournisseur de service numérique multimodal lorsqu'il perçoit le produit des ventes, la nature de ces garanties ainsi que les conditions et modalités de leur mise en œuvre ayant été précisées par les articles R. 1115-13 à R. 1115-13-5 susvisés.
115. En l'espèce, dans son courrier adressé à Orléans Métropole le 19 octobre 2023, Myzee Technology a indiqué que son modèle économique ne comprenait pas la perception du produit des ventes.
116. Dans l'hypothèse où il se confirmerait, au cours des négociations, que Myzee Technology n'entend pas percevoir le produit des ventes, il n'y aurait pas lieu d'intégrer, dans le contrat visé au point 100, des stipulations prévoyant l'octroi par Myzee Technology des garanties financières mentionnées au IV de l'article L. 1115-10 du code des transports.

\* \* \*

---

<sup>29</sup> À cet égard, voir la partie 3 de la décision de l'Autorité n° 2023-029 du 15 juin 2023 portant adoption de lignes directrices relatives à la protection des informations relevant du secret des affaires, intitulée « *informations et données pouvant bénéficier de la protection au titre du secret des affaires* ».

<sup>30</sup> Le plan de gestion doit contenir une description précise des informations et données considérées par les parties comme étant protégées par le secret des affaires.

## DÉCIDE

**Article 1<sup>er</sup>** Il est enjoint à Keolis Métropole Orléans :

- Dans un délai de six mois à compter de la notification de la présente décision :
  - d'élaborer et de publier les conditions contractuelles générales et particulières, conformes aux exigences du III de l'article L. 1115-10 du code des transports, applicables à toute personne privée ou publique fournissant un service numérique multimodal et souhaitant délivrer ou revendre les produits tarifaires afférents aux services organisés par Orléans Métropole et exploités par Keolis Métropole Orléans ;
  - de communiquer ces conditions contractuelles à Myzee Technology en adressant une copie à l'Autorité ;
  - de proposer à Myzee Technology d'entrer en négociation avec elle sur la base de ces conditions contractuelles afin de conclure le contrat prévu au III de l'article L.1115-10 du code des transports.
- Dans un délai de dix mois à compter de la notification de la présente décision :
  - de communiquer le résultat de ces négociations à l'Autorité ; et
  - de produire, le cas échéant, toute pièce justificative en cas d'échec des négociations.

**Article 2** Le surplus des conclusions présentées par Myzee Technology, Orléans Métropole et Keolis Métropole Orléans est rejeté.

**Article 3** Le secrétaire général est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera notifiée à Myzee Technology, à Orléans Métropole et à Keolis Métropole Orléans et publiée sur le site internet de l'Autorité, sous réserve des secrets protégés par la loi.

*L'Autorité a adopté la présente décision le 15 octobre 2024.*

**Présents : Monsieur Thierry Guimbaud, président ; Monsieur Philippe Richert, vice-président ; Madame Florence Rousse, vice-présidente ; Monsieur Patrick Vieu, vice-président ; Madame Sophie Auconie, vice-présidente.**

Le Président,

Thierry Guimbaud