

Cette page présente les données qu'Île-de-France Mobilités demande aux SNM

Liste des données demandées par Île de France Mobilités	Granularité minimale de la donnée		Exemple de donnée attendue	Prérequis identifiés pour la production de cette donnée	Finalités du partage de la donnée précisées dans la LOM (article 28)					Lutte contre la fraude	Finalités liées au statut de gestionnaire de services			Fréquence d'envoi indicative (à discuter en atelier post-signature)	Fait générateur / Cas d'usage	Donnée disponible pour envoi obligatoire dès signature	Donnée indisponible, à adresser lors des ateliers techniques dédiés
	format individuel / nominatif	format statistique / anonyme			SAV	Connaissance statistique des déplacements					Communication institutionnelle liée au statut de service public	Fonctionnement du service	Gouvernance suivi de la performance du partenariat				
					Amélioration des services de mobilité	Amélioration des correspondances et de l'intermodalité	Pilotage des investissements	Organisation des mobilités en général									
Délai moyen de traitement des demandes SAV émises depuis l'app du SNM et reroutées au SNM par IDFM		x	27h sur le mois M		x							x	x	mensuelle	Cible de niveau de service		
Délai moyen de traitement des demandes SAV émises depuis l'app du SNM		x	27h sur le mois M, pour les demandes reçues via app										x	mensuelle	Amélioration continue : Comparer les performances SAV IDFM avec l'ensemble de l'expérience SNM sur les mêmes produits et partager les bonnes pratiques		
Délai moyen de traitement des demandes SAV émises depuis l'app du SNM par catégorie de motifs		x	27h sur le mois M, pour le motif : remboursement										x	mensuelle	Amélioration continue : Comparer les performances SAV IDFM avec l'ensemble de l'expérience SNM sur les mêmes produits et partager les bonnes pratiques		
Score de satisfaction usager sur le traitement des demandes si existant		x	7,8/10 sur le mois M										x	mensuelle	Amélioration continue : Comparer les performances SAV IDFM avec l'ensemble de l'expérience SNM sur les mêmes produits et partager les bonnes pratiques		
Niveau de disponibilité du parcours d'accès à la billettique dans l'application du SNM		x	99,5% sur le mois M									x	x	mensuelle	Cible de niveau de service		
Répartition des accédants à la brique IDFM par contexte (i.e. point d'entrée / origine) par segment <i>quand disponible</i>		x	Sur le mois M, 30% accèdent suite à une recherche d'itinéraire. Ces 30% se répartissent : 40% parisiens entre 27 et 64 ans, etc.				x							semestrielle			
Répartition des volumes de ventes par contexte d'achat (i.e. point d'entrée / origine) par type de titre et par segment <i>quand disponible</i>		x	Sur le mois M, 30% des achats sont réalisés suite à une recherche d'itinéraire. Ces 30% se répartissent : 40% parisiens entre 27 et 64 ans, etc.	Données d'achat à caractère personnel			x							semestrielle	Représentativité Extraction		
Si application permet l'achat en lien avec un déplacement bien identifié (résultat de Recherche d'itinéraire) - Extract données associé à chaque achat																	
Date et heure-du déplacement recherché		x	X% des recherches se font en jour de semaine / le weekend, entre x heures et y heures	Données d'achat à caractère personnel	x	x		x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Localité d'origine du déplacement recherché (les gares d'origine référencées selon le code UIC et le référentiel Île-de-France Mobilités des gares)		x	X% des recherches montrent Gare de Lyon en Origine du déplacement	Données d'achat à caractère personnel		x	x	x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Destination du déplacement recherché (les gares de destination référencées selon le code UIC et le référentiel Île-de-France Mobilités des gares)		x	X% des recherches montrent Gare de Lyon en Destination du déplacement	Données d'achat à caractère personnel		x	x	x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Modes constitutifs du déplacement : déplacement utilisant la voiture (individuelle, y compris covoiturage)		x	X% des itinéraires retenus par l'usager utilisent ce mode	Données d'achat à caractère personnel	x	x		x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Modes constitutifs du déplacement : déplacement utilisant le taxi, le VTC, moto-taxi		x	X% des itinéraires retenus par l'usager utilisent ce mode	Données d'achat à caractère personnel	x	x		x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Modes constitutifs du déplacement : déplacement utilisant le vélo, vélo partagé		x	X% des itinéraires retenus par l'usager utilisent ce mode	Données d'achat à caractère personnel	x	x		x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Modes constitutifs du déplacement : déplacement utilisant un TER ou un train Grandes Lignes		x	X% des itinéraires retenus par l'usager utilisent ce mode	Données d'achat à caractère personnel	x	x		x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Modes constitutifs du déplacement : déplacement utilisant un autre mode (notamment : trottinettes...)		x	X% des itinéraires retenus par l'usager utilisent ce mode	Données d'achat à caractère personnel	x	x		x						semestrielle	Modélisation des déplacements		
Concernant les achats à la suite d'une recherche d'itinéraire : Type de titre par segment client par support		x	X% des achats réalisés par les 27-64 ans de petite couronne, à la suite d'une recherche d'itinéraire sont des t+ dématérialisés	Données d'achat à caractère personnel			x	x						semestrielle			
Adresse de messagerie électronique des usagers de la brique IDFM non NC si information disponible chez le SNM	x		Adresse mail	Consentement usager Données à caractère personnel						x				à la demande	Pour les communications à l'initiative d'Île-de-France Mobilités - cf Annexe n°3bis Typologie des emailings*		
Nombre d'utilisateurs de la brique Île-de-France Mobilités par segment <i>quand disponible</i>		x	X utilisateurs le mois M, dont X% sont des habitants de GC, âgés de 27 à 64 ans										x	mensuelle			
Fréquence de vente par segments usagers : Nombre d'usagers ayant utilisé le service d'achat de titre au moins xx fois dans le mois		x	Nombre d'usagers ayant utilisé le service d'achat de titre au moins xx fois dans le mois	Données d'achat à caractère personnel			x	x					x	mensuelle			
Taux de pénétration Achat par segment client : (Plusieurs fois par mois, au moins 1 fois par mois, au moins 1 fois par semestre, au moins 1 fois par an)		x	Achat par segment client : (Plusieurs fois par mois, au moins 1 fois par mois, au moins 1 fois par semestre, au moins 1 fois par an)	Données d'achat à caractère personnel									x	semestrielle			
Volume de ventes par produit billettique <i>par segment client</i> par typologie de service (RCE vs Demat)		x	X% des achats réalisés par les 27-64 ans de petite couronne, sont des t+ dématérialisés	Données d'achat à caractère personnel									x	semestrielle			
Historique des incidents bloquants sur le service billettique : y compris date et heure survenance + heure d'alerte IDFM + heure intervention du SNM + heure fermeture incident			-									x	x	mensuelle	Cible de niveau de service		
Planning des opérations commerciales impactant les volumes de vente des produits IDFM			-									x	x	fréquence du comité de suivi correspondant (cf contrat)			

	Fréquence d'envoi indicative (à discuter en ateliers post-signature)	Granularité		Finalités du partage de la donnée				
		format individuel / nominatif	format statistique / anonyme / unitaire	Achat depuis l'application du SNM	Annulation	Demandes SAV émises depuis l'application du SNM	Demande de remboursement relative à un achat depuis l'application du SNM	Suivi fonctionnel du service de distribution des titres
<i>Cette page présente les données qu'Île-de-France Mobilités transmet aux SNM</i>								
Montant	quotidienne		x	x				
Date d'achat	quotidienne		x	x				
Statut achat	quotidienne		x	x				
OS	quotidienne		x	x				
Catégorie de produit (Forfait long, court,...)	quotidienne		x	x				
Produit (ticket t+, carnet,...)	quotidienne		x	x				
Type support (démat, physique)	quotidienne		x	x				
Support dématérialisé (SIM/eSE, HCE)	quotidienne		x	x				
Support matérialisé (Passes Navigo)	quotidienne		x	x				
Modèle de téléphone	quotidienne		x	x				
Version du système Android	quotidienne		x	x				
Date d'annulation	quotidienne		x		x			
Origine	quotidienne		x		x			
Cause annulation	quotidienne		x		x			
Catégorie de produit	quotidienne		x		x			
Produit (ticket t+, carnet,...)	quotidienne		x		x			
Type de support	quotidienne		x		x			
Support dématérialisés	quotidienne		x		x			
Support (dématérialisés + cartes)	quotidienne		x		x			
Date de création dossier	quotidienne		x			x		
Catégorie SAV	quotidienne		x			x		
OS	quotidienne		x			x		
Canal de contact de la demande	quotidienne		x			x		
Modèle de téléphone	quotidienne		x			x		
Version du système Android/iOS	quotidienne		x			x		
Nombre de demandes SAV reçues par Île-de-France Mobilités et redirigées vers le SNM	quotidienne		x			x		
Date changement de statut remboursement effectif	quotidienne		x				x	
Catégorie SAV	quotidienne		x				x	
Mode remboursement	quotidienne		x				x	
Catégorie de produit	quotidienne		x				x	
Produit	quotidienne		x				x	
Nombre de vente du SNM sur son application, par type de produit distribué par le SNM	quotidienne		x					x
Nombre total des ventes digitales par type de produit distribué par le SNM	mensuelle		x					x
Montant des ventes du SNM sur son application par type de produit distribué par le SNM	quotidienne		x					x
Montant total des ventes digitales par type de produit distribué par le SNM	mensuelle		x					x
Délai moyen de traitement par Île-de-France Mobilités d'une demande SAV émise depuis l'application SNM	mensuelle		x				x	
Nombre total des ventes (tout canaux), par type de produit distribué par le SNM	semestrielle							x
Montant total des ventes (tout canaux), par type de produit distribué par le SNM	semestrielle							x
Disponibilité des briques en lien avec le parcours billettique : Authentification, OSAV, paiement, SIS	fréquence du comité de suivi correspondant (cf contrat \$Gouvernance)		x				x	
Historique des incidents bloquants sur le service canal mobile			x				x	
Données formulaire SAV Billettique pour les demandes SAV émises depuis l'app SNM et reroutées par IDFM vers le SNM : cf liste détaillée dans l'annexe 3bis	Temps réel	x				x		

*Cette page présente la segmentation proposée par Île-de-France Mobilités*

Le SNM fournit le maximum d'informations dont il dispose			
Âge	Zone géographique de résidence	Fréquence d'usage des transports en commun	Segments d'acheteurs sur l'application
0-4 ans	Paris	Fréquent	à définir ultérieurement ensemble en groupes de travail dédiés
5-10 ans	Petite couronne	Occasionnel	
11-15 ans	Grande Couronne		
16-26 ans	Hors Île-de-France		
27-64 ans	Etranger (hors France)		
65 ans et +			