

Dispositif de la décision n° 2025-066 du 31 juillet 2025 relative à la demande de mesures conservatoires présentée par la société RATP Smart Systems dans le cadre de la procédure de règlement du différend l'opposant à Île-de-France Mobilités

DÉCIDE

Article 1 Dans l'attente de la décision au fond, sont prononcées les mesures conservatoires suivantes :

Premièrement, il est enjoint à IdFM, dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la notification de la présente décision, de fournir à RSS, ainsi qu'à l'ensemble des fournisseurs de SNM ayant conclu un contrat Pack V0 :

(i) D'une part, l'ensemble de la documentation technique nécessaire au développement, par ces fournisseurs de SNM, de solutions permettant de délivrer le Navigo Liberté +.

Cette documentation devra inclure l'ensemble des informations nécessaires au développement :

- d'une solution permettant la délivrance intégrale du Navigo Liberté + dématérialisé, dans les mêmes conditions que celles proposées par l'application mobile d'IdFM, s'agissant aussi bien de sa souscription, que de sa gestion¹ et sa dématérialisation sur téléphone (« scénario 3 » discuté entre les parties) ; et
- de toutes autres solutions pouvant être mises en place à titre transitoire par les fournisseurs de SNM qui en feraient la demande, dans l'attente du scénario 3 précité, permettant par exemple (i) la souscription et la dématérialisation du Navigo Liberté + sur téléphone, tant que la gestion de ce produit tarifaire par les SNM n'est pas disponible ou encore (ii) de renvoyer les usagers des applications mobiles des SNM vers le site d'IdFM en ayant recours à un *webview*² pour la délivrance du Navigo Liberté + (« scénario 1b » discuté entre les parties).

(ii) D'autre part, des explications relatives aux difficultés techniques persistantes qu'IdFM a indiqué rencontrer lors de l'instruction, pour permettre à RSS et aux autres fournisseurs de SNM de délivrer le Navigo Liberté +, comprenant notamment les informations suivantes :

- le détail des anomalies rencontrées lors de la phase de mise en production³ du Navigo Liberté + auprès de tous les usagers sur l'application mobile IdFM et le calendrier de résorption de ces dernières ;

¹ La gestion comprend une synthèse des souscriptions réalisées et de l'encours, un lien de téléchargement des factures et des alertes en cas d'impayés et de trajets incomplets.

² Un *webview* constitue un composant d'une application mobile permettant d'afficher une page internet. Il permet de renvoyer un utilisateur vers un site internet sans que ce dernier ait l'impression d'avoir quitté l'application mobile.

³ La phase de production correspond à la phase durant laquelle le produit tarifaire devient disponible sur une application SNM pour l'ensemble des usagers.

- le détail du problème de synchronisation rencontré entre les deux SNV d'IdFM, relatifs aux applications mobiles SNM (SIS), d'une part, et au site internet (SIG), d'autre part, ainsi que les raisons pour lesquelles ce problème n'a pas été identifié lors de la phase de bêta-test⁴ ;
- les raisons, notamment techniques, pour lesquelles les fournisseurs de SNM ne peuvent pas accéder au Navigo Liberté + via le SIS, afin de permettre la délivrance de ce titre sur leurs applications mobiles, dès lors que les fonctionnalités liées à (i) la souscription, (ii) la transmission du mandat de prélèvement et (iii) l'enregistrement des données de validation du Navigo Liberté + sont disponibles sur le SIS, ce qui permet à l'application mobile d'IdFM de proposer ce produit tarifaire ;
- les difficultés supplémentaires liées à la gestion du Navigo Liberté + dématérialisé, par rapport à celles qui sont rencontrées pour la gestion du support physique Navigo Liberté +, s'agissant notamment de la mise en œuvre de l'autorisation de prélèvement, de la validation du parcours client et de la facturation, en précisant :
 - de manière générale, les difficultés spécifiquement liées à la dématérialisation du Navigo Liberté + et les raisons pour lesquelles celles-ci n'avaient pas pu être anticipées, le cas échéant ;
 - les raisons pour lesquelles le problème relatif au mécanisme de prélèvement (identification d'un risque de fraude au relevé d'identité bancaire et mise en place d'un nouveau parcours de signature du mandat de prélèvement SEPA) ne s'est pas produit pour la vente en ligne des supports physiques depuis le site internet d'IdFM ;
 - le cas échéant, les différences existantes en termes de gestion des impayés entre le support physique et le support dématérialisé ;
- la nature et l'ampleur des instabilités liées à la distribution dématérialisée du Navigo Liberté + et les raisons ayant conduit IdFM à permettre la dématérialisation de ce titre avant la résolution de ces instabilités ;
- les mesures prises par IdFM pour résoudre ces instabilités, le calendrier y afférent et l'ensemble des éléments précis et pertinents justifiant qu'aucune souscription dématérialisée du Navigo Liberté + ne pourrait être réalisée par d'autres fournisseurs de SNM qu'IdFM avant 2027, comme indiqué par les représentants d'IdFM lors de la séance publique du 22 juillet 2025.

Il est également enjoint à IdFM de communiquer à l'Autorité, sous les mêmes délais, l'ensemble de la documentation et des informations transmises aux fournisseurs de SNM.

Deuxièmement, il est enjoint à IdFM, dans un délai maximum de deux (2) mois à compter de la notification de la présente décision, d'établir un plan, négocié de bonne foi avec RSS et l'ensemble des autres fournisseurs de SNM ayant conclu un contrat Pack V0 qui en auront fait la demande, de déploiement du Navigo Liberté + sur l'ensemble des applications mobiles desdits fournisseurs.

⁴ Correspondant à la phase de test réalisée par de vrais utilisateurs, en conditions réelles, avant la mise en production du produit tarifaire. Elle implique des panels d'utilisateurs de plus en plus importants. À l'étape finale de cette phase de test, quelques milliers d'utilisateurs étaient concernés.

Ce plan de déploiement devra :

- préciser les différentes phases de déploiement et le calendrier raisonnable et précis qu'IdFM s'engage à respecter pour permettre aux fournisseurs de SNM de délivrer le Navigo Liberté + dans les mêmes conditions techniques que sur le SNM d'IdFM, s'agissant aussi bien de sa souscription, que de sa gestion et sa dématérialisation sur téléphone ;
- prévoir la possibilité de mettre en œuvre, à la demande des fournisseurs de SNM, des solutions transitoires plus rapides, à l'instar du « scénario 1b » susmentionné ;
- inclure une annexe comprenant, sous forme de tableau, l'ensemble des éléments justifiant les délais retenus par IdFM pour les différentes phases de déploiement⁵ ainsi que les remarques formulées par les fournisseurs de SNM en réponse, le cas échéant.

Durant la phase de négociation, IdFM veillera à répondre à l'ensemble des questions transmises par les fournisseurs de SNM dans les meilleurs délais.

En outre, afin d'assurer un suivi du respect de ces injonctions et de leurs échéances et, partant, d'assurer un effet utile aux mesures conservatoires prononcées, l'Autorité sera mise en copie des échanges entre les parties. IdFM fournira ainsi, à l'appui de ce suivi, chaque semaine à compter du début des négociations, une copie de l'ensemble des échanges et des comptes-rendus de réunions menés avec les fournisseurs de SNM, relatifs à l'élaboration de ce plan de déploiement.

Troisièmement, il est enjoint à IdFM, à compter de la notification de la présente décision, et jusqu'à ce que l'ensemble des applications mobiles des fournisseurs de SNM signataires du contrat Pack V0 qui ont fait la demande susvisée, soient en mesure de permettre à leurs usagers de bénéficier, a minima, de la fonctionnalité de souscription d'un Navigo Liberté+ et de sa dématérialisation sur téléphone, de suspendre toute campagne de communication, quel qu'en soit le support (physique, digital, etc.), relative à la distribution dématérialisée du Navigo Liberté+.

Article 2 Les autres demandes de mesures conservatoires présentées par la société RATP Smart Systems sont rejetées.

Article 3 La demande d'intervention volontaire présentée par la société SNCF Connect est rejetée.

Article 4 Les demande de la société Apple International Distribution Limited visant à être mise hors de cause et à déclarer irrecevable à son encontre la demande de règlement de différend de RSS, sont rejetées.

Article 5 Le secrétaire général est chargé de l'exécution de la présente décision, qui sera notifiée à RATP Smart Systems, Île-de-France Mobilités, Apple Distribution International Limited et SNCF Connect et publiée sur le site internet de l'Autorité, sous réserve des secrets protégés par la loi.

⁵ Ces différentes phases comprennent notamment les phases (i) d'expression de besoin, (ii) de développement (iii) de recettes informatiques (le test d'acceptation ou recette informatique constituant une phase de développement des projets, visant à assurer formellement que le produit est conforme aux spécifications) et (iv) de bêta-tests.