

Procédure Gestion des Recettes du Réseau

DESTINATAIRES : Pour application

Pour information

☒ Tous services

☐

5	10/2024	I. PILLOT et F. LEGEAY Service Comptabilité et CDG	S. JARDIN Directrice Contractuel et Financier
Révision	Date	Rédacteur	Approbateur
Visa RQSE ¹		OUI <input type="checkbox"/> NON <input checked="" type="checkbox"/>	

¹ Surligner la réponse en noir

X

SOMMAIRE

1. Objet de la procédure et acteurs concernés	5
1.1. Objet	5
1.2. Domaine d'application et services concernés	5
1.3. Mise en oeuvre	5
1.4. Cartographie des systèmes d'information de la chaîne des recettes	5
1.5. Terminologie	6
2. Les recettes du trafic	7
2.1. Description des titres vendus et des circuits de vente (annexe 1)	7
2.1.1 Circuit de vente Type 0	7
2.1.2 Circuit de vente Type 2	7
2.1.3 Circuit de vente Type 3	8
2.1.4 Circuit de vente Type 50	8
2.1.5 Circuit de vente Type 56	9
2.1.6 Circuit de vente Fil Eclair	9
2.1.7 Circuit de vente Intermodalité	9
2.1.8 Circuit de vente M-Ticket	9
2.2. Principes de fonctionnement des systèmes d'information des circuits de vente 10	
2.2.1 Le système d'information Billettique	10
2.2.2 Le système d'information GPA pour le service Fil Eclair	15
2.2.3 Le M-Ticket	16
2.2.3 L'intermodalité	16
3. Les compensations et les recettes diverses	18
3.1. Les compensations de l'abonnement scolaire	18
3.2. Les recettes diverses	18
3.2.1 Les recettes publicitaires	18
3.2.2 Les recettes fraude / PV	19

3.2.3 La revente d'énergie photovoltaïque	19
3.2.4 Les produits financiers	20
3.2.5 Les envois de courrier	20
3.2.6. Les autres recettes diverses	20
4. Le recouvrement des recettes et la gestion des impayés	21
4.1. Les recettes payées par chèque	21
4.2. Les recettes en prélèvement automatique	21
4.2.1 Les prélèvements automatiques Liberté	21
4.2.2 Les prélèvements automatiques mensuels	21
4.3. Les recettes facturées	21
4.3.1 Les recettes facturées aux dépositaires	21
4.3.2 Les recettes facturées aux professionnels ou autres organismes	22
4.3.3 Les autres recettes facturées (compensations et Rémi)	22
4.4. Les impayés	22
5. L'organisation et la gestion des stocks de supports billettiques	23
5.1. Approvisionnement et lieux de stockage	23
5.2. Inventaire des stocks	24
5.3. Obsolescence des stocks	25
6. Les écritures comptables des recettes et le reversement au SMT	26
6.1. Préparation des fichiers de ventes et encaissements	26
6.2. Ecritures des recettes et encaissements	26
6.3. Intégration comptable	26
6.4. Reversement des recettes au Syndicat des Mobilités de Touraine	27
6.4.1 Description	27
6.4.2 Eléments particuliers	27
7. Le contrôle interne	28
7.1. La séparation des tâches	28
7.1.1 Le service financier	28
7.1.2 Le service marketing	29

7.1.3	Le service fraude	29
7.1.4	Le service informatique	29
7.1.5	Grille de séparation des tâches	30
7.2.	Les contrôles tout au long du processus	30
7.2.1	Centralisation mensuelle de toutes les recettes (<i>Annexe 2</i>)	30
7.2.2	Rapprochements bancaires et justification des soldes comptables	31
7.2.4	Récapitulatif des contrôles effectués le long de la chaine de recettes	33
8.	Annexes	34
8.1.	Annexe 1 : tableau des ventes de titres par point de vente	34
8.2.	Annexe 2 : centralisation des recettes mensuelles	35
8.3.	Annexe 3 : schéma d'écritures comptables	36

1. Objet de la procédure et acteurs concernés

1.1. Objet

Cette procédure a pour but de décrire les différents flux de ventes et d'encaissements des recettes, les règles de comptabilisation et le dispositif de contrôle interne de la chaîne recettes.

Les contrôles clés qui permettent de couvrir les zones de risque sont identifiés. Les pistes d'amélioration du processus, identifiées et restant à mettre en œuvre, sont également décrites.

L'organisation interne a été revue et adaptée pour rendre le contrôle des recettes plus efficient. Cette organisation est basée sur la séparation des tâches entre les personnes en charge de la manipulation des versements/titres et les fonctions de contrôle et de comptabilisation des transactions.

1.2. Domaine d'application et services concernés

Cette procédure est applicable par l'ensemble des personnes intervenant dans le processus de la chaîne des recettes.

1.3. Mise en oeuvre

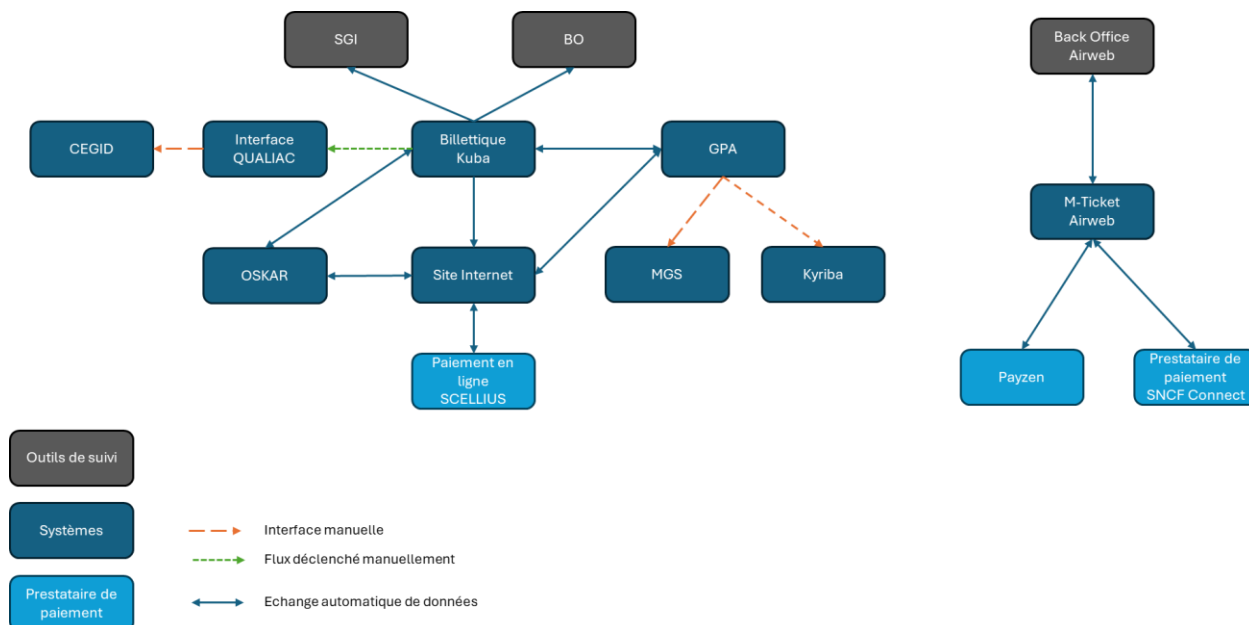
La mise en œuvre de cette procédure est de la responsabilité du Directeur Contractuel et Financier et du directeur Commercial et Marketing.

1.4. Cartographie des systèmes d'information de la chaîne des recettes

Les systèmes d'information impliqués dans la chaîne recette sont :

- Billettique Kuba : fournisseur du logiciel E.BRIO
- GPA : Gestion des Prélèvements Automatique
- Kyriba : logiciel d'échange d'information bancaire
- MGS : prestataire tiers de confiance pour l'envoi des notifications de prélèvement
- GHALYS : logiciel de gestion des MEA
- E.BRIO : logiciel de production des relevés des conducteurs, des agents des P+R et des vérificateurs
- GDS : gestion des stocks dans E.BRIO
- BO : Business Objects, requêteur de la billettique
- Excel et Access : centralisation des flux financiers d'encaissement, rapprochement des encaissements/données billettique et établissement des écritures comptables
- Cegid : logiciel de facturation (en remplacement de Navision)
- Cegid : progiciel comptable
- Oskar : logiciel de gestion des PV
- Airweb : logiciel de vente de M-Ticket
- PayZen : brique de paiement M-Ticket
- Typo 3 : e-boutique du site web Fil Bleu

Cartographie des Systèmes d'Information de la chaîne recettes



1.5. Terminologie

- BHNS : Bus à Haut Niveau de Service (ligne 2)
- CODIR : Comité de Direction
- CFA : Courant Faible
- CSC : Carte Sans Contact
- CSP : Centre de Services Partagés national comptable situé à Lyon
- DAC : Distributeur Automatique de Carnets de TSC pour les conducteurs
- DCF : Direction Contractuelle et Financière
- DTT : Distributeur automatique de Titres de Transport
- MEA : Machine à Encaissement Automatique des pièces et des billets
- P+R : Parking Relais
- P+V : Parking Vélos
- PDVV : Portable de Vente Validations
- PMCV : Pôle Médiation et Contrôle Voyageurs
- PV : Procès-Verbal
- SAE : Système d'Aide à l'Exploitation
- TPE : Terminal Portable Electronique
- TPV : Terminal Portable de Vente
- TPVS : Terminal Point de Vente Simplifié
- TSC : Tickets Sans Contact
- VAD : Vente A Distance (ventes réalisées par internet)

2. Les recettes du trafic

2.1. Description des titres vendus et des circuits de vente (annexe 1)

Les circuits de ventes sont les suivants :

- Type 0 : la vente à bord pour les conducteurs
- Type 2 : l'agence commerciale et les Parking Relais (P+R) gardiennés
- Type 3 : les dépositaires
- Type 50 : le site internet
- Type 56 : les DTT (Distributeurs de Titres de Transport) et Parking Relais (P+R) automatisés
- Service Fil Eclair (prélèvement automatique)
- Intermodalité (Correspondance Rémi et Rémi Zen)
- M-Ticket

2.1.1 Circuit de vente Type 0

⊙ Les conducteurs de Keolis Tours et conducteurs des sous-traitants

Les titres vendus :

- Ticket sans contact (TSC)
- 1 voyage à bord
- 2 voyages à bord (1 aller/retour)
- 1H Famille valable samedi ou dimanche et jour férié
- Titre 24H valable 24H à partir de la 1ère validation
- Titre 48H valable 48H à partir de la 1ère validation
- Ticket journée spéciale (braderie, période de Noël)

2.1.2 Circuit de vente Type 2

⊙ L'agence commerciale

Les titres vendus :

- Ticket sans contact (TSC)
- 1 voyage
- 2 voyages (1 aller/retour)
- 10 voyages
- 1H Famille valable samedi ou dimanche et jour férié
- Titre 24H valable 24H à partir de la 1ère validation
- Titre 48H valable 48H à partir de la 1ère validation
- Ticket journée spéciale (braderie, période de Noël)
- Ticket groupe
- Les abonnements mensuels (Liberté, Pass à l'âge, Pass Etudiant, Pass QF, Pass AAH, invalide)
- Titre P+R
- Ticket et Pass P+V
- Ticket journée spéciale (braderie, période de Noël)
- Pass Congrès
- Les duplicatas de cartes
- Règlement des amendes
- Calèche (achetés par le cocher pour être revendus aux clients de la Calèche)

⦿ Les P+R gardiennés (3 : Jean Monnet, Sagerie et Vaucanson)

Les titres vendus :

- Ticket sans contact (TSC)
- Titre Parking Relais (P+R) : pour les non-abonnés pour 1 à 4 occupants dans le véhicule 1 titre P+R pour accéder au bus + tram toute la journée (Parking Relais gratuit pour les abonnés)
- 1 voyage
- 2 voyages (1 aller/retour)
- 10 voyages
- 1H Famille valable samedi ou dimanche et jour férié
- Titre 24H valable 24H à partir de la 1ère validation
- Titre 48H valable 48H à partir de la 1ère validation
- Ticket journée spéciale (braderie, période de Noël)
- Ticket et Pass P+V
- Rechargement des Pass mensuels

2.1.3 Circuit de vente Type 3

⦿ Les dépositaires

Les titres vendus :

- Ticket sans contact (TSC)
- 1 voyage
- 2 voyages (1 aller/retour)
- 10 voyages
- 1H Famille valable samedi ou dimanche et jour férié (Accueil Vélo Rando uniquement)
- Titre 24H valable 24H à partir de la 1ère validation
- Titre 48H valable 48H à partir de la 1ère validation
- Les abonnements mensuels (Pass à l'âge, Pass QF, Pass AAH)
- Ticket journée spéciale (braderie, période de Noël)
- Ticket et Pass P+V (Accueil Vélo Rando uniquement)

2.1.4 Circuit de vente Type 50

⦿ Le site internet

Les titres vendus :

- Ticket sans contact (TSC)
- 1 voyage
- 2 voyages (1 aller/retour)
- 10 voyages
- 1H Famille valable samedi ou dimanche et jour férié
- Titre 24H valable 24H à partir de la 1ère validation
- Titre 48H valable 48H à partir de la 1ère validation
- Ticket groupe
- Les abonnements mensuels (Liberté, Pass à l'âge)
- Les duplicatas de cartes
- Ticket et Pass P+V

2.1.5 Circuit de vente Type 56

⦿ Les DTT : Distributeurs de titres de transport

Les titres vendus :

- Ticket sans contact (TSC)
- 1 voyage
- 2 voyages (1 aller/retour)
- 10 voyages
- 1H Famille valable samedi ou dimanche et jour férié
- Titre 24H valable 24H à partir de la 1ère validation
- Titre 48H valable 48H à partir de la 1ère validation
- Les abonnements mensuels (Pass à l'âge, Pass QF, Pass AAH, invalide)
- Ticket journée spéciale (braderie, période de Noël)
- Ticket et Pass P+V

Les titres vendus par les DTT des parkings relais automatisés :

- Titre Parking Relais (P+R) : pour les non abonnés pour 1 à 4 occupants dans le véhicule 1 titre P+R pour accéder au bus + tram toute la journée (Parking Relais gratuit pour les abonnés)

2.1.6 Circuit de vente Fil Eclair

Les titres vendus par prélèvement automatique :

- Les abonnements mensuels (Pass à l'âge, Pass QF, Pass AAH)
- Liberté en post paiement
- Liberté Pro
- PDE Entreprise

2.1.7 Circuit de vente Intermodalité

Les titres sont les suivants :

- 1 voyage Rémi validé = 1 aller/retour Fil Bleu offert
- Rémi Zen + Fil bleu valable pour abonnement salariés et étudiants

2.1.8 Circuit de vente M-Ticket

Les titres vendus sur l'application Airweb :

- 1 voyage
- 2 voyages (1 aller/retour)
- 10 voyages
- 1H Famille valable samedi ou dimanche et jour férié
- Titre 24H valable 24H à partir de la 1ère validation
- Titre 48H valable 48H à partir de la 1ère validation
- Calèche
- Ticket journée spéciale (braderie, période de Noël)
- Ticket P+V

2.2. Principes de fonctionnement des systèmes d'information des circuits de vente

2.2.1 Le système d'information Billettique

La billettique regroupe :

- Type 0 : conducteurs et sous-traitants vente à bord
- Type 2 : agence commerciale par TPV et P+R gardiennés
- Type 3 : dépositaires
- Type 50 : site internet
- Type 56 : DTT (Distributeur de titres de transport) et P+R automatisés

a. Les conducteurs et sous-traitants vente à bord

⦿ Conducteurs de Keolis Tours

La dotation des conducteurs : le conducteur dispose d'un fonds de caisse de 106 euros en espèces et d'une dotation de 8 boîtes TSC (tickets sans contact), soit 200 TSC.

L'opération de vente à bord : la prise de service billettique peut se faire de 2 manières : soit en posant sa carte billettique sur la cible Cobra puis en tapant son code secret, soit en tapant son code agent puis son code secret. La vente s'effectue par le biais de la cible Cobra placée sur la partie haute du SAE dont l'écran principal passe sur l'écran de vente billettique dès qu'un titre de transport est posé sur cette cible.

Le dépôt des versements : au dépôt, sur la cible du poste de fin de service mise à disposition dans la salle conducteur, le conducteur doit passer sur l'onglet « Billettique » puis présenter sa carte billettique sur la cible. Les données de vente sont alors transférées sur la carte ce qui permet l'édition d'un reçu de l'ensemble des ventes de la journée, le « Ticket de fin de service ». Le conducteur dépose sa recette dans une Machine à Encaissement Automatique (MEA). Les versements réalisés par les conducteurs sont automatiquement interfacés avec le système billettique.

Le vidage des MEA : une personne du service comptabilité procède au vidage des MEA 3 fois par semaine (lundi, mercredi et vendredi) en faisant une remise à zéro du contenu des boîtes (billets et pièces sur les 2 MEA). Un décompte est édité et sert de justificatif pour le dépôt en banque. Les billets et pièces sont déposés dans des sacs, seuls les billets sont contrôlés. Un bordereau de versement est joint à chaque sac. Le ramassage est effectué par un transporteur de fonds 2 fois par semaine. Le détail de nos versements est accessible sur le site internet du transporteur.

Le réapprovisionnement des conducteurs : le conducteur se réapprovisionne au DAC (Distributeur Automatique de Carnets) en salle de prise de service par boîte de 25 tickets vierges. Les approvisionnements réalisés par les conducteurs sont automatiquement interfacés avec le système billettique. Le réapprovisionnement du DAC est réalisé par une personne du service comptabilité 3 fois par semaine, le lundi, mercredi et vendredi.

Le relevé mensuel : un relevé mensuel est déposé sur le portail KEOLIS TOURS par le service comptabilité, pour chaque conducteur en début de mois. Celui-ci récapitule toutes les activités de ventes et d'encaissements réalisés sur le mois précédent. Ce relevé est produit à partir du logiciel E.BRIO. Le solde par conducteur doit être de 106 euros, plus éventuellement le montant des dernières ventes réalisées.

Pour faciliter le reversement des recettes, Keolis a développé une vision individualisée du solde de caisse au jour près. Affichée dans l'outil Mon Activité, chaque conducteur Keolis Tours peut suivre au jour le jour l'état de sa caisse et la périodicité de ses versements recette. Cette fonctionnalité n'est pas disponible pour les sous-traitants.

L'organisation du contrôle : Le service comptable réalise un contrôle sur les soldes fortement supérieurs ou fortement inférieurs à 106 euros afin d'identifier une éventuelle anomalie.

Un suivi est mis en place avec les managers pour s'assurer du versement des recettes dans les MEA. Des contrôles inopinés des fonds de caisse et des stocks des conducteurs peuvent être réalisés afin de s'assurer que les conducteurs disposent en permanence de leurs fonds de caisse et de leurs stocks de TSC.

Contrôles effectués :

1. Rapprochement entre les versements conducteurs et le relevé du transporteur de fonds.
2. La distribution du relevé mensuel permet au conducteur de pointer ses recettes et versements avec ses tickets de fin de service et ses tickets de versement.
3. Le service comptable et le service exploitation effectuent des contrôles sur les soldes.

⦿ Conducteurs des sous-traitants bus

La dotation des conducteurs : la dotation est faite à la direction des entreprises sous-traitantes environ tous les trois mois. La gestion du stock relève de la responsabilité des sous-traitants. Un conducteur sous-traitant ne peut pas effectuer de vente tant qu'un matricule et code secret ne lui a pas été fourni par Keolis Tours.

L'opération de vente à bord est la même que celle des conducteurs de Keolis Tours.

La collecte des recettes des conducteurs des sous-traitants est de la responsabilité du sous-traitant. Chaque mois, le service comptabilité récupère les ventes des conducteurs de chaque sous-traitant par une requête sous BO et établit une facture correspondant à l'ensemble des ventes réalisées sur la période.

L'organisation du contrôle : la liste de tous les relevés conducteurs des sous-traitants et les ventes par type de titres sont adressées sous format Excel et PDF à la direction des entreprises sous-traitantes.

⦿ Conducteurs du Transports à la Demande (TAD – Résabus Fil Bleu)

L'opération de vente : les PDVV (Portable De Vente Validations) sont des équipements qui permettent de faire de la vente et de la validation de Carte Sans Contact ou Ticket Sans Contact. Ce sont des équipements déconnectés et portatifs (non attachés au véhicule). En début de service, le taxi ouvre une session de vente avec son code agent et son code secret, puis se localise sur une ligne, une course. Il est alors en capacité de valider et de vendre des titres de transport. Un conducteur de taxi ne peut pas effectuer de vente tant qu'un matricule et code secret ne lui a pas été fourni par Keolis Tours.

L'organisation du contrôle : à la fin de son service, le taxi ferme sa session de vente et un récapitulatif de ses ventes/validations est édité avec une imprimante Bluetooth lui permettant ainsi de suivre ses recettes et son activité. Le service comptabilité récupère les ventes par une requête sous BO et établit une facture.

b. L'agence commerciale et les parkings relais gardiennés P+R

⦿ L'agence commerciale

La dotation des agents : l'agent de caisse de l'agence commerciale dispose d'un fonds de caisse de 200 euros en espèces et d'une dotation de 200 CSC (Carte Sans Contact) et 100 TSC (Ticket Sans Contact).

L'opération de vente : les rechargements des titres de transport sur les cartes et les TSC sont enregistrés automatiquement sur le TPV (Terminal Point de Vente). A chaque fin de service, un bilan de caisse propre à l'agent de vente est automatiquement édité à partir de son TPV. Ce dernier récapitule les ventes et encaissements réalisés au cours du service.

Le dépôt des versements : l'agent effectue ses versements en espèces, cartes bancaires, chèques et autres modes de paiement dans un coffre-fort.

L'organisation du contrôle : le responsable caisse collecte tous les versements et fait un contrôle en éditant un récapitulatif des versements journaliers sur E.BRIO. Le récapitulatif journalier de tous les agents est effectué sous Excel. Il est ensuite adressé par courrier électronique au CSP pour intégration comptable et au service comptable par papier. Une télécollecte des chèques et cartes bancaires est transmise tous les soirs à la banque. Le transporteur de fonds effectue un ramassage des espèces une fois par semaine. Les chèques papiers sont déposés à la banque, le jeudi. Les bordereaux de remises de chèques sont retournés le vendredi au responsable caisse. Ce contrôle est réalisé mensuellement selon un planning défini par la direction. Le contrôle est matérialisé par un visa et la signature du manager.

Contrôle effectué : tous les jours la responsable de caisse rapproche les versements monétaires des agents avec le récapitulatif EBRIO du jour.

⊙ L'encodeuse de masse

Chaque utilisation de l'encodeuse de masse doit être validée par la responsable d'agence. Elle est limitée aux cas ci-dessous :

- Les offres commerciales. Dans ce cas, les ventes sont ensuite enregistrées via le TPV avec les modes de paiement « offres commerciales » définis pour en assurer le suivi.
- L'achat en guichet ou avec un bon de commande d'une grande quantité de titres (à partir de 50 TSC, seuil adaptable selon les situations). Dans ce cas, les ventes sont ensuite enregistrées via le TPV avec le mode de paiement approprié.
- Les visites de délégations, tickets dépannages P+R en cas de dysfonctionnement ponctuel.

Règle de sécurité : l'accès à la seule encodeuse de masse en service est restreint dans un local. Ce local est accessible par badge. La 2^{ème} encodeuse de masse fournie dans le cadre du projet billettique est stockée dans un local sécurisé au même titre que les autres pièces de rechange. Elle n'est pas en service et n'est pas accessible.

L'opération de vente : l'encodeuse ne peut s'utiliser qu'avec le TPV installé à proximité dans le local sécurisé. Toutes les demandes sont faites par courrier électronique, et sont validées par la responsable distribution et actions commerciales avant leur réalisation. L'utilisateur ayant réalisé la commande doit être celui qui utilise l'encodeuse de masse. Après s'être identifié sur le TPV, ce même utilisateur doit saisir l'opération d'encodage de masse. Les informations à saisir sont la date et la quantité de titres encodés. Le titre et le tarif associé ne sont pas à saisir.

Contrôle effectué : un rapprochement mensuel est effectué par le responsable de l'agence commerciale entre les quantités encodées et les sorties de stock.

⊙ Les bons de commande

Différents organismes (école, collège, lycée, CCAS) achètent leurs titres de transport par bon de commande.

La vente est enregistrée dans ... puis le bon de commande est transmis par l'agence commerciale au service comptabilité afin d'établir la facture avec le logiciel Navision.

⊙ Les parkings relais gardiennés (3 : Sagerie – Vaucanson – Jean Monnet)

La dotation des agents : l'agent du P+R dispose d'un fonds de caisse de 49,50 euros et de 700 TSC par parking-relais.

L'opération de vente : le rechargement des titres de transport sur les cartes et les TSC est enregistré automatiquement sur le TPV. A chaque fin de service, l'agent édite, à partir de son TPV, un bilan de caisse qui récapitule ses ventes et encaissements.

Le dépôt des versements : les versements en espèces sont déposés dans un sac scellé. Le transporteur de fonds dépose tous les sacs à une personne du service comptabilité qui effectue les versements dans les MEA sur le compte de chaque agent P+R. Tous les soirs une télécollecte des cartes bancaires est transmise à la banque.

L'organisation du contrôle : en début de mois, un relevé mensuel est distribué par le service comptabilité à chaque agent. Ce relevé récapitule les activités de ventes et d'encaissements. Ce relevé est établi à partir du logiciel E.BRIO Module suivi recettes. L'agent effectue donc un cadrage entre le relevé mensuel transmis par la comptabilité et les bilans de caisse issus du TPV.

Contrôle effectué : l'agent du P+R gardienné effectue un cadrage mensuel entre le relevé mensuel transmis par la comptabilité via EBRIO et les bilans de caisse issus du TPV.

c. Les dépositaires

La dotation des dépositaires : chaque dépositaire reçoit un stock de TSC (de 150 à 1 500 suivant le dépositaire) à la signature du contrat. Les dépositaires sont responsables des stocks reçus.

L'opération de vente : les rechargements de titres de transport sur les cartes et les TSC sont enregistrés automatiquement sur le TPVS (Terminal Point de Vente Simplifié). En fin de journée, lors de la fermeture du système, un ticket récapitulatif des ventes est édité, la télétransmission des données se fait automatiquement chaque nuit.

L'organisation du contrôle : tous les 15 jours, à partir de BO le responsable caisse de l'agence commerciale extrait les ventes de chaque dépositaire et établit, sous NAVISION, une facture pour les ventes et un avoir pour la commission.

Chaque dépositaire perçoit une commission de 3,00% du montant hors taxes des ventes réalisées sur la période.

Contrôle effectué : à l'occasion du réapprovisionnement du dépositaire en TSC, notre agent commercial effectue un contrôle entre les quantités vendues par le dépositaire et la variation de stock de TSC.

d. Les parkings relais automatisés (Tranchée – Lac – Mayer - L'Heure Tranquille)

L'opération de vente : les abonnés Fil Bleu valident leurs cartes sur le valideur à l'entrée du parking pour y accéder. Si une personne dans le véhicule n'est pas abonnée, il lui faut alors retirer un ticket à l'entrée du parking permettant l'ouverture de la barrière. Ce ticket doit ensuite être chargé au DTT pour accéder au réseau pour la journée. Il s'agit d'un titre P+R.

e. Le site internet

L'opération de vente : les achats sont réalisés en ligne depuis la e-boutique de site internet Fil bleu par les voyageurs. Le seul moyen de paiement accepté est la carte bancaire.

L'organisation du contrôle : tous les mois, le service comptabilité extrait les ventes internet à partir de B.O. et les rapproche des encaissements perçus par carte bancaire.

Contrôle effectué : un rapprochement mensuel est effectué par le service comptabilité entre les ventes extraites du site internet et les encaissements perçus.

f. Les Distributeurs automatiques de Titres de Transport DTT

L'opération de vente : les distributeurs automatiques de titres sont des automates qui permettent aux clients d'acheter, ou de recharger leur titre de transport sur le quai des différentes stations (tramway et BHNS). Le paiement est possible en espèces et par carte bancaire. Le DTT est un équipement connecté (comme le TPV). Il effectue ses ventes de façon autonome au cours de la journée. Il est aussi en capacité de remonter des alarmes au système central en temps réel (ex : stock vide, effraction ...).

La transmission des données : le matin entre 3h et 5h, le DTT ouvre automatiquement une session de vente (avec agent 6407) pour la journée. A la fin de la journée de vente (soit le jour d'après entre 3h et 5h), le DTT ferme sa session de vente et effectue une télécollecte. Cela signifie qu'il transmet ses fichiers d'activités (ventes + historique d'alarmes). Certains paramètres peuvent également être mis à jour, si nécessaire : par exemple, la gamme tarifaire, la liste des agents de maintenance ou de convoyage, les listes colorées (vert pour la télédistribution, bleue pour la suspension de date à date d'un titre ou la suppression d'un titre, noire pour l'invalidation d'une carte ...).

La collecte des recettes : les transactions par carte bancaire s'intègrent tout au long de la journée en automatique. Selon un planning de ramassage établi avec le transporteur de fonds (suivant le seuil de remplissage du collecteur de pièces), les convoyeurs récupèrent, réapprovisionnent et échangent les caisses des tirelires. Les fonds sont comptés par le transporteur de fonds. Le détail du comptage est envoyé par courrier électronique au service comptabilité puis au CSP via un fichier Excel pour intégration en comptabilité.

L'organisation du contrôle : tous les mois, le service comptabilité extrait de BO un rapport des transactions par carte bancaire et le rapproche des encaissements comptabilisés.

Contrôle effectué : un rapprochement mensuel est effectué par le service comptabilité entre les transactions par carte bancaire et les encaissements.

2.2.2 Le système d'information GPA pour le service Fil Eclair

a. Les prélèvements automatiques

L'opération de vente : l'adhésion au prélèvement automatique est contractuelle et gratuite. Les abonnements mensuels peuvent être réglés par prélèvement automatique. Le prélèvement est établi à l'aide de l'appli GPA. Il est effectué au plus tôt le 10 de chaque mois pour l'abonnement du mois en cours. La formule de post paiement Liberté est réglée exclusivement par prélèvement automatique, au plus tôt le 15 du mois suivant la consommation de voyages par le client. Le prélèvement est réalisé si la somme à prélever est supérieure ou égale à 10 euros ou si le client n'a pas été prélevé depuis 3 mois.

Le mode opératoire mensuel : tous les mois, un journal de caisse récapitulatif pour les abonnements mensuels et pour les abonnements Liberté est transmis par courrier interne par le service Fil Eclair au service comptabilité avec le montant du prélèvement automatique du mois. Pour les abonnements Liberté, le montant du prélèvement automatique du mois correspond aux validations de M-1 et aux validations différées M-2 et M-3.

L'organisation du contrôle : une requête est générée automatiquement chaque mois avec les clients qui valident sans que le prélèvement ne soit effectué, cette requête est vérifiée régulièrement afin de demander la régularisation des titres.

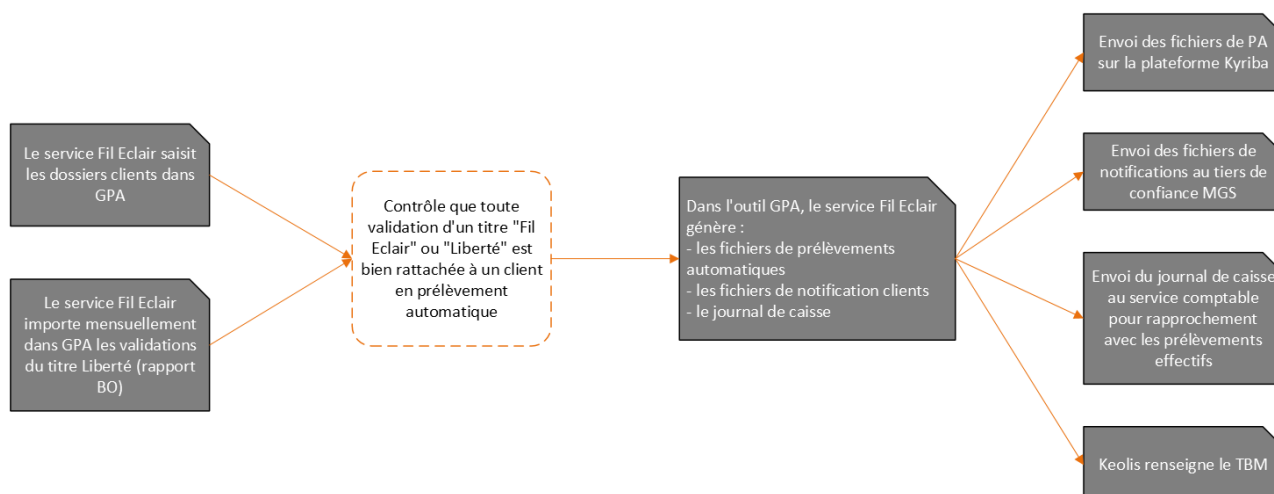
Le contrôle mis en place :

Le rapprochement suivant est réalisé entre :

- Les contrats Fil Eclair et Liberté utilisés par les voyageurs, c'est-à-dire ayant au moins une validation billettique constatée sur la période contrôlée.
- Et les contrats Fil Eclair et Liberté pour lesquels un prélèvement a été émis sur la période.

L'objectif est de s'assurer de l'exhaustivité des prélèvements automatiques des titres « Fil Eclair » et des titres Liberté. Tout écart est analysé et traité. Ce contrôle est effectué mensuellement

Processus schématisé des prélèvements automatiques :



b. La facturation des prises en charge par des tiers

Le service Fil Eclair prépare à l'aide de l'appliquet GPA le montant de la facturation à effectuer concernant les établissements scolaires et concernant la facturation des Libertés Pro (Entreprise). Le service comptabilité établit une facture à partir du logiciel Navision et adresse cette facture accompagnée d'un listing justificatif.

Pour la facturation mensuelle des PDE, le service comptabilité établit une facture directement aux établissements (CHU et CG37) pour la participation de celle-ci. Un prélèvement automatique est effectué auprès des salariés à hauteur de 50 % du tarif mensuel. Les factures sont déposées sur une plateforme de dématérialisation (Serensia).

2.2.3 Le M-Ticket

Le M-Ticket fonctionne de manière indépendante et n'est pas interfacé avec les autres systèmes billettiques.

L'opération de vente : les achats peuvent être réalisés sur 3 applications différentes : Fil Bleu, SNCF Connect et Taxi Pass via la brique logicielle AIRWEB. Le seul moyen de paiement accepté est la carte bancaire.

La transmission des données : une fois par mois, une personne du service informatique demande une extraction des données auprès du fournisseur AIRWEB, il transfère cette information au service comptabilité qui va pouvoir calculer le montant des recettes par type de titre.

La collecte des recettes : les transactions par carte bancaire se réalisent grâce au prestataire de paiement PayZen. Les recettes sont encaissées directement sur un compte spécifique.

Les recettes effectuées via l'application SNCF sont reversées trimestriellement par facturation auprès de la SNCF, après un contrôle des ventes via le Back Office Airweb.

L'organisation du contrôle : tous les mois, un contrôle est effectué entre les transactions de l'application Airweb avec les paiements Payzen puis avec les encaissements.

Contrôle effectué : un rapprochement mensuel est effectué par le service comptabilité entre les transactions Airweb, les paiements Payzen et les encaissements.

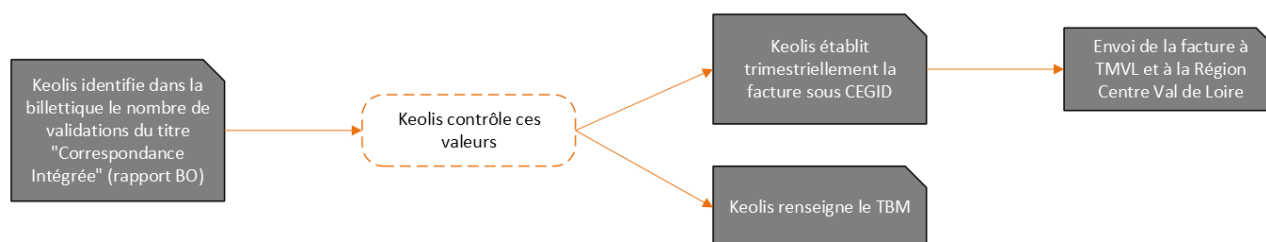
2.2.3 L'intermodalité

a. Correspondance Rémi

L'opération de vente : la correspondance intégrée permet aux utilisateurs du réseau Rémi détenteurs d'une carte à voyage de bénéficier de la correspondance gratuite sur le réseau Fil Bleu.

La convention Rémi (correspondances intégrées) : chaque mois une requête BO permet d'identifier le nombre de validations du titre « correspondance intégrée » par jour de fonctionnement. L'exploitant du réseau Rémi ne nous transmet pas d'information utile à la facturation. Une facture trimestrielle est établie à destination de Tours Métropole Val de Loire et de la Région Centre Val de Loire. Le coût unitaire d'un voyage est défini dans la convention.

Processus schématisé du titre Rémi :



b. Rémi Zen Multi

L'opération de vente : le titre Rémi Zen Multi est un abonnement mensuel utilisable en libre circulation sur le réseau urbain et/ou interurbain et sur un trajet régional en correspondance. Le titre SNCF est vendu exclusivement par la SNCF dans les points de vente situés en Région Centre Val de Loire. Le titre Région est vendu par l'agence commerciale Rémi.

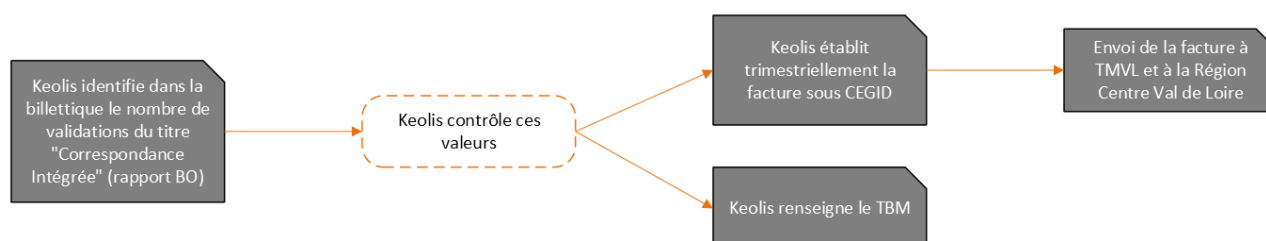
La convention : chaque mois, la comptabilité reçoit de la SNCF et de Transdev Touraine Mobilités (exploitant du réseau Rémi) des états détaillés des ventes. Ces états permettent d'établir les factures mensuelles de compensations à destination du Syndicat des Mobilités de Touraine, suivant les modalités de la convention. En cas de retard dans la transmission des informations nécessaires à l'établissement des factures, Keolis procède à des relances téléphoniques auprès de ses interlocuteurs (SNCF et Transdev Touraine Mobilités).

Le contrôle mensuel effectué : des états sont transmis par la SNCF et Transdev Touraine Mobilités. Un rapprochement est effectué par la comptabilité avant l'établissement de la facture en comparant les quantités

Contrôle effectué : croisement mensuel, par le service comptable, des quantités reçues et des validations BO. Ce contrôle permet de s'assurer de l'exhaustivité des données reçues par la SNCF et Transdev Touraine Mobilités

transmises par les états et les cartes de la SNCF / Transdev Touraine Mobilités avec des validations sur les titres correspondants (requête BO).

Processus schématisé du titre Rémi Zen Multi :



3. Les compensations et les recettes diverses

3.1. Les compensations de l'abonnement scolaire

L'opération de vente : une demande d'abonnement est établie par l'élève à chaque rentrée scolaire. Cette demande est transmise à la Région Centre Val de Loire pour accord de prise en charge. Une fois l'accord obtenu, l'élève doit se rendre soit à l'agence commerciale Fil Bleu, soit à l'agence commerciale Rémi afin de charger son titre de transport.

La convention : une convention définit la compensation que la Région Centre Val de Loire reverse à Keolis Tours.

Tous les trimestres, le service comptabilité reçoit de l'agence commerciale Fil Bleu un état détaillé des ventes. Une facture de compensation est établie tous les trimestres à la Région Centre Val de Loire. Elle est accompagnée d'un listing des abonnements avec le numéro de contrat.

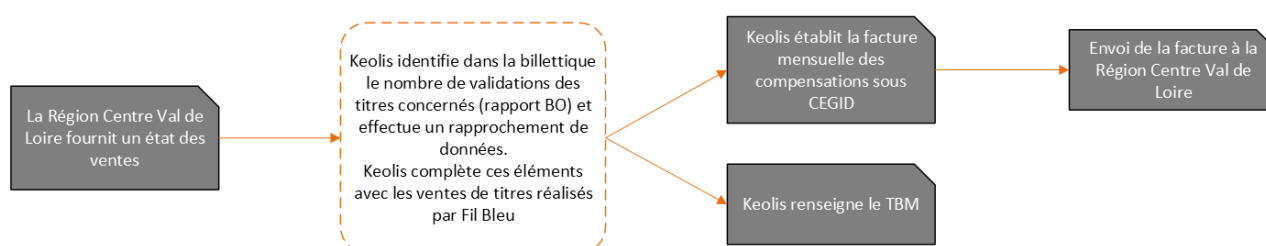
En cas de retard dans la transmission des informations nécessaires à l'établissement des factures, Keolis procède à des relances auprès de la Région.

Le contrôle des compensations scolaires : tous les trimestres, la comptabilité reçoit de l'agence commerciale Fil Bleu un état détaillé des ventes. Les quantités de titres chargés sur le réseau Fil Bleu sont extraites de la Billettique et de GPA (Gestion des Prélèvements Automatiques). C'est la région qui valide les dossiers des clients Rémi + Fil Bleu, et qui transmet le listing des dossiers acceptés qui ensuite établit les cartes et les charge avec un titre unique.

Validation : le directeur contractuel et financier valide systématiquement les factures de compensations émises.

En fin d'année civile, il y a une totale correspondance entre les volumes de compensation et les volumes de titres vendus.

Processus schématisé des compensations scolaires :



3.2. Les recettes diverses

3.2.1 Les recettes publicitaires

Le Groupe Keolis met en concurrence régulièrement les différents régisseurs publicitaires pour l'ensemble des réseaux exploités. Le contrat est ensuite finalisé localement par la filiale pour tenir compte de ses spécificités.

Dans ce cadre, Keolis Tours facture trimestriellement au régisseur une redevance minimale qui correspond à un quart du montant minimal garanti annuellement.

Tout au long de l'année, le service commercial suit les annonces publicitaires réalisées. En fin d'année civile, un arrêté annuel de comptes est établi afin de savoir si le minimum garanti a été dépassé. L'éventuel

dépassement fait l'objet d'une facture complémentaire émise au plus tard le 10 avril suivant la clôture de l'exercice.

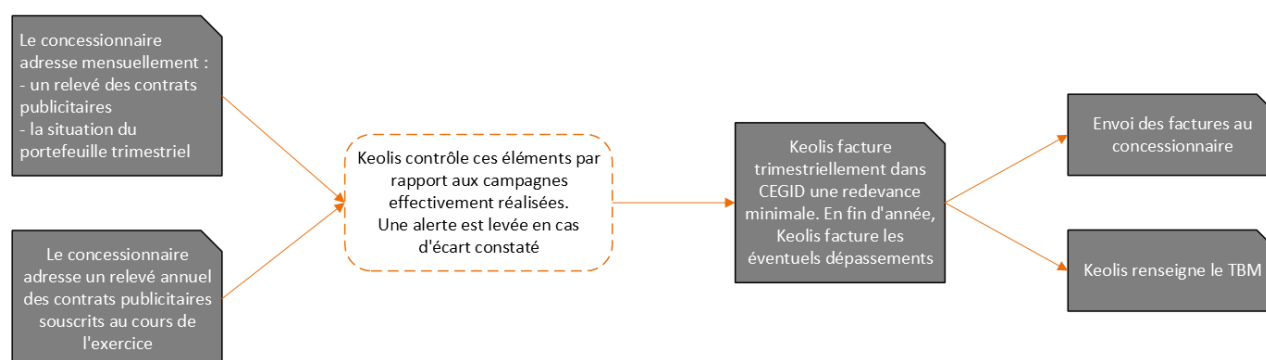
Ces recettes figurent sur le tableau de bord mensuel des recettes reversées au SMT le mois sur lequel ces factures sont payées par le concessionnaire.

Contrôle permanent effectué par le service commercial : le concessionnaire adresse mensuellement un relevé des contrats publicitaires conclus au cours du mois écoulé ainsi que la situation du portefeuille trimestriel. Le concessionnaire adresse également un relevé annuel portant sur l'ensemble des contrats publicitaires souscrits au cours de l'exercice écoulé.

Le service commercial contrôle ces éléments par rapport aux campagnes effectivement réalisées sur nos emplacements publicitaires, une alerte est levée si un écart est constaté.

Des clauses d'audit figurent au contrat et offrent la possibilité à Keolis Tours de venir examiner les justificatifs de l'arrêté de compte au siège du concessionnaire.

Processus schématisé des recettes publicitaires :



3.2.2 Les recettes fraude / PV

Mensuellement, le service comptabilité consolide les éléments suivants :

- ② À partir d'une requête BO
 - Le montant des amendes encaissées à l'agence par les agents sur les TPV
 - Les encaissements chèques et espèces reçus en paiement immédiat par les contrôleurs. Ils sont enregistrés par les agents de l'agence pour traçabilité dans le système billettique
- ② Par l'assistante PMCV, le montant total des amendes encaissées par les contrôleurs via leur TPE
- ② Par des écritures comptables, les paiements effectués
 - sur internet via la plateforme de paiement
 - par virement

Le relevé mensuel : un relevé mensuel est distribué à chaque agent par le service comptabilité. Celui-ci récapitule toutes les activités de ventes et d'encaissements réalisés sur le mois précédent. Ce relevé est produit à partir du logiciel E.BRIO.

L'organisation du contrôle : un suivi est mis en place avec les managers pour s'assurer du versement des recettes par mode de règlement.

3.2.3 La revente d'énergie photovoltaïque

La consommation semestrielle est communiquée par le service Installations Fixes à partir du relevé d'index et transmis à la comptabilité pour établissement de la facture.

3.2.4 Les produits financiers

Chaque mois, le groupe Keolis communique les intérêts financiers sur la trésorerie. Les intérêts créditeurs sont reportés sur le tableau de recettes mensuelles.

3.2.5 Les envois de courrier

Deux sources permettent mensuellement d'extraire les envois de courriers facturés :

- Les volumes de relevés de consommation Liberté sont extraits de GPA.
- Les frais de port e-boutique sont issus de la billettique (par requête BO)

Ces volumes facturés à 1,00 euros TTC sont reportés sur le tableau de recettes mensuelles.

3.2.6. Les autres recettes diverses

Les recettes de ventes de TSC, les duplicatas de cartes, les dossiers invalides, les ventes de Titres P+V et de Pass P+V sont issus de la billettique et reportés sur le tableau mensuel.

4. Le recouvrement des recettes et la gestion des impayés

4.1. Les recettes payées par chèque

Lors de la réception d'un avis de chèque impayé, une lettre de relance est envoyée au client par le service comptable afin qu'il se présente à l'agence Fil Bleu pour régulariser sa situation. Dès le 1^{er} jour du mois suivant, le contrat est suspendu jusqu'à ce que l'impayé soit régularisé. Si l'impayé est régularisé avant la fin du mois courant, la programmation de suspension du contrat est retirée.

4.2. Les recettes en prélèvement automatique

Ce processus est traité par le service Fil Eclair.

4.2.1 Les prélèvements automatiques Liberté

Les prélèvements concernant les voyages du mois M sont effectués le mois M+1.

Dès connaissance de l'impayé, tous les titres des clients rattachés au titulaire bancaire sont mis en liste d'annulation pour effet au 1^{er} du mois M+2. Tous les contrats sont suspendus jusqu'à ce que l'impayé soit régularisé.

Les différentes étapes sont les suivantes :

- Envoi d'un courrier d'information au titulaire bancaire dès connaissance de l'impayé
- Possibilité de régler l'impayé via la e-boutique (rappel du montant dû à chaque connexion du client), par courrier ou à l'agence commerciale
- Envoi d'une relance par courrier en M+2 si l'impayé n'est pas régularisé

4.2.2 Les prélèvements automatiques mensuels

Les prélèvements des titres du mois M sont effectués le mois M.

Dès connaissance de l'impayé, tous les titres des clients rattachés au titulaire bancaire en impayé sont mis en liste d'annulation pour effet au 1^{er} du mois M+1. Tous les contrats sont suspendus jusqu'à ce que l'impayé soit régularisé.

Les différentes étapes sont les suivantes :

- Envoi d'un courrier d'information au titulaire bancaire dès connaissance de l'impayé
- Possibilité de régler l'impayé via la e-boutique (rappel du montant dû à chaque connexion du client), par courrier ou à l'agence commerciale
- Envoi d'une relance par courrier en M+2 si l'impayé n'est pas régularisé.

4.3. Les recettes facturées

4.3.1 Les recettes facturées aux dépositaires

Les recettes facturées aux dépositaires sont réglées par prélèvement.

Dès le constat du rejet du prélèvement, un courrier est adressé au dépositaire qui est également contacté par téléphone par le responsable caisse.

Dans les 48 heures suivant le rejet du prélèvement le TPVS est bloqué. La vente de titres n'est donc plus possible jusqu'à la régularisation de l'impayé.

L'impayé peut être régularisé via deux modes :

- Auprès de l'agent Fil Bleu qui se rend chez le dépositaire

- Par courrier

4.3.2 Les recettes facturées aux professionnels ou autres organismes

Les recettes concernées sont celles facturées suite à bons de commande, Liberté Pro ... Ces factures entrent dans la procédure de recouvrement gérée par le CSP comptable national :

- Retard = Date de facture + 45 jours : la relance 1 est envoyée par courrier simple au client
- Retard = Date de facture + 75 jours : la relance 2 est envoyée par courrier simple au client
- Retard = Date de facture + 90 jours : la relance téléphonique est réalisée en priorité pour les montants totaux de créances supérieurs à 500 euros
- Mise en demeure (date de facture + 105 jours). La mise en demeure est envoyée en lettre recommandée avec accusé de réception

4.3.3 Les autres recettes facturées (compensations et Rémi)

Lors d'un constat de retard de paiement, le service comptable contacte les interlocuteurs de chaque organisme.

4.4. Les impayés

Les créances impayées restent à la charge de Keolis Tours et n'impactent pas le reversement des recettes au SMT.

Afin de limiter le pourcentage d'impayé, les mesures suivantes sont mises en place par le service Fil Eclair :

- Rapidité d'enregistrement des rejets bancaires
- Information au titulaire bancaire dès connaissance du rejet, puis relance
- Blocage des contrats de l'ensemble des clients rattachés dans les jours qui suivent le rejet
- Multiplication des modes de paiement proposés au client y compris via l'e-boutique

Contrôle effectué : le recouvrement des créances est suivi au quotidien, des mesures multiples sont mises en œuvre pour limiter les impayés (relance, blocage des contrats ...).

5. L'organisation et la gestion des stocks de supports billettiques

5.1. Approvisionnement et lieux de stockage

L'organisation et la gestion des stocks concernent les supports billettiques suivants : CSC (Carte Sans Contact) et TSC (Tickets Sans Contact).

Les CSC sont stockées au siège social. Ce stock est sous la responsabilité du service comptabilité.

Les TSC sont stockés au Centre de Maintenance. Ils sont sous la responsabilité du service CFA du Centre de Maintenance.

Le responsable de l'agence gère les commandes. L'expression du besoin, la commande et la livraison respectent la procédure de l'entreprise pour les achats.

Il est précisé que les stocks de TSC et de CSC vierges ne sont pas utilisables sans un premier encodage qui ne peut être réalisé que dans des conditions spécifiques. Sans cet encodage, leur valeur est celle de leur coût d'acquisition. Ainsi, les contrôles mis en place répondent à un niveau de risque qui est relativement faible.

Il est à noter que les frais de support de 10 centimes sont automatiquement appliqués au panier d'achat lors de la présentation d'un TSC vierge (qui aurait été volé ou perdu) quel que soit l'équipement de vente.

Les CSC et TSC sont également stockés sur les lieux de distribution (« stocks « secondaires ») :

- Stock dans les DAC (Distributeurs Automatiques de Carnets de TSC) :

Le service comptabilité recharge régulièrement les DAC de TSC, afin de ne jamais être en rupture de stock.

- Stock dans les DTT (Distributeurs automatiques de Titres de Transport) :

En fonction des ventes (quantités vendues extraites de la billettique), le service CFA alimente régulièrement les DTT de TSC afin de ne jamais être en rupture de stock.

- Stock chez les dépositaires :

Lors de l'installation d'un dépositaire, un dépôt de TSC est effectué avec un PV signé par les deux parties (dépositaire et agent commercial). Ce mouvement de stock est saisi dans l'outil de suivi des stocks, le PV est archivé par l'agence commerciale.

Le réapprovisionnement en TSC est fait à la demande du dépositaire. Le réapprovisionnement fait l'objet d'un PV de dépôt signé par les deux parties (édité avec E.BRIO). Le mouvement fait l'objet d'une saisie dans l'outil de suivi des stocks et d'un archivage.

Les TSC sont facturés aux clients lors de la vente par le dépositaire. Les TSC sont donc facturés aux dépositaires une fois vendus aux clients.

- Stock chez les sous-traitants :

Les sous-traitants sont réapprovisionnés régulièrement en TSC, afin de ne jamais être en rupture de stock.

5.2. Inventaire des stocks

Le suivi des stocks : le service comptabilité tient à jour une situation mensuelle des stocks compilant pour chaque support, les entrées et sorties par circuit de distribution.

Un inventaire trimestriel est réalisé par le service comptabilité uniquement pour les TSC, l'inventaire est mené avec une personne du service CFA.

Le comptage physique des TSC est retranscrit sur un fichier Excel pour être ensuite intégré dans Cegid (modification des quantités théoriques avec les quantités inventoriées). Les écarts d'inventaire sont investigués avec les membres du CFA : un double comptage a lieu, pointages des entrées et sorties du trimestre. L'inventaire est ensuite approuvé par les deux parties (comptabilité et agent CFA).

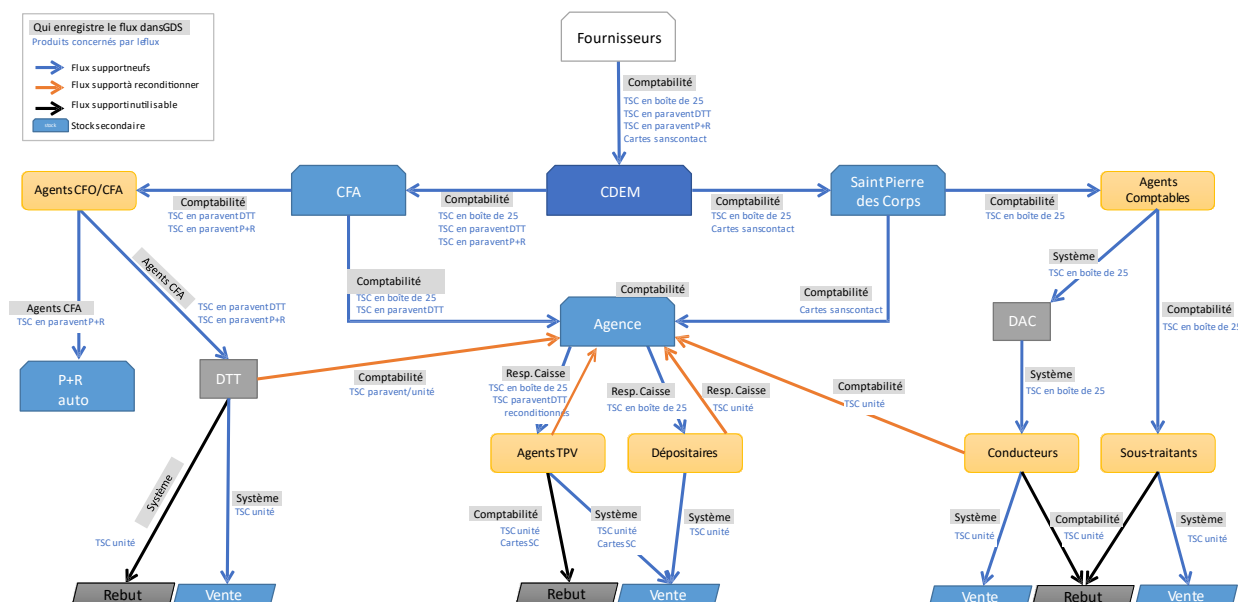
Pour les CSC, un comptage physique est réalisé tous les mois et rapproché du fichier Excel de suivi des stocks.

Les stocks de CSC et de TSC (pour l'agence commerciale, les P+R et les dépositaires) sont suivis dans l'outil GDS. Une amélioration est attendue pour les DTT et les conducteurs.

Contrôle effectué : un inventaire physique trimestriel est effectué par le service comptable avec le service CFA pour le stock de TSC.

Diagramme des flux de supports billettiques :

GDS - Diagramme des flux de supports billettiques



5.3. Obsolescence des stocks

Si le stock devient obsolète, le service comptabilité procède alors à l'incinération de ce stock. Le stock à incinérer est isolé dans un coffre-fort ou un local sécurisé. Un comptage est réalisé conjointement par le responsable du CFA et le service comptabilité. La destruction s'effectue en présence soit du Directeur Contractuel et Financier, soit du Directeur Commercial et Marketing, soit d'un membre du CODIR. Un procès-verbal reprenant la quantité détruite est signé de manière contradictoire.

6. Les écritures comptables des recettes et le reversement au SMT

6.1. Préparation des fichiers de ventes et encaissements

Le service comptabilité réalise sous BO et sous GHALYS les requêtes suivantes, afin de préparer la comptabilisation des écritures comptables dans Cegid :

- Ventes parking relais
- Ventes DTT
- Ventes hors parking
- Encaissement parking relais
- Encaissement DTT
- Encaissement agence et e-boutique
- Encaissement amendes
- Versement conducteurs MEA1
- Versement conducteurs MEA2

Le fichier synthétisant toutes les recettes est envoyé par la comptabilité au service marketing et contrôle de gestion pour vérification et validation.

6.2. Ecritures des recettes et encaissements

Ces données sont converties en écriture comptable par l'interface billettique Cegid accessible depuis l'intranet Mon Keolis Tours. Le fichier d'écriture, sous format CSV, est transmis au CSP pour comptabilisation. Le schéma des écritures comptables figure en annexe 3.

Avant l'envoi, ce fichier est contrôlé par le service comptabilité pour s'assurer que l'écriture est bien équilibrée et que les dates de comptabilisation correspondent au mois de clôture.

6.3. Intégration comptable

Une fois par mois, à réception du fichier d'écritures au CSP et avant intégration dans le progiciel comptable Cegid, le chargé de dossier du CSP s'assure que les écritures sont bien équilibrées, que les dates de comptabilisation correspondent bien au mois en cours de clôture et que le code comptable du journal est bien conforme. Ce contrôle est également effectué par le service comptabilité avant envoi au CSP.

Le fichier est ensuite mis au format adéquat pour permettre l'intégration dans le progiciel comptable Cegid. Une fois l'intégration lancée, le chargé de dossier du CSP s'assure du bon déroulement de l'intégration sur le compte rendu d'erreurs donné par le progiciel comptable Cegid. Enfin, pour s'assurer de l'exhaustivité des écritures intégrées, un rapprochement est fait entre le fichier source pour intégration et la comptabilité.

Contrôles effectués :

1. Le chargé de dossier du CSP contrôle le fichier d'écritures de recettes émis par le service comptable du réseau.
2. Le chargé de dossier du CSP contrôle le correct déversement des écritures comptables dans le progiciel comptable Cegid. Ce contrôle permet de s'assurer de l'exhaustivité des écritures dans la comptabilité.

6.4. Reversement des recettes au Syndicat des Mobilités de Touraine

6.4.1 Description

Les recettes ne constituent pas du chiffre d'affaires pour Keolis Tours, les recettes étant la propriété du Syndicat des Mobilités de Touraine.

Les encaissements de recettes par Keolis Tours sont effectués sur un compte bancaire dédié.

Le 10 de chaque mois les recettes encaissées sur le mois M-1 sont reversées au Syndicat des Mobilités de Touraine par un virement contrôlé et signé par le Directeur Contractuel et Financier, ou par le Directeur Opérationnel.

Le service comptabilité en filiale transmet au chargé de dossier du CSP l'ensemble des éléments justifiant le montant du virement mensuel au SMT, après contrôle de cohérence effectué par le chargé d'études et reporting commercial et la responsable contrôle de gestion.

Le virement est ensuite déclenché par le service trésorerie du CSP.

6.4.2 Eléments particuliers

a. Les impayés

Les impayés n'ont pas d'incidence sur les recettes reversées au SMT, ils restent à la charge de Keolis Tours.

b. Les avantages promotionnels

Les avantages promotionnels n'ont pas d'incidence sur l'engagement de recettes pris envers la métropole. Keolis prend à sa charge les titres gratuits ou les réductions commerciales.

Le processus d'avantage promotionnel est le suivant :

- Chargement d'un titre valorisé existant dans la gamme tarifaire. Cette action permet au système billettique de tracer et de comptabiliser les recettes.
- Encaissement du montant de la réduction avec un des modes de paiement définis pour les avantages promotionnels. Cette action permet de constater l'impact de cet avantage à la charge du délégataire.

7. Le contrôle interne

7.1. La séparation des tâches

Le long de la chaîne de recettes une séparation stricte des tâches a été mise en place. Ainsi une personne ne peut pas à la fois manipuler des espèces/titres, effectuer des contrôles et comptabiliser les transactions afférentes aux recettes.

Les missions des personnes / services intervenant dans le processus sont :

7.1.1 Le service financier

a. Agent de contrôle de caisse

- Déposer les espèces des P+R dans les MEA
- Vider les MEA

b. Gestionnaire des recettes du réseau au sein de la direction financière

- Etablir le Tableau de Bord mensuel des recettes
- Produire les écritures comptables de ventes et d'encaissement des recettes
- Préparer le virement de reversement des recettes à TMVL
- Facturer les compensations et certaines recettes diverses
- Etablir les relevés de comptes des conducteurs, P+R et vérificateurs
- Réaliser les inventaires contradictoires avec l'agence commerciale (caisses et stocks de support)
- Réaliser les inventaires contradictoires avec le service CFA (stocks de support)
- Réaliser les inventaires contradictoires avec les conducteurs et le management de conduite (caisses et TSC)

c. Directeur Contractuel et Financier du réseau

- Contrôler et signer l'ordre de virement des recettes mensuelles
- Valider le paramétrage des écritures de comptabilisation

d. Chargé de dossier comptable au CSP Comptabilité

- Procéder au lettrage des comptes

e. Chargé de banque au CSP Comptabilité

- Comptabiliser les écritures bancaires
- Etablir le rapprochement bancaire
- Vérifier la cohérence entre le reversement mensuel demandé par la DCF et la comptabilité
- Vérification des droits du requérant et du signataire pour chaque demande
- Procéder au virement de reversement des recettes

7.1.2 Le service marketing

a. Chargé d'études du service Marketing

- Contrôler la cohérence du tableau de bord mensuel des recettes avec les données billettique et historiques

b. Responsable de caisse à l'agence commerciale

- Réapprovisionner les agents commerciaux en CSC, TSC et monnaie
- Préparer les versements d'espèces pour la remise en banque
- Contrôler les versements recettes des agents
- Etablir les factures des dépositaires
- Préparer le prélèvement des dépositaires 2 fois par mois

c. Responsable de l'agence commerciale

- Valider les demandes de remboursements de prélèvements automatiques (PA) émises par le service Fil Eclair
- Contrôler physiquement les fonds de caisse des agents commerciaux

7.1.3 Le service fraude

a. Contrôleurs agréés et assermentés du service Fraude :

- Constater les infractions, établir les procès-verbaux (PV) sur des carnets à souche numérotés ou sur le terminal mobile de contrôle (C-One).
- En cas de paiement immédiat du PV, encaisser l'indemnité en espèces, chèques ou cartes bancaires via un TPE

b. Assistant PMCV

- Attribuer nominativement les carnets de PV, enregistrer leur numéro dans le logiciel de gestion des PV (Oskar)
- Saisir les PV établis dans le logiciel Oskar, archiver les PV papier
- Contrôler le nombre de PV papier émis avec le nombre de PV enregistrés, tout écart donne lieu à une investigation
- Saisir les encaissements des PV sur le logiciel Oskar et sur E.BRIO
- Gérer les relances des PV non réglés

⇒ L'assistant PMCV n'effectue pas de contrôle, ne peut pas établir de PV, ne peut pas encaisser le paiement de PV

c. Responsable PMCV

- Contrôler les PV de manière aléatoire par rapprochement entre les informations issues de Oskar et les PV physiques émis
- Transmettre à l'Officier du Ministère Public les PV non recouverts au-delà de 3 mois

7.1.4 Le service informatique

- Vérifier l'exhaustivité des déchargements billettiques chaque mois avant la clôture mensuelle (concerne les fichiers des activités bus/tram, agence commerciale, dépositaires, DTT et portables de vente/validation)
- Suivre les corrections des fichiers en erreur transmis à KUBA

- Vérifier que les déchargements sont fonctionnels
- Vérifier que le transfert des données est opérationnel après la remise en service d'un matériel suite à maintenance
- Paramétrer les évolutions de la gamme tarifaire
- Gérer les droits sur les outils avec segmentation des droits

7.1.5 Grille de séparation des tâches

Nous avons sécurisé la chaîne de recettes avec plusieurs niveaux de contrôles et validations :

	Gestionnaire des recettes	Directeur Contractuel et Financier	Chargé de dossier (CSP)	Chargé de banque (CSP)	Chargé d'études	Service informatique
Contrôle de l'exhaustivité du déversement billettique						X
Tableau de bord mensuel des recettes	X					
R Rapprochement données billettique / tableau de bord recettes					X	
E Préparation des écritures comptables de ventes et d'encaissements	X					
C Contrôle et intégration dans le progiciel des écritures de vente et d'encaissement			X			
E Lettrage des comptes			X			
T Préparation du virement de reversement des recettes	X					
T Contrôle et signature de l'ordre de virement		X				
E Virement du reversement des recettes				X		
S Comptabilisation des écritures bancaires et rapprochements bancaires				X		
Facturation des compensations et recettes diverses	X					
Approbation et revue des factures de compensations		X				

7.2. Les contrôles tout au long du processus

7.2.1 Centralisation mensuelle de toutes les recettes (Annexe 2)

- ⦿ Contrôle de l'exhaustivité du déchargement des fichiers :

Le service informatique a développé un automate de suivi des déchargements bus et tramway. L'analyse est périodiquement lancée et a pour but de rapprocher les dates de dernier déchargement de données billettiques avec les prises de services effectives réalisées sur le SAE. Pour chaque véhicule, la date de dernier déchargement billettique doit être postérieure à la date de dernière fin de service SAE.

Tout écart fait l'objet d'un contrôle.

Un rapport BO est édité chaque semaine et chaque début de mois pour s'assurer de la date de dernière télécollecte des équipements (TPVs, DTT, PdVV). Ces rapports sont automatiquement envoyés par mail aux personnes en charge du suivi.

Si un équipement n'a pas réalisé de transfert de données après le dernier jour du mois M-1, des actions sont mises en œuvre pour forcer ce transfert et vérifier les paramétrages.

- ⦿ Traitement des fichiers en erreur :

Le service informatique suit le traitement des fichiers en erreur (non-déversement des données dans le système billettique). Il existe deux types de traitement d'erreur :

- Lié aux TPV : le traitement se fait chaque fois qu'un fichier est en erreur. Le service informatique envoie donc le fichier en erreur à KUBA pour traitement
- Lié aux embarqués et autres : une semaine avant la clôture mensuelle, le service informatique contacte KUBA afin de traiter tous les fichiers en erreur du mois

Chaque début de mois, lorsque les fichiers en erreur ont été traités, le service informatique informe le service comptabilité que tous les lots des fichiers des recettes et des encaissements sont bien intégrés dans le système Billettique.

Contrôle effectué : traitement des fichiers en erreur (non déversés dans la billettique) par le service informatique tous les mois avant la clôture. Ce contrôle permet de s'assurer de l'exhaustivité des déversements dans le système billettique.

Le service comptabilité effectue des requêtes sous BO afin de récupérer le montant des recettes :

- Type de sessions et type de titres pour le mois M et contrôle des écarts pour le mois M-1 (conducteurs, sous-traitants, agence commerciale, Parking Relais, dépositaires, e-boutique, DTT). En effet, la gestionnaire des recettes réédite les rapports du mois M-1 et les pointe par rapport à ceux extraits à l'instant t du mois M-1 et effectue une régularisation si nécessaire.

Contrôle effectué : cadrage sur le mois M des recettes du mois M-1 par le service comptable, ce qui permet de disposer de l'exhaustivité des recettes.

- Contrôle des validations de titre « Correspondance Intégrées »
- Contrôle des annulations de ventes par l'agence et P+R. En effet, la gestionnaire des recettes revoit les annulations des ventes mensuellement et demande des justificatifs à l'agent concerné par l'annulation.

Contrôle effectué : contrôle des annulations de ventes à chaque fin de mois

7.2.2 Rapprochements bancaires et justification des soldes comptables

Le chargé de banque du CSP a pour responsabilité l'établissement du rapprochement bancaire à la fin de chaque mois.

Le chargé de dossier du CSP doit lettrer et justifier l'ensemble des soldes comptables impactés par la chaîne recettes avec l'aide du service comptabilité. Pour cela, il utilise des justificatifs de solde issus d'applicatifs ou des relevés d'inventaires. Il doit formaliser ses contrôles et cadrages de comptes.

Ainsi, chaque trimestre, les justificatifs suivants sont transmis au CSP :

- L'état des soldes conducteurs en fin de mois
- L'état des soldes agents P+R en fin de mois
- Le stock de monnaie dans le coffre situé au siège social
- Le stock espèces dans les MEA1 et MEA2
- Le stock espèces agents de l'agence commerciale à la fin de mois
- Le montant des recettes CB du mois M encaissées sur M+1
- L'état des recettes du 20 au 30 du mois M
- L'état des recettes non facturées à fin M

- Le stock de monnaie à l'agence Fil Bleu
- Le stock de monnaie du monnayeur de la salle de prise de service

Chaque semestre, le justificatif du stock de monnaie dans chaque DTT du réseau est transmis au CSP.

Le chargé de dossier rapproche ces données avec la comptabilité. Le lettrage et la justification des comptes permettent de détecter rapidement une éventuelle anomalie :

- Un encaissement annoncé manquant ou saisi 2 fois
- Une recette non déclarée mais encaissée par nature et par point de vente
- Une recette déclarée et non encaissée par nature et par point de vente

L'anomalie identifiée est analysée et traitée.

Contrôles effectués :

1. Rapprochement bancaire mensuel par le CSP
2. Justification et cadrage des soldes comptables liés aux recettes par le CSP et le service comptable

Risques couverts :

1. Indépendance des tâches (cadrages et justifications effectués au CSP)

7.2.4 Récapitulatif des contrôles effectués le long de la chaîne de recettes

Process	Contrôle	Risque couvert	Fréquence	Service concerné
Remise d'espèces	Rapprochement entre les ventes et la remise d'espèces dans les MEA	Exhaustivité	3 fois par semaine	Service comptable (réseau)
Versement monétaires des agents	Rapprochement entre les versements monétaires des agents avec le récapitulatif EBRIO puis avec le relevé du transporteur de fonds	Exhaustivité des versements conducteurs	Quotidienne	Responsable de caisse et service comptable (réseau)
Solde de conducteurs	Cadrage des soldes conducteurs. Rapprochement entre les versements, les ventes et le fonds de caisse	Réalité des soldes conducteurs	Mensuelle	Service comptable (réseau)
Encodeuse de masse	Rapprochement entre les quantités encodées et les sorties de stock.	Réalité des stocks	Mensuelle	Service comptable (réseau)
P+R gardiennés	Cadrage entre le relevé mensuel transmis par la comptabilité via EBRIO et les bilans de caisse issus du TPV	Exhaustivité des recettes P+R	Mensuelle	Service comptable (réseau) + Agent P+R
Dépositaires	Contrôle entre les quantités vendues par le dépositaires et la variation de stock de TSC	Exhaustivité	Lors des réapprovisionnements	Agent commercial
Prélèvements automatiques	Contrôle que toute validation d'un titre Fil Eclair et Liberté soit bien rattaché à un client en prélèvement	Exhaustivité des prélèvements automatiques des titres Fil Eclair et Liberté	Trimestrielle	Service Fil Eclair
E-boutique	Rapprochement des ventes e-boutique avec les encaissements perçus	Exhaustivité des recettes e-boutique	Mensuelle	Service comptable (réseau)
DTT	Rapprochement entre les transactions CB et les encaissements	Exhaustivité	Mensuelle	Service comptable (réseau)
M-Ticket	Rapprochement entre les transactions Airweb, les paiements Payzen et les encaissements	Exhaustivité	Mensuelle	Service comptable (réseau)
Gestion des impayés	Le recouvrement des créances est suivi au quotidien (relances, blocage des contrats, ...)	Recouvrement des créances	Quotidienne	Service Fil Eclair
Billettique	Traitement des fichiers en erreur (non déversés dans la billettique)	Exhaustivité des déversements dans le système billettique	Mensuelle	Service informatique
Ecritures comptables	Révision du fichier d'écritures de recettes émis par le service comptable du réseau + contrôle du correct déversement des écritures comptables dans le progiciel comptable Cegid	Déversement exhaustif des écritures dans la comptabilité	Mensuelle	Chargé de dossier en CSP
Recettes M-1	Cadrage sur le mois M des recettes du mois M-1 par le service comptable	Exhaustivité des recettes	Mensuelle	Service comptable (réseau)
Soldes comptables	Rapprochement bancaire + justification et cadrage des soldes comptables liés aux recettes	Fiabilisation des soldes comptables	Mensuelle	Service comptable (CSP)
Stocks TSC et CSC	Inventaire trimestriel des stocks de TSC	Réalité des stocks	Trimestrielle	Service comptable (réseau) + service concerné (CFO/CFA)

8. Annexes

8.1. Annexe 1 : tableau des ventes de titres par point de vente

		Type 0	Type 2		Type 3	Type 15	Type 50	Type 56	Fil Eclair	Intermodalité	M-Ticket
		Conducteurs	Agence	P+R gardiennés	Dépositaires	Vérificateurs	Site Internet	DTT et P+R automatisés			
Recettes trafic											
Carte à voyages			X				X				
1 voyage			X	X	X		X	X			X
1 voyage à bord du bus		X									
2 voyages			X	X	X		X	X			X
2 voyages à bord du bus		X									
10 voyages			X	X	X		X	X			X
24h / 48h		X	X	X	X		X	X			X
1 heure Famille		X	X	X	X (2)		X	X			X
Groupe 10-20 ou 21-40 pers			X				X				
Liberté			X				X		X		
Pass à l'âge			X	X	X		X	X	X		
Pass Etudiant			X								
Pass QF			X	X	X			X	X		
Pass AAH			X	X	X			X	X		
Invalide			X								
Titre P+R			X	X				X			
Calèche			X								X
Titre Evénement		X	X	X	X			X			X
Pass congrès			X (1)								
Correspondance Rémi										X	
Rémi Zen Multi										X	
IPDE Entreprise			X						X		
Recettes diverses											
Revente énergie EDF											
Amendes			X			X					
Duplicata cartes			X								
Publicité											
Envoi courriers											
Produits financiers											
Dossiers invalides											
Tickets sans contact		X	X	X	X		X	X			
Ticket P+V			X	X	X (2)		X	X			X
Pass P+V			X	X	X (2)		X	X			

(1) Encoduse de masse uniquement
(2) 1 seul dépositaire sur 63 : Accueil Vélo et Rando

8.2. Annexe 2 : centralisation des recettes mensuelles

Mois Septembre 2024 - Syndicat des Mobilités de Touraine					
TITRES	Nb	Montant TTC	Montant HT	TVA	Taux TVA
Titres à voyages					
Titre Unitaire	88 734	159 720,80	145 200,73	14 520,07	10,0%
Titre Unitaire à bord	46 589	93 178,00	84 707,27	8 470,73	10,0%
Carte à voyages	11 555	18 488,00	16 807,27	1 680,73	10,0%
2 voyages	46 767	154 331,10	140 301,00	14 030,10	10,0%
2 voyages à bord	11 940	41 790,00	37 990,91	3 799,09	10,0%
Carte à 10 voyages	12 919	206 704,00	187 912,73	18 791,27	10,0%
Liberté	129 645	198 059,20	180 053,81	18 005,39	10,0%
Ticket 24 heures	10 249	45 095,60	40 996,00	4 099,60	10,0%
Ticket 48 heures	2 214	14 612,40	13 284,00	1 328,40	10,0%
Calèche	386	694,80	631,64	63,16	10,0%
1 H Famille	1 360	3 808,00	3 461,82	346,18	10,0%
Titre Evenement	5 900	11 210,00	10 190,92	1 019,08	10,0%
Autres titres					
Ticket Groupe 10 a 20	152	2 675,20	2 432,00	243,20	10,0%
Ticket Groupe 21 a 40	79	2 180,40	1 982,18	198,22	10,0%
Parking Relais tous modes	3 213	13 173,30	11 975,73	1 197,57	10,0%
Parking Relais Gratuit	1 684	0,00	0,00	0,00	
Pass Congrès					
Pass congrès 24h	0	0,00	0,00	0,00	
Pass congrès 48h	0	0,00	0,00	0,00	
Pass congrès 72h	0	0,00	0,00	0,00	
Pass congrès 96h	0	0,00	0,00	0,00	
Pass congrès 120h	0	0,00	0,00	0,00	
Pass congrès 168h	0	0,00	0,00	0,00	
Abonnements					
Pass 5 - 10 ans	0	0,00	0,00	0,00	
Pass 5 - 10 ans mois offert	0	0,00	0,00	0,00	
Pass 5 - 10 ans gratuit	1 249	0,00	0,00	0,00	
Pass 11 - 18 ans	14 205	326 715,00	297 013,64	29 701,36	10,0%
Pass 11 - 18 ans mois offert	3 907	0,00	0,00	0,00	
Pass 19 - 25 ans	11 636	267 628,00	243 298,18	24 329,82	10,0%
Pass 19 - 25 ans mois offert	4 787	0,00	0,00	0,00	
Pass 26 - 64 ans	9 200	450 812,00	409 829,09	40 982,91	10,0%
Pass 26 - 64 ans mois offert	1 009	0,00	0,00	0,00	
Pass + 65 ans	1 871	56 133,00	51 030,00	5 103,00	10,0%
Pass + 65 ans mois offert	153	0,00	0,00	0,00	
Pass Etudiant	961	22 103,00	20 093,64	2 009,36	10,0%
Pass Etudiant mois offert	52	0,00	0,00	0,00	
Pass QF 700	246	5 658,00	5 143,64	514,36	10,0%
Pass QF 550	3 643	72 495,70	65 905,18	6 590,52	10,0%
Pass QF 350	5 275	52 222,50	47 475,00	4 747,50	10,0%
Invalides					
Invalides gratuits	46	0,00	0,00	0,00	
Pass AAH	2 011	10 658,30	9 689,36	968,94	10,0%
Rémi Zen Multi	0	0,00	0,00	0,00	
Correspondance Rémi	0	536,92	488,11	48,81	10,0%
Annulation à imputer	0	-3 090,20	-2 809,27	-280,93	10,0%
Recettes du Trafic	433 637	2 227 593,02	2 025 084,58	202 508,44	
Dont exonéré de TVA		0,00	0,00	0,00	0,0%
Dont soumis à TVA à 10%		2 227 593,02	2 025 084,58	202 508,44	10,0%
Dont soumis à TVA à 20%		0,00	0,00	0,00	20,0%
		Ok	Ok	Ok	
Compensation Région Pass scolaire Trim gratu	0	0,00	0,00	0,00	
Compensation Région Centre Val de Loire		0,00	0,00	0,00	
Compensations		0,00	0,00	0,00	
Dont exonéré de TVA		0,00	0,00	0,00	0,0%
Dont soumis à TVA à 10%		0,00	0,00	0,00	10,0%
Dont soumis à TVA à 20%		0,00	0,00	0,00	20,0%
		Ok	Ok	Ok	
Recettes du Trafic + Compensations		2 227 593,02	2 025 084,58	202 508,44	
Revente Energie EDF	0	0,00	0,00	0,00	
Amendes	0	37 962,50	37 962,50	0,00	0,0%
Duplicata cartes	0	11 031,50	9 192,92	1 838,58	20,0%
Publicité	0	86 227,50	71 856,25	14 371,25	20,0%
Envoi courriers	59	59,00	49,17	9,83	20,0%
Produits financiers	0	82 194,72	82 194,72	0,00	0,0%
Dossiers Invalides	46	460,00	383,33	76,67	20,0%
TSC	93 595	9 359,50	7 799,58	1 559,92	20,0%
Ticket Parc à Vélo	1	1,00	0,83	0,17	20,5%
Pass Parc à Vélo	15	225,00	187,50	37,50	20,0%
Recettes Diverses		227 520,72	209 626,80	17 893,92	
Dont exonéré de TVA		120 157,22	120 157,22	0,00	0,0%
Dont soumis à TVA à 10%		0,00	0,00	0,00	10,0%
Dont soumis à TVA à 20%		107 363,50	89 469,58	17 893,92	20,0%
		Ok	Ok	Ok	
TOTAL GENERAL		2 455 113,74	2 234 711,38	220 402,36	
Dont exonéré de TVA		120 157,22	120 157,22	0,00	0,0%
Dont soumis à TVA à 10%		2 227 593,02	2 025 084,58	202 508,44	10,0%
Dont soumis à TVA à 20%		107 363,50	89 469,58	17 893,92	20,0%
		Ok	Ok	Ok	

8.3. Annexe 3 : schéma d'écritures comptables

TYPE DE RECETTES	SOURCE	COMPTE	Débit	Crédit
CONDUCTEURS	BO	467100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467511		X Scs accessoires transport
		467600		X TVA à reverser à l'AO
AGENCE	BO	467115 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467511		X Scs accessoires transport
		467512		X Autres prestations diverses
		467513		X PV
		467600		X TVA à reverser à l'AO
		471000		X Attente ticket préjudice
DTT E-BOUTIQUE P+R AUTOMATIQUES	BO	467100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
		471000	X	Attente ticket préjudice
PARKING RELAIS	BO	467100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
SOUS-TRAITANTS	CEGID	411100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
DÉPOSITAIRES	CEGID	467110 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
RÉMI	CEGID	411100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
RÉMI ZEN MULTI	CEGID	411100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
COMPENSATIONS	CEGID	411100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
FILECLAIR	OD MANUELLE	467115 Tiers	X	
		467220		X Recettes reversées à l'AO
FILECLAIR	CEGID	411100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
FIL LIBERTÉ	OD MANUELLE	467115 Tiers	X	
		467220		X Recettes reversées à l'AO
FIL LIBERTÉ	CEGID	411100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
M-TICKET	OD MANUELLE	467100 Tiers	X	
		467510		X Recettes Transports
		467600		X TVA à reverser à l'AO
PUBLICITÉ	CEGID	411100 Tiers	X	
		706110 - 467220		X Rémunération contrat partie fixe
		467600		X TVA à reverser à l'AO
ÉNERGIE PHOTOVOLTAÏQUE	CEGID	411100 Tiers	X	
		467512		X Autres prestations diverses
PV	BO	467115 Tiers	X	
		467513		X PV
ÉCRITURE DE REVERSEMENT À L'AO		467510	X	Recettes Transports
		467511	X	Scs accessoires transport
		467512	X	Autres prestations diverses
		467513	X	PV
		467600	X	TVA à reverser à l'AO
		467220		X Recettes reversées à l'AO