

# SYNDICAT MIXTE HAUTS DE FRANCE MOBILITES

COMITE SYNDICAL DU 26 JUIN 2019  
DE 10 H 00 à 12 H 00

DELIBERATION N° 2019 – 14

PRÉFECTURE DU NORD

01 28 JUIN 2019

PLI RECOMMANDÉ

**Objet : Marché d'Exploitation Commerciale et d'administration de la Centrale PassPass**

Le Comité Syndical du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités réuni sous la présidence de son Président, Franck Dhersin, le 26 juin 2019,

Vu le Code Général des collectivités territoriales,

Vu les statuts du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités,

Vu le ROB 2019,

Vu le BP2019 et la nomenclature M14,

Vu les délibérations N° 2013 - 07 du 14 juin 2013, N° 2014 - 02 et N° 2014 - 03 du 24 janvier 2014, relatives à l'autorisation de programme et à l'adoption du projet Centrale PassPass,

Vu la délibération N° 2018 - 33 du 2 juillet 2018 relative au gestionnaire PassPass et notamment sa fiche informative,

Vu la délibération N°2019 - 04 du 6 février 2019, autorisant les ventes croisées sur les TPV/TPVS de la Centrale,

Vu la délibération N°2019 – 13 du 26 juin 2019, autorisant la création d'une régie de recettes et d'avances,

Considérant la livraison de la phase 1 au 8 juillet 2019 et le transfert des fonctionnalités inhérentes à cette phase, notamment l'exploitation Billettique et la vente de titres en ligne,

Considérant l'ensemble des fonctionnalités et missions à prendre en charge, dénommées « Gestionnaire PassPass », pour l'exploitation commerciale et l'administration du système de la Centrale PassPass, de son site passpass.fr et de l'appli mobile, et de ses équipements, tel que décrit en fiches annexes 1 et 2 de la présente délibération,

Considérant qu'une partie des missions est déjà internalisée au sein du Syndicat dans un but de maîtrise des coûts et d'autonomie des compétences internes, telles que la Gestion de l'interopérabilité Passpass au travers notamment de la Plateforme Régionale de Tests,

Considérant la polyvalence de technicité et l'expertise indispensables à l'exercice des missions du gestionnaire PassPass, et immédiatement opérationnelles, dès le transfert de compétence opéré par l'industriel Conduent et débutant dès juillet 2019,

PREFECTURE DU NORD  
CIRCONSCRIPTION N° 1  
HDF

Considérant l'absence de recettes commerciales issues de de la vente de titres de transports pour ses réseaux membres et partenaires de mobilité, notamment l'absence volontaire de perception de commission de distribution pour ces ventes par le syndicat HDFMobilités,

Considérant également la prise en charge totale par HDF Mobilités des frais bancaires inhérents à chaque transaction opérée sur ses réseaux de ventes en ligne via passpass.fr, via l'appli mobile, et via les équipements PassPass,

## DECIDE

- De lancer une consultation pour couvrir, via un marché public, « *Exploitation commerciale et Administration du système mutualisé Centrale PassPass* » la prise en charge des fonctionnalités décrites en annexe 1 et 2 de la présente délibération, hors hébergement du site, et non réalisables en interne à ce stade,
- De réserver à cet effet une enveloppe financière de 200 000€ par an sur une durée de 2 ans renouvelable, avec une première enveloppe de 50 000€ sur l'exercice 2019 et de 100 000€ sur l'exercice 2020, comme prévu au ROB 2019,
- De prévoir dans ce marché la délégation de mandat au futur titulaire du marché pour la gestion de la régie de recettes et d'avances liée aux opérations commerciales telles que définies ci-après en annexes 1 et 2 ;

## AUTORISE

Monsieur le Président du Syndicat Hauts de France Mobilités à lancer les procédures prévues par le Code des Marchés Publics, à finaliser et signer les marchés et engagements juridiques, financiers et comptables nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

Le Président,

Franck DHERSIN

## Annexe 1

### Le contexte et les attendus de l'environnement et du système Pass Pass

#### 1. Le Contexte général

##### 1.1 Les composantes principales de la Centrale Pass Pass

La Centrale Pass Pass ou « système d'exploitation Billettique et information Multimodale Pass Pass » est composé des fonctionnalités majeures suivantes :

- Un ensemble billettique, axé autour de l'environnement interopérable de la communauté PassPass ;
- Des applications web / web mobiles permettant l'information voyageurs et la distribution de titres ;
- Des équipements terminaux points de vente permettant la vente en ligne en points de vente identifiés réseaux/hors réseaux
- Une infrastructure permettant le fonctionnement de l'ensemble du dispositif.

##### 1.2 Les attendus du Système Mutualisé pour les membres de la communauté PassPass

A compter de la livraison de la phase 1, (Objectif opérationnel novembre 2019), le dispositif mutualisé Pass Pass a pour but de :

- Mettre pleinement en œuvre le service commun de distribution et de billettique défini et formalisé au travers du REFOCO Pass Pass, en permettant à tout partenaire de pouvoir réaliser l'ensemble des opérations et services à destination du client :
  - Distribution et SAV par tout réseau en tout point du territoire :
    - information et réclamations clients,
    - traitement du dysfonctionnement d'un support,
    - déclaration de perte ou de vol d'un support,
    - renouvellement, rechargement, remboursement, échange,
    - reconstitution, suppression, suspension, modification,
    - transformation d'un support non nominatif en nominatif,
    - gestion de fidélité (service+, points, bons d'achat, ...),
  - Suivi de l'usage, etc., pour l'AOT et pour l'opérateur.
- Disposer d'un outil permettant le fonctionnement plein et entier de l'intermodalité Pass Pass en permettant notamment :
  - Le suivi de fonctionnement des équipements, systèmes et plateformes de l'environnement Pass Pass
  - Le calcul de répartitions financières, les statistiques ;
- Disposer d'un outil d'information, de pilotage et d'aide à la décision permettant
  - D'alimenter les politiques de transport sur le périmètre des Hauts-de-France et de l'Eurométropole
  - D'accompagner l'évolution continue des services de transport et de mobilité sur le territoire des Hauts-de-France au travers d'un dispositif en capacité de les accueillir ;
  - De favoriser l'application de ce service sur le territoire des Hauts-de-France notamment au travers :

- De la mise en interopérabilité complète des systèmes partenaires dans l'environnement Pass Pass
- De la possibilité pour un réseau qui le souhaite de s'équiper d'une billettique complète via le dispositif mutualisé Pass Pass
- De favoriser en ce sens le développement des services de mobilité sur le périmètre des Hauts-de-France

## Annexe 2

### Les rôles et fonctionnalités du Gestionnaire PassPass

#### **Administrateur du dispositif Centrale Pass Pass** - *A prévoir au Marché « Administrateur et Exploitant du système mutualisé Centrale PassPass »*

- Paramétrer l'outil Centrale Pass Pass : Utilisateurs, profils habilitation, Produits... [Selon les besoins]
- Recueillir, intégrer, mettre en cohérence et mettre à jour les données du référentiel Pass Pass [Selon les besoins]
- Maintenir et superviser le système, les équipements Pass Pass
- Reporter les activités de fonctionnement et d'utilisation de l'outil Centrale Pass Pass

#### **Hébergeur du dispositif Centrale Pass Pass** – Non inclus- *Autre Marché à prévoir dès novembre 2022*

- Hébergement des matériels centraux (serveurs...)
- Infogérance des matériels centraux

#### **Opérateur commercial des services Pass Pass** *A prévoir au Marché « Administrateur et Exploitant du système mutualisé Centrale PassPass »*

##### **Portail Web Pass Pass** → *Non inclus, Fonction gérée en interne au Syndicat HDFM*

- Mettre à jour le contenu éditorial des applications IHM Pass Pass
- Vérifier, le cas échéant corriger les données/informations affichées sur les applications IHM
- Traduction des contenus à destination de la clientèle

##### **Distribution** → *Inclus au marché*

- Fabriquer, fournir, distribuer des supports Pass Pass (cartes, BSC...) pour le compte des partenaires
- Distribuer, vendre des produits Pass Pass (tarifaire...) pour le compte des partenaires

##### **Service Après-Vente** → *Inclus au marché*

- Gérer la correspondance avec des Clients Pass Pass (BAL Centrale Pass Pass)
- Gérer les réclamations
- Assurer le SAV cartes (reconstitution, échange, renouvellement...)
- Gérer et animer une Centrale d'Appel Téléphonique (infos clients, ...)

##### **Animation commerciale Clientèle** → *Inclus au marché*

- Animer le commercial (base clients, démarches marketing ...) pour le compte de la communauté Pass Pass, en coordination avec les Partenaires

##### **Animation commerciale des nouvelles offres Pass Pass** → *Non inclus, Fonction gérée en interne au Syndicat HDFM et au travers du marché Covoiturage*

- Animer et gérer complètement l'offre Pass Pass Covoiturage (yc démarche terrain...)
- Animer et gérer complètement l'offre Pass Pass Électrique (véhicules électriques...) → *Non inclus, HDFM Non concerné à ce jour*



**Opérateur de recettes** *A prévoir au Marché « Administrateur et Exploitant du système mutualisé Centrale PassPass »*

- Encaisser les recettes liées à l'exploitation commune (exemple : site internet Pass Pass, espaces de vente mutualisés...)
- Gérer la répartition des recettes

**Gestionnaire de la Plateforme de tests Pass Pass** *Non Inclus- Fonction gérée en interne par HDFM*

- Gestionnaire de la plateforme de tests régionale (PFR)
- Gestionnaire de la plateforme locale des tests de la Centrale Pass Pass (PFL Centrale)

**Gestionnaire du partenariat Pass Pass** *Non Inclus- Fonction gérée en interne par HDFM*

- Suivre et contrôler l'exploitation commune (statistiques et tableaux de bord Pass Pass)
- Observer, analyser, diagnostiquer le service commun Pass Pass
- Animer le partenariat (pilotage, coordination...)
- Rechercher, identifier, interviewer, sélectionner de nouveaux partenaires

