

SYNDICAT MIXTE HAUTS DE FRANCE MOBILITES

COMITE SYNDICAL DU 02 JUILLET 2018
DE 10 H00 à 12 H 00

Délibération N° 2018 – 33

Objet : Ouverture de trois postes relatifs au Gestionnaire PassPass

Le Comité Syndical du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités réuni sous la présidence de Monsieur Franck DHERSIN, le 02 Juillet 2018, son Président,

Vu le Code Général des collectivités territoriales,

Vu les statuts du Syndicat Mixte,

Vu la délibération 2018 – 01 portant sur le Rapport d'Orientation Budgétaire 2018

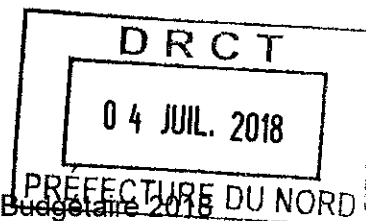
Vu le Budget Primitif 2018 voté le 26 Mars 2018, et notamment son chapitre 012,

Vu l'instruction comptable et budgétaire M14,

Vu la fiche d'information et ses annexes jointes à la présente délibération,

Considérant l'intérêt pour le Syndicat Mixte, notamment économique, d'internaliser les fonctions et missions,

Considérant les prochaines passations de certaines des fonctionnalités de la Centrale Pass Pass telles que prévues au marché,



DECIDE

- De procéder à l'ouverture d'un poste de paramétreur de données et analyse de statistiques, du cadre d'emploi des ingénieurs territoriaux et de recruter cette personne en tant que fonctionnaire du corps des ingénieurs ou le cas échéant en tant que contractuel, considérant la nature des fonctions et les besoins du service, si lors du futur jury, aucun fonctionnaire ne pouvait être recruté sur ce poste dans les conditions fixées par la loi (article 3.3.2 loi du 26 janvier 1984),
- De procéder à l'ouverture d'un poste de Community manager, du cadre d'emploi des attachés territoriaux et de recruter cette personne en tant que fonctionnaire du corps des ingénieurs ou le cas échéant en tant que contractuel, considérant la nature des fonctions et les besoins du service, si lors du futur jury, aucun fonctionnaire ne pouvait être recruté sur ce poste dans les conditions fixées par la loi (article 3.3.2 loi du 26 janvier 1984),
- De Procéder à l'ouverture d'un poste de gestionnaire administratif et financier de catégorie B, du cadre d'emploi des Rédacteurs Territoriaux et de recruter cette personne en tant que fonctionnaire du corps des ingénieurs ou le cas échéant, en tant que contractuel et pour les besoins de continuité du service, pour faire face à une vacance temporaire d'emploi dans l'attente du recrutement d'un fonctionnaire » si lors du futur jury, aucun fonctionnaire ne pouvait être recruté sur ce poste dans les conditions fixées par la loi (article 3.2 loi du 26 janvier 1984),

AUTORISE

Monsieur le Président du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités à prendre les engagements juridiques, financiers et comptables nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

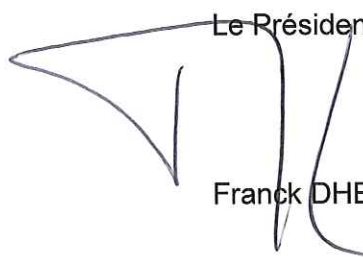
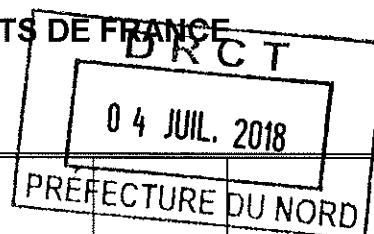
Le Président,

Franck DHERSIN



**TABLEAU DES EFFECTIFS DU SYNDICAT MIXTE HAUTS DE FRANCE
MOBILITES AU 02 JUILLET 2018
Annexe 1 à la délibération 2018 - 33**



POSTE	GRADE	CATEGORIE (2)	EFFECTIFS BUDGETAIRES	EFFECTIFS POURVUS	TEMPS DE TRAVAIL	STATUT AGENT
Filière Administrative						
Une assistante de direction	Adjoint(e) Administrative 2ème cl	C	1	1	complet	Titulaire
Un gestionnaire administratif et financier	Rédacteur Principal 1ère cl	B	1	1	complet	Titulaire
Deux chargés de Mission expert (Chargés d'études)	Attachée	A	2	2	complet	Titulaire dont 1 titulaire stagiaire
Un Directeur(trice)-Adjoint(e)	Directeur (trice) Territorial	A	1	1	complet	Titulaire
Filière Technique						
Un Directeur	Ingénieur en Chef cl normale	A	1	1	complet	Contractuel
Un chargé de Mission expert (Chargé d'études)	Ingénieur	A	1	1	complet	Contractuel
POSTES A POURVOIR						
Un chargé de mission Administrateur système	Ingénieur	A	1	0	complet	Fonctionnaire ou contractuel (article 3.3.2)
Un chargé de mission Responsable de la plateforme régionale de tests	Ingénieur	A	1	0	complet	Fonctionnaire ou contractuel (article 3.3.2)
Un adjoint au responsable de la PFR	Technicien	B	1	0	complet	Fonctionnaire ou contractuel (article 3.2)
Un chargé de mission Paramétrage et Analyse de données	Ingénieur	A	1	0	complet	Fonctionnaire ou contractuel (article 3.3.2)
Un chargé de mission Community Manager	Attaché	A	1	0	complet	Fonctionnaire ou contractuel (article 3.3.2)
Un Gestionnaire Administratif et financier	Rédacteur	B	1	0	Complet	Fonctionnaire ou contractuel (article 3.2)
TOTAL			13	7		

FICHE INFORMATIVE RECRUTEMENTS GESTIONNAIRE PASSPASS

D R C T

04 JUL. 2018

PREFECTURE DU NORD

Pour remplir ses objectifs la Centrale Pass Pass doit assurer un certain nombre de fonctionnalités détaillées en annexe 2 de la présente délibération.

Par ailleurs, bien qu'automatisées au maximum, la maintenance et l'hébergement du site nécessitent également des interventions humaines.

Enfin, la poursuite de l'interopérabilité du support billettique passpass et la pérennité de la communauté passpass, sont indissociables de l'exploitation de la plateforme régionale de test basée à Armentières et exécutée jusqu'en septembre 2018 par le prestataire, Cityway.

L'ensemble de ces fonctionnalités et de ces missions nécessaires à l'exploitation de la Centrale et à la continuité de la communauté passpass sont regroupés et dénommés sous le vocable de « gestionnaire passpass ».

En avril 2016, l'AMO du Smirt a ainsi réalisé une 1ère estimation d'un besoin initial de 11.5 personnes « Equivalent Temps plein » pour assurer les missions du gestionnaire passpass. Au vu des avancées sur le projet de Centrale Pass Pass dont la mise en exploitation est graduelle depuis la livraison de la phase 1 au 13 mars 2017, le Smirt a évalué les besoins réels à court et moyen terme en fonction des décalages et de la livraison prévue de l'outil.

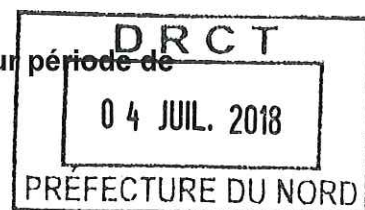
En considérant l'expression des besoins de la mise en service actuelle et future des fonctionnalités croissantes de la Centrale Pass Pass, tenues à ce jour par l'industriel Conduent-Xerox et transférables à HdF Mobilités dès 2018, en considérant la fin du marché Cityway, gestionnaire de la plateforme de test, dès septembre 2018, qui a conduit au recrutement d'un Ingénieur et d'un Technicien Territorial, et en comparant les coûts, il semble évident que l'internalisation reste la solution la plus économique, sous réserve cependant, de trouver les profils et de disposer d'espaces de travail dédié et d'en assumer le coût logistique. Certaines fonctionnalités restent néanmoins externalisées telles que l'hébergement du site. Un doute persiste à ce jour sur l'opérateur de recette, cette mission étant étroitement liée au volume des flux non seulement en termes de vente billettique mais également en termes de visiteur du site. La publication d'un marché pour un volume insuffisant pourrait ainsi conduire à une consultation infructueuse voire à un coût maximisé par le faible coût de rendement pour un éventuel prestataire.

A ce jour, et sur la base d'une étude commandé à Espelia sur le futur modèle économique d'exploitation de la Centrale et de mise en œuvre du gestionnaire Pass Pass, HdF Mobilités se base sur un besoin à court terme de 6 équivalents temps plein, et de 11 équivalents temps plein à la livraison de l'outil en 2021. Outre un enrichissement interne et une montée en compétence du Syndicat, ces recrutements sont bien pour le Syndicat un levier d'action directe sur l'outil et non de futurs gestionnaires de prestataires ayant prise sur la Centrale. Hormis bien sur les missions non internalisables comme l'hébergement, ou les missions hyper pointues et très spécifiques à fréquences ponctuelle ou sporadiques.

Les premières missions à prendre en charge dès septembre 2018 sont listées ci-dessous, et ont fait l'objet d'une délibération avec inscription au Budget Primitif en mars 2018, au vu des délais et des cadres réglementaires de recrutement. Le tableau en annexe 1 synthétise l'ensemble des besoins futurs et leur périodicité. L'annexe 3 reprend également une synthèse de l'ensemble des rôles et missions du « gestionnaire passpass ».

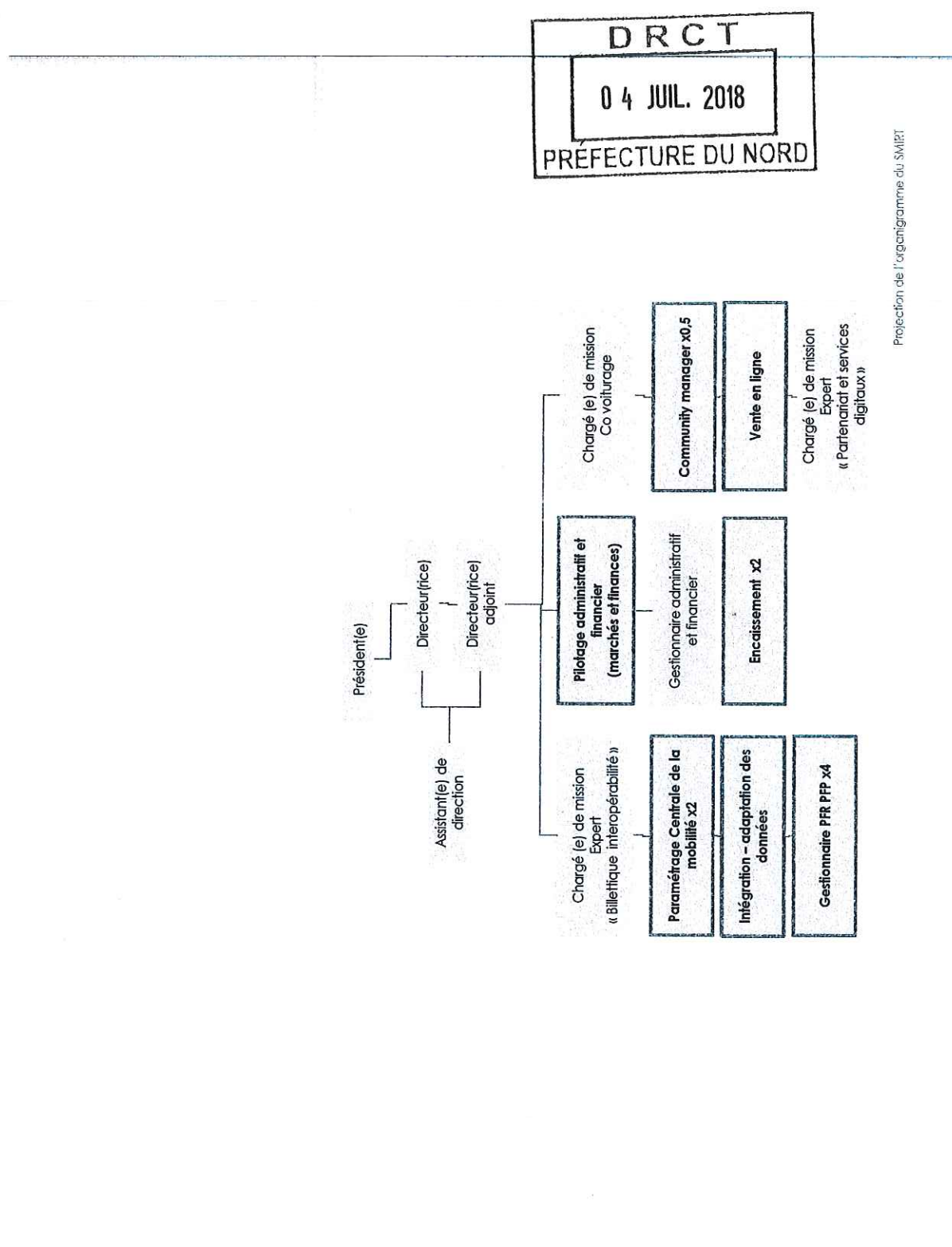
- **Gestionnaire de la plateforme de test régionale** : 2 gestionnaires, postes à pourvoir dès septembre au vu de la fin annoncée du marché. Economie conséquente, coût de marché divisé par deux.
- **Paramétrage de la Centrale** : 2 personnes pour paramétrer la Centrale dont un 1^{er} poste chargé de mission « administrateur système » à pourvoir dès juin, en appui sur d'autres aspects réseautiques internes.
- **Administration du portail passpass.fr** 1 poste pour animer le portail web, les IHM et les infos et qui pourra également gérer une partie du site covoiturage lorsque le marché en cours prendra fin (2019)
- **Appui au pilotage administratif et financier** : 1 poste, déjà nécessaire depuis 2 ans et désormais indispensable au vu de l'accroissement du volume de travail et de l'extension du périmètre du Syndicat.

Annexe 1_Principales missions du gestionnaire passpass et leur période de déploiement (non exhaustif)



Prestation	Échéance
Paramétrer l'outil Centrale Pass Pass (utilisateurs, profils, habilitations...)	Mi 2018
Recueillir, intégrer, mettre en cohérence et mettre à jour les données du référentiel Pass Pass	Mi 2018
Reporter les activités de fonctionnement et d'utilisation de l'outil Centrale Pass Pass	Mi 2018
Portail Web Pass Pass mettre à jour le contenu éditorial	Mi 2018
Portail Web Pass Pass Vérifier, corriger les données/informations affichées sur les applications IHM	Mi 2018
Vente en ligne	Phase 2
Distribution de produits	Envisagé
Correspondance avec les Clients Pass Pass	Mi 2018
Gestion des réclamations (site web)	Mi 2018
Centrale d'appel téléphonique	Envisagé
Animation commerciale	Envisagé
Encaisser les recettes	Phase 2
Gestionnaire de la PFL Centrale	Phase 2

Annexe 2_ Organigramme du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités à moyen et long terme



Annexe 3 _Principales fonctionnalités attendues de l'outil Centrale PASS PASS

1. Fonctions d'administration du référentiel : La Centrale Pass Pass évolue opérationnellement dans un contexte multi-acteurs. L'administration du référentiel intègre toutes les fonctionnalités permettant la gestion de l'ensemble des données gérées ou générées par la Centrale : gestion des habilitations, archivage/restauration/purge des données, import/export de données vers des systèmes externes, et sécurisation des données.

2. Fonctions de consultation de données – recherche d'informations

3. Fonctions de cartographie interactive : Une carte interactive des Hauts-de-France est à disposition des voyageurs. Elle inclue également la recherche d'information, l'aide au choix, et l'info trafic et perturbations.

4. Fonctions d'aide au choix et d'aide à l'achat/vente de titre de transport (dont calcul d'itinéraire) :

La Centrale Pass Pass permet à tout utilisateur (clients et opérateurs de distribution) de disposer de fonctionnalités d'aide à l'achat/vente lui permettant de connaître, de comprendre, d'interpréter sans ambiguïté et choisir l'offre de transport/mobilité et l'offre tarifaire à sa disposition, adaptées à ses besoins.

Ces fonctions incluent la mise en oeuvre d'un service de recherche d'itinéraire, pouvant porter sur l'ensemble des offres de mobilités présentes dans le référentiel Pass Pass.

5. Fonctions de gestion et de notification de situations perturbées ou modifiées :

Il est possible d'alerter en temps réel les utilisateurs (usagers, opérateurs) d'une perturbation sur une offre pouvant les concerner. Une perturbation peut avoir un effet négatif ou positif.

6. Fonction de gestion des clients :

La Centrale Pass Pass permet de gérer les notions de clients, de type de clients (Grand Public, Professionnel, etc.) et de liens entre les différents clients, ainsi que de compte client multi-bénéficiaires, multi-supports et multi-services. La Centrale SMIRT peut proposer un service de « post facturation » mono- ou multiservices.

7. Fonctions de gestion des supports de titres billettiques et des applications de transport (applications billettiques)

8. Fonctions de gestion de la distribution :

La Centrale Pass Pass permet la distribution : d'applications transport/de supports, de lecteurs de cartes, de profils, de titres, de bons d'achats, de droits d'accès, de droits d'usage, de services, de points fidélité, et de produits annexes. L'ensemble des gammes tarifaires du territoire peut être porté par les fonctions de distribution de la Centrale SMIRT. Cependant, les droits pour chaque partenaire de vendre tout ou partie de ces tarifications sont soumis à habilitations, en respect des accords conclus entre Partenaires.

Elle est également capable de gérer différents modes de paiements et d'effectuer le suivi de l'état du contenu des caisses avec un rapprochement avec l'état des stocks et des ventes.

De plus, la Centrale SMIRT effectue la répartition des recettes billettiques relatives aux opérations de distributions multimodales, intermodales et croisées (basée sur la vente, la validation, la fréquentation...).

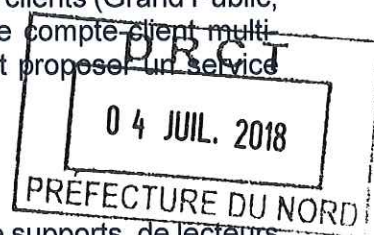
9. Fonctions de gestion des listes restrictives (billettique) :

La Centrale Pass Pass est en capacité de gérer des listes de télédistribution de titres, de suspension de titres, d'invalidation d'application transport/ de support. La Centrale peut également gérer des listes « d'autorisation d'usage » pour l'utilisation de services de mobilité, par exemple.

10. Fonctions de gestion du Service Après-Vente (SAV) :

Les fonctionnalités de SAV proposées doivent porter sur l'ensemble des supports de titres ou applications que la Centrale est en capacité de gérer. Le service Après-Vente, accessible depuis « l'application TPV Pass Pass » porte notamment sur les fonctions suivantes :

Reconstitution (suite à une carte perdue/volée, défectueuse ou détériorée), de préférence en direct auprès du client ; Dysfonctionnement d'un support ; Perte/vol ; Renouvellement d'un support d'un profil ou d'un titre de transport ; Remboursement ; Suppression (désengagement du client) ; Echange (échange de support ou échange de titres) ; Modification du support, de son contenu ou d'informations concernant le client ; Changement de nature d'un support billettique ; Suspension/Réactivation.



11. Fonctions d'instruction, suivi et traitement des demandes et des commandes

12. Fonctions de suivi et d'exploitation commune :

La fonction de gestion des répartitions financières vise à permettre la répartition des flux financiers entre AOT et opérateurs. Les fonctions d'aide au diagnostic de l'offre permettent d'analyser l'offre de transport et de travailler à son optimisation, de manière coordonnée entre Partenaires.

13. Fonctions de supervision et de maintenance :

Tout composant, logiciel ou matériel, d'un équipement ou du système central de la Centrale Pass Pass doit être supervisé. La supervision des équipements est en liaison directe et permanente avec la Centrale en temps réel. Les fonctionnalités, ou prestations d'accompagnement à la maintenance, de la Centrale Pass Pass doivent permettre :

Le diagnostic des défauts ; Le suivi du traitement des défauts ; La vérification de bon fonctionnement ;

Le suivi des mouvements de pièces (détachés, rechange...).

La conception des systèmes et équipements permet une analyse rapide des éléments en panne et un remplacement (échange standard) en atelier ou sur site. L'utilisation de supports, applications, et produits clients destinés aux tests est tracée dans la Centrale comme une opération de maintenance (n'entrera pas en compte dans les données d'activité ni dans les statistiques).

Les indicateurs de performance permettent de suivre la performance technique du dispositif et de ses différentes composantes.



Annexe 4 _ Rôles et missions du Gestionnaire Pass Pass

Administrateur du dispositif Centrale Pass Pass

- Paramétrer l'outil Centrale Pass Pass : Utilisateurs, profils habilitation... Produits...
- Recueillir, intégrer, mettre en cohérence et mettre à jour les données du référentiel Pass Pass
- 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

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

Opérateur commercial des services Pass Pass

Portail Web Pass Pass

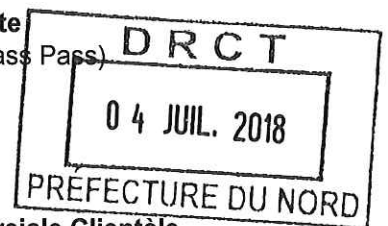
- Mettre à jour le contenu éditorial des applications IHM Pass Pass
- Vérifier, le cas échéant corriger les données/informations affichées sur les applications IHM

Distribution

- 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

- 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

- 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

- Animer et gérer complètement l'offre Pass Pass Covoiturage (yc démarche terrain...)
- Animer et gérer complètement l'offre Pass Pass Électrique (véhicules électriques...)

Opérateur de recettes

- 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

- 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

- 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