




JOURNEE TECHNIQUE « Coordination des réseaux de transports publics »

Déploiement des systèmes de
billettique sur les réseaux de
transport départementaux : le point
de vue d'un exploitant

Lyon, le 27 janvier 2009

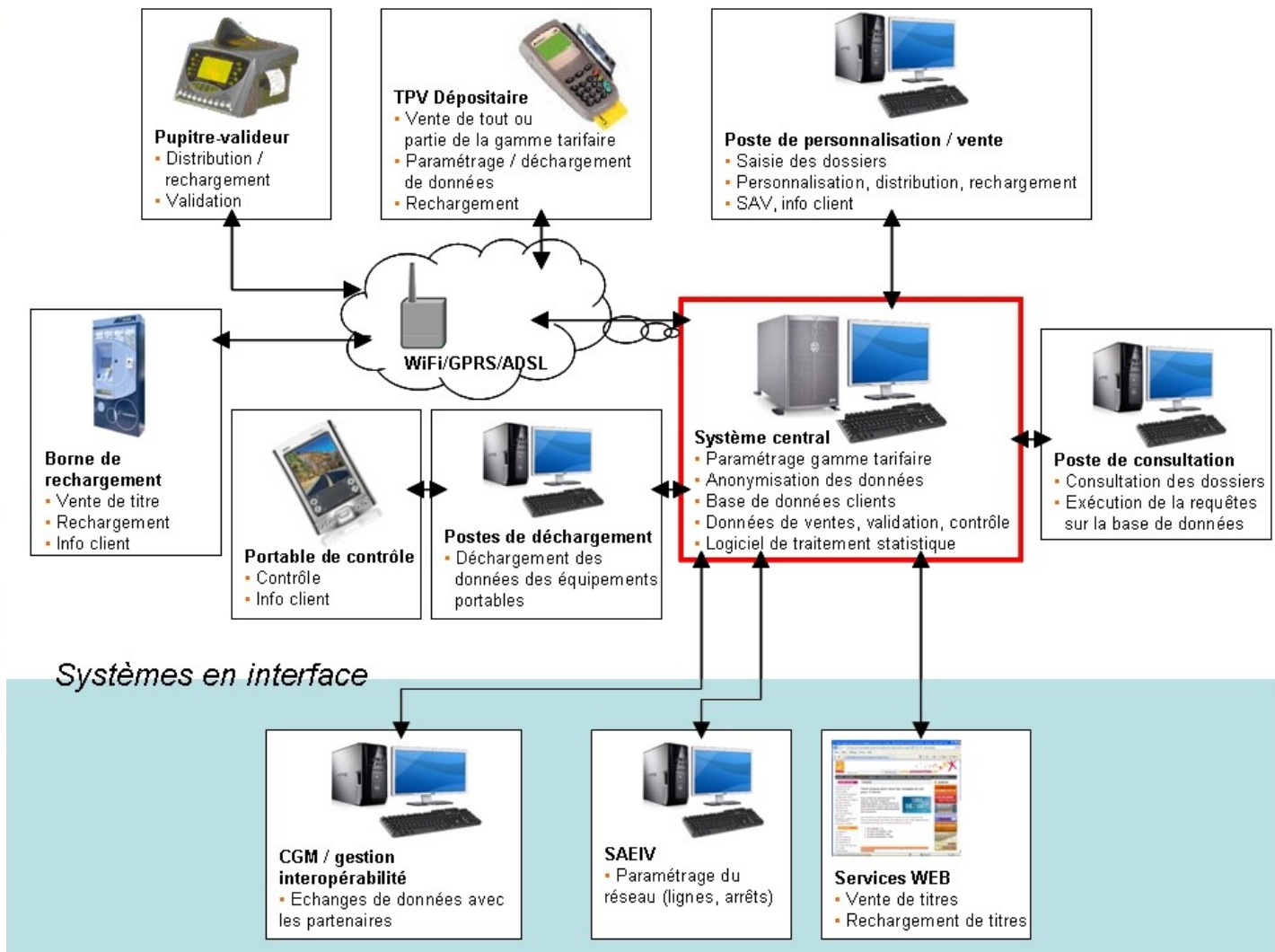
Qu'est ce que la billettique

- Définition préalable


- 
- > Ensemble des dispositifs utilisant l'informatique et l'électronique pour la gestion des titres représentatifs d'une prestation de transport
 - > Le système billettique dans sa globalité est un véritable outil de gestion de l'ensemble du déplacement, liant les producteurs d'offre de déplacement aux utilisateurs de cette offre (achat, renouvellement, utilisation, correspondances, contrôle, SAV)

Qu'est ce que la billettique


- Schéma d'architecture système




Les impacts métier conducteurs

- 
- > Le métier de conducteur est profondément modifié avec la mise en place d'un système billettique :
 - Prise de service
 - Positionnement géographique du véhicule
 - Nouvelle tarification à intégrer (souvent)
 - Nouveaux modes de distribution
 - Rechargement de titres (CSC,BSC)
 - Gestion de stock de titres (BSC)
 - Nouveaux rapports avec la clientèle : application de la règle de validation systématique


Les impacts sur l'organisation de la vente

- 
- > Gestion des scolaires :
 - Gestion des droits reste le domaine de l'AO
 - Il convient de définir :
 - ✓ Qui crée les cartes
 - ✓ L'organisation pour la remise de ces cartes
 - ✓ L'organisation pour le SAV
 - > Mise ne place de nouveaux canaux de distribution :
 - Télédistribution
 - Prélèvement automatique
 - Dépositaires
 - Bornes
 - > Qui implique :
 - Le maintien des équipements afin d'assurer leur disponibilité
 - Le transfert des données billettiques


L'anticipation des impacts métier (1)

- 
- > La billettique doit être vécue comme un véritable projet d'entreprise. En ce sens, sa mise en place nécessite :
 - Implication du personnel exploitant par la création de groupes de travail thématiques (agents de conduite, organisation vente,...) et ce afin de :
 - ✓ Permettre un enrichissement du projet (prise en compte des futurs modes opératoires)
 - ✓ S'appuyer sur des relais qui assisteront l'équipe projet (acteurs du projet d'entreprise)
 - ✓ De désamorcer des craintes, des réclamations ultérieures
 - Information, permet :
 - ✓ De donner une vision globale du projet et à chacun de comprendre où est sa place
 - ✓ Un suivi de l'avancée du projet


L'anticipation des impacts métier (2)

- 
- > La formation : elle comporte deux parties :
 - Séances de formation qui doivent préparer :
 - ✓ Au fonctionnement des nouveaux équipements
 - ✓ A la mise en place de procédures d'exploitation
 - ✓ Aux nouveaux comportements à adopter vis-à-vis de la clientèle
 - Accompagnement terrain : cette phase permet :
 - ✓ Répondre aux dernières remarques, interrogations
 - ✓ Soulager le conducteur des interrogations, réactions clients
 - ✓ Rassurer, de signifier le caractère de « projet d'entreprise » et donc de faciliter l'adhésion


La préparation du déploiement du système billettique

- 
- > Afin de limiter les impacts sur l'exploitation du réseau de transport, il convient :
 - De mettre en œuvre le scénario de phasage du déploiement des équipements retenu
 - D'identifier des équipements qui devront cohabiter pendant la phase transitoire :
 - ✓ Maintien des équipements actuels permettant de poursuivre l'exploitation
 - ✓ Installation des nouveaux matériels
 - D'identifier les travaux qu'il sera nécessaire de réaliser afin de permettre la poursuite de l'exploitation tout en mettant en œuvre le nouveau système (déplacement temporaire des matériels existant)
 - De définir le planning de mise à disposition des véhicules
 - De définir le planning de mise à disposition des agents de conduite et autres personnels pour la formation


Les missions liées l'exploitation des systèmes billettiques (1)

- 
- > Hébergement - maintenance serveur
 - Local conforme (sécurisé, climatisé...)
 - Réseau VPN
 - Sauvegarde
 - Purge des bases, ...
 - > Administration système
 - Paramétrage
 - Suivi de la disponibilité des équipements
 - Suivi et traitement des données (complétude, statistiques...)
 - > Assistance utilisateurs
 - Rédaction des procédures
 - Hot Line
 - > Création des cartes et leur SAV

Les missions liées l'exploitation des systèmes billettiques (2)

- 
- > Maintenance des équipements billettiques, classiquement :
 - Niveau 1, 2 confié aux exploitants
 - ✓ Pas d'outillage spécifique
 - ✓ Constat et identification de la panne
 - ✓ Echange standard
 - Niveaux 3, 4 confiés à l'industriel ou à un tiers
 - ✓ Outillage spécifique
 - ✓ Banc de test
 - ✓ Stock de pièces détachés
 - ✓ Personnel qualifié
 - Niveau 5 confié à l'industriel (retour usine)


Quelle organisation pour la réalisation de ces missions

- 
- > Solution interne
 - Embauche de nouveaux personnels
 - Intégration de nouvelles missions pour les services existants (informatique ...)
 - > Transporteurs
 - Intégration des missions dans le cadre contractuel AO / Exploitant (marché, DSP)
 - > Externalisation à un tiers
 - Choix d'une société spécialisée dans le domaine par appel d'offres
 - Cette société pouvant être l'un des transporteurs (ou groupement de transporteurs)

Quelle organisation pour la réalisation de ces missions

	Interne au Département	Confiée aux transporteurs	Confiée à un prestataire
Maintenance du système	- Formation du personnel	+ compétences en matière de maintenance	+ compétences particulières dans les systèmes embarqués
Administration du système	+ maîtrise de la topologie et de la tarification	- Gestion par lignes et non globale réseau	+ maîtrise de la topologie et de la tarification + compétences
Ressources affectées à sa gestion	- Gestion du personnel	- Personnel non dédié	+ personnel dédié + personnel spécialisé
Aspect financier	+ dans le budget du département	+ mutualisation possible avec les autres tâches de l'exploitation	- coût externe + coûts identifiés
Attribution du marché	Sans objet	- Modification des contrats d'exploitation à mettre en œuvre - Difficulté de la procédure	+ appel d'offres

Les impacts contractuels AOT / Exploitants

- 
- > En fonctions des solutions retenues, l'arrivée d'un système billettique oblige à revoir les conditions contractuelles liant l'AOT et les exploitants et ce par l'intégration :
 - Des nouvelles missions confiées aux exploitants
 - De la définition des conditions d'accès aux données billettiques
 - Des conditions de répartition des recettes (fonction de la tarification, distribution ... définies)
 - De la définition des conditions de gestion - propriété - rétrocession des équipements billettiques
 - Des conditions et règles liées à la maintenance des matériels et logiciels