



APPEL A COMPETENCES PORTANT SUR UN SYSTEME REGIONAL DE DISTRIBUTION ET D'INFORMATION VOYAGEURS

TABLE DES MATIERES

I. CONTEXTE DE LA DEMANDE	4
II. OBJET DU BESOIN.....	5
II. 1. Stratégie globale de la Région Bourgogne-Franche-Comté.....	5
II. 2. Découpage du dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs.....	6
II. 2. 1. Marché « Système de distribution et d'information voyageurs »	6
II. 2. 2. Marché « Gestionnaire technique du dispositif de distribution régional et de services aux voyageurs »	6
II. 2. 3. Marché « Gestionnaire commercial et relation voyageurs »	7
II. 2. 4. Marché "Boutiques de mobilité en ligne"	7
II. 3. Périmètre indicatif du marché « Système Régional de distribution et d'information voyageurs »	8
II. 3. 1. Les principales missions du titulaire du marché « Système Régional de distribution et d'information voyageurs »	8
II. 3. 2. Eléments complémentaires sur les attentes en matière de fourniture des systèmes.....	9
II. 3. 3. Eléments complémentaires en matière de fonctionnalités du système Régional de distribution et d'information voyageurs	10
II. 4. Attentes de la Région Bourgogne-Franche-Comté vis-à-vis de l'appel à compétences	11
III. CONFIDENTIALITE	12
IV. PROCEDURE DE RETOUR DES INFORMATIONS	13
IV. 1. Déroulé de la procédure de l'appel à compétences	13
IV. 1. 1. Publication de l'appel à compétence	13
IV. 1. 2. Qui peut répondre au présent appel à compétence ?	13
IV. 1. 3. Comment répondre à l'appel à compétences ?	13
IV. 1. 4. Composition du dossier à transmettre pour répondre à l'appel à compétences	14
IV. 1. 5. Suite de l'appel à compétences	14
IV. 2. Données à transmettre.....	15
IV. 2. 1. Présentation de l'entreprise ou du groupement	15

IV. 2. 2.	Vision de l'entreprise ou du groupement sur le contexte de la distribution et des services aux voyageurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence ferroviaire	24
----------------	--	----

I. CONTEXTE DE LA DEMANDE

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence ferroviaire, la Région Bourgogne-Franche-Comté, en tant qu'autorité organisatrice des transports à l'échelle de son territoire, souhaite mettre en œuvre un dispositif de distribution autonome du système actuellement déployé à l'échelle nationale par l'exploitant historique et proposer un dispositif de distribution unifié sur le ferré et le routier.

Cette volonté stratégique s'inscrit dans le cadre de la mise en concurrence progressive à partir de 2027 de plusieurs lots ferroviaires. La constitution de ces lots doit pouvoir se faire en améliorant le service rendu aux voyageurs. Afin que ces derniers puissent continuer à s'informer, acheter, porter des demandes de façon fluide, la Région Bourgogne-Franche-Comté souhaite se doter d'un dispositif Régional de services aux voyageurs qui permettra d'assurer la distribution des supports d'accès et des titres, informer les voyageurs et assurer la relation avec les voyageurs en fonction de l'ensemble de leur besoin en matière de mobilités sur un périmètre multimodal.

Par le présent appel à compétences la Région Bourgogne-Franche-Comté souhaite identifier des acteurs industriels et techniques susceptibles de répondre aux besoins formalisés dans les parties ci-dessous.

II.OBJET DU BESOIN

II. 1. Stratégie globale de la Région Bourgogne-Franche-Comté

Afin de se doter d'un dispositif de services aux voyageurs autonome des outils de l'exploitant historique et permettre de faciliter l'ouverture à la concurrence des lots d'exploitation ferroviaire, la Région Bourgogne-Franche-Comté s'est dotée d'une AMO ouverture à la concurrence travaillant à la fois sur la construction des contrats d'exploitation ferroviaire, la construction du dispositif cible de services aux voyageurs et la renégociation de la convention avec l'exploitant historique afin de prendre en compte les enjeux et impacts de l'ouverture à la concurrence.

Les travaux déjà réalisés sur la construction du dispositif régional cible de services aux voyageurs ont permis d'aboutir à la stratégie suivante :

- autonomie de la Région Bourgogne-Franche-Comté vis-à-vis des exploitants ferroviaires et notamment de l'exploitant historique à partir de 2029, en matière de service aux voyageurs. Cette année charnière correspond à la mise en œuvre opérationnelle du dispositif Régional cible de distribution et de services aux voyageurs ;
- d'aujourd'hui à 2029 : continuité des outils et process mis en place par l'opérateur historique concernant la distribution et les services aux voyageurs ;
 - o d'aujourd'hui à 2026 : maintien de la situation actuelle concernant les services aux voyageurs avec les outils et process de l'exploitant historique ;
 - o de 2026 à 2029 : déploiement progressif du dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs sous maîtrise d'ouvrage de la Région Bourgogne-Franche-Comté. Cette phase constituera une phase de transition avec une cohabitation d'une part du dispositif de distribution et de services aux voyageurs de l'exploitant historique conventionné pour continuer de vendre l'offre TER et, d'autre part du dispositif de distribution et de services aux voyageurs de la Région Bourgogne-Franche-Comté. Lors de cette phase de transition, la Région grâce à des prestataires, déploiera progressivement ses propres outils et process de services aux voyageurs pour substituer progressivement ceux de l'exploitant historique et maîtriser l'ensemble de la chaîne de distribution et de services aux voyageurs à horizon 2029. S'agissant de la vente du TER depuis l'application mobile et le site web Mobigo au travers de la « prise TER » et jusqu'en 2029, le dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs devra être en capacité de s'interfacer avec les outils SNCF pour permettre le remboursement jusqu'à J-1.

II. 2. Découpage du dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs

Dans le cadre de la mise en œuvre de ce futur dispositif de distribution et de services aux voyageurs, il a été validé, lors du COTECH du 26 juin 2023, la mise en œuvre de 4 marchés publics. L'ensemble de ces 4 marchés publics constitueront le dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs, à savoir :

- un marché « Système Régional de distribution et d'information voyageurs » ;
- un marché « Gestionnaire technique du dispositif de distribution régional et de services aux voyageurs » ;
- un marché « Gestionnaire commercial et relation voyageurs » ;
- un marché « Boutiques de mobilité en ligne ».

A noter : la dénomination de ces marchés est communiquée à titre indicatif et est susceptible d'être ajustée dans la suite des travaux pilotés par la Région Bourgogne-Franche-Comté. Cette dénomination sera utilisée dans la suite du document mais pourra être différente lors de publication des DCE.

II. 2. 1. Marché « Système de distribution et d'information voyageurs »

Le marché "Système de distribution et d'information voyageurs" correspond au périmètre de cet appel à compétences. Nous reviendrons plus en détails sur ce dernier dans la partie suivante.

II. 2. 2. Marché « Gestionnaire technique du dispositif de distribution régional et de services aux voyageurs »

Le marché "Gestionnaire technique du dispositif de distribution régional et de services aux voyageurs" ne fait pas partie du périmètre de cet appel à compétences. Cependant, le rôle du titulaire de ce futur marché sera prépondérant dans le fonctionnement opérationnel du dispositif puisque c'est ce dernier qui assurera l'intégralité de la gestion globale du système avec notamment les principales missions suivantes :

- paramétrage métier, notamment la mise à jour de la matrice tarifaire (routier et ferré et réseaux partenaires) ;
- animation des mises à jour des différentes données du système ;
- l'exploitation de l'outil de calcul et de répartition des recettes propres à chaque contrat d'exploitation ferroviaire et routière et la répartition avec les partenaires de la Région selon les conventions signées entre la Région et ces derniers ;
- mise en œuvre d'une régie de recettes et d'avances pour gérer la répartition des recettes ;
- production et reporting de l'ensemble des statistiques du système (vente, impayé...) ;
- tests, suivis et correctifs des anomalies ;
- maintenance de premier niveau des médias ;
- gestion des flux de données (référentiels, IV...) ;
- la relation avec les opérateurs pour les mises à jour de données d'offres ;
- la relation avec le gestionnaire commercial et relations voyageurs pour le suivi des réclamations voyageurs, notamment les demandes de remboursement ;
- la relation avec le titulaire du marché "système de distribution et de services aux voyageurs" pour traiter les interventions auprès des exploitants routiers et ferroviaires ainsi que les dépositaires (formation, mise à disposition des équipements...) ;

- l'animation et la contractualisation avec le réseau Régional de dépositaires ;
- la gestion des stocks de matériel, ainsi que la gestion du SAV des équipements billettiques (pupitres, TPV, TPVS, DAT...)...

II. 2. 3. Marché « Gestionnaire commercial et relation voyageurs »

Le marché "Gestionnaire commercial et relation voyageurs" ne fait pas partie du périmètre de cet appel à compétences. Cependant, le rôle du titulaire de ce futur marché sera prépondérant dans le fonctionnement opérationnel du dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs puisque c'est ce dernier qui assurera l'intégralité des missions relatives à la relation avec les voyageurs avec notamment les principales missions suivantes :

- la mise en oeuvre, l'hébergement, l'exploitation et la maintenance d'une centrale d'appels Régionale ;
- le management et la formation des opérateurs de la centrale d'appels Régionale ;
- la mise en oeuvre de l'hébergement, l'exploitation et la maintenance d'outils de gestion de la relation voyageurs (CRM) ;
- la mise à disposition aux exploitants ferroviaires du CRM afin d'assurer l'intégration dans le système des réclamations voyageurs effectuées aux guichets en gare auprès des exploitants ferroviaires ;
- la gestion commerciale de l'information voyageur ;
- la gestion commerciale de la distribution via les canaux numériques, site internet et application mobile ;
- la gestion commerciale des contenus médias : mail, SMS, réseaux sociaux le cas échéant ;
- la SAV en ligne et par téléphone ;
- une partie de la promotion commerciale Régionale ;
- le traitement des réclamations et leur suivi jusqu'à résolution ;
- le remboursement des voyageurs ;
- ...

II. 2. 4. Marché "Boutiques de mobilité en ligne"

Le marché "Dépositaires en ligne" ne fait pas partie du périmètre de cet appel à compétences. Cependant, le rôle du titulaire de ce futur marché sera prépondérant dans le dispositif de distribution et de services aux voyageurs puisque c'est ce dernier qui mettra à disposition les webservices de vente qui permettront au dispositif Régional de distribuer des titres et services de mobilités ne relevant pas du périmètre de compétence de la Région Bourgogne-Franche-Comté (SLO, inter régional,...).

II. 3. Périmètre indicatif du marché « Système Régional de distribution et d'information voyageurs »

Le périmètre du présent appel à compétence correspond aux objectifs du marché « Système Régional de distribution et d'information voyageurs ».

Il est listé ci-dessous de façon non exhaustive les attentes portant sur les principales missions du titulaire du « système Régional de distribution et d'information voyageurs ». Les éléments ci-dessous constituent l'état actuel des réflexions de la Région et n'ont aucune valeur contractuelle. La Région se laisse la possibilité dans la suite de ses travaux de faire évoluer le contenu du périmètre des marchés affiché dans le présent appel à compétence.

II. 3. 1. Les principales missions du titulaire du marché « Système Régional de distribution et d'information voyageurs »

Les principales missions du titulaire du marché « système Régional de distribution et d'information voyageurs » porteront sur plusieurs thématiques à savoir :

- la fourniture des équipements de distribution, à savoir :
 - o les terminaux de vente (TPV) aux guichets en gare ;
 - o les terminaux de vente simplifiés (TPVS) chez les dépositaires du réseau Régional ;
 - o le cas échéant, les distributeurs automatiques de titres en gare (DAT) ;
 - o le cas échéant, l'adaptation de distributeurs automatiques existants ;
 - o le cas échéant, le renouvellement de tout ou partie des équipements billettiques dans les cars.
- la fourniture des équipements de contrôle, à savoir :
 - o les outils de régularisation à bord des trains et des cars ;
 - o les outils de contrôle des titres de transport à bord des trains et des cars.

A noter : concernant les équipements de contrôle, le choix reste ouvert quant à la mise à disposition des exploitants routiers et ferroviaires, entre des équipements ou simplement une application de contrôle.

- la fourniture des équipements d'accès, à savoir :
 - o les supports d'accès (carte sans contact, papier thermique, code-barres 2D) ;
 - o les équipements de contrôle d'accès aux consignes vélos sous maîtrise d'ouvrage de la Région ;
 - o le cas échéant, les valideurs dans les cars.

A noter : il n'est pas prévu d'installer des équipements de validation d'accès aux trains et/ou d'accès aux gares.

- la fourniture, l'hébergement, l'exploitation technique et la maintenance des médias du dispositif cible de services aux voyageurs, à savoir :
 - o le site internet Mobigo ;
 - o l'application Mobile Mobigo.
- la fourniture, l'hébergement, la maintenance et l'exploitation technique :
 - o du système central, des composantes et fonctionnalités de ce système ;
 - o du générateur de code-barres 2D
 - o de la réseautique ;
 - o des webservices de vente et d'information voyageurs ;
 - o du système de répartition des recettes ;

- o du système hébergeant les référentiels des offres de mobilité pour l'information voyageurs et la distribution, le référentiel des comptes voyageurs, le référentiel des données d'activités. Le référentiel client maître est côté système de distribution.

II. 3. 2. Eléments complémentaires sur les attentes en matière de fourniture des systèmes

A titre indicatif, il est envisagé que le périmètre du marché « système Régional de distribution et d'information voyageurs » comprenne les missions suivantes :

- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance du système central Régional de distribution et d'information voyageurs ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements de distribution pour la vente sur le ferré et le routier aux guichets en gare (TPV) ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements de distribution pour la vente sur le ferré et le routier chez les dépositaires (TPVS) ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements de distribution pour la vente via les distributeurs automatiques de titres routiers et ferrés (DAT) en gare ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements permettant d'assurer le contrôle des titres de transport à bord des trains et des cars ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des systèmes de vente via les médias numériques de la Région, à savoir le site internet Mobigo et l'application mobile Mobigo (y compris fourniture d'une solution de paiement en ligne PSP) ;
- la fourniture des supports d'accès au réseau de transport Régional (carte Mobigo, papier thermique) et d'une solution de M-Ticket Mobigo ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des systèmes permettant d'agréger et d'administrer les référentiels des offres de mobilité afin que diffuser l'information voyageurs via les systèmes numériques Mobigo (site internet, application mobile). Le système doit permettre de recevoir, stocker, administrer et diffuser les données de plan de transport théorique et temps réels des exploitants routiers et ferroviaires, ainsi que les autres services de mobilités (TAD, covoiturage, autopartage, offre des réseaux urbains, offre en consignes vélos régional, ...) ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance d'une solution permettant le calcul et de répartition des recettes entre la Région, ses prestataires et ses partenaires selon les contrats et conventions signés entre la Région et ces derniers ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance d'une solution permettant de constituer la base de données voyageurs. Le système devra être en capacité d'assurer la transférabilité de la base de données voyageurs du périmètre TER Bourgogne-Franche-Comté aujourd'hui administrée par l'opérateur historique ainsi que les bases de données voyageurs Mobigo ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance d'un outil de suivi (exemple POWER BI ou équivalent) permettant à la Région, ses prestataires et ses partenaires de suivre les données d'activités (fréquentation des lignes, données de vente...) ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance d'une solution permettant de mettre à disposition les données nécessaires en open-data ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des interfaces de distribution multi-canaux et d'information voyageurs, y compris à des tiers ;

- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des interfaces entre les outils de gestion des incidents du fournisseur du système régional de distribution et d'information voyageurs, du gestionnaire technique et du gestionnaire commerciale et relation voyageurs ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des interfaces des données clients avec des systèmes externes (type CRM ou système billettique tiers) ;
- la fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des fonctionnalités back-office permettant une gestion centralisée de la distribution par un prestataire tiers de la Région (tel que le gestionnaire technique).

II. 3. 3. Éléments complémentaires en matière de fonctionnalités du système Régional de distribution et d'information voyageurs

A titre indicatif, il est envisagé que le périmètre du marché « système Régional de distribution et d'information voyageurs » comprenne le développement des fonctionnalités suivantes :

- un calculateur d'itinéraire multimodal sur le site internet et sur l'application mobile Mobigo ;
- un calculateur tarifaire sur le site internet et sur l'application mobile Mobigo ;
- un calculateur d'itinéraire et tarifaire qui permet au voyageur d'acheter son titre en un clic ;
- un générateur de code-barres 2D statique et dynamique pour le site internet, l'application Mobigo voire d'autres applications de type DAT fonctionnant en client léger ;
- une solution de boutique en ligne sur le site internet et sur l'application mobile Mobigo ;
- une solution de post-paiement ;
- la gestion de compte voyageurs : création/modification/suspension/suppression sur le site internet et l'application mobile Mobigo ;
- identification unique des voyageurs pour créer et accéder à son compte (à partir de France Connect par exemple) ;
- un module de paiement en ligne sur le site internet et l'application mobile Mobigo ;
- un service de post-paiement ;
- la capacité du système de distribution et de vente à traiter des enjeux de contingentement en fonction des besoins de la Région (réservation vélo, réservation bagages lourds, réservation de la place sur certaines circulations (trains fortement fréquentés),...) ;
- la capacité du système à intégrer des services de covoiturage avec l'ensemble de la gestion du service (création de ligne de covoiturage, réservation par l'utilisateur, proposition d'offre par les covoitureurs...) ;
- la capacité du système à intégrer les conventions tarifaires entre la Région et ses partenaires, à savoir : les Régions limitrophes, les AOM locales des réseaux urbains du territoire de la Région Bourgogne-Franche-Comté, des AOM internationales (cantons Suisse par exemple) ;
- la mise à disposition d'accès ou d'interface aux prestataires et partenaires de la Région en fonction du cadre contractuel et conventionnel avec ces derniers.

II. 4. Attentes de la Région Bourgogne-Franche-Comté vis-à-vis de l'appel à compétences

L'ampleur des compétences requises pour réaliser l'ensemble des principales missions listées ci-dessus amène la Région Bourgogne-Franche-Comté à réaliser un appel à compétences afin d'identifier les acteurs industriels et techniques qui seraient susceptibles de se positionner sur une procédure de mise en concurrence ayant vocation à identifier le titulaire de ce marché.

Via cet appel à compétences, la Région Bourgogne-Franche-Comté a les attentes suivantes :

- identifier les acteurs industriels et techniques susceptibles de se positionner ;
- évaluer la capacité de ces acteurs industriels et techniques à constituer des groupements afin de répondre à l'ensemble des compétences métiers et techniques requises ;
- rencontrer un panel d'entreprises afin de dialoguer avec ces dernières et ajuster en fonction des échanges le contenu du document de consultation des entreprises (DCE) ;
- entendre les acteurs industriels et techniques sur les solutions et outils techniques existants sur le marché susceptibles de répondre pour tout ou partie aux besoins de la Région ;
- dynamiser les acteurs industriels et techniques à se positionner sur la future procédure de mise en concurrence ;
- sécuriser la remise d'un certain nombre de candidatures et d'offres.

III. CONFIDENTIALITE

Les informations contenues dans cette demande sont confidentielles et n'ont pas vocation à être diffusées en dehors des canaux de publication de cet appel à compétences.

Ainsi, aucune information communiquée par les acteurs industriels et techniques ne sera diffusée en dehors des services de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

Les résultats et documents construits dans le cadre de cet appel à compétences seront conservés par la Région et ne seront pas diffusés.

Les résultats, documents produits par les industriels et échanges avec ces derniers seront utilisés par la Région dans ses réflexions pour préciser ou ajuster ses besoins et attentes dans la rédaction du DCE du marché « Système Régional de Distribution et d'information voyageur ». La Région, au travers de la rédaction de ce DCE, veillera à ne pas favoriser une solution industrielle au détriment d'une autre. Ainsi, la Région s'engage à ce que l'utilisation des réponses et des échanges n'ait pas pour effet de fausser la concurrence et/ou de méconnaître les principes de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures. De plus, la Région s'engage à ce que la concurrence ultérieure ne soit pas faussée par la participation directe ou indirecte d'un acteur économique au présent appel à compétence.

La Région s'engage à respecter le secret des affaires pouvant couvrir certaines informations confidentielles identifiées comme telles par les acteurs économiques qui répondront au présent appel à compétence.

Les acteurs industriels qui se positionneront dans le cadre de cet appel à compétences ne bénéficieront en aucun cas de documents complémentaires pour répondre à ce dernier.

IV. PROCEDURE DE RETOUR DES INFORMATIONS

IV. 1. Déroulé de la procédure de l'appel à compétences

IV. 1. 1. Publication de l'appel à compétence

L'appel à compétence est publié le vendredi 22 septembre 2023 sur les plateformes suivantes :

- le profil acheteur de la Région sur la plateforme « [Arnia](#) » ;
- la plateforme du bulletin officiel des annonces de marchés publics (BOAMP) ;
- le magazine « La vie du Rail » ;
- le magazine « Transport Intelligent » ;
- le magazine « Bus & car connexion ».

IV. 1. 2. Qui peut répondre au présent appel à compétence ?

Le présent appel à compétence s'adresse prioritairement aux acteurs économiques proposant des solutions en matière de :

- fourniture d'équipements et de systèmes billettiques ;
- fourniture de solution de système d'information multimodal (SIM) ;
- fourniture de solution de « Mobility as a Service » (MaaS) ;
- fourniture de solution de centrale de mobilités ;
- fourniture de solution médias ;
- intégrateur, le futur dispositif comportant de multiples interfaces données et API ;
- gestionnaire de données d'information voyageurs.

Compte-tenu du périmètre de compétences relatif au marché « Système Régional de distribution et d'information voyageurs », les acteurs économiques souhaitant se positionner sur le présent appel à compétence ont la possibilité de se positionner seul, sur tout ou partie du périmètre des attentes de la Région ou en groupement avec des partenaires de leur choix.

Le présent appel à compétences ne constitue en aucun cas, un avis d'appel public à candidature (AAPC), ainsi, les éventuels acteurs économiques qui se positionneront sous forme de groupement au présent appel à compétence ne sont nullement engagés à maintenir le groupement proposé au stade de l'appel à compétence dans leur réponse au DCE du marché « système Régional de distribution et d'information voyageur ». Plus largement, tout acteur économique se positionnant sur le présent appel à compétences n'est pas tenu de s'engager à répondre à la procédure de mise en concurrence du marché « système Régional de distribution et d'information voyageur ».

IV. 1. 3. Comment répondre à l'appel à compétences ?

La réponse au présent appel à compétence devra être produite en langue française et les éléments chiffrés financiers et techniques seront respectivement libellés en euros hors taxe (HT) et toutes taxes comprises (TTC) et dans le système métrique.

La réponse devra être transmise obligatoirement par voie électronique sur le profil acheteur de la Région Bourgogne Franche-Comté à l'adresse URL suivante :

<https://www.ternum-bfc.fr>

Le numéro de référence à renseigner est : DISTRIETIV.

La réponse devra être adressée avant le vendredi 20 octobre 2023 à 18h00. Le fuseau horaire de référence est celui de (GMT+01 :00) Paris, Bruxelles, Copenhague, Madrid.

Aucun autre mode de transmission n'est autorisé (ni par voie papier, ni par mail, ni sur support physique électronique).

IV. 1. 4. Composition du dossier à transmettre pour répondre à l'appel à compétences

Afin de répondre à l'appel à compétences, les acteurs économiques devront déposer sur le profil d'acheteur de la Région Bourgogne Franche-Comté, sur la plateforme « Arnia », un dossier contenant les éléments suivants :

- un document au format .pdf contenant les réponses aux questions contenues dans la partie « Données à transmettre » du présent appel à compétences (voir ci-après) ;
- tout autre document jugé utile par les acteurs économiques pour alimenter les réflexions de la Région Bourgogne-Franche-Comté.

IV. 1. 5. Suite de l'appel à compétences

Au regard des dossiers apportées par les acteurs économiques, la Région se réserve la possibilité d'échanger, en présentiel ou en distanciel, avec certains acteurs économiques qui se seront positionnés sur le présent appel à compétences.

Les échanges se dérouleront entre le lundi 30 octobre et le vendredi 17 novembre 2023.

En cas d'échange, la Région établira un compte-rendu permettant d'assurer la traçabilité et la transparence des échanges et justifiant que les informations échangées n'ont pas eu pour effet de remettre en cause l'égalité de traitement entre les candidats. Ces comptes-rendus resteront à usage interne de la Région et n'auront pas vocation à être diffusés en dehors des services de la Région conformément au chapitre portant sur la confidentialité.

IV. 2. Données à transmettre

Les acteurs industriels et techniques souhaitant se faire connaître dans le cadre de cet appel à compétences renseigneront les parties suivantes.

Ce questionnaire est subdivisé en 2 parties :

- une première partie présentant l'entreprise ou les entreprises du groupement ;
- une seconde partie laissant l'entreprise ou les entreprises du groupement s'exprimer sur leur vision du contexte de la distribution et des services aux voyageurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence ferroviaire.

IV. 2. 1. Présentation de l'entreprise ou du groupement

a) Statut de l'entreprise (ou des entreprises constituant le groupement)*

*En cas de groupement, cette partie est à dupliquer pour chaque entreprise du groupement.

- **Structure de l'entreprise : (organisation, localisations, constructeur ou distributeur, PME...)**

- **Appartenance à un groupe**

- **Implantation**

- **Raison sociale, forme de l'entreprise**

- **Actionnaires**

b) Données financières de l'entreprise (ou des entreprises constituant le groupement)*

*En cas de groupement, cette partie est à dupliquer pour chaque entreprise du groupement.

1. Chiffres clés (chiffre d'affaires des 3 derniers exercices comptables)

2. Part du secteur public dans le chiffre d'affaires

c) Situation de l'entreprise dans le secteur économique(ou des entreprises constituant le groupement)*

*En cas de groupement, cette partie est à dupliquer pour chaque entreprise du groupement.

3. Principaux clients

4. Principaux partenaires

5. Principaux concurrents

6. Part de l'activité sous-traitée

d) Politique de l'entreprise en matière de ressources humaines (ou des entreprises constituant le groupement)*

7. L'organigramme

8. Les effectifs actuels

9. Effectif moyen annuel au cours des 3 dernières années

e) Compétences de l'entreprise ou du groupement

Le tableau ci-dessous reprend la liste des principales attentes de la Région portant sur le marché "Système Régional de distribution et d'information voyageur". Il est attendu des acteurs se positionnant sur le présent appel à compétence de compléter le tableau avec les informations suivantes :

- en première ligne le nom des entreprises composant le groupement, le cas échéant. Si le groupement est composé de plus de 4 entreprises, les acteurs économiques peuvent ajouter des colonnes au tableau. Il n'est pas attendu une décomposition avec tous les sous-traitants éventuels ;
- pour chaque ligne préciser par "X" quelle entreprise apporte la compétence attendue. Au stade de l'appel à compétences, il n'est pas attendu, que l'entreprise ou le groupement réponde à l'ensemble des compétences attendues.

Attentes de la Région	Entreprise 1	Entreprise 2	Entreprise 3	Entreprise 4
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance du système central Régional de distribution et d'information voyageurs				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements de distribution pour la vente aux guichets en gare (TPV)				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements de distribution pour la vente chez les dépositaires (TPVS)				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements de distribution pour la vente via les distributeurs automatiques de titres (DAT) en gare				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des logiciels et équipements permettant d'assurer le contrôle des titres de transport à bord des trains et des cars				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des systèmes de vente via les médias numériques de la Région, à savoir le site internet Mobigo et l'application mobile Mobigo (fourniture d'une solution de paiement en ligne PSP)				
Fourniture des supports d'accès au réseau de transport Régional (carte Mobigo, papier thermique) et d'une solution de M-Ticket Mobigo				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des systèmes permettant d'agréger et d'administrer les référentiels des offres de mobilité afin que diffuser l'information voyageurs via les systèmes numériques Mobigo (site internet, application mobile). Le système doit permettre de recevoir, stocker, administrer et diffuser les données de plan de transport théorique et temps réels des exploitants routiers et ferroviaires, ainsi que les autres services de mobilités (TAD, covoiturage, autopartage, offre des réseaux urbains, offre en consignes vélos régional, ...)				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance d'une solution permettant le calcul et de répartition des recettes entre la Région, ses prestataires et ses partenaires selon les contrats et conventions signés entre la Région et ces derniers ;				

Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance d'une solution permettant de constituer la base de données voyageurs. Le système devra être en capacité d'assurer la transférabilité de la base de données voyageurs du périmètre TER Bourgogne-Franche-Comté aujourd'hui administrée par l'opérateur historique ainsi que les bases de données voyageurs Mobigo ;				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance d'un outil de suivi (exemple POWER BI ou équivalent) permettant à la Région, ses prestataires et ses partenaires de suivre les données d'activités (fréquentation des lignes, données de vente...)				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance du système permettant de mettre à disposition les données nécessaires en open-data				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des interfaces de distribution multi-canaux et d'information voyageurs, y compris à des tiers				
Fourniture, la mise en œuvre, l'exploitation et la maintenance des fonctionnalités back-office permettant une gestion centralisée de la distribution par un prestataire tiers de la Région (tel que le gestionnaire technique)				
Fonctionnalité de calculateur d'itinéraire multimodal sur le site internet et sur l'application mobile Mobigo				
Fonctionnalité de calculateur tarifaire sur le site internet et sur l'application mobile Mobigo				
Fonctionnalité de générateur de code-barres statique et dynamique pour le site internet, l'application Mobigo voire d'autres applications de type DAT fonctionnant en client léger				
Solution de boutique en ligne sur le site internet et sur l'application mobile Mobigo				
Solution de post-paiement				
Fonctionnalité de création et de gestion d'une base de données compte voyageurs : création/modification/suspension/suppression sur le site internet et l'application mobile Mobigo				
Solution d'identification unique des voyageurs pour créer et accéder à son compte (à partir de France Connect par exemple)				
Module de paiement en ligne sur le site internet et l'application mobile Mobigo				
Fonctionnalité du système de distribution et de vente permettant de traiter des enjeux de contingentement en fonction des besoins de la Région (réservation vélo, réservation bagages lourds, réservation de la place sur certaines circulations (trains fortement fréquentés),...)				

Fonctionnalité du système permettant d'intégrer des services de covoiturage avec l'ensemble de la gestion du service (création de ligne de covoiturage, réservation par l'utilisateur, proposition d'offre par les covoitureurs...)				
Fonctionnalité du système permettant d'intégrer les conventions tarifaires entre la Région et ses partenaires, à savoir : les Régions limitrophes, les AOM locales des réseaux urbains du territoire de la Région Bourgogne-Franche-Comté, des AOM internationales (cantons Suisse par exemple)				
Mise à disposition d'accès ou d'interface aux prestataires et partenaires de la Région en fonction du cadre contractuel et conventionnelle avec ces derniers.				

Tableau 1 – couverture et répartition des compétences

IV. 2. 2. Vision de l'entreprise ou du groupement sur le contexte de la distribution et des services aux voyageurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence ferroviaire

Dans cette partie, il est volontairement choisi de laisser les acteurs économiques s'exprimer de façon ouverte sur leur vision et/ou leur solution technique concernant les différentes thématiques suivantes :

- l'information voyageurs ;
- la distribution des titres de transport ;
- le contrôle des titres de transport ;
- le service après-vente auprès des voyageurs ;
- la transition avec les outils et process de l'opérateur historique ;
- la mise en oeuvre d'interface entre les différents outils qui composeront le dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs ;
- données d'entrée nécessaires à intégrer dans le futur DCE.

Pour chaque thématique, les acteurs économiques répondront aux différents sous points en partageant leur vision et/ou les solutions techniques qu'ils seraient capables de mettre en oeuvre pour répondre au point. A ce stade, il est attendu une description qualitative. Les acteurs économiques sont libres de joindre en pièce jointe tout document permettant d'illustrer leur position et/ou solution technique.

Pour chaque thématique, le dernier point est laissé à la discrétion des acteurs économiques pour apporter tout complément utile.

a) Information voyageurs

- 1. Mise en œuvre d'un dispositif d'information voyageur Régional dans un contexte multi opérateurs routiers et ferroviaires – Information voyageurs en situation nominale**
- 2. Mise en œuvre d'un dispositif d'information voyageur Régional dans un contexte multi opérateurs routiers et ferroviaires – Information voyageurs en situation perturbée/situation de crise**
- 3. Rôle des réseaux sociaux dans l'information voyageur**
- 4. Rôle des acteurs dans l'information voyageurs :**
 - Région ;
 - opérateurs ferroviaires ;
 - opérateurs routiers ;
 - prestataires du dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs :
 - titulaire du marché « Système Régional de distribution et d'information voyageur ;
 - gestionnaire technique ;
 - gestionnaire commercial et relation voyageur.
- 5. Solutions techniques et format de données pour réceptionner, traiter et diffuser les données d'IV issues des exploitants ferroviaires et routiers :**
 - plans de transport théoriques ;
 - plans de transport en temps réel ;
 - plans de transport adaptés ;
 - situations perturbées.
- 6. La mise en œuvre de webservices d'information voyageurs**
- 7. Autres éléments concernant l'information voyageur**

b) Distribution des titres de transport

- 1. La gamme de supports de titre et notamment la place d'une carte sans contact au regard du développement des technologies d'accès au transport via smartphone**

2. Les solutions d'accès au transport en commun via smartphone (application post-paiement, SMS Ticketing, validation...)
3. Solutions techniques de mise en œuvre du post-paiement
4. Solutions techniques de création d'une boutique de mobilités intermodale
5. Solution de génération de codes-barres dynamiques et statiques et lecture de ces derniers pour limiter la fraude sur le réseau
6. Le support unique national
7. La gamme des canaux de distribution
8. Les solutions techniques pour la mise en œuvre de tiers numériques de distribution intégrant l'offre régional et routière sous la compétence de la Région Bourgogne-Franche-Comté
9. Les solutions techniques pour permettre à la Région de distribuer de l'offre de mobilités sortant de son périmètre de compétence (TGV, Intercités, SLO...) avec ses outils (site internet Mobigo, application Mobigo, TPV en gare, DAT en gare, ...)
10. Relation avec les exploitants pour formation du personnel à l'utilisation des outils mis à disposition (TPV)
11. La place des distributeurs automatiques de titre pour assurer une couverture régionale de distribution
12. L'offre des services de mobilités à distribuer via les distributeurs automatiques de titre
13. Les solutions techniques pour mettre en œuvre du contingentement dans les trains en fonction des besoins de la Région :
 - Réservations vélo ;
 - Réservations service de bagages volumineux ;
 - Réservations de la place dans les TER pour les services à fortes fréquentations ;
 - Réservations animaux.
14. Les solutions de distribution pour répondre à la fracture numérique, sociale et territoriale
15. Les solutions techniques pour assurer la répartition des recettes entre les exploitants et les partenaires de la Région
16. Relation avec le gestionnaire technique pour formation à l'utilisation de l'outil de répartition des recettes
17. La mise en œuvre des webservices de distribution
18. Quels services de distribution mettre en place chez les dépositaires ?
19. Relation avec les dépositaires pour formation à l'utilisation des outils mis à disposition (TPVS)
20. Autres éléments concernant la distribution des titres de transport

c) Contrôle des titres de transport

1. Fournir aux exploitants ferroviaires et routiers des équipements de contrôle ou bien une application de contrôle
2. Relation avec les exploitants pour formation du personnel à l'utilisation des outils mis à disposition
3. Solution technique pour limiter la fraude, notamment sur les solutions de code-barres 2D
4. Solutions techniques pour maximiser le recouvrement des PV
5. Autres éléments concernant le contrôle des titres de transport

d) Service après-vente auprès des voyageurs

1. Gestion des comptes voyageurs
2. Solutions pour faciliter et fluidifier les demandes de remboursement des voyageurs, notamment en lien avec le PRR
3. Les interfaces d'acquisition et de diffusion à mettre en œuvre entre différents systèmes
4. Autres éléments concernant le service après-vente auprès des usagers

e) La transition avec les outils et process de l'opérateur historique

1. Déploiement des nouveaux TPV de la Région en remplacement des TPV de l'opérateur historique (délais, formation du personnel, fourniture des équipements...)
2. Rétrofit des DBR de l'opérateur historique ou nouveaux modèles sous maîtrise d'ouvrage de la Région
3. Le devenir du site internet TER Bourgogne-Franche-Comté
4. Transférabilité des données voyageurs à disposition de l'opérateur historique

5. Autres éléments concernant la transition avec les outils et process de l'opérateur historique

f) La mise en oeuvre d'interface entre les différents outils qui composeront le dispositif Régional de distribution et de services aux voyageurs

1. Votre expérience en matière d'intégration de systèmes informatiques similaires au dispositif Régional envisagé
2. Les outils et les technologies que vous utilisez pour développer des interfaces entre des systèmes informatiques
3. Les technologies permettant de mettre en œuvre des interfaces entre les outils pour limiter la saisie par les différents opérateurs des systèmes
4. La garantie de l'interopérabilité entre les différentes plateformes et langages de programmation
5. La gestion de la sécurité des données lors de l'intégration des systèmes, en particulier en ce qui concerne la protection contre les cyberattaques et les fuites de données
6. La gestion des erreurs et la résolution de problèmes lorsqu'une interface entre des systèmes informatiques échoue ou rencontre des problèmes de performance
7. Le processus de documentation et de formation que vous fournissez à vos clients pour assurer une utilisation efficace et une maintenance à long terme des interfaces que vous développerez

g) Données d'entrée nécessaires à fournir en annexe du futur DCE

1. Liste des données d'entrée nécessaires à intégrer au futur DCE
2. Besoin en transfert de personnels issus de :
 - l'opérateur historique ;
 - les prestataires actuels de la Région Bourgogne-Franche-Comté.