

CONCESSION
DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS
URBAINS DE PERSONNES
DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°19

Innovation

SOMMAIRE

REMARQUE PREALABLE : Les éléments encadrés inscrits en italique sont à prendre en compte par les soumissionnaires pour l'élaboration de leur offre.....	3
PREAMBULE.....	3
I - INNOVATION : TECHNOLOGIES ET SERVICES.....	4
I - 1 Billettique.....	4
I - 2 Informations voyageurs.....	6
I - 3 Energie.....	8
I - 4 Desserte des territoires.....	8
II - INNOVATION EN MATIERE D'ORGANISATION DU CONCESSIONNAIRE.....	9

REMARQUE PREALABLE : Les éléments encadrés inscrits en italique sont à prendre en compte par les soumissionnaires pour l'élaboration de leur offre.

PREAMBULE

L'Autorité concédante a fortement développé son réseau de transport en matière d'offres au cours des dernières années que ce soit sur le métro, le tramway, le bus ou bien encore le vélo.

Par ailleurs, de nombreux outils d'exploitation portés par la MEL sont venus compléter ce développement d'offres de transports.

Pour autant, de fortes attentes demeurent en matière d'innovation sur le réseau de transports tant au niveau services et technologiques qu'au niveau organisation de l'exploitation.

Ces innovations doivent permettre d'accroître la fréquentation du réseau et d'en améliorer par conséquent son efficacité.

I - INNOVATION : TECHNOLOGIES ET SERVICES

La MEL a réalisé d'importants investissements dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) afin de dynamiser son réseau de transports collectifs concomitamment aux importants renforts d'offres effectués sur les modes métro, tramway, bus et vélos.

C'est ainsi, notamment, qu'un système billettique entièrement sans contact a été mis en œuvre en juin 2013, qu'un poste centre de l'information voyageurs (PCI) a été mis en service début 2014 ou bien encore que l'ensemble de la flotte de bus urbains est devenue 100% propre (GNV) en 2013.

Cette politique d'innovation est une priorité pour la MEL qui a, en particulier, pour ambition de développer des infrastructures et des applications permettant d'améliorer la connectivité des usagers du réseau de transports collectifs.

I - 1 Billettique

Le Concessionnaire a en charge la fourniture et la commercialisation des supports billettique.

Il est attendu que celui-ci propose à l'Autorité concédante, au-delà des supports «classiques» de type billet sans contact et cartes des nouveaux supports tels que :

- Des cartes bancaires, le système billettique étant pratiquement au niveau de la norme EMV ;
- Des cartes JAVA ;
- Des cartes multi applicatives avec des numéros préchargés dans les « containers », permettant ainsi d'utiliser simplement la carte de transport comme une carte de services ;
- Des bracelets avec puce intégré ;
- Des portes clefs avec puce intégré ;
- Tout autre support commercial permettant de mettre en avant l'évolutivité du système billettique ;
- Les téléphones mobiles NFC selon les modalités envisagés par l'UGAP (Centrale d'achat public) et l'AFIMB (Agence Française pour l'information multimodale et la billettique) ou selon une autre solution que le Concessionnaire pourra proposer ;
-

Ces différents nouveaux supports pourront être délivrés à tout type d'usager dans une logique de conquête commerciale tel que décrit dans la base d'annexe 32.

Ils devront en outre également respecter la norme AMG en cours d'élaboration et les contraintes imposés par la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Par ailleurs, le Concessionnaire devra également proposer de nouveaux services en lien avec les possibilités offertes par le système billettique, comme par exemple :

- Le post paiement, permettant une utilisation plus souple pour l'utilisateur ;
- L'utilisation de la carte Pass Pass comme moyen d'accès au paiement du stationnement sur voirie ;
- L'utilisation des horodateurs de différentes villes équipées et compatibles tels que de la Ville de Lille en tant que points de rechargement Pass Pass ;
- Le développement des formules de fidélité ;
- L'interopérabilité avec la Belgique ;
- Le Concessionnaire devra en outre être en mesure de personnaliser les cartes de transport pass pass, éventuellement élargies aux services de vie quotidienne. Cette personnalisation est envisagée au bénéfice des communes et de la MEL, selon des chartes graphiques qui seront communiquées ultérieurement et en fonction d'un déploiement qui reste à définir .

I - 2 Informations voyageurs

Les différents outils mis en œuvre par l'Autorité concédante permettent de récupérer beaucoup de données sur l'exploitation et sur la manière dont est utilisé le réseau.

Tous ces éléments permettront au Concessionnaire de développer de nouvelles applications innovantes permettant de faciliter l'utilisation des transports pour les usagers notamment telles que la mise en œuvre d'une application traitant de co-voiturage dynamique par exemple.

En outre, ces applications alimenteront l'application « Melcome » portée directement par l'Autorité concédante et amenée à évoluer au cours du présent contrat de concession de service public.

Par ailleurs, le déploiement du réseau mobile 3G / 4G dans le tunnel du métro est une véritable opportunité pour le Concessionnaire de développer de nouveaux services d'informations par exemple. Ainsi, de nouveaux services en rames et en stations non réalisables aujourd'hui faute de connectivité pourraient être mis en œuvre. Le Concessionnaire devra être force de proposition sur ces aspects.

De la même manière, la communication du Concessionnaire doit être innovante et permettre de toucher les non clients du réseau tel qu'indiqué dans la base d'annexe 32. L'ensemble des outils dont le Concessionnaire dispose comme les agences commerciales, les espaces publicitaires, les réseaux sociaux, le site internet, les applications associés à de nouvelles propositions que le Concessionnaire peut formuler permettront d'attirer ces non clients par de la communication contextualisée, spécialisée,....

L'ensemble des éléments décrits ci-dessus n'est donné qu'à titre informatif.

Il est attendu que les soumissionnaires soient force de propositions en la matière.

I - 3 Energie

L'Autorité concédante est très engagée dans les projets de réseaux électriques intelligents et de mobilité électrique. (cf. délibération relative à l'électromobilité)

Le Concessionnaire pourra ainsi proposer de nouveaux matériels roulants innovants pour certains services ou certains de ses besoins, comme par exemple :

- Véhicules propres notamment électriques pour services HANDIPOLE ;

- Véhicules propres notamment électriques pour les services internes du Concessionnaire ;

- ...

Le Concessionnaire incitera également ses sous traitants à l'utilisation de véhicules propres.

I - 4 Desserte des territoires

Tel qu'indiqué dans la base d'annexe 6, l'Autorité concédante a prévu d'optimiser l'efficacité de l'offre du réseau de bus.

Parallèlement, il est attendu que les soumissionnaires puissent proposer des manières innovantes de desservir certains territoires où le bus «classique» ne constitue vraisemblablement pas la meilleure des réponses au besoin de desserte en transports collectifs.

En outre, les soumissionnaires devront également proposer un dispositif de covoiturage infra-métropolitain basé notamment sur des applications numériques innovantes en la matière. Ceci pourra également constituer une réponse à la demande de desserte de certains territoires.

II - INNOVATION EN MATIERE D'ORGANISATION DU CONCESSIONNAIRE

Comme cela a été rappelé ci-avant, l'Autorité concédante a réalisé de nombreux investissements dans différents domaines et notamment dans celui des TIC.

Les outils issus de ces différents investissements sont exploités par le Concessionnaire.

Au-delà de l'exploitation technique de ces outils, le Concessionnaire devra les exploiter avant tout comme de véritables outils commerciaux au service de sa politique commerciale et plus particulièrement de la conquête commerciale.

Le Concessionnaire devra ainsi démontrer, au travers de sa proposition, comment l'organisation qu'il compte mettre en place permet de répondre à cette ambition ; qui constitue un véritable changement de paradigme.

Les outils auxquels il est fait référence sont notamment les suivants :

- Système billettique ;
- Système d'aide à l'exploitation ;
- Site internet ;
- Réseau mobile 3G / 4G dans l'infrastructure métro ;
- Poste Central de l'Information (PCI) ;
- ...

Par ailleurs, comme précisé dans la base d'annexe 32, le Concessionnaire devra tenir compte dans son organisation de l'intégration de l'utilisateur dans une logique de collaboration participative. Tous les outils et mode de faire innovants facilitant cette démarche devront être entrepris.

Il est attendu du Concessionnaire qu'il expérimente différentes approches de collaboration participative en lien avec les démarches que pourra entreprendre l'Autorité concédante sur ce sujet.

De la même manière, toujours dans une logique de démarche participative, l'ensemble du personnel du Concessionnaire devra constituer des flux de remontées d'informations permettant d'améliorer le fonctionnement du réseau et par la même son efficacité.

En effet, tout profil confondu, plusieurs centaines de personnes du Concessionnaire, circulent sur le réseau quotidiennement. Elles constituent des ressources importantes de remontées d'informations. Ainsi, moyennant des outils innovants de pilotage et de remontée d'informations, elles peuvent constituer de véritables moyens d'amélioration du fonctionnement du réseau au-delà de ce que les outils techniques évoqués ci-dessus sont en capacité de réaliser.

Il pourrait, par exemple, être imaginé que les conducteurs de bus ou de tramway puissent signaler des dysfonctionnements ou événements constatés sur le réseau via un média dédié.

Enfin, des outils innovants relatifs à l'exploitation permettant notamment de mieux évaluer l'offre de transport et par conséquent également de l'adapter pourront être proposés par le Concessionnaire (dispositifs de comptage en station de métro par exemple).