



# **BILLETTEQUE, INTEROPÉRABILITÉ ET CENTRALE PASS PASS**

*Préparation de la commission thématique*



# BILLETTIQUE, INTEROPÉRABILITÉ ET CENTRALE PASS PASS

Le service Pass Pass en continuel évolution avec plus de 10 ans d'histoire...

## 1. La communauté Pass Pass

- A. Quelques dates et projets
- B. La démarche Pass Pass s'est fédérer autour de moyens, outils et ressources communes pour atteindre les objectifs communs

## 2. 1er étape : La billettique et le support interopérable Pass Pass

- A. Rappel des ambitions du support unique
- B. La couverture billettique Pass Pass en Hauts-de-France
- C. Les outils communs pour garantir l'interopérabilité
- D. Bilan
- E. Interopérabilité carte centrique et serveur centrique
- F. Les enjeux 2022

## 3. 2<sup>e</sup> étape : La Centrale Pass Pass, outil pour atteindre la promesse de service définie en 2009

- A. La cible de service de la Centrale Pass Pass
- B. L'utilisation des outils Pass Pass par les voyageurs
- C. L'utilisation des outils Pass Pass par les AOM
- D. Les outils communs pour atteindre la cible de service Pass Pass
- E. Les enjeux 2022

## 4. Les perspectives du service Pass Pass de demain

- 1. Les points forts du REFOCO 2009 et 2020
- 2. Les chantiers à mener pour une amélioration continue du service Pass Pass



The background is a solid pink color. Overlaid on this are several thick, white, curved lines that form a network of interconnected paths. At the end of these paths are white circles of varying sizes, some of which are larger and more prominent than others. The overall effect is that of a stylized, organic structure or a network diagram.

# La Communauté Pass Pass

- A. Quelques dates et projets
- B. La démarche Pass Pass s'est fédérée autour de moyens, outils et ressources communes pour atteindre les objectifs communs

# La Communauté Pass Pass

## A. Quelques dates et projets

**2009**  
Création du Syndicat Mixte (SMIRT) réunissant les 12 AOM et AOT du Nord Pas de Calais pour développer et faciliter l'utilisation des services de mobilité à l'échelle du territoire

**2009 - 2010**  
Définition des principes fonctionnels, techniques, organisationnels et sécuritaires de l'interopérabilité Pass Pass  
*1<sup>er</sup> réalisation commune : le référentiel documentaire commun*

**2011**  
Emission des 1<sup>er</sup> support Pass Pass  
*2<sup>ème</sup> réalisation commune : le support interopérable Pass Pass*

**2014**  
*3<sup>ème</sup> réalisation commune : inauguration de la Plateforme Régionale de tests d'interopérabilité et recrutement d'un Gestionnaire de Tests*

**2013-2014**  
Préparation du marché Centrale Pass Pass – outil nécessaire à la réalisation du service définie en 2009 dans le référentiel documentaire commun

**2017**  
*4<sup>e</sup> réalisation commune : mise en service du SIM passpass.fr*

**2018**  
Le SMIRT devient HDFM et intègre des AOM de l'ex-Picardie dans son syndicat  
Evolution de la charte graphique Pass Pass

**2021- 2022**  
Réflexion sur la feuille de route du syndicat  
Intégration des EPCI

*+ extension progressive de la billettique Pass Pass sur le territoire du Nord et du Pas de Calais*



# La Communauté Pass Pass

## B. La démarche Pass Pass s'est fédérée autour de moyens, outils et ressources communes pour atteindre les objectifs communs

1

### UNE GOUVERNANCE AU SERVICE DE LA DÉMARCHE PASS PASS

- Un **cadre opérationnel de travail multipartenaires** pour favoriser les échanges et le partage d'informations
- Une **structure décisionnelle** permettant de porter et formaliser les ambitions partagées
- Un document cadre « la convention d'application », signé par l'ensemble des Membres HDFM, définissant **les engagements communs** dans la mise en œuvre des projets locaux et communs et de services, dans le respect des principes opérationnels Pass Pass

**Définir des orientations communes et échanger sur sa déclinaison opérationnelle**

2

### LE RÉFÉRENTIEL DOCUMENTAIRE COMMUN PASS PASS

- **Un socle documentaire commun qui regroupe l'ensemble principes fonctionnels, techniques, organisationnels et sécuritaires communs définis par la communauté Pass Pass pour atteindre des objectifs communs**
- La mise en œuvre de la démarche Pass Pass s'appuie sur le respect par tout acteur du Référentiel Documentaire Commun Pass Pass. Il encadre la mise en œuvre et l'utilisation des supports et des fonctions Pass Pass afin de **garantir l'interopérabilité** des systèmes billettiques
- Ce référentiel est **évolutif** par nature. Il est élaboré, alimenté, partagé et maintenu par HdFM pour le compte de la communauté Pass Pass.

*A noter que le REFOCO (REférentiel FONctionnel COmmun) définit le service commun que tout partenaire de l'intermodalité doit permettre à ses voyageurs sur l'ensemble du parcours client. Sa première version date de 2009 et a conduit aux réalisations communes du support Pass Pass ainsi que de la Centrale Pass Pass. La mise à jour du REFOCO a eu lieu en 2020 avec l'identification de chantiers communs à mener.*



# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

- A. Rappel des ambitions du support unique
- B. La couverture billettique Pass Pass en Hauts-de-France
- C. Les outils communs pour garantir l'interopérabilité
- D. Bilan
- E. Interopérabilité carte centrique et serveur centrique
- F. Les enjeux 2022



# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

## A. Rappel des ambitions support billettique interopérable Pass Pass

- **Un support billettique commun de la mobilité dans le Nord Pas de Calais (et depuis dans les Hauts-de-France)**
- **Faciliter les déplacements entre les réseaux de transports Partenaires et...**
- **....pour l'ensemble de leurs services de mobilité.**
- **Un support qui héberge ou donne accès à des tarifications monomodales, intermodales, intégrées ainsi que des tarifications mini ou multi-services**

Les principes techniques à respecter pour garantir l'interopérabilité, ainsi que la cible de service associée au support Pass Pass sont définis par le Référentiel Documentaire Commun



# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

## B. La couverture billettique Pass Pass en Hauts-de-France – présence des supports Pass Pass

2009

TER Nord

2011  
à  
2014

Interurbain Nord  
Calais\*\*  
Lille  
Dunkerque\*\*  
Cambrai\*

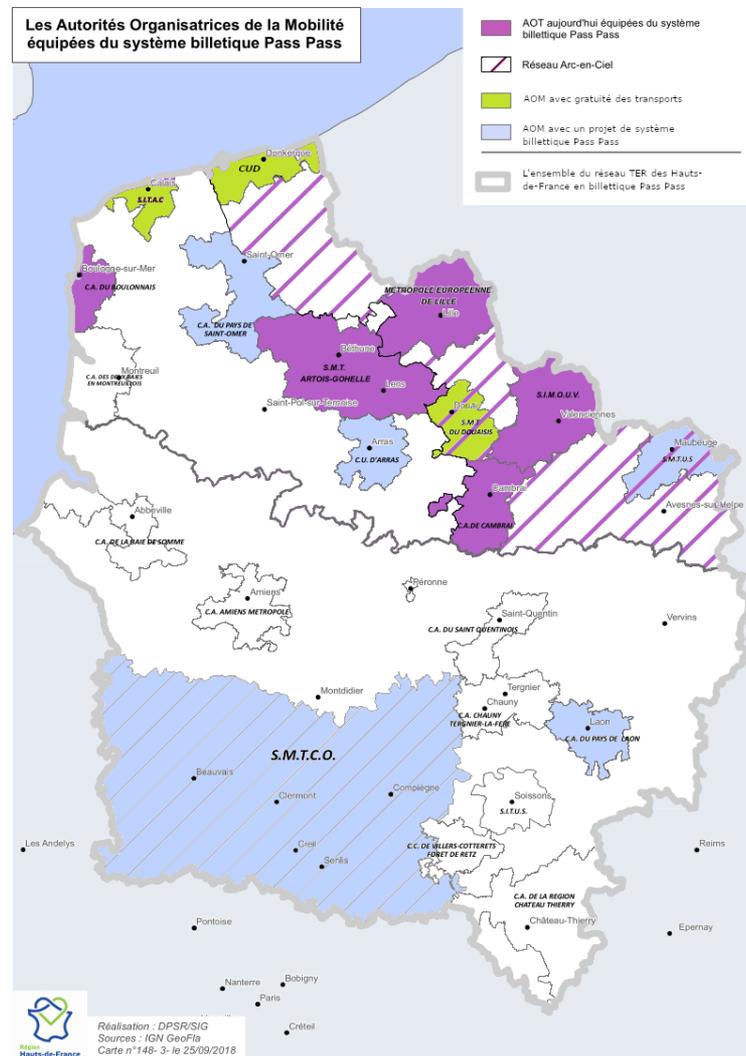
2017  
à  
2021

Boulogne sur Mer  
SMTAG (Lens, Liévin, Hénin, Carvin)  
Valenciennes  
TER sur l'ex-Picardie  
Interurbain Pas de Calais\*  
Interurbain Aisne\*  
Interurbain Somme\*  
Saint Omer\*

D'ici  
2025

Arras - 2022  
SMTCO pour l'ensemble des AOM de l'Oise – 2023  
Maubeuge – en cours de définition  
Laon\*\* – à confirmer

\*\* Gratuité – plus de système billettique en service  
\*Système billettique de technologie dite serveur-centrique



# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

## C. La démarche Pass Pass s'est fédérée autour de moyens, outils et ressources communes

3

### LA PLATEFORME RÉGIONALE DE TESTS D'INTEROPÉRABILITÉ

- La PFR est **un espace commun** regroupant l'ensemble des équipements billettiques des Partenaires Pass Pass pour **garantir l'interopérabilité** des systèmes pour...
- ...Faciliter la réalisation des tests et identifier les éventuelles anomalies à résoudre pour garantir le fonctionnement de la carte et des services Pass Pass sur l'ensemble du territoire avant mise en service commerciale

#### La PFR depuis 2014 en quelques chiffres :

- 11 systèmes présents et opérationnels en PFR
- + 70 campagnes réalisées
- + 100 anomalies d'interopérabilité identifiées
- + 75 anomalies corrigées
- Une connaissance des systèmes des Partenaires
- Une relation du quotidien et un accompagnement précieux pour les exploitants
- 2 ETP HdFM





# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

## D. Bilan

**UN BILAN POSITIF AVEC UNE INTEROPÉRABILITÉ CARTE SANS CONTACT FONCTIONNELLE ET ÉPROUVÉE**

- **+ 800 000 supports en circulation**
- **Le support des tarifications communes (intégrées ou combinées)**
- **Une présence sur l'ensemble du territoire régional**
- **Une diversité d'industriels billettique sur le territoire**
- **Une utilisation pour les transports en commun mais aussi pour les autres services de mobilités (Pass Pass Electrique, P+R, garages à vélo, autopartage...)**

Avec quelques limites identifiées suite à l'arrivée de nouvelles technologies de systèmes billettiques dites « serveur centrique »

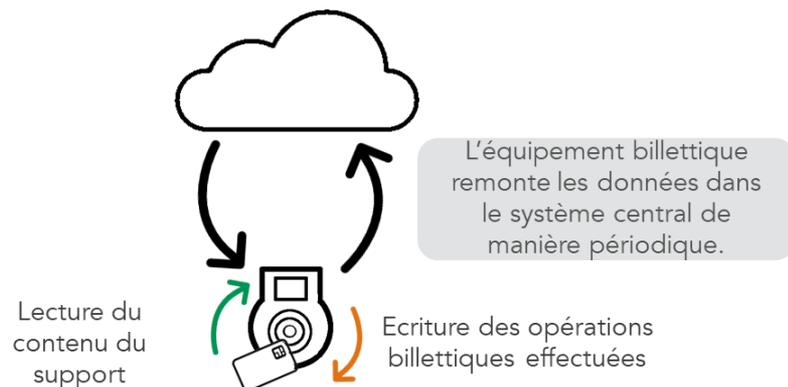


# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

## E. Limite identifiée : l'interopérabilité entre système support central et serveur central

### Rappel des principes pour chaque type de système billettique

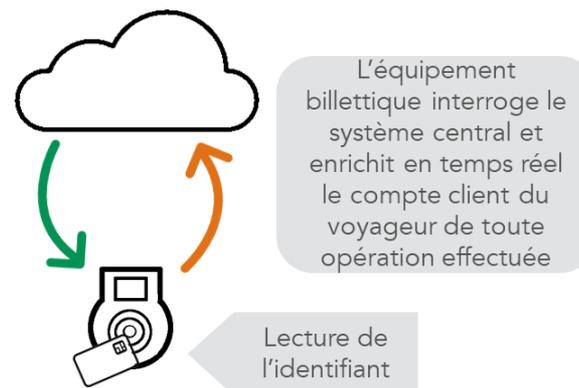
#### Système billettique de type support central



L'intelligence se situe au niveau des équipements billettiques et du support et les informations sont portées par les supports. Les traitements billettiques peuvent être effectués sans être en connexion continue avec le système central (ou back-office).

- Région – Interurbain du Nord et TER
- Lille
- Boulogne sur Mer
- SMTAG
- Valenciennes
- Et demain, Arras et le SMTCO...

#### Système billettique de type serveur central



L'intelligence et les informations sont portées en back-office et les supports de titre ne comportent que des identifiants. Les équipements doivent être en connexion continue avec le back-office pour pouvoir l'interroger en temps réel.

- Cambrai
- Région – Interurbain du 62 /02/80
- Saint Omer



# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

## E. Limite identifiée : l'interopérabilité entre système support centrique et serveur centrique

Des impacts directs sur le parcours voyageurs et non respect de la promesse de service Pass Pass:

- Une carte Pass Pass doit être acceptée sur tous les réseaux quelque soit le réseau émetteur du support sans réalisation d'étape préalable par le voyageur :
  - **Avec un système serveur centrique, Les voyageurs doivent se rendre en agence pour associer leur carte Pass Pass à leur compte** et ainsi être connu du système avant leur déplacement – la promesse de fluidité du parcours client n'est pas assurée
- Les systèmes membres de la démarche Pass Pass respectent les principes billettiques et sécuritaires Pass Pass
  - **Avec un système serveur centrique, l'authentification sécurisé du support Pass Pass n'est pas réalisée.** Peu d'impact pour le parcours client car il est plus permissif (ex: des cartes volées et invalidées peuvent tout de même être utilisées par les voyageurs)
- La mise en œuvre de tarification commune (intégrée ou combinée) est facilitée via le support Pass Pass
  - **Avec un système serveur centrique le voyageur ne peut pas voyager en règle sans impact sur les systèmes billettiques existants**, exemple du cas de l'intégration tarifaire entre la CUA et le département du 62
    - Réseau urbain, système support centrique, inscrit le titre physiquement dans le support Pass Pass
    - Réseau interurbain, système serveur centrique, ne sait pas lire la présence d'un titre physiquement dans le support mais interroge son serveur – or ce titre n'étant pas distribué par le système interurbain il n'est pas connu.
    - **Bilan : le voyageur ne peut pas voyager en règle**
  - *Des discussions sont en cours entre la CUA et la Région sur ce point*





# 1<sup>er</sup> étape : support et billettique Pass Pass

## F. Les enjeux pour 2022

- **CONVERGER SUR L'INTEROPÉRABILITÉ ENTRE LES SYSTÈMES « SERVEUR CENTRIQUE » ET « SUPPORT CENTRIQUE »**
- **ACCOMPAGNER LES PROJETS BILLETTIQUE LANCÉS OU EN COURS DE DÉFINITION POUR RÉUSSIR LEUR INTÉGRATION DANS LA COMMUNAUTÉ BILLETTIQUE PASS PASS**
- **FAIRE DE PASS PASS UNE MARQUE RÉGIONALE DE LA MOBILITÉ AUSSI EN PICARDIE**
- **AVANCER SUR LE CHANTIER CONCERNANT L'INTEROPÉRABILITÉ AVEC IDFM**
- **IDENTIFIER LES PROCHAINS PROJETS COMMUNS AU SEIN DE LA COMMUNAUTÉ PASS PASS** – *cf: slide sur le refoco*





## 2<sup>e</sup> étape : La Centrale Pass Pass, outil pour atteindre la promesse de service définie en 2009

- A. La cible de service de la Centrale Pass Pass
- B. L'utilisation des outils Pass Pass par les voyageurs
- C. L'utilisation des outils Pass Pass par les AOM
- D. Les outils communs pour atteindre la cible de service Pass Pass
- E. Les enjeux 2022

# La Centrale Pass Pass

## A. La cible de service, les outils et les jalons marquants du projet

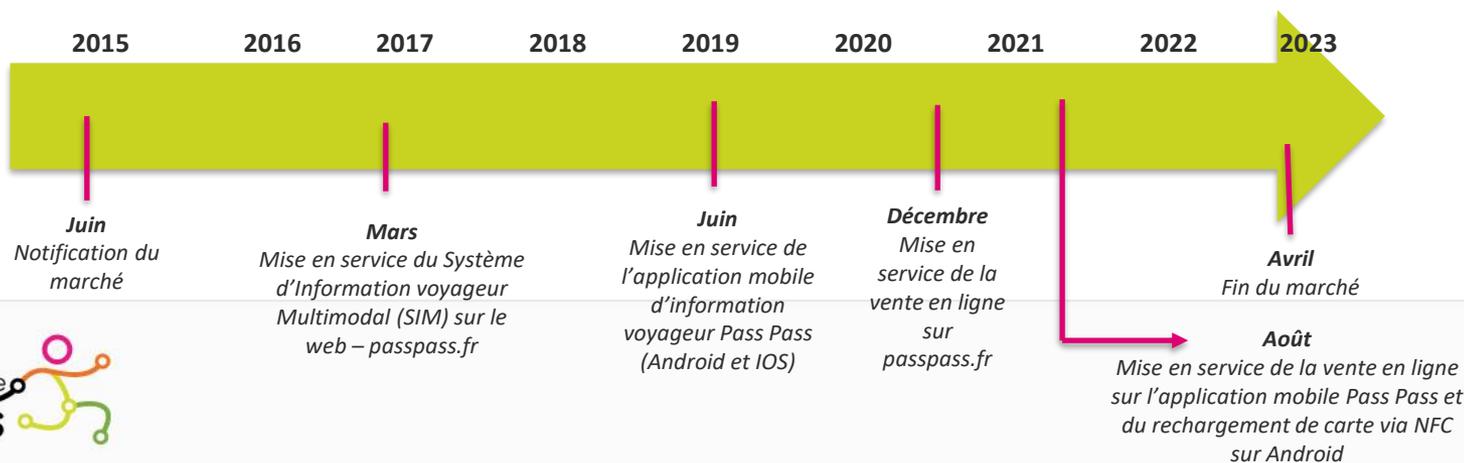
### RAPPEL DE LA CIBLE DE SERVICE DE LA CENTRALE PASS PASS :

- Un **parcours client régional** de bout en bout (de l'information voyageur à la distribution) via les médias grand public Pass Pass
- Un **guichet unique** sur le territoire permettant de rendre un même niveau de service en tout point du territoire via l'outil TPV Pass Pass
- Un **SAV centralisé et unifié** via l'outil TPV Pass Pass
- Un **observatoire de la mobilité** pour les AOM via des outils d'aide à la décision

**La Centrale Pass Pass est un outil mutualisé permettant l'interconnexion des systèmes, le partage des données et des fonctions mutualisées**

### LES OUTILS MUTUALISÉS DE LA CENTRALE PASS PASS :

- Des médias grand public : site internet et applications mobile comprenant de l'information voyageur et de la distribution – *certaines fonctionnalités comme la recherche d'itinéraires et la vente en ligne peuvent être réutilisés par les médias tiers de nos Partenaires*
- Un calculateur d'itinéraire multimodal
- Des outils de distribution et SAV commun : 30 TPV Pass Pass disponibles dans le cadre du forfait
- Des outils de distribution simplifiés : 80 TPVS Pass Pass disponibles dans le cadre du forfait
- Des statistiques et des outils d'aides à la décision pour les AOM
- Des interfaces pour l'information voyageur (Temps réel) et la billettique (InterBOB)
- Des outils back-office pour l'exploitation technique et commerciale du dispositif



# La Centrale Pass Pass

## B. Point d'avancement de l'usage de nos outils par les voyageurs (site web et app)

### LE SITE INTERNET EN QUELQUES CHIFFRES – DEPUIS MARS 2017



480 000  
utilisateurs



625 000  
sessions



+ 2 millions de pages consultées  
dont 23% pour la recherche horaire



+46 000 recherche  
d'itinéraire

### L'APPLICATION MOBILE EN QUELQUES CHIFFRES – DEPUIS SEPTEMBRE 2019



55 000  
téléchargements



+ 1 millions  
de clics



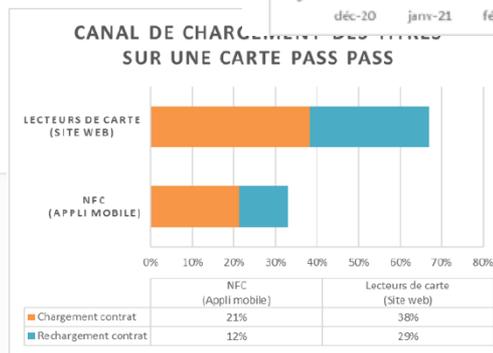
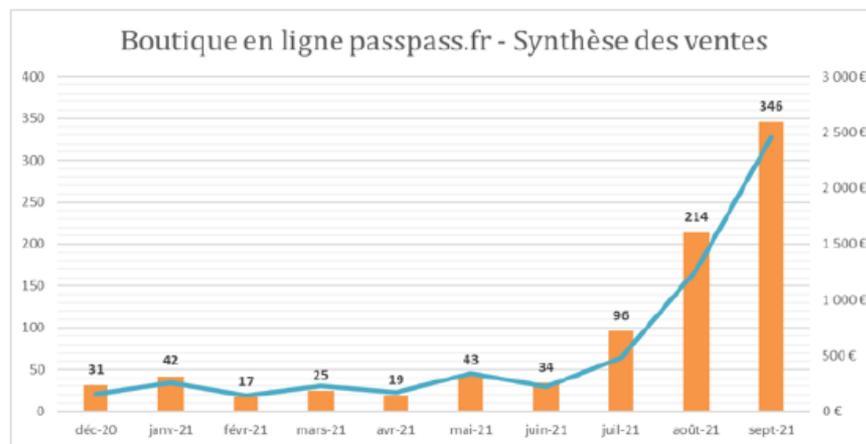
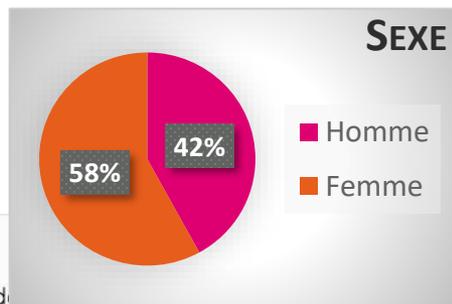
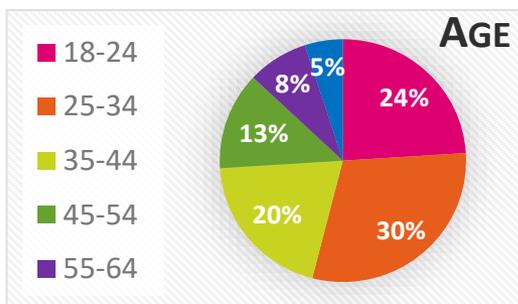
110 000  
recherche horaire



+ 200 000 recherche  
d'itinéraire

## LES USAGES DE LA VENTE EN LIGNE

### LES UTILISATEURS



Le tout, sans beaucoup de communication

15/11/2021



# La Centrale Pass Pass

B. Point d'avancement de l'usage de nos outils par les voyageurs (site web et app)

Des campagnes de communication en cours pour renforcer la notoriété de la marque Pass Pass

Des spots vidéos – sur youtube et BFMTV Grand Lille

Une demi-page dans la Voix du Nord (toutes éditions confondues) →

**PASSPASS.FR**

**TOUS LES RÉSEAUX DE TRANSPORT  
DES HAUTS-DE-FRANCE EN 1 CLIC !**



**PASSPASS.FR LE RÉFLEXE MOBILITÉ**

Horaires



Tarifs



Achats



# La Centrale Pass Pass

## C. Point d'avancement de l'usage de nos outils par les AOM

	Vente en ligne depuis passpass.fr	TPV	Echange de données entre systèmes (InterBOB)	Echange de données d'offre temps réel
TER			Discussion technique en cours	
Interurbain du Nord	TU et C10 AeC1		Commande auprès de leur industriel pour début 2022	
Interurbain du 62/02/80			Discussion technique en cours	
Lille	Titres tout public (jour, semaine, mois hors zap)	1 – non opérationnel à des fins de tests	Discussion technique en cours	Mise en production prochaine (début 2022)
Cambrai				
Boulogne sur Mer	Titres tout public (jour, semaine, mois)	1 - non opérationnel		
SMTAG	Titres tout public payant au comptant (jour, semaine, mois, an)	1 - en cours d'installation, mise en production décembre 2021 ou janvier 2022	Opérationnel en décembre 2021/ janvier 2022 – intégration en production en cours	Mise en production imminente
Valenciennes	C10		Discussion technique en cours	
Saint Omer				

+ TPVS : réflexion HDFM/ Département du Nord pour équiper les Maisons France Services

+ outils d'aide à la décision : promotion à réaliser par HDFM, démonstration lors d'un GT technique d'ici la fin de l'année

+ widget, API recherche d'itinéraire et boutique en ligne : promotion à réaliser par HDFM notamment vis-à-vis des EPCI et autres Partenaires de mobilités



# La Centrale Pass Pass

## D. Des moyens, outils et ressources communes

4

### DES OUTILS COMMUNS : FOCUS SUR LE RÔLE DU TERMINAL POINT DE VENTE PASS PASS OUTIL DE VENTE ET SAV COMMUN

#### CENTRALE PASS PASS

BASE DE DONNÉES INTÉGRANT  
TOUTES LES OPÉRATIONS  
AYANT LIEU DANS  
L'ÉCOSYSTÈME PASS PASS  
(DONNÉES CLIENT, SUPPORT,  
PROFILS, DROITS À  
RÉDUCTION, D'USAGE,  
DONNÉES COMMERCIALES...)

#### Agent



#### TPV PASS PASS\*

Un équipement unique pour réaliser les opérations de votre réseaux ainsi que le service commun Pass Pass + accès à des fonctionnalités d'aide à la vente pour disposer en un point de l'ensemble des informations des titres/offres des réseaux

- Fourniture des TPV et des consommables associés par HdFM
- Formation réalisée par HdFM
- Maintenance de niveau 2 réalisée par HdFM

*\*Le TPV Pass Pass peut se matérialiser par l'équipement physique fournit par HdFM ou par l'installation de l'application sur les TPV existants des réseaux partenaires*

#### Client

- Vente croisée – achat d'un titre du réseau B sur le réseau A
- SAV complet – possibilité en un point unique :
  - De disposer de la reconstitution totale de mon support, l'usager n'est plus obligé d'aller de guichet en guichet
  - De réaliser une demande sur plusieurs réseaux
  - Modifier mes informations en un point unique (ex: modification des données personnelles, coordonnées bancaires, adresse...)
- Informations transverses sur les titres présents sur ma carte, les offres présentes sur le territoire...

**Des lieux de distribution avec un plus haut niveau de service : réflexion sur le maillage territorial et la dénomination de ces lieux**

A noter que toutes les gammes tarifaires de tous les Partenaires doivent être paramétrées dans la Centrale Pass Pass à des fins de ventes (si accord de vente) ou à minima de SAV.

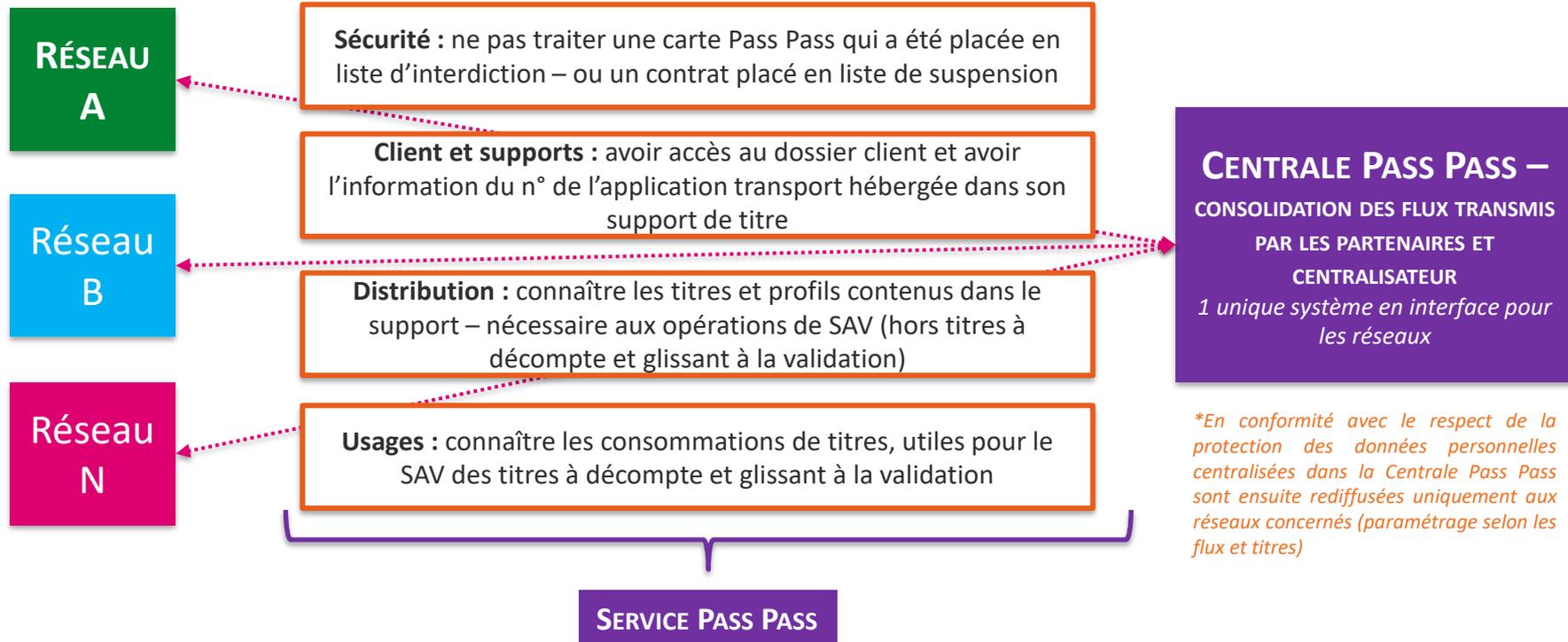
# La Centrale Pass Pass

## D. Des moyens, outils et ressources communes

4

DES OUTILS COMMUNS : DES ÉCHANGES DE DONNÉES

### Famille de flux et usage



*\*En conformité avec le respect de la protection des données personnelles centralisées dans la Centrale Pass Pass sont ensuite rediffusées uniquement aux réseaux concernés (paramétrage selon les flux et titres)*



# La Centrale Pass Pass

## D. Des moyens, outils et ressources communes

4

DES OUTILS COMMUNS : TPV PASS PASS ET DES ÉCHANGES DE DONNÉES – LES INDISPENSABLES POUR RENDRE LE SERVICE PASS PASS

Non présent  
actuellement

TITRE VENDU SUR	DEMANDE DE SAV CHEZ		
	Médias Pass Pass (site internet ou appli)	Un réseau partenaire doté d'un TPV Pass Pass	Un réseau partenaire avec ses propres équipements
Médias Pass Pass (site internet ou appli)	OUI	OUI	Brief des agents de vente pour inviter le client à <b>réaliser la demande sur les médias Pass Pass</b>
Un réseau partenaire avec un TPV Pass Pass	OUI	OUI	Brief des agents de vente pour inviter le client à <b>se rendre dans le point de vente qui a vendu le titre</b>
Un réseau partenaire avec ses propres équipements	Non, indiquer au client le besoin de <b>se rendre chez le réseau ayant vendu le titre</b>	Oui à condition de disposer <b>d'échange de données</b> de la part du réseau partenaire  Non en l'absence d'échange de données	Oui (à minima SAV partiel si d'autres réseaux sont concernés)



# La Centrale Pass Pass

## D. Des moyens, outils et ressources communes

5

### LE GESTIONNAIRE COMMUN PASS PASS

La Centrale Pass Pass est gérée par un gestionnaire commun garantissant la bonne disponibilité et le bon fonctionnement du dispositif.

#### Administration IV de la Centrale:

- Intégrité des données information voyageur : garant de la cohérence et de la complétude des données transmises par les Partenaires
- Enrichissement du référentiel de données Pass Pass

#### Opérateur commercial de [passpass.fr](http://passpass.fr)

- Réponse aux demandes des utilisateurs
- Gestion des commandes (émission de carte Pass Pass)
- Réalisation des actes de SAV,
- Animation en contenu éditorial
- Encaissement et reversement des recettes (rôle de régisseur)

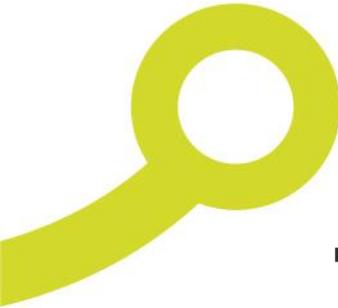
#### Administration billettique de la Centrale:

- Assistance aux utilisateurs de la Centrale (exploitants)
- Supervision: processus de sauvegarde, applicatifs billettique et interfaces, logiciels, performances...
- Paramétrage des informations nécessaires à la réalisation du service Pass Pass : gamme tarifaire, topologie, données multi-réseaux, module de répartitions des recettes, gestion des accès...
- Intégrité des données billettiques: garant de la cohérence et complétude des données transmises par les Partenaires
- Qualification des nouvelles versions logicielles et suivi / gestion des anomalies

#### Autres missions:

- Réalisation de rapports statistiques
- Formations des Partenaires (exploitants et AOM) aux différents applicatifs





# La Centrale Pass Pass

## E. Les enjeux pour 2022

- **PROMOUVOIR LES RESSOURCES MUTUALISÉES PASS PASS**
- **INTÉGRER LA VENTE DE TITRES TER, QUI EST LE RÉSEAU INCONTOURNABLE DES DÉPLACEMENTS INTER-BASSINS, SUR LES OUTILS PASS PASS**
- **FINALISER L'INTÉGRATION D'INTERBOB AVEC LES RÉSEAUX ILÉVIA, TER, TADAO, TRANSVILLES**
- **TRAVAILLER AU MAILLAGE TERRITORIAL DES TPV PASS PASS (30), AU DÉVELOPPEMENT DE LA VENTE CROISÉE ET À LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION ASSOCIÉE**
- **AMÉLIORER L'ERGONOMIE DE L'APPLICATION MOBILE ET ACCROÎTRE SON FONCTIONNEL – ANTICIPATION DU MARCHÉ DE MAINTENANCE**





## Les perspectives du service Pass Pass de demain

- A. Les points forts du REFOCO 2009 et 2020
- B. Les chantiers à mener pour une amélioration continue du service Pass Pass

# Les perspectives et évolutions du service

## A. Les points forts du REFOCO 2009 et de l'actualisation 2020

- **La philosophie du document :**
  - Le REFOCO distingue les volontés commerciales des partenaires des capacités techniques des systèmes. Les systèmes doivent être techniquement en capacité d'intégrer certaines évolutions des volontés commerciales, sans évolution forte ou refonte du système. **Les Partenaires peuvent faire appel aux outils mutualisés Pass Pass pour répondre à cette cible de service.**
  - **Le niveau de service est identique, quelque soit l'architecture billettique choisi par les Partenaires. Pas de spécificités ou de service réduit pour les systèmes serveur centrique.**
- ✓▪ **L'interopérabilité :** il s'agit d'une opportunité pour le voyageur de bénéficier d'un support de titres unique et interopérable, sur lequel il peut charger des titres des réseaux de transport partenaires et accéder aux services de mobilité partenaires.
- ✓▪ **Les supports Pass Pass :**
  - Un support Pass Pass héberge l'application transport Pass Pass, est émis par un partenaire de HdFM, et respecte les principes fonctionnels, techniques, graphiques Pass Pass.
  - Définition des principes pour le support Carte Sans Contact et Billet Sans Contact.
  - **Abandon du support interopérable commun : Clé USB**
- ⌚▪ **Des réflexions sur la mise en œuvre d'autres supports interopérable notamment sur smartphone (téléphone NFC comme support de titre, M-ticket, CB2D interopérable...)**
  - **Ajout dans les supports Pass pass, par mesures conservatoire, des application AMC (permettant un usage du support Pass Pass pour des services de la vie quotidienne) et Hoplink (permettant l'interopérabilité transfrontalière avec la Belgique et/ou d'autres régions limitrophes)**
  - **Définition de l'usage du support Pass Pass pour des services de mobilités (garages à vélo, P+R...)**

# Les perspectives et évolutions du service

## A. Les points forts du REFOCO 2009 et de l'actualisation 2020

Les services proposés aux détenteurs d'un support Pass Pass – définir des règles communes sur les sujets suivants :

### ✓ – Remise de supports :

- La pré-personnalisation et la personnalisation électrique du support : ce sont les règles de « production » de la carte afin qu'elle puisse être distribuée dans le périmètre Pass Pass
- La distribution : la durée de vie carte et le prix de vente sont harmonisés

### ✓ – Inscription de profils / droits à réduction : des procédures d'inscription de profils communes

- Une nomenclature partagée de gestion des profils (pour éviter les conflits d'interprétation par les différents systèmes).

### ⌚ • Un travail à réaliser sur l'harmonisation des profils

### ✓ – Distribution de titres : règles communes de distribution de titres

- ⌚ • Vente croisée (vente de produits d'un réseau A par un réseau B).

### ✓ – Validation de titres :

- Un principe partagé de validation systématique en entrée et en correspondance acté par les partenaires.

### ✓ Contrôle support / profil / titre : des procédures de contrôle communes

### ✓ Service après-vente supports / profils / titres : la capacité pour tout réseau de réaliser les fonctions suivantes :

- Reconstitution support/titres,
- Renouvellement,
- Remboursement / Échange : seul le réseau vendeur peut effectuer cette opération,
- Suspension / réactivation,
- Information voyageur détenteur d'un support Pass Pass

- ✗ SAV croisé (réalisation du SAV d'un réseau A par le réseau B)

- Une actualisation qui n'a pas vocation à remettre en considération l'existant, pas d'évolution sur le parcours client cible défini en 2009 car n'est pas encore atteint à 100%.
- L'atteinte de la cible de service est fortement dépendante de la mise en service de l'ensemble du dispositif Centrale Pass Pass et du maillage territorial des outils Pass Pass

# Les perspectives et évolutions du service

## A. Les points forts du REFOCO 2009 et de l'actualisation 2020

- **Des principes d'exploitation commune** à respecter par tout partenaire :
  - ✓ – Gestion documentaire **pilotée par HDFM**
  - ✓ – Gestion des recettes,
  - ⌚ – Gestion des échanges de données **précisions par rapport aux flux InterBOB et au fonctionnement de la Centrale Pass Pass**
  - ✓ – Sécurité,
  - ⌚ – RGPD
  - ⌚ – Communication/relation client,
  - ✓ – Gestion des tests d'interopérabilité **précisions suite à la mise en service en 2014 de la PFR**
  - ⌚ – **Les outils mutualisés Pass Pass – TPV et TPVS Pass Pass, site internet et application mobile, Centrale Pass Pass**
  - ⌚ – **Gestion de l'exploitation billettique et commerciale commune des outils mutualisés Pass Pass**



# Les perspectives et évolutions du service

## B. Les chantiers à mener au sein de la communauté Pass Pass

### Consolider l'existant et atteindre la cible de service définie

- Développement de la vente et du SAV croisé via le TPV Pass Pass et les échanges de données
- Disposer d'un niveau de service homogène en tout point du territoire

### La dimension interopérabilité de la marque Pass pass peu connue

- Promouvoir le service Pass Pass auprès des voyageurs mais aussi des différents acteurs publics
- Harmoniser des principes de pratiques de commerciales liées au support Pass Pass (ex: coût d'un support Pass Pass) ainsi que les pratiques tarifaires (ex: harmonisation des profils, un jeune a les même caractéristiques sur l'ensemble du territoire)

### Favoriser l'innovation et la mise en œuvre de nouveaux supports interopérables

- Adresser les occasionnels : le support « billet sans contact » n'a pas trouvé son public – notamment car non accepté par le TER
- Réflexion à mener sur de nouveaux supports pour porter des tarifications occasionnelles multi-réseaux via le smartphone (CB2D interopérable, smartphone NFC, M-ticket...)
- Faciliter le parcours d'achat en ligne

*Une orientation politique sur les prochaines étapes sera nécessaire pour engager les travaux techniques/ opérationnels*

15/11/2021

