

SYNDICAT MIXTE HAUTS DE FRANCE MOBILITES

COMITE SYNDICAL DU 3 AVRIL 2023
DE 10 H 00 à 12 H 00

Délibération N° 2023 – 12



Objet : Consultations relative au maintien en conditions opérationnelles de la Centrale Passpass

Le Comité Syndical du Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités réuni sous la présidence de Monsieur Franck DHERSIN, le 03 avril 2023, son Président,

Vu les statuts révisés du Syndicat Mixte par délibération N°2022 – 11 du 28 Mars 2022,

Vu l'arrêté préfectoral du 24 novembre 2022 portant modifications statutaires du syndicat Mixte Hauts de France Mobilités.

Vu l'instruction comptable et budgétaire M14,

Considérant la tenue du Débat d'Orientation Budgétaire et le Rapport d'Orientations Budgétaires présenté en Comité Syndical le 30 janvier 2023,

Considérant le projet de Budget Primitif pour l'exercice 2023 présenté ce jour,

Vu le Code Général des collectivités territoriales,

Vu la délibération 2013 - 07 approuvant le projet de centrale billettique et information voyageurs,

Vu la délibération 2014-03 relative à l'adoption de la réalisation de la centrale SMIRT et au lancement des procédures de consultation,

Vu l'Ordonnance n° 2015-899 du 23 juillet 2015 relative aux marchés public, et les décrets 2016-360 et 361 relatifs aux marchés publics,

Vu le Code de la Commande publique entré en vigueur le 1er avril 2019, finalisé par l'ordonnance n°2018-1074 du 26 novembre 2018 portant partie législative et par le décret n° 2018-1075 du 3 décembre 2018 portant partie réglementaire ;

Vu la délibération n° 2022-13 du 28 mars 2022 autorisant le lancement d'une consultation en procédure négociée portant sur le périmètre de l'exclusivité technique du fournisseur actuel de la Centrale PASSPASS, l'industriel Conduent, pour la maintenance Billettique, et justifiée par la clôture au 03 Mai 2023 du marché n°2015-83 relatif à la mise en œuvre, l'hébergement, l'exploitation technique et la maintenance de la Centrale Passpass;

Considérant le lancement de la procédure négociée le 5 juillet 2022 et le déroulé de la négociation, composé de 4 phases successives et de 5 offres distinctes, du 5 septembre 2022 au 7 Mars 2023,

Considérant que la dernière offre reçue en date du 7 mars 2023 permet une économie de 753 000€ au regard de l'offre 1, et souscrit à l'enveloppe financière initiale estimée à 1,8 Millions €HT pour les dépenses du socle minimum et à 1 Million €HT pour les évolutions, soit au montant prévisionnel maximum de 2,8 Millions d'euros sur 4 ans tel que publié au BOAMP ;

DECIDE

- D'attribuer le marché MCO BILLETTIQUE ou Maintien en Conditions Opérationnelles n°2022-02 à l'industriel Conduent dans le cadre de son exclusivité technique et sur la base de sa dernière offre du 7 mars 2023 ;
- D'accepter sa dernière offre V5, proposant un montant de 1 624 000€HT pour le fonctionnement du socle minimum, et les évolutions complémentaires au socle minimum telles que prévues au BPU, pour un montant maximal de 2,8 Millions €HT sur la durée du marché soit 4 ans non renouvelables,
- De valider le DCE issu de la négociation et des mises au point, et les pièces du marché qui y sont associées, dont le CCTP, le CCAP, et le BPU ou bordereau des prix remis par Conduent à l'offre 5 ;
- De notifier cette attribution à l'industriel Conduent afin de permettre une mise en œuvre effective de ce nouveau marché au 03 Mai 2023

AUTORISE

Monsieur le Président du Syndicat Hauts de France Mobilités à lancer les procédures prévues par le l'Ordonnance des Marchés Publics, à finaliser et signer les marchés et engagements juridiques, financiers et comptables nécessaires à l'exécution de la présente délibération.

Le Président,

Franck DHERSIN

Annexe à la délibération n°2023-12

Note relative à la négociation du Marché MCO BILLETTIQUE

Rappel du Contexte

L'usage des services de mobilités et de transport est facilité et encouragé sur le territoire des Hauts-de-France par le cadre de la démarche d'intermodalité Pass Pass. Cette démarche repose sur une coopération active des Autorités Organisatrices de Mobilités adhérentes à la démarche et identifiées sous l'appellation «Communauté Pass Pass », que le Syndicat Mixte Hauts-de-France Mobilités (HdFM) pilote depuis 2009.

Afin de développer et favoriser l'usage coordonné des services de transport et de mobilité, et d'améliorer l'expérience utilisateur sur l'ensemble du territoire régional, la démarche Pass Pass s'appuie notamment sur des services communs que sont la billettique et l'information voyageur.

Fort de ses compétences issues de la loi SRU, le syndicat Hauts-de-France Mobilité créé en 2009 pour porter cette démarche, a mis en œuvre le système d'information multimodale et de distribution Billettique « Centrale passpass » dont le marché attribué en juin 2015 à l'industriel Conduent se clôture au 3 mai 2023.

Afin d'assurer la continuité de service, les fonctionnalités portées par la Centrale Passpass ont fait l'objet de 3 appels d'offres, dont 2 déjà attribués le 5 décembre 2022, pour mémoire le marché Hébergement (Attributaire société Xialto pour un montant de 1 149 503€HT), et le marché de Maintenance en Condition opérationnelle des media pour le site web et l'appli mobile (Attributaire groupement Coexia/Hacon pour un montant de 2 440 513 €HT).

Le marché de maintien en conditions opérationnelles Billettique ou MCO dont il est ici question, s'applique à l'ensemble des composantes relevant de l'exclusivité technique de Conduent : équipements (TPV/TPVS) et logiciels applicatifs s'appuyant notamment sur la suite logicielle « Atlas » et permettant le bon fonctionnement de la distribution Billettique de la Centrale Pass Pass.

Est aussi compris dans le périmètre du marché une partie du volet information voyageur, dont le référentiel des données de mobilités et le calculateur d'itinéraires, en attendant le renouvellement de ce dernier chez Coexia, prévu à la fin de l'année 2024.

De même, les outils d'aide à la décision associés et l'ensemble des interfaces nécessaires au bon fonctionnement du dispositif interopérable Pass Pass relèvent également de l'exclusivité technique de Conduent (interface Interbob, flux en temps réel, interface passpasscovoiturage.fr...)

Les principales missions du présent marché (s'appliquent tant au socle Billettique qu'au socle IV) :

- **Socle minimum :** (Mission F1 du BPU)
 - Assistance technique sur le fonctionnement et les incidents éventuels du dispositif Pass Pass
 - Supervision et administration du bon fonctionnement du dispositif
 - Maintenance préventive et corrective matérielle et logicielle du système central, des équipements et des plateformes (production, préproduction, test et formation)
- **Evolutions complémentaires :** (Mission F2, F3 et F4 du BPU)
 - Fourniture d'équipements complémentaires
 - Formations
 - Maintenance évolutive que seule Conduent peut réaliser du fait de l'exclusivité technique (dont qualification technique de nouveaux supports de titres Pass Pass, gestion du smartphone NFC comme support de titre, mises à jour et mise à niveau régulière des systèmes d'exploitation, évolutions des webservices, intégration du futur système TAD, intégration de futurs partenaires ...)

Les Enjeux du marché

Les principaux enjeux du marché sont les suivants :

- Garantir et stabiliser un fonctionnement du dispositif Centrale passpass sans impacter la qualité de service, dans un contexte d'un dispositif non encore en véritable exploitation pleine et entière à l'issue du 1^{er} marché de 2015;
- S'adapter aux besoins futurs et permettre des évolutions ;
- Dégager des disponibilités financières pour réaliser les évolutions et investissements nécessaires.

Il convient donc de s'assurer de la pérennité du système actuel, en garantissant son évolutivité pour des besoins futurs, le tout dans une enveloppe budgétaire maîtrisée.

Déroulé de la consultation

La consultation pour ce nouveau marché a été lancée le 5 juillet 2022 par lettre de candidature auprès de la société Conduent, dans le cadre de son exclusivité technique. L'ensemble du périmètre fonctionnel a été estimé à 450 000 € HT en fonctionnement annuel, avec un provisionnement d'un montant d'investissement de 1 000 000€ HT sur une durée de 4 ans, comme présenté dans la délibération n° 2022-13 du 28 mars 2022 et lors du ROB et de sa projection financière du 30 janvier 2023.

Calendrier de négociations

A l'issue de la publication du 5 juillet 2022, et afin de garantir la bonne atteinte des enjeux du marché, une 1^{ère} phase de négociations s'est ouverte entre Hauts-de-France Mobilités (accompagné de son AMO), et Conduent, à la suite de la remise de l'offre initiale le 28 septembre 2022.

3 autres phases de négociations ont suivies, rythmée par des séances de négociation en présentiel à Lille, se déroulant sur une journée entière à huis clos dans les locaux du syndicat, et entraînant des évolutions des offres financières et techniques.

Au 7 mars 2023 et sur 6 mois de négociation, il est comptabilisé :

- 3 séances de négociations de 8h chacune : le 9/11/2022, le 14/12/2022 et le 8/02/2023 ;
- 5 offres financières et techniques dont 4 évolutions : le 28/09/2022, le 17/11/2022, le 13/01/2023, le 24/02/2023 et le 7/03/2023 ;
- Environ 120 questions techniques et administratives ont été traitées tout au long des négociations ;
- Plus de 24 réunions de travail et plus de 258 heures de travail de relecture, analyse et écriture pour les agents du syndicat, représentant plus de 30 jours ouvrés
- Un échange téléphonique le 6 mars 2023 entre le Président de Hauts-de-France Mobilités et le Directeur Général de Conduent pour conclure l'accord final, comprenant des garanties écrites de la part de Conduent allant dans le sens d'une collaboration sur le nouveau contrat et un geste commercial supplémentaire.

Résultat de la négociation

Le cycle de négociations a permis d'aboutir aux résultats suivants sur les volets financiers et techniques :

- **Financier** : le delta entre l'offre 1 et l'offre 5 a permis de souscrire aux contraintes budgétaires en répondant au « socle minimum » permettant d'assurer le bon fonctionnement du dispositif. Cette réduction a été rendue possible par la proposition d'une forfaitisation des demandes d'interventions auprès de Conduent plutôt qu'un nombre illimité comme prévu initialement. L'offre finale par ce consensus permet ainsi d'atteindre l'estimation budgétaire pour les missions du « socle minimum » et de conserver un budget suffisant pour répondre à des besoins d'évolution (+1 millions € HT). L'offre financière de Conduent a baissé de **32%** entre l'offre du 28/09/2022 et celle du 07/03/2023

	Estimation budgétaire	Offre initiale du 28/09/2022	Offre finale du 7/03/2023	Evolution entre offre initiale et offre finale
Coût du « socle minimum » sur 4 ans	1 800k€ HT	2 377 k€ HT	1 624 k€ HT	- 753 k€

▪ **Technique** : Les offres successives apportent également une amélioration des propositions de Conduent selon les dispositions du CCTP pour le « socle minimum ». Les écarts restants portent sur la maintenance évolutive, pour laquelle, Conduent n'a pas souhaité s'engager faute de cas d'usage concret (tant d'un point de vue planning que financier), ainsi que sur la répartition des rôles entre le Gestionnaire Pass Pass et Conduent qui a fait l'objet de nombreux échanges.

Ces éléments en écart feront l'objet d'une mise au point au lancement du marché afin de clarifier les rôles des acteurs du dispositif Pass Pass et de préciser certains besoins d'évolution identifiés par Hauts-de-France Mobilités.

En complément de cette offre n°5, il a été demandé à Conduent d'apporter des garanties et des engagements écrits sur les éléments suivants, afin d'assurer la bonne réalisation du contrat de « Maintien en Conditions Opérationnelles de la Centrale Pass Pass ».

Ces demandes de garanties qui ne peuvent être contractuelles et prennent la forme d'un engagement moral portent sur :

- La capacité de Conduent à garantir l'opérationnalité, le développement et la maîtrise du dispositif Centrale Pass Pass ainsi qu'à autonomiser et la responsabilisation du Gestionnaire Pass Pass dans l'exploitation quotidienne de la Centrale Pass Pass ;
- La mobilisation des ressources suffisantes en termes de moyens humains et matériels, pour l'aboutissement et la réussite du projet Centrale Pass Pass ;
- La maîtrise du forfait proposé, notamment sur la gestion des demandes d'interventions et de son rôle d'alerte suffisamment en amont en cas de risque de dérapage financier.

Dernières étapes avant attribution du marché ou Mise au point :

L'offre financière validée, il restera à finaliser les dernières mises au point liés à une recherche de consensus sur certains articles du CCAP, notamment l'application d'un plafonnement global des pénalités à 20% sur le socle, en cohérence avec le plafonnement s pénalités de retard.

N° de prix	Désignation	Quantité	Unité	Offre V1		Offre V2		Offre V3		Offre V4		Offre V5	
				Montant (euros HT)									
1	F1 - ASSISTANCE TECHNIQUE, ADMINISTRATION, SUPERVISION ET MAINTIENANCE PREVENTIVE CORRECTIVE DU DISPOSITIF CENTRALE PASS PASS, Y COMPRIS GESTION DE PROJET (cf. paragraphes 7, 8 et 9 du CCTP)												
1.01	Assistance technique hors Calculateur d'itinéraires*												
1.01.01	Assistance technique pour la partie billetterie (dont API) (cf. paragraphe 3.3 du CCTP)	4	1 an	393 233,60 €	393 233,60 €	358 000,00 €	358 000,00 €	358 000,00 €	358 000,00 €	302 000,00 €	302 000,00 €	297 200,00 €	
1.01.02	Assistance technique pour la partie information voyageur (référentiel, MICALP et outils d'analyse des offres) (cf. paragraphe 3.3 du CCTP)	4	1 an	524 966,86 €	524 966,86 €	483 040,00 €	483 040,00 €	483 040,00 €	483 040,00 €	419 840,00 €	419 840,00 €	409 840,00 €	
1.02	Administration et supervision du dispositif hors Calculateur d'itinéraires*												
1.02.01	Administration et supervision du dispositif pour la partie billetterie (cf. paragraphe 3.4 du CCTP)	4	1 an	39 020,80 €	39 020,80 €	39 020,80 €	39 020,80 €	39 020,80 €	39 020,80 €	39 020,80 €	39 020,80 €	39 020,00 €	
1.02.02	Administration et supervision du dispositif pour la partie information voyageur (dont référentiel et outils d'analyse des offres) (cf. paragraphe 3.4 du CCTP)	4	1 an	52 678,08 €	52 678,08 €	52 678,08 €	52 678,08 €	52 678,08 €	52 678,08 €	39 936,00 €	39 936,00 €	39 936,00 €	
1.03	Maintenance logicielle préventive et corrective hors Calculateur d'itinéraires*												
1.03.01	Maintenance logicielle préventive et corrective pour la partie billetterie (cf. paragraphe 3.5 du CCTP)	4	1 an	515 388,80 €	515 388,80 €	510 580,00 €	510 580,00 €	510 580,00 €	510 580,00 €	330 580,00 €	330 580,00 €	327 780,00 €	
1.03.02	Maintenance logicielle préventive et corrective pour la partie information voyageur (dont référentiel et outils d'analyse des offres) (cf. paragraphe 3.5 du CCTP)	4	1 an	688 044,05 €	688 044,05 €	678 120,00 €	678 120,00 €	678 120,00 €	678 120,00 €	398 120,00 €	398 120,00 €	386 920,00 €	
1.03.03	Prestation de solution de paiement pour les TPE (cf. paragraphe 3.5 du CCTP)	4	1 an	27 752,00 €	27 752,00 €	27 752,00 €	27 752,00 €	27 752,00 €	27 752,00 €	27 752,00 €	27 752,00 €	27 752,00 €	
1.03.04	Prestation de solution de paiement sur les médias Pass Pass (cf. paragraphe 3.5 du CCTP)	2	6 mois	N.C.	2 624,00 €	2 624,00 €	2 624,00 €	2 624,00 €	2 624,00 €	2 624,00 €	2 624,00 €	2 624,00 €	
1.04	Maintenance matérielle préventive et corrective												
1.04.01	Maintenance matérielle préventive et corrective (cf. paragraphe 3.6 du CCTP)	4	1 an	41 400,00 €	41 400,00 €	41 400,00 €	41 400,00 €	41 400,00 €	41 400,00 €	38 000,00 €	38 000,00 €	38 000,00 €	
1.05	Mission de maintien en conditions opérationnelles du Calculateur d'itinéraires												
1.05.01	Maintien en Conditions Opérationnelles du Calculateur d'itinéraires (cf. paragraphes 3.3, 3.4 et 3.5 du CCTP)	2	6 mois	94 926,67 €	94 926,67 €	94 926,67 €	94 926,67 €	94 926,67 €	94 926,67 €	64 906,00 €	64 906,00 €	54 906,00 €	
				TOTAL	2 377 470,86 €	2 309 824,85 €	2 281 959,47 €	2 281 959,47 €	2 281 959,47 €	1 661 830,00 €	1 661 830,00 €	1 623 940,00 €	