



D.2019.10.16.6.1

**EXTRAIT DU REGISTRE
DES DELIBERATIONS DU SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN
DE L'AGGLOMERATION TOULOUSAINE**

Séance du 16 Octobre 2019

6 – PROJETS TERRITORIALISES**6.1 – Systèmes – Approbation du programme de la Mobilité Intégrée – Evolutions des canaux digitaux**

L'an deux mille dix-neuf, le seize octobre à Toulouse Métropole, le Comité Syndical du Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération Toulousaine, s'est réuni sous la présidence de Monsieur Jean-Michel LATTES, Président du Syndicat Mixte.

	PRESENTS	POUVOIR	ABSENTS EXCUSES
TOULOUSE METROPOLE			
ANDRÉ Gérard		X (M. Bacou)	
AUJOULAT Michel	X		
BRIAND Sacha	X		
CARNEIRO Grégoire		X (M. Chollet)	
CHOLLET François	X		
DEL BORRELLO Marc	X		
GRASS Francis	X		
KELLER Bernard		X (M. Del Borrello à/c du point 2)	X (jusqu'au point 1.8)
LAGLEIZE Jean-Luc		X (Mme Marti)	
LATTES Jean-Michel	X		
MARTI Marthe	X		
MOUDENC Jean-Luc		X (M. Lattes)	
TRAUTMANN Pierre		X (M. Aujoulat)	
TRAVAL-MICHELET Karine		X (M. Grass)	
SICOVAL			
AREVALO Henri			X
LAFON Arnaud	X		
SITPRT			
BACOU Denis	X		
GUYOT Philippe	X		
MURETAIN AGGLO			
ROUCHON Adeline	X		
SUAUD Thierry		X (Mme Rouchon)	

Exposé de Monsieur le Président :

Par délibération D.2019.02.06.5.2 du 6 février 2019, le Comité Syndical de Tisséo Collectivités (SMTC) a approuvé les orientations de la feuille de route Mobilité Intégrée à horizon 2025 et les premières expérimentations à mener à horizon 2021.

Le programme évolutions des canaux digitaux : première étape de la mobilité intégrée, a pour objectif de décrire les évolutions identifiées sur les applications mobiles Tisséo, le site Tisséo.fr ainsi que sur le système d'information back-office associé.

L'enjeu principal visé reste la facilité d'accès au réseau Tisséo en proposant des outils numériques agrégeant l'ensemble des services Tisséo à travers un compte unique, et en enrichissant l'offre de vente à distance et d'information voyageur.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de simplifier la préparation du voyage de l'utilisateur et l'expérience voyageur de bout en bout.

L'objet de ce programme est de présenter la feuille de route pour y parvenir, les budgets et marchés associés.

Le deuxième axe de travail délibéré en février concernant l'opération « Open paiement » n'a pas encore été finalisé et fera l'objet d'une délibération complémentaire début 2020.

Afin de répondre à l'objectif d'« **Enrichir et approfondir la relation client** », il a été identifié plusieurs réalisations, regroupées sous les 4 axes suivants :



Sous-Projet 1 - Le Compte Unique : la mise en place d'un compte unique au sein de Tisséo permettra d'unifier les comptes clients déjà présents dans l'écosystème de Tisséo afin d'assurer un service plus homogène, cohérent et sans couture pour l'utilisateur.

Sous-Projet 2 - L'Information Voyageur (IV) : il s'agit de faire évoluer les services d'IV afin de recueillir et transmettre de l'information concernant de nouveaux modes avec plus de flexibilité et de personnalisation pour l'utilisateur.

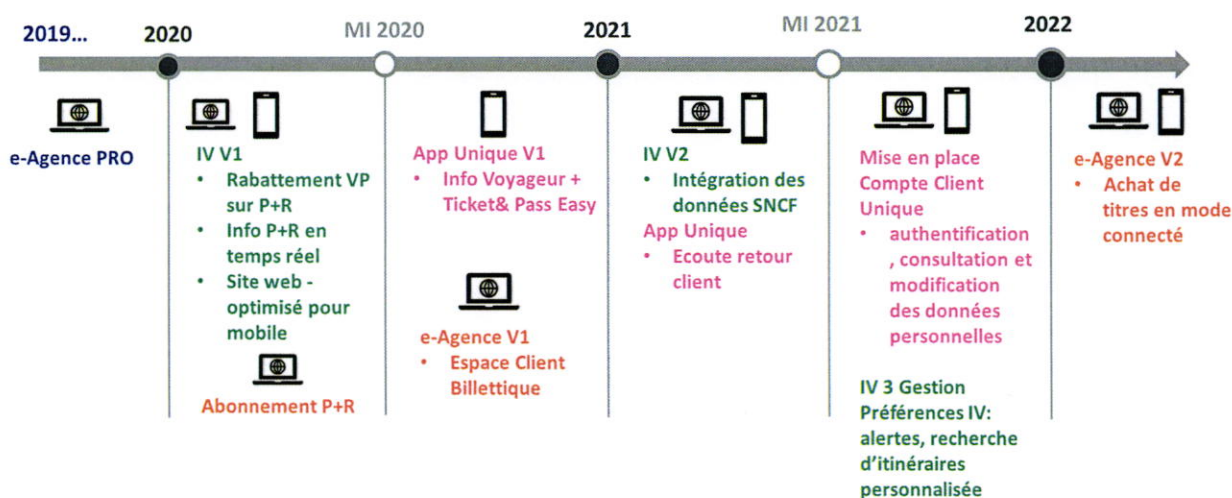
Sous-Projet 3 – Services WEB : le site tisséo.fr évoluera pour intégrer un service de vente (boutique intégrée à l'e-agence), le compte unique ainsi que les évolutions de l'IV. Son ergonomie sera retravaillée pour optimiser et uniformiser le parcours client.

Sous-Projet 4 – Application Mobile Unique : l'application unique permettra de réunir les fonctionnalités des trois applications actuelles de Tisséo, enrichie par les nouveaux services associés à l'IV et au compte unique. Elle permettra également de faire un lien vers les services de l'e-agence.

La mise en place des nouveaux services s'intégrera dans l'architecture actuelle et la fera évoluer. Les travaux concernent :

- La création d'un compte unique et le module d'authentification associé.
- L'évolution du système billettique pour permettre une interface de partage des données clients ainsi que l'ouverture des fonctions de vente.
- L'évolution du système de dématérialisation billettique pour permettre une interface de partage des données clients.
- L'évolution du site tisséo.fr et des services d'e-agence associés.
- L'évolution de l'information voyageur pour y intégrer de nouvelles sources de données et l'enrichir de données clients (préférences...).
- La création d'une application mobile consolidant l'ensemble de ces services à destination du client.

Le planning de la feuille de route Evolution des canaux digitaux ; première étape vers la mobilité intégrée, se décline comme telle :



Le budget alloué au programme Evolution des canaux digitaux est de 2 310 000€ HT pour Tisséo Collectivités. Le montant global, en prenant compte la part de Tisséo Voyageurs est de 2 806 000€ HT.

Il est donc proposé au Comité Syndical d'approuver le programme de la Mobilité intégrée – Evolutions des canaux digitaux.

Le Comité Syndical :

Entendu l'exposé de Monsieur le Président,

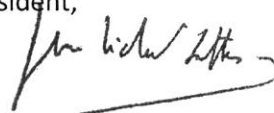
Après en avoir délibéré et à l'unanimité des votants :

ARTICLE 1 : APPROUVE le programme de la Mobilité Intégrée – Evolutions des canaux digitaux pour un montant de 2 310 000 M€ H.T

ARTICLE 2 : DIT que la présente délibération sera transmise à Monsieur le Préfet pour contrôle de légalité.

Ainsi fait et délibéré les jour, mois et an que dessus,
Pour extrait conforme,

Le Président,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jean Michel Lattes', with a long horizontal stroke extending to the right.

Jean-Michel LATTES



Programme évolutions des canaux digitaux : première étape de la mobilité intégrée (code invest 2019-020)

Direction Gestion du Patrimoine

Date de création : 30/09/2019

Rédacteur : M. PRIEUR

Version : V3

Table des matières

OBJET DU DOCUMENT	3
1 PRESENTATION GENERALE DU BESOIN.....	3
1.1 RAPPEL DU CONTEXTE.....	3
1.2 DEFINITION DU BESOIN : ENRICHIR ET APPROFONDIR LA RELATION CLIENT	4
2 FOCUS SUR LE COMPTE UNIQUE	6
2.1 RAPPEL DE L'EXISTANT	6
2.2 EVOLUTIONS DE LA GESTION DES COMPTES.....	7
3 FOCUS SUR L'INFORMATION VOYAGEUR	9
3.1 RAPPEL DE L'EXISTANT	9
3.2 EVOLUTION DE L'INFORMATION VOYAGEUR.....	10
4 FOCUS SUR LE SITE TISSEO.FR	12
4.1 RAPPEL DE L'EXISTANT	12
4.2 EVOLUTION DES SERVICES DU SITE	13
5 FOCUS L'APPLICATION UNIFIEE	15
5.1 RAPPEL DE L'EXISTANT	15
5.2 DEFINITION DE L'APPLICATION UNIQUE	16
5.3 ARCHITECTURE DE L'APPLICATION	17
6 ETAPES DE MISE EN ŒUVRE	18
7 PLANNING DE MISE EN ŒUVRE.....	19
8 MONTAGE.....	20
8.1 MARCHES	20
8.2 BUDGETS DU PROGRAMME	21

Annexes :

Délibération Mobilité Intégrée 5.2 de février 2019

Objet du document

Le présent document a pour objectif de décrire les évolutions identifiées sur les applications mobiles Tisséo, le site Tisséo.fr ainsi que sur le système d'information back-office associé.

L'enjeu premier visé reste la facilité d'accès au réseau Tisséo en proposant des outils numériques simples agrégeant l'ensemble des services Tisséo à travers un compte unique, et en enrichissant l'offre de vente à distance et d'information voyageur.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de simplifier la préparation du voyage de l'utilisateur et l'expérience voyageur de bout en bout.

L'objet de ce document est de présenter la road map pour y parvenir, les budgets et marchés associés.

1 Présentation générale du besoin

1.1 Rappel du contexte

L'offre de mobilité depuis, vers et à l'intérieur du territoire couvert par Tisséo (et de ses partenaires régionaux) évolue et va évoluer d'ici à 2025-2030 :

- Via les projets de développement en cours : doublement de la ligne A en 2019, développement du réseau Linéo d'ici 2020 (plus de lignes, large amplitude horaire, forte fréquence, confort), mise en place d'une ceinture sud avec notamment un téléphérique urbain entre UPS et l'OncoPôle en 2020, ouverture de la troisième ligne de métro en 2024...
- Via l'émergence de nouvelles mobilités très disruptives (véhicules autonomes, véhicules électriques individuels légers, gestion du door to door...).

Le système billettique de Tisséo se trouve au cœur de ces changements et se doit d'évoluer rapidement en prenant en compte ces changements tout en traitant les problématiques d'obsolescence et plus généralement de maintenance auxquelles il est confronté.

Pour atteindre ces objectifs, un travail de formalisation puis de consolidation de la feuille de route Expérience Voyageur 2025 a été réalisé. Il a permis d'identifier **un projet de service** court terme devant être mené en priorité :

- **Projet de service 1 : Approfondir et enrichir la relation client.**
 - o Mise en œuvre d'une application unique et d'une e-agence web contenant :
 - Les fonctions de vente et de distribution.
 - Une information voyageur multimodale.
 - Un compte utilisateur.

L'évolution des systèmes d'information de Tisséo devra poser le socle permettant la gestion de ce compte unique et cette diffusion multicanale.

Ce projet de services a fait l'objet d'une délibération (5.2) approuvée au comité syndical de février 2019.

1.2 Définition du besoin : Enrichir et approfondir la relation client

Afin de répondre au projet de service n°1 « **Approfondir et enrichir la relation client** », il a été identifié plusieurs réalisations, regroupées sous les 4 axes suivants, qui seront chacun présentés en détails au sein de ce document :



Sous-Projet 1 - Le Compte Unique : la mise en place d'un compte unique au sein de Tisséo permettra d'unifier les comptes clients déjà présents dans l'écosystème de Tisséo afin d'assurer un service plus homogène, cohérent et sans couture pour l'utilisateur.

Sous-Projet 2 - L'Information Voyageur (IV) : il s'agit ici de faire évoluer les services d'IV afin de recueillir et transmettre de l'information concernant de nouveaux modes avec plus de flexibilité et de personnalisation pour l'utilisateur.

Sous-Projet 3 – Services WEB : le site tisséo.fr évoluera pour intégrer un service de vente (boutique intégrée à l'e-agence), le compte unique ainsi que les évolutions de l'IV. Son ergonomie sera retravaillée pour optimiser et uniformiser le parcours client.

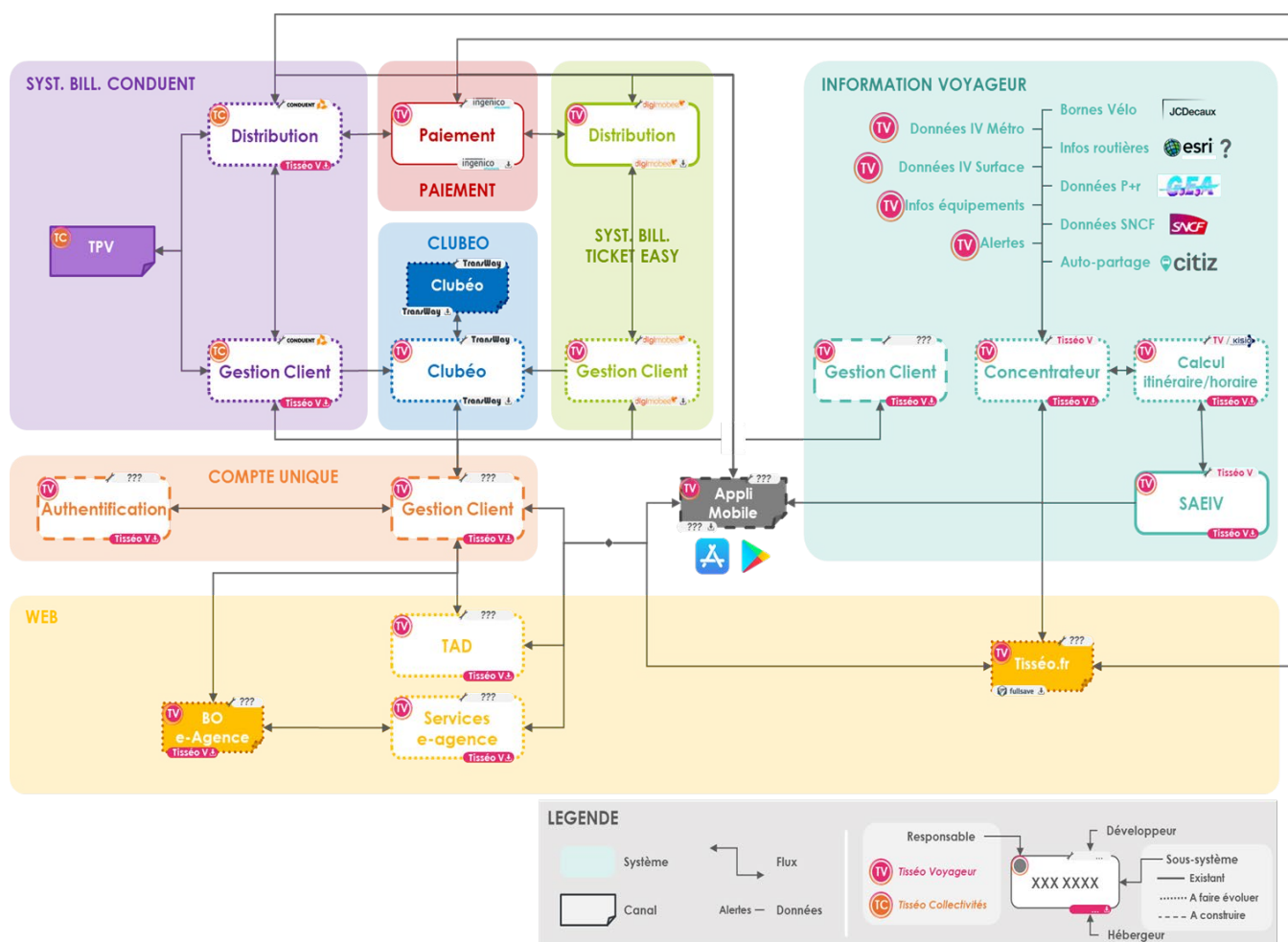
Sous-Projet 4 – Application Mobile Unique : l'application unique permettra de réunir les fonctionnalités des trois applications actuelles de Tisséo, enrichie par les nouveaux services associés à l'IV et au compte unique. Elle permettra également de faire un lien vers les services de l'e-agence.

La mise en place des nouveaux services s'intégrera dans l'architecture actuelle et la fera évoluer. Les travaux concernent :

- La création d'un compte unique et du module d'authentification associé.
- L'évolution du système billettique pour permettre une interface de partage des données clients ainsi que l'ouverture des fonctions de vente.
- L'évolution du système de dématérialisation billettique pour permettre une interface de partage des données clients.
- L'évolution du site tisséo.fr et des services d'e-agence associés.
- L'évolution de l'information voyageur pour y intégrer de nouvelles sources de données et l'enrichir de données clients (préférences...).
- La création d'une application mobile faisant appel consolidant l'ensemble de ces services à destination du client.

L'objectif est de construire une architecture orientée service dans laquelle les fonctions exposées sont mutualisés (un seul compte client, une seule authentification, une seule source d'information voyageur...) et diffusées via différents canaux (application et site Tisséo).

Le schéma ci-dessous donne une représentation de l'architecture cible souhaitée :



2 Focus sur le compte Unique

2.1 Rappel de l'existant

Il existe aujourd'hui plusieurs comptes clients dans l'environnement Tisséo ; un même utilisateur peut donc exister dans des bases distinctes et devoir s'y connecter avec autant de logins/mots de passe différents.

Données client

Base client billettique (SCAR)



Il s'agit de la base des utilisateurs de supports carte billettique. Elle associe les cartes de transports, leurs contrats et leurs profils aux clients porteurs de carte Pastel. Elle est intégrée au système billettique Conduent et est hébergée par Tisséo. Aujourd'hui la seule interface d'accès à ces données est le terminal point de vente (TPV).

Base client Digimobee



Elle permet d'associer les supports dématérialisés (ie : sur smartphone) et leur contenu aux données personnelles des clients du service Ticket Easy.

Il n'est pas nécessaire d'avoir un compte client Digimobee pour accéder au service de dématérialisation, il permet cependant d'accéder à une gamme tarifaire plus complète.

Aujourd'hui, une interface asynchrone permet de récupérer les informations personnelles des comptes Digimobee.

Base client Clubéo



Elle enregistre les validations issues de la billettique et les associe aux cartes déclarées par le client afin d'incrémenter un compteur de point de l'utilisateur. Ces points servent ensuite à obtenir des

Aujourd'hui, il n'existe pas d'interfaces pour récupérer des données de la base Clubéo.

Base client TAD (transport à la demande)



Permet d'associer le compte utilisateur à un trajet de TAD lors de la réservation. Elle sert également à traiter des appels sortants dans le cas de clients qui ne présentent pas pour effectuer les trajets réservés.

Cette base est développée et hébergée par Tisséo voyageur.

Données Ogone



La solution de paiement Ogone est utilisée par les applications Ticket easy et Pass easy (via deux comptes commerçants différents pour ces deux services). Elle permet d'enregistrer les moyens de paiement favoris des utilisateurs.

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191017-20191016-6-1D-
DE
Date de télétransmission : 17/10/2019
Date de réception en préfecture : 17/10/2019

Modules d'authentification

Certains des comptes évoqués ci-dessus permettent également aux clients d'accéder à un portail (web ou mobile) pour agir sur ces données :



Authentification Digimobee

Elle permet aux utilisateurs de s'identifier via l'application Ticket Easy et de procéder à des actes de SAV.

Développée et hébergée par Digimobee.

Compte démat

E-mail (login)
Prénom
Nom
Date de naissance
MdP
N°tel



Authentification TAD

Elle permet aux utilisateurs de s'identifier via le site ou l'application d'information voyageur pour réserver un TAD.

Développée et hébergée par Tisséo voyageur.

Compte TAD

E-mail (login)
Prénom
Nom
MdP
N° tel 1
N° tel 2



Authentification Clubéo

Elle permet aux utilisateurs de s'identifier et d'accéder à la boutique fidélité.

Développée et hébergée par Transway

Compte Clubéo

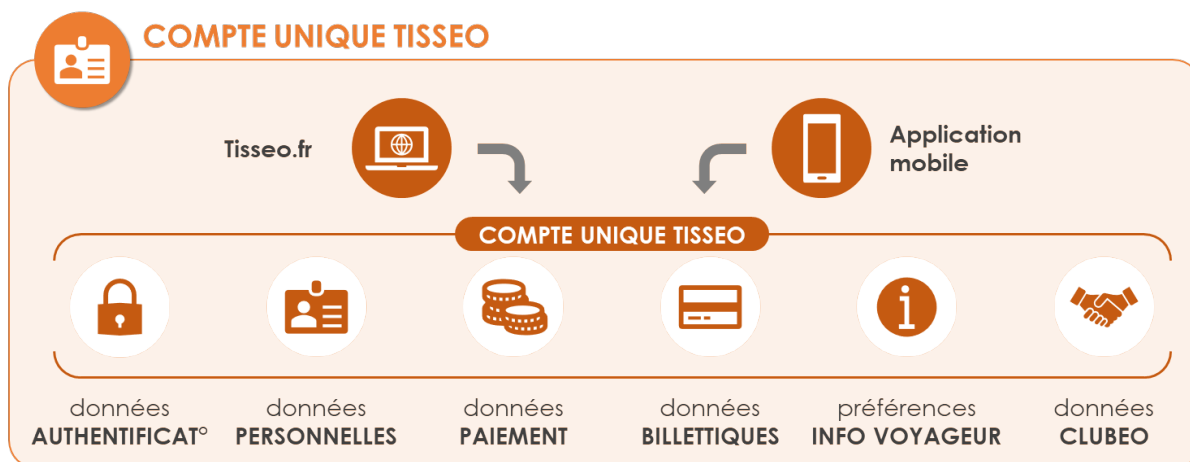
Civilité
E-mail (login)
Prénom
N° de carte
Date de naissance
MdP

2.2 Evolutions de la gestion des comptes

Les objectifs sont les suivants :

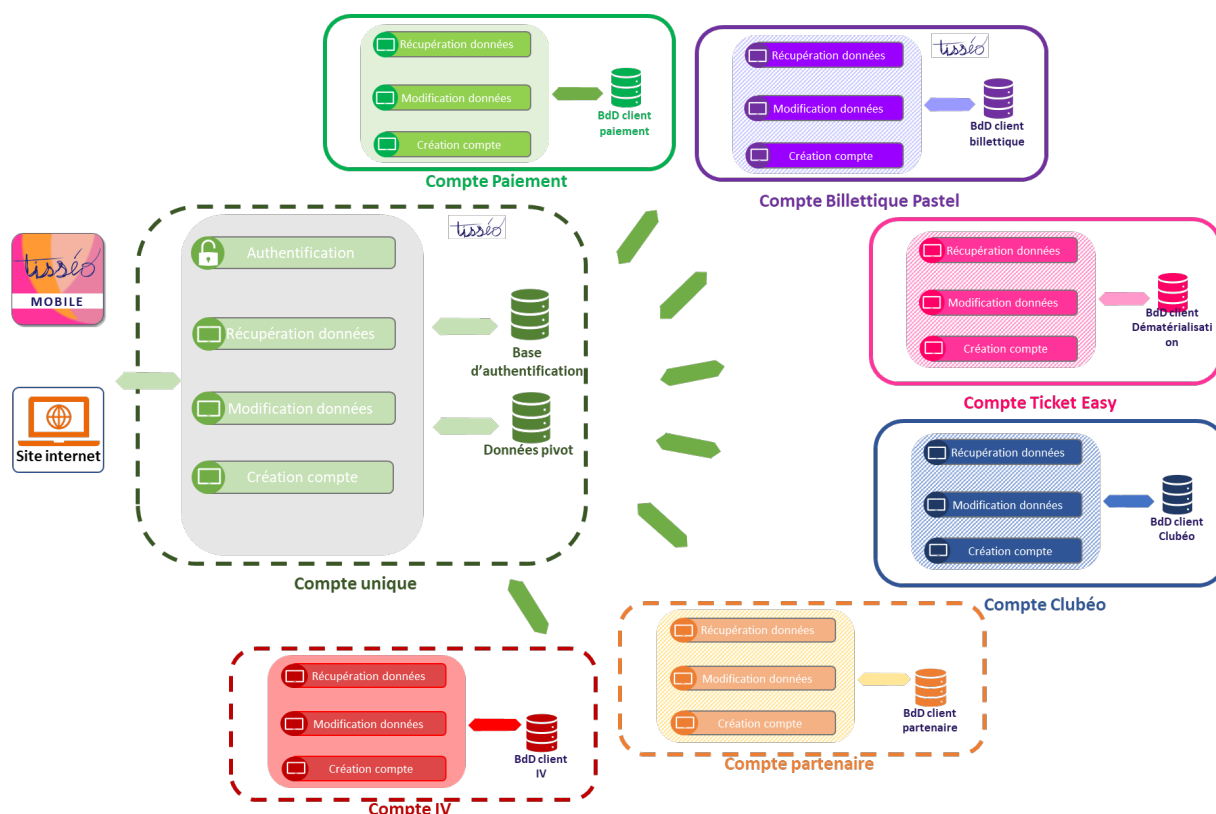
- Permettre à l'utilisateur d'accéder de façon consolidée aux données relatives à l'ensemble des services Tisséo qu'il utilise (Billettique, dématérialisation, information voyageur, fidélisation, TAD, paiement).
- Accès via une authentification (couple login/mot de passe) unique, quel que soient les services utilisés.
- Faciliter l'inscription à de nouveaux services (plus besoin de ressaisir toutes ses données personnelles).

Le compte Tisséo regroupera différents types de données :



Le compte unique expose un point d'entrée permettant l'accès aux services de consultation, de modification et de création de données de l'ensemble des bases clients de Tisséo.

Le schéma ci-dessous permet d'identifier les services d'accès aux données du compte unique. Ces derniers s'appuient sur les données pivot et font le lien avec les services exposés par les bases clients de l'environnement Tisséo. Ils permettent aux interfaces utilisateurs de constituer un espace personnel.

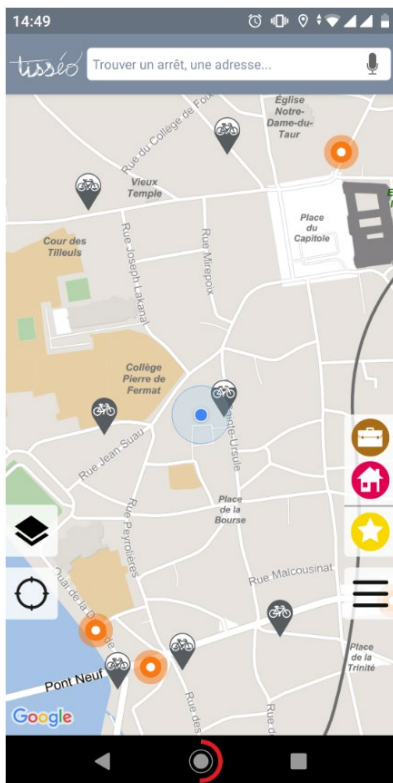


La liste exhaustive des services du compte unique sera définie en phase de spécifications.

3 Focus sur l'information Voyageur

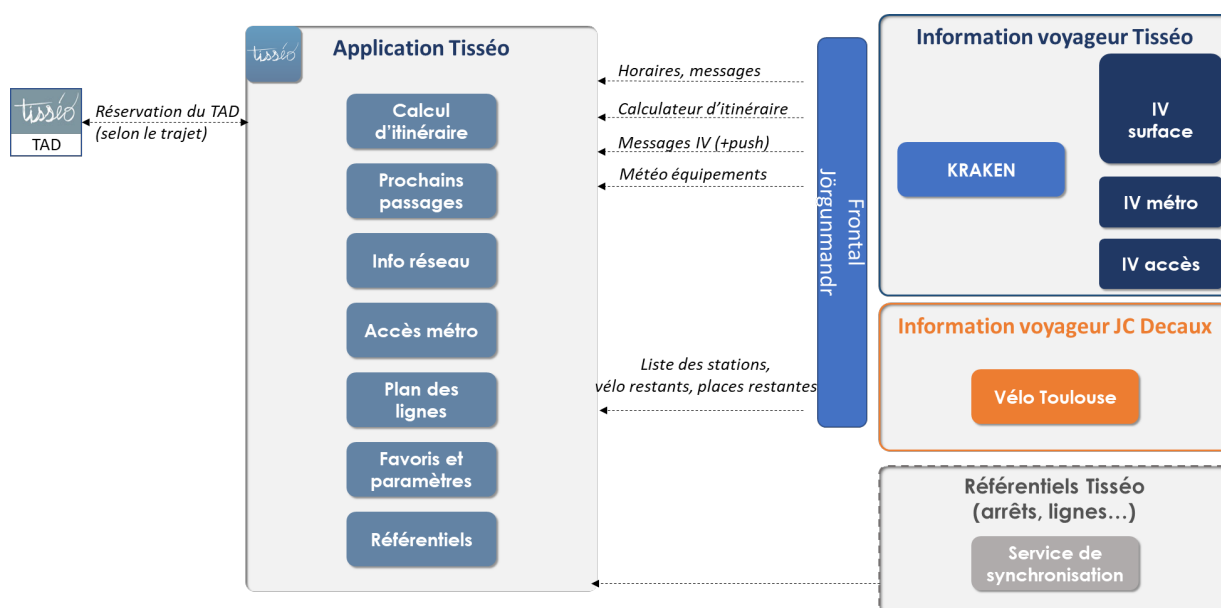
3.1 Rappel de l'existant

Aujourd'hui, l'information voyageur est disponible via l'**application TISSEO**



- Une application 'map centric' ; le parcours utilisateur s'articule autour d'une carte du réseau enrichie de nombreuses informations (disponibilité des stations VélôToulouse, localisation des parkings P+R, POI...).
- Des fonctions de recherche diversifiées :
 - o Autour de moi : cartographie en page d'accueil.
 - o Calcul d'itinéraire.
 - o Recherche prochains passages.
 - o Infos réseau / perturbations.
 - o Plans des lignes.
 - o Météo des équipements (ascenseurs/escalators).
 - o Liens vers le Play-store pour installer les applications de vente en ligne (PassEasy & TicketEasy).
- Gestion des arrêts/lignes favoris (possibilité de les catégoriser) et des notifications (alertes et communications).
- Fonctions d'assistance/relation client
 - o Tutoriel.
 - o Contact (lien vers les applications de messagerie).
 - o Lien vers les réseaux sociaux.
- Widget 'prochains passages'.

Les sources d'information sont multiples, tant en interne Tisséo (bus-tram, métro, équipements...) que vis-à-vis de fournisseurs externes (JC Decaux). Ces différentes sources sont consolidées dans un frontal unique appelé Jörgunmandr.

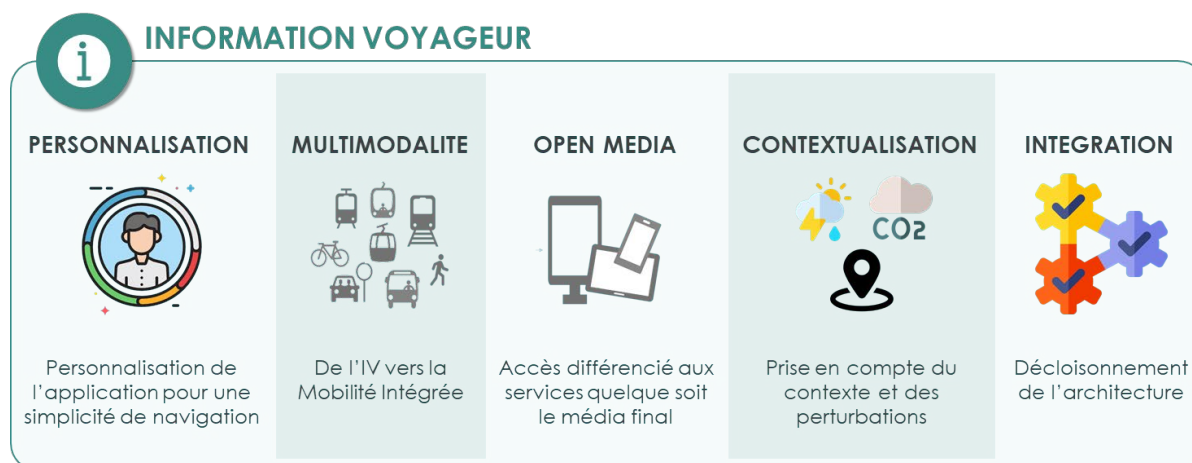


Les fonctions d'information voyageur exposées sur l'application sont également disponibles sur le site Tisseo.fr.

3.2 Evolution de l'Information Voyageur

Objectifs

Elargir les modes pris en compte, permettre une personnalisation et une contextualisation de l'information voyageur.



Grandes orientations

PERSONNALISATION

- Recherche d'itinéraire : les paramètres de personnalisation (bon marcheur, besoin d'accès handicapé, modes de transport préférés...) permettront d'adapter les résultats de la recherche d'itinéraire au profil de l'utilisateur.
Ces informations pourront être renseignées lors de la recherche d'itinéraire et pourront être persistées dans l'application (avec ou sans compte).
- Inscription aux alertes : Les notifications d'alertes souhaitées pourront être spécifiées afin de répondre au mieux au besoin des utilisateurs ;
 - o Identification des lignes pour lesquelles les alertes sont souhaitées.
 - o Possibilité de s'inscrire ou non aux alertes concernant les accès (escalator, ascenseurs...).
 - o ...

MULTIMODALITE

- Vélo en tant que mode :
 - o Calcul d'itinéraire (total/rabattement ?)
 - o Prise en compte des voies dédiées
 - o Informations de déclivité
- Le vélo en libre-service :
 - o Rabattement vers les stations (prise en compte des places disponibles).
- La marche :
 - o Intégration en rabattement

- Le train :
 - o Intégration des offres TER intra-PTU.
- La voiture en tant que mode :
 - o Calcul d'itinéraire (rabattement)
 - o Stationnement vers les P+R

Evolutions ultérieures :

L'information voyageur devra également s'enrichir des itinéraires impliquant les futurs partenaires de mobilité du réseau (covoiturage, free floating, ...).



OPEN MEDIA

Quel que soit le média d'accès, l'information diffusée est la même. L'utilisateur connecté à un accès indifférencié à ses favoris.



CONTEXTUALISATION

- Prise en compte du contexte du voyageur (chargé, modes favoris, bon marcheur, bon cycliste).
- Prise en compte du contexte de l'environnement : météo, pollution, journée/soirée.
- **Guidage en correspondance ?**

Evolutions ultérieures :

Intégration d'une fonction de guidage en temps réel.



INTEGRATION

- Ergonomie adaptée au parcours.
- Passerelle entre l'information voyageur et les fonctions d'achat et de distribution. Dans un premier temps, ce lien sera assez faible (lien vers une page de catalogue des titres).

Evolutions ultérieures :

Intégration poussée entre l'achat et l'IV (affichage des tarifs prenant en compte les droits à réduction, orientation vers des modes pour lesquels l'utilisateur a déjà des titres...).

Compte IV

Si l'utilisateur est connecté via son compte unique, les informations de personnalisation de l'information voyageur seront enregistrées et associées au compte. Dès lors que l'utilisateur sera connecté, il aura la possibilité de retrouver ses préférences, et ce, indépendamment du canal utilisé.

⇒ **Les fonctions associées à l'information Voyageur ne nécessitent pas la création d'un compte, mais si un compte est créé alors on y retrouve tous ses usages personnalisés.**

Ces données de 'compte IV' doivent être enregistrées, consultables et modifiables depuis le compte unique.

4 Focus sur le site Tisséo.fr

4.1 Rappel de l'existant

Le site tisseo.fr est le portail d'information et de service de Tisséo Voyageur ;

- Il met en avant les informations du réseau et l'outil de recherche d'itinéraire.
- Décrit l'ensemble de la gamme et des supports disponibles.
- Permet d'accéder au service de paiement de PV en ligne
- Expose les fonctions de l'e-agence.
- Il fait le lien avec les différents sites partenaires ou services (ex : clubéo)
- Permet d'afficher les actualités et les communications de Tisséo.

Les services de l'e-agence

Les services de l'e-Agence recensent l'ensembles des démarches Tisséo disponibles en ligne :



Ils sont constitués de formulaires à remplir par l'utilisateur (exemple ci-dessous de demande de remplacement de carte) :

Duplicata carte perdue / volée

Duplicata carte perdue / volée

1. Présentation > 2. Votre demande > 3. Identification > 4. Adresse de livraison > 5. Paiement

Civilité * ☐ Madame ☒ Monsieur

Nom *

Prénom *

Date de naissance * 1970

Courriel *

Téléphone *

Photo * Parcourir... Formats : png, jpg, jpeg / Taille max: 2 Mo ^①

Pièce d'identité * Parcourir... Formats : pdf, png, jpg, jpeg / Taille max: 2 Mo

☐ J'accepte les Conditions Générales de Vente par correspondance sur le site Internet de Tisséo *

[Voir les Conditions Générales de Vente par correspondance](#)

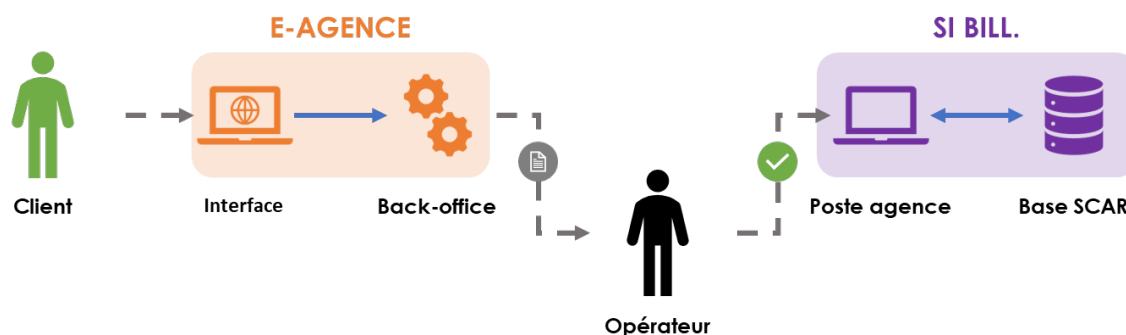
* Champs obligatoires

La collecte des données assorties d'un astérisque revêt un caractère obligatoire et est indispensable pour le traitement de la demande du client. Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles, Tisséo Voyageurs invite ses clients à cliquer sur le lien suivant.

<< Retour Suivant >>

Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191017-20191016-6-1D-
DE
Date de télétransmission : 17/10/2019
Date de réception en préfecture : 17/10/2019

Ces formulaires sont ensuite consolidés dans un back office en vue d'être traités par un opérateur qui les saisit manuellement dans les outils métiers (TPV billettique).



4.2 Evolution des services du site

Information voyageur

L'information voyageur exposée sur le site internet va bénéficier de toutes les évolutions de l'information voyageur et du calculateur d'itinéraire.

Compte unique

Le site tisséo.fr permettra de se connecter à son compte unique afin de pouvoir accéder à l'espace personnel.

E-boutique – vente à distance

Une rubrique boutique en ligne devra être ajoutée au site tisséo.fr. Elle devra permettre d'acheter des titres de transport sur carte pastel directement depuis le site.

Le parcours sera le suivant :

- L'utilisateur saisit son numéro de support (peut être prérempli si connecté à son compte).
- Le site affiche la gamme tarifaire disponible.
- L'utilisateur sélectionne le titre à acheter.
- L'utilisateur effectue son paiement.
- Le titre est prêt à être chargé sur les équipements compatibles :
 - o DAT.
 - o Téléphone Android NFC avec l'application Pass Easy.
 - o Equipement de dépositaire (titre disponible sous 24h).

On parle dans ce cas d'un parcours de télédistribution (acquisition d'un titre pour un chargement ultérieur sur son support).

Cette fonctionnalité nécessite un interfaçage entre le site et le système de distribution billettique Conduent qui devra évoluer pour proposer de tels services.

Cette fonction de vente à distance sera également disponible depuis l'application mobile.

Evolutions ultérieures :

Les titres achetés à distance pourront être chargés sur les valideurs (valideurs compatibles avec la télédistribution à horizon 2025).

Evolutions de l'e-agence

Données à renseigner :

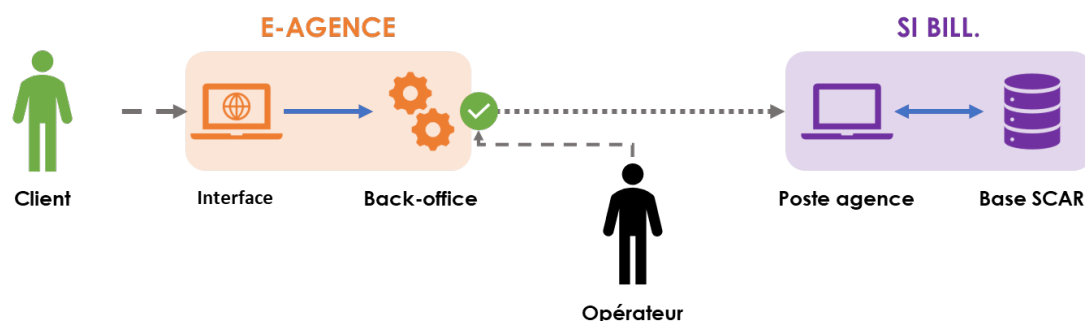
L'ajout du compte unique va permettre d'optimiser le fonctionnement des pages de l'e-agence pour ne plus avoir à demander systématiquement les informations de l'utilisateur.

Responsive :

Les pages de l'e-agence concerneront à la fois le canal web et le canal mobile. Les nouveaux écrans devront donc répondre aux critères de responsive design afin de pouvoir être intégrés dans les parcours de l'application mobile.

Automatisation du traitement :

L'évolution de l'e-agence passera également par une automatisation des transmissions de données vers le système billettique ; plutôt que de devoir ressaisir les informations manuellement dans le système billettique, l'opérateur n'aura qu'à valider les informations affichées pour que ces dernières soient intégrées automatiquement dans le système métier.



Ce fonctionnement nécessite d'interfacer le BO de l'e-agence avec le système billettique.

L'automatisation complète de certains actes ne nécessitant pas de contrôles humains pourra également être envisagée. Dans ce cas, les demandes des utilisateurs seront traitées directement par les systèmes et intégrées en temps réel.

La mise en place de ce fonctionnement dépend pour partie des services d'interfaces mis à disposition par le SI billettique, le périmètre des fonctions de l'e-agence concernées par cette automatisation sera déterminé en phase de spécification.

Ergonomie

En plus de ces ajouts de fonctions, l'ergonomie du site devra être adaptée pour intégrer au mieux ces nouveaux parcours et être mise en harmonie avec l'expérience utilisateur qui sera proposée dans l'application unique.

5 Focus L'application Unifiée

5.1 Rappel de l'existant

Tisséo dispose à ce jour de plusieurs applications à destination des usagers. Parmi elles, se trouvent :



TISSEO

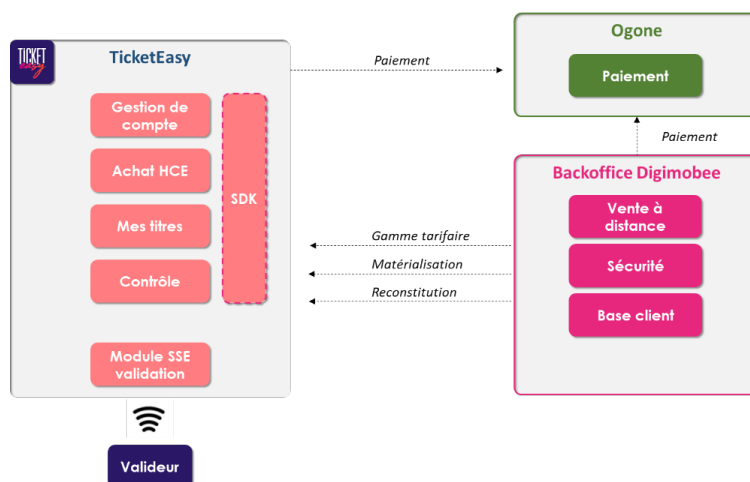
Dédié aux services d'informations voyageur pour tout utilisateur du réseau dans la métropole toulousaine, elle permet à l'utilisateur de consulter et rechercher des informations concernant la planification, les horaires ou encore le réseau Tisséo (cf. 3



TICKET-Easy

Disponible uniquement pour les smartphones Android équipés de la technologie NFC, elle donne la possibilité d'acheter et valider ses titres de transport directement grâce à son mobile.

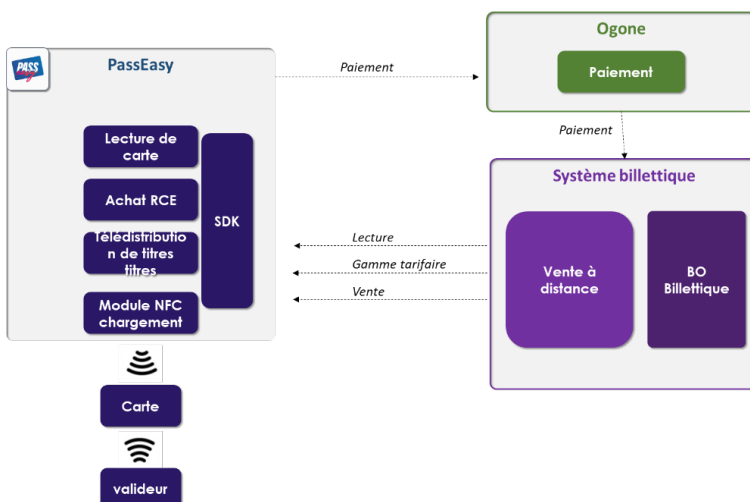
La base client, le moteur de vente à distance et les fonctions billettiques sont gérées dans un backoffice développé et hébergé par Digimobee (fournisseur de la solution Ticket Easy). Le paiement est réalisé via les services proposés par la solution Ogone.



PASS Easy

Disponible uniquement pour les smartphones Android équipés de la technologie NFC, elle permet d'acheter et de charger des titres de transports sur une carte Pastel et d'actualiser ses droits à réduction via son mobile.

Elle communique avec les services de chargement du système billettique central de Tisséo. L'application et son SDK sont développés par Conduent, l'ensemble des services du système billettique sont hébergés par Tisséo. Le paiement est réalisé via les services proposés par la solution Ogone.



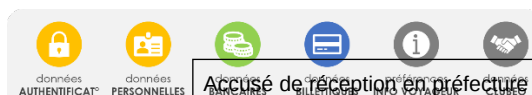
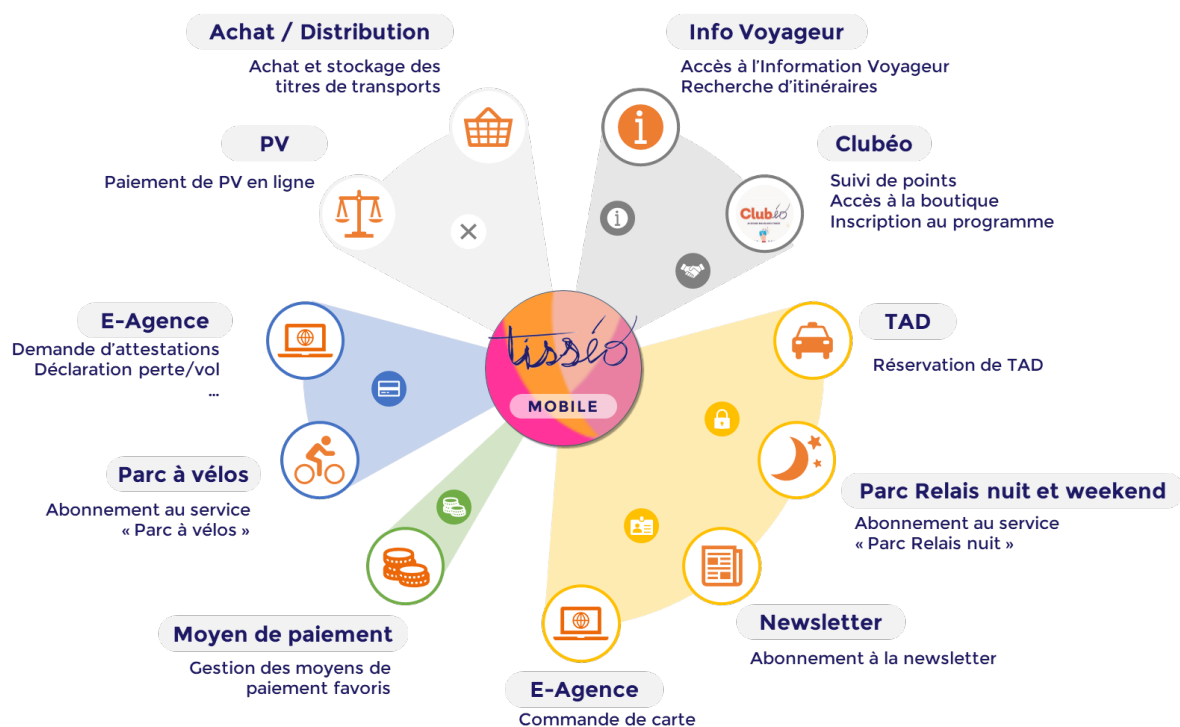
L'application permet également de charger des droits ou des titres billettiques acquis en dehors de l'application Ticket Easy (chargement de droits à réduction par exemple), il s'agit de la fonction de chargement par télédistribution. De même, les titres achetés sur l'application peuvent être chargés sur des équipements billettiques Tisséo tels que les distributeurs de titres (DAT).

5.2 Définition de l'application Unique

Tisséo Mobile est une application unique regroupant diverses fonctionnalités, regroupées en 4 « blocs » :



L'application a pour vocation de remplacer les 3 applications existantes en faisant converger l'ensemble de leurs fonctionnalités. Le compte unique permettra d'accéder plus facilement à certains services proposés par l'application.



Accusé de réception en préfecture
031-253100986-20191017-20191016-6-1D-DE
Date de télétransmission : 17/10/2019
Date de réception en préfecture : 17/10/2019

Disponibilité :

L'application devant être accessible à tous, seule la version de l'OS du mobile doit être un critère d'éligibilité. En effet, l'application devra être disponible sur les smartphones et tablettes ayant les versions Android 4.4 et ultérieures et iOS 10 et ultérieures. De ce fait, elle devra être disponible sur App Store (iOS) et Play Store (Android).

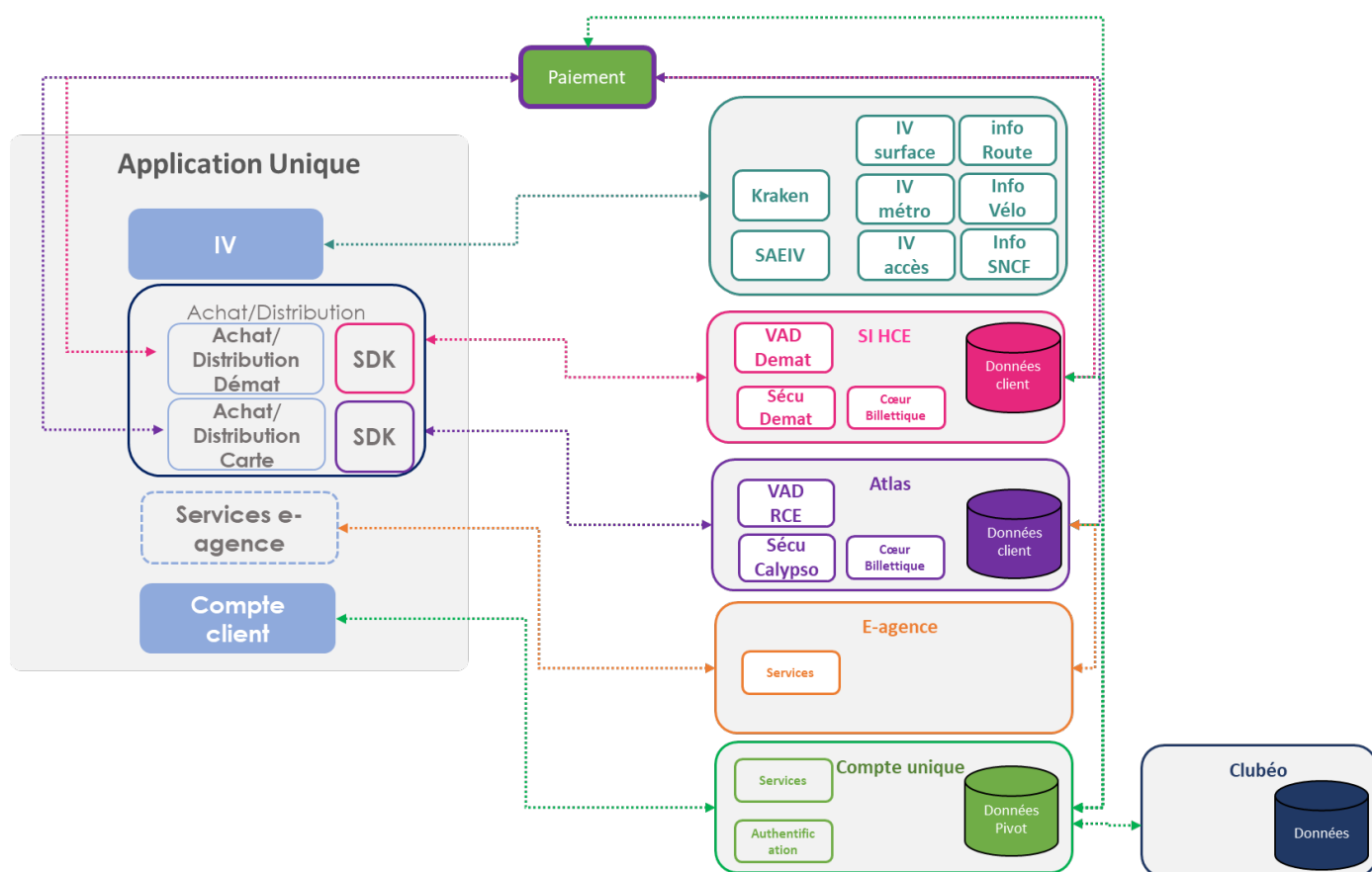
Les quatre « blocs » de fonctionnalités de Tisséo Mobile ont la particularité d'évoluer en fonction :

- Du degré de **complétude du compte Tisséo** associé. En effet, selon les informations renseignées dans le compte Tisséo de l'utilisateur, ce dernier aura la possibilité d'accéder à certaines fonctionnalités ou de faciliter son parcours ;
- De la présence ou non de la **technologie NFC** au sein du mobile porteur de l'application. En effet, certaines fonctions seront accessibles via la technologie NFC, uniquement pour les mobiles Android.

Grand principe d'ergonomie :

L'application unique est avant tout une application d'information voyageur, permettant également d'accéder aux autres fonctions et services. Ce choix d'une orientation forte autour de l'IV et la volonté de garder une ergonomie centrée autour de la carte, comme l'application Tisséo actuelle, a été confirmé lors des travaux de cadrage.

5.3 Architecture de l'application



L'application unique est raccordée aux services d'IV du compte client et de l'e-agence

La distribution :

- L'application s'appuiera sur les services de dématérialisation HCE fournis par Digimobee pour toutes les fonctions permettant l'achat et l'utilisation de titres de transport portés par le smartphone. Afin d'implémenter ces fonctionnalités, elle intégrera à cet effet le SDK développé par Digimobee.
- L'application s'appuiera sur les services de chargement mobile RCE fournis par Conduent pour toutes les fonctions de lecture, de vente et de distribution sur carte Pastel. Afin d'implémenter ces fonctionnalités, elle intégrera le SDK développé par Conduent.

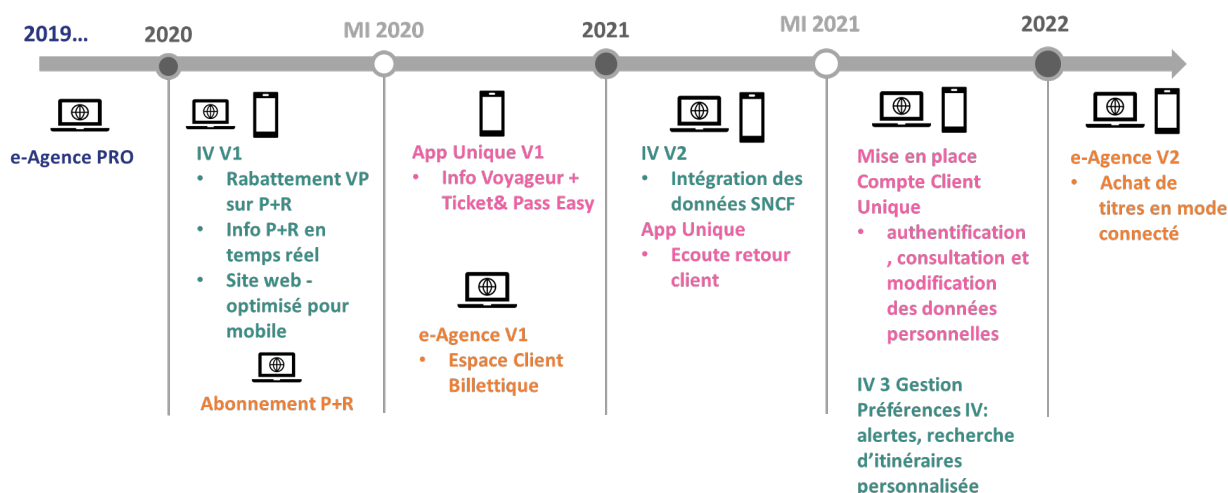
A ce niveau, l'architecture retenue s'appuie sur deux 'cœurs' de distribution et deux SDK distincts. Cela implique que les gammes tarifaires et les règles de gestion des offres sont paramétrées de façon distincte selon le mode de distribution.

Evolutions ultérieures :

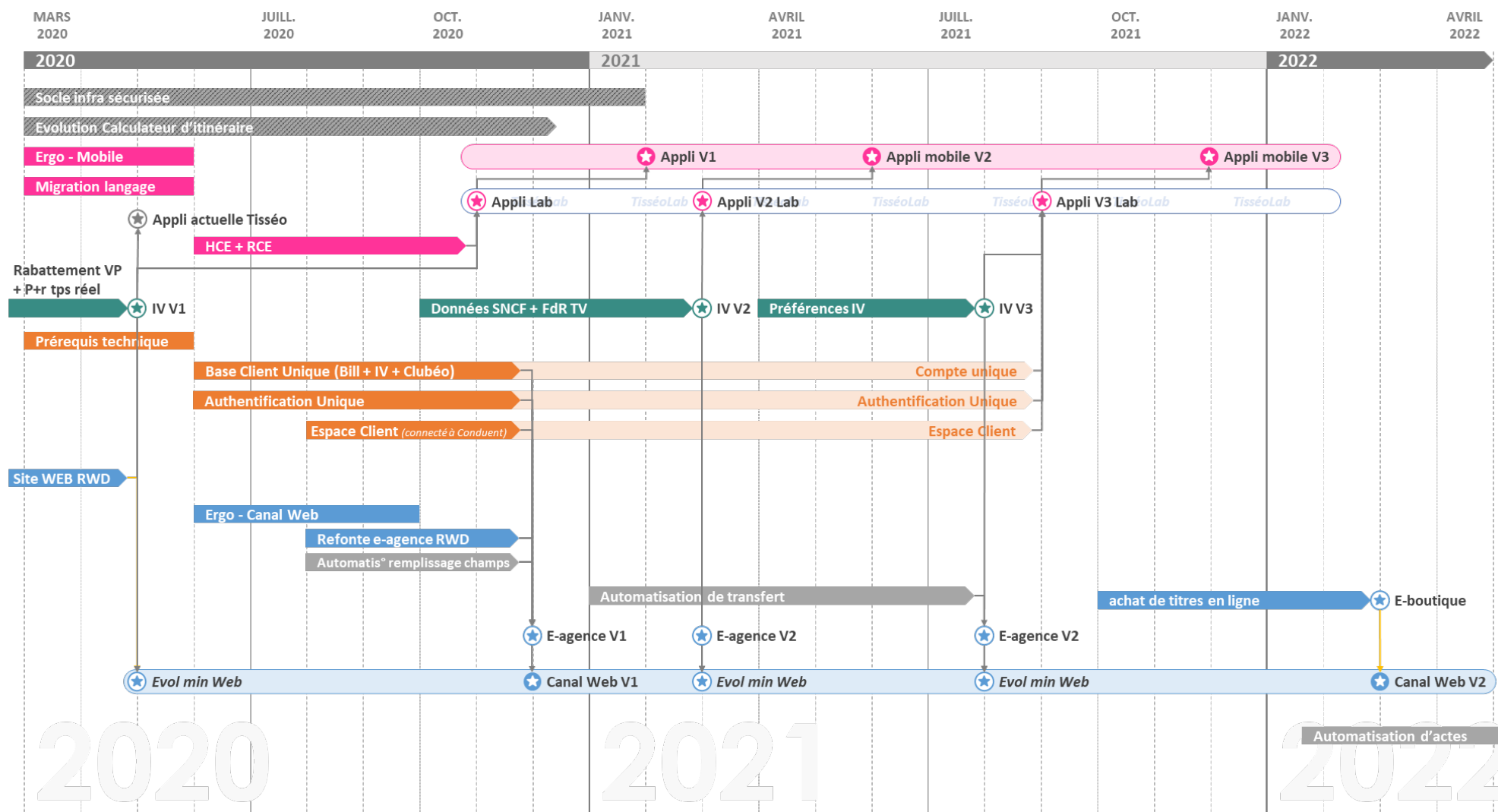
Proposer un seul cœur billettique permettant la distribution sur les technologies HCE et RCE.

6 Etapes de mise en œuvre

La feuille de route est représentée par le schéma ci-dessous :



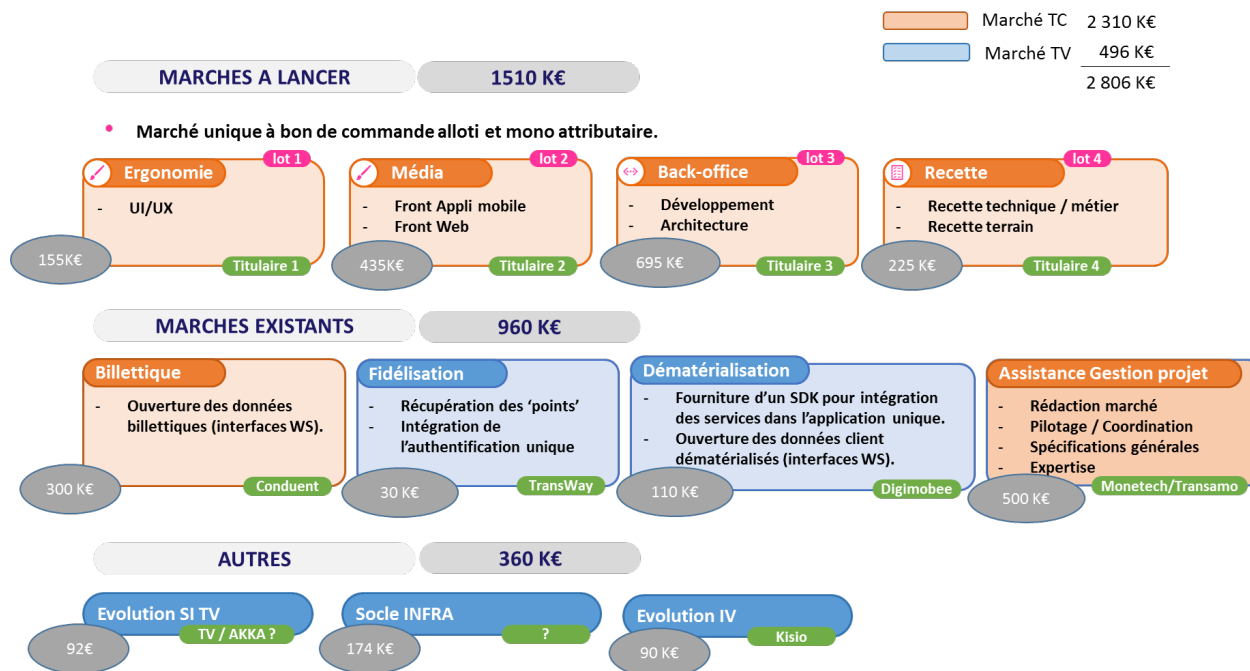
7 Planning de mise en œuvre



8 Montage

8.1 Marchés

Ci-dessous, le schéma représentant les marchés à lancer et les marchés existants à utiliser pour l'évolution des canaux numériques mobile et web :



Le marché unique à bon de commande alloti sera lancé en septembre 2019 pour une notification des 4 lots en février 2020 et un démarrage opérationnel des projets en mars 2020.

8.2 Budgets du programme

Légende	Invest TC
	Invest TV

Type	2019	2020	2021	2022	
Axe 1 : Enrichir et approfondir la relation client					
Etape 1 : préparation du socle technique					
AMO Monetech: Aide à la mise au point des marchés + rédaction spécifications + première intégration Pass-Easy dans appli unique	160K€				
Passage en responsive (cf. site Tisséo compatible mobile)	92K€				
Livraison des API Digimobee nécessaires pour intégration dans Appli Unifiée	80 K€	30K€			
Interfaces avec le système billettique Conduent	300K€				
Etape 2 : lancement des développements Mobile et Web					
AMO Monetech :aide au pilotage, coordination de l'ensemble des travaux - Expertise sur les architectures mobiles et back-office		140 K€			
Marché Ergonomie et réalisation (4 lots) : Appli Unifiée et E-Agence V1		710K€			
Interfaces avec le système de fidélisation de Clubéo		30 K€			
Evolution Infra TV / Sécurité / Calculateur Itinéraire		174 K€	90 K€		
Etape 3 : application Unifiée et E-Agence Cible (cf. road Map)					
AMO Monetech :aide au pilotage, coordination de l'ensemble des travaux - Expertise sur les architectures mobiles et back-office			100K€	100K€	
Marché Ergonomie et réalisation (4 lots) : Appli Compte Unique + IV V2			600 K€		
Marché Ergonomie et réalisation (4 lots) : E-Agence V2				200 K€	
Sous-Total TC	460 000 €	850 000 €	700 000 €	300 000 €	2 310 000 €
Sous-Total TV	172 000 €	234 000 €	90 000 €		496 000 €
					2 806 000 €
Total TC+TV					