



Comment le MaaS s'impose peu à peu comme le meilleur prisme pour améliorer l'expérience voyageur ?

By  **thinkmarket**
business shift consulting

1

Le secteur des transports est en mouvement et connaît de véritables avancées, tiré par plusieurs facteurs exogènes qui contribuent à accélérer sa transformation



L'urbanisation croissante

amène les territoires à considérer la mobilité de façon holistique et à réfléchir à des solutions pour désengorger les routes et les villes



Le développement fulgurant de la connectivité et de technologies de rupture

permet aujourd'hui d'envisager une nouvelle expérience voyageur



L'urgence écologique

dirige également le secteur vers un horizon moins carbonné



Initiatives autour de la décongestion des routes

Nécessaire gestion de la cohabitation des modes

Un collectif d'associations a dévoilé début 2020 un projet **RER Vélo** de 9 lignes et **650 kilomètres de pistes cyclables** qui permettrait de désengorger les routes d'Île-de-France (1)

À travers le projet **Routes du Futur**, les collectivités territoriales du Grand Paris ont imaginé des idées innovantes pour favoriser la **multimodalité des routes**, en particulier l'insertion des modes doux (2)

Fluidité du parcours grâce aux nouvelles technologies

Recherche et développement autour du transport autonome

L'application suisse **Fairtiq** a développé un **algorithme auto-apprenant** qui repose sur la **géolocalisation** et le **capteur de mouvement** du smartphone pour permettre aux usagers de prendre les transports librement et d'être facturés à la fin de leur trajet sans action de leur part, à la manière d'un **« Amazon Go des transports en commun »**

Environ **120 entreprises** étudient l'opportunité de commercialiser des **taxis volants** dont le partenariat entre **Hyundai et Uber** qui a fait sensation au CES de Las Vegas début 2020

Accélération de l'électrification des véhicules

Déplacement de la consommation : de la propriété au partage

Les voitures électriques et hybrides devraient représenter **51% des ventes de voiture** dans le monde en 2030 (5) et l'hydrogène est perçu par certains comme un accélérateur, à **l'image de Toyota qui propose un concept de ville Zéro émission alimentée par des piles à combustible hydrogène** (7)

Début 2020, Toyota a lancé **Kinto** pour regrouper sous une même marque tous **les nouveaux services de consommation partagée de la voiture**, entre location longue durée ou par abonnement, **free-floating** et covoiturage (6)

Sources :
(1) https://www.lepoint.fr/societe/ile-de-france-650-kilometres-de-pistes-cyclables-avec-le-rer-velo-11-01-2020-2357261_23.php

(2) <http://www.routesdufutur-grandparis.fr/presentation/>

(4) <https://fairtiq.com/fr-ch/partenaires/nos-produits>

(5) <https://www.lesechos.fr/industrie-services/automobile/les-voitures-electriques-et-hybrides-pourraient-representer-la-majorite-des-ventes-dix-ans-1160048>

(6) <https://www.01net.com/actualites/covoiturage-autopartage-location-toyota-lance-kinto-son-offre-globale-de-service-automobile-1841195.html>

(7) <https://www.woven-city.global/>

2

En parallèle, les attentes des utilisateurs évoluent aussi : à la recherche d'un parcours optimal et fluide, ces derniers envisagent aujourd'hui la mobilité davantage comme un ensemble de services personnalisés et interconnectés

Les acteurs des transports ont mis un mot derrière ce concept : c'est ce qu'on appelle le MaaS, pour *Mobility as a Service*.

Un système MaaS agrège tous les modes de transport disponibles sur un territoire donné

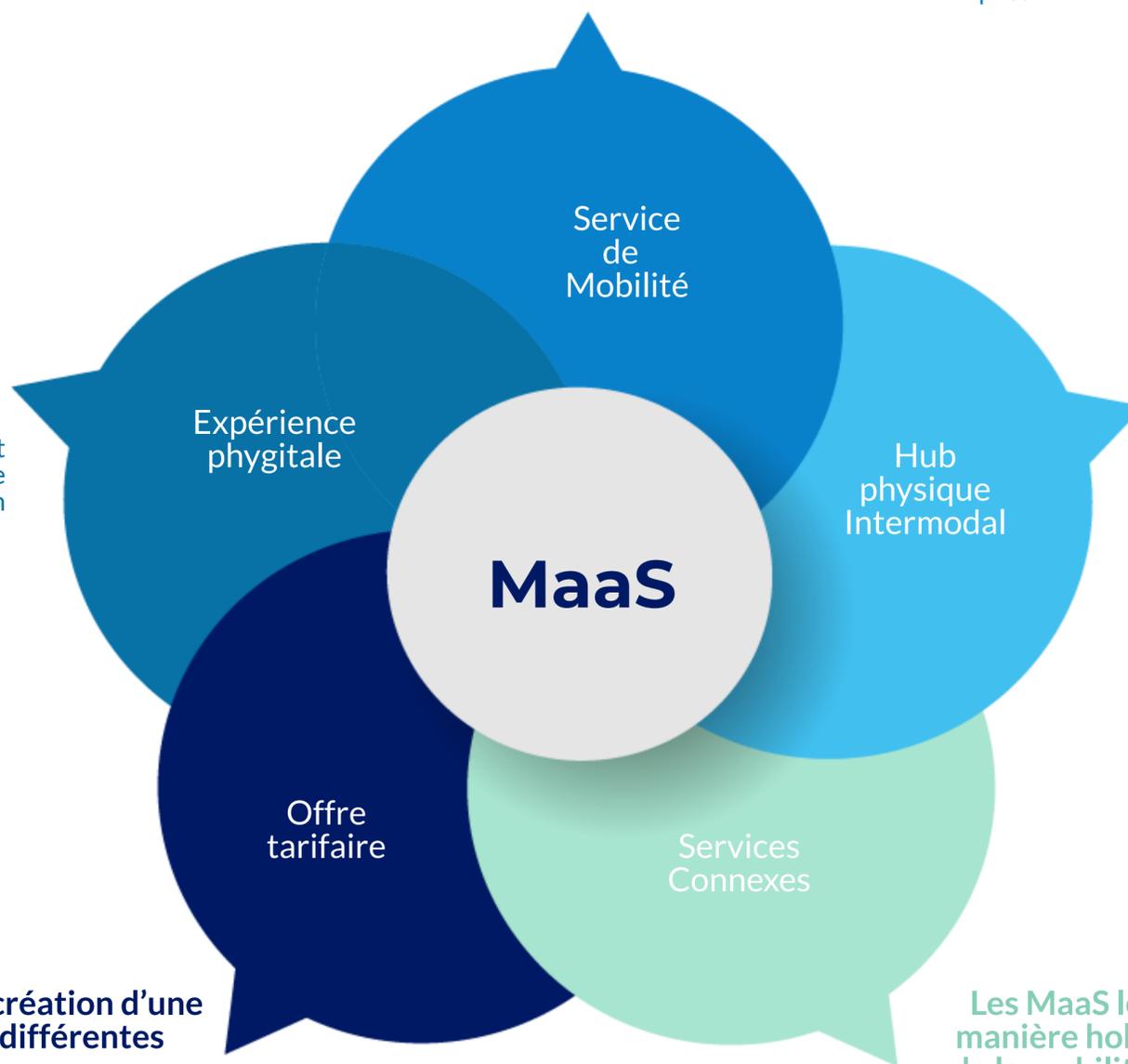


Transports en commun, taxis et VTC, autopartage, covoiturage, et bientôt micro-mobilité en libre-service, l'Assistant SNCF permet d'étudier tous les modes disponibles pour se rendre d'un point A à un point B de la manière la plus efficace possible

Voici une représentation simple et illustrée d'un système MaaS complet :

Le MaaS se délivre via une application qui n'est pas seulement un outil d'assistance à la navigation

L'application Transit est aussi un outil de planification et d'optimisation personnalisée du trajet, un portefeuille de titres de transport et un support de validation



Le MaaS n'est pas que digital, il faut garantir l'interconnexion de tous les modes de transport

Le pôle d'échange multimodal de Chambéry, inauguré en novembre 2019, rassemble des services liés à tous les modes de transports, des commerces, des points d'informations et des espaces d'attente optimisés (1)



L'optimisation du trajet passe aussi par la création d'une offre tarifaire globale qui peut prendre différentes formes

Forfait, comptes mobilités de type cagnotte, *pay-as-you-go* ou post-paiement : les initiatives sont nombreuses mais seule l'application Whim propose un abonnement illimité



Les MaaS les plus complets penseront la mobilité de manière holistique en incluant des services en-dehors de la mobilité qui faciliteront le quotidien du voyageur

D'un service de VTC, Gojek est devenu une véritable application multi-servicielle permettant de réserver des prestations de réparation ou d'entretien de voiture, mais aussi des services de conciergerie ou de livraison



Source : (1) <http://mobilites.chambery.fr/1327-une-nouvelle-gare-multimodale-plus-moderne-et-fonctionnelle.htm>

3

Les systèmes MaaS ont pour clé de voute le support digital, véritable relais de tous les services proposés dans le système. L'enjeu pour les nombreux acteurs du marché est de devenir à terme l'application MaaS de référence

Voici quelques bonnes pratiques observées dans les applications de navigation :

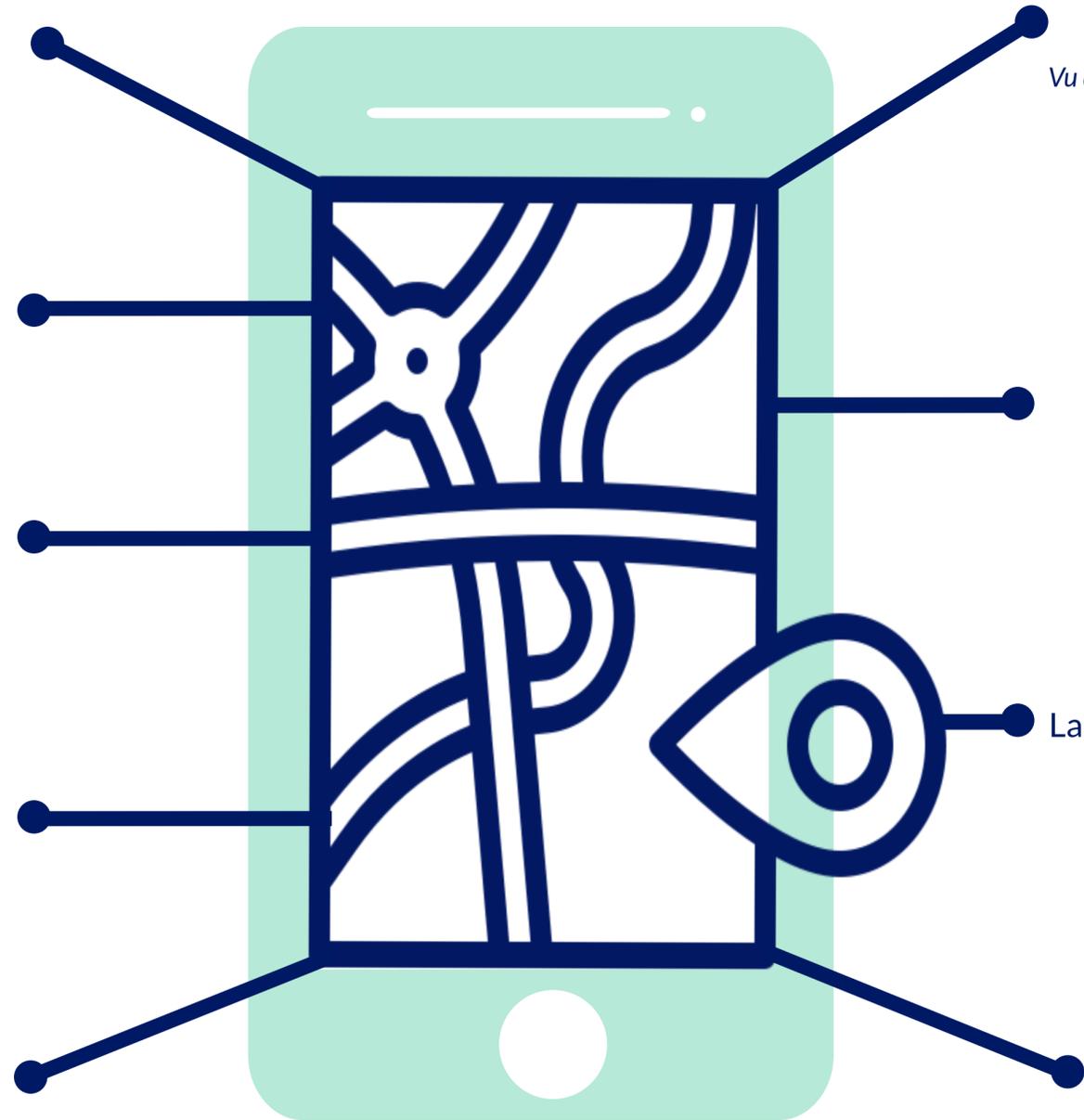
La synchronisation avec l'agenda permet de recevoir des alertes actualisées en fonction du trafic au moment de partir
Vu dans l'application Assistant SNCF

Rechercher un service ou un magasin sur sa route permet au voyageur d'optimiser son temps
Vu dans l'application Mappy avec la fonctionnalité « Sur ma route »

La connexion avec les applications de nouvelles mobilités permet de réserver et payer tous ses déplacements depuis une seule et même application
Vu dans l'application Transit pour Uber et Communauto

Partager son trajet en temps réel permet au voyageur de rassurer ses proches
Vu dans l'application GoogleMaps

Le signalement communautaire en cas de perturbation permet d'améliorer l'information en temps réel
Vu dans l'application Waze



Le NFC permet de valider son titre de transport depuis son téléphone sans le déverrouiller
Vu dans les applications RATP et Via Navigo pour certains smartphones Android

Les assistants personnels de guidage permettent d'optimiser le trajet
Vu dans les applications CityMapper ou Transit

La réalité augmentée permet aux piétons de mieux se repérer et d'être mieux guidés
Vu dans l'application GoogleMaps avec LiveView

Une approche et un design ludiques, même en cas de perturbations, permettent d'enchanter le trajet
Vu dans l'application Citymapper avec des personnages mascottes, un mode de transport catapulte et un bulletin météo pour l'information trafic en temps de grève

4

Illustrons avec le trajet d'Icare : Persona qui jongle avec des modes de transport et services connexes plus innovants les uns que les autres !

Plusieurs services tendent à simplifier et à améliorer le quotidien des voyageurs, qu'ils soient simples *commuters* en milieu urbain ou qu'ils fassent un déplacement longue distance, dans un contexte multimodal

Pour illustrer ces tendances et mutations à l'œuvre dans le secteur, **suivons le parcours d' Icare**, un *persona* qui jongle avec les modes de transport et les services connexes, plus innovants les uns que les autres

Le trajet d'Icare, aussi futuriste qu'il semble, touche pourtant un horizon palpable, puisque les services qu'il utilise existent déjà, ou devraient être commercialisés dans un horizon proche



Icare reçoit une alerte qui lui signale des ralentissements sur la route et qui lui recommande de partir d'ici 30 min pour arriver à l'heure à la gare.

3 

applications de mobilité en France (Moovit, Assistant SNCF et Google Maps) permettent déjà aux consommateurs de synchroniser leurs agendas afin d'anticiper leurs trajets.

Il se gare sur une place de parking avec borne de recharge puis dépose son fils à la crèche de la gare, avant de se diriger vers les quais.

20 

projets d'animation, garde d'enfants ou micro-crèches devraient voir le jour d'ici 2024 dans les gares SNCF d'Île-de-France (1)

En arrivant à la gare de Toulouse, il monte dans une navette autonome pour rejoindre le centre-ville.

100 

C'est le nombre de taxis autonomes en expérimentation dans la ville de Chandler par Waymo, une filiale d'Alphabet (3)

Une fois sa journée de travail terminée, il retourne à la gare de Toulouse. Comme il a un peu d'avance, il s'isole dans une bulle connectée pour rédiger un compte-rendu et consulter ses mails.

10 

millions de personnes passent chaque jour dans les gares en France. L'objectif de la SNCF et de la RATP est de faciliter leur quotidien en y installant des espaces de coworking, des conciergeries, des points de retraits de colis etc (5) ...

Il conduit sa voiture électrique et s'arrête à une station de covoiturage en chemin pour prendre un passager. Il gagne ainsi de l'argent et du temps, en empruntant une voie rapide réservée.

5 

lignes de covoiturage avec stations ont été déployées en France par la start-up Ecov : les covoiturés se rendent à des stations fixes et les covoitureurs indiquent leurs places disponibles en temps réel.

Il ne peut s'empêcher de sourire lorsqu'il monte dans l'Hyperloop : dire qu'il mettra autant de temps pour arriver à Toulouse que de temps pour faire le trajet entre son domicile et la gare !

40 

minutes pour relier Paris à Toulouse, soit 3h40 de moins qu'en TGV aujourd'hui, c'est ce qu'entend proposer Hyperloop TT (2)

Il termine son trajet en trottinette électrique et parvient à trouver son chemin en naviguant dans cette ville qu'il ne connaît pas avec la réalité augmentée.

2020 

C'est une des innovations majeures du CES 2020. Les lunettes CosmoConnected permettent d'afficher toutes les informations de navigation dans le champ de vision (4)

Il est temps de monter dans son Hyperloop pour Paris, de récupérer son fils à la crèche et de rentrer chez lui.

10 

services utilisés durant son déplacement sans même sortir son porte-monnaie ! "Elle est quand même bien pratique cette application ..." se dit Icare !

Sources :

(1) <http://garepartagee.sncf.com/la-petite-enfance-entre-en-gare/>

(2) <https://www.businessinsider.fr/vous-pourriez-un-jour-relier-toulouse-a-paris-en-40-minutes-avec-hyperloop-voici-premieres-images>

(3) https://www.lemonde.fr/economie/article/2019/01/16/bienvenue-a-bord-des-taxis-autonomes-de-google_5409710_3234.html

(4) <https://cosmoconnected.com/fr>

(5) https://www.liberation.fr/evenements-libs/2017/05/21/des-hubs-de-toutes-les-formes-de-mobilite_1571156

(6) <https://www.lefigaro.fr/vie-bureau/2012/10/09/09008-20121009ARTFIG00611-le-voyageur-d-affaires-stresse-pour-ses-bagages-et-internet.php> // http://www.mtr.com.hk/en/customer/services/complom_checkin.html

Les acteurs de l'écosystème des transports, qu'ils soient publics ou privés, jouent un rôle central dans la structuration d'offres de mobilités permettant de faire *shifter* de paradigme.

Il leur incombe de proposer la meilleure offre possible, en collaboration avec l'ensemble des parties prenantes, pour enchanter l'expérience voyageur.



Voici nos 4 convictions en ce qui concerne la mise en place d'un système MaaS maximisant l'expérience voyageur :

1

Les données de transport doivent être fiables et accessibles :

Pour permettre aux acteurs (publics et privés) du MaaS:

- De comprendre les schémas de mobilité localement et de proposer l'offre la plus adaptée
- D'intégrer la réservation et le paiement des trajets bout-en-bout de toute l'offre de transport proposée

2

L'UX/UI de l'app n'est pas négligeable... elle est primordiale !

Un système MaaS fonctionne à condition que l'App attire et fidélise les utilisateurs par l'expérience exceptionnelle qu'elle procure.

En plus des bonnes pratiques proposées ci-dessus, l'app doit proposer :

- De payer l'ensemble de ses trajets en un clic
- La possibilité de planifier l'ensemble de son itinéraire porte à porte en avance

3

L'intégration de toute l'offre de transport est nécessaire :

- Qu'elle soit publique ou privée
- Locale ou environnante

L'offre de transport disponible doit faire du système MaaS une réponse unique à tous les besoins de mobilité des voyageurs. A minima, elle doit être en adéquation avec l'ambition géographique du système

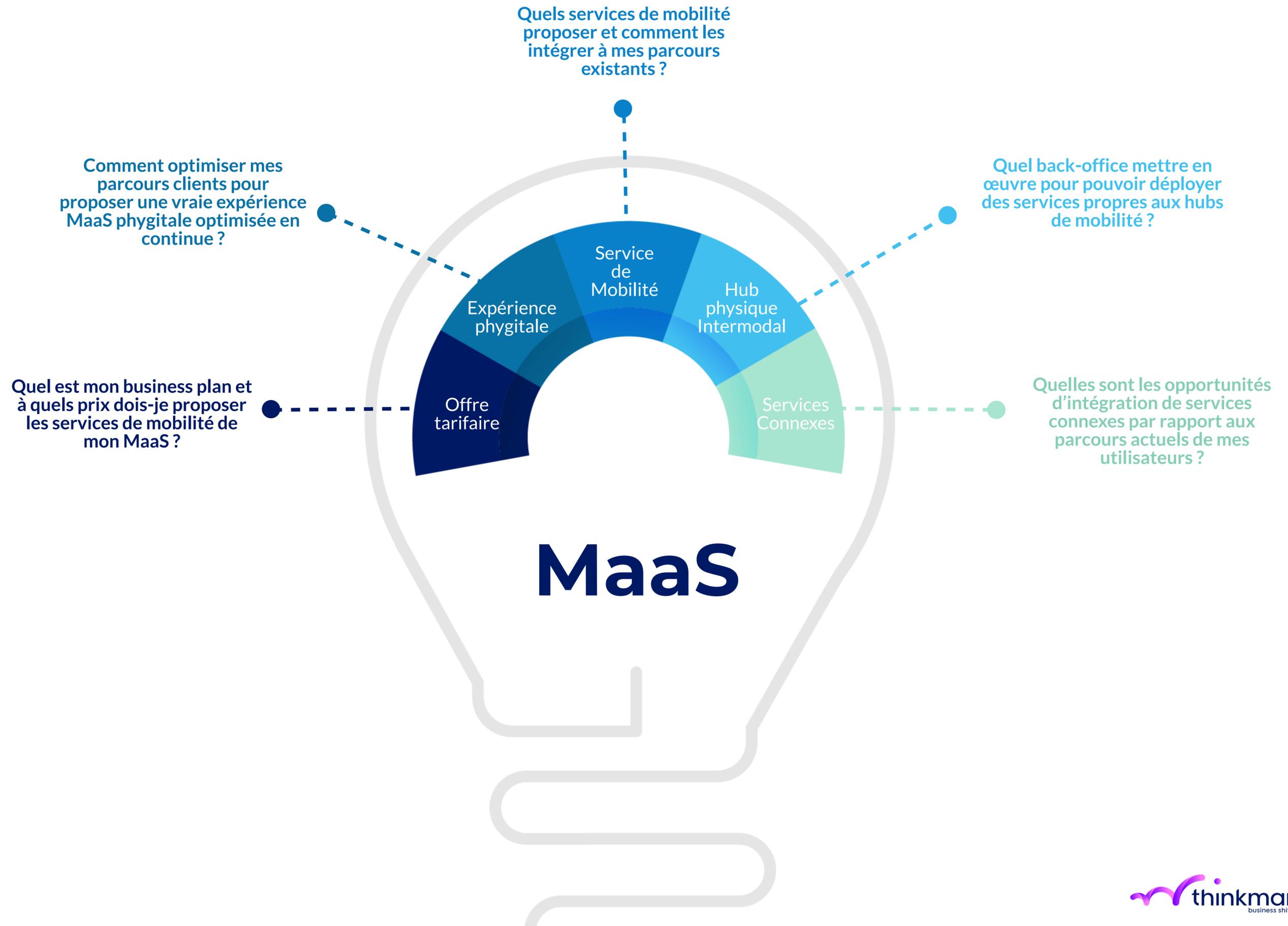
4

Les autorités organisatrices des transports jouent un rôle central dans la structuration de systèmes MaaS :

C'est à elles de déterminer les règles du jeu afin de promouvoir des systèmes *sans couture* incluant l'offre de transports publics et privés

Thinkmarket peut vous accompagner dans l'étude d'opportunités, le cadrage et la structuration de votre écosystème MaaS ainsi que pour l'acculturation de vos équipes et la conduite du changement.

Voici quelques exemples de projets pour lesquels nous pouvons intervenir :



Retrouvez Thinkmarket sur :



Pour en savoir plus : www.itstimetoshift.consulting