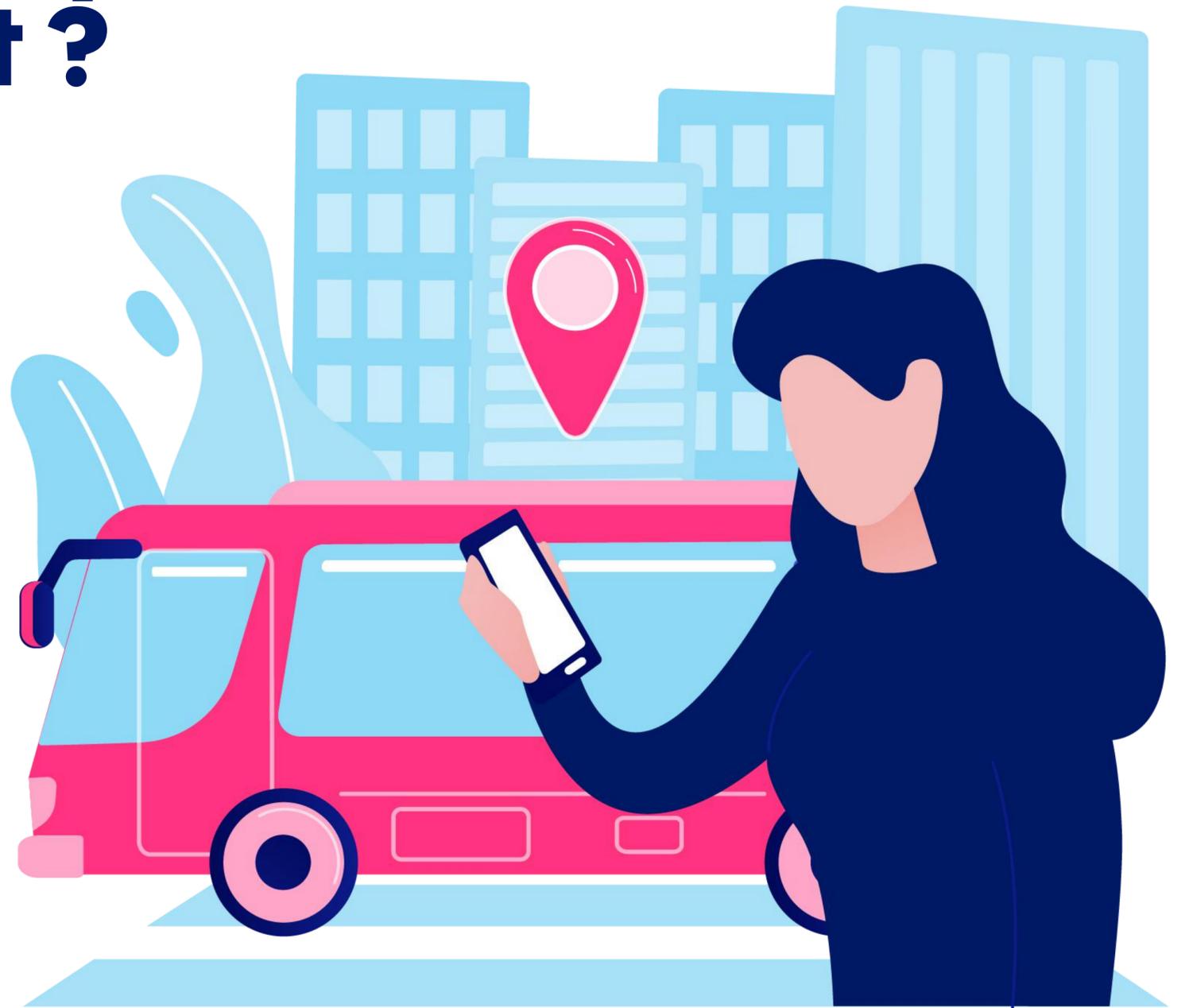


# Le MaaS en 2021

**Plus d'un an après notre publication sur le MaaS, comment le secteur des transports a-t-il avancé sur le sujet ?**



# Historiquement, un usager devait jongler avec plusieurs applications pour répondre à tous ses besoins liés à sa mobilité

**Service :** Une recherche d'itinéraire avec un type de transport



Recherche d'un ou de plusieurs itinéraires initialement via le moyen d'une trottinette



Recherche d'un itinéraire via le seul moyen d'un VTC

Recherche d'un itinéraire unimodal

Guidage et géolocalisation

**Service :** Un guidage en temps réel proposé par de nombreuses applications de la mobilité



Guidage géo localisé pour les véhicules routier



Itinéraires pour le vélo au choix et guidage

Informations voyageurs

**Service :** Partage d'informations fixes ou en temps réel relatives au type de transport ou itinéraire



Informations sur les horaires de transport en commun à Paris (bus et métros)



Informations sur la disponibilité des vélos et place de parking



Les usagers ont besoin d'un outil ou d'une application qui regroupe l'ensemble de ces services de mobilité et qui offre une expérience voyageur à la fois fluide, simple et complète.

# L'évolution du MaaS depuis quelques années est soutenue par une multiplication et implication des acteurs de la mobilité

Apparition de nombreuses applications et services à destination de toutes les cibles

Implication de nombreux secteurs de la mobilité

**B2C**

De nombreux acteurs ont développé et continuent de développer des services et des applications pour faciliter la vie des usagers particuliers (ex : RATP)



**Ferroviaire**

De nombreuses évolutions servicielles sont portées par les acteurs du secteur (ex : RATP avec son application Bonjour RATP, Oui.sncf, Transdev...)



**B2B**

Les clients entreprises ne sont pas non plus en reste avec des services dédiés aux collaborateurs proposés par des acteurs du B2B (ex: Sixt, Arval, ALD...)



**Automobile**

Ces évolutions passent également par le secteur de l'automobile et la nécessité des acteurs de s'adapter aux nouveaux usages des clients et usagers (ex : Renault et son plan stratégique 2025)



**B2T**

D'autres acteurs participent au développement du MaaS en repensant la mobilité des territoires (ex: Kéolis, SNCF...)



**Location**

Les acteurs de la location jouent aussi un rôle dans l'évolution du MaaS avec le développement de services complémentaires ou l'association avec d'autres acteurs (ex : location de trottinettes électriques par Sixt, Europcar qui rejoint MaaS Alliance...)



## Sur le plan fonctionnel, le MaaS s'est développé autour d'une intégration de plus en plus forte des services.

*Sans donner de définition universelle, citons par exemple la Commission européenne pour qui le Maas est « une mise à disposition de mobilités, généralement par le biais d'une application, ainsi que de services auxiliaires tels que la création de compte, l'information voyageur, la réservation, le paiement, le service client »*



# Sa construction s'est faite par étape avec un premier niveau centré sur le digital et la préparation du voyage ...



Recherche d'un ou plusieurs itinéraires multimodaux et intermodaux

Accès à de l'informations transport/voyageur en temps réel

Dispositif de paiement simplifié et unifié

Etape à partir de laquelle le Ministère de la Transition Ecologique considère une plateforme comme un MaaS <sup>(1)</sup>



Cas usager

Je veux pouvoir choisir un itinéraire combinant un ou plusieurs modes de mobilité du point de départ au point d'arrivée (accompagnement dernier km)

Je peux être informé d'incidents ou d'éléments clés liés à mes itinéraires quotidiens ou ponctuels

Je peux réserver et payer plusieurs modes de transport pour davantage de fluidité dans mon parcours

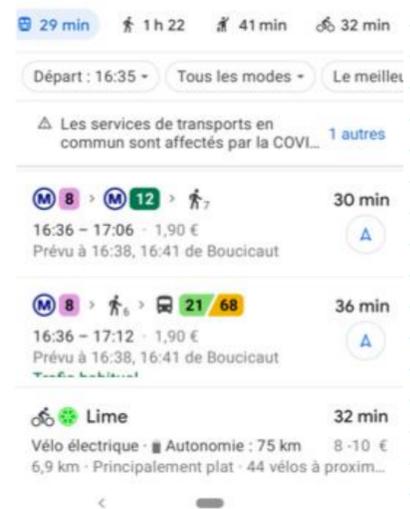
De plus en plus d'acteurs proposent désormais des itinéraires à la fois alternatifs et/ou qui conjuguent différents modes de transport

Pour offrir une expérience plus fluide et un parcours sans couture, l'information en temps réel est devenue un must have des applications de mobilité qui répondent à la vision MaaS

Les fonctionnalités autour du paiement se développent de plus en plus mais sont encore à des niveaux inégaux

Recherche d'itinéraire :

- Multimodal : Avec des modes différents
- Intermodal : Avec une combinaison de modes différents (métro, bus, RER, à pied...)



Informations en temps réel sur des incidents ou perturbations liés au trafic, voyageur, travaux...



Informations en temps réel sur l'emplacement et l'état des trottinettes électriques mises à disposition



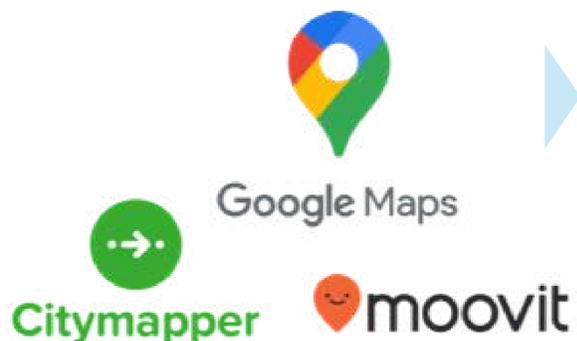
Renvoi au site pour payer sur l'application partenaire (ex: Uber, Vélib...)



Intégration du paiement pour plusieurs modes de transport : paiement du titre partenaire depuis une application unique



Tous les mois, Moovizy met à la disposition des usagers un décompte mensuel unique de leurs consommations mobilité : Bus, tram, vélos, taxi, autopartage dans ou proche de Saint Etienne. Seul le covoiturage est exclu.



# .....et un second niveau qui tend à renouer avec le physique et qui permet à l'utilisateur d'être accompagné pendant et après son voyage



Accès à des informations connexes à son trajet

Fluidification de l'interconnexion entre les modes de transports

Mise en place de hubs de mobilité



Cas usager

Je veux pouvoir choisir mon itinéraire en fonction d'informations liées au confort, à l'environnement...

Je veux que les liens entre les modes soient plus fluides, que mon trajet soit plus rapide et plus pratique

Je veux que mon trajet soit plus pratique et plus agréable avec la possibilité de réaliser d'autres tâches quotidiennes

Certaines applications de mobilité sont enrichies par des fonctionnalités complémentaires venant sensibiliser ou orienter l'utilisateur sur son choix de trajet

Les acteurs de la mobilité réfléchissent de plus en plus à valoriser et à améliorer le physique par le digital (gares, couloirs, parkings...)

Le MaaS tend aujourd'hui à être plus serviciel et la réflexion des acteurs ne se limite plus au simple concept de mobilité



Indications concernant l'affluence sur la ligne

En plus du temps, l'utilisateur peut connaître le prix et le nombre de calories perdues en réalisant un trajet

Gamme de solutions et de services de mobilité dont l'accès à des moyens de transports plus doux

Indication sur la position idéale dans le train pour faciliter les correspondances

Liens avec des commerces selon la localisation ou recherche intégrée. Possibilité d'accéder directement au site commerçant et réserver

Charges électriques dans les gares lors de l'attente des passagers (Gare de l'Est)

Quelle est l'affluence sur cette ligne ?

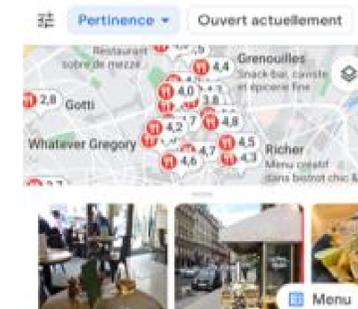
**Moyenne**  
Pas de places assises, quelques personnes debout

Affluence habituellement observée à cet horaire.  
Estimation calculée à partir des données récoltées sur cette ligne.

Indiquer l'affluence

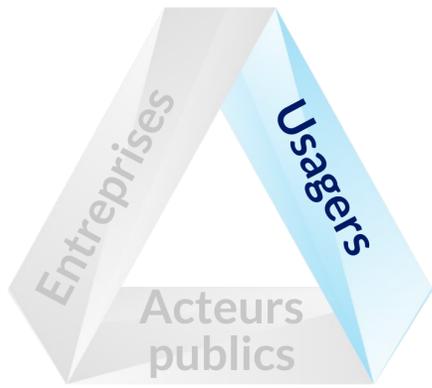
	95 kcal	23 min		39 kcal	10 min
Marcher			Vélos		
	2.50€	~12 min		8€+	~19 min
Trottinettes			Taxis		
	3.10€	~11 min		4.60€	~25 min
Scooters			Autopartage		

Où monter pour la sortie ? **Arrière**



**Depuis 2020, nous avons observé une accélération vers le MaaS de la part de tous les acteurs. Notre conviction est que cette accélération va inscrire l'usage du MaaS dans la durée. Voyons pourquoi.**





# Les changements d'usages de la mobilité observés en 2021 vont ancrer le besoin des **clients** autour du MaaS

Avec la crise sanitaire, les usagers ont expérimenté et adopté une mobilité plus libre

La nouvelle génération de jeunes adultes a une approche plus ouverte de la mobilité



Grâce au développement généralisé du télétravail, les usagers **se déplacent moins**, passent en moyenne **moins de temps** dans les transports et sont **plus flexibles** face aux aléas.<sup>(1)</sup>

Par peur sanitaire, les transports collectifs ont été délaissés au profit de mobilités individuelles. **Moins d'insécurité, moins de dépendance aux horaires, plus de confort** : cette manière de se déplacer a convaincu de nombreux usagers.<sup>(1)</sup>

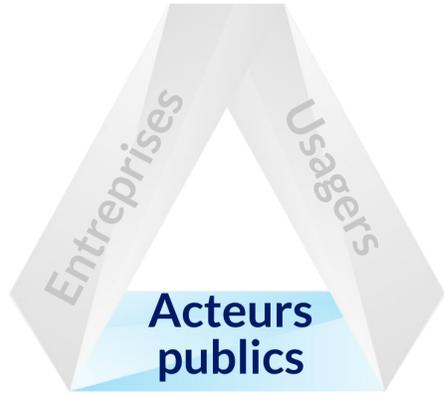
La génération Z serait « **la première génération réellement multimodale** »<sup>(2)</sup> : ces jeunes usagers sont plus enclins à tester les nouvelles mobilités et à jongler d'un mode de transport à l'autre.

Les usagers de la génération Z sont plus enclins au **crowdsourcing** : ils sont plus ouverts à partager leurs données, notamment celles de localisation, pour améliorer leur expérience de navigation.<sup>(3)</sup>



*Aujourd'hui, la mobilité est moins contrainte, mais elle est aussi plus irrégulière, car moins routinière : les usagers ne connaissent plus leurs trajets par cœur et ont d'autant plus besoin d'informations en temps réel, de calculs d'itinéraires multimodaux et de fonctionnalités de guidage. Le MaaS permet de couvrir tous ces besoins en recrudescence.*

# Dans leur façon d'orienter la mobilité de demain, les **acteurs publics** pavent la route pour le MaaS



Les mairies et collectivités ont pris de nombreuses mesures de régulation des mobilités



**Juillet 2020** : Après Marseille qui avait ouvert la voie en 2019, restriction par les mairies de Paris<sup>(1)</sup> et Lyon<sup>(2)</sup> à respectivement 2 et 3 opérateurs de trottinettes électriques.

**Juillet 2020** : Lancement d'une offre de trottinettes à Grenoble, limitée aux 2 opérateurs retenus par l'agglomération<sup>(3)</sup>

*Avec un marché plus concentré sur un secteur donné, il apparaît plus facile pour une application MaaS de proposer l'ensemble des acteurs disponibles sur son territoire et de les intégrer de bout-en-bout. C'est cette exhaustivité et cette intégration de « bout-en-bout » qui rend d'ailleurs le MaaS plus pertinent pour les utilisateurs.*

Les autorités organisatrices de mobilité ont poussé à la digitalisation et la dématérialisation des titres de transport public

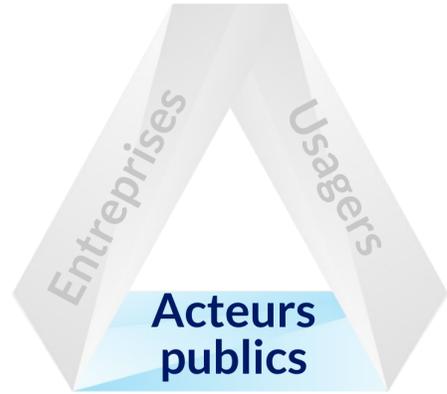


**Janvier 2021** : Ajout de la fonctionnalité de rechargement du passe Navigo sur Iphone<sup>(4)</sup>

**Octobre 2021** : Arrêt effectif des carnets de tickets de métro avec mise en avant de Navigo Liberté +, l'offre « pay-as-you-go » pour les remplacer<sup>(5)</sup>

**Novembre 2021** : Suppression des tickets magnétiques sur le réseau de la métropole grenobloise pour laisser place aux tickets avec QR Code<sup>(6)</sup>

*Les transports en commun sont la porte d'entrée pour beaucoup d'applications de transport, mais l'achat des titres de transport en commun reste encore un frein pour proposer un service complet à l'utilisateur. Avec la dématérialisation et la digitalisation des titres de transport, l'intégration de bout-en-bout des transports en commun dans une application MaaS devient possible.*



# Les résultats des premiers travaux sur le MaaS sont déjà là.

## Focus sur 2 initiatives publiques qui ont accéléré le MaaS depuis 2020

Le Cerema\* a initié un observatoire du MaaS avec de nombreux partenaires publics

L'AOM de Grenoble a construit les premières briques fonctionnelles de son MaaS



Lancement de l'Observatoire du MaaS pour mutualiser et partager les connaissances sur le sujet (1)



⋮



Lancement de 4 groupes de travail autour du MaaS : covoiturage, gouvernance, usages et mutualisation (2)

⋮



Publication du premier rapport de l'observatoire du MaaS avec une analyse de la situation en France (3)

⋮

Test du Pass' Mobilités à Grenoble, un MaaS visant à réduire l'autosolisme en intégrant les parkings, l'autopartage et des transports en commun (4)



⋮



Lancement de l'application MaaS « M Mobilités Services », depuis laquelle un utilisateur peut acheter des tickets de transport en commun, louer une voiture Citiz ou accéder aux parkings Park (4)

⋮

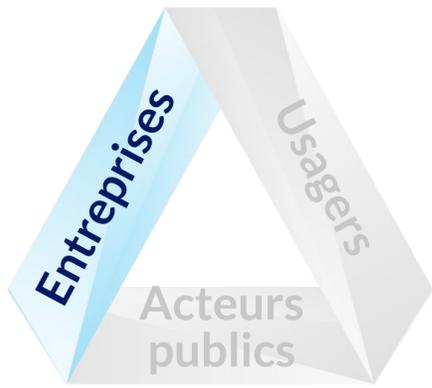


Intégration prévue des services de covoiturage M Covoit (4)

●

●

\*Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement



# Pour maintenir la préférence client, les entreprises historiques de la mobilité vont encore plus considérer la mobilité comme un service

La mise en concurrence des acteurs du transport public est devenue concrète en 2021

Les constructeurs automobiles ont annoncé vouloir aller vers plus de serviciel



**Décembre 2020** : Mise en concurrence pour tout nouveau contrat d'exploitation de ligne TGV. (1)

**Septembre 2021** : Perte du futur contrat d'exploitation de la ligne de TER Marseille-Cassis. (2)

**Avril 2021** : Mise en service du tramway T9, premier tramway non exploité par la RATP en Île-de-France. (3)

**Juin 2021** : Signature du dernier contrat de gré-à-gré avec IDFM avant la mise en concurrence. (4)



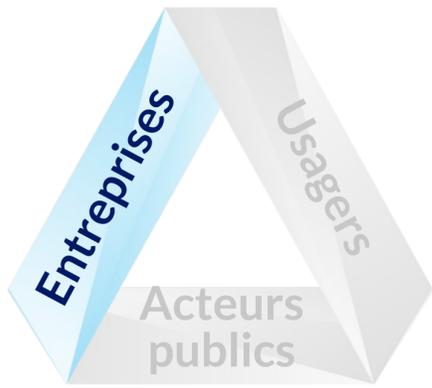
**Janvier 2021** : Annonce du plan stratégique à horizon 2025  
**Renaulution** & Annonce de la création de la marque **Mobilize** qui a pour objectif de « conquérir de nouveaux territoires de croissance, autour des services de mobilité et d'énergie et de la gestion des données. » (5)

**Janvier 2021** : Annonce du renforcement des offres de mobilité du groupe avec l'intégration de Leasys et Free2Move. (6)



*La transformation d'acteurs majeurs vers plus de services peut présager d'une future forte accélération de ces acteurs sur le MaaS.*

*En effet, le MaaS est une brique essentielle du service à la mobilité de demain et peut facilement s'inscrire comme un axe stratégique de développement.*



# Les premières preuves concrètes sont déjà là. Focus sur 2 opérateurs historiques de la mobilité qui ont accéléré leurs projets MaaS depuis 2020

## La SNCF

**Octobre 2020 :**  
Intégration de nombreux acteurs des mobilités douces et partagées présents dans les villes de Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux et Grenoble grâce à leur agrégateur partenaire Fluctuo (1)



**Octobre - Décembre 2021 :** Test du Ticket Mobilité Edenred, qui permet de réserver et payer depuis l'application les mobilités éligibles dans le cadre du Forfait Mobilités Durables (3)

**Juin 2021 :** L'Assistant SNCF intègre 10 nouveaux réseaux de transports en commun grâce à son partenaire Airweb qui permet la dématérialisation des titres de transport de ces réseaux (2)

**Novembre 2021 :** Annonce de la fusion prévue pour janvier 2022 de Oui.sncf et l'Assistant SNCF au sein d'une seule et même interface MaaS (app et site web) nommé SNCF Connect (4)

## La RATP

**Novembre 2020 :**  
RATP annonce le rachat de Mappy avec l'ambition affichée de « développer un leader français du MaaS » (5)



**Juin 2021 :**  
L'application RATP devient Bonjour RATP. Elle intègre le paiement des Vélib' et des VTC Marcel mais aussi toutes les informations des professionnels (restaurants, musées...) présents sur Mappy.(6)

**Octobre 2021 :**  
Bonjour RATP intègre la réservation de trottinettes Tier (7)

**2022 :** Les trottinettes et vélos Lime devraient rejoindre l'application (7)

# Et demain, quel visage aura le MaaS ?



# Pour gagner ou maintenir la préférence utilisateur, de nouveaux usages pourront être développés

DEMAIN LE MAAS...

Pourra participer à la transition durable de ses utilisateurs

Pourra contribuer à réduire les accidents et les insécurités liés à la mobilité

Les opportunités encore peu développées

**Sensibiliser l'utilisateur à l'impact écologique de ses déplacements :** calcul de l'empreinte carbone...  
**Lever les freins à l'adoption des mobilités douces :** mise en relation entre utilisateurs pour le covoiturage, disponibilité et réservation des véhicules pour les mobilités partagées ou des bornes pour les voitures électriques...

**Faire de la prévention :** affichage de messages en cas de dépassement de la vitesse limite autorisée, de rappels sur le partage de la route...  
**Eviter le danger :** proposer des itinéraires alternatifs, alerter en cas de notifications nombreuses d'aléas sur la route (crowdsourcing)  
**Alerter en cas de danger :** partager son déplacement en temps réel et envoyer une alerte en cas de problème

Les challenges à relever

**Le modèle d'affaires :** les opérateurs de mobilités douces n'étant pas encore rentables pour la plupart, leur intégration jusqu'au paiement pose la question du modèle d'affaires sur lequel les applications MaaS peuvent se rémunérer

**La gestion des données utilisateurs :** les utilisateurs sont encore nombreux à être réticents à partager leurs données pour des raisons de confidentialité. Il est nécessaire de les rassurer quant à l'exploitation de leurs données

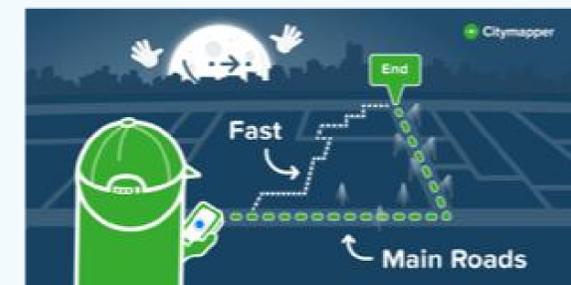
Ils le font déjà !

Les initiatives appelées à se généraliser

**L'application Rob** qui propose un programme de fidélité où plus l'utilisateur opte pour des solutions de mobilité douce, plus il cumule des points à dépenser ensuite auprès de commerçants partenaires



**CityMapper** avec ses fonctionnalités Main Roads, qui propose des itinéraires éclairés évitant les parcs, et Share, qui permet de partager son déplacement en temps réel



# Pour conquérir d'autres segments d'utilisateurs, de nouveaux modèles MaaS pourraient émerger

DEMAIN LE  
MAAS...

Pourra aussi adresser les besoins spécifiques  
des touristes

Pourra aussi être utilisé pour tous les services  
du quotidien

Les opportunités  
encore peu  
développées

**Intégrer les moyens de transport dédiés :** navettes aéroport, bateaux, bus touristiques, voire trains et avions...  
**Orienter dans une ville inconnue :** traduction dans la langue natale, guidage avancé avec alertes de descente, réalité virtuelle pour se repérer visuellement dans la rue...  
**Conseiller sur les destinations à visiter :** lieux recommandés personnalisés, informations détaillées sur les lieux (affluence), réservation ou achat de billets.

**Proposer des services sur le chemin :** calcul de l'itinéraire pour trouver des services avec le moins de détour possible, paiement et réservation pour des services de click&collect  
**Être une marketplace de services :** commande et paiement de services en click&collect, en livraison ou à domicile; programme de fidélité du quotidien...  
**Devenir une super-app :** proposer toutes les informations nécessaires du quotidien (météo, messaging...)

Les challenges à  
relever

**La fidélisation des utilisateurs :** les touristes étant par définition souvent de passage, l'application devra être en conquête perpétuelle. Les enjeux pour capter un maximum d'utilisateurs sont la visibilité et le fort niveau de satisfaction pour pouvoir jouer sur le bouche à oreille et les recommandations.

**La cohérence du modèle auprès des utilisateurs :** si le modèle a eu plusieurs succès en Asie du Sud-Est, il peut surprendre les utilisateurs européens qu'il faudra convaincre et fidéliser.

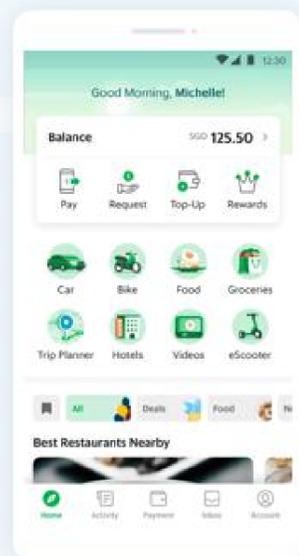
Ils le font déjà !

Les initiatives  
appelées à se  
généraliser

**L'application d'All Nippon Airways,** une société de transport aérien japonaise, propose un calcul d'itinéraire pour aller ou sortir des aéroports japonais, enrichi d'informations : terminal de départ, porte d'embarquement, points de contrôle...



**Grab,** une application singapourienne de VTC, s'est diversifiée pour devenir une super-app qui combine plateforme de réservation (hôtel...), marketplace (courses, repas...), plateforme VOD et facilités de paiement.





- **Sa construction s'est faite par étape avec un premier niveau centré sur le digital et la préparation du voyage ...** **5**

(1) <https://smart-city.cerema.fr/maas/ministere-la-transition-ecologique>

- **Les changements d'usages de la mobilité observés en 2021 vont ancrer le besoin des clients autour du MaaS** **8**

(1) « Simulations réalisées par Île-de-France Mobilités sur l'évolution de l'usage des transports collectifs après la crise sanitaire », Juin 2021  
(2) <https://www.cgi.com/france/fr-fr/news/propos-de-cgi/mobilite-et-modes-de-vie-post-covid-quels-changements-aspirent-les-18-34-ans>  
(3) <https://comarketing-news.fr/la-localisation-mobile-a-lerre-de-la-protection-des-donnees/>

- **Dans leur façon d'orienter la mobilité de demain, les acteurs publics pavent la route pour le MaaS** **9**

(1) <https://www.paris.fr/pages/trois-operateurs-de-trottinettes-autorises-a-deployer-leur-flotte-dans-paris-8113>  
(2) <https://www.le-tout-lyon.fr/la-ville-de-lyon-choisit-dot-et-tier-12632.html>  
(3) <https://www.francebleu.fr/infos/transports/velos-et-trottinettes-electriques-les-nouveautes-pour-se-deplacer-dans-la-metropole-de-grenoble-1593641587>  
(4) <https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/application-chargement-navigo-iphone>  
(5) <https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/bientot-la-fin-du-carnet-de-tickets-t-carton>  
(6) <https://www.lagazettedescommunes.com/758300/grenoble-metropole-premiers-tickets-pour-le-maas/>

- **Les résultats des premiers travaux sur le maas sont déjà là. Focus sur 2 initiatives publiques qui ont accéléré le MaaS depuis 2020** **10**

(1) : <https://www.cerema.fr/fr/actualites/premier-observatoire-du-maas-france>  
(2) : <https://smart-city.cerema.fr/maas-observatoire>  
(3) : <https://www.cerema.fr/fr/actualites/deploiement-du-maas-france-etat-lieux-2021>  
(4) : <https://www.placegrenet.fr/2021/09/17/application-web-mobile-transport-par-cable-metrovelo-les-gros-dossiers-du-smmag-pour-la-rentree/546016>

- **Pour maintenir la préférence client, les entreprises historiques de la mobilité vont encore plus considérer la mobilité comme un service** **11**

(1) : <https://www.vie-publique.fr/eclairage/278612-trains-la-strategie-ferroviaire-lepreuve-de-la-concurrence>  
(2) : <https://www.lesechos.fr/industrie-services/tourisme-transport/transdev-devrait-ravir-a-la-sncf-la-ligne-regionale-marseille-nice-une-premiere-en-france-1344093>  
(3) : <https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/le-tramway-t9-est-la>  
(4) : <https://www.railpassion.fr/reseaux-francais/un-contrat-entre-idfm-et-la-ratp-sur-fond-douverture-a-la-concurrence/>  
(5) : <https://www.renaultgroup.com/groupe/plan-strategique/>  
(6) : <https://www.stellantis.com/fr>

- **Les premières preuves concrètes sont déjà là. Focus sur 2 opérateurs historiques de la mobilité qui ont accéléré leurs projets MaaS depuis 2020** **12**

(1) : <https://presse.ouitalk.oui.sncf/strongassistant-sncf-senrichit-avec-de-nouveaux-partenaires-strongstrongde-mobilites-douces-et-partagees-partout-en-france-strong/>  
(2) : <https://www.voyages-d-affaires.com/assistant-sncf-reseaux-transports-20210623.html>  
(3) : <https://www.deplacementspros.com/transport/trajet-domicile-travail-ticket-mobilite-edenred-teste-sur-assistant-sncf>  
(4) : [https://www.francetvinfo.fr/economie/transports/sncf/sncf-un-site-et-une-application-uniques-pour-les-trajets-du-quotidien-sera-disponible-debut-2022\\_4850075.html](https://www.francetvinfo.fr/economie/transports/sncf/sncf-un-site-et-une-application-uniques-pour-les-trajets-du-quotidien-sera-disponible-debut-2022_4850075.html)  
(5) : <https://www.ratp.fr/groupe-ratp/newsroom/corporate/le-groupe-ratp-acquiert-mappy-avec-lobjectif-de-developper-un-leader>  
(6) : <https://ratpgroup.com/fr/news/decouvrez-lapp-bonjour-ratp/>  
(7) : <https://www.ratp.fr/groupe-ratp/newsroom/services/tier-rejoint-lapplication-bonjour-ratp-des-aujourd'hui-lime-sera>

**Retrouvez Thinkmarket sur :**



*Pour en savoir plus : [www.itstimetoshift.consulting](http://www.itstimetoshift.consulting)*