



Baromètre de la confiance des Services Numériques

Secteur du MaaS
(*Mobility-as-a-Service*)

L'indice de **confiance** du numérique

Little Syster analyse l'empreinte démocratique, sociale et environnementale des Services Numériques.

Dans ce baromètre, Little Syster fait le choix de présenter uniquement **leur empreinte démocratique**.

Elle évalue **l'éthique des pratiques des Services Numériques en matière de protection de la vie privée** autour de 3 axes : la transparence de l'information pour 30% du score, l'utilisation respectueuse et la sécurisation des données pour 35%, et la politique de choix des partenaires pour 35%.

La volonté de Little Syster est que les résultats de ce baromètre puissent réellement servir à **faire avancer les entreprises vers un numérique responsable**.



La transparence de l'information

Une information est partagée à l'utilisateur avant que la donnée personnelle ne soit collectée et n'apparaisse dans la base de données de l'entreprise.

Les catégories de critères sont l'étendue des informations, l'accessibilité, le paramétrage et la clarté des supports.



L'utilisation respectueuse et la sécurisation des données

Une donnée personnelle est collectée par l'entreprise puis traitée de manière à être exploitée, valorisée et sécurisée.

Les catégories de critères sont la légitimité et les méthodes de collecte, le traitement et l'usage raisonnés et l'adéquation des outils techniques de maîtrise des risques de sécurité.



La politique de choix des partenaires

Une fois traitée, une donnée personnelle est convoitée par un ensemble d'acteurs, ce qui entraîne une certaine dispersion de la donnée.

Les catégories de critères sont le volume et la qualité des destinataires et des fournisseurs de données.

Baromètre de la confiance des Services Numériques

Le baromètre du secteur du MaaS (*Mobility-as-a-Service*) établi par Little Syster en février 2022 montre le palmarès des Services Numériques scorés dans ce secteur en matière de numérique responsable.

L'éthique des pratiques des Services Numériques est l'ensemble des valeurs et principes moraux qui détermine les actions concrètes menées par ces services.

L'échelle de notation est structurée comme ci-contre.

Qualité des pratiques	Notation	Commentaires
A - Pratiques exemplaires	90-100	La protection de la vie privée est dans l'ADN du service numérique.
B - Pratiques vertueuses	75-89	La protection de la vie privée est l'une des priorités du service numérique.
C - Pratiques à améliorer	60-74	La protection de la vie privée est prise en compte, mais les processus sont incomplets.
D - Pratiques à risques	40-59	La protection de la vie privée n'est pas suffisamment prise en compte.
E - Pratiques irrespectueuses	0-39	La protection de la vie privée n'est pas prise en considération.

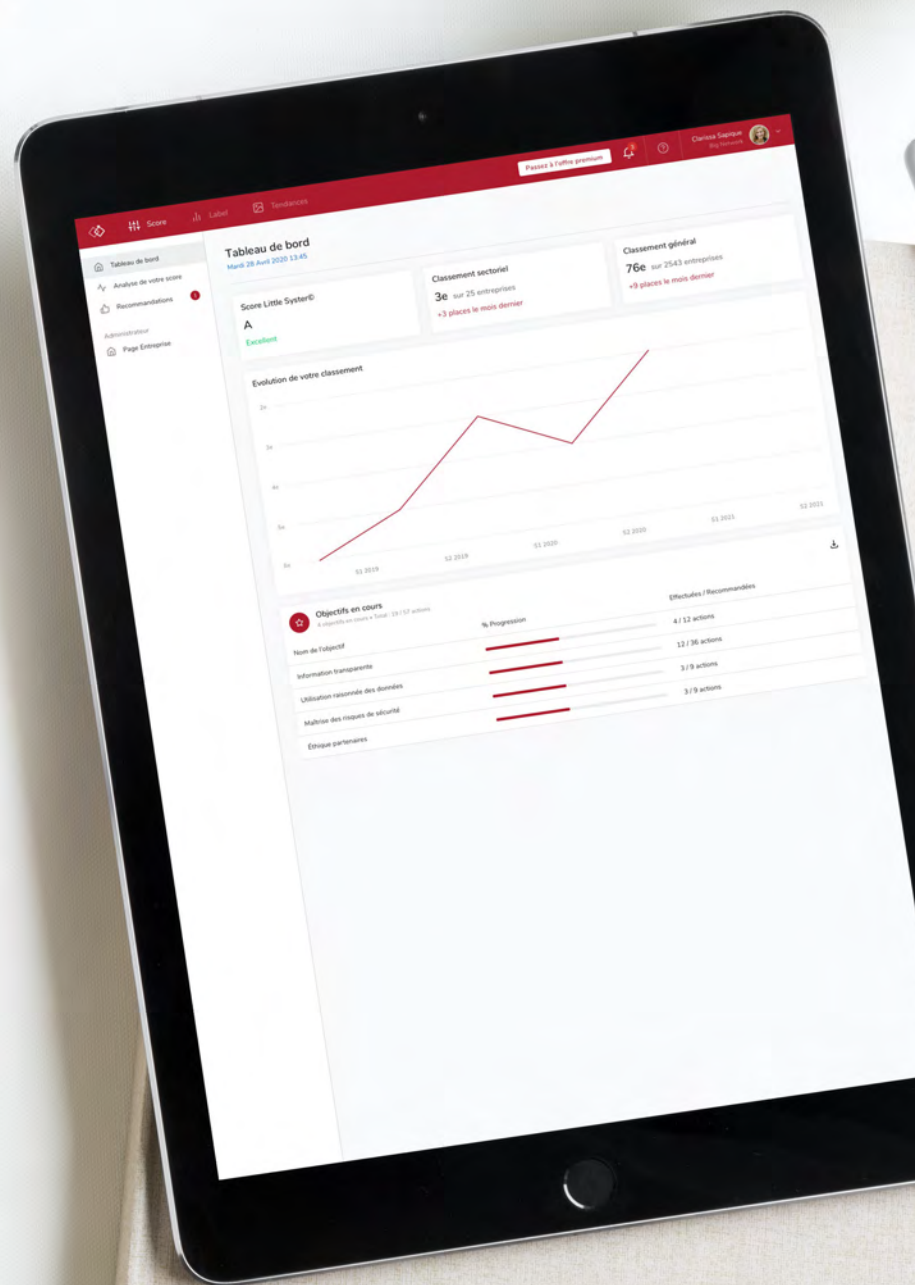
Année
2022

183

Services Numériques scorés
dans le secteur du MaaS (*Mobility-as-a-Service*)



Score moyen
du secteur MaaS (*Mobility-as-a-Service*)



Un secteur d'activité avec de **fortes disparités**

Le score « C » obtenu par le secteur du MaaS (Mobility-as-a-Service) correspond à une **note moyenne de 66 sur 100**. Les notes des 183 Services Numériques scorés vont de 36 à 89 sur 100.

Les trente premiers Services Numériques présentés dans ce baromètre **sont scorés « B »** avec une **moyenne de 86 sur 100 et ce, sans écart important entre les moyennes obtenues sur chacun des 3 axes**.

Si certains des Services Numériques scorés sont connus pour maîtriser leur impact environnemental, il leur reste un effort à fournir sur leur empreinte démocratique, dimension tout aussi importante de la RSE numérique.

Respect et sécurisation des données : **un axe fort**

L'utilisation respectueuse et la sécurisation des données représentent **le point fort du secteur tout entier, avec une moyenne de 79 sur 100**. Cela identifie les efforts fournis par les entreprises pour limiter l'utilisation des données personnelles à l'usage consenti par l'utilisateur et minimiser les risques d'incident pouvant compromettre l'intégrité et la confidentialité ou la disponibilité des données personnelles.

Pour les trente premiers Services Numériques, la moyenne est de 86 sur 100.

La politique de choix des partenaires, **l'axe majeur de progression**

La politique de choix des partenaires est le talon d'Achille des Services Numériques analysés, dont le score moyen de « D » correspond à une note de 50 sur 100.

En revanche, **les trente premiers Services Numériques** sont **plus sensibles** à la question du choix des partenaires avec **une note de 79 sur 100, soit un score « B »**.

Rang	Service Numérique
1	ShareNow (Ogotrac)
2	Bip & Go
3	Ridygo (Scity)
4	Caocao (Caocao Mobility Paris)
5	Interparking
6	Levelo (JC Decaux France)
7	Paris Aéroport
8	LPA Parking (Lyon Parc Auto)
9	Kelbillet
10	Ouigo (SNCF)
11	TBM (Bordeaux Métropole)
12	TAM (TAM Montpellier 3M)
13	TaxyMatch
14	Roole (Club Identicar)
15	Ecovelo (Human Concept)
16	Assistant SNCF (SNCF)
17	Infotraffic
18	PayByPhone
19	Ile-de-France Mobilités
20	G7 Taxi
21	Velov (Métropole de Lyon)
22	Leo&Go (Vulog Labs)
23	Effia (Effia Concessions)
24	TCL (Sytral)
25	Moovizy Saint-Etienne (Transdev Saint-Etienne)
26	Tier (Tier Mobility)
27	Sixt
28	Velib (Smovengo)
29	Dott
30	Blacklane

Un secteur d'activité en pleine construction

Le MaaS est un nouveau concept qui fait de la mobilité urbaine ou régionale, un **enjeu stratégique** pour l'ensemble des acteurs du transport et au service des citoyens. **Orientée utilisateur**, la mobilité doit être facilitée pour l'utilisateur.

L'observatoire du MaaS définit le MaaS comme des « services numériques multimodaux (appelés Mobility-as-a-Service ou Mobilité Serviçielle) se développant en France grâce aux avancées technologiques et réglementaires. » *

Améliorer la mobilité des citoyens, tout en prenant en compte les **enjeux économiques, sociaux et environnementaux** constitue le **fondement éthique de la loi d'orientation des mobilités** du 24 décembre 2019 (LOM). **

La solution MaaS est une plateforme ou une application facilitant la mobilité avec un **aspect multimodal** mais également dotée d'une **composante fonctionnelle**, allant de l'information en temps réel à l'achat de billets.

Une grande diversité d'acteurs

Le MaaS réunit une grande diversité d'acteurs, publics et privés, acteurs du transport et développeurs de plateformes ou d'applications, proposant des offres destinées aux collectivités ou aux usagers.

Little Syster propose une **segmentation en 6 catégories** : facilitateurs, TCU (Transports en Commun Urbains), stationnement, partage et location de véhicules, co-voiturage et VTC & taxis.

Des **disparités importantes** existent également **entre catégories d'acteurs et au sein de chaque catégorie**. Par exemple, les notes des acteurs de la catégorie co-voiturage vont de 0 à 100 sur 100. En revanche, les notes de la catégorie stationnement sont comprises entre 33 et 86 sur 100.

Facilitateurs : multimodalité et services

16%

obtiennent un score « B »
avec une note allant de 80 à 88 sur 100
soit 7 Services Numériques sur les 44 scorés.

Les facilitateurs sont des acteurs qui participent à rendre la mobilité plus facile, plus fluide pour les usagers. Les offres comprennent la planification, l'optimisation des trajets en termes de temps et de coût, et leur sécurisation.

Assistant SNCF (SNCF)
Bip & Go
Ile-de-France Mobilités
Infotrafic
Kelbillet
Paris Aéroport
Roole (Club Identicar)

TCU (Transport en Commun Urbain)

19%

obtiennent un score « B »
avec une note allant de 77 à 84 sur 100
soit 5 Services Numériques sur les 26 scorés.

Le transport en commun, ou transport collectif met en oeuvre des véhicules adaptés à l'accueil simultané de plusieurs personnes. En France, il est généralement accessible en contrepartie de l'achat d'un titre de transport (billet, ticket, carte d'abonnement, ...).

Moovizy Saint-Etienne (Transdev Saint-Etienne)
Ouigo (SNCF)
TAM (TAM Montpellier 3M)
TBM (Bordeaux Métropole)
TCL (Sytral)

Stationnement

17%

obtiennent un score « B »
avec une note allant de 78 à 88 sur 100
soit 4 Services Numériques sur les 23 scorés.

Le « secteur du stationnement » est celui du stationnement régulé, hors et sur voirie. Il se caractérise notamment par le paiement d'un droit et la limitation de la durée de stationnement (les garages des particuliers ne sont pas pris en compte).

Effia (Effia Concessions)
Interparking
LPA Parking (Lyon Parc Auto)
PayByPhone

Partage et location de véhicules

19%

obtiennent un score « B »
avec une note allant de 75 à 89 sur 100
soit 11 Services Numériques sur les 57 scorés.
Il s'agit du sous-secteur le plus représenté du baromètre du MaaS.

Il s'agit d'un service mettant des véhicules à la disposition d'utilisateurs successifs, selon une procédure simplifiée de location que l'on soit professionnel ou particulier.

Dott
Ecovelo (Human Concept)
Impulsyon (Cie des transports du Yonnais)
Leo&Go (Vulog Labs)
Levelo (JC Decaux France)
ShareNow (Ogotrac)
Sixt
Tier (Tier Mobility)
Ubeego
Velov (Métropole de Lyon)
Velib (Smovengo)

Co-voiturage

21%

obtiennent un score « B »
avec une note allant de 76 à 88 sur 100
soit 3 Services Numériques sur les 14 scorés.

Le co-voiturage consiste en l'utilisation en commun d'un véhicule automobile par plusieurs personnes. Il s'inscrit dans un cadre non professionnel et se distingue donc d'un service de transport professionnel.

Klaxit
Ridygo (Scity)
TaxyMatch

VTC & Taxis

16%

obtiennent un score « B »
avec une note allant de 76 à 87 sur 100
soit 3 Services Numériques sur les 19 scorés.

La catégorie VTC & Taxis désigne les « exploitants qui mettent à la disposition de leur clientèle une ou plusieurs voitures de transport avec chauffeur, dans des conditions fixées à l'avance entre les parties. » (Article L 3122-1 du Code des transports).

Blacklane
Caocao (Caocao Mobility Paris)
G7 Taxi

Liste des Services Numériques scorés

Aixam	Cityscoot	Garde ton corps	Lignes d'Azur	Park Now	Trainline
Allocab	Clem	Geco Air	Lime	Parkadom	Transdev Ile de France
Alsa	Cogo	Getapony	Linkcity	ParkingMap	Transit
Andyamo	Communauto	Getaround	LPA Parking	Parkmatch	Travelcar
Assistant SNCF	ComparaBus	Google Maps	Mappy	Parkopedia	Travelercar
Astuce	Cotaxigo	GreenVTC	Maps.me	Path to Park	Troopy
Avis	Coyote	Heetch	MapWay	PayByPhone	Trott
Beryl	CTS	Here We Go	Marcel	Polly	Ubeeqo
BiBus	Destineo	HiFlow	Mobicoop	Prendsmaplace	Uber
Bicloo	Donkey Bike	Ile-de-France Mobilités	Mobycar	RATP	Ucar
Bikemap	Dott	Ilévia	Mon co-pilote	Rentacar	Velib
Bip & Go	Driveme	Impulsyon	Moovit	Riderco	VeloBleu
Bird	Drover	Infotrafic	Moovizy Saint-Étienne	Ridygo	Velov
BlaBlaBus	EasyPark	Interparking	Morio	Rome2Rio	ViaVan
BlaBlaCar	eCooltra	IRIGO	MyBus	Roole	Voi.
BlaBlaCar Daily	Ecov	Just Rent	Mysam	RouteRank	VTC écologique
BlaBlaLines	Ecovelo	Karos	Naveco	RTM	Waze
Blacklane	Ector	Kelbillet	Next Stop Paris	ShareNow	WazeCarpool
Bolt	Effia	Keolis	Okaybus	Sixt	WeTrott'
Budget	Eiver	Kidways	Omio	Smooove	Wever
CAM	Eurolines	Klaxit	Onepark	SNCF Connect	Wheeliz
Caocao	Europcar	Kombo	OpnGO	Solimobi	Whiz
Car&Away	Ezymob	Koolicar	Oribiky	STAR	Wind
Carrefour Location	Felyx	Kwikcity	Ouicar	Tako	YEGO
CheckMyBus	FlixBus	LE MET'	Ouigo	TAM	Yescapa
Circ	FlixCAR	LeCab	Paris Aéroport	TAN	YesPark
Citiz	Flowbird	Leo&Go	ParisGo	TaxyMatch	Yuwway
Citybird	Free2Move	Levelo	Park and trip	TBM	Zenbus
Citygo	FreeNow	LIA	Park Indigo	TCL	Zenpark
Citymapper	G7 Taxi	Liftshare		TictacTrip	Zeway
				Tier	Zity
				Tisseo	Zoov

A propos de Little Syster

Little Syster est l'indice de confiance du numérique qui s'exprime à travers un système de notation allant de A à E : le « Little Syster Score ».

Sa raison d'être est d'**engager les entreprises et les citoyens à développer et utiliser des Services Numériques vertueux.**

Créée en août 2020, Little Syster propose aux entreprises de les accompagner vers un numérique responsable et créateur de valeur et ainsi être mieux reconnues des utilisateurs.

En outre, Little Syster propose une application qui permet aux citoyens de vérifier la qualité des pratiques des Services Numériques en matière de respect des données personnelles et de choisir des acteurs plus vertueux.

Depuis juin 2021, Little Syster est intégrée au 1er mapping France Digitale/Bpi France Le Hub des startups à impact positif sur la société, l'environnement et l'économie.

[@LittleSysterApp](#) - [#MesDataMonChoix](#)



L'indice de confiance du numérique

littlesyster.com

Contact Presse :

Natacha Heurtault – Earlycom – 06 12 23 58 60 – nh@early-com.com
Delphine Julie – Earlycom – 06 60 28 79 69 – dj@early-com.com