



**Quels enjeux et leviers d'optimisation
des plateformes MaaS territoriales ?**

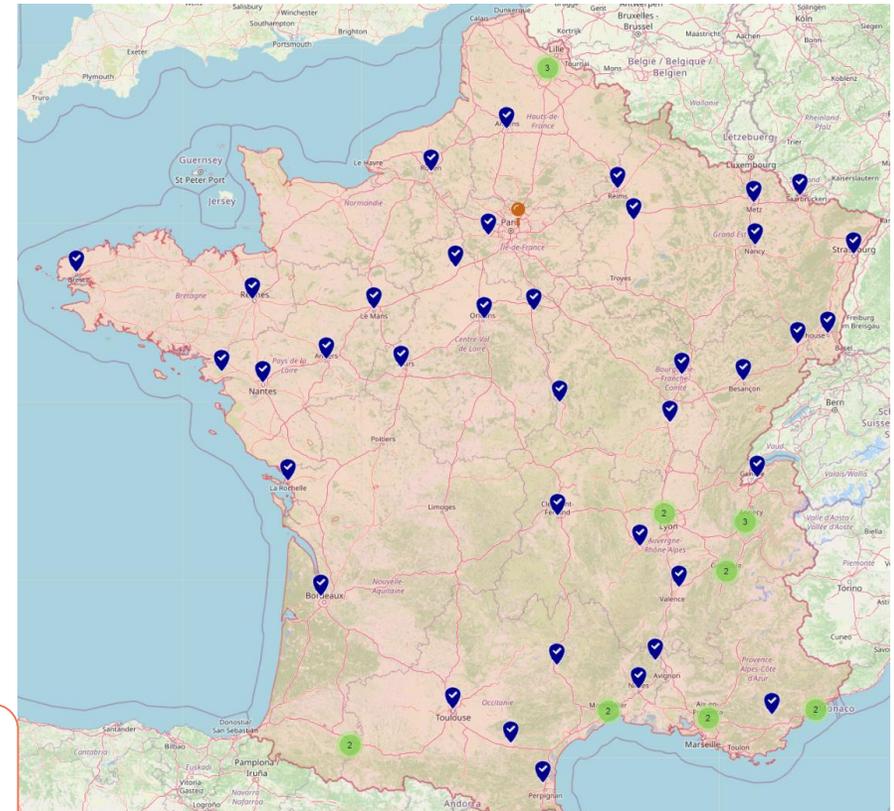
Une grande diversité de plateformes territoriales déployées depuis les années 2015

57 systèmes locaux recensés sur l'observatoire des Maas

54	Systèmes avec information multimodale
41	Avec achat de titres TCU
5	Avec achat de titres TER
26	Avec achat de titres hors TCU - TER
46	Avec carte sans contact
39	Avec M-Ticket
25	Avec tarification ou facturation multimodale
15	Avec open-payment
19	Avec post-paiement

Une grande diversité d'approches, de mode de développement portés par les AOM et opérateurs avec des travaux permanents d'enrichissement :

- Sur le champs de la donnée
- Sur le périmètre de services
- ...
- En terme de fonctionnalités
- En terme d'expérience utilisateurs



<https://www.francemobilites.fr/outils/maas/realisations>

Une dynamique de consolidation observée depuis 2021

Montée en compétences des collectivités

Cadre réglementaire de mieux en mieux intégré

Solutions techniques arrivées à un bon niveau de maturité

Avancée des travaux de normalisation et standardisation des dispositifs d'ouverture et partage de données

Une progression de l'interopérabilité tant à des échelles locales, régionales que nationale avec l'émergence de briques techniques mutualisées

Des projets soumis à différents enjeux

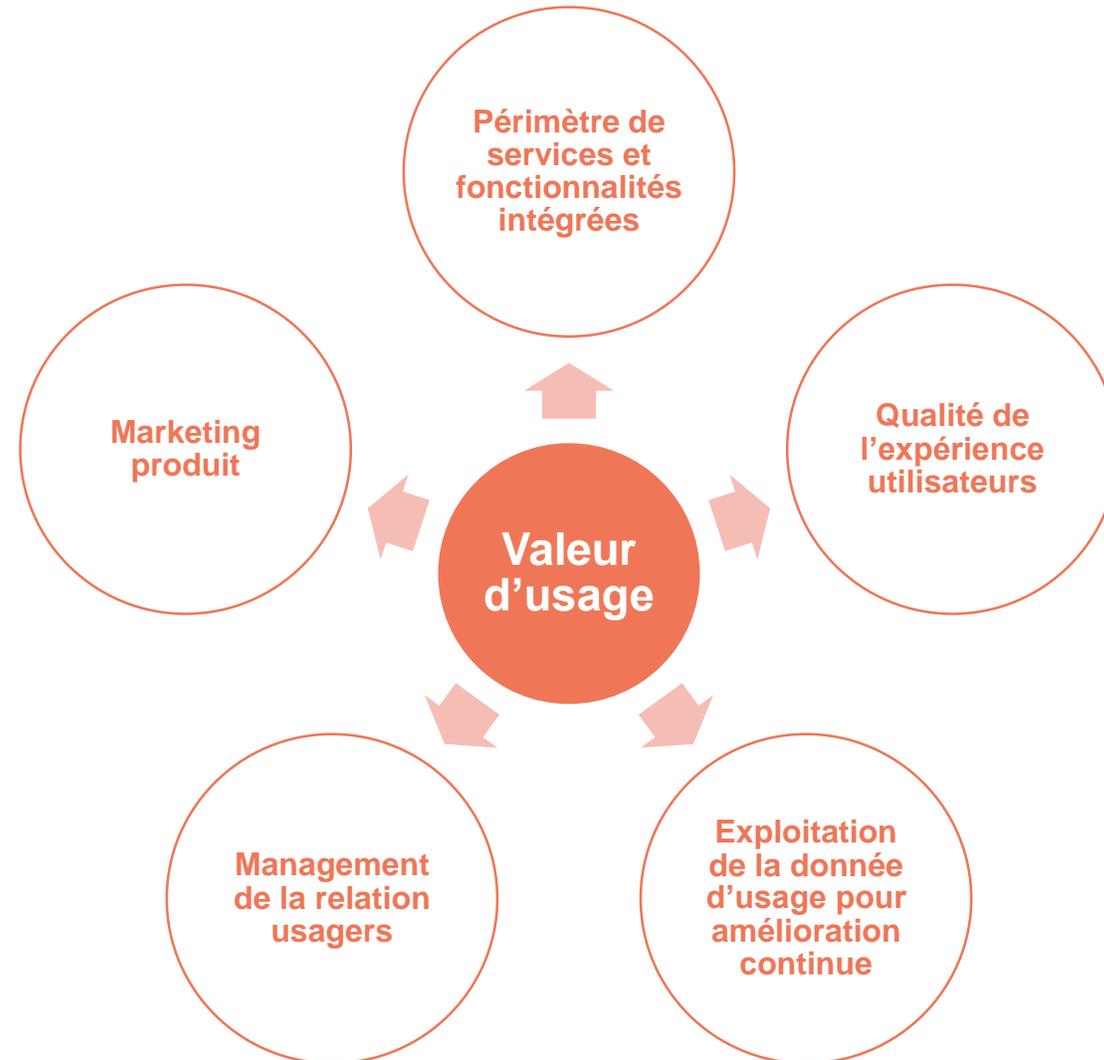
2 domaines d'enjeux particuliers pointés au sein du groupe de travail



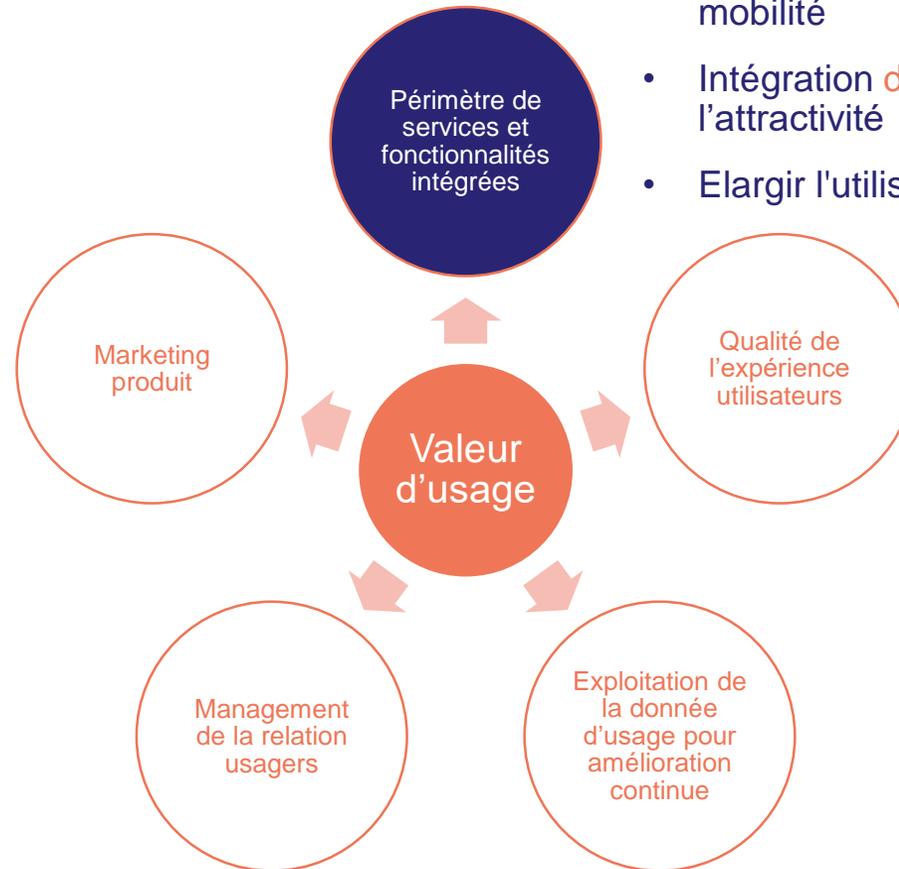
Le déploiement
de la valeur
d'usage

L'optimisation
du modèle de
développement

Une 1ere réflexion de la valeur d'usage appréciée selon 5 grandes variables

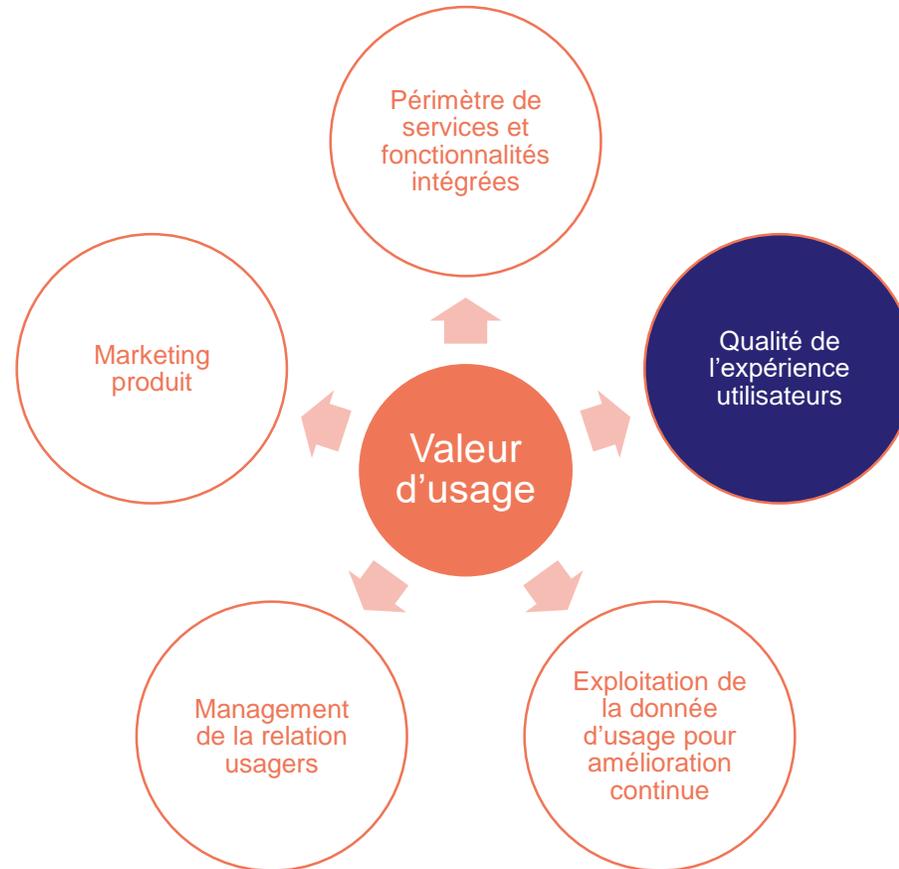


Une 1ere réflexion de la valeur d'usage appréciée selon 5 grandes variables



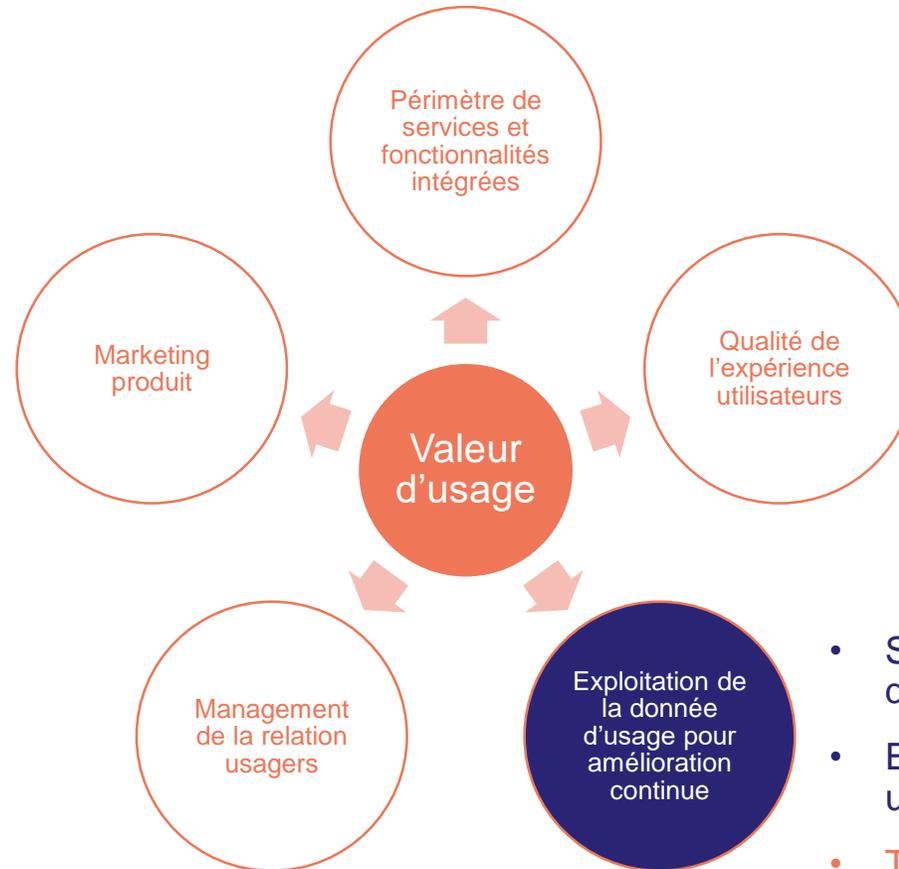
- Définir le **juste niveau d'intégration** des différents services de mobilité
- Intégration **d'autres services** que la mobilité pour élargir l'attractivité
- Elargir l'utilisation du MaaS local à des utilisateurs **non locaux**

Une 1ere réflexion de la valeur d'usage appréciée selon 5 grandes variables



- Construire des offres adaptées /segmentées pour différentes cibles d'utilisateurs et différents besoins .
- Tenir la promesse de la simplification d'usage
- L'accessibilité des parcours de bout en bout
- Garantir la disponibilité et qualité des données

Une 1ere réflexion de la valeur d'usage appréciée selon 5 grandes variables



- Suivi, analyse des données d'utilisation de la plateforme MaaS
- Evaluer le niveau de satisfaction des usagers des MaaS
- Transmission des données aux opérateurs de transport et mobilité partenaires

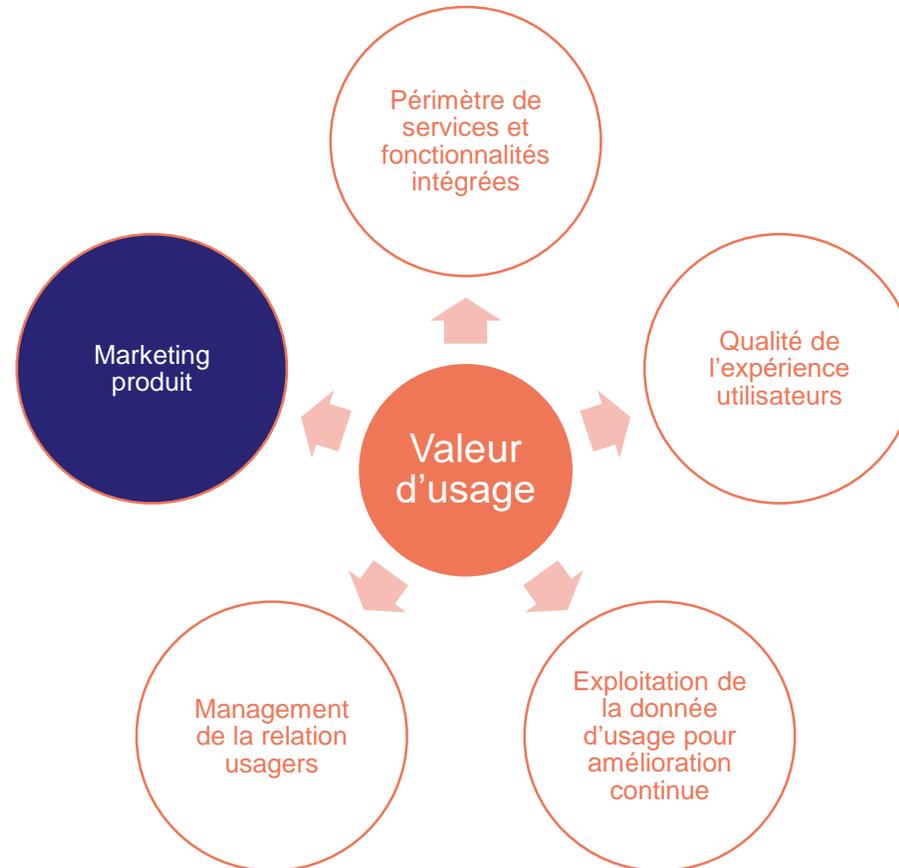
Une 1ere réflexion de la valeur d'usage appréciée selon 5 grandes variables



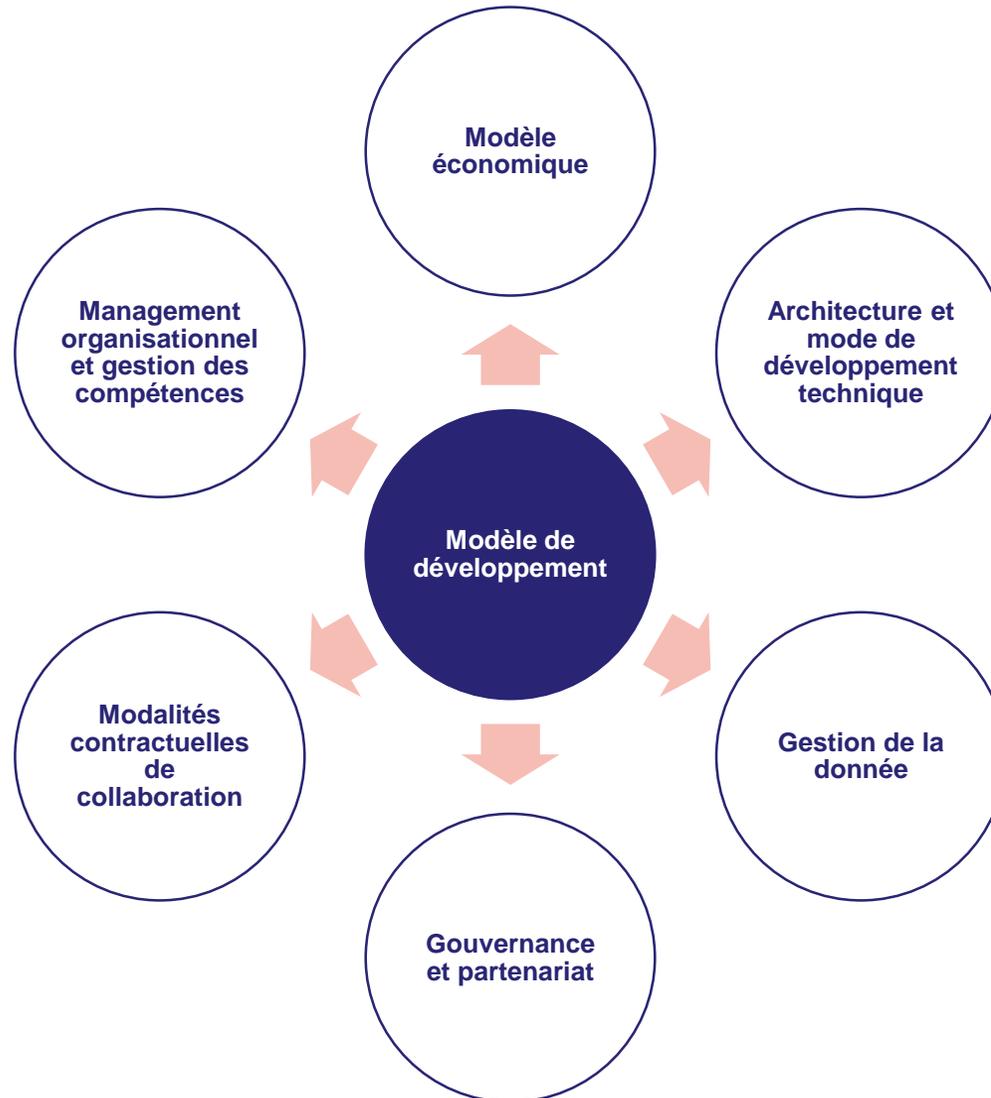
- Accompagner l'appropriation de cet outil par les usagers
- Garantir une relation client unifiée sans rupture de service
- Suivre et répondre aux commentaires sur les stores et réseaux sociaux

Une 1ere réflexion de la valeur d'usage appréciée selon 5 grandes variables

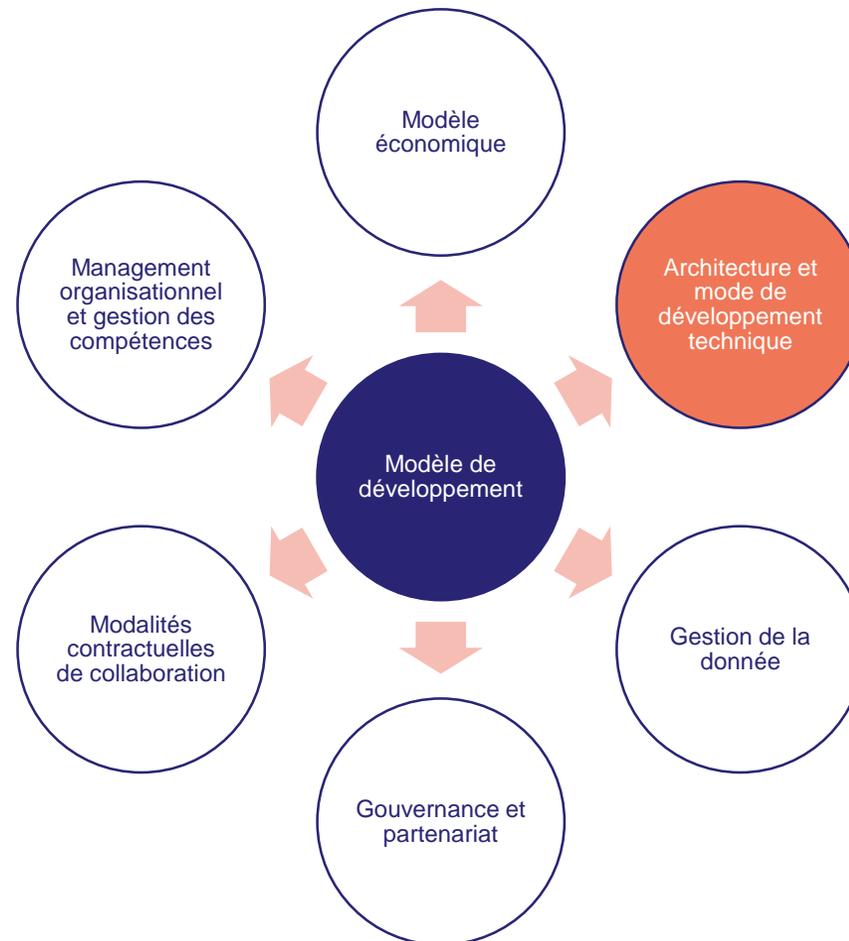
- Investir dans la **connaissance** des usagers
- **Déployer la visibilité** de la plateforme auprès des usagers
- Travailler à l'implantation **d'une marque dans un environnement existant**
- **Relier les démarches MaaS à d'autres politiques de mobilité**



Une 1ere réflexion des modèles de développement appréciée selon 5 grandes variables

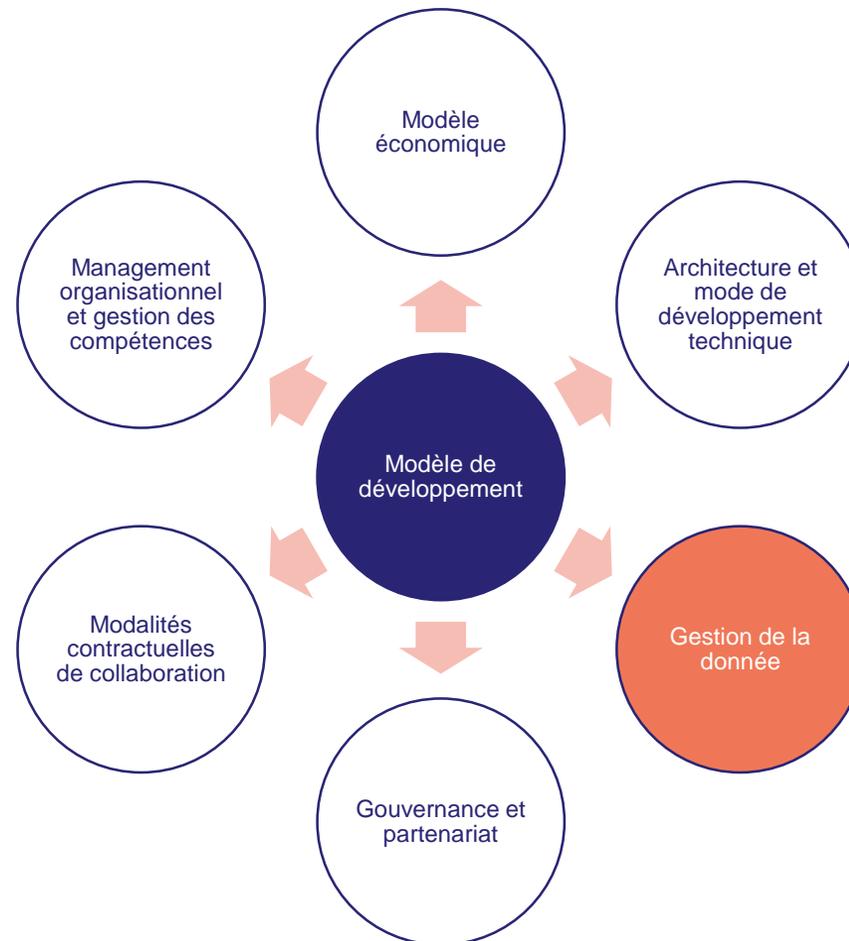


Une 1ere réflexion des modèles de développement appréciée selon 5 grandes variables



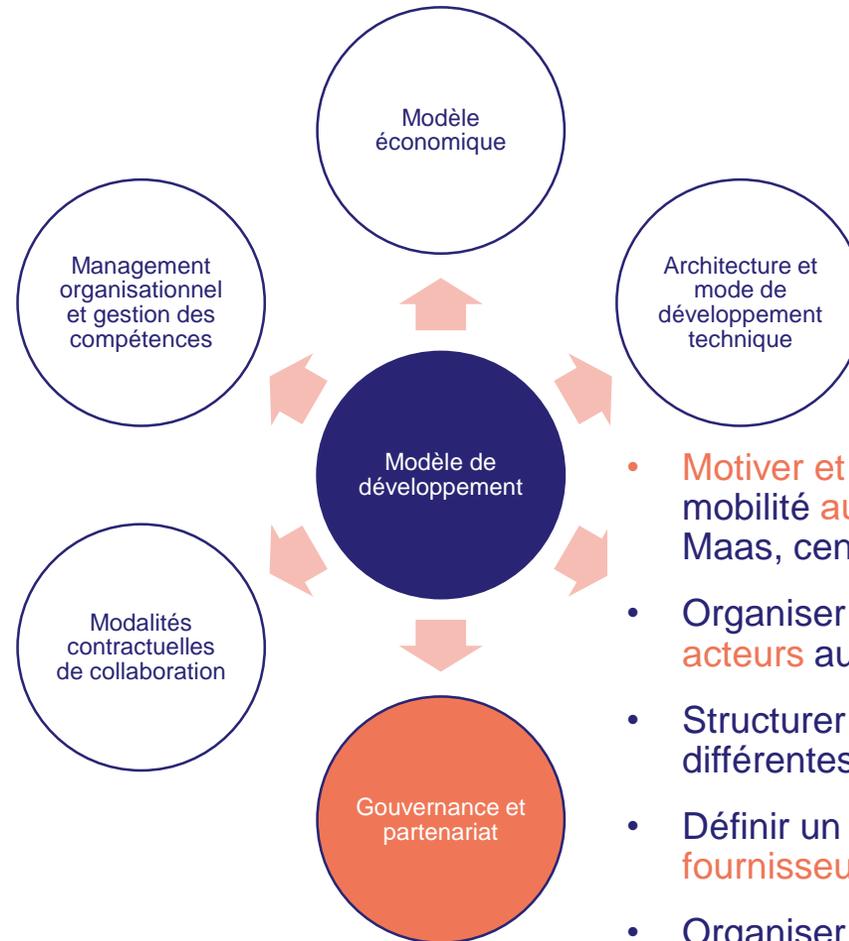
- Structurer une vision claire de l'architecture macro cible tout en privilégiant l'usage et le pragmatisme.
- Développer une approche agile basée sur l'évolutivité et la qualité technique de la solution.
- Développer des MaaS exploitables dans le temps : organiser les structures d'exploitation comme des acteurs à part entière de la relation usager

Une 1ere réflexion des modèles de développement appréciée selon 5 grandes variables



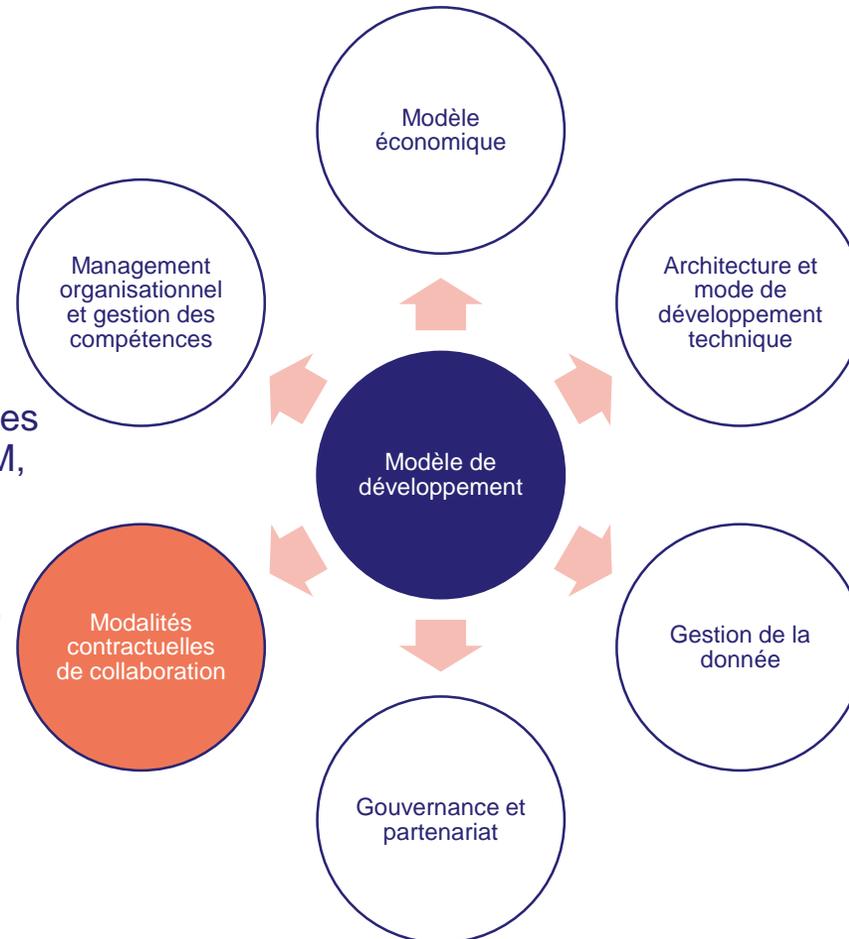
- Mise en place de référentiels de données communs
- Garantir la compréhension partagée des gammes de produits distribués (standardisation de la diffusion des gammes tarifaires)
- Développer une pédagogie autour des normes et standards d'interopérabilité.
- Répondre aux impératifs d'ouverture des canaux de distribution de titres TC
- Déployer l'interopérabilité des offres de mobilité multimodales entre l'échelle locale et régionale

Une 1ere réflexion des modèles de développement appréciée selon 5 grandes variables



- Motiver et embarquer les différents acteurs, opérateurs de mobilité autour d'une vision partagée de la finalité du projet Maas, centrée sur l'utilisateur final
- Organiser la connaissance et compréhension entre des acteurs aux cultures, objectifs, contraintes très différentes
- Structurer un cadre de gouvernance opérationnel entre les différentes parties prenantes
- Définir un modèle de gouvernance adapté avec les fournisseurs privés de solutions de mobilité
- Organiser un dialogue entre territoires pour penser l'offre à l'échelle des bassins de vie et mobilité.

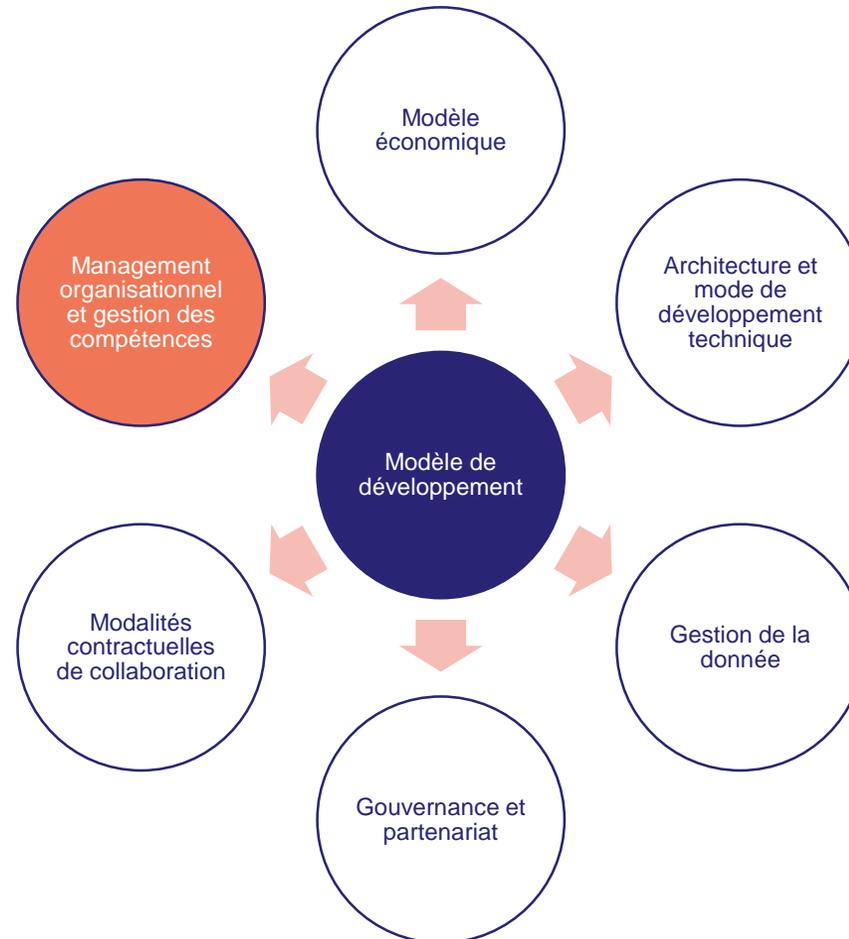
Une 1ere réflexion des modèles de développement appréciée selon 5 grandes variables



- Développer des accords opérants entre les différents fournisseurs de services, l'AOM, Opérateurs de la plateforme Maas.
- Sécuriser les conditions de collecte, redistribution des recettes (simplification, harmonisation / régimes de recette)
- Sécuriser les conditions de conventionnement pour distribution de titres avec fournisseurs de services numériques multimodaux(FSNM)

Une 1ere réflexion des modèles de développement appréciée selon 5 grandes variables

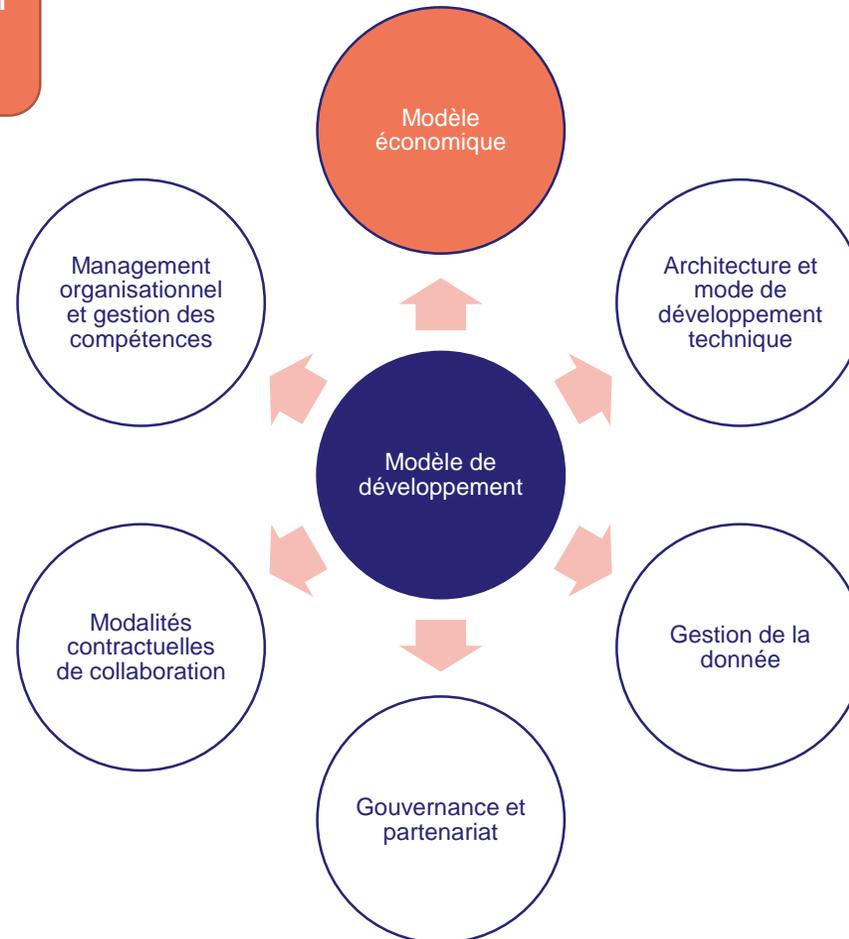
- Organiser les **responsabilités opérationnelles** en interne et externe
- Assurer la **pérennité des compétences clés** nécessaires
- Mobiliser les **différentes expertises nécessaires** à de tels projets complexes



Une 1ere réflexion des modèles de développement appréciée selon 5 grandes variables

Rendre lisible la création de valeur associée à une plateforme MaaS

- Rendre lisible la valeur ajoutée des MaaS auprès des **différents bénéficiaires** : les usagers, la collectivité, les opérateurs de transports et services de mobilité
- Rendre lisible la valeur ajoutée **au-delà des aspects économiques** : intégrer les dimensions socio-économiques et les externalités positives
- Faire la démonstration que **le service numérique permet de développer plus usages**, plus de recettes et peut être sources de revenus tangibles

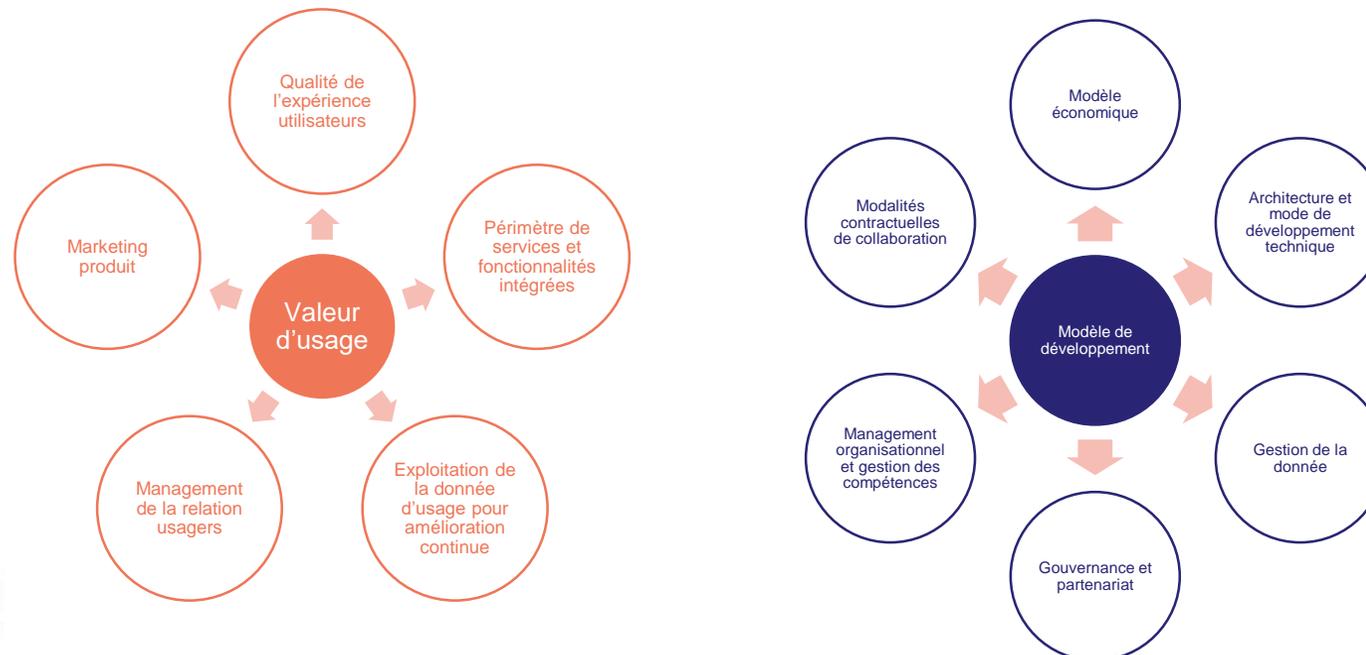


Evaluer et valoriser le retour sur investissement

- Intégrer le MaaS dans des **observatoires de mobilité** afin d'évaluer plus précisément les effets de l'offre MaaS vis-à-vis des politiques menées.
- Structurer et mettre en œuvre des **observatoires d'impact**
- Organiser un dispositif d'observation/évaluation basé sur **des retours d'expérience** sur le projet mené, ses objectifs, ses difficultés

Une 1ere réflexion à consolider par une consultation directe des AOM

- Confirmer si les enjeux pré-identifiés correspondent bien à une réalité de terrain
- Comprendre comment sont traités ces enjeux par les AOM
- Préciser les principales difficultés rencontrées
- Identifier les axes d'optimisation possibles
- Tester la pertinence de leviers d'actions pré-identifiés





Merci de votre attention