

Les enjeux du MaaS du SMMAG

Organisationnels, techniques et vis-à-vis des usagers

Melina CHRISTINA
Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise (SMMAG)

Agenda

1. Contexte
2. Nos enjeux
3. Perspectives





Au cœur de vos déplacements

Contexte

Historique, fonctionnalités clés et usage

Historiquement, deux applications centrées transport en commun



 **METROMOBILITE**
Infos voyageurs

 **PASS'Mobilités**
Paiement transport en commun

Une nouvelle offre de service MaaS dès 2021 avec le lancement de M Mobilités Services



M METROMOBILITE
Infos voyageurs



M M Mobilités Services

- **Sept 2021** : réserver et utiliser une voiture d'autopartage Citiz et accéder au Parking Park GAM
- **Janvier 2022** : réserver son covoiturage M covoit' Lignes+ et s'inscrire sur MOV'ICI

M PASS'Mobilités
Paiement transport en commun

En 2022 : une simplification pour l'utilisateur avec une unique application pour s'informer et accéder aux services (hors transport en commun)



M METROMOBILITE
Infos voyageurs

M M Mobilités Services

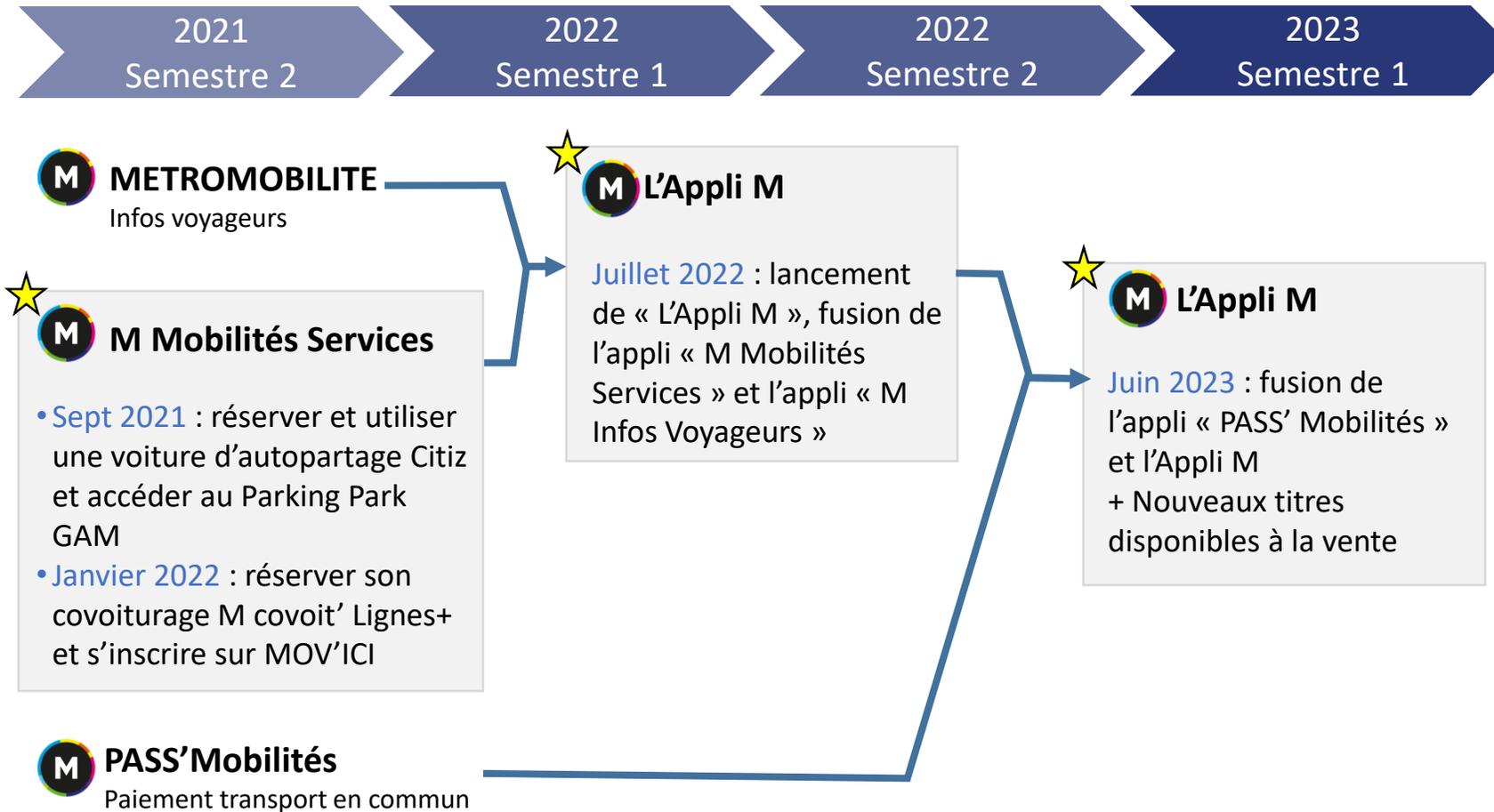
- **Sept 2021** : réserver et utiliser une voiture d'autopartage Citiz et accéder au Parking Park GAM
- **Janvier 2022** : réserver son covoiturage M covoit' Lignes+ et s'inscrire sur MOV'ICI

M L'Appli M

Juillet 2022 : lancement de « L'Appli M », fusion de l'appli « M Mobilités Services » et l'appli « M Infos Voyageurs »

M PASS'Mobilités
Paielement transport en commun

En 2023 : une application unique sur le territoire pour s'informer et accéder aux services dont les transports en commun



Aujourd'hui, en bref L'Appli M c'est :



Au cœur de vos déplacements

S'informer

- **Rechercher un itinéraire**
- **Voir les services autour de soi**
- **Consulter les horaires**
- **Consulter les prochains passages & l'affluence**
- **Connaitre les perturbations**

Acheter un titre et se déplacer en transport en commun

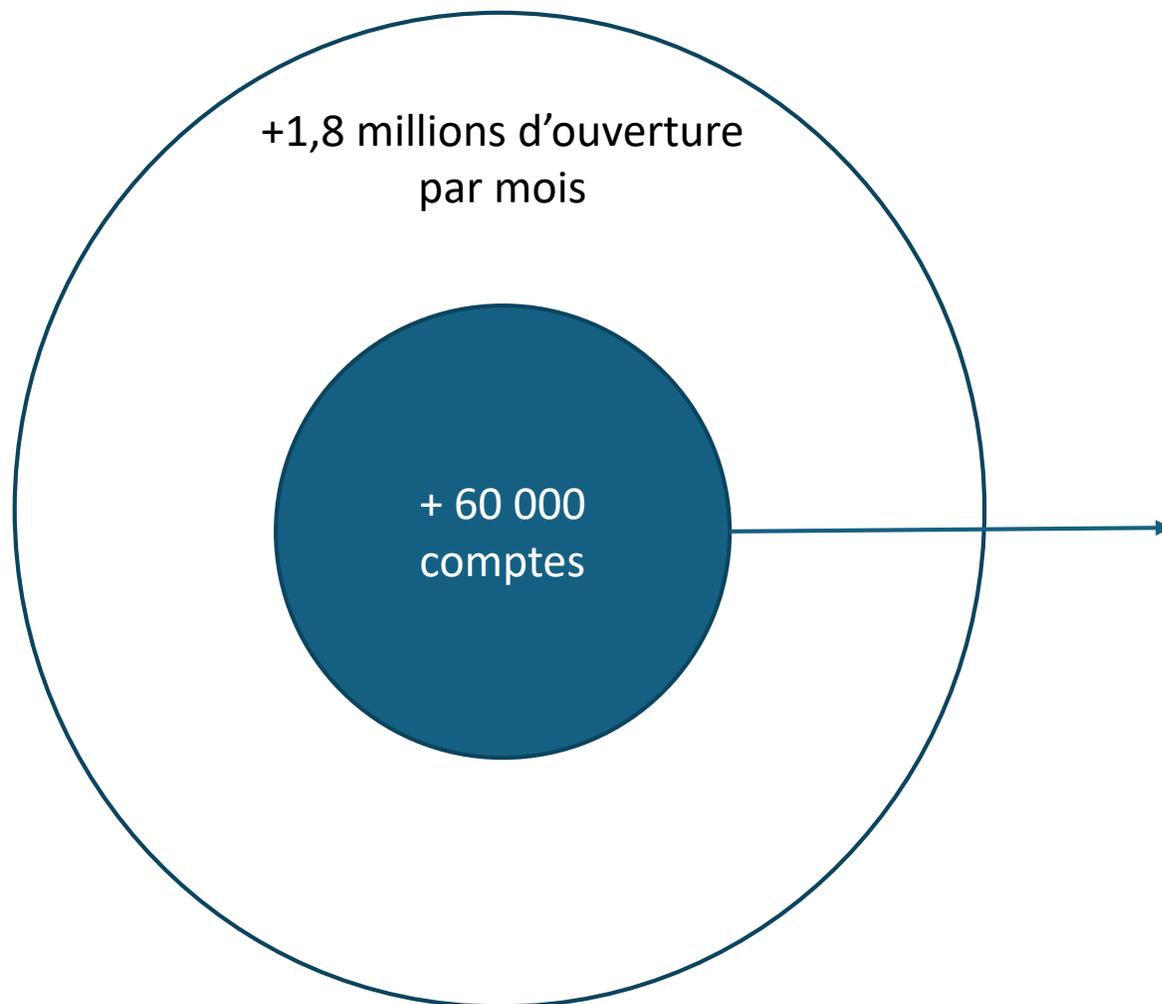
- **Acheter et valider avec son mobile (prepaiement + postpaiement)**
- **Charger sa carte Oûra ou celle d'un tiers**

Accéder aux services de mobilité avec le mobile

- **Covoiturer avec M Covoit' Lignes +**
- **Accéder aux parkings Park GAM**
- **Réserver et utiliser une voiture Citiz [Indisponible]**



Aujourd'hui, en bref L'Appli M c'est :



- 50% avec identité validée
- Achat transport en commun :
 - + de 85% des achats en démat (vs carte Oûra)
 - En démat, 50% étudiants, 30% occasionnels, 10% 11-17 ans, 10% 18-64 ans.
 - ~ 30k validations par semaine (canal mobile = ~3%)
- Sur-mesure multimodal :
 - ~11% ont souscrit à au moins 1 service de mobilité sur-mesure (7k sur-mesure TC, 900 personnes au parking, 650 au covoit)
 - ~ 2% ont souscrit à 2 services ou + (majorité TC + parking)



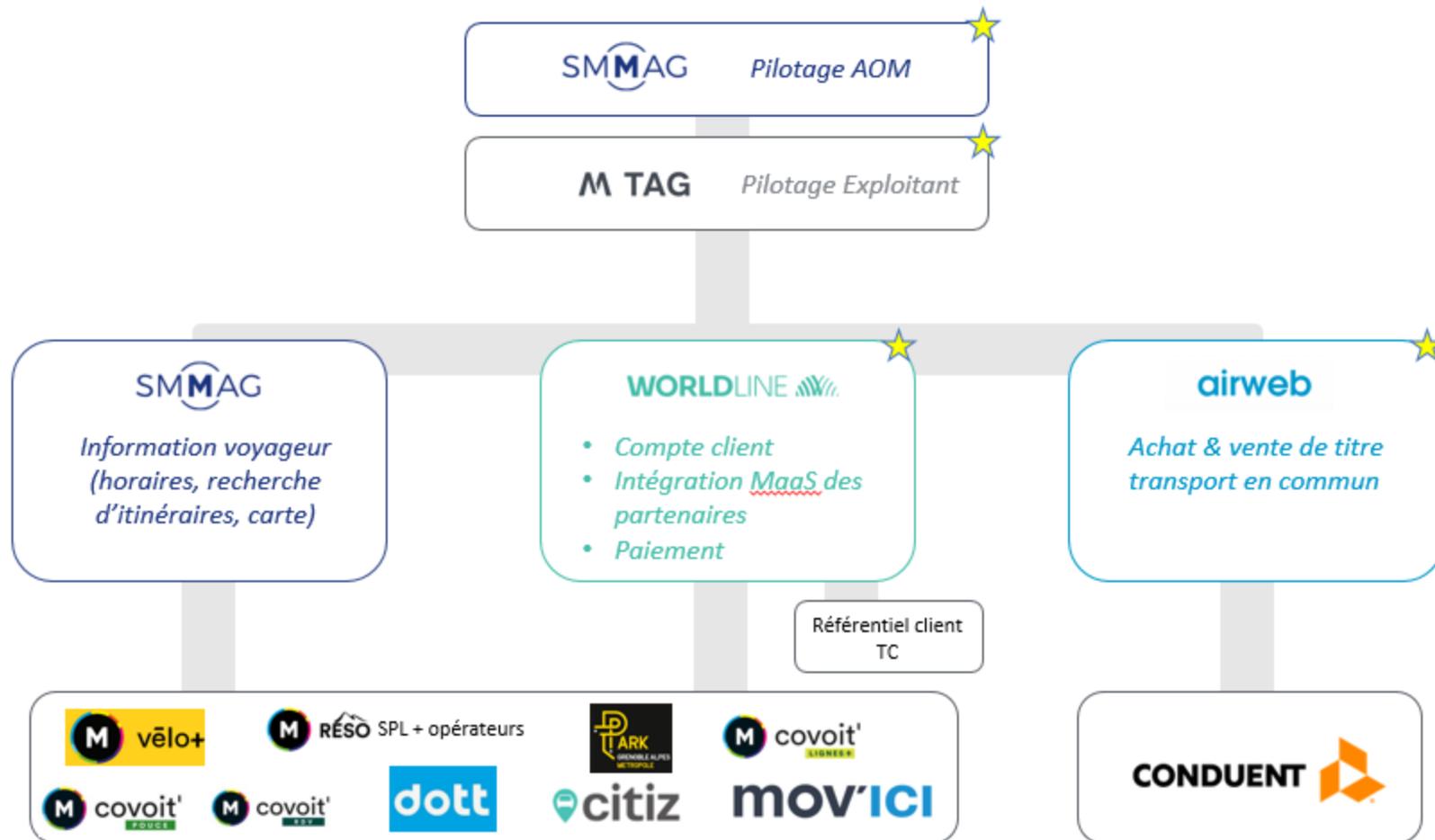
Au cœur de vos déplacements

Nos enjeux

**Organisationnels, techniques et
vis-à-vis des usagers**

Nos enjeux organisationnels

★ Nouvelle arrivée sur le projet depuis dec 2022



Services de mobilité en partenariat

Billetterie embarquée transport en commun

Nos enjeux organisationnels

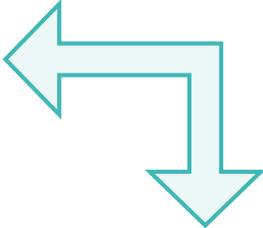


Au cœur de vos déplacements

★ Nouvelle arrivée sur le projet depuis dec 2022

SMMAG Pilotage AOM

M TAG Pilotage Exploitant



Adéquation complexité de pilotage vs moyens humains disponibles



Référentiel client TC



Services de mobilité en partenariat



Billetterie embarquée transport en commun

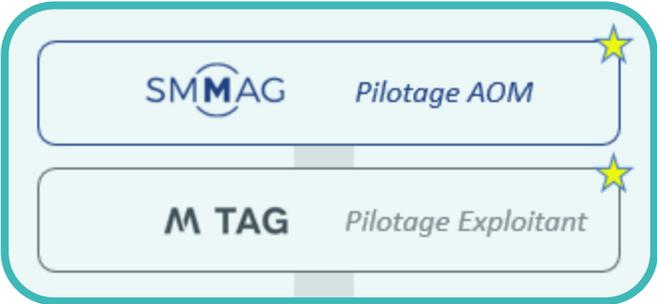
Nos enjeux organisationnels



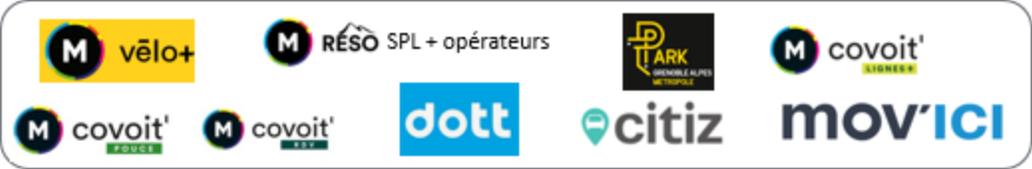
Au cœur de vos déplacements

Développement de compétences (produit, design, marketing digital, SI etc.)

★ Nouvelle arrivée sur le projet depuis dec 2022



Référentiel client TC



Services de mobilité en partenariat



Billetterie embarquée transport en commun

Nos enjeux organisationnels

★ Nouvelle arrivée sur le projet depuis dec 2022

SMMAG Pilotage AOM

M TAG Pilotage Exploitant

SMMAG

Information voyageur
(horaires, recherche
d'itinéraires, carte)

WORLDLINE

- Compte client
- Intégration MaaS des partenaires
- Paiement

airweb

Achat & vente de titre
transport en commun

Référentiel client
TC



Services de mobilité en partenariat

CONDUENT

Billetterie embarquée transport
en commun

**Mobilisation des
partenaires de
mobilité**

Nos enjeux techniques

- **Architecture technique et lots**

Identifier des pistes de rationalisation et simplification, afin d'avoir un système + facile à maintenir et à faire évoluer

- **Amélioration continue pour garantir une expérience de qualité**

Au vu du contexte (pwa/twa, architecture etc.), continuer à investiguer des pistes techniques pour améliorer l'expérience (accès fonctionnalités basses du téléphone, performance d'ouverture des pages, déconnexion etc.)

- **LOM / ouvrir notre système à des tiers**

Choisir l'interface mise à disposition, entre billettique lourd ou billettique légère



Aztec > QR code

Nos enjeux vis-à-vis des usagers

- **Connaissance client**

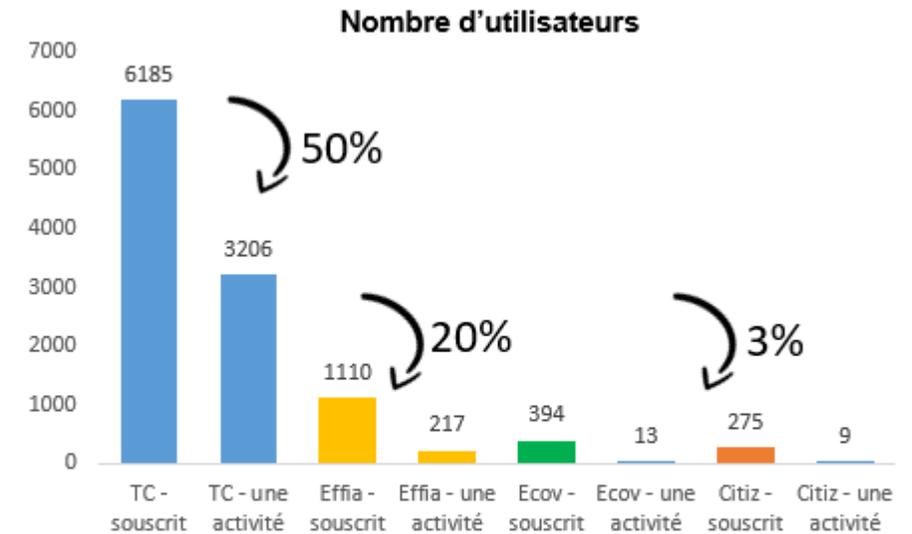
S'outiller et s'organiser pour intégrer les retours et besoins usagers dans nos travaux

- **Faire connaître l'offre de service**

Une application très riche, avec l'enjeu de visibilité / montrer les fonctionnalités disponibles

- **Conversion client**

Convaincre d'essayer, avec une expérience simple et rapide, et trouver son public pour atteindre les objectifs politiques



*TC : sur-mesure uniquement
*Souscrit : confirmé + en cours
*Données du 01/05/23-30/04/24



Au cœur de vos déplacements

Perspectives

Projet et produit

Perspectives

- **Projet**

Chantiers pour répondre à nos enjeux : renouvellement de contrats, outillage pour opérer (design system, suivi analytics) etc.

- **Produit**

Cohérence services de mobilité

TC : Validation zonale

Tarifification et cas de gratuité sur le covoiturage

...

Simplification

Navigation primaire

Uniformisation et simplification d'interfaces

Enregistrer ses cartes
Oùra

...

Animation

Offre promotionnelle

Collecte consentement

Push notification

...



Au cœur de vos déplacements

Merci pour votre écoute !