

LES MATINALES

de la Relation Clients Voyageurs



L'humain au cœur du MaaS



Sommaire

- Les approches, les évolutions, les tendances et les opportunités du MaaS
- La vision et la pertinence du MaaS Humanisé
- Le rôle des Centres de Relation Clients Voyageurs





Laurent CHEVEREAU

Directeur d'études MaaS



Le Cerema : Climat et territoires de demain

Parce que les territoires de demain s'inventent aujourd'hui, le **Cerema** se positionne plus que jamais comme le maillon central de la politique d'adaptation au changement climatique des territoires.



Des experts présents sur l'ensemble du territoire

2 593

Agents

1 724

Ingénieurs et techniciens

180

Agents directement impliqués dans la recherche

Le Cerema : Ses domaines d'intervention

Son expertise s'articule autour de
6 domaines :



Expertise et ingénierie

Infrastructures de transport

Bâtiment

Environnement et risques

Mobilité

Mer et littoral

De l'amont à l'aval des projets, le Cerema dispose d'expertises transversales pluridisciplinaires pour contribuer à relever le défi du développement durable des territoires

Etudes MaaS



L'observatoire du MaaS



Groupes de travail

- Evaluation du MaaS
- Modèles économiques
- MaaS & tourisme

Réalisations MaaS

Découvrir les systèmes MaaS et leurs caractéristiques



Les approches du MaaS

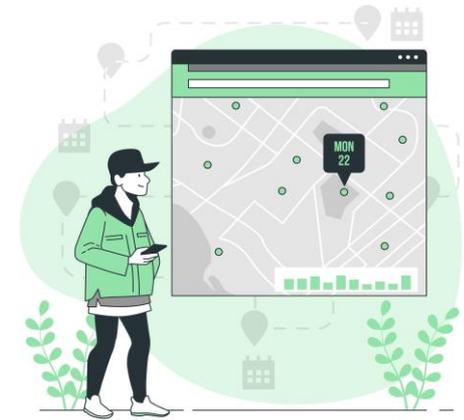


Les évolutions, les tendances et les opportunités du MaaS

Loi d'orientation des mobilités

Les démarches de standardisation

Les nouveaux acteurs





Guillaume FOURNIER

Consultant Transport et Mobilité



Offres servicielles



Offres de mobilités



Gouvernance



Notre vision du MaaS

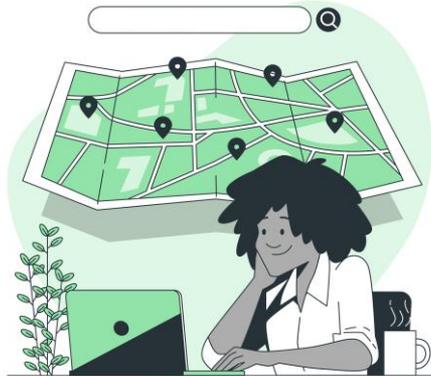
SI



Gestion



Qu'est-ce que cela veut dire pour les clients ?



Replacer le MaaS dans
le contexte du
territoire

Prendre la
température sur le
MaaS avec les usagers

Mettre en place des
fonctionnalités
adaptées au contexte

Quelle est la pertinence du MaaS ?

Une meilleure lisibilité des offres de mobilité



Un meilleur contrôle des dépenses liées à la mobilité



Fluidification du parcours



Limiter les déplacements en voiture individuelle



Le rôle des Centres de Relation Clients Voyageurs

Garantir l'accessibilité et la cohérence des information multicanales



Une relation clients voyageurs harmonisée, performante et orientée résultat



Merci de votre attention !



