

# Le MaaS

## Le développement d'une solution MaaS et la prise en compte de sa reproduction : l'exemple de Moovizy à Saint-Etienne

Auteur du TFE : Maxime SIRET – Promotions 64 (ENTPE) et 27 (TURP)

Voie d'approfondissement Transports – Master TURP

Organisme d'accueil : Transdev Group – Tutrice : Camille VEDEL

A l'attention des salariés du groupe Transdev

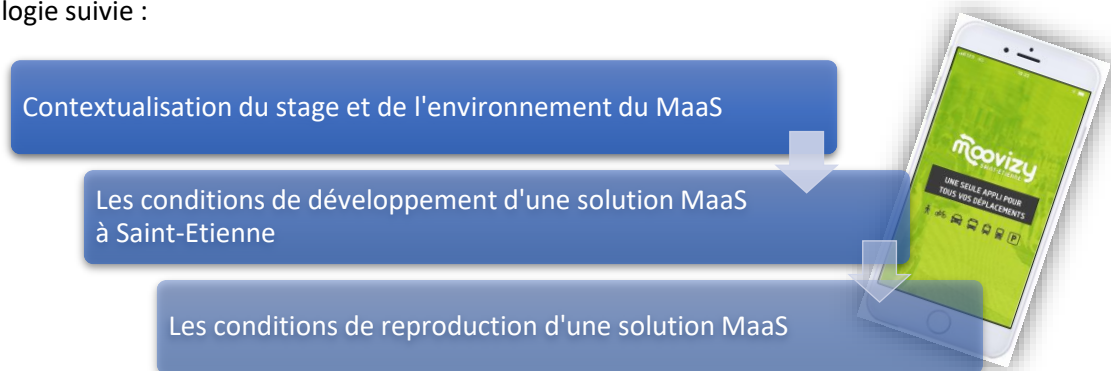
A l'aube de l'adoption de la nouvelle loi d'orientation des mobilités ainsi que de l'ouverture progressive du réseau ferroviaire français à la concurrence, le MaaS fait partie des enjeux majeurs de la mobilité de demain. En ce sens, Transdev a entrepris depuis 2016 (avec la création du Compte Mobilité à Mulhouse) des démarches de développement en faveur du MaaS, et fait désormais figure de pionnier en Europe avec l'application Moovizy2 à Saint-Etienne qui sera lancée en novembre 2019. L'étude vise donc à présenter les conditions de développement d'une solution MaaS et comment le groupe Transdev construit les bases d'une offre MaaS reproductible à grande échelle. La problématique de l'étude est la suivante :

---

*« Comment développer une première solution MaaS répondant aux exigences de tous les acteurs du projet tout en prenant en compte sa reproduction ?  
L'exemple de Moovizy2 à Saint-Etienne »*

---

Méthodologie suivie :



Le MaaS : c'est l'intégration de différents services de transport dans un seul service de mobilité accessible à la demande. C'est donc un concept large, où la mobilité est définie comme une offre de services, au même titre que d'autres domaines tels que la téléphonie. Cette offre permet aux utilisateurs, moyennant un abonnement ou un paiement à l'acte, de regrouper en une seule application toutes les offres de mobilité présentes sur un territoire et ce, depuis leur smartphone.



Les 6 piliers du MaaS by Transdev

Les briques annexes à l'intégration de partenaires, mais nécessaires pour la réalisation d'un MaaS :

- La brique de paiement intégrée dans l'application ;
- Le cahier des spécificités fonctionnelles comme repère technique ;
- Le cahier de tests comme outil de monitoring ;
- Le plan de taggage comme outil marketing ;
- La FAQ et le CRC multipartenaires.



Cartographie des acteurs de Moovizy2

## Les 2 piliers de reproduction du MaaS à grande échelle



### MaaS Integration Services

- Développer l'application MaaS de la collectivité, sous le nom et l'UX/UI voulus
- Développer la plateforme d'opération du MaaS
- Générer et monitorer la data
- Maintenir et héberger les services techniques
- Mettre à jour l'application de façon régulière et en amélioration continue

### MaaS Operation Services

- Assister la collectivité en management de projet
- Rédiger les spécifications fonctionnelles
- Mettre en place les contrats de partenariats
- Apporter son expertise en marketing digital
- Fidéliser le client
- Assurer un service client de qualité

Tout d'abord, l'étude a permis de mieux comprendre quelles sont les conditions nécessaires au bon développement d'une solution MaaS, avec pour référence Moovizy2 à Saint-Etienne, vitrine du groupe Transdev. Ensuite, nous avons abordé le potentiel de reproduction de la solution MaaS (via les retours d'expérience Moovizy2) à grande échelle structuré en 2 piliers : le « MaaS Integration Services » et le « MaaS Operation Services ». Finalement, ce mémoire apporte des connaissances sur un sujet d'avenir, avec pour objectif conducteur la simplification de notre mobilité. En ce sens, le MaaS représente également le futur des exploitants historiques comme Transdev, qui en a fait l'un de ses piliers de développement. Les évolutions juridiques symbolisées par la LOM vont aussi certainement révolutionner la contractualisation actuelle sous forme de DSP auprès des collectivités, et enclencher de nouvelles opportunités. Et à terme, ce sera l'utilisateur qui pourra en récolter les fruits, pour une mobilité toujours plus simple.