

Conférence de presse - 7 novembre 2019

## **Innovation servicielle : la FNAUT demande de la prudence, de la patience et de la vigilance**

Les besoins de mobilité ont évolué. Les distances des trajets du quotidien ont augmenté. La souplesse dans les décisions et modifications de trajet, permise par les nouveaux outils numériques, est devenue une exigence des voyageurs. Ces nouveaux outils permettent d'enchaîner plusieurs modes de transport, et sont déjà adoptés par les usagers à condition d'être fiables. Ils sont une alternative nécessaire à l'autosolisme. Ils doivent permettre de prévoir, organiser, modifier, réserver et payer son déplacement.

### **Les innovations dans les services**

Les innovations mises en oeuvre par les collectivités locales, les entreprises et les start ups, ou par les particuliers, sont de deux ordres : **services numériques de mobilité** (information et billettique) ; et **nouveaux services de mobilité** (partage de véhicules de tous types pour un usage individuel, avec ou sans station dédiée : voiture, scooter, vélo, trottinette ; co-voiturage ; véhicule autonome)

Ces innovations sont présentées généralement comme **des solutions-miracles** pour les usagers et la collectivité (coût réduit, moindre impact environnemental) alors qu'elles dépendent du service public existant et qu'elles reposeront sur la qualité et la fiabilité de l'offre de bout en bout.

Leur mise en oeuvre est annoncée **à court terme**, mais c'est oublier, pour les services numériques de mobilité, le retard pris dans la commercialisation intermodale malgré la création en 2010 d'une Agence française pour l'information multimodale et la billettique ; et le retard pris dans l'ouverture des données théoriques et réelles de transport, malgré la loi de 2015 ; c'est oublier aussi la quantité de nouvelles données à intégrer, notamment pour le cheminement des personnes à mobilité réduite.

Leur mise en oeuvre est annoncée comme **apportant de nouvelles solutions** à des territoires mal desservis, mais c'est oublier, pour les nouveaux services de mobilité, qu'ils reposent essentiellement en zone non dense sur la voiture et sur la bonne volonté de particuliers (co-voiturage, auto-stop organisé). Le véhicule autonome en zone non dense reste un rêve lointain et incertain.

### **La position de la FNAUT**

Pour adopter sa position, la FNAUT se demande si les nouveaux services innovants incitent à l'usage des transports publics, réduisent la circulation automobile et la congestion, partagent les données et favorisent les mobilités douces ?

Les **services numériques de mobilité**, en particulier ceux développés par les autorités organisatrices aux frais de la collectivité, doivent être performants et dépasser les frontières entre les régions et les bassins de mobilité. Ils doivent relayer des informations fiables et transparentes, en termes d'offre comme de tarif. La commercialisation doit être simple. Pour les usagers quotidiens, le coût doit rester dans des limites plafonnées. L'exécution du contrat de transport multimodal doit s'accompagner de garanties pour le voyageur sur l'ensemble du parcours.

Les **nouveaux services de mobilité** ne doivent pas conduire à réduire l'offre de transport collectif mais s'y ajouter, en particulier en zone peu dense. Ils doivent être régulés en zone dense. Leur infrastructure doit être sans défaut (recharge des véhicules partagés électriques ; entretien et disponibilité de tous types de véhicules).

La **qualité de service de l'intermodalité** doit être l'objet de toutes les attentions au même titre que la qualité de service pendant le transport. Elle sera atteinte par des points multimodaux bien organisés et par une garantie voyageurs étendue à l'ensemble du parcours intermodal.

L'innovation dans les services de mobilité doit être utile à tous les usagers sur tous les territoires. La FNAUT rappelle toutefois que sa réussite dépendra de l'implication des voyageurs, autant dans l'élaboration des outils que dans l'adoption des solutions proposées ou mises en œuvre.

*Contacts presse :*

- Bruno Gazeau, président de la FNAUT, 06 76 73 31 09
- Alain Richner, membre du Bureau National de la FNAUT, 06 24 40 24 64

# Contribution au débat sur le « MaaS » au sein de la FNAUT

*Par Alain Richner*

1. Qu'est-ce que le « MaaS » ?
2. Le MaaS » et les services de mobilité vus par la FNAUT
3. Propositions de la FNAUT
4. Annexe : Exemples de services à la demande et de covoiturage

## 1. Qu'est-ce que le MaaS ?

Le concept « MaaS », est très employé actuellement sans que l'on sache quelle est la définition exacte de ce terme. La traduction habituelle par « Mobilité servicielle », est impropre puisqu'elle met l'accent sur la mobilité alors qu'il s'agit d'un service d'information sur une offre et une billetterie multimodale.

Tous les services de mobilité entrent dans l'approche du « MaaS ». Des services classiques comme le métro ou les taxis font partie du « MaaS » sous réserve qu'ils satisfassent à l'ouverture des données et qu'ils disposent de systèmes d'information.

Un service de mobilité, aussi innovant soit-il, ne constitue pas à lui seul un « MaaS ». Ce terme ne doit pas devenir un pseudo label pour des services à la demande ou de covoiturage.

Une application numérique qui ne porte sur aucune réalité physique ne doit pas être considérée comme rattachée au « MaaS ».

Le terme « MaaS » est également utilisé par les constructeurs d'automobiles. Beaucoup d'applications numériques facilitent l'utilisation de la voiture sans objectif de réduction de la congestion ou de l'impact environnemental.

Le concept « MaaS » ne doit pas être confondu avec la question de l'autonomie de conduite des véhicules qui progressera selon une évolution technologique de longue haleine et qui nécessitera une consommation énergétique élevée.

« MaaS » ne se résume pas à la question de l'ouverture des données et des conditions de leur réutilisation, même s'il ne peut exister sans « l'open data ».

L'ouverture des données concerne au moins deux sous-ensembles :

- Les données théoriques de l'offre « ex ante », qui permettent de faire des prévisions et qui, pour les réseaux de transport collectif conventionnés, sont issues des cahiers des charges des contrats,
- Les données des services réalisés « ex post », qui peuvent être collectées soit en temps réel, soit en temps différé. Dans ce domaine, il convient de distinguer l'offre réalisée et l'usage des services, souvent assez mal connu.

Le terme « demande » souvent utilisé dans les études pour définir la fréquentation est impropre : il existe une demande latente qui ne peut s'exprimer car il n'y a pas d'offre ou que certains de nos concitoyens ne peuvent accéder à l'offre. La fréquentation, c'est la demande qui peut s'exprimer !

Le traitement de données est particulièrement complexe :

- Les données théoriques sont enregistrées selon des formats différant d'une entreprise à une autre et la compilation dans une base unique nécessite la mise au point d'interfaces. A l'intérieur même d'une profession, il n'y a pas toujours un référentiel ni même un vocabulaire commun.
- Les données des services réalisés, même si elles sont collectées en temps différé, présentent les mêmes variétés de sources. En temps réel, la transmission n'est pas toujours continue : il y a des zones d'ombre aussi bien dans la couverture par les satellites que dans la couverture 3G ou 4G.
- Tous les systèmes de transport collectif ne disposent pas à l'heure actuelle, de systèmes permettant de connaître les services réalisés en temps réel.
- Dans les transports collectifs, les données réelles d'usage sont mal connues : de nombreuses autorités organisatrices se contentent des données des systèmes de billetterie qui sont des systèmes de perception ne permettant pas d'apprécier le nombre total d'utilisateurs.
- Les données ne présentent pas toujours la qualité nécessaire pour être traitées utilement : il y a des valeurs manquantes ou des valeurs aberrantes.
- La qualité de service perçue par les voyageurs donne rarement lieu à des enquêtes, sauf dans les grandes agglomérations. Généralement, les autorités organisatrices contrôlent la conformité du service au cahier des charges.
- L'Autorité de la qualité de service dans les transports (AQST) a rendu un rapport édifiant sur la comparaison de la qualité de desserte en transport régulier depuis les zones rurales en France, en Espagne et en Allemagne.

L'ouverture des données maîtrisée par les autorités organisatrices de mobilité, considérées comme des « tiers de confiance » est une condition nécessaire à l'émergence de nouveaux services de mobilité, mais ce n'est pas une condition suffisante.

La loi d'orientation sur les mobilités, en cours de discussion, prévoit que les autorités organisatrices de mobilités sont en charge de l'ouverture des données. Les articles 9 et 11 de la LOM donneront la possibilité aux AO de solliciter des sociétés spécialisées pour recueillir les données.

Concernant le secteur des transports publics particuliers de personnes (taxis, VTC), un décret fixera les modalités de recueil par l'autorité administrative d'informations auprès des professionnels du secteur. Les données susceptibles d'être demandées par l'autorité administrative, ainsi que les durées de conservation, et la périodicité minimale de leur communication par les personnes intervenant dans le secteur de transport public particulier de personnes, seront fixées par arrêtés.

Les sociétés gestionnaires de services de mobilité individuelle (voitures en libre-service, vélos, trottinettes), de dimension souvent mondiale, sont-elles prêtes à transmettre leurs données d'usage ?

Le rapport du CERRE, publié en septembre 2019 pour le compte de plusieurs régions urbaines d'Europe, dont l'Ile-de-France, souligne que « la métropole de Lyon a mis en place une politique

originale d'ouverture des données de mobilité. Cette dernière repose sur la base de données de mobilité la plus complète de France, qui regroupe le plus grand nombre de réutilisateurs. Sont concernées les données théoriques et en temps réel des transports publics sur les 4 000 arrêts du réseau, les données en temps réel des 4 000 stations Vélo'v, les données historiques et en temps réel sur près de 2 000 points de l'agglomération, et les données en temps réel des parkings souterrains ».

Ile-de-France Mobilités, qui organise un transport intégré et une tarification intermodale avec 70 opérateurs, s'est engagée dans la construction d'une plate-forme de concentration de données permettant aux collectivités territoriales, comptant parfois plusieurs centaines de milliers d'habitants, de pouvoir y accéder : il s'agit d'éviter la multiplication d'applications locales.

Les principaux objectifs sont les suivants :

- Proposer une expérience sans couture et personnalisée
- Mettre à disposition des collectivités d'une base de données vérifiée.
- Service après-vente Offre de bout en bout, en développant l'intermodalité.
- Adapter l'offre et les propositions à chaque client. Gérer et faire accepter les aléas en temps réel

Cette application fournira l'information de référence et, autant que possible, l'information en temps réel. La fiabilité de l'information obtenue auprès de 70 opérateurs n'est cependant pas garantie à l'heure actuelle.

Pour Olivier Vacheret, d'Ile-de-France Mobilités, l'objectif consiste à rassembler au sein d'une même application les volets suivants :

- informationnel,
- transactionnel (achat, paiement, etc.),
- physique.

Dans de nombreux pôles d'échanges d'Ile-de-France (« hubs »), force est de constater que l'information fournie est souvent partielle : soit il s'agit de l'urbain sans l'interurbain, soit il s'agit de la RATP sans information sur les services OPTILE, etc. Olivier Vacheret s'interroge : Est-ce qu'on a suffisamment rapproché les modes pour optimiser les services ?

En juin 2019, la SNCF a lancé une plate-forme digitale dénommée « assistant de mobilité » qui lui a coûté fort cher. Les déclarations du nouveau président de la SNCF devant les sénateurs font état d'un doute sérieux : « la SNCF est la mieux placée pour fabriquer cette plate-forme (...) mais elle s'y prend mal, elle a un petit problème de méthode, de gouvernance, car elle fait peur aux territoires. Elle apparaît comme trop puissante (...) Il faut que la SNCF accepte une gouvernance qui fait qu'elle ne pourra pas décider toute seule ».

## **2. Le MaaS et les services de mobilité à la demande vus par la FNAUT**

En France, la gestion des transports collectifs conventionnés relève encore de la Loi d'orientation des transports intérieurs et de ses textes d'application : elle s'appuie sur les principes du service public qui répondent à trois critères :

- L'égalité d'accès des citoyens au service public
- La continuité du service
- La mutabilité, c'est-à-dire la nécessité de s'adapter aux changements.

Elle est également fondée sur la notion de « droit au transport » largement repris par la FNAUT au cours de son existence.

Dans le domaine des applications numériques, un certain nombre de questions se posent :

- Les citoyens ont-ils tous accès aux outils (smartphones, PC) qui permettent de faire fonctionner les applications ?
- Les applications sont-elles neutres par rapport aux services proposés ?
- Comment éviter la multiplication (en cours) des applications en fonction des territoires des autorités organisatrices régionales et locales ?
- Comment préserver la liberté individuelle d'aller et venir alors que l'utilisation d'une application nécessite souvent d'ouvrir un compte et de fournir des données personnelles ?

Le recensement d'un certain nombre de services de mobilité créés ces dernières années montre une très grande diversité : il s'agit davantage d'une **mosaïque de services juxtaposés** que de services réellement complémentaires.

La simple présentation de ces services illustre la complexité de l'information sur les services à la demande. Même lorsque les services sont en correspondance avec les TER, les agents des gares sont parfois dans l'impossibilité de donner des explications sur ces services !

Sur les sites internet des collectivités territoriales, l'information sur les jours et heures de fonctionnement est difficile à trouver. Pour les personnes qui n'ont pas accès au numérique, la seule information relève du bouche à oreille car les horaires ne sont plus fournis par écrit !

A l'heure actuelle, ces services semblent réservés aux habitants locaux et initiés, car étant peu connus, ils ne peuvent attirer une clientèle de passage et sont d'un coût élevé pour les collectivités

Selon une étude de l'agglomération rouennaise, le coût du transport collectif à la demande dans cette agglomération s'élève à 25 € en moyenne par passager alors qu'il est de 0,75€ sur le tramway de cette même agglomération !

Concernant les services de mise à disposition de moyens individuels (voitures en libre-service, vélos, trottinettes), on constate qu'ils renforcent l'offre de mobilité dans les centres urbains déjà bien dotés et concernent assez peu les zones périurbaines et les zones rurales.

L'engouement pour les informations en temps réel doit cependant être mis en rapport avec la consommation d'énergie engendrée par les applications numériques, les serveurs et les transmissions.

Selon le rapport du CERRE, le MaaS « devrait idéalement intégrer les transports en commun, les outils de rabattement en voiture (parkings en ouvrage et stationnement) et, bien entendu, le covoiturage, en sus des vélos en libre-service et autres services de mobilité partagée ».

Du point de vue de la FNAUT, on peut considérer que le « **MaaS** » constitue un ensemble **d'applications numériques qui intègrent des modes de déplacement durables (transports collectifs, partagés et modes actifs) et leurs services associés (information, vente et après-vente, comptage).**

Cette approche est retenue dans le cadre de la préparation des Rencontres nationales du transport public de Nantes (octobre 2019)

A ce stade, nous sommes encore loin d'une application unique qui proposerait un service de mobilité complet d'une origine à une destination sur tout le territoire.

### 3. Les propositions de la FNAUT

Comme il n'y a pas de définition reconnue du terme « MaaS », l'attention des adhérents de la FNAUT doit être attirée sur **l'utilisation abusive** qui risque d'être faite de ce terme.

Parmi nos concitoyens, nombreux sont ceux qui n'ont pas accès au digital ou ont des difficultés avec les applications numériques ou même avec la langue française (illettrisme).

S'agissant de services de mobilité proposés par des applications numériques, il convient de réfléchir à l'accessibilité de ces services : la FNAUT peut demander qu'à toute application numérique soit associée une offre de « **hot line** » **par téléphone** suffisamment disponible.

L'information en temps réel est utile, notamment à l'occasion des changements de mode, mais elle ne doit pas oublier la nécessité d'une **information de référence** qui seule permet de programmer des déplacements à l'avance. « Le contrat de confiance » qui existait avec l'horaire écrit, n'existe plus !

La FNAUT peut demander que l'engouement pour le « MaaS » soit l'occasion de la mise en oeuvre dans chaque région d'une **plate-forme informative régionale** sur tous ces services. Pour autant, les régions ne doivent pas s'enfermer dans leurs frontières en négligeant l'interopérabilité des applications numériques et des systèmes.

La FNAUT incite à ne pas multiplier les outils. Elle encourage les autorités organisatrices à **capitaliser sur leur notoriété** pour nommer les applications numériques et les systèmes plutôt que d'inventer des noms fantaisistes qui rendent difficile la recherche d'informations.

La FNAUT alerte sur la nécessité de disposer de cartes nationales et d'**abonnements intermodaux au-delà du cadre régional ou métropolitain** et de la prise en compte des tarifs sociaux.

L'ouverture des données de la métropole de Lyon et la plate-forme lancée par Ile-de-France Mobilités avec 70 opérateurs sont des opérations dont il sera bon de tirer les enseignements.

Toutefois, l'engouement pour les informations en temps réel doit être mis en rapport avec la consommation d'énergie engendrée par les applications numériques, les serveurs et les transmissions.

Les dispositifs tarifaires des différentes régions, qui font partie du MaaS, doivent être rapprochés (voir les études de la FNAUT à ce sujet). A l'intérieur de chaque région, les tarifications urbaines et interurbaines, y compris les TER, doivent offrir des **solutions combinées de tarification**.

La mise en application de la LOM dans les zones peu denses doit être, selon la FNAUT, l'occasion **d'associer réellement les taxis et les VTC à l'offre de service**. Il s'agit de professionnels qui peuvent être intégrés à la gestion d'un service public (avec les obligations correspondantes), comme ils le sont dans le domaine de la santé.

S'agissant de la mobilité urbaine, le rapport du CERRE rappelle à juste titre que « si la mobilité partagée se substitue aux transports publics, même dans le cas du covoiturage, il ne peut en résulter qu'une augmentation de la congestion, de la pollution et des émissions de CO<sub>2</sub> ».

La FNAUT rappelle que les dispositifs d'aide au covoiturage bénéficient déjà d'une défiscalisation par le système de la déclaration des frais réels. Par ailleurs, comment imposer l'ouverture des données à des concitoyens qui, en théorie, s'entraident ?

Concernant les deux roues, la FNAUT encourage les systèmes de location longue durée mais ne soutient pas les dispositifs énergivores en « free floating » au cœur des grandes agglomérations, qui créent des obstacles pour la marche à pied, mode recommandé pour la santé.

Le développement de l'usage des deux roues passe par un nouveau **partage de la voirie au détriment du trafic automobile et non des piétons**. Les itinéraires cyclables doivent être continus et sécurisés, notamment pour la traversée des carrefours et des ronds-points.