



GUIDE DE RÉFÉRENCE SUR LA MOBILITÉ SERVICIELLE EN ÎLE-DE-FRANCE

NOVEMBRE 2020



SOMMAIRE

Préface de Laurent PROBST
et Jean Louis PERRIN.

5

01

Introduction

6

Lexique

Les enjeux de la mobilité
servicielle et le positionnement
d'Île-de-France Mobilités

L'objectif et le périmètre du document

Clés de lecture du document

02

L'offre de mobilité

10

Organiser la multimodalité et
l'intermodalité et promouvoir
une mobilité durable et inclusive

Développer l'offre et l'usage
de nouvelles mobilités

03

La fourniture et l'échange
de données et services numériques

14

Accélérer l'ouverture et le partage
des données

Développer des services numériques
accessibles et réutilisables

Développer un média numérique
MaaS régional

04

L'Information Voyageurs sur les médias
numériques

20

Garantir l'adéquation des propositions
modales aux besoins Voyageurs et aux
enjeux des politiques publiques de mobilité

Créer les conditions d'une confiance du
voyageur en garantissant la fiabilité et la
cohérence de l'Information Voyageurs

05

La tarification et la distribution

24

Garantir à l'utilisateur la complétude et la
lisibilité de l'offre tarifaire pour un produit
donné des services de transport public

Préserver les richesses de l'expérience
voyageur propres à chaque opérateur de
mobilité et de stationnement

06

L'innovation

28

Favoriser l'innovation en matière
de mobilité servicielle

Contribuer activement à l'Open Innovation

07

L'animation de la mobilité servicielle
en Île-de-France


30

Une démarche d'animation collaborative
d'un écosystème multi-acteurs

Une démarche d'animation
constructive autour d'orientations
prioritaires annuelles

PRÉFACE

“ Disposant d'une vision globale des transports, Île-de-France Mobilités a un rôle crucial à jouer pour coordonner l'ensemble des acteurs de la mobilité afin de proposer le meilleur service possible pour les usagers. ”



La mobilité servicielle dite également « Mobility as a Service » (MaaS), veut rendre accessible l'ensemble des services quotidiens de mobilité en faisant le lien entre le numérique et les offres de transport.

Cette vision globale de la mobilité est aujourd'hui essentielle pour faciliter la vie des voyageurs et proposer le meilleur choix pour se déplacer. Il permet d'organiser des trajets grâce à un média numérique unique regroupant en un seul et même outil des services enrichis (informations, achats de titres, réservations...) et des partenariats avec des opérateurs de mobilité (mobilités partagées, stationnement...).

Mais bien plus qu'un outil, le MaaS représente un formidable levier pour organiser et piloter la mobilité à l'échelle régionale.

En tant qu'autorité organisatrice de toutes les mobilités durables en Île-de-France, nous avons l'obligation, de nous assurer que chaque voyageur puisse disposer à chaque instant de la bonne information et des bons services pour répondre à cette question qui paraît pourtant si simple : quel(s) transport(s) puis-je utiliser pour me déplacer le plus facilement et le plus rapidement possible dans une région qui propose un choix très varié en services de mobilités ?

Pour se donner les moyens de répondre à cette question, nous avons rédigé ce guide de référence pour la mobilité servicielle en Île-de-France. Disposant de cette vision globale des transports, nous avons un rôle crucial à jouer pour coordonner l'ensemble des acteurs de la mobilité afin de proposer le meilleur service possible pour les usagers.

Fruit de nombreuses consultations d'acteurs privés et publics travaillant tous dans la mobilité, ce guide pose les bases d'un écosystème régional qui vise à fournir un service de qualité aux voyageurs.

Nous espérons que ce guide de référence suscitera votre intérêt et qu'il préfigure de riches échanges à l'occasion d'une prochaine rencontre consacrée à la mobilité servicielle en Île-de-France.



*Laurent PROBST,
Directeur Général
d'Île-de-France Mobilités*



*Jean-Louis Perrin,
Directeur Général Adjoint
d'Île-de-France Mobilités*

01 INTRODUCTION

1 Lexique

2 Le positionnement d'Île-de-France Mobilités

“ Pour activer au mieux le levier de la mobilité servicielle, le marché doit être organisé et les initiatives privées coordonnées avec celles des acteurs publics. ”

3 L'objectif et le périmètre du document

“ À travers la présentation de **bonnes pratiques qui s'articulent autour d'ambitions régionales**, ce guide a pour vocation de bâtir ensemble une mobilité servicielle répondant aux enjeux de politiques publiques, de qualité de service et de sécurité pour tous les usagers. ”

4 Clés de lecture du document

1.1 LEXIQUE

Dans le cadre du présent document, il est entendu que :

1. Les **offres de mobilité** désignent les services réguliers de transport public de personnes, les services de transport public de personnes à la demande, les services de transport scolaire, ainsi que les nouvelles mobilités ;
2. Les **nouvelles mobilités** désignent les services relatifs aux mobilités partagées (covoiturage, autopartage, scooters, vélos et trottinettes en libre-service, etc.) ;
3. Les **mobilités actives**, notamment la marche à pied et le vélo, désignent l'ensemble des modes de déplacement pour lesquels l'intervention de la force motrice humaine est nécessaire, avec ou sans assistance motorisée ;
4. La **mobilité servicielle** ou **MaaS** (Mobility as a Service) désigne les services d'information et de billettique multimodaux, nommés **médias numériques MaaS** dans le présent document. Ces médias numériques peuvent être mis à disposition du voyageur sous formes de sites internet ou d'applications mobiles qui **1/** fournissent aux usagers de l'Information Voyageurs multimodale **2/** proposent un service de billettique, c'est-à-dire de vente et/ou de réservation, combinant différentes offres de mobilité ou services de stationnement disponibles pour les usagers au sein d'un territoire ;

5. Les **données statiques** désignent les données statiques concernant les déplacements au sens du Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission du 31 mai 2017 complétant la directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil en ce qui concerne la mise à disposition, dans l'ensemble de l'Union, de services d'information sur les déplacements multimodaux (Texte présentant de l'intérêt pour l'Espace Economique Européen (EEE)) ;

6. Les **données dynamiques** désignent les données dynamiques relatives aux déplacements et à la circulation au sens du Règlement délégué (UE) 2017/1926 de la Commission précitée.

7. Les **orientations des politiques publiques de mobilités**, telles que définies en introduction de la LOM, désignent la stratégie et la programmation financière et opérationnelle des investissements de l'État dans les systèmes de transports pour la période 2019-2037, visant notamment les objectifs suivants :

- **réduire les inégalités territoriales** et contribuer à l'objectif de cohésion des territoires métropolitains et ultra-marins, en renforçant l'accessibilité des villes moyennes et des territoires mal connectés aux métropoles, aux grandes agglomérations ou aux pays limitrophes, ainsi qu'au sein des agglomérations aux quartiers prioritaires de la politique de la ville, tout en veillant à limiter la consommation d'espaces naturels et l'étalement urbain ;
- **renforcer les offres de déplacements du quotidien**, améliorer la qualité et la sécurité des réseaux routiers, ferroviaires et fluviaux et en assurer la pérennité, remédier à la saturation des villes et de leurs accès et améliorer les liaisons entre les territoires ruraux ou périurbains et les pôles urbains ;
- **accélérer la transition énergétique**, la diminution des émissions de gaz à effet de serre et la lutte contre la pollution et la congestion routière, en favorisant le rééquilibrage modal au profit des déplacements opérés par les modes individuels, collectifs et de transport de marchandises les moins polluants, tels que le mode ferroviaire, le mode fluvial, les transports en commun ou les modes actifs, en intensifiant l'utilisation partagée des modes de transport individuel et en facilitant les déplacements multimodaux.

1.2 LE POSITIONNEMENT D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Le recours à la mobilité servicielle doit permettre de **répondre aux enjeux sociétaux forts auxquels Île-de-France Mobilités est confrontée en matière de mobilité urbaine**, tels que l'urbanisation, la pollution, la congestion des axes routiers, l'accessibilité et l'inclusion des personnes à mobilité réduite.

Il est fait état de ces enjeux, conformément à l'orientation des politiques publiques de mobilité, dans le cadre du **Plan de Déplacements Urbains d'Île-de-France (PDUIF)** pour le compte des collectivités territoriales franciliennes. Le PDUIF vise à **coordonner à l'échelle régionale les politiques des acteurs de la mobilité pour tous les services et modes de transport**, y compris en matière de stationnement ou d'exploitation de la voirie routière.

Le PDUIF en vigueur est compatible avec les documents de cadrage régionaux que sont le Schéma directeur « Île-de-France 2030 » et le Schéma régional du climat, de l'air et de l'énergie. En conséquence, il porte un objectif de **réduction de 20 % des émissions régionales de gaz à effet de serre liées aux transports sur la période 2010 - 2020**, dans un contexte de hausse de la demande en déplacements estimée à 7 %. Sur cette période, le PDUIF vise ainsi :

- une diminution de 2 % des déplacements effectués en voiture et en deux-roues motorisés ;
- une croissance de 20 % des déplacements opérés au moyen de transports collectifs ;
- une croissance de 10 % des déplacements réalisés par le biais de modes actifs (vélo et marche).

Pour activer au mieux le levier de la mobilité servicielle, **le marché doit être organisé et les initiatives privées coordonnées avec celles des acteurs publics**. A ce titre, la loi n° 2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités (LOM) a doté Île-de-France Mobilités d'une nouvelle compétence d'organisation du développement des nouvelles mobilités. A ce titre, l'Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) francilienne exerce cette nouvelle prérogative et a pour ambition :

- d'être un acteur de la mobilité servicielle en proposant un **média numérique MaaS** aux voyageurs ;
- d'être maître d'ouvrage d'une **plateforme MaaS** comprenant à la fois une Plateforme Régionale d'Information pour la Mobilité (PRIM) et un Système d'Information et de Services pour la billettique (SIS) – destinée aux réutilisateurs de données et services ;
- d'organiser plus largement la mobilité servicielle en Île-de-France, de promouvoir les **bonnes pratiques et de définir les grands principes d'interactions entre les acteurs**, conformément aux orientations des politiques publiques de mobilité.

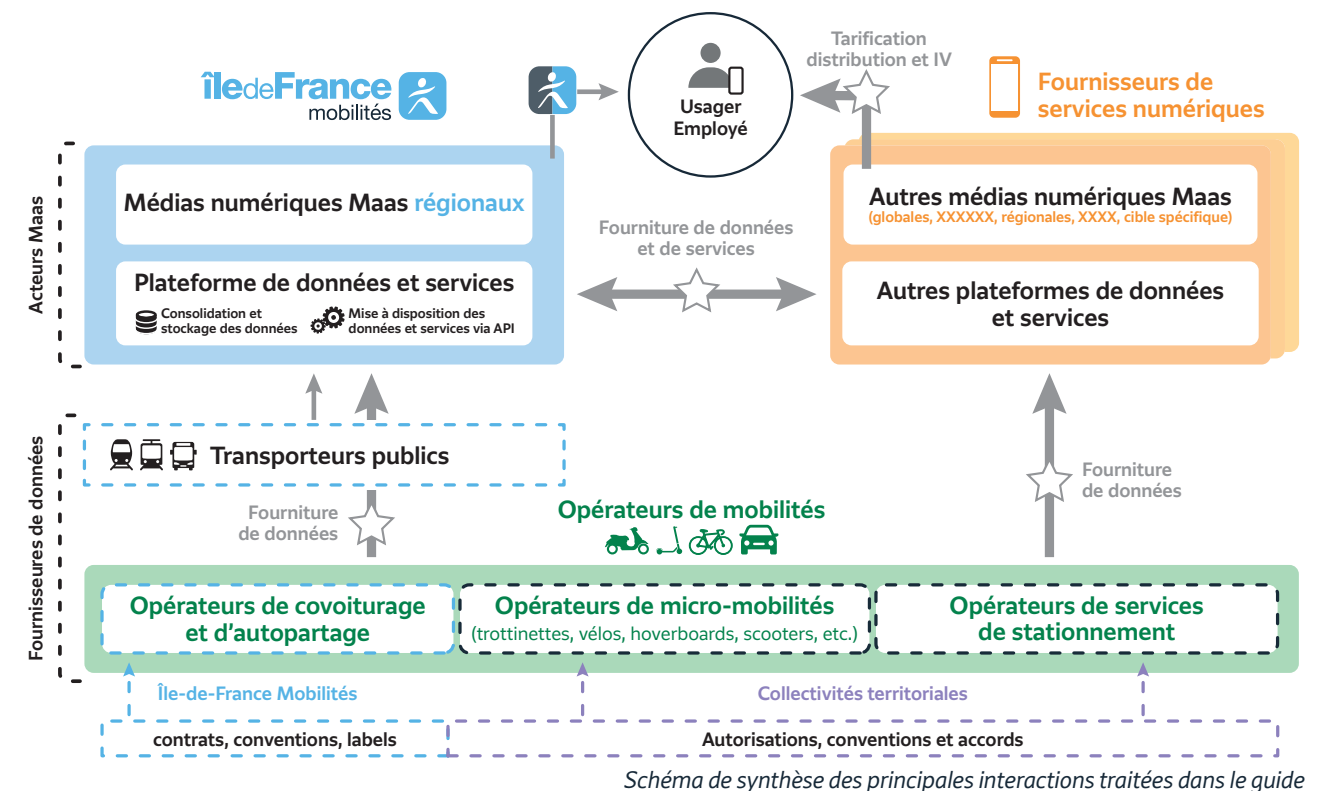
Pour cela, **Île-de-France Mobilités s'appuie sur ses actifs et ses spécificités**, tels que sa capacité à consolider des données d'offres de l'ensemble des acteurs de la mobilité, le développement d'outils d'Information Voyageurs, le développement de plateformes de réservation dédiées (ex : Plateforme pour le transport à la demande), sa compétence en matière de politique tarifaire pour les transports publics, le développement d'un nouveau système billettique intégrant des offres de mobilité diverses, les actions en faveur du développement de la multimodalité par des mécanismes contractuels, de conventionnement, de labélisation, d'animation, de coordination ou de promotion, ainsi que les investissements dans les infrastructures physiques d'intermodalité

1.3 L'OBJECTIF ET LE PÉRIMÈTRE DU DOCUMENT

L'objectif de ce guide est de **proposer des bonnes pratiques et de clarifier les grands principes d'interactions entre les acteurs de la mobilité en Île-de-France**, afin de garantir le meilleur service possible aux usagers et de soutenir des modèles économiques durables autour de la mobilité servicielle, au bénéfice de l'intérêt général.

À ce titre, le présent guide est principalement destiné à la fois aux **opérateurs de nouvelles mobilités et de stationnement**, aux **fournisseurs de médias numériques multimodaux** et aux **collectivités territoriales**, par le biais des items suivants :

- **l'offre de mobilité (§ 1)** : comment mieux combiner les offres de mobilité publiques et privées, tout en garantissant à l'usager une mobilité durable et inclusive ? ;
- **la fourniture et l'échange de données et services (§ 2)** : quel partage et quelle réutilisation des données et des services pour développer la mobilité servicielle ? ;
- **l'information Voyageurs (§ 3)** : quelle coordination pour garantir à l'usager la fiabilité et la cohérence des contenus d'Information Voyageurs relayés sur les médias numériques MaaS ? ;
- **la tarification et la distribution (§ 4)** : quelle coordination pour garantir à l'usager la lisibilité de l'information tarifaire des différents services de transport sur les médias numériques MaaS ? ;
- **l'innovation (§ 5)** : comment promouvoir l'innovation en matière de mobilité servicielle ? ;
- **l'animation de la mobilité servicielle en Île-de-France (§ 6)** : quelle démarche d'animation pour faire vivre les grands principes d'interactions entre les acteurs sur la base des éléments présentés dans ce guide ?



1.4 CLÉS DE LECTURE DU DOCUMENT

Ce travail est le fruit d'une **réflexion collective** conduite à travers une phase de **consultations de l'ensemble des acteurs de la mobilité**, y compris les transporteurs publics. Ces derniers ont été associés dans des réflexions bipartites, préservant le cadre spécifique des contrats et Délégation de Service Public existants ou en cours de négociation.

La construction d'un MaaS public régional étant totalement imbriquée avec la politique publique de mobilité, les **nouvelles dispositions contractuelles intègrent désormais des engagements spécifiques sur le MaaS**.

Le code couleur utilisé ci-dessous est repris dans l'ensemble du guide. Il permet de mieux identifier le responsable ou le réalisateur d'une bonne pratique :

- l'AOM, en l'occurrence **Île-de-France Mobilités**, qui organise notamment les services de transport public sur son territoire, exploités sous contrats conclus de gré à gré ou en délégation de service public ;
- les **opérateurs de nouvelles mobilités et de stationnement**, conventionnés / labélisés ou non (hors contrat de délégation de service public) ;
- les représentants des **collectivités territoriales** et leurs groupements ;
- les **fournisseurs de médias numériques multimodaux**, agrégateurs de services de mobilités, qu'ils soient privés ou publics ;
- les **acteurs de l'écosystème des transports** désignent l'ensemble des acteurs - hors contrats et délégations de service public - mentionnés ci-dessus.

02 L'OFFRE DE MOBILITÉ

1 Organiser la multimodalité et l'intermodalité et promouvoir une mobilité durable et inclusive

“ Afin de faciliter le passage d'un mode de transport à l'autre et afin de construire des chaînes de déplacement limitant l'autosolisme, Île-de-France Mobilités organise la multimodalité l'intermodalité, le développement de services et équipements en gare. ”

2 Développer l'offre et l'usage de nouvelles mobilités

“ Pour contribuer au développement d'une mobilité durable et inclusive, les fournisseurs de médias numériques multimodaux sont invités à sélectionner les offres de mobilités proposées à l'usager sur la base de critères non discriminatoires tels que l'impact environnemental, la qualité de service et l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. ”

Pour assurer sa mission d'organisation des nouvelles mobilités et de stationnement, Île-de-France Mobilités élabore un plan de mobilité en Île-de-France, conformément à la compétence qui lui a été attribuée par la LOM. Ce plan fixe les objectifs en matière de transport de personnes et de marchandises, de circulation et de stationnement, en tenant compte des spécificités de tous les territoires qui composent la région Île-de-France et des interactions avec les territoires limitrophes. Il vise à contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre liées au secteur des transports, selon une trajectoire cohérente avec les engagements de la France en matière de lutte contre le changement climatique, de lutte contre la pollution de l'air et la pollution sonore ainsi qu'à la préservation de la biodiversité.

Dans cette optique, il convient de définir les grands principes d'interactions entre les acteurs sur l'offre de transport et les infrastructures dédiées, socles de la mobilité servicielle.

2.1 ORGANISER LA MULTIMODALITÉ ET L'INTERMODALITÉ ET PROMOUVOIR UNE MOBILITÉ DURABLE ET INCLUSIVE

Afin de faciliter le passage d'un mode de transport à l'autre et de construire des chaînes de déplacement limitant l'autosolisme, Île-de-France Mobilités organise, en concertation avec les collectivités territoriales et les transporteurs :

- la **multimodalité** (complémentarité des modes de transport) : actions de promotion et de subvention de certains modes, usages ou services de transport (via une communication, une animation, une labélisation, un conventionnement ou une contractualisation), de tarification et d'Information Voyageurs multimodale, d'interopérabilité entre les systèmes, d'études et enquêtes usagers ou d'aménagement de voirie comme les voies réservées (hors champs de compétence d'Île-de-France Mobilités). D'un point de vue Voyageur, il s'agit de pouvoir choisir un mode de déplacement parmi d'autres qui réponde à un besoin instantané ou planifié ;
- l'**intermodalité**, dans une vision « réseau » et « porte à porte », par l'aménagement de pôles d'échanges aux nœuds du réseau (aménagement des gares/stations et de leurs parvis, parcs relais, stations de bus et espaces de stationnement des nouvelles mobilités). Pour le Voyageur, il s'agit de pouvoir choisir une combinaison d'au moins deux modes de déplacement répondant à un besoin instantané ou planifié ;
- le **développement de services et équipements en gare** : services marchands ou non marchands, services de connectivité, équipements renforçant le confort d'attente qui viennent tous compléter les « services socles » de transport nécessaires aux déplacements.

Conformément aux politiques publiques de mobilité, **Île-de-France Mobilités** s'engage également à **promouvoir une mobilité durable et inclusive** en développant la desserte de zones peu denses, les services aux personnes âgées, en situation de handicap ou à faible revenu et les liaisons avec les transports en commun.

À cette fin, **Île-de-France Mobilités** met à disposition des usagers des **moyens d'information et de réservation à distance de Transport À la Demande (TAD)**, finance des **services territoriaux de transport adaptés aux personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie (Pour Aider à la Mobilité - PAM)** et peut **promouvoir certains services de nouvelles mobilités**.

2.2 DÉVELOPPER L'OFFRE ET L'USAGE DE NOUVELLES MOBILITÉS

Pour développer l'usage des nouvelles mobilités, **Île-de-France Mobilités met à disposition des acteurs, de manière ouverte et non discriminatoire :**

- de l'information sur le site institutionnel d'Île-de-France Mobilités (ex. études et enquêtes, projets et chantiers en Île-de-France)
- des outils de pédagogie et de communication auprès des usagers ;
- des jeux de données d'usage sur les nouvelles mobilités dans certains cas (ex. autopartage)
- des outils d'animation (diffusion de bonnes pratiques, mise en relation d'acteurs) auprès des collectivités territoriales et de l'écosystème d'acteurs ;
- la labélisation (ex. autopartage) ;
- le conventionnement (ex. covoiturage) ;
- la contractualisation (ex. Véligo Location, Transport à la Demande).

Lorsqu'un cadre de labélisation, de conventionnement ou de contractualisation est mis en place pour une offre de nouvelle mobilité :

- **l'ensemble des acteurs de l'écosystème** est invité à **interagir avec Île-de-France Mobilités, avant qu'il rende une décision relative au déploiement ou au renouvellement d'une offre** sur son territoire. Cela permet de garantir la cohérence de l'offre avec le plan de mobilité, élaboré et adapté en fonction de l'évolution des usages et de l'orientation des politiques publiques ;
- **Île-de-France Mobilités** peut **faciliter l'intégration des acteurs dans l'écosystème de la mobilité et les accompagner sur le positionnement de leur offre**, grâce à une vision d'ensemble du marché et des besoins Voyageurs. Elle peut également **faciliter le développement de réseaux de partenariats** pour optimiser les flux de transport et organiser la complémentarité des modes ;
- **les opérateurs de nouvelles mobilités non conventionnés ou non labélisés** ont la possibilité de **se rapprocher d'Île-de-France Mobilités** en vue de l'adaptation de leur offre aux standards requis par l'Autorité Organisatrice afin d'intégrer les médias numériques MaaS d'Île-de-France Mobilités.

Île-de-France Mobilités peut accompagner les collectivités territoriales et les entreprises dans leurs **démarches d'écomobilité** (promotion des acteurs labélisés auprès des agents publics territoriaux ou des salariés, mise à disposition de flottes de mobilités partagées, etc.) **ainsi que sur les modes de financement associés** (« titre mobilité » tel que défini à l'article 82 de la LOM et aux articles L. 3261-5 et suivants du code du travail) afin d'encourager l'usage de solutions de mobilités durables sur les trajets quotidiens domicile-travail.

Pour contribuer au développement d'une mobilité durable et inclusive, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont invités à **sélectionner les offres de mobilités proposées à l'usager sur la base de critères non discriminatoires** tels que l'impact environnemental (niveau d'émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) et autres polluants), la qualité de service (performance des interfaces numériques, fiabilité et régularité du service), et l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. À défaut, les fournisseurs de médias numériques sont invités à indiquer explicitement les critères qui justifient l'exclusion de certaines offres de mobilité.

À ce titre, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont incités à **proposer l'offre de mobilité organisée par Île-de-France Mobilités ou de service des partenaires sous contrats, sous conventions ou labellisée**¹.

Les **collectivités territoriales** sont invitées à **attribuer des places de stationnement équipées de bornes de recharges électriques** aux acteurs de l'autopartage labélisés par Île-de-France Mobilités afin de faciliter leur intégration dans les espaces urbains. Elles sont également invitées à **rendre plus aisés la circulation et le stationnement du covoiturage et des micromobilités** (vélos, trottinettes et scooters électriques) sur leur territoire par le développement d'infrastructures dédiées. Enfin, conformément à l'article 41 de la LOM codifié à l'article L. 1241-17 du code des transports, les communes délivrent **aux opérateurs de free-floating une autorisation d'occupation temporaire du domaine public**, après avis d'Île-de-France Mobilités.

À ce titre, **Île-de-France Mobilités** peut aider les communes à **harmoniser les prescriptions dans leurs appels à candidature portant sur les nouvelles mobilités qu'elle promet** via des contrats, conventions ou labels, notamment lorsqu'ils sont portés par plusieurs collectivités territoriales. Pour les acteurs qu'elle contractualise, conventionne et labélise, **Île-de-France Mobilités** peut **accompagner les collectivités dans la surveillance de la mise en œuvre effective de ces prescriptions**, en facilitant l'accès aux données produites par les opérateurs de nouvelles mobilités, en réalisant des audits et en refusant l'accès de services de mobilités non conformes ou non retenus.

En complément de l'ensemble de ces dispositifs et accompagnements, le « **forfait mobilités durables** » est récemment entré en vigueur en France pour **inciter à l'usage de mobilités douces pour les trajets domicile-travail**. En effet, il permet aux employeurs de prendre en charge jusqu'à 400€ / an / salarié de frais de déplacements domicile-travail exonérés d'impôts et cotisations. Les modes concernés sont le vélo, le covoiturage, l'autopartage, les micromobilités partagées, et les titres de transport en commun (hors abonnement).

¹ La liste des services partenaires est communicable sur demande auprès d'Île-de-France Mobilités.

03 LA FOURNITURE ET L'ÉCHANGE DE DONNÉES ET SERVICES NUMÉRIQUES

1 Accélérer l'ouverture et le partage des données

“ Île-de-France Mobilités souhaite être un tiers de confiance à l'égard des fournisseurs de données et des réutilisateurs de données. ”

2 Développer des services numériques accessibles et réutilisables

“ Île-de-France Mobilités développe des services numériques qui ont vocation à être utilisés par d'autres acteurs que l'AOM, tels que des webservices d'accès aux données en temps réel, d'un système de recherche d'itinéraire multimodal, ou encore d'un outil d'authentification client. ”

3 Développer un media numérique MaaS régional

“ Le positionnement d'Île-de-France Mobilité peut donner lieu à des coopérations avec des MaaS locaux existants ou en développement, soulevant ainsi la question de leur coexistence avec le MaaS régional de l'AOM. ”

La mobilité servicielle doit permettre de faciliter et d'encourager la multimodalité et l'intermodalité. A cet égard, Île-de-France Mobilités souhaite participer activement au développement de la mobilité servicielle sur le territoire de la région Île-de-France, en mettant à disposition des acteurs de l'écosystème des transports, en accès-libre (open data) ou au cas par cas, des données et services pour encourager la mise en œuvre de services et l'innovation en matière de mobilité servicielle.

Île-de-France Mobilités crée ainsi de la cohérence au regard de la diversité des sources et de la diversité des besoins, en veillant à la protection et au partage de données entre acteurs.

À ce titre, Île-de-France Mobilités construit une interface numérique régionale, nommée PRIM². Elle y développe un système d'agrégation et de mise à disposition de données - notamment les données statiques et dynamiques relatives aux déplacements et à la circulation des services de transport qu'elle organise, tel que prévu par la LOM - et de services numériques.

Île-de-France Mobilités s'appuie sur cette interface et les services numériques qu'elle développe afin de proposer aux voyageurs son propre média numérique MaaS régional, considérant qu'il constitue un levier clé pour répondre aux enjeux des politiques publiques de mobilités sur son territoire de compétence.

3.1 ACCÉLÉRER L'OUVERTURE ET LE PARTAGE DES DONNÉES

Afin que l'organisation de la multimodalité et de l'intermodalité soit la plus optimale possible sur le territoire francilien, il convient de rendre accessibles les données relatives à la mobilité, et en particulier de les ouvrir à Île-de-France Mobilités, garante de l'intérêt général dans l'exercice de ses compétences.

Ainsi, Île-de-France Mobilités souhaite être un tiers de confiance à l'égard :

- des fournisseurs de données, tels que les opérateurs de nouvelles mobilités et de stationnement, en mettant à disposition une plateforme sécurisée régie par des règles de collaboration adaptées. Conformément à la LOM, Île-de-France-Mobilités encadre les conditions d'accès à sa plateforme et définit un plan de gestion des données pour veiller notamment à une utilisation de données respectueuse des politiques publiques de mobilité. Île-de-France Mobilités peut également instituer des licences garantissant une ouverture raisonnée de l'accès aux données, laquelle est compatible avec les politiques publiques, conformément à la Directive européenne sur les systèmes de transport intelligents (Directive 2010/40/UE du Parlement européen et du Conseil du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transport intelligents dans le domaine du transport routier et de médias avec d'autres modes de transport (Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE) ;

- des réutilisateurs de données, tels que les fournisseurs de médias numériques multimodaux, par un ensemble 1/ de guidelines sur la fourniture de données pour favoriser leur fiabilité, complétude et mise à jour, 2/ de mesures de contrôle des données collectées pour contribuer à leur qualité et leur interopérabilité. Île-de-France Mobilités définit les conditions de réutilisation de telle sorte que les données d'Information Voyageurs ne soient pas altérées.

Île-de-France Mobilités agrège et met notamment à disposition sur sa plateforme PRIM :

- L'ensemble des données historiques, statiques et dynamiques sur les déplacements et circulation des services réguliers de transport publics (RER, métro, tramway, bus) et de transport public à la demande ;

- les données relatives aux services de stationnement ;

- les données relatives aux infrastructures d'intermodalité et aux services et équipements en gare (ex. PR labellisés, Parkings vélo Île-de-France Mobilités), y compris les données relatives à l'accessibilité PMR ;

- les données relatives aux aménagements cyclables des communes (voies cyclables).

² Plateforme Régionale d'Information pour la Mobilité.

En tant que producteurs de données, les **opérateurs de nouvelles mobilités et de stationnement** sont invités à **fournir, via la plateforme numérique PRIM de manière automatique au travers de webservices dits « API » ou bien de manière semi-automatique au travers de l'envoi de fichiers dans un standard ouvert**, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, notamment :

- les données **historiques, statiques et dynamiques de circulation et de déplacement**, conformément à la LOM et telles que définies dans le cadre du Règlement Européen
- en particulier pour les opérateurs de mobilités partagées en free-floating : les données relatives à la **localisation** et la disponibilité des **véhicules, cycles et engins de déplacement personnel disponibles**, conformément à la LOM
- en particulier pour les opérateurs du covoiturage : les données relatives à la **localisation des lieux de montée dans le véhicule et de dépose, les horaires prévisionnels correspondants ainsi que le prix du trajet**, conformément à la LOM
- les données relatives à **l'évaluation de la qualité des services de transport et à la satisfaction client** (données anonymisées³), nécessaires à Île-de-France Mobilités pour mieux orienter les politiques publiques de mobilité, telle que la notation des usagers dans le cadre de leur déplacement ;
- les données relatives à la **connaissance des usages voyageurs** (données anonymisées), nécessaires à Île-de-France Mobilités pour faire évoluer l'offre et les usages de mobilité en cohérence avec les enjeux des politiques publiques de mobilité, telles que :
 - les origines et destinations des usagers ;
 - les horaires de départ et d'arrivée des usagers ;
 - les distances parcourues par trajet ;
 - la répartition des usagers par motif de déplacement.
- Les données relatives à la **connaissance usagers**, dans le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD) (dont consentement explicite des utilisateurs), nécessaires à Île-de-France Mobilités pour mieux orienter les politiques publiques de mobilité, telles que :
 - l'âge de l'utilisateur ;
 - le sexe ;
 - la CSP ;
 - les informations relatives aux préférences de déplacement (modes favoris, accessibilité PMR, etc.).

Les **collectivités territoriales** sont invitées à **fournir, en coopération avec Île-de-France Mobilités, et via l'interface numérique PRIM** dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé, les données qu'elles peuvent produire ou collecter, notamment :

- les données collectées relatives aux **micro-mobilités conventionnées par les collectivités territoriales** (données d'offre, données d'usage, données usagers, dans le respect des dispositions du RGPD) ;
- les données relatives aux **services d'intermodalité et infrastructures dédiées aux nouvelles mobilités** (localisation, accessibilité, disponibilité, etc.) tels que les places de stationnement (vélos, autopartage, covoiturage), les bornes de rechargement d'engins électriques, les voies réservées (vélos, covoiturage), etc. ;
- les données relatives aux **usages des voies cyclables**, issues par exemple de remontées d'information de capteurs embarqués ;
- les données relatives aux **services marchands et non marchands à proximité des hubs de mobilités** (localisation, typologie, horaires d'ouvertures, etc.) ;
- les données de stationnement des parkings à proximité des gares (horaires d'ouvertures, tarifs, disponibilité, etc.)
- Les données de **comptage (capteurs fixes) de la circulation en voirie, de l'état des routes et du niveau de congestion des axes routiers.**

Par ailleurs, **Île-de-France Mobilités** mène des **projets d'innovation en collaboration avec des partenaires**, notamment des collectivités, sur des sujets relatifs au numérique, à la multimodalité, à l'accessibilité, etc.

Île-de-France Mobilités peut, auprès des collectivités territoriales et à leur initiative, jouer un **rôle de facilitateur ou d'accompagnement à la réalisation de certains cas d'usages** qu'elles jugeraient utile de développer sur leur territoire pour répondre aux besoins des usagers. L'intervention d'Île-de-France Mobilités a pour objet la **mise en commun de référentiels et de données particulières par les collectivités** afin de les réutiliser dans leur propre système de gestion et le cas échéant, les rendre accessibles aux usagers via une interface numérique. A titre d'exemple, il pourrait s'agir de la **mise en place d'applications ou sites dédiés à des entreprises et à leurs salariés.**

Île-de-France Mobilités pourra également faciliter le développement de partenariats par la **mise en relation des collectivités avec des acteurs partenaires spécialisés**, en particulier avec les acteurs conventionnés et labellisés Île-de-France Mobilités.

Les **opérateurs de nouvelles mobilités et de stationnement** et les **collectivités territoriales** sont invités à fournir les **données énumérées ci-dessus dans le respect des modalités fixées par Île-de-France Mobilités de manière objective, transparente, non-discriminatoire et proportionnelle.**

³ L'anonymisation est définie par la CNIL comme un traitement qui consiste à utiliser un ensemble de techniques de manière à rendre impossible, en pratique toute identification de la personne par quelque moyen que ce soit, et ce de manière irréversible. Les données anonymisées selon les techniques d'anonymisation reconnues fiables par la CNIL, et ce à des fins de statistiques et de recherche, sont alors exclues du champ d'application du RGPD.

Conformément à la LOM et au décret à venir sur l'article 28, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux**, transmettent aux gestionnaires des services dont ils assurent la vente et, le cas échéant, à la collectivité territoriale compétente :

- l'ensemble des données nécessaires à la **connaissance statistique des déplacements et stationnements effectués** ;
- l'ensemble des données relatives au **service après-vente des produits tarifaires vendus et à la lutte contre la fraude**, y compris les données d'identification usager collectées par le service numérique multimodal ;
- les **données d'usage et de fréquentation de leur service numérique.**

Par ailleurs, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont invités à établir une **politique de protection des données** qui doit informer les usagers sur le traitement de leurs données personnelles, selon le cadre juridique en vigueur (RGPD) et les préconisations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

3.2 DÉVELOPPER DES SERVICES NUMÉRIQUES ACCESSIBLES ET RÉUTILISABLES

Île-de-France Mobilités développe en propre, ou en partenariat, des **services numériques qui ont vocation à être utilisés par d'autres acteurs** que l'AOM. Il s'agit notamment pour les dispositifs existants de webservices, d'accès aux données en temps réel en complément des données statiques et théoriques (dits « API »), du système de recherche d'itinéraire multimodal, du système d'information en temps réel, du système d'information sur l'accessibilité des PMR, de l'outil d'authentification client Île-de-France Mobilités Connect. Des **outils complémentaires seront mis à disposition en 2020 et 2021** : par exemple les outils de gestion de compte, le système de réservation et de paiement (voir ci-après le point 4. Tarification et distribution du présent guide), le service de cartographie des points de service en gare, le système de géolocalisation des équipements d'intermodalité, ou encore le système de guidage indoor.

Les **fournisseurs de médias numériques multimedias**, qu'ils soient privés ou publics, sont invités à **saisir Île-de-France Mobilités s'agissant de la réutilisation de ces services numériques**, mis à disposition par l'AOM dans des conditions et modalités qu'elle fixe.

Île-de-France Mobilités définit, par un contrat de distribution, les **modalités d'intégration technique** (ex. lien profond, Software Development Kit, marque blanche ou marque grise) et les **modalités financières d'accès à ses services numériques**. Ces conditions d'accès sont objectives, transparentes et non discriminatoires.

3.3 DÉVELOPPER UN MÉDIA NUMÉRIQUE MAAS RÉGIONAL

Au-delà des données et services qu'elle peut mettre à disposition de réutilisateurs, **Île-de-France Mobilités souhaite proposer un média numérique régional aux voyageurs** qui réponde à des enjeux et besoins d'universalité, de durabilité et d'inclusion à la fois des personnes et des différents territoires franciliens.

Dans ce cadre, Île-de-France Mobilités pourra **demandeur l'accès au service de vente des opérateurs de services de mobilité** qu'elle souhaite intégrer, ainsi que **certaines données nécessaires à la qualité du parcours client**. Un des positionnements d'Île-de-France Mobilités, en lien avec la promotion du Forfait Mobilité Durable, pourra notamment consister à récupérer des informations de consommation permettant de **construire une facture agrégée de plusieurs mobilités**.

Île-de-France Mobilités définit, dans le cadre d'un contrat ou d'une convention avec chaque service de mobilité, les **modalités techniques** (ex. : lien profond, Software Development Kit, marque blanche ou marque grise) **et les conditions financières de distribution des services qu'elle intègre dans son média numérique régional**.

Ce positionnement d'Île-de-France Mobilité peut donner lieu à des **coopérations avec des MaaS locaux** existants ou en développement, soulevant ainsi la question de leur coexistence avec le MaaS régional de l'AOM afin de **garantir une lisibilité de l'offre d'applications mobilités pour l'utilisateur et une cohérence de l'Information Voyageur à l'échelle régionale**.

Cette coopération pourrait se traduire pour les collectivités par exemple :

- par un développement du volet mobilité d'une application générale de la Ville ;
- par un développement d'une application dédiée à une cible spécifique comme les touristes, les étudiants ou les salariés de zones ciblées ;
- par l'intégration de tout ou partie des offres et services de mobilités et de stationnement organisés par une collectivité.

Dans ce cas, une convention bilatérale entre la collectivité et Île-de-France Mobilités devrait être signée. Les collectivités devraient a minima utiliser les données et briques fonctionnelles développées par Île-de-France Mobilités et disponibles sur PRIM, et mentionner Île-de-France Mobilités comme source de la donnée et/ou du service, en tant que tiers de confiance vis-à-vis des usagers.

04

L'INFORMATION VOYAGEURS SUR LES MÉDIAS NUMÉRIQUES

1 Garantir l'adéquation des propositions modales aux besoins Voyageurs et aux enjeux des politiques publiques de mobilité

“ Pour garantir la transparence dans les résultats affichés en retour à une requête de calcul d'itinéraire, les fournisseurs de médias numériques multimodaux sont invités à **permettre à l'utilisateur d'accéder directement à la liste des principaux paramètres et aux critères d'optimisation et de classement utilisés.** ”

2 Créer les conditions d'une confiance du voyageur en garantissant la fiabilité et la cohérence de l'Information Voyageurs

“ Afin de garantir la fiabilité et la cohérence de l'Information relayée aux Voyageurs, les fournisseurs de médias numériques multimodaux sont invités à **s'appuyer sur les API mis à disposition par Île-de-France Mobilités.** ”

Île-de-France Mobilités développe ses propres médias numériques MaaS afin de **proposer un bouquet de services conforme aux orientations des politiques publiques de mobilité et qui réponde aux besoins de déplacement de l'ensemble des franciliens.** Ce bouquet de services est amené à évoluer et présente l'ensemble de l'offre de transports publics qu'Île-de-France Mobilités organise sur son territoire ainsi que les offres des nouvelles mobilités et de stationnement des partenaires labélisés et conventionnés en lien avec des collectivités territoriales.

Afin de répondre de manière pertinente à l'enjeu de la personnalisation et de la contextualisation de la mobilité servicielle, Île-de-France Mobilités peut contribuer au développement d'autres médias numériques MaaS – visant des cibles d'utilisateurs internationales, nationales, locales ou spécifiques telles que les touristes ou les PMR – pour veiller à garantir la **qualité et la cohérence de l'Information Voyageurs**, sur l'ensemble des canaux de communication et à chaque étape du parcours Voyageur en Île-de-France.

4.1 GARANTIR L'ADÉQUATION DES PROPOSITIONS MODALES AUX BESOINS VOYAGEURS ET AUX ENJEUX DES POLITIQUES PUBLIQUES DE MOBILITÉ

Pour garantir la neutralité et l'adéquation des solutions modales aux besoins Voyageurs, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont invités à :

- proposer des services et modes de transport conformes aux politiques publiques de mobilité ;
- sélectionner les services de mobilité, pour un mode donné, de façon non discriminatoire (voir partie 1. Offre), conformément à la LOM ;
- proposer les solutions en réponse à la requête de l'utilisateur de manière claire et insusceptible d'induire l'utilisateur en erreur, conformément à la LOM. Il peut s'agir d'indiquer pour chaque solution le(s) mode(s) utilisé(s) et le temps total lorsque l'information est disponible, d'indiquer le tarif associé à l'ensemble du déplacement pour le plein tarif ou le tarif adapté à l'utilisateur, ou de permettre à l'utilisateur de trier les réponses en fonction du tarif ou de la durée (ou heure d'arrivée) ;
- utiliser, pour la sélection et le classement de ces solutions proposées à l'utilisateur, des critères transparents, explicites et non discriminatoires à tous les services de mobilité référencés dans l'interface numérique, conformément à la LOM.

4.2 CRÉER LES CONDITIONS D'UNE CONFIANCE DU VOYAGEUR EN GARANTISSANT LA FIABILITÉ ET LA COHÉRENCE DE L'INFORMATION VOYAGEURS

À ce titre, pour la transparence dans les résultats affichés en retour à une requête de calcul d'itinéraire, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont invités à :

- **permettre à l'utilisateur d'accéder directement à la liste des principaux paramètres** (valeurs modifiables par l'utilisateur) **et critères d'optimisation et de classement** utilisés (au niveau de chaque solution ou de la synthèse des solutions, selon que les critères utilisés soient différents ou non) ;
- **utiliser les critères de classement définis dans le Code de la Consommation** (la durée, la distance, le tarif, les émissions GES, les calories dépensées, le nombre de correspondances, etc.), mais également des **critères d'accessibilité PMR ou des critères de confort** (tranquillité sonore, connectivité Wifi, espace de stockage, etc.) ;
- **rendre explicite les valeurs considérées pour chacun des paramètres de calcul mentionnés dans le Code de la Consommation** (la vitesse de marche, le niveau d'émissions de CO2 par mode, le nombre de changements maximal utilisé, etc.).

Dans le cadre d'une démarche d'animation collaborative (voir partie 7. Animation de la mobilité servicielle du présent guide), l'ensemble des acteurs conduit une réflexion commune pour **dresser un bilan des impacts des médias numériques MaaS sur l'expérience usagers et les habitudes de mobilité urbaine en Île-de-France**, sur la base d'indicateurs définis au préalable au regard des politiques publiques de mobilités.

Île-de-France Mobilités peut mettre à disposition des fournisseurs de médias numériques certains **contenus d'Information Voyageurs mis à jour automatiquement** via des webservices dits « API » (horaires de passages en temps réel, informations trafic, informations sur les équipements et services en gare, informations tarifaires, etc.). L'accès et l'utilisation de ces webservices sont soumis à l'acceptation préalable des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) établies par **Île-de-France Mobilités**.

Pour garantir la fiabilité et la cohérence de l'Information relayée aux Voyageurs, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont invités à **s'appuyer sur ces API** mis à disposition par Île-de-France Mobilités, et à **s'inspirer des bonnes pratiques en matière de conception et de diffusion d'Information Voyageurs** telles que définies dans la Charte des Supports et Contenus d'Information Voyageurs disponible sur le portail Open Data d'Île-de-France Mobilités.

Cette Charte, élaborée par Île-de-France Mobilités, a pour vocation de définir des **principes de conception et d'affichage des contenus d'Information Voyageurs, sur l'ensemble des médias numériques distants**, notamment les sites internet, applications mobiles, réseaux sociaux, chatbots et voicebots. Elle s'inscrit dans le cadre de l'exercice des compétences attribuées à Île-de-France Mobilités qui veille à l'existence d'une **information disponible, cohérente entre les différents médias numériques, et accessible** pour tous les publics, notamment pour les personnes en situation de handicap, et les personnes allophones.

En cas de situation grave et exceptionnelle (ex : actes graves de violence, actes de terrorisme, inondations et incendies), les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont invités à **relayer à leurs utilisateurs le dispositif d'Information Voyageurs tel qu'élaboré par Île-de-France Mobilités**, à la demande des autorités publiques et qui est commun à tous les acteurs de la mobilité.

L'ensemble des acteurs de l'écosystème de la mobilité sont invités à mentionner les sources de données et services qu'ils réutilisent. A ce titre, dans l'hypothèse d'une réutilisation des données et services mis à disposition par Île-de-France Mobilités, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux, opérateurs de nouvelles mobilités et de stationnement et collectivités territoriales** sont invités à mentionner Île-de-France Mobilités comme source, en tant que tiers de confiance vis-à-vis des usagers.

05

LA TARIFICATION ET LA DISTRIBUTION

1 Garantir à l'usager la complétude et la lisibilité de l'offre tarifaire pour un produit donné des services de transport public

“ Pour garantir la qualité et l'intégrité des transactions de la distribution et du service après-vente, les fournisseurs de médias numériques multimodaux sont invités à délivrer **les différents services de transport publics, exclusivement au moyen des briques servicielles mises à disposition par Île-de-France Mobilités.** ”

2 Préserver les richesses de l'expérience voyageur propres à chaque opérateur de mobilité et de stationnement

“ Les acteurs de l'écosystème sont invités à collaborer avec Île-de-France Mobilités pour définir des solutions techniques qui permettent de faciliter l'authentification usager et le paiement. ”

5.1 GARANTIR À L'USAGER LA COMPLÉTUDE ET LA LISIBILITÉ DE L'OFFRE TARIFAIRE POUR UN PRODUIT DONNÉ DES SERVICES DE TRANSPORT PUBLIC

Dans le cadre de la distribution de **services de transport qu'Île-de-France Mobilités organise** sur son territoire, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont, conformément à l'article 28 de la LOM, invités à :

- délivrer les produits tarifaires de ces services aux mêmes conditions **en appliquant strictement leurs conditions d'utilisation, de tarification et de réservation** ;
- effectuer la vente de ces produits tarifaires **selon des modalités techniques et financières définies par un contrat conclu entre le fournisseur du service numérique multimodal et le gestionnaire de chacun des services de mobilité ou de stationnement.** Ces conditions sont raisonnables, équitables, transparentes et proportionnées ;

Dès que cela est techniquement et matériellement possible, et au plus tard à partir du 1er juillet 2021, date d'entrée en vigueur de l'obligation sur l'accès aux médias numériques permettant la vente en ligne de titres de transport, **Île-de-France Mobilités met à disposition des différents acteurs des briques servicielles leur permettant de vendre à distance les services de transport que l'AOM organise en Île-de-France, selon les tarifs et les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) qu'elle fixe.**

- établir un **plan de gestion des informations concernant les services dont ils assurent la vente**, qui sont protégées par le secret des affaires, et des **modalités de présentation de la marque** du gestionnaire par le service numérique multimodal. Ce plan est traité dans le cadre du contrat précité et garantit qu'un service concurrent ne puisse avoir connaissance de ces informations ;
- dans l'hypothèse où ils ne délivrent pas l'ensemble de la gamme tarifaire d'un produit donné – notamment les tarifs spécifiques aux personnes à mobilité réduite et leurs accompagnateurs - **mentionner de manière claire et explicite le caractère incomplet de la gamme tarifaire présentée et orienter l'usager vers Île-de-France Mobilités** pour qu'il puisse bénéficier, sous réserve d'éligibilité, de ces tarifs spécifiques.

5.2 PRÉSERVER LES RICHESSES DE L'EXPÉRIENCE VOYAGEUR PROPRES À CHAQUE OPÉRATEUR DE MOBILITÉ ET DE STATIONNEMENT

Dès que cela est techniquement et matériellement possible, via la mise à disposition des briques servicielles d'Île-de-France Mobilités, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** doivent :

- délivrer **les différents services de transport publics, exclusivement au moyen des briques servicielles mises à disposition par Île-de-France Mobilités** pour garantir la qualité et l'intégrité des transactions de la distribution et du service après-vente ;
- délivrer, si nécessaire, **les différents services de transport aux tarifs spéciaux** pour les usagers dont le dossier a été préalablement instruit et pour lesquels l'information sur le droit au tarif spécial est disponible.

Dans l'hypothèse d'une distribution de panier commun incluant un service de transport public organisé par Île-de-France Mobilités, et dès que cela est rendu techniquement et matériellement possible grâce à la mise à disposition des briques servicielles d'Île-de-France Mobilités, les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** présentent **de manière claire et explicite les tarifs définis par Île-de-France Mobilités**.

Par ailleurs, pour les services qu'ils délivrent, les **opérateurs de nouvelles mobilités** sont invités à proposer des **tarifications à prix réduits à destination de publics spécifiques**, notamment au bénéfice des personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, ainsi que leurs accompagnants, ou sur des **critères sociaux-économiques, d'âge, etc.**

Les **fournisseurs de médias numériques multimodaux** sont invités à :

- proposer à l'utilisateur les services, vendus **strictement aux mêmes conditions de tarification que celles fixées par les gestionnaires de ces services**, conformément à la LOM, y compris en tenant compte, le cas échéant, d'une tarification dynamique (yield management) ;
- distribuer ces services **sans dénaturer l'expérience usager** propre à chaque opérateur de mobilité et notamment les complexités du parcours transactionnel. A défaut, renvoyer l'utilisateur vers le site commerçant de l'opérateur concerné ;
- distribuer ces services **en restituant strictement/ou orienter l'utilisateur vers les CGUV de ces services**.

Par ailleurs, les fournisseurs de médias numériques multimodaux sont invités à s'assurer des preuves transactionnelles et de la validité du produit pour l'utilisateur à travers un ensemble d'actions :

- **valider la transaction**, à partir des données bancaires renseignées par l'utilisateur et des informations tarifaires renseignées par les fournisseurs de services. Il devra émettre une preuve du contrat ainsi constitué, et la transmettre aux fournisseurs de services et aux usagers ;
- **effectuer un premier niveau de lutte contre la fraude** et transmettre aux fournisseurs de services de mobilité les éléments nécessaires leur permettant d'effectuer un second niveau de contrôle de l'opérateur de service ;
- en cas d'encaissement, **reverser** les recettes aux fournisseurs de services de mobilité et fournir les éléments nécessaires à leur propre contrôle des recettes ;
- **fournir à l'utilisateur la preuve de sa souscription aux offres de mobilité**. Cette preuve (titre de transport en commun, preuve de covoiturage) pourra être sujette à des contrôles et devra ainsi être compatible avec les dispositifs de validation, par exemple dans les transports en commun. Elle peut également donner accès à des avantages tarifaires, des services ou des infrastructures dédiées (places de stationnement, voies de circulation réservées, etc.).

Les **acteurs de l'écosystème** sont invités à collaborer avec Île-de-France Mobilités pour **définir des solutions techniques qui permettent de faciliter l'authentification usager et le paiement**. Ces solutions pourraient résulter de la fédération de compte, de la tokenisation, ou de la mise en place de tables de correspondance avec des données pivot pour relier les différents comptes d'un même usager. Elles doivent tenir compte de la réglementation en vigueur sur la protection des données personnelles (RGPD) et des préconisations de la CNIL en matière d'anonymisation. Île de France Mobilités a mis en place un outil *Île-de-France Mobilités Connect* qui vise à faciliter l'authentification à ses services.

06 L'INNOVATION

“ Les acteurs de l'écosystème sont invités à collaborer avec Île-de-France Mobilités pour définir des solutions techniques qui permettent de faciliter l'authentification usager et le paiement. ”

- 1 Favoriser l'innovation en matière de mobilité servicielle
- 2 Contribuer activement à l'Open Innovation

Pour répondre aux enjeux stratégiques de développement des nouvelles formes de mobilité durables et responsables, Île-de-France Mobilités souhaite promouvoir, de manière active, à l'échelle de la Région Île-de-France, l'innovation⁴ en matière de nouvelles offres de mobilité et de mobilité servicielle.

6.1 FAVORISER L'INNOVATION EN MATIÈRE DE MOBILITÉ SERVICIELLE

L'ambition d'Île-de-France Mobilités est d'impulser une dynamique d'innovation communautaire, coordonnée entre les acteurs et cohérente au regard des dits enjeux stratégiques.

La politique d'innovation d'Île-de-France Mobilités dans le champ de la mobilité servicielle est définie dans le cadre d'un comité ad hoc. Elle identifie en particulier plusieurs grandes thématiques d'innovation considérées comme stratégiques pour le développement de la mobilité servicielle.

Dans le cadre cette politique d'innovation, Île-de-France Mobilités peut notamment :

- **allouer des fonds** permettant de financer l'innovation des acteurs subventionnés dans le cadre d'un contrat ou d'une convention partenariale, et le cas échéant d'autres acteurs hors contrats et conventions ;
- **suivre de bout en bout**, autant que faire se peut - depuis la phase de conception jusqu'au déploiement - des projets de recherche et développement qu'elle finance ;

- **contribuer à l'organisation d'événements régionaux** dédiés à l'innovation pour la mobilité servicielle, afin de valoriser les derniers projets innovants auprès de l'écosystème et échanger sur de possibles coopérations ;

- **contribuer à l'organisation de « concours de l'innovation en Île-de-France »** durant lesquels différents acteurs proposent des solutions innovantes répondant aux enjeux stratégiques régionaux (exemple « Challenge 2019 consacré à l'information en situation perturbée).

6.2 CONTRIBUER ACTIVEMENT À L'OPEN INNOVATION

Les **acteurs de l'écosystème de la mobilité** sont invités à **assister et participer activement** aux réunions organisées par Île-de-France Mobilités et à répondre plus largement aux demandes d'informations / de données et autres sollicitations présentées par Île-de-France Mobilités.

Les **acteurs de l'écosystème de la mobilité** sont invités à **collaborer avec Île-de-France Mobilités pour l'expérimentation de nouveaux services et médias numériques** relatifs à la mobilité servicielle.

Ces expérimentations doivent être menées dans un souci de **convergence des méthodes de travail auxquelles ont recours les acteurs publics et privés** (UX design, design thinking, méthodes agiles, lean management, sprint design, etc.).

⁴ L'OCDE définit l'innovation comme l'ensemble des démarches scientifiques, technologiques, organisationnelles, financières et commerciales qui aboutissent, à la réalisation de produits ou procédés technologiquement nouveaux ou améliorés.

07 L'ANIMATION DE LA MOBILITÉ SERVICIELLE EN ÎLE-DE-FRANCE

“ L'innovation et l'animation autour du MaaS en Île-de-France doivent être traitées conjointement pour **organiser collectivement une réponse efficace et pragmatique aux problématiques des usagers**, en cohérence avec les politiques publiques de mobilité et dans le respect de l'intérêt général. ”

1 Une démarche d'animation collaborative d'un écosystème multi-acteurs

2 Une démarche d'animation constructive autour d'orientations prioritaires annuelles

Île-de-France Mobilités souhaite **fonder un système communautaire basé sur le principe de responsabilité partagée** dans la construction d'offres attractives pour l'utilisateur et cohérentes avec les politiques publiques de mobilité, dans la circulation des données et services pour renforcer leur opérabilité et leur utilité, et dans l'élaboration et la stabilisation de modèles économiques soutenables.

À ce titre, Île-de-France Mobilités souhaite proposer un modèle d'animation de la mobilité servicielle, en vue de **poursuivre le dialogue initié et de faciliter la coopération entre les différents acteurs publics et privés**. Cette démarche d'animation de la mobilité servicielle pourra s'appuyer sur les grands principes d'interactions entre acteurs présentés dans ce guide.

7.1 UNE DÉMARCHÉ D'ANIMATION COLLABORATIVE D'UN ÉCOSYSTÈME MULTI-ACTEURS

Une instance régionale sera ouverte aux acteurs de l'écosystème de la mobilité en Île-de-France, à savoir :

- Île-de-France Mobilités ;
- les opérateurs de transport sous contrat ou DSP ;
- les opérateurs de nouvelles mobilités et de stationnement ;
- les fournisseurs de médias numériques multimodaux ;
- les collectivités territoriales et leurs groupements.

Une telle démarche d'animation multi-acteurs permet à chacun de **s'exprimer au mieux dans un espace commun**, au sein duquel Île-de-France Mobilités joue le rôle d'animateur, de médiateur et de régulateur de l'écosystème.

7.2 UNE DÉMARCHÉ D'ANIMATION CONSTRUCTIVE AUTOUR D'ORIENTATIONS PRIORITAIRES ANNUELLES

Cette instance régionale qui se réunira semestriellement aura pour objet de **donner corps aux grands principes d'interactions entre les acteurs**, sur la base des éléments présentés dans ce guide.

Elle aura également vocation à faciliter l'intégration des innovations existantes dans l'écosystème francilien de la mobilité. C'est pourquoi innovation et animation doivent être traitées conjointement pour **organiser collectivement une réponse efficace et pragmatique aux problématiques des usagers**, en cohérence avec les politiques publiques de mobilité et dans le respect de l'intérêt général.

Ainsi, la démarche d'animation de la mobilité servicielle devra permettre à la fois de :

- **partager à l'ensemble des acteurs les orientations des politiques publiques de mobilité et les plans de mobilité urbaine** en Île-de-France ;
- **faire converger les innovations des acteurs privés en matière de mobilité servicielle avec les efforts des acteurs publics** vers une mobilité plus durable et inclusive ;
- **garder les discussions ouvertes avec l'ensemble des parties** pour intégrer les contraintes et attentes de chacun, et ainsi garantir le meilleur service pour les usagers ;
- **faire appliquer autant que possible lesdits principes d'interactions entre les acteurs** sur l'ensemble des thématiques traitées dans ce guide ;
- **compléter et décliner ces principes en chantiers opérationnels à la fois techniques et juridiques** qui nécessitent la collaboration de tous, dans le cadre d'une feuille de route collective ;
- **partager et coordonner les avancées des différents chantiers opérationnels** qui déclineront des discussions collectives.

Pour la période 2020-2021, Île-de-France Mobilités propose une première liste non exhaustive d'axes **de travail à traiter au regard de trois enjeux usagers suivants** :

Axes de travail relatifs au **développement de l'offre et l'usage de nouvelles mobilités en complémentarité avec les transports en commun et en cohérence avec les orientations des politiques publiques**

- développement de l'usage du vélo électrique, de l'autopartage, du covoiturage et des infrastructures associées (voies et pistes réservées, stationnement dédié et sécurisé, bornes de recharges électriques, etc.) ;
- développement de services de mobilité adaptés aux personnes à mobilité réduite ou en perte d'autonomie ;
- accompagnement des entreprises dans la transformation de la mobilité de leurs salariés (facilitation de l'émergence d'acteurs agréés, promotion du forfait mobilités durables et développement d'un système de facturation agrégée des déplacements domicile-travail, réalisation de projets d'innovation, etc.).

Axes de travail relatifs à **la fiabilité et la cohérence de l'Information Voyageurs à l'échelle locale et régionale**

- facilitation de la standardisation, qualité et interopérabilité des données ;
- collecte et exploitation des données anonymisées de connaissance des usages, à des fins de cohérence avec les politiques publiques de mobilité ;
- élaboration d'un cadre contractuel à l'utilisation des données personnelles à des fins marketing (ex : offres personnalisées) ;
- élaboration de CGU « types » à l'égard des utilisateurs et élaboration d'une Politique de confidentialité des données « type ».

Axes de travail relatifs à **la préservation des richesses de l'expérience client propres à chaque opérateur (authentification, paiement, SAV, etc.)** :

- élaboration d'un tableau de bord usager unifié dans le cadre d'un compte mobilité ;
- facilitation de l'authentification usager et du paiement, dont utilisation de *Île-de-France Mobilités Connect* ;
- définition des modalités d'intégration type (SDK, API, lien profond, etc.).

Axes de travail relatifs à **la vision prospective d'une mobilité prenant en compte le risque de crise sanitaire**

La mobilité organisée par l'AOM doit désormais prendre en compte le risque pandémique et ses enjeux **sanitaires qui impactera la demande en mass transit comme en mobilités partagées.**

La mise en œuvre d'un MaaS public régional qui favorise des organisations et des modalités de travail repensées à l'aune du télétravail, et qui permet d'envisager un urbanisme qui privilégie les mobilités douces, constitue alors un véritable levier pour l'avènement d'une mobilité durable.

Pour cela, le MaaS public régional doit s'appuyer sur **des données multimodales, du transport aux services en gare ; fiables et en temps réel garant d'une Information Voyageurs de qualité, cohérente sur l'ensemble des étapes du voyage.**

Au regard de la crise actuelle, la réutilisation de ces données au bénéfice du voyageur est plus que jamais indispensable pour renforcer les conditions de la confiance : proposition à l'utilisateur d'horaires adaptés, d'itinéraires qui évitent les zones ou les trajets à risques, prise en compte du niveau d'occupation en temps réel des véhicules et évitement des pics de fréquentation, relais et supervision des mesures de distanciation sociale, information sur les opérations de nettoyage, etc.

Les premières pistes de travail autour de cette thématique sont ainsi amenées à évoluer au regard de la transformation des comportements qui se dessine en matière de mobilité.

