

# Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

septembre 2022

*Document validé lors de la conférence interministérielle des  
ministres de la mobilité du 07 septembre 2022*

## Table des matières

1	Contexte et définition.....	3
1.1	Définition.....	3
1.2	Acteurs.....	4
1.3	Contexte.....	4
2	Principes clés.....	6
3	Marché et modèle économique.....	8
3.1	Modèles de marché existants.....	8
3.2	Choix du modèle de marché.....	10
3.3	Le rôle des autorités.....	11
3.4	Vente par des tiers.....	12
3.5	Rôle des opérateurs de transport en commun.....	13
4	Données et intégration IT.....	14
4.1	Gestion et stockage des données.....	14
4.2	Portabilité.....	14
4.3	Rapportage.....	15
4.4	Standards.....	16
5	Sensibilisation.....	17
5.1	Actions de sensibilisation.....	17
5.2	Attractivité financière.....	18
5.3	Inclusivité.....	18
6	Infrastructures multimodales.....	19

# 1 Contexte et définition

## 1.1 Définition

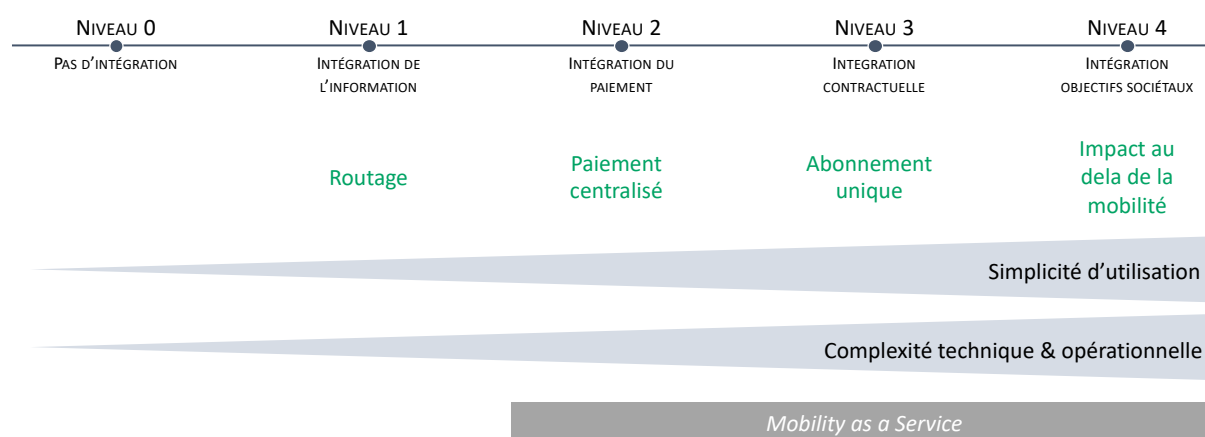
La mobilité servicielle ou MaaS (Mobility-as-a-Service) désigne un concept de mobilité dans lequel le voyageur peut effectuer des déplacements de porte à porte grâce à une offre intégrée de moyens et de services de transport. Une interface numérique permet à l'utilisateur de planifier, de payer et, si nécessaire, de réserver l'ensemble du trajet sans avoir à posséder de véhicule.

La mobilité servicielle ne se limite pas à une application pour smartphone. Il s'agit d'un modèle de distribution pour les services de mobilité qui utilise des données partagées et une interface numérique pour trouver et gérer efficacement la fourniture de services liés au transport dans une offre transparente qui améliore la facilité de planification, de réservation et de réalisation des trajets.

Le développement de la mobilité servicielle passe donc par la création d'un écosystème autour des services de mobilité, actuellement en cours de développement, qui prend en compte les aspects suivants:

- Accès au marché
- Gestion des données et interfaçage entre solutions informatiques
- Financier & financement
- Absence de distorsion de la concurrence

Il existe quatre niveaux de développement pour la mobilité servicielle repris sur le schéma ci-dessous:



L'objectif principal est de simplifier le choix de l'utilisateur face à la multiplication de l'offre en terme de mobilité et ce grâce à une série de critères formellement identifiés (environnementaux, financiers, temporels ou encore enfants, accessibilité, etc.).

## 1.2 Acteurs

Les principaux acteurs jouent un rôle dans le développement du MaaS:

- L'opérateur de transport désigne toute entité fournissant un service de mobilité basé sur le mode physique. Cela inclut tous les modes présents sur le marché (bus, train, taxi/remise à disposition, vélos partagés, scooters partagés, etc.). Cela peut également inclure les opérateurs de services d'infrastructure de transport sous-jacents, comme les opérateurs de parking.<sup>1</sup>
- Un fournisseur d'une solution MaaS est une entité qui regroupe des services de mobilité en une offre unique proposée via une interface utilisateur (généralement une application MaaS). Un fournisseur MaaS est différent d'un agent de billetterie ou d'un revendeur, car un fournisseur MaaS combine plusieurs opérateurs de mobilité en une offre intégrée pour le consommateur. Il est possible pour un fournisseur d'une solution MaaS d'être également un opérateur de mobilité, mais ce n'est pas nécessaire. L'application MaaS nécessite une architecture numérique qui intègre les données pertinentes des différents fournisseurs et services nécessaires au fonctionnement de MaaS. Il est possible que ce rôle d'intégration soit assuré par une entité distincte du fournisseur MaaS mais il est courant que les fournisseurs de MaaS gèrent eux-mêmes l'intégration. Des protocoles normalisés de partage des données peuvent faciliter ce rôle d'intégration.<sup>2</sup>

Les autorités publiques désignent les 4 ministres de la mobilité ainsi que leurs administrations ainsi que l'Union Européenne. Les autorités agissent en tant que régulateurs et supervisent le bon respect des règles. À cette fin, ils peuvent délivrer des licences. Ils peuvent également assumer d'autres tâches, allant d'actions de sensibilisation et de facilitation de l'échange de données à la subvention de fournisseurs de MaaS ou à l'exploitation d'une application MaaS par eux-mêmes.

## 1.3 Contexte

Le gouvernement fédéral dans son accord de gouvernement stipule:

---

<sup>1</sup> Source: <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/innovative-mobility-brussels-captial-region.pdf>

<sup>2</sup> Source: <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/innovative-mobility-brussels-captial-region.pdf>

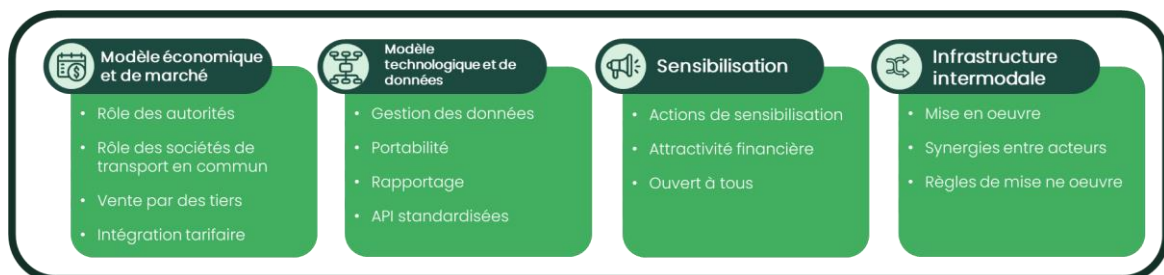
## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

*“la création de plate-formes multimodales et le développement de cyclo-autoroutes et de solutions de mobilité intelligentes, le tout en collaboration avec les entités fédérées”*

*“Afin de passer de la possession personnelle des moyens de transport à l'utilisation de moyens de transport partagés, le gouvernement, en collaboration avec les entités fédérées, élaborera un cadre pour déployer la « mobilité en tant que service ». L'objectif sera de parvenir à un système intégré qui intègre l'ensemble du parcours et puisse être payé avec un seul ticket, par trajet ou pour une période déterminée.”*

C'est dans ce contexte qu'un groupe de travail a été constitué rassemblant les cabinets des 4 ministres de la mobilité en Belgique et leurs administrations respectives afin de s'aligner sur le développement de la mobilité servicielle en Belgique. L'objectif partagé étant d'être le plus concret possible afin d'en faciliter l'implémentation.

Un état des lieux pour chaque entité fédérée a été réalisé en se concentrant sur quatre thèmes principaux :



Ces groupes de travail se sont réunis cinq fois entre août 2021 et mars 2022.

## 2 Principes clés

Les objectifs du présent document sont multiples :

- Proposer un alignement du fédéral et des entités fédérées en ce qui concerne le MaaS, c'est-à-dire les objectifs à atteindre et la manière de les atteindre et ce suivant différents aspects :
  - modèle économique,
  - modèle technologique et de données,
  - sensibilisation & communication à la population,
  - infrastructures.
- Permettre le développement de solutions MaaS grâce à un marché clairement défini et permettre un déploiement cohérent sur l'ensemble du territoire belge.
- Mettre en évidence le rôle attendu des différents intervenants : autorité, fournisseurs de solution MaaS, opérateurs de mobilité, utilisateurs.

A noter que les conseils fédéraux (le Conseil Central de l'Economie : CCE<sup>3</sup>, Conseil National du Travail : CNT<sup>4</sup> et le Conseil Fédéral du Développement Durable : CFDD<sup>5</sup>) ont publié en avril 2022 un avis<sup>6</sup> dans lequel ils plaident pour un alignement interfédéral en ce qui concerne le développement du MaaS. Cet avis a été pris en compte dans la rédaction de ce document.

Il existe un lien clair entre la politique européenne, la préparation de cette vision et surtout sa mise en œuvre prévue. Dans les cas où des actions sont déjà en cours ou annoncées au niveau de l'UE, on trouvera donc dans ce texte une approche plutôt prudente. Par ailleurs les deux sont liés, ainsi les expériences belges peuvent contribuer aux (futurs) initiatives politiques dans l'Union. Ce sera

---

<sup>3</sup> Le Conseil central de l'économie (CCE) est un établissement belge public, institué par la Loi du 20 septembre 1948 portant organisation de l'économie. Sa mission consiste à adresser, à un ministre ou aux Chambres législatives, soit d'initiative, soit à la demande de ces autorités et sous forme de rapports exprimant les différents points de vue exposés en son sein, tous avis ou propositions concernant les problèmes relatifs à l'économie nationale

<sup>4</sup> Le Conseil national du travail a été institué par la loi du 29 mai 1952. Il s'agit d'un organe paritaire national et interprofessionnel compétent dans les matières sociales. Le CNT a principalement une compétence d'avis: il adresse au Gouvernement ou au Parlement, soit d'initiative, soit à la demande de ces autorités, des avis ou propositions concernant les problèmes généraux d'ordre social intéressant les employeurs et les travailleurs. Il peut également jouer le rôle d'une commission paritaire quand celle-ci ne fonctionne pas.

<sup>5</sup> Le CFDD est un conseil d'avis fédéral qui s'occupe principalement de la confection d'avis sur le développement durable, soit sur demande du gouvernement, soit d'initiative. Le CFDD organise par ailleurs également régulièrement des activités externes, telles que des séminaires, forum... Le CFDD publie un certain nombre de newsletters. Les membres du CFDD sont les représentants des entreprises, les syndicats, organisations environnementales, ONG Nord-Sud, jeunes, consommateurs, femmes, ainsi que scientifiques.

<sup>6</sup> <https://www.frdo-cfdd.be/fr/publications/advices/avis-sur-lelaboration-dune-vision-interfederale-du-maas>

## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

notamment le cas avec la révision du règlement européen sur les services d'information sur les déplacements multimodaux<sup>7</sup> et la nouvelle proposition attendue de la Commission européenne en 2023 sur les services de mobilité numérique multimodale. Ce dernier point fait principalement référence aux solutions MaaS.

---

<sup>7</sup> 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'informations sur les déplacements multimodaux.

### 3 Marché et modèle économique

Afin de permettre une stabilité des services, d'offrir des produits ergonomiques aux usagers et afin de stimuler le shift modal vers des modes de transport respectueux de l'environnement, le marché doit être accessible, transparent et attractif à de nouvelles solutions MaaS durables.

Les règles de marché décrites ci-dessous ont pour but de garder l'utilisateur au centre des préoccupations. L'objectif premier est de faciliter pour les citoyens les choix et l'accès aux différentes solutions de mobilité ou à la combinaison de celles-ci.

#### 3.1 Modèles de marché existants

Il existe différents modèles de marché :

- **Marché ouvert**
  - *Principe* : marché non régulé, ouvert à tous, régit par les règles de marché s'appliquant à l'ensemble des secteurs.
  - *Avantages* :
    - Pas de barrière à l'entrée
    - Développement rapide du marché
    - Charges réduites pour les autorités publiques
    - Stimulation de l'innovation par l'absence de contraintes
  - *Inconvénients* :
    - Accords bilatéraux entre les parties pouvant induire une distorsion du point de vue du consommateur (effet booking.com)
    - La rentabilité économique est un critère important pour les fournisseurs de solutions MaaS et les opérateurs de mobilité. Cela peut avoir pour effet que les initiatives ne sont disponibles que pendant une courte période, ce qui peut conduire à un marché instable.
    - Compte tenu de ce qui précède, les intérêts sociaux et environnementaux peuvent être d'une importance mineure pour certains fournisseurs ou opérateurs.
    - Pas de possibilité pour les autorités de suivre l'évolution du marché
    - Eparpillement de l'offre induisant une moindre qualité de service
- **Marché ouvert avec code de conduite**



## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

- *Principe* : marché ouvert mais dans lequel les principaux acteurs (à la fois fournisseurs de solutions MaaS et opérateurs de mobilité) signent un code de conduite dans lequel ils s'engagent à respecter certaines règles prédéfinies
- *Avantages* :
  - Barrière à l'entrée limitée
  - Mise en place rapide
  - Règles clairement définies et connues de tous
  - Grâce aux règles, l'utilisateur peut être mis au centre avec des objectifs de mobilité plus durables qui peuvent être pris en compte
- *Inconvénients* :
  - Etant donné que les principaux acteurs doivent être d'accord avec le texte, il y a un risque qu'il soit limité au plus petit dénominateur commun proche du statu quo.
  - Pas de sanction en cas de non-respect du code de conduite
  - Les nouveaux acteurs avec un modèle disruptif peuvent aller à l'encontre du contenu du code de conduite.
  - Obligations vis-à-vis de l'autorité pas nécessairement dans le code de conduite
- **Marché régulé**
  - *Principe* : marché régulé par voie légale qui impose les règles à l'ensemble des acteurs et définit les sanctions. Le contrôle de respect des règles est prévu (alors que les solutions sont opérationnelles).
  - *Avantages* :
    - Tous les acteurs suivent les mêmes règles clairement définies. Un non-respect de celles-ci entraînant des sanctions
    - L'accès aux données et l'interopérabilité entre les acteurs est mieux maîtrisée
    - Les besoins du consommateur peuvent être mis au centre tout en prenant en compte un objectif de mobilité plus durable
    - Un rapportage à l'autorité peut-être défini
    - Moins de barrières à l'entrée qu'un système avec licences
  - *Inconvénients* :
    - De par le partage des compétences, ce processus peut s'avérer très long
    - Nécessite beaucoup de vigilance lors de la définition des règles afin que leur application en pratique soit réaliste

- Peut être un frein au développement du marché et à la présence de certains acteurs internationaux
- Nécessité d'un système administratif permettant de contrôler le respect des règles et d'infliger des sanctions en cas de non-respect de celles-ci
- **Marché régulé avec mécanisme de licences**
  - *Principe* : Les acteurs doivent obtenir une licence avant de pouvoir opérer. Cette licence définit certaines règles de fonctionnement pour les fournisseurs de solutions MaaS, pour les opérateurs de mobilité et pour les acteurs hybrides (qui fournissent les deux)
  - *Avantages* :
    - Tous les acteurs suivent les mêmes règles clairement définies. Un non-respect de celles-ci entraînant la perte de la licence.
    - Les besoins du consommateur peuvent être mis au centre, tout en prenant en compte un objectif de mobilité plus durable
    - Un rapportage aux autorités peut-être défini
    - L'interopérabilité est garantie puisque c'est une condition d'entrée sur le marché
  - *Inconvénients* :
    - Barrières à l'entrée et à l'innovation plus importantes
    - Processus de mise en place plus long
    - Un modèle de licence doit être légalement réglementé, ce qui nécessite une base juridique claire.
    - Nécessité d'un système administratif permettant de contrôler le respect des règles et d'infliger des sanctions en cas de non-respect de celles-ci

### 3.2 Choix du modèle de marché

Le modèle de marché actuel est essentiellement un modèle ouvert, il s'agit en effet du modèle de marché par défaut. A côté des initiatives publiques de certaines villes telle qu'Anvers, on peut observer une multiplication d'offres qui restent pour la plupart très partielle avec pas ou peu d'intégration. Ceci complique l'utilisation des solutions proposées, freine leur utilisation et leur développement. Les différentes autorités (fédérales et régionales) ont identifié le MaaS comme un levier pour une mobilité plus durable mais sont dans l'impossibilité de disposer d'une vue claire sur le développement des services. L'objectif est donc d'accélérer le développement et l'adoption ainsi que stabiliser l'offre disponible.

## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

Dès lors, dans un premier temps, afin de définir des règles de base claires, un code de conduite sera rédigé en accord avec les fournisseurs de solution MaaS et les opérateurs de mobilité avec le soutien du fédéral et des entités fédérées. Un suivi rapproché de son respect d'une part et l'impact sur le shift modal d'autre part sera mis en place afin de pouvoir adapter la législation en conséquence dans un second temps si cela s'avère nécessaire via un marché régulé (avec ou sans licence). Il est nécessaire d'effectuer une analyse dédiée afin de déterminer la solution la plus appropriée. Cette analyse sera faite en parallèle de la mise en place du code de conduite afin de pouvoir réagir au plus vite.

Ce code de conduite reprendra quelques principes clés tels que:

- Les mesures à considérer afin de favoriser la continuité des services dans tout le pays
- les obligations en terme de partage de données
- les obligations en terme de service après-vente
- la disponibilité des produits

Les fournisseurs de solutions MaaS sont autorisés à développer leur propres formules tarifaires, dont ils supportent les risques financiers encourus. Par exemple, un fournisseur pourrait proposer un abonnement « transport en commun + mobilité active partagée » à ses clients. En pratique, ce fournisseur serait alors responsable de financer les titres de transport individuels (ou multiples) réellement utilisés par le client en fonction des accords commerciaux en vigueur.

Les fournisseurs de solutions MaaS sont également autorisés à faire des offres conjointes afin de faciliter le déplacement des citoyens. A titre d'exemple, cela peut-être un ticket combiné "cinéma + métro" ou "musée + bus".

### **3.3 Le rôle des autorités**

Les autorités sont garantes du respect des règles et en particulier de celles contenues dans le code de conduite et dans la législation européenne. Un rapportage quant à l'utilisation des offres MaaS est nécessaire afin de s'assurer de la réalisation de l'intérêt général et de garantir une concurrence effective.

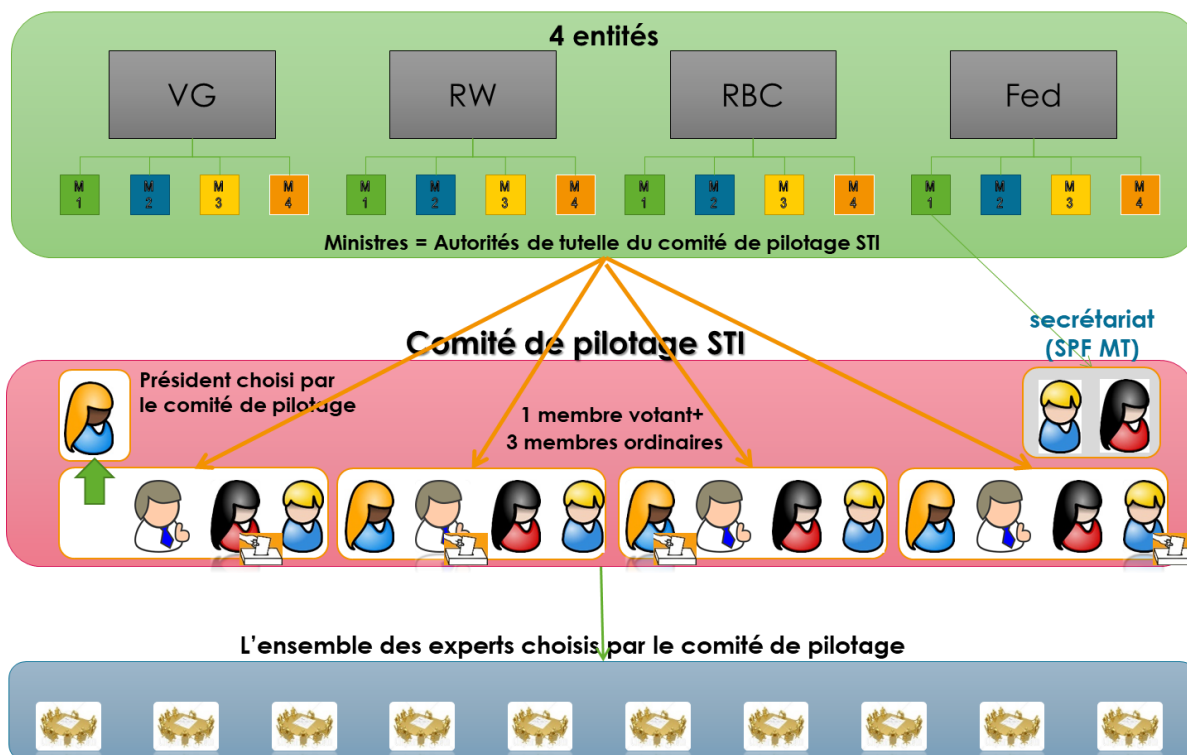
La concertation pour ce qui concerne ce respect et le rapportage sont confiés à un organe interfédéral existant : le comité de pilotage STI. Ses missions sont décrites dans un accord de coopération :

- Suivi et échange des informations relatives aux aspects techniques et juridiques des systèmes de transport intelligents (STI ou ITS en anglais)
- Elaborer une coordination et coopération pour les aspects législatifs des STI

## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (Maas)

- Elaborer des rapports (suite à la Directive ITS + autres)
- Représenter la BE au sein des fora internationaux
- Participer à la préparation des actes délégués de la Directive ITS

Ce comité de pilotage STI est composé de représentants de chacune des entités fédérées comme illustré sur le schéma ci-dessous:



Les autorités via le comité de pilotage STI suivront l'évolution de la mobilité servicielle afin de pouvoir adapter la réglementation en fonction des évolutions rapides et prendre les actions nécessaires. Ceci se fait via un accès aux données (anonymisées) des opérateurs de mobilité et fournisseurs de solution Maas.

Un cadre légal permettant l'accès à ces données sera établi dans le respect notamment de la protection de la vie privée.

### 3.4 Vente par des tiers

Les fournisseurs de solution Maas agissent comme canaux de vente des opérateurs de mobilité. Sur base d'une analyse détaillée effectuée par un groupe de travail interfédéral et d'un dialogue avec les principaux acteurs, les entités fédérées détermineront si une indemnisation pour les frais de transaction doit être mise en place et comment en calculer le montant. Il ne s'agit en rien d'une commission sur la vente d'un titre de transport.

## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

Par exemple, pour un titre de transport à 10€, les frais de transaction Bancontact sont de 0.0517 € et environ 0.15 € avec une carte de crédit auxquels viennent s'ajouter des frais fixes. Ces coûts doivent être comparés aux potentielles économies réalisées par l'opérateur de mobilité afin de déterminer le montant de l'indemnisation de l'opérateur de mobilité au fournisseur de la solution MaaS.

Les fournisseurs de solutions MaaS intégreront dans leur offre les opérateurs de transports publics et sont libres d'intégrer dans leur offre les autres opérateurs de mobilité qu'ils jugent les plus pertinents. Cependant, le code de conduite déterminera la manière dont les résultats sont proposés à l'utilisateur tout en considérant entre autres les critères suivants : impact environnemental, temps du trajet, accessibilité, coût ou confort d'utilisation (des préférences additionnelles pourraient être prises en compte telles que trajet adapté aux enfants, trajet avec un vélo, trajet en se faisant conduire uniquement, etc.) donc sans orienter de façon artificielle les résultats en leur faveur. Les opérateurs MaaS doivent être transparents quant à la méthode utilisée pour classer les résultats. L'impact environnemental sera affiché pour tous les résultats, une méthode de calcul standardisée sera proposée. La neutralité d'affichage des résultats s'applique également aux fournisseurs hybrides qui sont à la fois fournisseur de solution MaaS et opérateur de mobilité.

A cette fin des API's standards doivent être disponibles utilisant les standards repris dans la réglementation. Ces points seront détaillés dans le chapitre dédié.

### **3.5 Rôle des opérateurs de transport en commun**

Les transports en commun constituent la colonne vertébrale du MaaS. Ils ont donc un rôle clé. De ce fait, pour satisfaire les besoins de leurs clients, il est indispensable que les fournisseurs de solution MaaS aient accès à une gamme de leurs produits correspondant aux besoins des utilisateurs ainsi qu'à l'information essentielle aux voyageurs (horaires, retards, travaux, plans des gares et stations).

De même, les fournisseurs de solution MaaS sont responsables de fournir aux opérateurs de mobilité l'information nécessaire à l'amélioration de leur offre de transport. Il est essentiel d'établir ici une relation win-win.

Si les opérateurs de transport en commun développent leur propre solution MaaS, une attention toute particulière doit être accordée au respect des règles de concurrence, à la mise en commun des efforts fournis (en travaillant via Belgian Mobility Card, BMC, par exemple) ainsi qu'à la possibilité d'utiliser les abonnements de transports en commun via les solutions MaaS.

## 4 Données et intégration IT

L'objectif est la création d'un écosystème permettant grâce à des schémas d'intégration standard (API, Spécification d'API, Format d'échange de données, modèle de données) le déploiement rapide de solutions de mobilité servicielle et l'intégration rapide et simplifiée d'opérateurs de mobilité.

Cette vision doit être suffisamment flexible pour tenir compte des développements technologiques et de l'évolution du marché international..

### 4.1 Gestion et stockage des données

Une promotion de la digitalisation des données sera mise en place en regroupant toutes les initiatives aux différents niveaux dans le cadre d'une action commune. Cela peut se faire via un site web, une conférence ou autre. Cela se fait déjà dans le cadre du projet NAPCore<sup>8</sup>. Les projets CEF (Connecting Europe Facility<sup>9</sup>) sont un exemple d'une telle promotion.

Le NAP, qui dans notre pays se matérialisé comme Transportdata.be, est également un outil permettant le partage et l'accès aux données des différents opérateurs. Il ne s'agit en rien d'une gestion centralisée des données. La conformité au NAP, l'obligation pour tous les opérateurs de s'y enregistrer, figurera dans le code de conduite ou parmi les conditions d'octroi d'une licence.

Un groupe de travail sera constitué afin d'harmoniser les standards utilisés des modèles de données et des API's en Belgique. Les questions techniques, de gouvernance et juridiques pourraient y être abordées. C'est d'ailleurs l'un des éléments pour lesquels la coordination avec les pays voisins et le niveau de l'UE est cruciale pour assurer l'interopérabilité et la continuité du service dans le transport international de passagers.

### 4.2 Portabilité

Sous réserve de son consentement, un utilisateur doit pouvoir avoir accès à ses titres de transport (principalement ses abonnements) achetés (encore valides) directement auprès d'opérateur de mobilité (éventuellement par son employeur) dans les différentes solutions de mobilité servicielle. Il se peut que cela passe par un encodage ou des manipulations à effectuer par l'utilisateur. Cela s'applique non seulement lors du passage d'un opérateur à l'autre mais également si l'utilisateur a recours à plusieurs solutions MaaS.

---

<sup>8</sup> NAPCore = National Access Point Coordination Organisation for Europe:  
<http://napcore.eu/>

<sup>9</sup> <https://ec.europa.eu/inea/en/connecting-europe-facility>

## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

La gestion des données personnelles doit bien entendu être prise en compte dans cette réflexion dans le sens où l'utilisateur reste propriétaire de ses données et il a la possibilité de décider avec quels opérateurs elles peuvent être partagées en donnant son consentement à l'utilisation de ses données.

Ainsi, il peut être suffisant que l'utilisateur indique dans l'application MaaS les abonnements dont il dispose et qu'il a souscrit auprès des opérateurs de mobilité. Le fournisseur de solution MaaS saura alors que le moyen de transport est inclus dans le planificateur d'itinéraire mais n'aura pas besoin d'en calculer son coût. Il en va de même pour des moyens de mobilités actifs (vélo, vélo électrique, vélo pliant, trottinette, etc.).

Les dispositions à ce sujet feront l'objet du code de conduite mentionné au § 3.1.

### 4.3 Rapportage

Un rapportage standardisé et anonymisé devra être fourni par les opérateurs de mobilité et les fournisseurs de solutions MaaS auprès des autorités (par exemple le comité de pilotage STI) et ce afin de suivre l'évolution du marché et des comportements des utilisateurs au niveau interfédéral afin d'adapter les règles de marché si nécessaire.

Les éléments exacts à inclure dans ce rapport seront définis. Il s'agira principalement de statistiques sur les utilisateurs et les voyageurs, les possibilités étant les suivantes :

- Pour les opérateurs de mobilité :
  - Le nombre de voyages quotidiens
  - Le nombre de passagers-kilomètre quotidiens
  - La répartition entre les voyages vendus en direct et par une solution MaaS (répartition entre interne et externe). Cette information pourrait s'avérer sensible et ne pas être communiquée publiquement.
- Pour les fournisseurs de solution MaaS
  - Nombre d'itinéraires calculés
  - Nombre de voyages vendus/utilisés (en cas d'abonnement) quotidiens
  - Nombre de passagers-kilomètres quotidiens
  - Typologie des utilisateurs et des trajets

Ce rapportage et sa diffusion se feront dans le respect du règlement RGPD et avec la stricte prise en compte de la sensibilité commerciale/concurrentielle de

certaines informations, tant pour les opérateurs de mobilité que pour les fournisseurs de solution MaaS.

### **4.4 Standards**

La Belgique, via le comité de pilotage STI, contribuera à la mise en place au niveau européen d'une "norme Maas interopérable (ouverte)", pour veiller à ce que le plus grand nombre possible de systèmes de mobilité soient connectés aux applications MaaS (dans l'optique de l'efficacité et de la continuité de la prestation de services et d'un impact sur le transfert modal). Les opérateurs publics s'engagent à mettre en place des standards communs afin de faciliter l'expérience end-to-end des utilisateurs.

Cette norme doit être reprise dans la directive européenne sur les systèmes de transport intelligents et ses actes délégués, notamment en ce qui concerne les "points d'accès nationaux".

Toutefois, l'expérience a également montré que les normes européennes nécessitent souvent une transposition nationale. Par exemple, la norme belge NeTEx pour les horaires et la planification est dans sa phase finale au moment de la rédaction de ce document. Il s'agit d'un exemple typique de coopération interfédérale, où, dans ce cas, il a été possible d'utiliser l'expertise présente au niveau flamand.



## 5 Sensibilisation

La sensibilisation et l'accompagnement sont des éléments clés dans le développement du MaaS. Aujourd'hui, la mobilité servicielle est en plein développement mais n'a pas encore été adoptée par une large partie de la population.

Avant toute sensibilisation, il faut clairement identifier ce que la mobilité servicielle peut apporter aux citoyens et dans quelles situations. La notion d'efficacité prend ici tout son sens et doit être mise en évidence avec des campagnes similaires à "Best tool for the job"<sup>10</sup>. En effet, pour un trajet domicile/lieu de travail effectué uniquement en train la valeur ajoutée est limitée, par contre pour un trajet occasionnel ou des conditions exceptionnelles (travaux sur la ligne de train, retard ou autre), la mobilité servicielle peut avoir une réelle valeur ajoutée afin de déterminer le meilleur trajet et l'effectuer sans encombre.

La sensibilisation passe par de la communication (campagne de publicité, site web, événements, etc.), de l'accompagnement (coaching des *early adopters* par exemple) et des incitants financiers ou autres.

Une attention particulière sera accordée à ce que la mobilité servicielle soit accessible à tous (fracture numérique, PMR, inclusivité, etc.). (cfr. Point 5.3)

### 5.1 Actions de sensibilisation

Des campagnes interfédérales de sensibilisation via un groupe de travail interfédéral sont mises en place incluant un maximum d'acteurs publics et privés avec des objectifs multiples :

- Parler d'une seule voix
  - utilisation de la même terminologie
  - alignement sur le concept même de MaaS tel que défini dans le présent document
  - alignement des identités graphiques et visuelles, par exemple: utilisation d'une même police de caractère, de visuels similaires, etc. tout en gardant chacun ses particularités.
- Faire connaître la mobilité servicielle au grand public
- Mettre en évidence la réelle complémentarité avec la voiture à la fois en milieu rural et urbain via l'application du principe STOP (Stappen, Trappen, Openbaar vervoer, Privévoertuig) pour chaque partie de son trajet par exemple

---

<sup>10</sup> <https://www.youtube.com/watch?v=V6ChTqII-Yk>

## Vision interfédérale de la mobilité servicielle (MaaS)

- Mettre en évidence l'intérêt environnemental, financier et temporel de la mobilité servicielle

Dans leur avis, les conseils (CFDD, CNT et CCE) reprennent à l'article 46 des propositions d'initiatives allant dans ce sens.

Les médias et les campagnes publicitaires jouent ici un rôle clé : ces acteurs seront associés à la promotion de la mobilité servicielle.

Ces actions sont possibles à différents niveaux de pouvoir. Par exemple le coaching mobilité proposé dans le cadre de la LEZ à Bruxelles permet une sensibilisation à la multimodalité et donc indirectement à la mobilité servicielle.

### **5.2 Attractivité financière**

Au niveau fédéral, le budget mobilité, sous sa forme actuelle, contribue à la promotion et l'attractivité de la multimodalité et donc de la mobilité servicielle.

D'autres actions présentes ou futures, mise en place au niveau régional, tel que la prime Bruxell'air, jouent également un rôle clé dans la promotion de la mobilité servicielle.

### **5.3 Inclusivité**

Nous voulons une société inclusive où tous nos services, tant physiques que numériques, sont pleinement accessibles et exempts de tout obstacle à la participation.

Suite à la convention de l'ONU sur les droits des personnes handicapées, le 17 mars 2021, une révision de la Constitution a inséré l'article 22b qui stipule :

"Toute personne handicapée a le droit d'être pleinement intégrée dans la société, y compris le droit à des aménagements raisonnables".

Les services de mobilité (solution MaaS tout comme solutions de mobilité) proposées sont conçues pour permettre à tous d'y avoir accès. Cela permet à davantage de personnes de se rencontrer, de se développer et d'être indépendantes.

Les principes de conception universelle sont appliqués dans les nouveaux développements et dans l'utilisation et la gestion quotidiennes.

Une attention particulière est accordée aux éventuelles barrières numériques et au caractère abordable et accessible des différents services de mobilité.

## 6 Infrastructures multimodales

La présence d'infrastructures multimodales contribue à la réussite de la mobilité servicielle. Par infrastructures multimodales s'entendent des lieux physiques permettant le passage d'un mode de transport à un autre simplement tels que par exemple les gares avec un parking vélo, un parking voiture, des vélos partagés, des voitures partagées et un arrêt de bus.

De tels points ont déjà été développés dans certaines régions<sup>11</sup>. De ce fait des lignes de conduite existent. Elles peuvent servir de point de départ des travaux d'un groupe de travail spécifique pour rendre les infrastructures multimodales facilement reconnaissables et implémentable dans tout le pays. Des solutions techniques telles que celles développées par exemple par Stoomlink (Belgian Mobility Card - BMC) pourraient être mise en avant.

En concertation avec BMC, il sera investigué la manière dont les infrastructures de paiement peuvent être harmonisées tant au niveau digital que de support physique.

---

<sup>11</sup>

[https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1625470217/MOW0014\\_Hoppin\\_huisstijlgids\\_18\\_vpv2em.pdf](https://assets.vlaanderen.be/image/upload/v1625470217/MOW0014_Hoppin_huisstijlgids_18_vpv2em.pdf)