



FOD **MOBILITEIT EN VERVOER**  
SPF **MOBILITÉ ET TRANSPORTS**



Les applications en pratique : Réflexion et échanges sur base du retour d'expérience du projet FLOYA (RBC) et des résultats de l'enquête MaaS du SPF M&T

*"Next Level MaaS - La mobilité en tant que service aujourd'hui et demain"* – 17/09/2024

Mélisa BLOT – SPF Mobilité et Transports | Thomas DE BASSOMPIERRE – Project Manager FLOYA



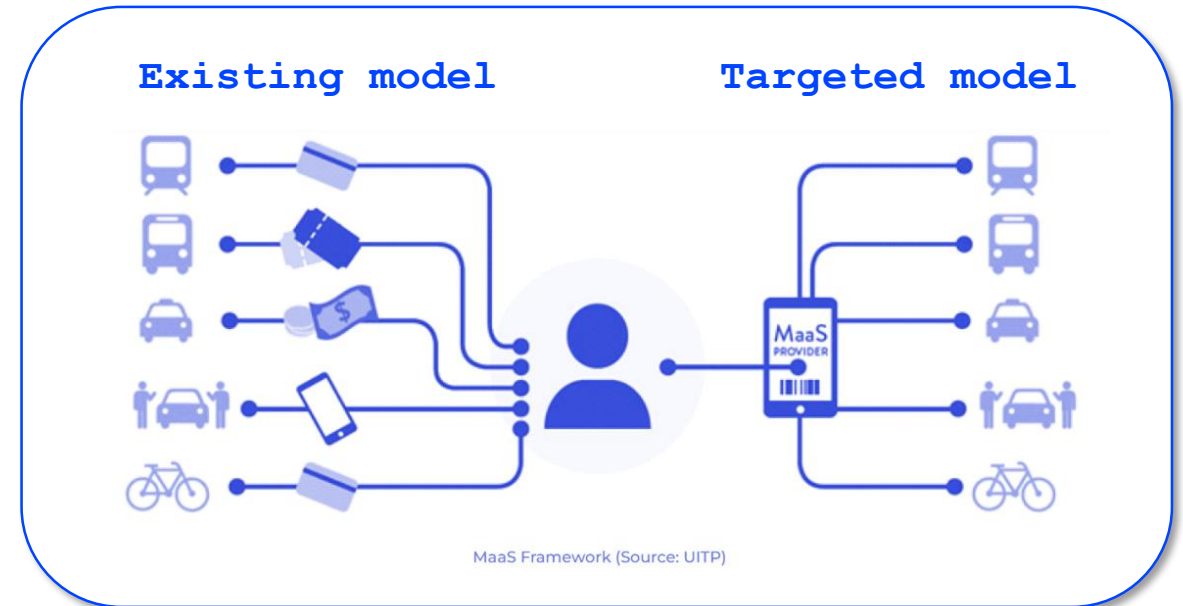
# Our definition of MaaS

*Mobility as a Service (MaaS) is **the integration of different forms of transport***

*into a single (digital\*) mobility platform, accessible on demand and managed through a **single channel**.*

MaaS offers the opportunity to **reduce personal car ownership**

*and move cities towards more user-centric, efficient, fuel-efficient and environmentally conscious mobility choices.*



*"Mobilité Améliorée par Association de Services"*

# Travelers in Brussels expects us to...



... **meet** their (personal)  
mobility needs



... **solve** the **inconvenient**  
parts of **individual**  
journeys



... **improve** the efficiency of  
the **entire transport system**



# BeMob MaaS 2024

## Raisons d'utiliser une application MaaS

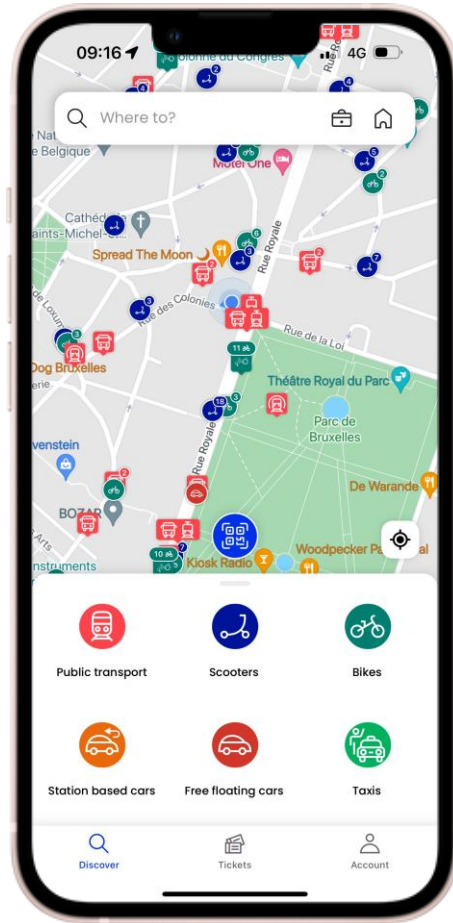
### Raisons pour l'utilisation (potentielle) d'une application MaaS, par ordre décroissant (plusieurs réponses possibles)

	%
<b>Cette application me permettrait d'atteindre ma destination plus rapidement</b>	45%
<b>Cette application rendrait les déplacements plus confortables (parce que : tout-en-un et information en temps réel)</b>	43%
<b>Cette application me permettrait d'éviter les embouteillages en facilitant la combinaison de ma voiture avec d'autres modes de transport</b>	33%
<b>Grâce à cette application, je pourrais bénéficier du tarif le plus avantageux</b>	32%
<b>L'application m'aiderait à me déplacer de manière durable (saine, respectueuse de l'environnement...)</b>	19%
<b>Cette application me permettrait d'utiliser des modes de transport (par exemple dans le cadre de la mobilité partagée) ou des fournisseurs de mobilité que je n'utilise pas actuellement</b>	13%
<b>Sans avis</b>	30%

### Motifs de déplacement pour lesquels on utiliserait une application MaaS

	%
<b>Déplacements touristiques (en dehors de la zone du domicile)</b>	61%
<b>Déplacements liés aux loisirs (sport, culture, shopping, déplacements liés à la vie sociale, etc.)</b>	51%
<b>Déplacements domicile-travail ou domicile-école</b>	32%
<b>Déplacements pour faire les courses, aller à la banque, rendez-vous médicaux, etc.</b>	31%

# Floya : But how does it work?



Create an **account**



Discover and visualize **all mobility services**



**Plan** a trip and **follow an itinerary**



**Buy** and use **public transport tickets**

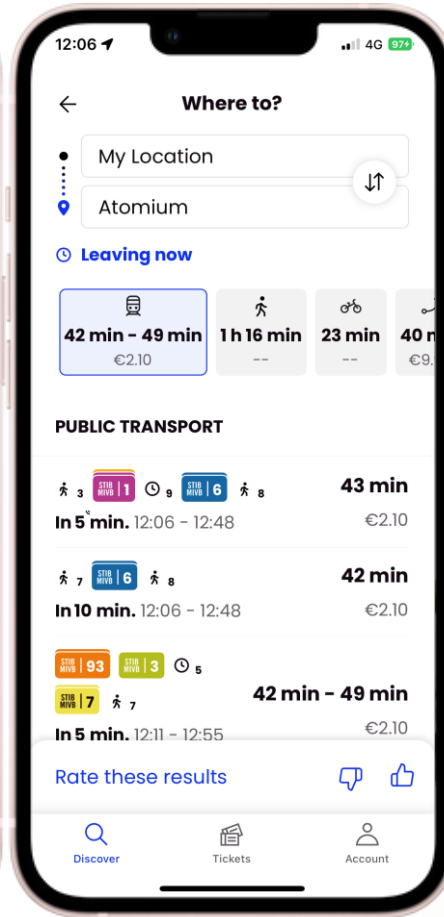
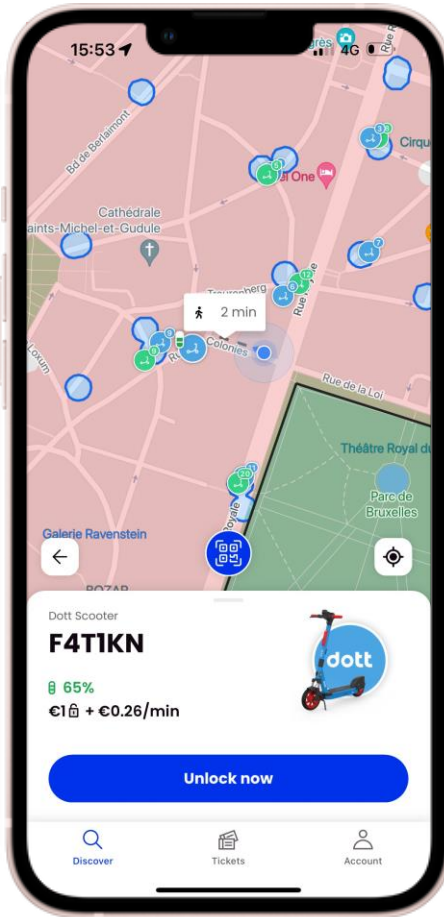
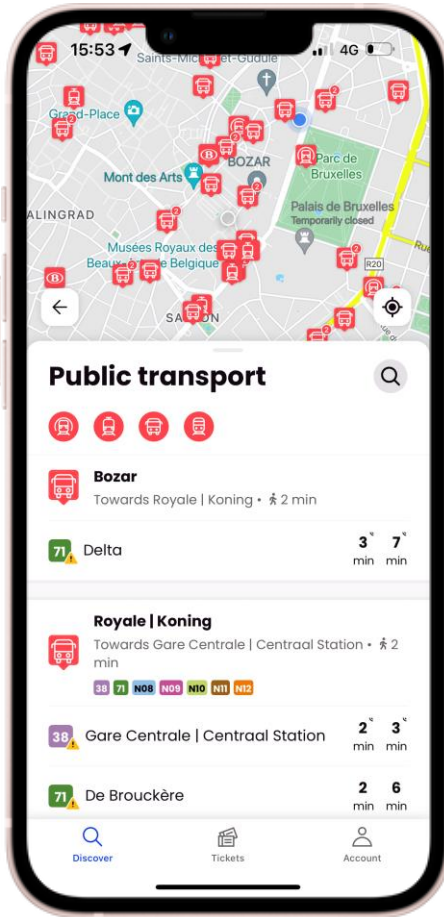
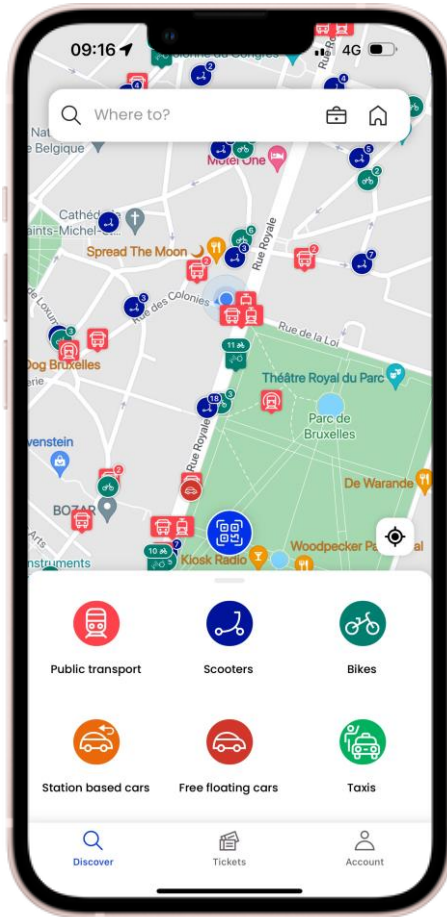


**Unlock** and **ride shared vehicles**



Access to **support**

# First version of our product – MVP (plan, book, pay & ride)



# Integration of 10 partners since the launch

## Public Partners Integrated



## Private Partners Integrated



### Integration levels in Floya

- L1: Information
- L2: Reservation
- L3: Payment



L1

Static & Real Time Data + Access to network via EMV



L3

Static & Real Time Data + Ticket purchase



L1

Static & Real Time Data

dott

Bolt

L3

Booking and riding with vehicles (payment)

POPPY



L1

Booking of vehicles



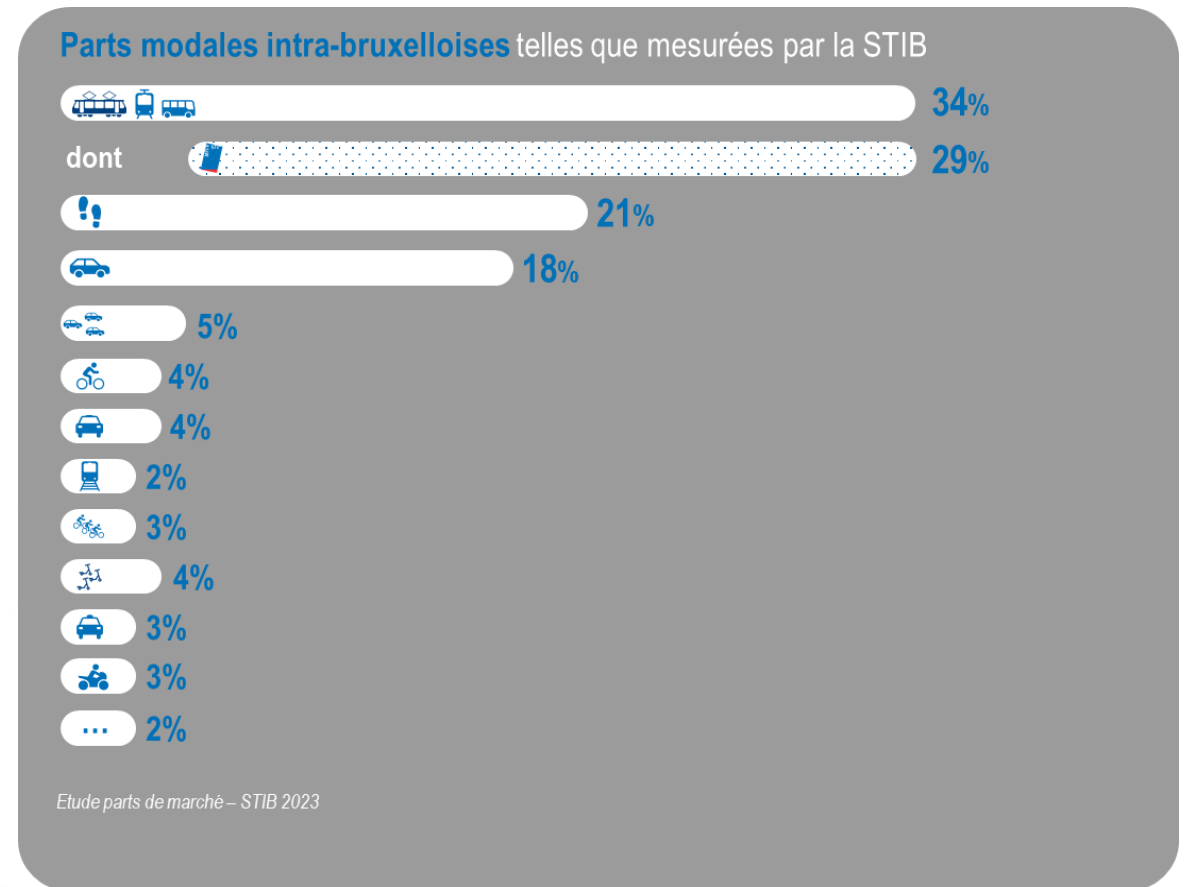
# Interaction

- Avez-vous déjà utilisé une application MaaS ? Floya ?
- Quel est votre retour d'expérience ?
- Quels seraient les éléments manquants ou à améliorer dans les outils existants ?



# 27% of intra-Brussels trips are done by car

Rank by filter	World rank	City	Average travel time per 10 km	Change from 2022
1	1	London United Kingdom	37 min 20 s	+1 min
2	2	Dublin Ireland	29 min 30 s	+1 min
3	4	Milan Italy	28 min 50 s	+20 s
4	8	Bucharest Romania	27 min 40 s	+20 s
5	10	<b>Brussels</b> Belgium	27 min	+20 s
6	12	Rome Italy	26 min 30 s	+40 s
7	15	Bordeaux France	26 min 30 s	+20 s
8	16	Paris France	26 min 30 s	+20 s
9	18	Turin Italy	25 min 40 s	+40 s
10	21	Wroclaw Poland	24 min 40 s	+10 s



tomtom | Traffic Index  
Full ranking 2023 Europe



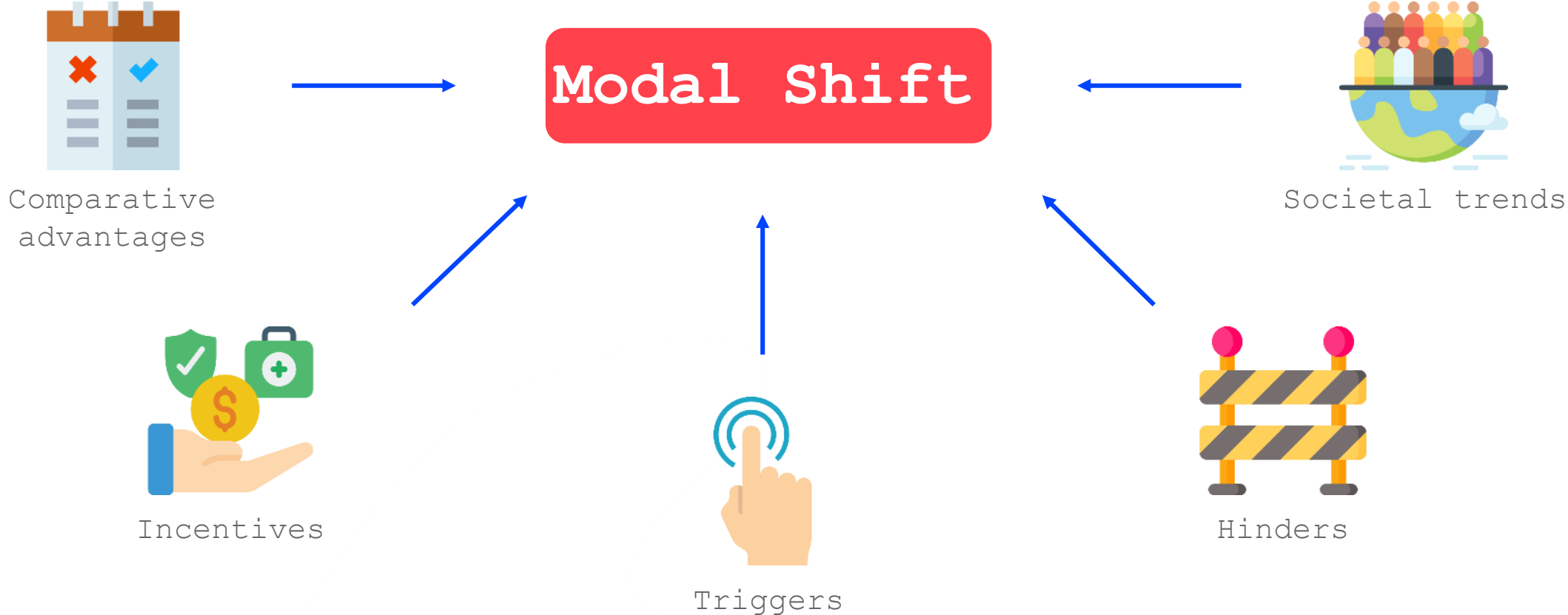
# BeMob MaaS 2024 - Belangrijkste resultaten

## Naar een modal shift dankzij MaaS?

**Aandeel respondenten dat zijn/haar verplaatsingsgewoonten zou aanpassen (naar eigen inschatting), naar vervoerswijze.  
Vergelijkende resultaten 2021-2023**

	<b>% dat meer zou gebruiken</b>	<b>% dat minder zou gebruiken</b>	<b>Netto-impact</b>
<b>Openbaar vervoer</b>	36%	7%	<b>+29%</b>
<b>Stappen of fietsen</b>	33%	5%	<b>+28%</b>
<b>Auto</b>	16%	22%	<b>-6%</b>

# We need a modal shift from cars to other transport modes





# Interaction

- Quelles sont les conditions de réussite pour un modal shift ?
- Comment convaincre les utilisateurs de quitter leur voiture individuelle ?

**1 APP**

**150K+**  
téléchargements

**12**  
mois  
d'existence

**10**  
services  
de mobilité

**6**  
options  
d'itinéraire  
+  
options  
combinées

**3**  
modes de  
paiement



1 year later...



# Positive first impression but high expectations

## Strengths



**Centralization of services:** Users appreciate being able to manage all their travel from a single app.



**Intuitive interface:** The design is generally well-received, making navigation easier.



**Real-time information:** The ability to track transportation in real-time is highly appreciated.



**Simplified payment:** *Bancontact* is a must-have : easy and secure. The payment process is considered fast and secure for certain modes of transportation.



**Trust:** The fact that Floya is **linked to STIB** reinforces the trust of users. More likely to use the app and share personal data.

## Key elements for success



**Partner MSPs:** Not all operators are present in the app today which leads to confusion.



**Integration level:** Different integration level throughout operators. Users want a full integration, including public transport tickets & subscriptions.



**Real-time information:** Accuracy and completeness of data to be further developed (strikes, disruptions, ...) and adapted for car drivers



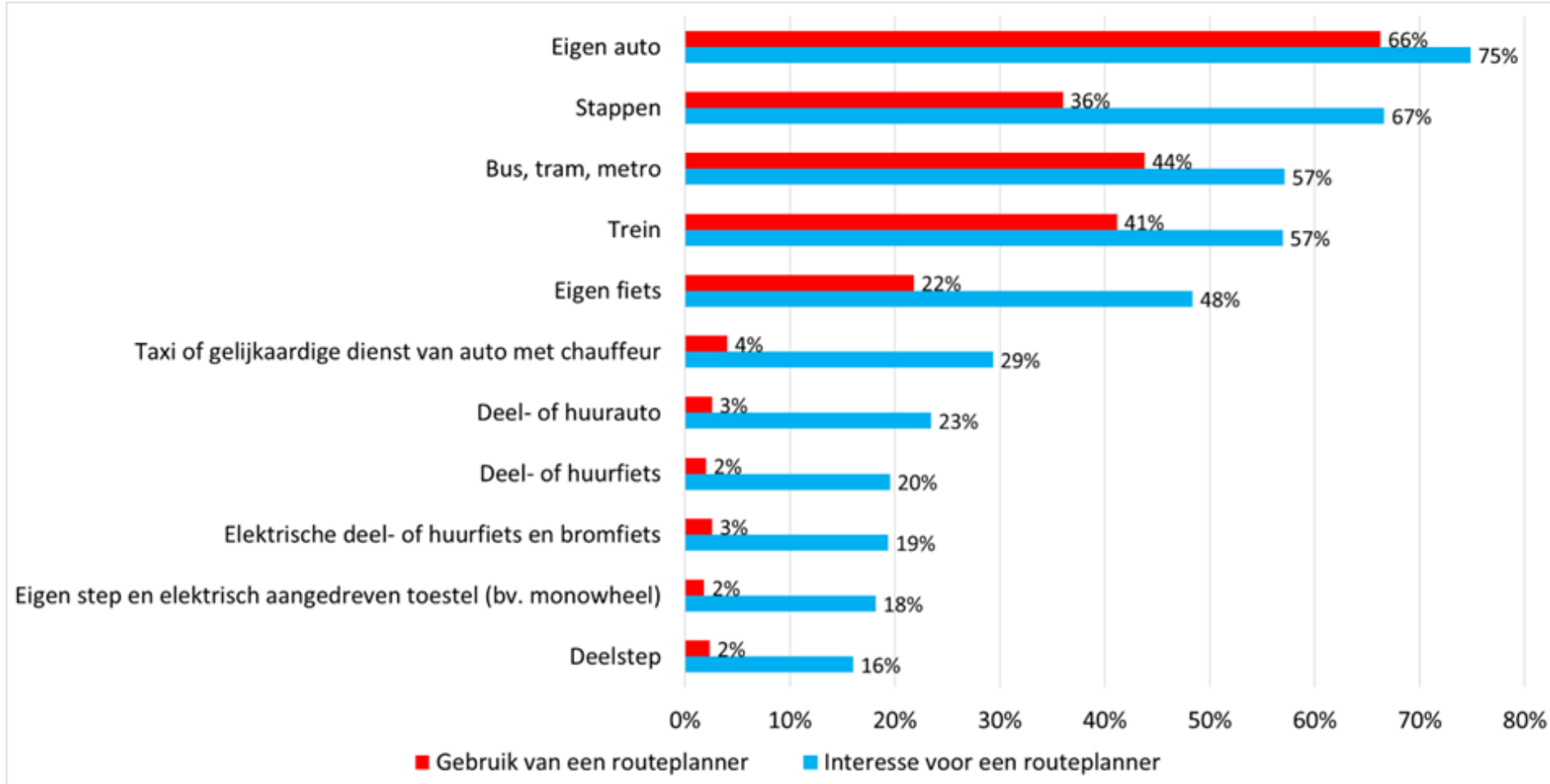
**Active guidance:** Turn by turn guidance for users, not only car drivers but also cyclists and pedestrians.



**Personalization:** Ability to personalize the information shown based on user preferences is considered as key.



### Gebruik van een routeplanner en interesse voor dit soort app, naar vervoermiddel





# Interaction

- Comment faire en sorte que les gens aient une meilleure connaissance de l'application MaaS ?
- Qu'est-ce qui pourrait aider les utilisateurs à se familiariser avec les différents modes existants ?



# Upcoming challenges for 2025 and beyond



# Next steps: Let's zoom in for 2025

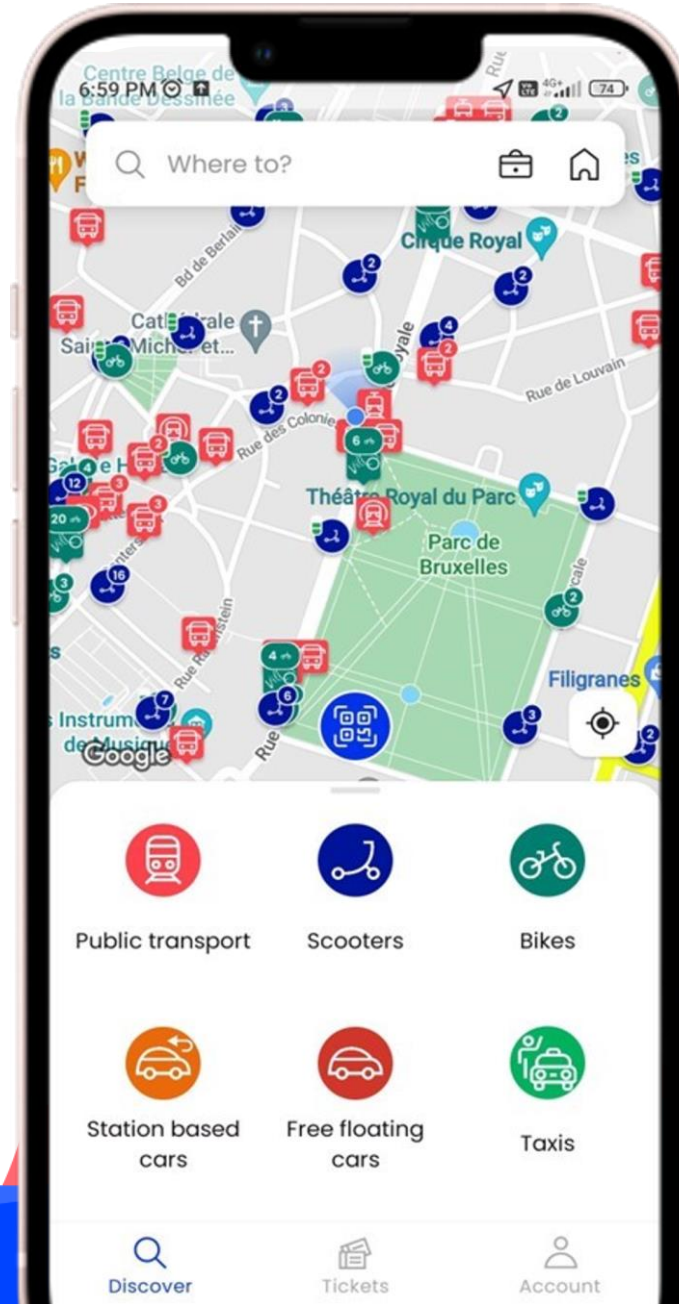
Maintain awareness for our  
❤ brand

Activating existing users  
to prevent "drop out"

Knowing our users better to  
prepare for the future

Adopt new target groups  
to expand our reach

Develop our 2.0 product  
to reach an MLP



# Targeting strategy



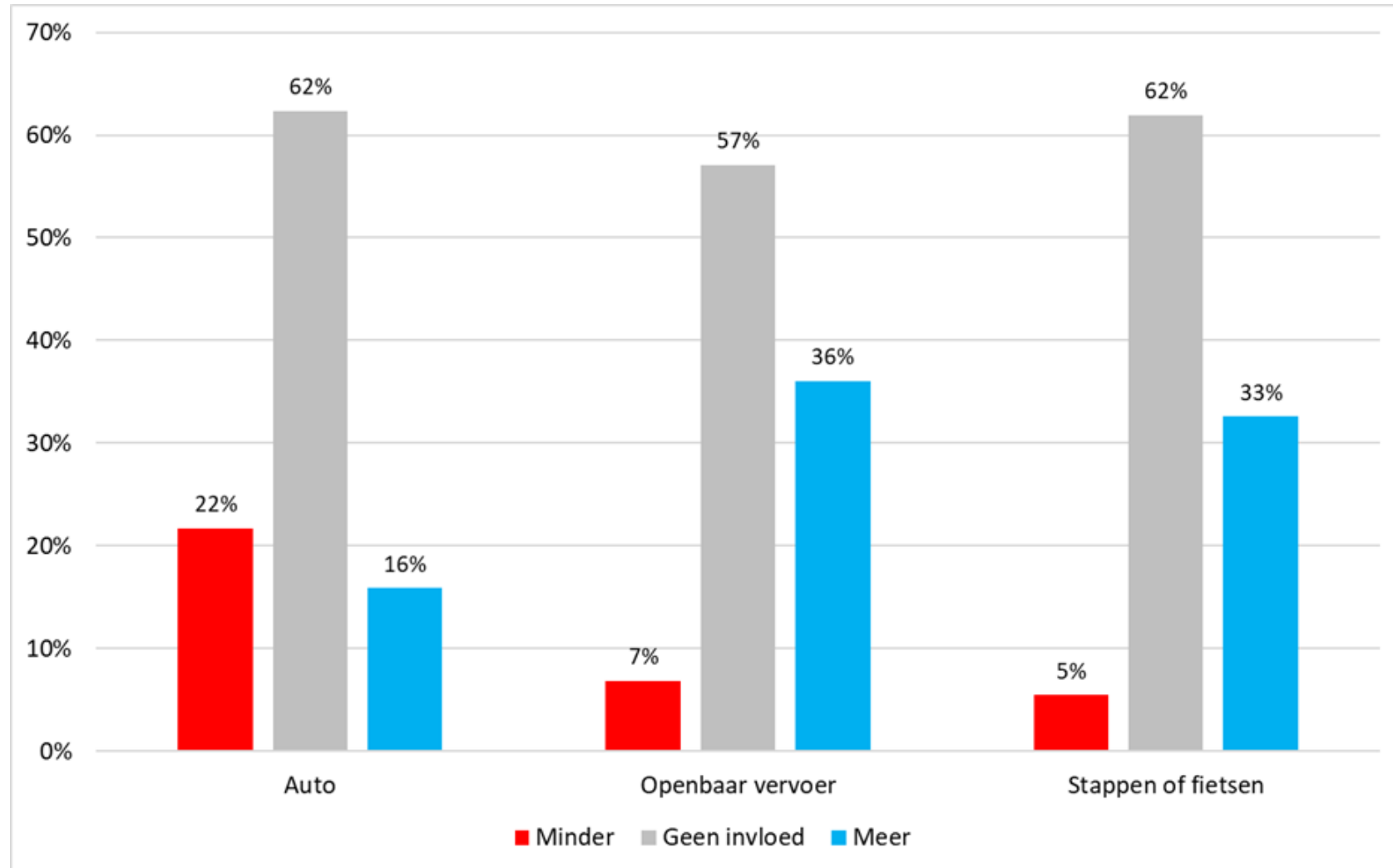
💡 in-market experimentation / validation to further finetune & improve Value Propositions towards our different target groups



# BeMob MaaS 2024

## Naar een modal shift dankzij MaaS?

Door de respondenten geschatte impact van een MaaS-app op de verplaatsingsgewoonten, naar vervoermiddel





# Interaction

- Comment convaincre les utilisateurs de voiture individuelle ?
- Quelle place pour la voiture dans une application Maas ?

**Merci**

