Quand la mobilite devient un service

Concevoir l’organisation avant de choisir le vehicule

Kit autonome a imprimer. Tous les supports annonces dans le plan et le script sont reunis ici. Les donnees de cas sont fictives et ne remplacent ni expertise technique, ni horaire officiel, ni validation institutionnelle.

Avant la seance

- Imprimer un contrat A3 par groupe
- Imprimer les cartes en grand caractere
- Prevoir fleches papier en remplacement de la ficelle
- Ne demander ni nom, adresse, historique ni trajet personnel
- Tester le document, pas le talent oratoire

Rattachement curriculaire

Multi-litteratie, competence sociale, competence reflexive et competence transformatrice. Ancrages : geographie, Vie et societe, economie, citoyennete, EDD.

Classes conseillees

ESC/ESG : 4e a 1re. 5e possible avec contrat pre-rempli, trois responsabilites et deux pannes.

Regles communes

Droit de retrait. Variante assise. Contribution ecrite possible. Aucun recit personnel requis. La couleur n’est jamais le seul code. Animation complete sans outil numerique.

12 cartes : service, element ou promesse ?

Vehicule

Composant possible. Ne garantit ni information, ni acces, ni continuite.

Horaire fiable

Element de promesse seulement s’il est assure et actualise.

Conducteur forme

Ressource humaine et responsabilite de service.

Application

Canal possible. Ne doit pas etre la seule porte d’entree.

Numero de telephone

Canal hors smartphone a tester pour accessibilite et disponibilite.

Arret accessible

Condition materielle critique, pas un detail compensable.

Tarif

Regle de service. La gratuite seule ne garantit pas l’acces.

Regles de priorite

Decision de gouvernance a rendre explicite et contestable.

Maintenance

Travail qui rend la promesse durable.

Information de panne

Canal, source faisant foi et responsable de correction.

Garantie de retour

Condition determinante, meme si la demande est rare.

Logo

Signe de communication. Ne prouve aucune prestation.

10 cartes d’enquete a qualifier

A

Une application qui calcule un trajet est deja un service complet.

B

Un canal telephonique suffit toujours comme solution accessible.

C

Une donnee de localisation ameliore necessairement le service.

D

Si le service est gratuit, il est accessible a tout le monde.

E

Une correspondance fonctionne si chaque operateur respecte seulement son propre horaire.

F

Un vehicule partage utilise toujours moins de ressources.

G

Une reservation peut garantir une place mais exclure des usages imprevus.

H

La responsabilite en cas de panne fait partie de la conception.

I

Le besoin de retour tardif est rare mais peut etre determinant.

J

Une proposition de la Commission en mai 2026 est deja applicable.

Acteurs et responsabilites

Usager fictif

Comprend l’offre, accede au service et signale une difficulte sans porter seul le risque.

Etablissement

Informe, accueille, coordonne les horaires et soutient le test.

Commune

Organise ou coordonne le service local et l’espace public.

Autorite organisatrice

Definit mandat, financement, obligations et evaluation.

Operateur

Assure l’exploitation et la continuite prevue.

Conducteur

Realise la prise en charge selon les regles et signale les incidents.

Association

Peut contribuer sans devenir un repli invisible ou non soutenable.

Gestionnaire de donnees

Justifie finalite, acces, duree de conservation et securite.

Service d’assistance

Repond hors application et accompagne les situations prevues.

Mainteneur

Entretient vehicule, arret, canal d’information et equipements.

Representant concerne

Contribue a tester l’accessibilite sans etre reduit a un profil.

Financeur public

Arbitre ressources, perimetre et reddition de comptes.

Pannes et situations d’usage

Telephone decharge — PANNE

La reservation n’est visible que dans l’application.

Train en retard — PANNE

Le minibus part a l’heure prevue. Qui coordonne ?

Vehicule accessible indisponible — PANNE

Quel repli equivalent et quelle information ?

Capacite saturee — PANNE

Trois personnes restent sans solution. Quelle regle ?

Regles modifiees — PANNE

L’operateur change ses conditions sans prevenir.

Arret inaccessible — PANNE

La carte montre un trajet mais pas un chemin praticable.

Noa, 16 ans — USAGE

Pas de carte bancaire, telephone partage.

Mina, 18 ans — USAGE

Utilise un fauteuil et veut connaitre l’accessibilite avant depart.

Eli, 15 ans — USAGE

Comprend mieux une information simple et illustree.

Lou, 17 ans — USAGE

Habite un village ; dernier retour rare mais indispensable.

Sam, 19 ans — USAGE

Horaires decales ; une correspondance manquee casse la chaine.

Mika, 16 ans — USAGE

Prefere un canal ecrit et ne souhaite pas parler en public.

Contrat de service de mobilite soutenable A3

1. Besoin cible

Qui ? activite ? creneau ? obstacle ? donnees non demandees ?

2. Promesse de service

Perimetre, creneau, niveau de garantie et limite explicite.

3. Chaine

Etapes, correspondances, informations et au moins quatre responsabilites.

4. Acces

Canal numerique + canal sans numerique + langue + assistance accessible.

5. Gouvernance

Qui organise, opere, maintient, informe, arbitre la saturation et traite une reclamation ?

6. Donnees et ressources

Finalite de chaque donnee | energie | vehicule | espace | travail | maintenance | financement.

7. Continuite

Retard, panne, meteo, capacite et rupture numerique : plan B et responsable.

8. Evaluation

Deux indicateurs | seuil d’alerte | rythme de revue | regle d’arret ou revision.

R. Revision apres test

Avant ___ | trace observee ___ | nous changeons ___ | question ouverte ___

Codes

F fait | H hypothese | V valeur | I interet | U incertitude | D decision

Evaluation, billet de sortie et protocole

Grille de verification

☐ 1. Le besoin est formule sans mode impose.

☐ 2. La chaine comprend au moins quatre responsabilites.

☐ 3. Deux canaux existent, dont un hors smartphone.

☐ 4. Une defaillance critique est explicitement traitee.

☐ 5. Chaque donnee demandee a une finalite.

☐ 6. Au moins trois limites planetaires sont examinees.

☐ 7. Deux situations d’usage contrastees testent la justice.

☐ 8. Une modification est reliee a une trace du test.

☐ 9. Deux indicateurs et un seuil de revision sont presents.

☐ 10. Le perimetre garanti et ses limites sont explicites.

Billet de sortie

1. Je sais desormais que...
2. Je veux encore verifier...
3. Une condition de justice que je retiens...
4. Notre prochain pas est...

Micro-test reversible

Donner a trois testeurs une situation fictive. Leur demander de comprendre l’offre, trouver le canal hors ligne et signaler une panne. Observer seulement les hesitations. Ne relever ni nom ni trajet. Corriger une phrase, une etape ou une responsabilite.

Arret immediat si l’acces, la securite, le consentement ou la fiabilite de l’information sont menaces.

Lexique multilingue et sources verifiees

Lexique FR - DE - LU

Francais	Deutsch	Letzebuergesch
service	Dienst	Service
besoin	Bedarf	Besoin
promesse	Leistungsversprechen	Verspriechen
acces	Zugang	Zougang
assistance	Unterstuetzung	Hellef
responsabilite	Verantwortung	Verantwortung
donnee	Daten	Donnéeën
maintenance	Instandhaltung	Entretien
continuite	Kontinuitaet	Kontinuitéit
incertitude	Unsicherheit	Onsecherheet

Sources - liens cliquables

Mobiliteit.lu - planificateur officiel
https://www.mobiliteit.lu/fr/

Commission europeenne - propositions voyageurs du 13 mai 2026
https://transport.ec.europa.eu/news-events/news/one-journey-one-ticket-full-rights-commission-simplifies-europe-wide-travel-booking-and-trai

AccessibleEU - Acte europeen sur l’accessibilite
https://accessible-eu-centre.ec.europa.eu/content-corner/news/new-era-inclusion-begins-eaa-enters-force-2025-06-27_en

Directive UE 2019/882 - lien ELI stable
https://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj

Adapto - transports.lu
https://transports.public.lu/fr/se-deplacer/mobilite-reduite-pmr/adapto.html

ITF / OCDE - Mobility as a Service
https://www.itf-oecd.org/integrating-public-transport-mobility-service

RGPD - lien ELI stable
https://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj

Verification factuelle : 30 aout 2026. Les liens sont regroupes en fin de document.