



Publi

Bike

Forum bikesharing – 6.09.2013

Combiner exploitation locale et gestion d'une plateforme nationale

PubliBike:

Hugues Houmard, responsable d'exploitation

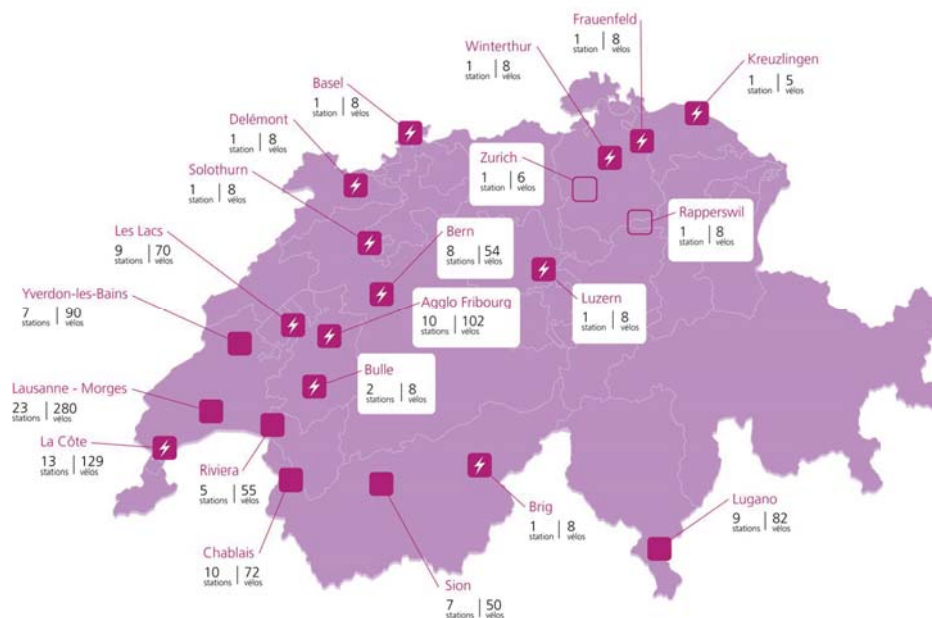
Eine Dienstleistung von:



PubliBike en 2013

Suite à la fusion des services velopass et PubliBike (août 2013) :

115 stations, 1' 200 vélos, + de 20' 000 abonnés, 27 villes équipées



- Proposer et gérer un réseau national de vélos en libre service relié aux transports publics avec des partenaires forts (CFF / CarPostal / Rent a bike)
- Assurer une comptabilité d'accès entre les villes avec des solutions locales différentes
- Ultérieurement: accès avec la carte suisse des transports publics



Gérer deux systèmes différents Quelles étapes pour une intégration réussie?

Suite au rachat de velopass par CarPostal et afin d'atteindre l'objectif d'un seul abonnement sur une seule carte pour l'ensemble des stations des réseaux PubliBike, un projet d'intégration a débuté à l'été 2012.

Le défi était de réunir deux systèmes informatiques de fournisseurs externes pour piloter des systèmes de bornes différents.

Etapes du projet:

- Définition de la nouvelle structure informatique
- Choix des mandataires
- Développement
- Tests
- Déploiement de la nouvelle infrastructure

Gérer deux systèmes différents

Quelles étapes pour une intégration réussie?

Pour atteindre l'objectif d'un lancement au printemps 2013, le projet d'intégration a dû prendre en compte différents aspects:

- Une tarification unique (système postpaid)
- Une mise à jour de l'infrastructure (hardware) des stations
- La mise à jour du site Internet et du shop
- De nouvelles versions des applications mobiles (iOS et Android)
- Une mise à jour des procédures pour la gestion de cartes externes (UNIL, EPFL, USI, Mobility, t-l, la Poste, etc...)



**Une solution nationale de bike sharing:
Combiner des activités centralisées et des
activités gérées localement**

Pour exploiter ses réseaux, PubliBike fonctionne sur deux niveaux:

- Des activités centralisées et gérées directement par PubliBike
- Une gestion locale assurée par des partenaires présent directement sur le terrain

Activités gérées directement par PubliBike:

- Coordination de l'exploitation (2^{ème} niveau)
- Service clientèle
- Communication & marketing
- Gestion du système d'information
- Sponsoring

Exploitation 2^{ème} niveau

PubliBike assure au niveau national les tâches d'exploitation suivantes:

- Le support technique de 2^{ème} niveau
- La formation des exploitants
- Une centrale d'achat des pièces
- Des outils de gestion des réparations et du parc des vélos
- Le monitoring
- Le contrôle qualité

L'interface essentiel avec les clients de PubliBike est le service clients. Il est actuellement assuré par des partenaires externes:

- Service clients de la Poste
- TCS
- Genève Roule
- Ville de Lugano

Cette structure permet de répondre dans 3 langues (FR / DE / IT) 7j/7 de 7h à 20h la semaine (10h – 19h le week-end et les jours fériés)

Une réflexion sur la simplification de cette structure est en cours. La situation actuelle complexifie l'échange d'informations, la formation, la mise en place de procédures de support.



Exploitation locale 1er niveau

Les « velopasseurs » les partenaires régionaux de PubliBike

Le « velopasseur » est le partenaire local de velopass pour l'exploitation d'un ou plusieurs réseaux. Il s'agit le plus souvent d'association ou une entreprise ayant une implantation locale ou régionale.

Sa responsabilité:

- Maintenance des stations
- Entretien des vélos
- Disponibilité des vélos aux stations (rééquilibrage)



5. September 2013
PubliBike

Seite 11

Présentation des différents organismes Volet social

La plupart des exploitants de PubliBike sont actifs dans le domaine de l'intégration socio-professionnelle et emploi:

- Des requérants d'asile
- Des jeunes en semestre de motivation
- Des personnes en situation d'handicap ou en difficulté

Au total, pour assurer l'exploitation de tous les réseaux de PubliBike, ce sont une centaine de postes de travail (taux d'occupation variable) qui permettent d'assurer les tâches confiées à nos partenaires.

5. September 2013
PubliBike

Seite 12

Les exploitants locaux:

- ORS Service AG: réseau Bulle et Fribourg
- Le Relais: réseau Lausanne–Morges
- OSEO–Vaud: réseau Riviera
- ORIF: réseau Chablais
- Caritas: réseaux Yverdon–les–Bains, Delémont, Lucerne
- Pro–Jet: réseau la Côte
- CarPostal: réseau Sion
- Rent a bike: stations Kreuzlingen, Frauenfeld, coordination des réseaux alémaniques
- KA Bern: réseau Berne
- Prowork: station Soleure
- Magasins de vélo: stations Bâle, Brig, Rapperswil

Collaboration PubliBike / exploitants

Activités / actions développées par PubliBike dans le but d'optimiser la collaboration, favoriser la transmission d'informations et développer le sentiment d'appartenance chez les velopasseurs:

- Rencontre des velopasseurs – 2x /année
- Site Internet pour permettre l'échange d'information
- Centrale d'achat
- Outil de gestion des réparations, maintenance et gestion des vélos (site Internet)
- Visibilité dans la communication

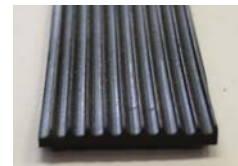
Caritas-Vaud

L'atelier de Caritas-Vaud à développer une solution pour améliorer la fixation des attaches sur les vélos de type Simpel.

Lors de la dernière rencontre, son responsable en a expliqué la démarche et a mis à disposition des autres ateliers une documentation.



Voilà comment se présente le « kit » complet !
Les pièces caoutchouc sont découpées dans du tapis de 2 - 3mm. d'épaisseur.
(en vente chez Hornbach par exemple)



Il faut « écarter » un peu les côtés de l'attache BICI... pour laisser l'espace à x 2 protections de caoutchouc



Disponibilité des vélos aux stations

La gestion des utilisations des vélos (rééquilibrage) représente un vrai défi dans la gestion opérationnelle d'un réseau.

Les outils informatiques proposées par nos fournisseurs sont aujourd'hui uniquement de type « statistique » et ne tiennent pas compte de données externes au système de vélos en libre-service.

Le rééquilibrage est effectué selon des parcours préétabli en fonction de l'expérience des années précédentes (« modèle réactif »)

L'optimisation doit prendre en compte les points suivants :

- Analyse de l'usage spatio-temporel
- Permettre d'améliorer les trajets de rééquilibrage
- Tenir compte des périodes particulières (week-end, vacances)
- Structure du réseau (urbain, touristique, campus, etc...)

Les outils d'analyse futurs doivent prendre en compte des éléments externes du type:

- Météo
- Des données géographiques (altitude, densité urbaine)
- La complémentarité avec d'autres moyens de mobilité

PubliBike a participé ce printemps à une étude de l'EPFL pour mettre en place ce type d'analyse en collaboration avec l'entreprise Citiviz.

Le défi est de mettre en place un modèle « prédictif » pour

- Optimiser et réduire les coûts opérationnels
- Transparence des coûts opérationnels (qualitatifs et quantitatifs)



Publi

Bike

Merci !

PubliBike

Hugues Houmard
hugues.houmard@publibike.ch

Eine Dienstleistung von:

