

Partenaires projet

Porteur projet



Technologie



Canaux spéciaux de diffusion





Territoires d'expérimentation









Analyse d'impacts



Normalisation





Appel à Manifestation d'Intérêt ADEME

chaînes logistiques et mobilités occasionnelles www.ami-mobilite.com

Le projet France Direct

Sur le modèle SNCF Direct, le projet France Direct a pour ambition de diffuser en temps réel et en Open Data l'information d'ouverture et de niveau d'affluence des établissements de Service Public.

Exemple de diffusion web:



À terme, l'ensemble des établissements de Service Public sont potentiellement concernés par le projet :

- services administratifs (mairies, préfectures, CAF, etc...),
- établissements culturels (musées, médiathèques, sites touristiques, etc...)
- établissements sportifs (piscines, patinoires, etc...)
- services de santé (centres de dépistage, urgences, don du sang, etc...),
- La Poste.

Les enjeux :

- un impact direct sur le choix des destinations :

- régulation des flux dans les établissements équipés
- modification des habitudes des usagers (meilleure organisation du quotidien)
- mieux répartir la charge sur différents établissements :
 - répartition spatiale : de nouvelles destinations?
 - répartition temporelle : de nouveaux choix d'horaires?
- combiner hausse globale de l'attractivité et meilleure qualité du service

- un impact indirect sur toute la chaîne de la mobilité :

- l'évitement des déplacements inutiles (la meilleure efficacité du transport)
- des destinations mieux choisies :
 - >> une mobilité plus sereine
 - >> des modes de déplacement plus doux.

- un nouveau rayonnement pour la France

vis-à-vis des touristes étrangers

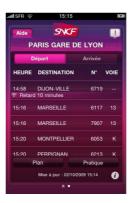
La problématique actuelle des Établissements de Service Public : des générateurs de déplacements qui n'ont pas encore tout à fait compris les enjeux de la mobilité

1- Information Transport SNCF et RATP: l'ère du temps réel





illustration parfaite de l'empowerment



RATP







2- Information Établissement SNCF et RATP: la culture de l'affiche, partagée par tous les établissements publics

Boutique "Voyage SNCF"



Affiche "fermetures anticipées" (Problème de pics d'affluence)

Boutique "Voyage SNCF"



Affiche de fermeture exceptionnelle

"Agence Pass Navigo" RATP



Affiche réutilisable de fermeture exceptionnelle récurrente (avec Post-It)

L'explication du phénomène

À travers les exemples SNCF et RATP, on constate que deux grandes institutions qui connaissent parfaitement les enjeux de la mobilité et qui ont compris le rôle crucial de l'information temps réel pour améliorer la qualité du service perçu, vont gérer leurs établissements (points de service) de façon tout à fait classique, comme une médiathèque ou une piscine, c'est-à-dire en ignorant les contraintes de mobilité des usagers.

Pour expliquer ce phénomène, il y a certes l'aspect culturel : l'affiche de fermeture exceptionnelle doit être aussi ancienne que l'invention de l'imprimerie. Cependant, on remarque aussi que le public n'a pas du tout la même exigence de fonctionnement entre transports et établissements : le public juge toujours inacceptable l'arrêt d'un transport même en cas de force majeure, par contre il accepte très facilement la fermeture d'un établissement

Lorsqu'on s'intéresse au phénomène de la mobilité, si on la considère de façon classique comme un besoin dérivé pour accéder à des besoins primaires, c'est l'inverse qui devrait se produire. Tout au moins, les exploitants et le public devraient avoir un niveau d'exigence similaire sur le fonctionnement des établissements, ce qui n'est pas le cas. En cas de chutes de neige notamment, les agents des transports vont devoir batailler contre les éléments pour assurer la continuité du service, tandis que les établissements pourront fermer plus tôt, pour la convenance du personnel.

La mobilité est ainsi pleine de paradoxes, tel que la multiplication par 9 du kilométrage parcouru annuellement par les français sur les 50 dernières années, ce qui voudrait dire classiquement que la densité des services et aménités sur le territoire a été considérablement réduite. Pour expliquer cette situation, il ne faut pas considérer la mobilité comme un outil que nous mettons en œuvre de façon rationnelle pour répondre à un besoin. En fait, nous sommes soumis à une loi de mobilité maximale qui peut s'exprimer de différentes façons : "vivre, c'est aller toujours plus loin" ou inversement "rien de pire que d'être contraint à l'arrêt". Ce trait psychologique qui nous anime depuis les origines de l'humanité a même trouvé un nouvel élan avec la mécanisation des moyens de transports.

Ainsi, lorsqu'un usager se présente devant un établissement fermé, il est évidemment déçu, mais sa mobilité n'est pas compromise, il peut aller tenter sa chance ailleurs : la situation reste acceptable au regard de la loi de mobilité maximale. Des études ont même montré que plus un client parcourt de distance pour obtenir un service, plus il a l'impression que ce service est de qualité (cas des soins médicaux).

L'exploitant de l'établissement a donc peu de remord en cas de fermeture exceptionnelle ou anticipée; il ignore les contraintes de mobilité de ses usagers puisque fondamentalement il ne compromet pas cette mobilité mais réduit seulement son efficacité. Très souvent, il se considère d'ailleurs comme un service de proximité, soulignant ainsi que sa mobilité propre est bien plus importante que celle des usagers.

Par contre, il va se préoccuper avec énormément d'attention aux phénomènes de mobilité interne à son établissement comme le problème des files d'attente. En effet, le public vit très mal le sentiment d'être à l'arrêt pour un temps indéterminé (loi de mobilité maximale "inversée"). Certains exploitants comme La Poste vont ainsi "casser" la file d'attente unique en files multiples : c'est la technique de "butinage" que nous détaillons à travers un schéma reliant mouvement et perception (voir le premier chapitre de notre ouvrage sur www.opportom.com).

Pour résoudre les problèmes de la mobilité urbaine (pollution de l'air, stress de la population et manque d'exercice physique), il apparaît crucial que les établissements de service public (administratifs, culturels, sportifs, etc..) prennent eux aussi conscience des enjeux et mettent en place les moyens d'information pertinents, ils y seraient eux-mêmes directement gagnants en ce qui concerne la gestion de leur service.

Notre volonté : insérer l'information temps réel "établissement" dans la chaîne d'information de mobilité

Avec BVS, la préparation d'un nouveau dispositif de diffusion

Les Services Publics en temps réel



Dispositif pour la diffusion des ouvertures et du niveau d'affluence sur tout établissement de service public (administratif, culturel ou sportif)



Les enjeux pour :

l'usager : mobilité plus sereine, moins de déplacements inutiles (contribue à une mobilité durable) meilleure visibilité des services publics

l'établissement : meilleure répartition des flux, lissage de l'affluence amélioration globale de la qualité du service, horaires d'ouverture plus flexibles statistiques complètes de fréquentation sur l'espace web de gestion faible coût (de 500 à 2.000€ l'installation, 38€/mois le web service)

le responsable politique : déploiement rapide service innovant à forte visibilité pour la population redynamisation du territoire et de ses services publics

Le dispositif de diffusion Opportom



Caméra de comptage autonome connectée sur réseau

Vision grand angle

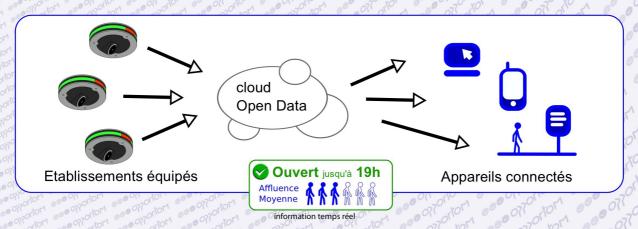
Technologie comptage/tracking BVS (Brain Vision System) Détermination des niveaux d'affluence sur plusieurs zones Visualisation lumineuse à 360° de l'état d'ouverture

Télécommande sécurisée 4 boutons

- Ouverture / fermeture / fermeture exceptionnelle
- O Demande de renfort (alerte réservée à l'exploitant)

La diffusion Open Data

L'information est librement distribuée à tous les gestionnaires de contenus numériques pour une accessibilité aux usagers sur tous les supports connectés (web, mobiles, panneaux d'affichage municipaux, etc)



La qualité des services publics

Opportom contribue à améliorer la qualité de l'accueil dans les établissements de service public, notamment en vue de l'obtention du label Marianne, référence commune en matière d'accueil des services publics.

Ce label décerné par L'AFNOR peut aussi être complété par les certifications suivantes :

- Qualiville (mairies),
- Accueil Service Public Local (conseils généraux et régionaux).



Qui sommes-nous?

ooopportom oooopportom

Opportom est un service de diffusion Open Data temps réel conçu par la Start-up Natoo, Sarl créée en 2007, spécialisée dans les systèmes d'aide à la mobilité, et basée en Seine-et-Marne. Site web : www.opportom.com

En 2009, Opportom a été élu meilleure innovation au forum DIDES. (Direction de l'Innovation et des E-Services, Groupe La Poste)

En 2010, Opportom a été recompensé aux Victoires de la Modernisation de l'Etat, prix special DGME (Direction Générale de la Modernisation de l'Etat)

Contact: vincent.bendetti@natoo.fr - tel: 01.64.63.51.85 - 62, av. de la république, 77450 Montry - RCS 499 757 508

