

Les MaaSificateurs

Système de Réservation

Orestis Athanasopoulos, Marie Fourcassier, Romain Gallet, Guy Lifshitz

1. Quel sujet avez-vous décidé de traiter (possibilité de soumettre deux dossiers différents 1 pour chaque problématique) : Information utilisateur / Régulation

Régulation

2. Pitch de votre projet (max 1000 caractères).

Il s'agit de proposer un système de réservation des vélib pour améliorer l'accès au service, en s'appuyant sur des données de disponibilité prédictive et de gamifier l'accès aux réservations dans une perspective de régulation. Pour réserver un vélo, tout de suite ou dans une perspective de voyage, je me connecte sur l'application, je regarde les vélos disponibles ou prochainement disponibles (via les données de prédictibilité) à la station la plus proche. Je réserve un vélo et il est disponible sur les X prochaines minutes. Cela utilise un crédit de réservation. Lors de mon voyage, le calculateur d'itinéraire vélib m'indique les stations "en déficit" sur lesquelles je pourrais garer mon vélo et ainsi gagner un nouveau crédit de réservation. Pour avoir de nouveaux crédits de réservation, il s'agit pour les usagers d'utiliser des vélib de stations en excédent et de les garer sur des stations en déficit.

3. Merci de détailler autant que possible le projet que vous avez imaginé.

Plusieurs données sont disponibles pour appuyer le système de réservation :

- Les données prédictives existantes : ces dernières permettent d'identifier le nombre de vélos disponibles dans les prochaines minutes, sur une station donnée.

Des données sont également utilisées pour la gamification :

- Les signalements d'absence de vélos à une station permettent d'enrichir la base de données.
- Le système de réservation permet de réserver un vélo quelques minutes ou quelques heures à l'avance. Il s'appuie sur des "crédits de réservation". Ces derniers permettent à un usager de réserver un vélo - et également de garantir des vélos disponibles pour plusieurs personnes en parallèle le cas échéant (réservation pour 4 ou 5 personnes en simultané), afin de favoriser les voyages de groupe.
- Certaines conditions existent afin de garantir un accès au service aux nouveaux usagers ou aux usagers spontanés:
La réservation n'est pas à durée indéterminée, la durée doit être inférieure à 2h et il n'est possible de réserver que 50% du parc de la station.
- Le système de réservation peut également faire l'objet d'une offre à part entière : il serait possible pour SMOVENGO de vendre des crédits de réservation, et ainsi ce système pourra contribuer à l'augmentation des recettes de l'opérateur
- La gamification proposée vient renforcer le gain de minutes existants en permettant de remporter des "crédits de réservation" lors du dépôt d'un vélib à une station dite "déficitaire".
- Des notifications push, issues de l'application, renforcent le partage de l'information et indiquent à l'utilisateur quand il passe à côté d'une station vide. Cela permet à un usager souhaitant bénéficier du service de participer à l'effort collectif de régulation du système.
- Cela implique l'utilisation du calculateur d'itinéraire de vélib ou un droit d'accès aux données des usagers. Dans le cas où une réservation de Velib' n'est pas honorée, une pénalité est imputée à l'utilisateur. Par exemple : impossibilité de réserver pendant X jours, perte d'un crédit de réservation, compensation via des actions de régulation...

4. Sur quel(s) format/support(s) repose principalement votre projet ? (idée, application, matériel, ressources humaines etc.) ?

Le projet utilise principalement l'application et repose sur les usagers vélib, en utilisant :

- les données prédictives de remplissage des stations
- un nouveau système de "réservation"
- une fonctionnalité de signalement d'absence de vélos
- de possibles notifications lors de la réalisation du trajet

5. Quels sont les moyens/ressources qui seront nécessaires à la mise en œuvre de votre projet (technologique / financier / humain) ?

- Des moyens technologiques : le développement du système de réservation dans l'application et des fonctionnalités complémentaires (notifications, signalement d'absence de vélos)
- Il faudra également prévoir des moyens marketing pour faire connaître largement cette nouvelle fonctionnalité et emporter l'adhésion des utilisateurs.

6. Quels impacts la mise en œuvre de votre projet aura sur le service et sur l'environnement ?
Comment en mesurerez-vous le succès (KPIs)?

Cette nouvelle fonctionnalité peut permettre de faciliter l'accès au service pour les utilisateurs réguliers et de participer à la fidélisation de nouveaux utilisateurs, en évitant la frustration d'arriver à une station pour la trouver vide.

Les données de réservation permettront par ailleurs d'enrichir les prédictions sur le remplissage des stations et la gamification permettant de créditer le solde de réservation stimulera la régulation naturelle par les utilisateurs, qui se verront offrir des "réservations gratuites" s'ils déposent des Vélib's dans les stations chroniquement déficitaires.

Des KPIs à titre indicatif :

- Nombre de réservations faites et utilisées
- Nombre de crédits de réservations gagnés
- Nombre de réservations utilisées / nombre de réservations faites
- Nouveau taux de déficit et d'excédent chronique des stations par rapport à la situation initiale

7. Quels risques/freins avez-vous identifié pour mettre en œuvre votre projet ?

- Risque de concurrence entre les courses réservées et les courses spontanées, pouvant créer des frustrations pour les utilisateurs spontanés : limitation à prévoir en heures de pointe, limitation de la durée de réservation et/ou en nombre de vélib's réservables sur une station
- Risque de ne pas honorer la réservation