



**ALTERVELO
LIBRE-SERVICE,
UN SERVICE
PUBLIC
UNIQUE
À LA RÉUNION**



alterVélo
Libre-Service

CIVIS : PREMIER ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET HUMAIN DU GRAND SUD

Dans le cadre de son schéma directeur Vélo « Le Bon Plan Vélo », la CIVIS mène une politique cyclable volontariste autour du développement de solutions vélos attractives et innovantes, d'un réseau cyclable continu, et d'actions de promotion et de sensibilisation liées à la pratique du vélo.

La volonté intercommunale est de faire du vélo un mode de transport du quotidien et de créer un contexte favorable au développement de la multimodalité en complément des réseaux de transports collectifs (urbain et interurbain) sur son territoire.

En effet, à l'heure des engorgements routiers, il devient primordial de favoriser d'autres modes de déplacements dits doux, notamment pour les trajets de courtes distances. En ce sens, le vélo, et plus spécifiquement le vélo électrique, constitue une véritable alternative de mobilité à l'automobile.

Lancé en 2019, le service Altervélo (location longue durée de cycles) qui connaît un véritable engouement de la part des usagers en est la parfaite démonstration. On compte aujourd'hui près de 500 vélos en location et une liste d'attente qui ne cesse de s'allonger.

Dans le cadre de ce « Bon Plan Vélo », la CIVIS manifeste une nouvelle ambition avec la mise en place d'un dispositif de location de vélos à assistance électrique en libre-service afin d'apporter une réponse concrète et complémentaire à des besoins de mobilité spontanés et de courte durée.

Ainsi la CIVIS qui a été pionnière sur les offres de mobilité active avec « Altervélo longue durée », 1er service public de locations de vélos à assistance électrique, inaugure son nouveau service « Altervélo libre – service ».

La SEMITTEL, partenaire historique de la CIVIS sur les questions de mobilité, s'est vu confier le déploiement de ce nouveau service. Après 1 an d'études préalables, de tests grandeur nature, de formation et de renfort de ses équipes, le service est opérationnel.

A partir du 12 août, les réunionnais et les visiteurs pourront profiter de ce nouveau service pour leurs déplacements quotidiens courts « d'Altervélo libre-service ». Pour son lancement, ce service propose 80 vélos à assistance électrique en location et 10 stations réparties sur les communes de Saint – Pierre et de Saint – Louis.

Les stations au cœur du dispositif

Le service repose sur le principe de la possibilité pour les clients d'accéder au service sans intervention d'un opérateur. Les vélos seront donc disponibles depuis des stations situées sur l'espace public. Sur ces stations les clients pourront, via leur smartphone, souscrire un abonnement, déverrouiller automatiquement un vélo et le restituer au terme de leur déplacement.

10 premières stations seront déployées sur les communes de Saint-Pierre et de Saint-Louis à proximité de lieux générateurs de déplacement et ce, afin d'offrir un maximum d'accessibilité aux utilisateurs :

SAINT-PIERRE

Le port

Bois d'Olives / Avenue Laurent Vergès

Eglise Bon Pasteur (Ravine Blanche)

Mairie de Terre Sainte

Stade Casabona

Pôle d'échanges Marché Couvert

Stade de Terre Sainte

SAINT-LOUIS

Roche Maigres

Mairie de la Rivière

Pôle d'échanges

Ces stations sont composées de 12 à 20 places de stationnement équipées d'arceaux dotés chacun d'un point d'attache fixe, soit 152 places qui seront offertes aux clients.

Le positionnement des stations qui répond également à l'objectif de complémentarité des offres avec le réseau Alternéo (pôles d'échanges), facteur important pour la multimodalité.

Ces stations fonctionnent sans borne de recharge comme c'est le cas dans plusieurs villes en métropole (Nice, La Rochelle, Grenoble etc.). Les batteries sont chargées de manière centralisée et changées par un opérateur dans les stations dès lors que le système d'exploitation signale un niveau de batterie faible.



Des vélos à assistance électrique connectés avec de multiples atouts

80 vélos à assistance électrique en libre – service

Le vélo à assistance électrique sélectionné par la CIVIS, le « Moka », est développé par Arcade Cycles (industriel vendéen professionnel du cycle). Ce vélo a été spécialement conçu pour l'exploitation en libre – service. Parmi ses caractéristiques les plus intéressantes, on peut citer :

- Un moteur central qui permet une meilleure stabilité et une plus grande maniabilité ;
- Une transmission à cardan pour éviter tout déraillement et permettre le changement de vitesse à l'arrêt ;
- Des pneus renforcés ;
- Un cadre ultra-résistant ;
- Une batterie 14 Ah permettant de réaliser jusqu'à 100 kms* ;
- Un système de freinage à disque ;
- 3 vitesses pour une simplicité d'utilisation ;
- Une assistance électrique adaptée.

* Les valeurs d'autonomie indiquées sont des valeurs maximales. L'autonomie est fonction des conditions d'utilisation.



Une technologie de pointe basée sur une potence connectée

A l'instar des vélos Altervélo longue durée, le design de ce vélo reste urbain avec la particularité d'être équipé d'une potence connectée (sur laquelle repose la technologie d'exploitation du système Cycloan) développée par l'industriel NOVAL, spécialiste en systèmes d'automatisation.



La potence est un boîtier électronique encastré dans le guidon qui présente un bouton permettant une activation du vélo en vue de son utilisation.

La potence communique avec le smartphone de l'utilisateur et centralise les informations nécessaires au déverrouillage et au verrouillage des vélos. Elle permet également la géolocalisation des vélos (nota : la potence se réveille périodiquement afin de communiquer sa position, le trajet de l'utilisateur ne peut en aucune cas être reconstitué dans son intégralité, et ce, afin de garantir la confidentialité de ses données personnelles).

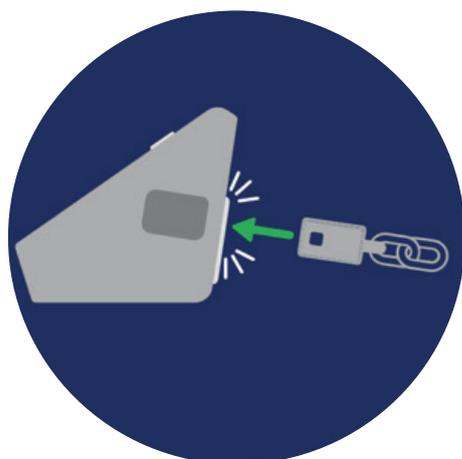
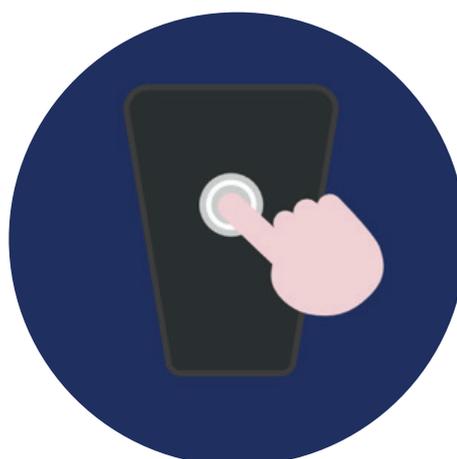
La potence communique également avec les éléments d'attache présents en stations afin de confirmer sa position dans un lieu donné. Les utilisateurs du service peuvent ainsi visionner en temps réel le nombre de vélos disponibles dans une station.

Et simple d'utilisation

Grâce à son système de verrouillage, l'accès au service n'est possible qu'aux utilisateurs en possession d'un smartphone sur lequel ils auront téléchargé l'application mobile dédiée.

Deux possibilités s'offrent à l'utilisateur pour sécuriser son vélo :

- En station, l'utilisateur positionne la roue avant du vélo dans l'emplacement prévu à cet effet (arceau), insère la chaîne cadenas dans la potence du vélo qui verrouille le vélo et enregistre sa fin de location.



- En dehors d'une station, pour un arrêt minute, l'utilisateur doit utiliser la chaîne d'auto-verrouillage présente sur le vélo pour attacher le vélo à un point fixe.

Un parcours client simple, une application dédiée

Des étapes simples

- 1- Je télécharge l'application Altervélo (iPhone et Android) ;
- 2- Je crée mon compte et je me connecte.

Pour prendre mon vélo

- 3- J'appuie sur le cadenas accessible sur mon smartphone ;
- 4- J'appuie sur le bouton du vélo (potence) que je souhaite utiliser ;
- 5- Je débloque le vélo que j'ai choisi.

Pour rendre mon vélo

- 6- J'insère une chaîne de la station dans le vélo.

Les vélos sont accessibles de 5h à 22h, 7 jours sur 7.

Des tarifs attractifs

La structure tarifaire du service encourage les locations de courte durée pour aider à maximiser le nombre de trajets effectués par vélo et par jour ainsi que le nombre d'utilisateurs.

Le tarif est fonction du temps d'utilisation.

Le client devra s'acquitter d'un droit d'accès et du montant correspondant à la durée d'utilisation du vélo (du déverrouillage au retour en station).

Droit D'accès :

- Formule 1 jour : **3 €**
- Formule 7 jours : **11 €**
- Formule 1 mois : **15 €**
- Formule 1 an : **30 €**

Droit d'Usage (utilisation du vélo) :

- **Gratuit** de 0 à 15 min
- **1,5 €** de 15 min à 1 h
- **2€** de 1h à 24 h par tranche de 30 min

Une équipe investie sur le projet

La SEMITTEL en charge du déploiement de ce projet mobilise une équipe dédiée. Spécialisée dans la gestion de réseaux de bus, la société a fait le pari de la diversification de son activité et a investi dans ce nouveau champ d'activité qui depuis deux connaît un essor fulgurant.

D'une équipe de 2 personnes en 2019, AlterVélo mobilise à présent 7 collaborateurs. Ils ont dû acquérir des compétences nouvelles, mais surtout construire à partir d'une page blanche un nouveau référentiel métier dans l'entreprise.

Le succès d'AlterVélo repose notamment sur sa gestion humanisée de la relation client, nul doute que pour la version libre-service, l'implication des équipes, pour être à l'écoute des clients et pour assurer une disponibilité maximale de l'offre, sera la clef de la réussite.

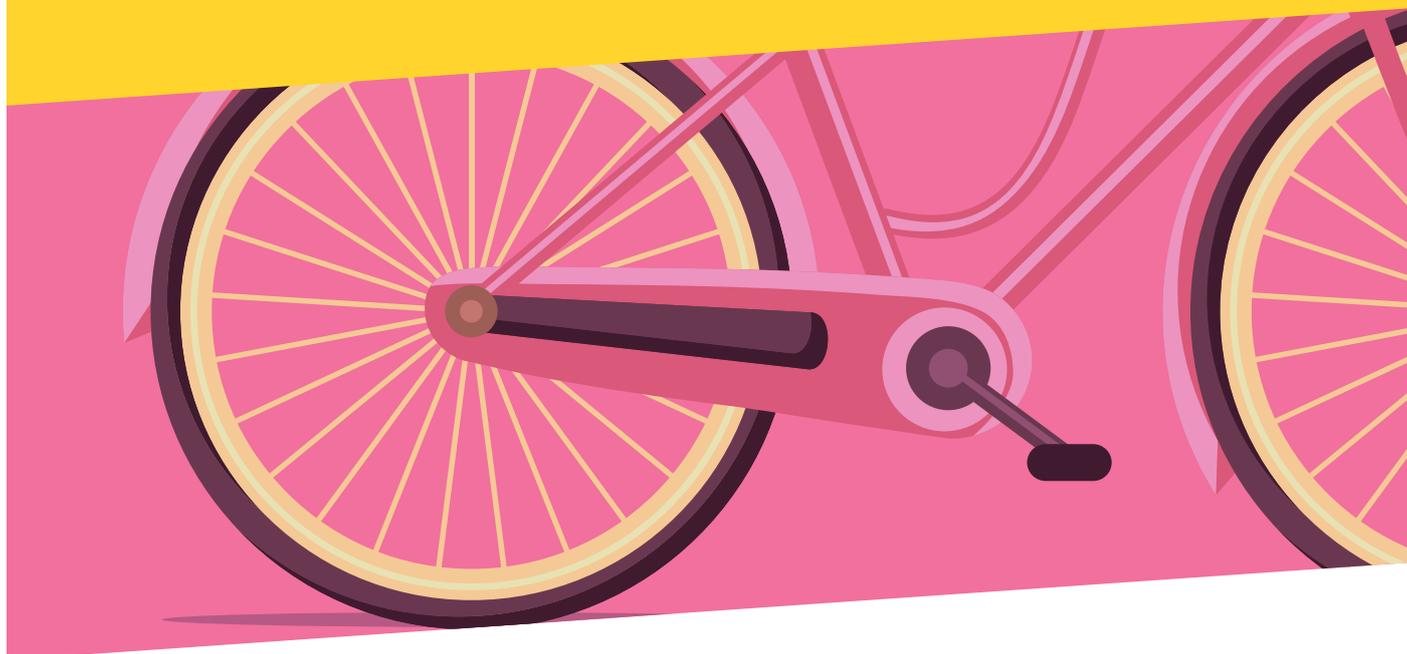
Ainsi sous le pilotage de la Responsable de service, maître d'œuvre du projet, l'équipe opérationnelle qui a été constituée pour accompagner les clients est la suivante :

- 1 Responsable technique
- 2 animateurs Vélo
- 1 Technicien maintenance
- 1 Technicien logisticien
- 1 chargée d'opération marketing

Ce projet pour la SEMITTEL est certes un projet de mobilité, mais c'est aussi un projet social aussi bien en interne que dans la relation aux clients.

En interne, la création de l'équipe et d'emplois associés, a été l'occasion de d'offrir de nouvelles perspectives de mobilité interne aux collaborateurs. Conducteur, Informaticien, Assistant commercial, autant de profils différents qui confèrent à l'équipe une vraie polyvalence et qui par leur expérience au sein de la SEMITTEL partagent l'ADN « service public » de ce projet.

Par définition, le transport en commun comporte une dimension impersonnelle de la relation client, AlterVélo à l'inverse met l'accent sur une gestion individuelle des clients. Ce niveau de service a permis d'attirer de nouvelles catégories de personnes dans la mobilité publique. Avec « AlterVélo Libre-Service », l'objectif est de ne pas perdre cette spécificité et de pouvoir animer une communauté des utilisateurs qui doivent devenir les ambassadeurs du service.



Une équipe investie sur le projet

La régulation de la flotte : une composante clé du dispositif de VLS

Le fonctionnement quotidien d'Altervélo libre – service (entretien, maintenance, régulation...) sera donc assuré par les équipes de la Semittel dans le cadre de son contrat de Délégation de Service Public.

La CIVIS a fait le choix de gérer la recharge de batteries de manière humanisée et de ne pas équiper les stations de borne de recharge, les stations autonomes en énergie étant plus complexes dans leur conception et moins modulables.

Des équipes informées en temps réel des besoins de régulation

Les équipes auront également pour mission de remplacer les batteries déchargées et de pallier les déséquilibres naturels de remplissage des stations.

Elles s'appuieront sur un outil de gestion qui permettra de connaître en temps réel les besoins de régulation.

Un service d'assistance à l'écoute des clients

De 8h à 16h, les équipes proposeront aux clients un service d'assistance pour répondre à leurs interrogations et proposer des solutions



SAINT-PIERRE
SAINT-LOUIS
L'ÉTANG-SALÉ
PETITE-ÎLE
CILAOS
LES AVIRONS

Contacts presse

CIVIS :

communication@civis.re

0692 881 650

SEMITTEL :

CHICHERY Mathieu - Directeur Général Délégué

0692 855 753

mathieu.chichery@semittel.re

ROGER Gaëlle – Directrice Client

0692 911 949

gaelle.roger@semittel.re

BALENCOURT Amélie – Responsable Service Mobilités Nouvelles

0692 051 677

amelie.balencourt@semittel.re

CIVIS : PREMIER ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, SOCIAL ET HUMAIN DU GRAND SUD