



Publi

Bike

# PubliBike

## Rapport d'activité 2016



Une prestation de



CarPostal

# Sommaire



3

## Nouveaux visages

De nouveaux collaborateurs ont rejoint PubliBike en 2016.

## Nouveaux vélos, nouveau système

En savoir plus sur le développement du nouveau système

4



6

## Un test sous toutes les coutures

Le nouveau vélo a-t-il passé le test de solidité et d'endurance?

---

**Avant-propos** 1

---

**L'équipe** 2

---

**L'année 2016** 3

Le nouveau système 4

Un nouveau CI/CD 5

Circuit test au Gothard 6

---

**Réseaux PubliBike** 7

---

**Interview** 12

---

**Photo de couverture**

Utilisatrice PubliBike à Zurich

# Avant-propos

## Mesdames, Messieurs,

L'année dernière, je vous parlais ici même du nouveau modèle d'affaires et de la refonte de notre système. En 2016, nous avons bien avancé sur ces deux points et serons en mesure de lancer le nouveau système au cours de 2017. L'année passée, nous avons également participé à d'importants appels d'offres à Genève et dans la région de Nyon. Malheureusement, nous avons été confrontés à des recours dans plusieurs grandes villes où nous occupons la première place. Cette année 2017 sera marquée par le lancement du nouveau système et le changement du modèle d'affaires au sein des réseaux, nouveaux ou existants. Nous attendons avec impatience la réaction des clients. Tout au long du «parcours du client», nous avons développé un système qui soit le plus simple possible à utiliser. La pièce maîtresse est le vélo qui a été spécialement conçu pour une utilisation en libre-service en milieu urbain. Au niveau de la mobilité multimodale, nous comptons également collaborer sur différents projets avec les transports publics (p. ex. plateforme de mobilité de CarPostal). En parallèle, nous nous concentrons à l'interne sur les processus à valeur ajoutée en les améliorant constamment afin de toujours répondre aux besoins changeants de notre clientèle. Cette nouvelle année promet d'être passionnante! J'ai la chance de pouvoir compter sur une équipe hypermotivée et suis convaincu que nous relèverons avec brio les défis à venir.

Je souhaite également remercier les partenaires et fournisseurs qui s'investissent jour après jour pour nous permettre d'offrir à nos clients, aujourd'hui et demain, une offre de bike sharing d'excellente qualité.



Bruno Rohner

A handwritten signature in purple ink, consisting of stylized, overlapping loops and lines, positioned above the printed name and title.

**Bruno Rohner**

Directeur PubliBike

# Équipe



Bruno Rohner avec l'équipe PubliBike. Le siège de PubliBike se trouve à Fribourg.

## DIRECTION

**Bruno Rohner**  
Directeur

## INFORMATIQUE & DÉVELOPPEMENT

**Eva Helmeth**  
Business Analyst

**Daniel Wismer**  
IT-Supporter pour le système existant

**Yves Sommer**  
Project Manager Bike & Embedded Systems  
(depuis juillet 2016)

**Roman Birrer**  
Testmanager  
(depuis août 2016)

**Philip Weber**  
Roll out Planer  
(depuis septembre 2016, durée limitée)

## ADMINISTRATION

**Sabine Amsler**  
Responsable RH  
(depuis septembre 2016)

**Jeannette Grau**  
Responsable comptabilité

## EXPLOITATION

**Manuel Anderegg**  
Responsable exploitation  
(depuis mars 2016)

**Lukas Rohrer**  
Responsable exploitation Suisse alémanique  
(depuis juin 2016)

**Patrick Mauron**  
Responsable exploitation Suisse romande  
et Tessin

**David Davlianidze**  
Collaborateur technique

**Hung Trieu**  
Collaborateur technique

## MARCHÉ

**Nathalie Klemm**  
Responsable marché Suisse

**Maike Anders**  
Responsable marché Suisse alémanique  
(jusqu'à septembre 2016)

## MARKETING

**Nadège Chiaradia**  
Responsable marketing

**Anja Zosso**  
Coordinatrice marketing  
(depuis mai 2016)

## SUPPORT DE GESTION

**Jenny Nuñez**  
Responsable Management Support et  
service clients

# L'année 2016

## HIGHLIGHTS

### Vent de fraîcheur chez PubliBike

#### Du renfort pour l'équipe et un relooking des bureaux

L'équipe PubliBike s'est fortement agrandie en 2016 et compte non plus 11, mais 18 collaborateurs. Trois nouveaux collaborateurs ont rejoint le département IT & Développement, deux le département Exploitation, tandis que les départements RH et Marketing ont chacun accueilli une nouvelle personne. Le bureau de Fribourg a quant à lui été «rafraîchi» avec un réaménagement de l'espace. En décembre 2016, ce sont les murs de PubliBike qui ont été adaptés au nouveau concept. Ils arborent désormais un style cool et tout en fraîcheur, orné de graffitis personnalisés pour l'entreprise.

#### Le nouveau système

Comme annoncé l'an dernier, PubliBike développe un nouveau système avec de nouveaux vélos spécialement fabriqués pour PubliBike. Les clientes et clients vont prochainement profiter non seulement de ce nouveau système, mais aussi d'une nouvelle application et d'un nouveau site Internet adaptés à la nouvelle image de marque. Les collaborateurs de PubliBike se sont investis corps et âme dans cette année 2016 et comptent bien poursuivre ce rythme en 2017.

Si PubliBike a concentré ses efforts sur son nouveau système, il ne lui tient pas moins à cœur de poursuivre et d'améliorer encore les bonnes relations avec ses clients et partenaires actuels; ce qui a été fait en 2016 et sera poursuivi en 2017.

#### Actualités sur les recours Berne

Le 17 novembre 2016 a marqué une nouvelle étape dans l'histoire du vélo en libre-service bernois. Après avoir remporté l'appel d'offres «Bern rollt» et attendu 10 mois, PubliBike a appris que l'effet suspensif du recours a été retiré. De son côté, le tribunal administratif du canton de Berne avait également rejeté le recours en septembre. Toute l'équipe se réjouit de se mettre à l'œuvre en partenariat avec la ville de Berne.

#### Nyon

C'est officiel depuis février 2017, PubliBike a été choisie pour moderniser et densifier le réseau de vélos en libre-service La Côte. En décembre 2016, le recours portant sur l'appel d'offres déposé en août dernier avait été rejeté par le tribunal administratif du canton de Vaud. 50 stations et 320 vélos, dont la moitié électriques, seront mis en service dans la région en 2018.

#### Zurich

À Zurich, aucune décision sur le recours n'a encore été prise par le tribunal administratif. Il est néanmoins prévu de créer courant 2017 un réseau composé des entreprises zurichoises intéressées.

#### Genève

Comme à Zurich, il n'y a pour le moment à Genève aucune nouvelle information sur le recours encore en cours.



Les nouveaux graffitis



De bonnes nouvelles pour le système de vélos en libre-service de la ville de Berne

## INFRASTRUCTURES

## Nouveau système et nouveaux vélos



Le nouveau vélo

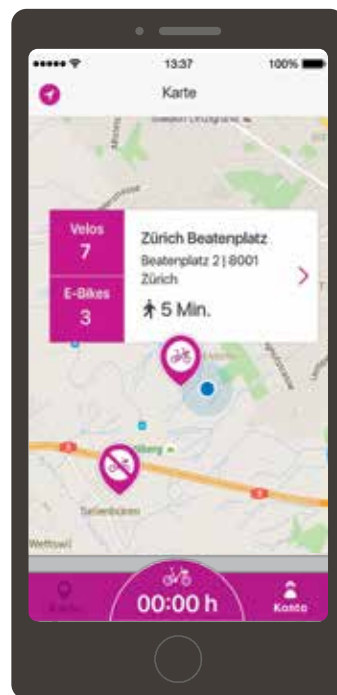
Durant la phase de projet, PubliBike n'a cessé d'élargir l'équipe de projet qui se compose désormais de 5 collaborateurs dédiés au seul développement du nouveau système.

Le développement du vélo s'est poursuivi pendant l'exercice 2016. Le prototype a été optimisé en partenariat avec des designers industriels et une première génération a vu le jour, dont les caractéristiques principales sont:

- un cadre élégant dans sa forme et sa couleur
- une protection de la batterie servant également de support publicitaire
- un panier à l'avant et non plus à l'arrière, permettant d'avoir son bagage en permanence sous les yeux

Cette première génération de vélos a déjà fait l'objet de premiers tests qui se sont notamment concentrés sur la partie mécanique et le cadenas électronique.

En plus de ses vélos, PubliBike développe une nouvelle application et un nouveau site Internet. Grâce à ces interfaces clients, PubliBike insufflera un vent de fraîcheur ainsi qu'une plus grande simplicité d'utilisation et davantage de convivialité. La location des vélos se fera alors via l'application du smartphone ou avec le SwissPass.



La nouvelle application PubliBike

CI/CD

## But: le bike sharing «le plus cool du monde»

Le développement d'un nouveau système hautement technologique a engendré une réflexion sur la nouvelle personnalité de PubliBike. Elle se reflète à travers un rafraîchissement du CD/CI (Corporate Design et Corporate Identity) de la marque.

Tout a commencé avec une phrase: «Nous voulons construire le bike sharing le plus cool du monde.» C'est autour de cet objectif que l'équipe de PubliBike a développé son nouveau système. Cependant, il ne s'agit pas de vouloir être le plus cool, il faut également le démontrer et le montrer. Signifier à nos utilisateurs et partenaires que le service a évolué passe obligatoirement par un relooking du CD/CI. Les interfaces publiques donneront toute la visibilité à ces changements: la nouvelle application smartphone et le nouveau site web, le design frais et urbain des nouveaux vélos et stations ainsi que les visuels de communication.

Le «Brand Core» de PubliBike a été défini en équipe lors d'un workshop où les collaborateurs ont longuement discuté autour de ces thèmes: à quoi sert notre service et qui est le nouveau PubliBike?

### Qu'est-ce que PubliBike propose?

Un transport public à utilisation individuelle garantissant un confort et une liberté totale à ses utilisateurs. Les clients choisissent l'heure, l'endroit et le chemin à prendre pour se rendre à leur destination. Aucun facteur extérieur (trafic, monde, retards, etc.) ne perturbe leur parcours. De plus, selon l'OMS, 30 minutes de vélo par jour peuvent rallonger de huit ans l'espérance de vie! C'est donc un moyen de déplacement sain pour le corps et l'esprit et respectueux de l'environnement. C'est surtout un complément idéal aux transports publics et une véritable alternative à la voiture.

### Qui est PubliBike?

Homme ou femme, de 28 à 35 ans, designer indépendant, il/elle habite en colocation et travaille dans un espace de co-working. Adeptes de l'économie de partage, c'est une personne sociable qui est fan des nouvelles technologies et apprécie les nouveaux gadgets. Détenteur ou détentrice d'un smartphone, il et elle partage parfois ses expériences sur les réseaux sociaux. Ces réflexions ont mené à un nouveau visuel de campagne adaptable aux spécificités de chaque ville. De plus, le logo a subi un relooking afin d'assurer un maximum de lisibilité de la marque. Le nouveau vélo, cœur du nouveau système, a été mis en avant grâce à son design unique.



Le nouveau logo PubliBike



## CIRCUIT TEST

## Un test sous toutes les coutures

Quelle est la solidité des nouveaux vélos électriques de PubliBike? Et quelle est leur endurance sur un terrain pentu et accidenté? L'équipe IT & développement de PubliBike a elle-même réalisé le test de solidité et d'endurance.



L'équipe de test PubliBike au Gothard

Le «poids de combat» variait de 63 à 96 kilos, équipement inclus. Pour tester les nouveaux prototypes électriques sous toutes leurs coutures, l'équipe de PubliBike a parcouru la route historique de La Tremola sur le col du Gothard. Le circuit de 63,9 kilomètres et de 1228 mètres de dénivelé est parfait pour ce type de test de solidité et d'endurance. Les pneus vont-ils résister à la pression? Une batterie entièrement chargée est-elle suffisante ou va-t-il falloir la remplacer durant le circuit? Le cadre et le reste du vélo seront-ils encore entiers au bout de ce parcours par monts et par vaux?

Les nouveaux vélos ont passé le test de solidité et d'endurance avec brio. À la fin du circuit, les cinq vélos testés étaient intacts. Relevons que

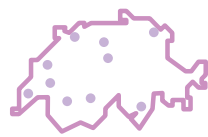
les deux poids légers sont parvenus à parcourir toute la distance avec une seule batterie. Les autres ont quant à eux dû remplacer la batterie après onze kilomètres d'ascension, ce qui n'est toutefois pas si inhabituel pour un parcours aussi difficile. L'équipe a également mesuré la vitesse. 74km/h! C'est la vitesse impressionnante qui a été atteinte en descente. Quelques petites adaptations sont encore nécessaires avant que les nouveaux e-bikes ne soient à disposition des clientes et clients. Un nouveau test est déjà prévu avec les vélos adaptés, mais cette fois-ci, l'accent sera mis sur les déplacements dans le trafic urbain avec de fréquents démarrages et arrêts. PubliBike prévoit également de remplacer le plus rapidement possible les anciens vélos et e-bikes par la nouvelle flotte.

” —  
74km/h! C'est la vitesse impressionnante qui a été atteinte en descente.



# Réseaux PubliBike

Situation sur l'ensemble de la Suisse (état au 31 décembre 2016)



10

réseaux,  
106 stations,  
environ 800 vélos



12 000

abonnements dont  
11 370 RegioBike  
630 SwissBike



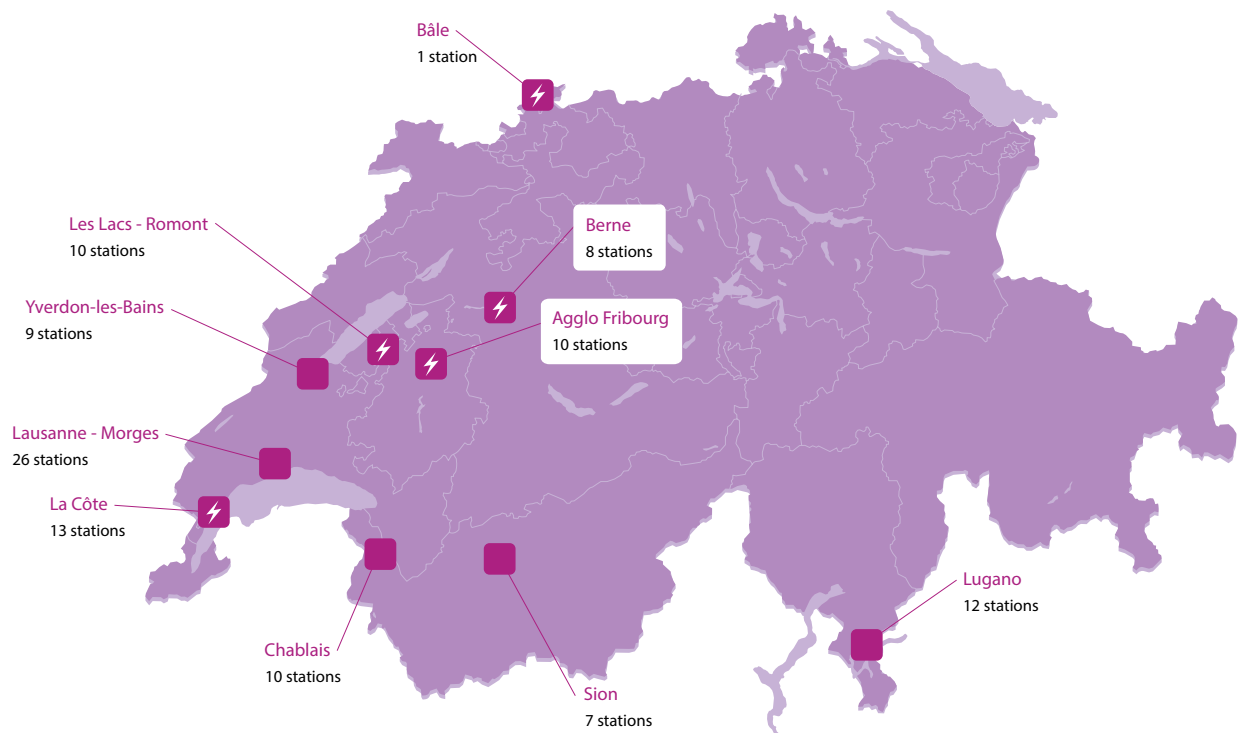
4 900

cartes journalières  
DayBike ont été  
utilisées.



169 000

transactions  
(emprunts confirmés  
et restitutions)





## Lausanne-Morges

Ouverture du réseau	juin 2009
Nombre de stations	26 (état au 31 décembre 2016)
Exploitant	Fondation le Relais et PubliBike

### Initiateurs du projet:

Canton de Vaud, Ville de Lausanne, Ville de Renens et Ville de Morges, Commune de Prévèrenges, Commune de Paudex, Commune d'Ecublens, BCV, UNIL, EPFL, IDHEAP, Fondation pour les étudiants de l'EPFL, Services industriels de Lausanne, Medtronic, Nestlé Nespresso Suisse, Grand'Rive Immobilier, Centre Patronal de Paudex



## Agglo Fribourg

Ouverture du réseau	avril 2010
Nombre de stations	10 (état au 31 décembre 2016)
Exploitant	ORS Service AG

### Initiateurs du projet:

Groupe E, BCF, Ville de Fribourg, Commune de Marly et Commune de Villars-sur-Glâne, Agglomération de Fribourg, TPF



## Yverdon-les-Bains

Ouverture du réseau	mai 2010
Nombre de stations	9 (état au 31 décembre 2016)
Exploitant	Caritas Vaud

### Initiateurs du projet:

Ville d'Yverdon-les-Bains, Canton de Vaud, BCV



## Lugano

Ouverture du réseau	juillet 2010
Nombre de stations	12 (état au 31 décembre 2016)
Exploitants	Dicastero Giovani e Lavoro – Ville de Lugano

### Initiateurs du projet:

Ville de Lugano, Commune de Paradiso, Commune de Melide, Commune de Morcote, AIL, Capriasca, Fondo Clima Lugano Sud, TCS



## Chablais

Ouverture du réseau	octobre 2010
Nombre de stations	10 (état au 31 décembre 2016)
Exploitants	Orif – Intégration et formation professionnelle, PubliBike

### Initiateurs du projet:

Ville d'Aigle et Ville de Monthey, Canton de Vaud, BASF



## Sion

Ouverture du réseau	novembre 2010
Nombre de stations	7 (état au 31 décembre 2016)
Exploitant	CarPostal Suisse SA

### Initiateurs du projet:

Ville de Sion, BCVS



## La Côte

Ouverture du réseau	juin 2011
Nombre de stations	13 (état au 31 décembre 2016)
Association d'exploitants	Pro-Jet

### Initiateurs du projet:

Conseil régional du district de Nyon, Ville de Nyon, Commune de Gland, Commune de Prangins, Commune d'Eysins, Canton de Vaud, Hôpital de Nyon, Edwards Lifesciences, École d'ingénieurs de Changins, Société Électrique Intercommunale de la Côte (SEIC), Union internationale pour la conservation de la nature (IUCN), Convention de Ramsar, La Fondation MAVA pour la Nature, L'Association mondiale des zoos et des aquariums (WAZA), Shire, Swissquote, Clinique La Lignière, Office du tourisme de Divonne-les-Bains, BCV

## Les Lacs-Romont

Ouverture du réseau	juillet 2011
Nombre de stations	10 (état au 31 décembre 2016)
Exploitant	PubliBike

### Initiateurs du projet:

Union fribourgeoise du tourisme, BCF, Groupe E, SI Morat, Commune d'Avenches, Commune de Cheyres, Commune d'Estavayer-le-Lac, Commune de Morat, Commune de Romont et Commune de Payerne



## Berne

Ouverture du réseau	avril 2012
Nombre de stations	8 (état au 31 décembre 2016)
Exploitant	GEWA

### Initiateurs du projet:

La Poste, CFF



## Bâle

Ouverture du réseau	décembre 2011
Nombre de stations	1 (état au 31 décembre 2016)
Exploitant	BICICLETTISTA

### Initiateur du projet:

La Poste

## INTERVIEW

## La voix de PubliBike

Genève et la Città di Lugano, les 2 service clients de PubliBike, s'occupent de répondre aux appels et emails des utilisateurs. Les 7 collaborateurs de Genève, association active dans la réinsertion professionnelle, veillent à la satisfaction des clients de langue française et allemande et les 2 collaborateurs tessinois se chargent de l'italien. Ci-dessous, le parcours d'un collaborateur de Genève.

### Peux-tu te présenter en quelques mots?

**Alain Panella** Je m'appelle Alain Panella et suis le responsable du service clients francophone et germanophone depuis 1 année. J'ai commencé en 2011 (anciennement chez velopass) en tant que collaborateur puis j'ai été nommé adjoint du responsable en 2014 avec l'arrivée de la langue allemande, pour finir responsable fin 2015.

### Comment es-tu arrivé à Genève?

Durant la deuxième moitié de mes études à l'université, j'ai réalisé différents remplacements en tant que professeur d'anglais. Mais à la fin de ma formation, j'ai décidé de m'orienter vers autre chose. Genève venait de prendre le mandat de service clients de velopass et a ouvert plusieurs postes en emploi de solidarité. A ce moment-là, mon droit au chômage arrivait à sa fin et j'ai donc pu bénéficier d'un poste.

### Quelles sont tes responsabilités au service clients?

Je suis le répondant principal auprès de PubliBike et fais transiter les différentes informations transmises par l'équipe de PubliBike. Je gère au niveau RH l'équipe du service clients composée de collaborateurs en emploi de solidarité et en activité de réinsertion. Je supervise également la formation des nouveaux collaborateurs, tout en continuant à faire le travail habituel de service clients.

### Qu'as-tu appris en travaillant au service clients?

J'ai plutôt approfondi mes connaissances comme le contact avec le client. J'ai également développé la capacité de m'adapter facilement et rapidement à différents programmes informatiques.

### Quelle est la question la plus posée au service clients?

Je n'arrive pas à prendre mon vélo... pourquoi? La cause peut être diverse: soucis avec la facture, problème technique, mauvaise manipulation, etc.

### Quelle est la question la plus drôle que l'on t'ait posée?

J'ai demandé «à quelle station vous trouvez-vous?» et l'on m'a répondu «je suis à côté de la Banane».

” —

Je n'arrive pas à prendre mon vélo... pourquoi?

**Alain Panella,**  
Responsable du service clients à Genève

” —

À quelle station vous trouvez-vous?  
Je suis à côté de la Banane.

**Alain Panella,**  
Responsable du service clients à Genève

---

## IMPRESSUM

---

**Édition  
et contact**  
PubliBike SA  
Route des Arsenaux 15  
1700 Fribourg

**Texte**  
PubliBike SA

**Graphiques**  
PubliBike SA

**Photos**  
PubliBike SA

**Conception, maquette et composition**  
phorbis Communications AG, Bâle

**Traduction et relecture**  
PubliBike SA

**Impression**  
Stämpfli AG, Berne



Publi

Bike

**PubliBike SA**  
**Route des Arsenaux 15**  
**1700 Fribourg**

info@publibike.ch  
www.publibike.ch

www.facebook.com/publibike  
www.twitter.com/publibike  
www.instagram.com/publibike

