

CONSEIL INTERCOMMUNAL

COMMUNICATION No 03/2022
du Comité de direction
AU CONSEIL INTERCOMMUNAL SÉCURITÉ RIVIERA

**Réponse à l'interpellation de Madame
Béatrice TISSERAND (Montreux), déposée lors de la
séance du Conseil intercommunal du 7 avril 2022,
intitulée « PAY BY PHONE, UNE BONNE ALTERNATIVE À PARK
NOW ? »**

Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs,

Préambule

Lors de la séance du Conseil intercommunal du 7 avril 2022, Mme Madame Béatrice TISSERAND, Conseillère intercommunale (Montreux), a déposé une interpellation intitulée « PAY BY PHONE, UNE BONNE ALTERNATIVE À PARK NOW ? »

Cette interpellation contient, d'une part, une appréciation de la situation de la part de l'interpellatrice et, d'autre part, trois questions spécifiques.

Il est précisé qu'une réponse orale a été donnée lors de la séance du Conseil intercommunal du 7 avril dernier. L'interpellatrice ayant souhaité obtenir une détermination écrite, les éléments de réponse seront fournis ci-après.

Contexte

La décision de changer de prestataire pour le paiement à distance du stationnement dans notre région est intervenue consécutivement à un processus de marché public, qui s'est déroulé en 2021. En effet, il n'avait pas été possible de trouver un accord avec la société ParkNow, notre ancien prestataire, au sujet des conditions d'un éventuel renouvellement du précédent contrat qui arrivait à échéance. Sur cette base, il a été jugé opportun de passer par un marché public. Ce processus a été initié dans l'optique de favoriser une saine concurrence entre les acteurs de ce secteur et de tenter d'obtenir, en toute transparence, les meilleures prestations au meilleur prix possible.

L'entreprise PayByPhone a remporté ce marché. Il s'agit d'une société qui bénéficie d'une solide expérience et d'une large connaissance de son domaine d'activité, puisque présente dans plus de mille villes dans le monde. En Suisse romande, il est notamment possible de payer son stationnement avec l'application PayByPhone dans des villes comme Lausanne, Genève ou Fribourg.

Bien que l'entrée en vigueur du contrat ne date que de quelques mois (1^{er} janvier 2022), nous avons d'ores et déjà pu nous faire une idée de la fiabilité des prestations de notre nouveau partenaire. Jusqu'ici, force est de constater que la plupart des retours des utilisateurs de la région au sujet des prestations de PayByPhone sont positifs.

Réponses aux questions de l'interpellatrice

- 1) *Avez-vous la possibilité d'obtenir une statistique du nombre de personnes qui se sont plaintes de ce service ?*

À ce jour, aucune statistique précise n'a été tenue concernant le nombre de plaintes. Cela en raison du fait que ce nombre est faible. En effet, seules quelques plaintes isolées ont été reçues par l'Office de la mobilité depuis la mise en place du nouveau système le 1^{er} janvier 2022.

Pour l'essentiel, il s'agit de personnes s'étant manifestées peu de temps après la mise à disposition de l'application. Depuis lors, les plaintes qui nous sont adressées directement sont extrêmement rares.

Il est toutefois possible de fournir des éléments statistiques ayant trait au nombre de transactions qui ont été effectuées et aux montants encaissés durant le premier trimestre 2022, ceci pour l'ensemble de la Riviera.

À la lecture du tableau ci-dessous, l'on observera que le nombre de transactions réalisées depuis le début du partenariat avec PayByPhone est supérieur à celui relatif à la même période de l'année précédente. Il en va de même pour les montants des recettes mensuelles.

	ParkNow (2021)		PayByPhone (2022)	
	Nombre de transactions	Recettes (en CHF)	Nombre de transactions	Recettes (en CHF)
Janvier	37 757	74 898	39 589	76 499
Février	38 138	75 785	49 191	96 767
Mars	50 342	99 839	61 327	122 317

Nous y voyons là, à tout le moins, un indice quant au fait que la nouvelle application est très utilisée dans notre région et qu'elle n'a pas eu de peine à être adoptée par la population.

2) *Est-il possible à l'ASR de signaler ces bugs afin qu'ils soient résolus ou est-ce aux clients de s'en charger ?*

Chaque plainte d'utilisateur est traitée de manière spécifique et relayée, lorsque cela s'avère justifié, à la société PayByPhone. Le suivi de ces plaintes, en collaboration avec notre partenaire précité, permet de faire progresser la qualité du service offert.

Ce fut le cas, par exemple, en tout début d'année 2022, lors du lancement de la nouvelle application, quand certains automobilistes ont signalé un problème de géolocalisation. Ce problème a pu être rapidement résolu et n'a plus été constaté par la suite.

Il est néanmoins possible de signaler d'éventuels dysfonctionnements techniques directement à PayByPhone, sur une page Internet dédiée : <https://www.paybyphone.ch/envoyer-un-retour>

Cette manière de procéder peut même parfois s'avérer plus efficace, dans la mesure où l'ASR ne dispose pas de la maîtrise de certains aspects techniques, qui demeurent du ressort de PayByPhone.

3) *Avez-vous des contacts avec les autres villes de la région qui proposent cette application afin de régler son parking ?*

Des contacts informels sont entretenus avec certaines villes qui proposent également l'application PayByPhone pour le paiement à distance du stationnement. C'est notamment le cas avec la Ville de Lausanne, où le Responsable adjoint de notre Office de la mobilité a travaillé par le passé. Les retours qui nous parviennent de Lausanne concernant l'utilisation de l'application PayByPhone sont globalement positifs. Aucun problème majeur concernant le bon fonctionnement du système n'a été porté à notre connaissance jusqu'ici.

Des contacts ont également été pris récemment avec la personne en charge du projet PayByPhone auprès la Ville de Fribourg. En effet, l'application est en fonction dans cette ville depuis le 1^{er} mars dernier. À Fribourg également, il semble qu'aucune problématique particulière n'ait été constatée. Il en va de même à Genève, où les retours de la Fondation des Parkings par rapport aux prestations de PayByPhone sont bons. Il est précisé que ces prestations sont proposées aux automobilistes genevois depuis le 1^{er} juillet 2015.

Conclusion

Fondé sur ce qui précède, le Comité de direction espère avoir apporté les précisions utiles aux questions de l'interpellatrice et se tient volontiers à sa disposition pour de plus amples renseignements.

Nous vous prions de croire, Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs, à l'assurance de notre parfaite considération.

Ainsi adopté le 12 mai 2022

COMITE DE DIRECTION

Le Président  Bernard Degex	 The seal is circular with the text 'SECURITE RIVIERA' at the top and 'Comité de Direction' at the bottom. In the center is a shield with a crown on top and the words 'LIBERTE ET PATRIE' on a banner below it.	Le Secrétaire  Frédéric Pilloud
---	--	--

Annexe : Interpellation « PAY BY PHONE, UNE BONNE ALTERNATIVE À PARK NOW ? »

Interpellation à l'attention du comité de direction de l'ASR

Commission intercommunale du 07.04.2022

Territet, le 06.04.2022

PAY BY PHONE, UNE BONNE ALTERNATIVE À PARK NOW ?

Mesdames et Messieurs les membres du comité de direction, chères et chers collègues, Mesdames et Messieurs du public,

Depuis le 1^{er} janvier 2022, l'application « Pay by phone » a remplacé « Park now » sur la Riviera. Elle devrait permettre de se passer de monnaie physique mais n'est pas toujours fiable. Régulièrement et ceci pas seulement sur la région, il m'est impossible de régler mon parking au moyen de ce mode de paiement sans redémarrer mon téléphone ou en attendant quelques minutes pour l'utiliser. Je pensais être un cas isolé mais ai entendu quelques personnes s'en plaindre alors qu'elles s'évertuaient à activer l'application sur la Grande Place à Vevey sans grand succès.

En sondant mon entourage, le doute a pu être levé à propos de la marque de mon téléphone que je soupçonnais d'être le coupable. Une dame a le même souci avec une autre marque alors que son mari qui possède le même modèle que moi l'active sans encombre. Quant à la version Android installée sur mon appareil, elle est bien plus récente que celle demandée a minima pour utiliser cette offre.

Selon mes informations, le choix de passer à « Pay by phone » a été fait car la société répond aux demandes de l'ASR. Voici donc mes questions à propos de cette offre :

1. Avez-vous la possibilité d'obtenir une statistique du nombre de personnes qui se sont plaintes de ce service ?
2. Est-il possible à l'ASR de signaler ces bugs afin qu'ils soient résolus ou est-ce aux clients de s'en charger ?
3. Avez-vous des contacts avec les autres villes de la région qui proposent cette application afin de régler son parking ?

Je vous remercie d'avance de vos réponses.

Béatrice Tisserand

Montreux