
Communiqué de presse

Grand-Lancy, le 28 octobre 2014

Distributeurs automatiques de titres de transport : une nouvelle version de logiciel et un meilleur monitoring pour des machines plus disponibles.

Une montée de version du logiciel de vente, une application qui détecte les écrans figés pour un redémarrage plus rapide en cas de panne et un système de monitoring en temps réel – suivi sur écran dans les ateliers du Bachet-de-Pesay – permettent aujourd’hui d’accroître significativement la disponibilité des distributeurs automatiques de titres de transport déjà sur le réseau. Dans le courant du mois de novembre, dix machines sur lesquelles l’entreprise SCS aura opéré un « reengineering » complet seront installées à certains arrêts : plus performantes et plus rapides, leurs transactions seront analysées en conditions réelles d’utilisation afin de pouvoir valider le nouveau logiciel avant de le déployer à grande échelle sur plus de 500 machines, courant 2015.

Ecrans qui se figent et rendent toute acquisition de titre de transport impossible – parfois durant une journée entière ! – et lenteur des transactions, tels sont les problèmes qu’ont rencontré durant des mois la clientèle des tpg face aux distributeurs automatiques de titres de transport de dernière génération. Pour ce qui est des plus anciennes machines, ce sont des vagues de vandalisme qui ont ponctuellement mis les distributeurs hors service ; à ce problème s’ajoute le manque de pièces détachées (plus disponibles ou fabriquées) pour effectuer les réparations.

La stabilisation du parc de distributeurs a été semée d’embûches. Toutefois, les résolutions des problèmes sont en bonne voie, grâce à l’important travail réalisé par les équipes tpg en charge du projet et à l’expertise de la société SCS, l’entreprise suisse qui a repris le contrat du fabricant des dernières machines afin de procéder à leur « reengineering ». Les actions correctrices déployées depuis le début de cette collaboration portent leurs fruits.

Concrètement, la montée de version de logiciel opérée par SCS a déjà permis de diminuer les pannes et d’augmenter la fiabilité des machines. L’installation d’une application – appelée « watchdog » - permettant de détecter les écrans figés empêchant toute vente améliore désormais grandement la disponibilité du canal de vente : lorsque le phénomène d’écran figé est détecté, la machine redémarre automatiquement et redevient rapidement opérationnelle. En outre, les autres types de pannes sont suivis en temps réel dans nos ateliers, grâce à un écran de contrôle sur lequel chaque machine est représentée et chaque panne détectée ; un « monitoring » qui permet une surveillance de tous les instants et donc une intervention rapide de nos services technique, pour une plus grande disponibilité. Enfin, l’ensemble du parc de distributeurs – y compris les plus anciens – est désormais sous alarme, afin de prévenir le vandalisme et les vols.

La prochaine étape interviendra dans le courant du mois de novembre, avec l’installation de dix machines de dernière génération sur lesquelles les tpg et SCS auront procédé au « reengineering » complet tel que nous souhaitons le déployer sur tout le parc. Avec ces distributeurs plus performants, le temps de transaction sera réduit de moitié : une dizaine de secondes suffira à l’acquisition d’un billet contre une vingtaine aujourd’hui. Le risque de pannes sera également diminué. Cette dizaine de distributeurs, installés en divers points du réseau permettra d’étudier la réactivité des machines et des transactions, en condition de vente réelle. Les résultats seront minutieusement analysés avant de valider le déploiement du nouveau logiciel à l’ensemble du parc. Une machine déjà modifiée est installée sur le réseau, à Cornavin, depuis la rentrée ; les résultats sont probants et laissent augurer la suite avec confiance.



En ce qui concerne les plus anciennes machines – dépourvues d'écran tactile et du rendu de monnaie – elles continueront d'être entretenues au mieux, en fonction de la possibilité des réparations, jusqu'en 2015. Dès l'année prochaine, elles seront progressivement remplacées par les nouveaux modèles stabilisés et plus performants.

Enfin, d'ici à ce que nous puissions offrir un parc de distributeurs automatiques de titres de transport uniforme, stable et performant sur l'ensemble du canton, nous encourageons toujours vivement notre clientèle occasionnelle à prendre son billet par SMS, au 788 ! Un moyen simple et rapide, également accessible directement depuis l'application des tpg (IOS ou Android).

Isabel Pereira, attachée de presse

T +41 22 308 35 29, pereira.i@tpg.ch

Les Transports publics genevois tpg sont l'opérateur de transport public de référence de la région genevoise. Ils ont pour mission de contribuer à la gestion de la mobilité sur leur territoire en proposant une offre de qualité dans le respect des principes du développement durable. Les tpg visent dans toutes leurs actions l'excellence au service de la collectivité publique. Ils agissent dans le cadre d'un contrat de prestations renégocié tous les quatre ans avec l'État de Genève.