

Étude de cas

Ville de Richmond

La ville de Richmond améliore sa gestion du stationnement urbain avec les services gérés AutoVu^{MC}



L'application des règles de stationnement progresse de manière considérable dans la ville de Richmond, grâce à la fiabilité inégalée des services gérés AutoVu.

Défi commercial

La ville de Richmond est considérée comme la quatrième ville la plus peuplée de l'État de Virginie, aux États-Unis. Située au centre de la zone métropolitaine de Richmond et à moins de 160 km au sud de Washington, DC, Richmond est connue pour son charme historique et architectural et pour la richesse de sa scène culturelle. Pour ses résidents et son flux quotidien d'habitants suburbains et visiteurs, Richmond propose près de 1 500 places de stationnement payant sur voirie, 5 000 places résidentielles et à durée limitée sur voirie et plus de 5 000 places hors voirie dans environ 20 parcs et garages.

Il y a quelques années, Richmond a investi dans un programme de vérification des véhicules stationnés sur voirie, afin d'encourager la conformité aux règles de stationnement. Bien que ce programme se soit révélé efficace, les agents d'application des règles de stationnement passaient leur temps à parcourir à pied les zones de stationnement et les rues de la ville, afin de contrôler les véhicules au hasard et d'identifier ceux qui étaient clairement en infraction.

L'application des règles de stationnement dans les zones résidentielles et à durée limitée dans la ville de Richmond a également été un processus très laborieux pour les agents concernés. Les agents devaient valider les permis un à un, ce qui présentait un gros potentiel d'erreur, surtout lorsqu'ils n'étaient pas correctement placés ou masqués derrière des vitres teintées. Dans les zones où les règles de stationnement autorisaient de 15 minutes à 4 heures de stationnement gratuit sans permis, le marquage des pneus était extrêmement fréquent. Toutefois, certains visiteurs rusés étaient à l'affût des agents et effaçaient le marquage de leurs pneus après leur passage pour éviter d'avoir une amende lors du prochain passage.

Avec pour objectif d'optimiser ses ressources et d'accroître l'efficacité de l'équipe en charge de l'application des règles de stationnement, la ville de Richmond a fait appel à l'expertise de SP+ Parking, dont l'équipe a été engagée pour superviser la gestion du stationnement urbain pour le compte de la ville de Richmond. SP+ Parking a proposé le système de reconnaissance automatique de plaques d'immatriculation (RAPI) Genetec AutoVu comme solution éprouvée pour renforcer la gestion du stationnement urbain.

Résumé

Poste client : Ville de Richmond

Produits : Services gérés AutoVu

Secteur : Application des règles de stationnement

Lieu : Richmond (Virginie, États-Unis)

Partenaires : SP+ Parking, ComSonics

La RAPI AutoVu simplifie la gestion du stationnement urbain de la ville de Richmond

Dans le cadre d'une mise à niveau progressive de sa solution de stationnement, la ville de Richmond a commencé par équiper un véhicule du système RAPI AutoVu pour l'identification des contrevenants. Par la suite, les permis de stationnement résidentiel ont été associés aux plaques d'immatriculation des véhicules et la ville a équipé un autre véhicule du système RAPI pour contrôler les dépassements de temps et la validité des permis.

« Bien que la ville n'ait commencé qu'avec un seul système AutoVu pour l'identification des contrevenants, nous avons toujours eu des plans de développement à l'esprit. Dès que nous avons pu démontrer le gain en efficacité de l'équipe grâce à la technologie RAPI, nous savions que nous pourrions l'aider à ajouter progressivement davantage de systèmes mobiles pour améliorer véritablement l'application des règles de stationnement dans l'ensemble de la ville. AutoVu est un formidable outil qui permet à l'équipe de gestion du stationnement d'exceller dans son travail », déclare Johnnie Hogue, Responsable régional, CAPP, chez SP+ Parking.

Aujourd'hui, les deux systèmes RAPI mobiles AutoVu permettent de simplifier les tâches de gestion du stationnement pour les opérateurs, car il ne leur est plus nécessaire de rechercher des permis et des marquages sur les pneus. Les opérateurs sélectionnent la zone de stationnement ciblée sur l'ordinateur portable tactile embarqué dans le véhicule et se déplacent dans les rues, permettant ainsi aux caméras de RAPI AutoVu de lire les plaques d'immatriculation et de les alerter en cas de détection de véhicules sans permis, de véhicules qui ont dépassé la durée autorisée ou de véhicules de contrevenants.



Uniquement dédiée au dépassement de durée de stationnement, la fonction de marquage numérique des roues d'AutoVu capture les images des roues des voitures stationnées et les compare aux images lors des passages suivants. Les images des roues sont présentées aux opérateurs ; si la valve du pneu n'a pas bougé, le système possède une preuve de l'infraction et alerte l'opérateur.

« Les conducteurs ne savent même pas que, désormais, leurs pneus sont marqués numériquement. Si une personne appelle pour dire qu'elle n'était pas stationnée dans la zone ou qu'elle n'a pas dépassé la durée autorisée, nous pouvons extraire les images et réfuter ses affirmations. Nous disposons de photos de la plaque d'immatriculation du véhicule, d'images des roues comparables et d'horodatages. Il n'est pas possible de nier l'évidence », explique Javon Barner, Responsable de la gestion du stationnement sur voirie pour SP+ Parking.

L'adoption des services gérés AutoVu offre une fiabilité de 99 %

Alors que les systèmes AutoVu tenaient toutes leurs promesses en permettant à l'équipe de gestion du stationnement de couvrir davantage de zones en moins de temps, des problèmes d'ordre informatique ont commencé à apparaître. Le système étant hébergé sur des serveurs internes, des problèmes de compatibilité avec les stratégies informatiques ont entraîné la mise hors service du système de manière aléatoire. Après avoir essayé de résoudre ces problèmes, la ville de Richmond et SP+ Parking se sont adressés aux experts AutoVu de Genetec pour obtenir de l'aide. Il leur a alors été recommandé de passer du système AutoVu basé sur serveur aux services gérés AutoVu (AMS), le service d'application des règles de stationnement hébergé dans le Cloud proposé par Genetec.

« Lorsque le système RAPI était hébergé sur nos propres serveurs, nous avons été confrontés à certains problèmes de performance et à des conflits informatiques internes. Nous avons passé beaucoup de temps à essayer de résoudre ces problèmes, et notre système n'était alors opérationnel que 55 % du temps. À présent, avec le service hébergé de Genetec, nous avons atteint une disponibilité de 99 %, et n'avons rencontré aucun problème », déclare M. Barner.

Les services gérés AutoVu permettent à la ville de Richmond de bénéficier de tous les avantages d'une identification des contrevenants et d'une application efficace des règles de stationnement dans une solution clé en main économique et extrêmement fiable. Les services AMS ne nécessitent aucun serveur sur site, ce qui permet de libérer des ressources informatiques pour d'autres tâches métier et de réduire au minimum les coûts associés à la mise en service, à l'alimentation et au maintien de l'infrastructure.

Pour des frais d'abonnement mensuels faciles à gérer, Genetec prend en charge toutes les mises à jour et toute la maintenance du système back-end, et veille à ce qu'il soit optimisé pour fonctionner à son potentiel maximal. Si des listes de permis de stationnement ou de contrevenants doivent être mises à jour ou si la ville de Richmond a la moindre question, les experts de Genetec traitent rapidement toutes les demandes par e-mail ou par téléphone.

« Lorsque nous avons besoin d'aide, Genetec nous répond toujours rapidement. Nous envoyons régulièrement nos listes de permis et de contrevenants à Genetec par e-mail, et dans les quelques minutes qui suivent, tout est à jour. Le plus gros avantage des services gérés AutoVu est qu'ils nous permettent de laisser la gestion de la technologie aux experts pour nous concentrer sur le stationnement », poursuit M. Barner.

La conformité et le service client optimisés grâce à AutoVu

Depuis la mise en œuvre d'AutoVu, la ville de Richmond a observé d'incroyables améliorations dans l'application des règles de stationnement. Non seulement le système a considérablement gagné en fiabilité, mais le gain en précision a permis de réduire au minimum le nombre d'erreurs dans les procès-verbaux. Une fois l'efficacité maximale des services AMS atteintes, les agents de stationnement ont été en mesure d'améliorer leur productivité, afin de tirer le meilleur parti de chaque ronde. La ville a observé une augmentation de 6,5 % des procès-verbaux et de 13 % dans l'identification des contrevenants.

Au vu de ces résultats, la ville de Richmond cherche à développer encore davantage sa flotte mobile AutoVu et à couvrir de plus en plus de zones de stationnement. La prochaine étape consistera à intégrer plus de 160 bornes de stationnement payant dans le système, afin d'appliquer les règles de stationnement en temps réel dans davantage de zones à durée limitée. Parallèlement, l'équipe de gestion du stationnement envisage d'intégrer les fonctions de génération de rapports avancées de la solution RAPI pour mieux comprendre la manière dont les résidents et les visiteurs utilisent ses services de stationnement aux différents moments du jour ou de l'année.

« Pendant la journée, nous ne pouvons nous permettre aucune lacune dans notre gestion du stationnement. Nous devons être aussi efficaces que possible à la fois pour appliquer les règles de stationnement dans les zones à permis et à durée limitée, et pour détecter les véhicules contrevenants. Depuis que nous avons adopté les services gérés AutoVu, notre système est disponible en permanence et les plaintes liées aux manquements dans l'application des règles de stationnement de la part des comités de quartier ont diminué. Et nous n'avons rien à faire, mis à part utiliser le système et favoriser une plus grande conformité aux règles de stationnement », conclut Steve Bergin, Responsable du stationnement CAPP de la ville de Richmond.

« Le plus gros avantage des services gérés AutoVu est qu'ils nous permettent de laisser la gestion de la technologie aux experts pour nous concentrer sur le stationnement »