

Le sport et les villes intelligentes

Ville de Montréal

11 mai 2018

Introduction

SportWhere a été fondée en 2016 avec pour mission de simplifier l'accès à l'information pour la pratique sportive. Comme souvent lors de la création d'un projet, l'idée de concentrer l'offre des plateaux sportifs de la ville de Montréal est partie d'une frustration personnelle. S'en sont suivis différentes études sur le temps nécessaire à la réservation d'un terrain de sport et le temps alloué aux réservations des plateaux sportifs par les gestionnaires d'infrastructures.

Nous développerons dans ce document la réalité des citoyens et des gestionnaires. L'expérience acquise dans ce domaine nous permet aujourd'hui d'effectuer une analyse objective qui nous l'espérons ouvrira les portes vers un travail ayant pour objectif de simplifier la vie du citoyen de la ville de Montréal.

Le sport et les villes intelligentes

Le terme "Ville Intelligente" est souvent utilisé aujourd'hui dans des villes comme Montréal. Ces dernières intègrent des projets assez ambitieux mais très orientés sur les tendances actuelles (Blockchains, AI, traffic...). Qu'en est il du sport et des villes numérisées? Plus précisément aujourd'hui, alors que les villes sont garantes de près de 80% des installations sportives, quels sont les projets liés aux loisirs qui suivent la définition de "ville intelligente"? Nous avons interpellé et fait parti de programmes directement impliqués au sein de la ville pour un meilleur accès à l'information mais aucun projet pilote n'a pu être développé à ce jour. Pourtant des discussions avec des élus, des gestionnaires de centres sportifs, des responsables d'infrastructures au sein des commissions scolaires ont été réalisées. Le frein au lancement de projets pilotes semble à ce jour être organisationnel. La modernisation de l'organisation des administrations n'est il pas un des enjeux des villes intelligentes en 2018?

Le citoyen et les plateaux sportifs

Suite à nos recherches et aux analyses de ses résultats nous avons pu quantifier le nombre d'heures nécessaires à la réservation d'un plateau sportif. Il faut en moyenne 4 heures de son temps pour espérer bénéficier d'un terrain de sport. Nous nous sommes souvent demandés pourquoi est il aussi simple de réserver un taxi, une table dans un restaurant à travers le monde (de chez soi), un billet d'avion... Et aussi compliqué de chercher, trouver et réserver un terrain de sport dans son propre quartier?

Le citoyen

Plusieurs profils qui caractérisent le sportif en milieu urbain peuvent être établis. Les coureurs, les fédérés, les sportifs occasionnels, les passionnés... Chez SportWhere nous parlons de segment et ceux qui nous intéressent le plus aujourd'hui sont les capitaines et les gestionnaires de ligues de garage. Ces segments englobent tout simplement une communauté de sportifs loisirs.

Nous avons réalisé plus de 100k\$ de transactions en réservation de plateaux sportifs. Voici les principaux profils de citoyens travaillés par SportWhere :

Le Capitaine

Joueur passionné, dont le besoin en loisir sportif est une activité sportive hebdomadaire. Il prend le temps et a la motivation pour fédérer autour de lui suffisamment de joueurs pour rendre possible cette activité. Lorsque le capitaine arrête la gestion de son groupe, son remplacement n'est pas assuré. Pour faire exister son groupe et son activité le capitaine a besoin d'un plateau sportif et d'un outil de communication.

Le gestionnaire de ligue

La frontière est assez proche entre le gestionnaire de ligue de garage et le capitaine. C'est pourquoi ici nous ne considérons uniquement les gestionnaires de ligue qui en font une activité à but lucratif ou oeuvrant au sein d'organisations sportives. Le gestionnaire a un grand besoin en plateau sportif et à horaires réguliers. Le développement de son activité est basée sur la quantité d'heures qu'il est capable d'avoir sur du moyen, long terme. Pour faire exister sa ligue le gestionnaire a donc besoin de plateaux sportifs et d'outils de communication.

Le gestionnaire du centre sportif

C'est sur ce segment que SportWhere porte toute son attention puisqu'il est le seul moyen de savoir si un terrain est disponible ou non. Il est également le seul contact pour toute les informations sur le centre sportif dont le citoyen a besoin. Lors de nos études nous avons remarqué que les gestionnaires sont souvent multitâches. Cela se confirme principalement dans les établissements scolaires où ils gèrent à la fois les réservations de terrain mais également l'entretien des surfaces, la privatisation d'espaces autre que sportifs... En fonction de la taille de son centre sportif on comprend que les délais de réponse soient plus ou moins importants.

Les commissions scolaires

Les commissions scolaires gèrent les plateaux publics des écoles et leur nombre par commissions est loin d'être négligeable. Nous avons rencontré et parlé à différentes commissions scolaires sur le Grand Montréal. Aucune n'a semble t'il pris le temps aujourd'hui de faire un audit interne en proposant des solutions 2.0 qui iraient dans le sens de "la ville intelligente".

L'information, un enjeu des villes au contenu multiple

Avant de se jeter dans le développement ou l'intégration d'outils technologiques, il est indispensable de bien comprendre comment fonctionne le citoyen en 2018 et à quoi ressembleront ses actions de recherche dans un futur plus ou moins proche.

L'information pour connaître l'existence d'un plateau sportif existe bien. Elle est même aujourd'hui à jour et complète. Mais encore faut il la trouver. Il fut une époque où un appel suffisait à collecter une information nécessaire à un besoin. Avec la numérisation des outils on a eu tendance à rendre les choses bien plus complexes. Nous défions quiconque d'obtenir l'information sur l'utilisation du terrain de soccer de Pierre Dupuy en moins d'heure. Et pourtant les informations se trouvent sur le site de la ville.

Nous avons fait de multiples tests pour comprendre comment le citoyen souhaiterait avoir accès à l'information. La plupart du temps il préfère avoir une réponse directe à sa question. Dans notre cas les questions qui nécessitent une réponse rapide concernent :

- les disponibilités
- les prix

Nombreux sont les centres sportifs qui utilisent un formulaire de demande de réservation. Les délais de traitement ne sont pas en phase avec la réalité. Que la réponse soit positive ou négative lorsqu'une réponse a un délai de traitement de plus de 10 jours il devient impossible au citoyen d'organiser une pratique dans des délais de moins de trois semaines. La manière la plus simple pour nous de répondre aux demandes de nos utilisateurs est de se connecter avec les ligues qui ont déjà réservé des heures et qui font face à des annulations. Autrement il nous est impossible de répondre aux besoins des citoyens dans des délais raisonnables.

Les outils

Il est important de faire la différence entre les outils de gestion d'un centre sportif et les outils de communication disponibles.

Il existe de nombreux logiciels de gestion d'infrastructures sportives développés par des compagnies comme Amilia, ACCEO, Spordle, Proloc, Sport Plus et autre pour ne citer que ceux du paysage québécois. Nous pensons qu'il est important d'avoir une certaine indépendance face à ces premiers. La communication de l'information des plateaux sportifs doit être autonome. Ce sont aux outils de gestion de plateau de s'intégrer aux outils d'information et non l'inverse.

Le débat est ouvert sur quels outils pourraient être mis en place pour faciliter la vie du citoyen. Aujourd'hui nous pensons que les moteurs de recherche de type, google.com, booking.com ou expedia ne remplissent pas tous les critères pour effectuer une recherche d'information précise. Il est assez intéressant de se tourner vers l'hôtellerie pour voir l'utilisation d'outils technologiques qui ont un impact direct sur l'expérience client et qui pourrait inspirer la recherche et la réservation d'un terrain de sport. Certains établissements sont même allés jusqu'à la suppression de l'accueil physique pour le remplacer par des textos intelligents. Chatbots, messagerie intelligente, l'importance pour ces outils est de collecter de manière précise l'information et de la servir au citoyen de la manière la plus rapide et précise. Il sera alors très important de travailler la structure d'arbres décisionnels qui colle au besoin du citoyen.

Concernant les outils de réservations, les travaux sont réellement d'ordre organisationnel. Il est très facile aujourd'hui d'intégrer un système de paiement en ligne et ce à moindre coût sur n'importe quel site en ligne. Pour la réservation d'un terrain de sport l'enjeu est sur l'impact de la réservation en ligne au sein des infrastructures ou des commissions scolaires.

Il nous a souvent été répondu qu'une réservation en ligne aurait trop d'impact sur l'organisation en interne des commissions scolaires, des écoles, des contrats avec des tiers, mais le citoyen dans tout ça? A-t'il vraiment besoin de devenir un expert en organisation pour pouvoir réserver un plateau sportif public?

Simplifier l'accès à l'information et accélérer le processus de réservation des plateaux sportifs est un projet qui doit être conduit et dirigé par la ville elle-même. Le citoyen doit être considéré dans l'équation. Son droit à l'utilisation des terrains municipaux est le même que celui des associations sportives. Le citoyen doit avoir le choix de pratiquer avec ses amis, dans une ligue de garage, au sein d'une association sportive, en fonction de ses besoins.

La modernisation de l'utilisation des plateaux sportifs municipaux aura également un effet direct sur la connaissance des besoins du citoyen en terme d'infrastructure. A long terme cela pourra engendrer de réelle économie sur les installations sportives. Plus les villes seront renseignées sur la pratique sportive du citoyen en milieu urbain plus elles seront capables d'anticiper les changements et limiter les risques. Le sport est une pratique universelle, le nombre d'actifs sportifs en ville ne cesse d'augmenter. Développer des infrastructures ne suffit pas à moderniser une ville. La gestion intelligente des plateaux sportifs doit être inscrite au cahier des charges des villes intelligentes de demain.