

## Programme de gestion de la demande en transport de eBay

### Organisation

eBay Canada, TransLink

### État

Programme en cours qui a débuté en 2005.

### Aperçu

Le Centre de service à la clientèle de eBay à Burnaby en C.-B. manque d'espaces de stationnement dans le parc d'affaires où sont situés ses bureaux. Pour pallier ce problème et réduire le nombre de véhicules à passager unique, eBay a demandé à la Greater Vancouver Transportation Authority (Translink) d'effectuer un sondage auprès de ses employés et de faire des recommandations pour améliorer leurs options de transport. À la suite des constatations de TransLink, eBay a établi un programme de gestion de la demande en transport (GDT) qui a provoqué une augmentation de 7 % de l'utilisation du transport en commun par les employés et une réduction de 4 % du nombre de véhicules à passager unique. Composantes du GDT de eBay :

- Un comité sur le navettage composé d'employés concernés
- Un poste à temps partiel de coordonnateur du navettage
- La participation au programme de laissez-passer de l'employeur de TransLink qui fournit des cartes de transport à prix réduit aux employés
- L'augmentation des coûts de stationnement sur les lieux
- Indemnité de stationnement pour le covoiturage
- Programme de prêt de parapluie pour les employés qui utilisent le transport en public ou qui viennent au travail à pied
- Partage des coûts avec les voisins pour assurer le transport des employés en provenance et à destination d'un arrêt rapproché du transport en commun

### Personne-ressource

Jody Deane, Coordonnateur du navettage de eBay Vancouver

Courriel : [jdeane@ebay.com](mailto:jdeane@ebay.com)

Téléphone : 604-297-7362

### Ressources :

Des renseignements sur le programme de laissez-passer de l'employeur se trouvent à :

[http://www.TransLink.bc.ca/Transportation\\_Services/Fares\\_Passes/employers\\_pass/](http://www.TransLink.bc.ca/Transportation_Services/Fares_Passes/employers_pass/)

Des informations sur le programme de covoiturage de eBay sont à : <http://ebay.ride-share.com>

### Contexte communautaire

eBay est une entreprise multinationale d'enchères en ligne. Un Centre de service à la clientèle est situé à Burnaby en C.-B. Cette municipalité de 89 km<sup>2</sup> se trouve au centre géographique du district régional du grand Vancouver (Greater Vancouver Regional District - GVRD). Avec sa population d'un peu plus de 200 000, c'est la troisième municipalité de la Colombie-Britannique.



*eBay est situé dans le parc d'affaires Willingdon de Burnaby*

Le Centre de service à la clientèle de eBay est situé dans le parc d'affaire de Willingdon dans le nord-ouest de Burnaby. Le parc d'affaires est composé de sept édifices, soit plus de 750 000 pieds carrés. Il est situé à quelques rues de la Transcanadienne et des artères importantes sont en bordure au sud et à l'est. Selon les projets d'expansion actuels, la

superficie de location du Parc Willingdon totalisera près de 1 million de pieds carrés.

À l'instar des autres parcs d'affaires de banlieue, le parc Willingdon a relativement peu de service de transport en commun. Néanmoins, le SkyTrain représente une option de transport et deux de ses gares (Gilmore et Brentwood Town Centre) se trouvent à moins d'un kilomètre. Les deux gares offrent le transport en autobus et en SkyTrain à destination de l'ensemble du GVRD. Il n'y a actuellement pas de connexions directes entre les gares du SkyTrain et le parc d'affaires. Les employés doivent faire le trajet de la gare au bureau à pied, ce qui est assez inconfortable pendant la longue saison des pluies du Grand Vancouver.



Plan des trajets SkyTrain Millennium et Expo

## Contexte politique

TransLink a créé un programme de laissez-passer de l'employeur (EPP) qui permet aux entreprises d'offrir à leurs employés des cartes annuelles de transport à prix réduit lorsqu'un minimum de 25 employés s'y inscrit.

Les entreprises ajoutent souvent un soutien supplémentaire à l'escompte de 15 % de TransLink. Il y a présentement plus de 200 entreprises participantes au programme, et plus de 13 000 détenteurs de laissez-passer annuels. De plus, TransLink aide les gros employeurs à développer leur programme de gestion de la demande en transport (GDT), et effectue des sondages auprès des employés pour aider à la conception du programme. C'est par ce biais que eBay a d'abord conçu son propre programme de GDT. De plus,

eBay a une politique qui vise à réduire l'impact des opérations de l'entreprise sur l'environnement local.

## Justification et objectifs

Le Centre de service à la clientèle de eBay à Burnaby manque de places de stationnement. Conformément au contrat de location, 341 places de stationnement souterrain et en surface ont été allouées à eBay. Actuellement, la compagnie utilise plus de 380 places. À cause de cet excédent, plus de 30 employés sont en attente d'un permis de stationnement. Aucune place n'a été libérée depuis janvier 2007, laissant ainsi des employés sur la liste d'attente pendant plus de 3 mois.

L'entreprise de gestion immobilière facture 60 \$ par mois à eBay pour chaque place utilisée, et les employés ne paient que 40 \$ pour leur carte d'accès mensuelle au stationnement. Cette subvention pour le stationnement représente un incitatif à l'utilisation de la voiture, plutôt que d'autres moyens de transport, empirant ainsi le manque de places de stationnement de eBay.

En reconnaissance de l'importance d'améliorer les options de transport pour ses employés, eBay a établi un comité sur le navettage pour examiner les questions relatives au transport des employés et au stationnement. Peu après, la compagnie a engagé une personne pour s'occuper de la coordination du navettage et pour démarrer ses projets de transport, particulièrement la GDT.

Les objectifs du programme de GDT de eBay sont les suivants :

- Réduire l'impact de eBay sur l'environnement local
  - Diminuer le nombre d'employés qui viennent au travail en voiture
  - Réduire les répercussions sur la qualité de l'air local
- Promouvoir une main-d'œuvre saine et plus active
  - Des employés détendus et en forme

- Moins de congés de maladie et d'utilisation des prestations de maladie
- Établir eBay comme un employeur de choix

Le Centre de service à la clientèle de eBay a ouvert ses portes à Burnaby en C.-B. au mois de mars 2004. En moins d'un an, le personnel est passé de 100 employés à plus de 600. Cela a causé des difficultés relatives au stationnement, car le bail du parc d'affaires ne comprenait que quelques places. Pour palier cette situation, eBay a demandé à Translink (Greater Vancouver Transportation Authority) d'établir un programme de laissez-passer de l'employeur (EPP) pour offrir des cartes de transport à prix réduit aux employés qui désiraient participer au programme.

Afin de déterminer quelle serait la meilleure ligne de conduite pour eBay, TransLink a d'abord effectué un sondage dans le cadre de son programme Onboard Commuting Options. Ensuite, se basant sur les résultats du sondage, TransLink a proposé un ensemble de recommandations à eBay qui a choisi d'en instaurer quatre :

- Participer au programme de laissez-passer de l'employeur de TransLink qui fournit un escompte de 15 % sur les cartes de transport pour les employés.
- Participer, en tant qu'entreprise, au programme de covoiturage Jack Bell.
- Instaurer un tarif de 40 \$ par mois pour une place de stationnement sur les lieux.
- Créer un comité sur le navettage pour s'occuper de tous ses programmes de navettage.

En reconnaissance de ces réalisations, TransLink a décerné à eBay le Prix d'excellence du meilleur lieu de travail pour les navetteurs. Ce prix de reconnaissance a également été décerné par le maire de Burnaby et par la Chambre de commerce de Burnaby.

En mai 2006, TransLink a effectué un deuxième sondage chez eBay pour déceler les effets du

programme de navettage. On a constaté une diminution de 4 % des véhicules à passager unique parmi les navetteurs, et une augmentation de 7 % du nombre d'usagers du transport en commun. Se fondant sur les résultats du sondage, TransLink a proposé à eBay neuf nouvelles options de programme pour réduire encore plus le nombre de véhicules à passager unique. eBay a choisi d'appliquer cinq de ces recommandations.

Au début du mois de janvier 2007, la première option a été mise en œuvre par le recrutement du coordonnateur eBay au navettage. Le coordonnateur est chargé de la gestion du stationnement sur place, du programme de laissez-passer de l'employeur, et de tous les programmes de navettage du Centre eBay de Burnaby. Un mois plus tard, eBay augmentait sa participation au EPP de 15 % à 35 %.

Présentement, eBay est en train de mettre en œuvre les trois autres options de programme. Les voici :

- L'augmentation du coût mensuel du stationnement de 40 \$ à 60 \$ à partir d'avril 2007.
- Des subventions aux employés qui font du covoiturage quotidiennement. Les tarifs de stationnement au pris réduit de 40 \$ par mois seront partagés par les participants au covoiturage et déduits de leur feuille de paie ; les participants aux grands groupes de covoiturage paieront le moins par personne.
- L'instauration d'un programme de prêt de parapluie pour les employés qui utilisent le transport en commun ou qui viennent au travail à pied. Les employés peuvent emprunter un parapluie pour la journée et doivent le rendre le lendemain. Ce programme doit débuter au mois d'avril 2007.
- Mise en œuvre d'une entente de partage des coûts avec des voisins du parc d'affaires pour un service de navette entre la gare Gilmore du SkyTrain et le Centre eBay de la promenade Still Creek. Cette idée vient directement du sondage 2006 de TransLink au cours duquel 40 % des répondants ont dit qu'ils utiliseraient le transport en

commun s'il y avait une navette entre la gare du SkyTrain et eBay.

De plus, eBay va établir un programme de permis spéciaux offrant six jours de stationnement gratuit aux employés qui annulent leur permis de stationnement et s'inscrivent au programme EPP. C'est semblable à un paiement forfaitaire sans versement en espèces.

## Résultats

Entre 2004 et 2006, le nombre d'employés qui utilisent le transport en commun a augmenté de 7 %. Le nombre d'employés qui utilisent un véhicule à passager unique a diminué de 4 % pendant la même période. Il y a actuellement 100 employés inscrits au programme de laissez-passer de l'employeur de TransLink. Il y a aussi cinq groupes de covoiturage de plus. Comme eBay prévoit augmenter à 50 % sa participation au programme de laissez-passer, on s'attend à ce qu'il y ait plus de participants.

À la suite de l'augmentation des tarifs de stationnement, le budget de navettage de la compagnie a considérablement augmenté, permettant ainsi la mise en œuvre de plus de programmes de transport durable. Ainsi, eBay a pu augmenter sa participation au programme de laissez-passer de l'employeur, établir des partenariats avec d'autres services de transport en commun, fournir des bénéfices à valeur ajoutée aux employés, et verser des dons à des projets locaux de transport durable utiles à ses employés.

## Participants

eBay a collaboré avec TransLink pour délimiter ses besoins en transport en commun et pour mettre en œuvre son programme de laissez-passer de l'employeur.

La compagnie a également établi un comité sur le navettage composé de 5 employés, représentant les divers modes de navettage et plusieurs niveaux de gestion dans le Centre de service à la clientèle. Les membres du comité sont bénévoles et la compagnie leur permet de se réunir pendant les heures de travail rémunéré.

Il y a actuellement 100 employés de eBay qui participent au programme de laissez-passer et cinq groupes de covoiturage qui se sont formés pour profiter des tarifs de stationnement réduits.

## Ressources

En reconnaissance de la valeur des programmes de transport durable pour ses employés, eBay a engagé un coordonnateur à temps partiel chargé de tous les programmes de navettage, de stationnement et de cyclisme pour le Centre de service à la clientèle de Burnaby.

eBay permet au comité sur le navettage de planifier des activités pendant les heures de travail. Chaque membre du comité passe entre 5 et 10 heures par mois à ces travaux.

Le programme de gestion de la demande de transport de eBay a un budget trimestriel à même les revenus de location des places de stationnement au Centre de Burnaby. eBay loue plus de 350 places à 60 \$ par mois.

## Leçons apprises

Malgré le fait que la plupart des programmes de GDT de eBay n'ont été mis en œuvre qu'en 2007, on peut déjà en tirer des leçons. Cela comprend les suivantes :

- **Impliquer les intervenants pertinents :** La décision de TransLink d'effectuer un sondage sur les options de navettage parmi les employés de eBay a servi à délimiter les valeurs et priorités de la compagnie sur le navettage en écoutant les opinions des personnes concernées. Cela a permis à TransLink de recommander des programmes qui ont été bien reçus et utilisés par les employés, favorisant ainsi la réalisation des objectifs de base de eBay sur le transport.
- **Créer un poste dédié :** Avant que l'on engage un coordonnateur du navettage, les programmes de transport de eBay étaient gérés par un comité : une personne

s'occupait du transport en commun, une autre du stationnement, une autre encore des programmes vélo-boulot. L'efficacité, la coordination et les communications en souffraient. Par conséquent, eBay a créé un poste à temps partiel de coordonnateur du navettage et a engagé une personne qui a les antécédents et les compétences requises pour effectuer le travail. La création de ce poste a permis la mise en œuvre de nombreuses activités en peu de temps.

- **Surveiller et évaluer :** TransLink a effectué un deuxième sondage pour déterminer l'effet des modifications du programme chez les employés. Les réponses ont mené à neuf nouvelles suggestions pour l'amélioration des questions de transport à eBay, dont cinq sont actuellement mises en œuvre.

### Étapes suivantes

eBay continuera à surveiller et à évaluer chacun de ses programmes de gestion de la demande en transport. En 2007, eBay participera de nouveau au BEST Commuter Challenge, une compétition amicale entre travailleurs qui favorise l'utilisation de modes de transport durable comme la marche, le vélo, le transport en commun et le covoiturage. De plus, eBay participera à la semaine vélo-boulot de la Vancouver Area Cycling Coalition, une compétition entre les employés de divers organismes qui fait la promotion du navettage à vélo. eBay est aussi en train de planifier un programme de transport d'urgence à la maison pour les employés qui utilisent des modes de transport alternatifs.