

## > Tendances

# ACCÈS AUX TRANSPORTS POUR TOUS : CELA SE CONCRÉTISE !

L'accessibilité des transports publics est aujourd'hui un enjeu majeur pour les réseaux et les autorités organisatrices. L'usager doit pouvoir se déplacer librement dans la cité, l'information voyageurs doit être lue, entendue, comprise. Cette démarche s'adresse encore davantage aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) : personnes âgées, personnes ayant des incapacités motrices, sensorielles et intellectuelles, parents avec enfants en poussettes, personnes avec bagages lourds, etc.

### Egalité des droits et des chances

Le décret n° 2006-138 du 9 février 2006, corollaire de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, précise d'ailleurs que *"toute information délivrée à bord ou nécessaire au bon déroulement du voyage est diffusée sous forme sonore et visuelle et adaptée aux capacités de perception et de compréhension des personnes handicapées et à mobilité réduite"*.

L'autorité organisatrice et l'exploitant sont alors amenés à choisir les solutions adaptées en collaboration avec les associations compétentes, former les utilisateurs et vérifier la bonne utilisation des outils mis en place.

### L'offre SIAM

L'offre SIAM (Solutions d'information pour l'accès à la mobilité) conçue par INEO Systrans prend en compte la problématique globale de l'accessibilité. D'abord le système identifie l'itinéraire adapté au besoin de chaque utilisateur qui procède à une recherche personnalisée. Ensuite les vecteurs de communication reçoivent, diffusent et stockent l'information, et l'usager peut ainsi accéder au bon arrêt, monter dans le bon bus, descendre au bon arrêt.

### Des vecteurs d'information adaptés

En termes de vecteurs d'information, il y a d'abord ceux "à domicile" : serveur vocal, sms, web. Aux arrêts, les bornes d'information voyageurs (BIV) permettent un accès facile à l'information trafic (prochains horaires, éventuels retards...). Certaines bornes affichent par ailleurs des caractères avec jambages, pour une plus grande lisibilité : une solution notamment adoptée en Angleterre (parmi nos clients, Lincoln ou Edimbourg).

Pour répondre aux besoins des mal-voyants, les BIV peuvent être couplées avec des annonceurs sonores. Récemment, INEO Systrans a équipé le réseau de Nancy de solutions d'information sonore discrète : une première au sein de l'offre SIAM. Au lieu d'un haut-parleur, c'est un écouteur installé sur la télécommande qui permet d'entendre les informations affichées sur la borne via un système "text to speech". *"C'est une révolution, témoigne Alexis Montovani, membre de l'association de mal-voyants AVH : D'abord, il n'y a plus de cacophonie aux arrêts. Ensuite, et surtout, la discrétion permet d'effacer la différence avec les autres usagers, et puis l'on se sent plus en sécurité car avant, tout le monde savait où l'on allait. Nous sommes contents d'avoir soutenu le projet, inauguré le 10 avril dernier"*.

Enfin, dans les bus et tramways, des afficheurs ou des écrans TFT peuvent eux aussi être couplés avec des systèmes d'annonces sonores. D'un point A à un point B, toute personne peut donc facilement organiser son trajet.

## Edito

*Pourquoi Fileo ?*

*Principaux messages :*

*Ravi de signer cette première lettre adressées à nos clients*

*1. Pourquoi Fileo ?*

*Notre premier réseau équipé fut Lyon, en 1979, avec 500 bus. Depuis, nous avons équipé une quarantaine de réseaux en France (10,000 bus sur 17,000 que compte les réseaux urbains français) et une dizaine de réseaux en Europe.*

*Nos clients étant suivis par nos équipes, le contact est maintenu, mais nous croyons qu'il faut plus, d'où l'arrivée de Fileo.*

*Pourquoi ce nom :*

*Fil exprime la notion de lien, un lien entre INEO Systrans et ses clients. C'est aussi les nouvelles au fil de l'eau. La terminaison « eo » rappelle celle d'INEO.*

*2. Rappel de ce qu'est INEO Systrans*

*filiale du groupe INEO SUEZ  
200 collaborateurs  
37,2 M€ de CA en 2005*

**Guillaume Delmas**



## > Projets

### CHARTRES : UN PREMIER CONTRAT BILLETTIQUE SIGNÉ !

Une première pour l'entreprise : INEO Systrans a été retenu pour réaliser le système télé-billetique du réseau de Chartres, ainsi que son système SAEIV. Cette affaire, dont nous allons assurer le pilotage complet, intègre le développement des applicatifs embarqués (dont la fonction de vente à bord), la gestion combinée des statistiques d'exploitation et l'intégration du système.

### UN NOUVEAU CONTRAT POUR RÉALISER BORDEAUX PHASE 2

INEO Systrans vient de remporter un nouveau contrat : la phase 2 du tramway de Bordeaux, qui implique le prolongement des trois lignes de tramway existantes. En tout, cette extension représente un quasi-doublement du réseau, et INEO Systrans équippa 36 nouvelles stations et 26 nouvelles rames de tramway.

INEO Systrans est mandataire du groupement d'entreprises travaillant sur le lot "systèmes centraux courants faibles", qui comprend les évolutions du SAEIV.

INEO Systrans est par ailleurs mandataire d'un deuxième groupement sur le projet Bordeaux phase 2 : la signalisation ferroviaire.

Le projet Bordeaux phase 2 est la continuité de la phase 1 (année 2003) dans laquelle INEO Systrans a installé le système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV).

### VALENCIENNES, GRENOBLE, MULHOUSE : LES TRAMS PRENNENT DU SERVICE

Trois de nos réseaux clients inaugureront prochainement la mise en service de leurs nouvelles lignes de tramway, sur lesquelles nous avons installé des systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs : Mulhouse le 20 mai, en présence du président Jacques Chirac, Grenoble les 20 et 21 mai, et Valenciennes le 16 juin. Félicitations !



## > R&D

### NAVINEO : UN NOUVEAU CONCEPT SAEIV

Une solution s'adressant tant aux réseaux simples avec peu de véhicules qu'aux réseaux complexes avec beaucoup de véhicules, tant aux réseaux urbains qu'interurbains : tel est le projet d'INEO Systrans, qui développe actuellement son système Navineo. Ce nouveau concept de SAEIV (Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageur) qui devrait être commercialisé à partir de septembre 2006, est en effet plus modulaire en termes de fonctionnalités que le SAEIV actuel.

Navineo est un système à options, afin de coller aux exigences fonctionnelles particulières de chacun des réseaux. C'est aussi un système adaptable afin de réduire les coûts des ajustements aux spécificités de chacun. C'est enfin un système rapidement déployable et facilement maintenable.

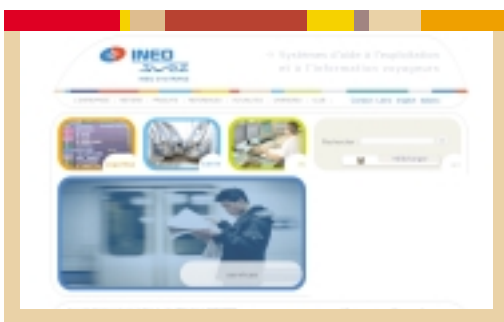
■ Pour toute demande de présentation de Navineo : [julie.perchet@ineo.com](mailto:julie.perchet@ineo.com)

## > Qualité

### ETUDE DE LA SATISFACTION CLIENT

Parce que la satisfaction client constitue un enjeu pour INEO Systrans, son service Qualité a lancé en 2005 deux enquêtes, l'une auprès des affaires en cours, l'autre auprès des affaires aujourd'hui en suivi. Pour chaque affaire en cours, des enquêtes sont envoyées en fin des 4 phases suivantes : spécification systèmes, recette usine, déploiement sur site et réception. 10 réseaux ont été sollicités en 2005 : sur les 44% de répondants, la moyenne générale de satisfaction s'élève à 73%.

La satisfaction des affaires aujourd'hui en suivi connaît une baisse globale de 3 points, le taux moyen de satisfaction s'élevant à 72%. Les 4 critères de satisfaction sur lesquels les clients ont été invités à s'exprimer étaient la capacité à tenir ses engagements, le travail bien fait, la capacité à comprendre les engagements et la compétence des collaborateurs INEO Systrans.



## > @ctu web

Notre site [www.ineo-systrans.com](http://www.ineo-systrans.com) change de tête ! Filiale d'INEO SUEZ, INEO Systrans a en effet adapté sa charte graphique à celle du groupe, qui a évolué en fin d'année 2005.

■ Innovations : deux autres rubriques "produits" sont en ligne, l'une sur l'accessibilité de l'information voyageurs aux personnes à mobilité réduite et l'autre sur l'information voyageurs multimédia.

■ Le site web, enfin, devient trilingue, avec une nouvelle version en italien !

## > Dialogues

### ■ Réunions clubs utilisateurs :

Pour aller plus loin dans la connaissance des enjeux des exploitants, INEO Systrans organise des rencontres avec ses clubs utilisateurs.

Depuis janvier 2006, déjà 22 clients ont pu s'exprimer auprès de nos équipes pour travailler ensemble sur l'optimisation des outils SAEIV.

- A.G.I.R. Pour le Transport Public : 17 janvier à Troyes
- KEOLIS : 8 mars à Achères
- SRWT / TEC Belgique : 4 avril à Mons

### ■ Conférence :

"Accessibilité globale de l'information voyageurs dans les transports publics", tel était le thème de la présentation d'INEO Systrans lors de la conférence "Le handicap et les NTIC" (nouvelles technologies de l'information et de la communication) organisée le 8 avril par Ecoter, une association d'entreprises pour la promotion des NTIC auprès des collectivités locales.

### ■ Colloque :

INEO Systrans est intervenu, le 29 mars, en tant que conférencier à un colloque dédié aux transports urbains en Pologne, organisé par l'établissement public industriel et commercial Ubifrance. INEO Systrans est intervenu sur le thème : "Le SAEIV, l'outil au service de la qualité".

### ■ Notre prochain RDV :

Le Salon européen de la mobilité, du 13 au 15 juin 2006, Porte de Versailles.  
Rejoignez-nous sur notre stand !  
E13, Hall 1

### INEO Systrans

Avenue de Conflans  
2 allée Edouard Branly  
Tél. : 01 39 22 57 00  
Fax : 01 39 22 57 99  
[www.ineo-systrans.com](http://www.ineo-systrans.com)  
Rédaction : Service  
Communication d'INEO Systrans  
Création et réalisation : Publiland