



Etude de définition d'un serveur vocal d'information multimodale temps réel pour l'agglomération Marseillaise

réalisée dans le cadre
du projet SERTI en 2004

**Etude de définition d'un serveur vocal d'information
multimodale temps réel pour l'agglomération marseillaise**
réalisée dans le cadre du projet SERTI 2004

**Patrick GENDRE,
Marie-Amélie HORVATH**

décembre 2004

DSCR
Commission Européenne DG TREN



BORDEREAU DOCUMENTAIRE

à rédiger par l'auteur du document

Le bordereau documentaire est inclus en tête du rapport. Il permet de mieux diffuser les informations sur les rapports à travers les banques de données et les cédéroms, les catalogues sur Internet et Intranet, les publications, les annuaires...

Les informations en gras sont obligatoires.

Titre :	Etude de définition d'un serveur vocal d'information multimodale temps réel pour l'agglomération marseillaise
Numéro de volume :	
Sous-titre :	réalisée dans le cadre du projet SERTI 2004
Numéro de fascicule :	
Collection :	
Sous-collection :	

Auteur :	Prénom : Patrick	
	Nom : GENDRE	
	Rôle : Rédacteur	
	Qualité :	
	Nom de l'organisme d'affiliation :	
	Sigle de l'organisme d'affiliation :	
	Division de l'organisme d'affiliation :	
	Coordonnées de l'auteur : pat.gendre@equipement.gouv.fr	
<u>Auteur :</u>	Prénom : Marie-Amélie	
	Nom : HORVATH	
	Rôle : Rédacteur	
	Qualité :	
	Nom de l'organisme d'affiliation :	
	Sigle de l'organisme d'affiliation :	
	Division de l'organisme d'affiliation :	
	Coordonnées de l'auteur : marie-amelie.horvath@equipement.gouv.fr	
Organisme auteur :	Nom de l'organisme : CETE Méditerranée	
	Sigle de l'organisme : CETE Med / DGERI	
	Nom de la division : DGERI/TIER	
	Adresse :	
	Boîte postale : B.P. 37000	
	Code postal Ville : 13791	Aix-en-Provence cedex 3
	Région ou département :	
	Numéro de téléphone : 04 4224 7676	
	Numéro de fax :	
	Adresse mail :	
	Adresse du site web : www.cete-mediterranee.fr	

Date : (au format JJ/MM/AAAA) 17/12/2004

Statut du rapport : Rapport final
Nature du rapport : Rapport d'évaluation
Conditions d'accès : Accès libre
Date de révision des conditions d'accès : 20/01/2004
 (JJ/MM/AAAA)

Organisme commanditaire :

Nom de l'organisme : DSCR
 Sigle de l'organisme : DSCR
 Nom de la division : SR/R

Adresse : La Grande Arche / Parois Sud
 Boîte postale :
 Code postal | Ville : 92055 La Défense cedex
 Région ou département :
 Numéro de téléphone : 01 40 81 81 17
 Numéro de fax :
 Adresse mail :
 Adresse du site web : www.securite-routiere.equipement.gouv.fr

Organisme commanditaire :

Nom de l'organisme : Commission Européenne DG TREN
 Sigle de l'organisme : DG TREN
 Nom de la division : programme SERTI

Adresse :
 Boîte postale :
 Code postal | Ville : Bruxelles
 Région ou département :
 Numéro de téléphone :
 Numéro de fax :
 Adresse mail :
 Adresse du site web : www.serti.org

Programme : TEMPO/SERTI

Numéro de contrat : 2004/100565
Numéro d'affaire : 20329
Numéro du chapitre budgétaire :

ISRN :

Mots-clés : information multimodale, serveur vocal, perturbations temps réel,
 (séparé par un retour à la ligne) voicexml, lepilote, SERTI
Mots-clés géographiques : Marseille, Bouches-du-Rhône
 (séparé par un retour à la ligne)

Autres informations bibliographiques :

Résumé :

Regroupant une dizaine de partenaires, l'association Lepilote a pour vocation de fournir l'information multimodale sur l'agglomération marseillaise et les Bouches-du-Rhône. Le site web www.Lepilote.com bénéficie désormais d'une bonne notoriété dans l'agglomération marseillaise avec 1800 visites par jour ; l'information fournie par les partenaires concerne surtout la description du réseau et les événements prévus, et propose aussi un service de calcul d'itinéraire multimodal et une carte en temps réel de l'état du trafic sur les autoroutes urbaines.

Ce rapport s'inscrit dans le cadre du projet « Temps Réel » de Lepilote ; il décrit sommairement le travail d'analyse des besoins et de rédaction d'un cahier des charges pour la mise en place d'une première version d'un serveur vocal (temps réel) pour Lepilote, effectué par le CETE Méditerranée dans le cadre du projet euro-régional SERTI. Avant de réaliser ce serveur, l'association Lepilote et ses partenaires ont largement fait progresser le contenu et les outils au cours de l'année 2004 : nouvelle version du site web, création d'une page « perturbations », mise en place d'un opérateur pour le temps réel et amélioration des outils. Sur ces bases, la réalisation du service vocal devrait pouvoir être lancée en 2005.

Sommaire

1	Résumé.....	1
2	Executive summary.....	1
3	Le contexte	2
3.1	Lepilote	2
3.2	Le projet de serveur vocal	2
4	Déroulement du projet en 2004	3
	Glossaire	5
	Bibliographie.....	6

1 Résumé

Regroupant une dizaine de partenaires publics, l'association Lepilote a pour vocation de fournir l'information multimodale sur l'agglomération marseillaise et les Bouches-du-Rhône. Le site web www.Lepilote.com bénéficie désormais d'une bonne notoriété dans l'agglomération marseillaise avec 1800 visites par jour ; l'information fournie par les partenaires concerne surtout la description du réseau et les événements prévus, et propose aussi un service de calcul d'itinéraire multimodal et une carte en temps réel de l'état du trafic sur les autoroutes urbaines.

Ce rapport s'inscrit dans le cadre du projet « Temps Réel » de Lepilote ; il décrit sommairement le travail d'analyse des besoins et de rédaction d'un cahier des charges pour la mise en place d'une première version d'un serveur vocal (temps réel) pour Lepilote, effectué par le CETE Méditerranée dans le cadre du projet euro-régional SERTI. Avant de réaliser ce serveur, l'association Lepilote et ses partenaires ont largement fait progresser le contenu et les outils au cours de l'année 2004 : nouvelle version du site web, création d'une page « perturbations », mise en place d'un opérateur pour le temps réel et amélioration des outils. Sur ces bases, la réalisation du service vocal devrait pouvoir être lancée en 2005.

2 Executive summary

With more than 10 members, the mission of the Lepilote association is to provide multimodal traveller information for the Marseilles area and the Bouches-du-Rhône département. The www.lepilote.com site is now well-known around Marseilles with more than 1800 daily visits ; the information, brought by the partners, is essentially describing the networks and planned events, as well providing multimodal route planning and a real-time level of service map of the motorway network.

This report is contributing to the Real-Time Project of Lepilote ; it briefly describes the work done by CETE Méditerranée, as part of its participation to the SERTI euro-regional project : requirements analysis of the partners and statement of work for a first version of a (real-time) vocal server for Lepilote. Before actually building this server, the Lepilote association and its partners have improved the information content and tools during 2004 : new version of the web site, creation of a « Perturbations » page, recruiting of a dedicated Lepilote operator and consolidation of software tools. On this basis, the construction of the vocal service should be launched in 2005.

3 Le contexte

3.1 Lepilote

Regroupant une dizaine de partenaires¹, l'association Lepilote a pour vocation de fournir l'information multimodale sur l'agglomération marseillaise et les Bouches-du-Rhône. Le site web www.Lepilote.com intègre l'information des réseaux transports collectifs de Marseille, Berre/Vitrolles, Aubagne, Martigues, Gardanne, La Ciotat, ainsi que les réseaux nouvellement gérés par la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole : Allauch, la Côte Bleue (Carry, Chateaneuf, Ensus, Sausset et bientôt le Rove), la Marcouline (Cassis, Carnoux-en-Provence et Roquefort-la-Bédoule). La présentation du site web a été largement renouvelée en 2004.

Le serveur web www.Lepilote.com bénéficie désormais d'une bonne notoriété dans l'agglomération marseillaise avec 1800 visites par jour ; l'information fournie par les partenaires concerne surtout la description du réseau de l'offre de transport et les événements prévus.

3.2 Le projet de serveur vocal

Il est clair que les usagers attendent également une information en temps réel sur les perturbations. Une page « perturbations » a été mise en place depuis le 3 septembre 2004 à titre de test. Elle regroupe les informations fournies par les partenaires en 3 rubriques : TC (surtout RTM et SNCF), Circulation (CUMPM, DDE13 et CG13), Qualité de l'air (Airmaraix).

Par ailleurs, le web n'est pas un média accessible par tous, et n'est pas accessible à tout moment ; l'information Lepilote gagnerait donc à être diffusée par d'autres supports.

C'est pourquoi le bureau de l'association a pris la décision de lancer un projet de mise en place d'un serveur vocal « temps réel » pour Lepilote. Le mode de fonctionnement de l'association Lepilote est de progresser petit à petit par des améliorations concrètes. C'est ce principe qui sous-tend ce projet, qui vise à pouvoir diffuser une information « basique » par téléphone, reflet de la page perturbations, ce qui permettra de faire progresser le service Lepilote, avant éventuellement d'envisager un système plus ambitieux et un service complet de type « centrale de mobilité ». Dans un 1^{er} temps donc, l'objectif est de réaliser une étude précisant la faisabilité du service d'information téléphonique donnant une information temps réel (complémentaire de la nouvelle page « Perturbations » mise en place sur le web Lepilote au 1^{er} semestre 2004), et donnant les bases pour un cahier des charges du système. Cette étude a été confiée au CETE Méditerranée, qui intervient dans le cadre du projet euro-régional SERTI. L'un des objectifs du projet SERTI est en effet d'améliorer l'information multimodale autour du réseau autoroutier trans-européen dont les Voies Rapides Urbaines marseillaises font partie.

¹ La Communauté d'Agglomération Garlaban-Huveaune-Sainte Baume, le Conseil Général des Bouches-du-Rhône, la Direction Départementale de l'Équipement des Bouches-du-Rhône, le Syndicat Intercommunal des Transports du Canton d'Aubagne, la SNCF, la Régie des Transports Marseillais, la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, la Communauté d'Agglomération de l'Ouest de l'Étang de Berre, le Syndicat Mixte des Transports de l'Est de l'Étang de Berre, le Syndicat intercommunal des Transports Urbains du Bassin Minier de Provence... voir <http://www.lepilote.com/infos.asp>

4 Déroutement du projet en 2004

La décision de lancer un projet « Temps Réel » pour Lepilote n'est pas nouvelle, mais l'étude sur le serveur vocal a démarré fin 2003. Le CETE a tout d'abord interrogé les principaux partenaires Lepilote et rédigé sur cette base un document d'expression des besoins. Parallèlement, nous avons commencé à regarder l'offre industrielle en serveurs vocaux ; le point à retenir est sans doute l'arrivée à maturité des solutions VoiceXML, une technologie qui permet de développer des applications vocales d'une manière très proche des applications pour le web, et avec des outils (logiciels) bon marché. Sur ces bases, le CETE a proposé un contenu pour le cahier des charges d'un serveur vocal prototype pour Lepilote, qui a été amélioré par allers-retours avec les partenaires. Les résultats de l'étude et le cahier des charges ont été présentés au bureau de l'association Lepilote le 28 avril 2004.

Le budget nécessaire à un système complet dépasse ce que Lepilote avait prévu dans son budget d'investissement. Compte tenu des ressources très limitées de l'association (qui ne compte que 2 permanents), il a finalement été décidé de travailler en priorité sur l'amélioration du site web et les pages « perturbations temps réel »² et de mettre en place un opérateur temps réel pour Lepilote.

L'information Lepilote a donc été largement améliorée au cours de l'année 2004, tant en ce qui concerne la présentation du site web, que son contenu temps réel : mise en place d'une page

² <http://www.lepilote.com/perturbations/> rubrique intégrée officiellement au site en septembre 2004.

regroupant l'ensemble des perturbations, infos temps réel issues des partenaires et d'un opérateur temps réel pour Lepilote.

Une convention a été signée avec la RTM pour couvrir au minimum l'activité 2004 d'un « Opérateur Temps Réel », c'est-à-dire une intervention humaine gérant les différentes sources perturbations de Lepilote, avec pour mission essentielle la (re)formulation et le suivi des incidents temps réel. La version 2 de la page « Perturbations en cours » a été mise en ligne le 28 septembre 2004 sur le site lepilote.com, incluant désormais les actions et la synthèse de l'opérateur. La diffusion par email des alertes perturbations peut désormais être proposée à tous les partenaires et à des grands comptes. Les outils mis à disposition de l'opérateur pour alimenter le site web doivent être consolidés au niveau informatique d'ici le début 2005.

Tous ces développements et un budget adéquat devraient permettre de lancer la réalisation d'un serveur vocal sur les meilleures bases.

Glossaire

CUM

Communauté Urbaine de Marseille

LEPILOTE

Association pour l'information déplacements dans les Bouches-du-Rhône www.lepilote.com

RTM

Régie des Transports Marseillais, exploitant du réseau TC de la CUM www.rtm.fr

SERTI

South East Region Traffic and Information, projet euro-régional financé par la DG-TREN ; études et déploiement de systèmes de gestion de trafic sur les corridors du réseau autoroutier trans-européen entre l'Allemagne du Sud, la Suisse et l'Italie d'une part, et l'Espagne d'autres part, via la France.

VOICEXML

standard W3C pour le développement d'applications vocales sur le web

VP

Voiture Particulière

TC

Transport Collectif

Bibliographie

Comptes-Rendus de Réunion Lepilote : Groupe de travail Temps réel, 27/11/03, 5 pages – 13/04/04, 3 pages.

Serveur vocal perturbations LePilote : expression des besoins et proposition de cahier des charges, version du 14/04/04, Patrick Gendre et Marie-Amélie Horvath, CETE Méditerranée, DGERI/TET, 19 pages.

Partenaires Lepilote interrogés : Nicolas Maffre, Vanessa Plantier (LePilote) ; Marc Jouvenne, Hervé Gérard, Frédéric Simone (C.U.M.P.M.) ; Christian Arnaud, Elisabeth Tourné (RTM) ; Pierre Decoster, Catherine Taillandier, Willy Juncos, Serge Ricard (DDE13) ; Virginie Reynaud, Ludovic Barone (CG13) ; Claire-Lise Recoing (SNCF) ; Philippe Maiques, Jean-Luc Cocallemen, Vincent Cusumano (CRICR de Marseille)

Assemblée Générale Lepilote du 7 décembre 2004, Bilan technique de l'année 2004, 1.1 - 25/11/2004, Nicolas Maffre, Lepilote, 7 pages.

www.Lepilote.com

<http://www.voicexml.org/>

<http://www.w3.org/Voice/>