



Les nouvelles de 2007:

- Satisfaction de la clientèle et évaluation du service à la STM
- On parle d'*HASTINFO*
- Réunion des utilisateurs *HASTUS* – Automne 2007
- Nouvel optimiseur de temps de parcours pour les Transports Métropolitains de Barcelona
- En production à Gênes
- Le cofondateur de GIRO honoré
- Notre site Web rénové !

GIRO inc.

75, rue de Port-Royal est, bureau 500
Montréal, QC, H3L 3T1
CANADA

☎ +1 514 383 0404
☎ +1 514 383 4971
🌐 www.giro.ca
✉ info@giro.ca

Nos représentants

Allemagne

Mr. Pierre Malo
Deutsche Vertretung GIRO
Blücherstraße 22, Hof 3, Gartenhaus
10961 Berlin
GERMANY

☎ +49 (30) 612 02 745
☎ +49 (30) 612 92 746
✉ pierre.malo@girosoftware.de
🌐 www.giro.ca/Deutsch/

France

M. Thierry Marcaud
Héméra
5, rue Einstein
77420 Champs sur Marne
FRANCE

☎ +33 1 64 15 60 20
☎ +33 1 64 15 60 21
✉ thierry.marcaud@hemeranet.com
🌐 www.hemeranet.com

Pays nordiques

Mr. Odd-Jørgen Sagdahl
Magnus Barfots vei 16A
N-7562 Hundhammeren
NORWAY

☎ +47 73 97 78 12
☎ +47 73 97 89 92
✉ ojs@sagdahl.no

Nouvelles en bref

Satisfaction de la clientèle et évaluation du service à la STM

Décembre 2007 – La STM de Montréal a implémenté le système de confection d'horaires automatisé *GIRO/ACCES* de GIRO en 2003 dans le but d'améliorer l'efficacité de son service de transport adapté. Afin de déterminer si l'objectif a été atteint, la STM a mené une étude portant sur le niveau de satisfaction de la clientèle du service adapté. D'après l'article publié dans le quotidien *Métro* de Montréal sur les résultats de cette étude, ça ne semble faire aucun doute.

Par rapport à 2004, des gains significatifs de 18 % pour le service de minibus et de 25 % pour le service de taxi sont constatés quant à la satisfaction des clients qui considèrent que le service s'est amélioré dans les douze mois précédant l'étude.

En effet, les deux centres d'appel de STM (réservation et service à la clientèle) enregistrent un même niveau de satisfaction, soit 85 %. De plus, un tiers des répondants leur ont accordé une note parfaite.

La STM affirme que non seulement tous les bénéfices souhaités par l'implantation du système *Accès 5* se sont concrétisés, mais plus encore, la clientèle perçoit l'amélioration qu'il a permise.

Bien sûr, le sondage a aussi permis de constater qu'il faut clarifier certains points. Mais la STM voit cela comme une opportunité de pousser encore plus loin cette amélioration de service et elle a déjà commencé à y travailler. Enfin, il est de mise de souligner que les observations de divers comportements reliés à l'attitude du personnel envers la clientèle sont très positives, qu'il s'agisse des chauffeurs ou des agents des centres d'appel. À cet égard, afin de s'assurer de maintenir ce haut niveau de satisfaction, des normes de qualité de service en ce qui concerne la ponctualité et la courtoisie sont en développement.

Rappelons en terminant que le Transport adapté a enregistré une augmentation de plus de 35 % de ses déplacements depuis trois ans.

Source : www.stm.info/info/info.htm, 19 décembre 2007

On parle d'*HASTINFO*

Novembre 2007 – Le planificateur de trajets *HASTINFO* de GIRO a récemment fait l'objet d'un article dans la revue *METRO*. Cet article souligne comment les nouvelles technologies ont permis aux sociétés de transport d'améliorer leur service d'information à la clientèle.

HASTINFO permet aux sociétés de transport d'offrir à leur clientèle un outil de planification de trajets en ligne facile à utiliser. Ce logiciel est aussi utilisé à l'interne par les agents du service à la clientèle pour donner aux clients les renseignements demandés sur les itinéraires des voyages. L'article de *METRO* fait ressortir plusieurs bénéfices importants générés par *HASTINFO*.

En plus de fournir rapidement et efficacement aux clients des informations sur les trajets des voyages, *HASTINFO* réduit la durée de la formation donnée aux agents du service à la clientèle. À titre d'exemple, *HASTINFO* a permis à la Pinellas Suncoast Transit Authority (PSTA) de St-Petersburg en Floride de réduire significativement la durée de la formation permettant aux employés de bien maîtriser les prises d'appels. Auparavant, huit semaines de formation étaient nécessaires alors que maintenant, une seule semaine suffit pour que le personnel de la PSTA parvienne au même résultat.

En outre, le nombre d'appels et de courriels reçus par les agents du service à la clientèle est nettement réduit lorsque les clients peuvent avoir accès à un planificateur de trajets en ligne. En effet, au lieu de contacter un agent, les passagers peuvent simplement obtenir un itinéraire détaillé par l'intermédiaire du planificateur de trajets. Par exemple, OC Transpo, la société de transport de la Ville d'Ottawa au Canada, a constaté une baisse significative du nombre de courriels reçus par le service à la clientèle depuis l'introduction en 2004 du planificateur de trajets en ligne *HASTINFO*. Depuis l'implantation de ce planificateur de trajets, le nombre de courriels reçus est passé de 600 par semaine à environ 50. Par conséquent, le nombre d'employés affectés à la réception des courriels est passé de 2 employés à plein temps à 0,25.

Réunion des utilisateurs *HASTUS* Automne 2007

Novembre 2007 – GIRO a dévoilé les plus récentes améliorations à sa suite de logiciels *HASTUS* pour le transport public, dans le cadre de la réunion des utilisateurs tenus à Copenhague au Danemark, à Barcelone en Espagne et à Adélaïde en Australie.

Les participants ont eu la possibilité de prendre connaissance de ces améliorations lors des présentations détaillées animées par le personnel de GIRO. Parmi ces améliorations, notons :

- Un nouvel algorithme d'optimisation des temps de parcours et de battement, à partir des données recueillies par les systèmes d'aide à l'exploitation.
- Le module *EPM* (gestion de la performance des employés) ainsi que la version Web du module *SelfService* à l'intention des conducteurs.
- Le nouveau module *NetPlan* qui aide à définir le réseau de transport public ainsi que les horaires correspondants.
- Les améliorations aux algorithmes *Minibus* et *CrewOpt* pour la confection des horaires de véhicules et des conducteurs.

Des stations de travail équipées de la plus récente version d'*HASTUS* étaient mises à la disposition des participants, leur permettant de faire l'essai de ces nouveautés. Des représentants GIRO étaient également disponibles tout au long des réunions d'utilisateurs pour des discussions plus approfondies et pour répondre aux questions.

Ces réunions fournissent non seulement l'occasion aux participants de se familiariser avec les plus récentes fonctionnalités, elles fournissent à GIRO de précieux commentaires et suggestions de sa clientèle (150 utilisateurs étaient réunis à Copenhague) contribuant à l'amélioration continue de ses logiciels.

Les participants de la réunion des utilisateurs d'Europe du Nord ont été conviés à un banquet qui s'est déroulé tenu aux jardins Tivoli, une des grandes attractions de Copenhague. Un tour guidé de la ville était aussi proposé, gracieuseté de Movia, la société de transport public locale.

Les participants de la réunion des utilisateurs de Barcelone (destinée aux utilisateurs européens francophones et espagnols) ont eu la chance de visiter le dépôt d'autobus Horta de la société Transports Metropolitans de Barcelona (TMB). Ce dépôt innovateur offre toute une gamme de service et est situé au pied des collines Sierra de Collserola de la ville.

Les participants à la réunion des utilisateurs de la région Asie-Pacifique à Adélaïde ont été conviés à un banquet à la vinerie McLaren on the Lake. Cette vinerie est située au sud d'Adélaïde, au cœur de la célèbre région viticole de MacLaren Vale.

Nouvel optimiseur de temps de parcours pour les Transports Metropolitans de Barcelona

Octobre 2007 – GIRO inc. a procédé à l'ajout d'un nouvel optimiseur à son outil logiciel *HASTUS-ATP* pour l'analyse des temps de parcours.

Cet optimiseur a été développé conjointement par les Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) et l'université de Barcelone. Il calcule les temps de parcours sur l'ensemble des temps de parcours et estime les temps de battement en fonction des intervalles de confiance.

La TMB a récemment implanté l'optimiseur, ce qui facilitera le travail des planificateurs et améliorera la ponctualité du parc de véhicules de la TMP composé de 1 019 autobus et 631 autorails.

Cet optimisateur sera aussi offert à tous les clients de GIRO avec la version 2008 d'*HASTUS*.

Le développement de cette fonctionnalité reflète une fois de plus l'engagement de GIRO auprès de ses clients et des universités de renom en ce qui concerne l'amélioration des outils logiciels répondant aux besoins de l'entreprise.

HASTUS est implanté depuis plus de 20 ans à la TMB, deuxième société de transport en importance en Espagne avec un achalandage annuel de 550 millions de passagers. (www.tmb.net/ca_ES/home.jsp)

En production à Gênes

Octobre 2007 – L'implantation du système *HASTUS* de confection des horaires est maintenant complétée à Gênes en Italie. Le groupe Transdev, qui exploite pour le compte de l'AMT le réseau de transport public de Gênes, avait opté pour *HASTUS* à la suite de tests élaborés qui avaient démontré d'importantes économies par rapport aux horaires produits par le système déjà en place.

Une fois le choix d'*HASTUS* confirmé, l'implantation s'est effectuée en huit mois. Il s'agit d'un délai très court étant donné que cinq modules ont été installés (*Véhicule*, *Crew*, *CrewOpt* et *Geo* pour la confection des horaires, et *ATP* pour l'analyse des temps de parcours), et que dix interfaces devaient être réalisées pour assurer l'intégration d'*HASTUS* avec les systèmes connexes.

Pour ce faire, le personnel de l'AMT a fait appel à l'outil OIG livré avec *HASTUS*. Avec le support de GIRO, le personnel de l'AMT a su développer et mettre ses interfaces en place par lui-même. Ils ont ainsi créé des interfaces aux systèmes de gestion des opérations ainsi qu'au système d'aide à l'exploitation.

L'AMT compte 2 180 employés assurant l'exploitation d'un réseau composé de 139 lignes de bus et une ligne de métro. Chaque jour, plus de 420 000 passagers font usage de ces services. (www.amt.genova.it/)

Le cofondateur de GIRO honoré

Octobre 2007 – Jean-Marc Rousseau, cofondateur de GIRO inc., a été honoré par l'Association du Transport Urbain du Québec (ATUQ) pour son importante contribution au domaine du transport public.

L'ATUQ, une société à but non lucratif dédiée à la promotion du transport public, a choisi M. Rousseau comme récipiendaire 2007 du prix Antoine-Grégoire, prix qui lui a été remis dans le cadre d'un colloque tenu à Laval la semaine dernière.

M. Rousseau, qui détient un PhD en recherche opérationnelle du Massachusetts Institute of Technology (MIT), a été vice-président chez GIRO de 1989 à 2000, responsable du développement des affaires. Il a de plus été directeur du Centre de Recherche sur les Transports (CRT) de l'Université de Montréal de 1979 à 1987.

Parmi ses nombreuses réalisations, l'ATUQ a souligné l'implication de M. Rousseau dans le développement du logiciel *HASTUS*. Ce logiciel de GIRO permet aux sociétés de transport public d'améliorer l'efficacité de leurs opérations. *HASTUS* est d'ailleurs aujourd'hui la référence dans ce domaine hautement spécialisé, avec des installations dans 21 pays, y compris dans certaines des plus importantes sociétés de transport au monde.

Bien qu'il se soit retiré des activités courantes de la société en l'année 2000, M. Rousseau demeure au service de GIRO à titre de consultant sénior. Il est de plus professeur associé à l'Université de Montréal.

Note site Web rénové !

Mai 2007 – Les habitués de notre site Web remarqueront qu'il a été entièrement rénové et amélioré.

Entre autres nouveautés :

- Une zone réservée aux clients où vous retrouverez une foire aux questions, les équipements recommandés pour nos logiciels et autres documents à l'intention des utilisateurs.
- Formulaires sécurisés d'inscription aux réunions d'utilisateurs et certaines formations.
- Respect de règles du « Web Accessibility Initiative » facilitant l'utilisation du site.
- Un outil de recherche.
- Fil d'Ariane pour mieux vous situer dans votre navigation.

Le contenu est offert dans son ensemble en version française et anglaise, avec un plus grand nombre de sections maintenant aussi offertes en espagnol et en allemand. La présentation graphique a également été améliorée, notamment grâce aux photographies que nos clients ont eu la gentillesse de nous fournir.