

# Société des transports de la région d'Helsinki, Finlande

Helsinki prend un virage vert.

## À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE LA RÉGION D'HELSINKI

La Société des transports de la région d'Helsinki (Helsinki Region Transport Authority) dessert la capitale de la Finlande et ses environs. Née de la fusion d'organismes de transport municipaux et régionaux en 2010, elle planifie les services de transport de quelque 1,2 million de personnes, dont près de la moitié habite à Helsinki.

Cette région se situe sur la côte nord de la mer Baltique. Elle est principalement composée de forêts, de cours d'eau, de baies, de péninsules, de lacs et d'îles. Bien que la population soit dense au centre-ville d'Helsinki, l'ensemble de la région est peu peuplé.

En raison de la grande variété de ses caractéristiques géographiques, il existe à Helsinki plusieurs façons de se déplacer du domicile au lieu de travail: en train, en voiture, en autobus, en métro, en tramway, en traversier; certaines personnes parcourent une partie du trajet à pied ou en vélo. Cette multitude d'options complique la planification d'itinéraire.

## LES BESOINS D'HELSINKI

En 2000, Helsinki ne disposait que d'un système d'information traditionnel en matière de déplacements urbains, qui consistait en un centre d'appels donnant accès aux horaires des principaux moyens de transport en commun. Celui-ci était coûteux et le service n'était pas toujours très rapide, ce qui représente un désavantage majeur lorsque les gens sont pressés.

L'expansion rapide d'Internet a convaincu la ville qu'il était temps de passer à un service en ligne, qui est moins dispendieux, plus rapide et pratique et assure une meilleure coordination. Il favorise également le choix de moyens de transport écologiques et durables.

Heureusement, une solution les attendait. Des étudiants de l'Université technologique d'Helsinki avaient déjà amorcé des travaux portant sur un service de planification d'itinéraire en ligne qui mettait les nouvelles technologies à profit. CGI en a repéré le potentiel et a pris les commandes du développement du service.

## LE DÉFI

Les premiers défis que présentait le nouveau service d'information sur le transport intermodal de la région d'Helsinki, connu sous le nom de Helsinki Region Multi-Modal Passenger Information System, étaient d'assurer la justesse de l'information, la rapidité du service, la variété des options et la convivialité. L'objectif général était de créer un service hors pair pour les citoyens.

Le système devait être en mesure d'accéder rapidement aux données géographiques et temporelles de tous les moyens de transport en commun et de manier de multiples ensembles de données de manière réaliste. Il devait confirmer qu'aucune correspondance n'avait été manquée ou n'avait nécessité une attente excessive.

Les fonctionnalités d'arrière-guichet devaient être jumelées à une interface utilisateur claire et simple, qui permet aux voyageurs de saisir leur point de départ et leur destination, de voir rapidement les meilleures options qui s'offrent à eux et d'obtenir une indication du prix. Ces contraintes imposaient l'utilisation d'un logiciel

## ÉTUDE DE CAS

### GOUVERNEMENTS

Gouvernements locaux et d'États

### Principaux avantages

- Prestation d'un service public attrayant
- Réduction des embouteillages
- Amélioration de la coordination des transports
- Protection de l'environnement
- Promotion de la santé publique

*« CGI a une équipe d'experts en déplacements enthousiaste qui s'intéresse véritablement au transport en commun et qui est très douée pour développer de nouvelles idées. En Finlande, les déplacements entre le domicile et le lieu de travail font partie intégrante de la vie des gens et beaucoup d'entre eux ont une très forte conscience écologique. »*

### Jari Honkonen

Chargé de projets  
Helsinki Region Multi-Modal Passenger  
Information System

de cartographie suffisamment fragmenté pour permettre d'adapter la planification d'itinéraire aux besoins des différents utilisateurs.

Les Finlandais sont particulièrement conscients de l'importance vitale que représente la durabilité de l'environnement sur leur qualité de vie. Par conséquent, la ville d'Helsinki désireait se munir d'un système robuste et souple qui laisse place à d'éventuelles améliorations, destinées à multiplier les fonctionnalités en vue de réaliser d'ambitieux objectifs de durabilité.

Les moyens de transport de la région engendrent des empreintes carbone très variées. Les trains sont alimentés en énergie hydroélectrique et leur opération ne produit aucune émission de gaz à effet de serre. La marche et le vélo partagent le même avantage, en plus d'être bénéfiques pour la santé et le mieux-être. Bien que le système repose sur l'idée première d'offrir la possibilité aux utilisateurs de faire leurs propres choix, il visait aussi à promouvoir des politiques et des mesures de sécurité « vertes » ainsi qu'à réaliser des économies au sein du ministère.

## NOTRE SOLUTION

L'histoire du planificateur d'itinéraire en ligne d'Helsinki en est une d'innovation et de mises au point continues. CGI a d'abord concentré ses efforts sur la simplicité d'utilisation et la stabilité de la fonctionnalité, en mettant à profit son savoir-faire reconnu en matière de formation d'équipes créatives de développement de logiciel, de cartographie numérique évoluée et de manipulation de données complexes.

Offert en cinq langues, le système repère les trois itinéraires les plus rapides pour effectuer un déplacement donné et estime le temps que prendra chacun d'eux, en tenant compte de tous les moyens de transport en commun. Les trajets à pied y ont été intégrés dès le départ afin d'estimer le temps de correspondance de façon réaliste et d'offrir une option saine qui n'engendre aucune émission de carbone. Les trajets à vélo y ont été ajoutés en 2007.

Pour chaque itinéraire proposé, un indicateur de carbone s'affiche à l'écran et donne une estimation des émissions de carbone qu'entraînerait le même déplacement en voiture. Le site utilise également un outil de cartographie qui signale les problèmes — des feux de signalisation en panne, un arbre tombé — et alerte automatiquement les ressources d'urgence afin de remédier rapidement à la situation. Le système est accessible à partir de téléphones mobiles et utilise l'information en temps réel pour améliorer la qualité du service. « Le service est facile à utiliser et est très fiable, affirme Jari Honkonen, chargé de projets pour le service de la région d'Helsinki. La majorité des gens souhaitent se simplifier la vie, et cet outil contribue certainement à atteindre cet objectif. »

## UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

Le planificateur d'itinéraire d'Helsinki a connu un succès immédiat auprès du public et a remporté de nombreux prix, dont le prix du meilleur service (Best Service Award) de la revue *MicroPC* en 2002 et le prix « L'Helsinki de mes rêves » (Helsinki of My Dreams) décerné par la station *Radio Helsinki* et la revue *Sanoma's Nyt* en 2008. En 2009, il a remporté un prix pour le service à la clientèle de la part du ministère des Transports et des Télécommunications de la Finlande et a été classé deuxième service Internet le plus apprécié au pays.

On estime que le planificateur d'itinéraire d'Helsinki fait réaliser des économies équivalant à dix fois son coût d'exploitation. Une étude indépendante conduite en 2003 démontre que 70 % des utilisateurs jugent que le service facilite leurs déplacements. En 2009, 90 % des gens le qualifiaient de « bon » ou de « très bon ». L'utilisation a augmenté de moitié en trois ans.

D'autres villes de Finlande ont mis en place des systèmes similaires, qui utilisent également la technologie de CGI. Leurs services sont regroupés afin d'améliorer les déplacements interurbains au pays. Lorsque la société de transport d'Helsinki a fusionné avec sa contrepartie régionale en 2010, il a été facile d'adapter le programme pour desservir le territoire entier.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à [government@cgi.com](mailto:government@cgi.com) ou visitez [www.cgi.com/gouvernements](http://www.cgi.com/gouvernements).

## POURQUOI CHOISIR CGI?

Nous sommes hautement qualifiés dans la création de solutions qui intègrent la cartographie numérique à d'autres types de données. Nous sommes experts en matière de développement de systèmes complets qui offrent des fonctionnalités sophistiquées tout en étant conviviales. Nous voyons cette application comme une occasion d'élargir notre engagement envers des méthodes de travail durables qui s'étendent au-delà de nos propres activités et qui favorisent un changement positif à grande échelle.

## À PROPOS DE CGI

Grâce à ses 69 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services.

Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires.

Grâce à cette approche, au cours des 10 dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.