



CASE STUDY | TRANSPORT & INFRASTRUCTURE

ASSISTANCE MOBILITE AEROPORT PARIS-ORLY

SERVICE DE BORNES D'ACCUEIL ET D'ASSISTANCE AUX VOYAGEURS A MOBILITE REDUITE

GROUPE ADP

www.groupeadp.fr

« A Paris on est toujours bien accompagné »,

Telle est la devise du service Assistance Mobilité du groupe ADP. Paris Aéroport s'engage dans une démarche de responsabilité sociale d'entreprise en proposant toujours plus de services aux passagers en fonction de leur handicap et de leurs besoins.



NICOLAS OUHAYOUN

Groupe ADP – Paris - Orly
Adjoint au Responsable marchés accueil et assistance mobilité

Groupe ADP – Aéroport Paris-Orly

”

Nous avons déployé trente bornes d'accueil et nous assistons chaque mois plusieurs centaines de voyageurs dès la sortie de leur moyen de transport.

Les compagnies aériennes en font désormais la promotion auprès de leurs passagers, les chauffeurs de taxi les utilisent aussi très régulièrement sur les linéaires, les déposes minutes et dans les parkings. Les clients sont ainsi rassurés de pouvoir bénéficier de ce service qualitatif qui leur est proposé à Paris Orly. Merci aux équipes de Commend pour leur collaboration à ce beau projet.



LE DEFI

Afin de compléter son offre « Assistance Mobilité », le Groupe ADP, particulièrement conscient des enjeux et problématiques de ses usagers à mobilité réduite, avait procédé à la rédaction d'un cahier des charges pour la fabrication d'une **borne sur mesure**.

Implantés dans les parkings aux abords des places handicapés et le long des linéaires, ces points d'assistance devaient permettre **l'activation d'un signalement de présence** adaptée à tout type de handicap, et intégrer une solution de communication interactive.

Les conditions spécifiques d'utilisation, liées aux **nombreuses nuisances sonores** d'un aéroport, imposaient une haute qualité audio, de captation et de restitution. Partie intégrante de l'offre globale « Assistance Mobilité », les bornes devaient être **connectées au réseau informatique** de l'aéroport, et répondre ainsi à des **degrés élevés de sécurité**. **Soumises à des risques de sabotage**, mais aussi de manipulations intensives, les solutions devaient garantir une importante robustesse.

LA SOLUTION



- 30 x WS311VCMDA avec inscription en braille sur le bouton d'appel, pictogrammes lumineux pour indiquer l'état de l'appel et boucle à induction magnétique.
- 30 x Modules écran pour visualiser l'agent d'accueil.
- 3 x Postes maitres EE980CM avec combiné de discrétion et camera intégrée pour la vidéo bidirectionnelle.
- 1 x serveur virtuel Virtuo SIS pour faciliter la redondance et garantir la disponibilité des équipements.
- 1 logiciel studio by Commend avec le module COMREC pour l'enregistrement des conversations et le module COMRPT outil de statistiques.



LE RESULTAT

Partenaire historique du Groupe ADP, Commend France a parfaitement su répondre aux exigences du cahier des charges, tout en apportant des recommandations supplémentaires.

Spécialement développée pour le Groupe ADP, la borne intègre un **bouton d'appel, immédiatement reconnaissable** quelle que soit la langue de l'utilisateur, et doté **d'inscriptions en braille**. Une **boucle à induction magnétique** permet la prise en charge des usagers malentendants.

Un **système visio bidirectionnel**, équipé d'une caméra HD et du système sonore haute qualité. Grâce à la **réduction des bruits de fond** et de la fonction **IVC**, développée par Commend, le volume de la borne est ajusté en fonction du bruit ambiant de manière dynamique, permettant ainsi de créer une conversation fluide et rassurante.

L'installation repose sur une infrastructure « **Full IP** » et **PoE**, qui a permis de réduire la quantité de câbles.

Grâce au **serveur Virtuel Virtuosis** la solution est **redondée** sur la plateforme virtuelle pour garantir le plus haut niveau de service.

La sécurité informatique « **IT Security** » est assurée par l'utilisation du protocole d'authentification 802.1.X, et le chiffrement des données audio et vidéo grâce au SIPS.

Les bornes offrent une **excellente robustesse**, garantie par un indice de protection **IK 09** pour permettre une utilisation intensive.

Le logiciel **COM REPORTER** donne avec précision les **statistiques** sur l'utilisation des bornes et leurs fréquences, permettant au manager d'Assistance Mobilité, de répartir efficacement les agents sur le terminal.



LAURENT FIGUEIREDO

Business Developer Manager
Transports & Infrastructures
COMMEND France



Un projet enrichissant par sa technicité mais aussi très inspirant pour le marché du transport, tout particulièrement lorsqu'il s'agit d'innover en faveur des personnes en situation de Handicap.

Votre interlocuteur Commend local se tient à votre disposition pour répondre à toutes vos questions sur notre solution