

Des solutions fiables et sécurisées pour assurer le déplacement des PMR

APRÈS AVOIR GAGNÉ UN APPEL D'OFFRES POUR ASSURER L'ACHEMINEMENT ET L'EMBARQUEMENT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR) SUR LES PLATES-FORMES AÉROPORTUAIRES PARISIENNES, LE GROUPE 3S RECHERCHAIT UNE SOLUTION DE TÉLÉCOMMUNICATIONS FIABLE, SÉCURISÉE ET DE HAUTE DISPONIBILITÉ POUR ÉQUIPER LES PROFESSIONNELS SUR LE TERRAIN. HUB TÉLÉCOM LUI A PROPOSÉ UNE NOUVELLE ARCHITECTURE CONJUGUANT VPN ET TECHNOLOGIE TETRA.

Échanger des informations en temps réel tout en étant assuré de la fiabilité et de la sécurité de son réseau télécoms, telle est la problématique qui a poussé le Groupe 3S à se tourner vers Hub télécom au début de l'année 2010. Cette entreprise, implantée de longue date sur les plates-formes aéroportuaires (essentiellement pour des prestations de sûreté, de services aéroportuaires et de convoyeur bagages) venait en effet de gagner l'appel d'offre pour prendre soin des Personnes à Mobilité Réduites (PMR) sur les terminaux 1 et 3 de Paris Roissy-Charles de Gaulle. Une prestation qui, pour Aéroports de Paris, le donneur d'ordre, requiert un haut niveau d'exigence car l'activité est très sensible : la mission du prestataire est en effet d'accompagner, dans les meilleures conditions de confort, de fluidité et de sécurité, les personnes à mobilité réduite (environ 100 à 150 personnes par jour) dans tous leurs déplacements, de leur arrivée dans l'aéroport à leur embarquement ou depuis leur descente d'avion jusqu'à leur sortie de l'aéroport (hôtel, taxi, correspondance, parking...).

L'impératif étant de limiter au maximum les temps d'attente, Aéroports de Paris ou les compagnies aériennes envoient en temps réel à Groupe 3S les informations sur les vols et sur les passagers qui ont besoin d'assistance. À charge pour ce dernier de s'organiser pour avoir des agents disponibles le plus rapidement possible. La gestion des équipes sur le terrain est assurée par 4 points de régulation (3 sur le Terminal 1 et 1 sur le Terminal 3).



Pour interconnecter ces 4 points de régulation et assurer la supervision de l'activité PMR, le Groupe 3S a fait appel à Hub télécom pour déployer un nouveau réseau informatique : « Ils avaient besoin d'une solution hautement disponible, fiable et totalement sécurisée. Nous leur avons installé un réseau haut débit à 10Mb/s et quatre VPN sur un mode any to any », explique Christelle Foucault, Commercial en charge du projet chez Hub télécom.

Mais l'opérateur ne s'est pas contenté d'installer le réseau : Hub télécom a proposé à son client la mise en place d'un nouvel outil lui permettant de rendre le travail de ses 35 agents sur le terrain encore plus efficace. « Comme ils étaient déjà équipés de terminaux TETRA (cf. dossier TETRA p. 8 et 9) nous leur avons proposé une solution de transmission de données (data) sur TETRA. Ainsi, en plus d'être joignable via le terminal TETRA depuis la salle de régulation, l'agent reçoit sa mission sur l'écran de son appareil. S'il est en situation d'accepter la mission, il appuie sur un bouton pour le confirmer. Ensuite, il prévient le régulateur à chaque franchissement de jalons (par exemple au passage des contrôles de sûreté, ou à l'arrivée en passerelle d'embarquement). Une fois l'acheminement terminé, il signale la fin de sa mission. Toutes les informations recueillies pendant les missions remontent dans le système informatique de l'entreprise et peuvent être analysées. L'agent n'a plus qu'un seul terminal et ne perd plus son temps à téléphoner pour donner sa situation. Quant au prestataire, il gagne en flexibilité et en rapidité », précise Christelle Foucault.

En plus de son caractère innovant (c'est la première fois que Hub télécom déployait de la data sur TETRA connectée à un réseau informatique privé), cette solution a également été l'occasion de faire la preuve de son savoir-faire d'intégrateur d'une solution métier de bout-en-bout pour son client, combinant un réseau informatique, une solution de mobilité et un applicatif de gestion des missions. ■