

Début d'une galerie photos

-

□

De nouvelles voix pour les annonces en gare

#Gares #Virage numérique #Information clientèle

Si familières aux usagers des chemins de fer, dont elles font souvent partie du quotidien, les voix des annonces diffusées dans les gares des CFF et du BLS vont disparaître dès septembre 2020, laissant place à de nouvelles. Roman Zimmerer, chef du projet, nous en dit plus.









-
-
- [Chemin de fer & mobilité](#)
-
- [De nouvelles voix pour les annonces en gare](#)

20.08.2020 | 21.08.2020 | Texte: [Patrizia Biagini](#) | Photos: Anouk Ilg

De nouvelles voix pour les annonces en gare

Si familières aux usagers des chemins de fer, dont elles font souvent partie du quotidien, les voix des annonces diffusées dans les gares des CFF et du BLS vont disparaître dès septembre 2020, laissant place à de nouvelles. Roman Zimmerer, chef du projet, nous en dit plus.

20.08.2020 | 21.08.2020 | Texte: [Patrizia Biagini](#) | Photos: Anouk Ilg

- 
- 
- 
- 
- 
- 

- [Download PDF](#)

Début d'une galerie photos

-

Pourquoi changer les voix des annonces en gare?

Le logiciel gérant les annonces, l'indicateur général et le téléaffichage de quai dans les gares était devenu obsolète et nous avons dû le remplacer. Pour améliorer la qualité, les CFF et le BLS ont décidé de réenregistrer tous les éléments utilisés pour les annonces. Des speakers et speakerines nous ont envoyé des échantillons de voix. Au terme d'un processus d'évaluation, un jury spécialisé a sélectionné les voix que nous entendrons dès septembre 2020 dans les gares des CFF et du BLS. Si, en allemand, en italien et en anglais, la voix sera différente, en français, la voix ne changera pas, mais elle sera adaptée aux nouvelles technologies.

Quels ont été les critères de sélection?

Comme tous les appels d'offres publics, le choix des nouvelles voix s'est fait dans le respect des prescriptions du droit des marchés publics. Les critères de choix ont donc porté d'une part sur la qualité des voix et, d'autre part, sur des aspects financiers et techniques.

□
sbb cff ffs

Cette voix résonnera bientôt dans toutes les gares des CFF et du BLS.

Your browser does not support the audio element.

Comment trouvez-vous la nouvelle voix pour les annonces en gare?

1. Super, enfin un peu de changement!
14.8%
2. Je préférerais celle d'avant.
67.6%
3. Peu importe la voix, pourvu que j'obtienne les bonnes informations.
17.6%

7175 personnes ont participé au sondage.

Comment fonctionnent ces nouvelles voix?

Les voix utilisées pour les annonces en gare proviennent de nouveaux enregistrements numériques de voix humaines. Un logiciel génère toutes les phrases souhaitées à partir de mots ou fragments de mot préenregistrés au format numérique. À l'inverse des séquences audio actuelles, qui sont assemblées au cas par cas, la nouvelle solution moderne Text-to-Speech (TTS) permet de produire avec beaucoup de souplesse des annonces plus intelligibles avec un rythme de diction très naturel.

Quel a été ton principal défi au cours de ce projet?

Le système actuel s'est développé au fil des 20 dernières années et est devenu extrêmement compliqué. La nouvelle solution reste complexe en arrière-plan, mais son utilisation est beaucoup plus simple. L'autre défi majeur réside dans l'introduction du nouveau système. J'espère que cela se passera sans accroc, voire, dans le meilleur des cas, que les clients ne remarqueront rien.

Début d'une galerie photos

• □

Roman Zimmerer, chef de projet Business Système d'information à la clientèle en gare (KIB)

[Cliquer pour agrandir](#)

Quel rôle joue la numérisation dans les nouvelles annonces?

Notre objectif est d'informer les voyageurs au plus vite, de manière personnalisée et empathique, dans les gares de Suisse. Pour y parvenir, nous avons recours à un mélange d'automatisation et d'intervention humaine. En d'autres termes, nous nous reposons de manière générale sur les données disponibles dans nos systèmes sources et les complétons manuellement au cas par cas, ce qui est toutefois devenu rare. Les collaboratrices et collaborateurs qui utilisent le système peuvent ainsi se concentrer davantage sur la situation en cours et, le cas échéant, ajouter à l'annonce certaines informations utiles à la clientèle.

En résumé, il s'agit de vraies voix reconstituées et gérées par un ordinateur. C'est juste?

Tout à fait. Grâce à ce nouveau système, nous sommes en mesure de générer toutes les annonces possibles et imaginables à partir de la bibliothèque d'une langue, sans devoir repasser par le studio d'enregistrement à chaque nouveauté. C'est une aide très précieuse, notamment pour les annonces qui doivent être disponibles et diffusées très rapidement. Pour prendre un exemple actuel, ce système nous aurait été très utile pour les annonces relatives au port du masque obligatoire dans les transports publics.







Informations sur le texte

Thèmes

- [#Gares](#)
- [#Virage numérique](#)
- [#Information clientèle](#)

Hot Links

[Conseils aux voyageurs – l'essentiel en un clin d'œil.](#)

- 
- 
- 
- 
- 
- 

Cela pourrait aussi vous intéresser:

-

[Coronavirus: voyager en sécurité grâce au port obligatoire du masque](#)

[Depuis le 8 juin, l'horaire régulier est presque entièrement rétabli. Dès le 6 juillet 2020, le port du masque est obligatoire dans les transports publics. Le respect de telles mesures de protection est un gage de sécurité.](#)

-

[Vers des gares respectueuses du climat](#)

[Le changement climatique jouit d'une attention politique accrue. La communauté internationale vise la neutralité CO2 d'ici à 2050. Les CFF entendent rendre leurs gares exemplaires en réduisant leurs émissions de CO2. À ce jour, environ 30 gares ont abandonné les énergies fossiles.](#)

-

[Voyager léger: nos cinq conseils pour garder les mains libres](#)

[Que vous soyez de passage dans une ville en touriste ou pour raisons professionnelles, vous appréciez sûrement le fait de pouvoir déposer vos bagages ou de les envoyer directement à votre destination. Petit aperçu des options disponibles.](#)

- □

[CFF Inclusive remporte le prix de la Canne Blanche!](#)

[Grâce à la nouvelle appli mobile «CFF Inclusive», les CFF ont remporté le prix de la Canne Blanche décerné par l'Union centrale suisse pour le bien des aveugles \(UCBAVEUGLES\).](#)

-

[«Ensemble, nous progressons»](#)

[Les CFF emploient 15 000 personnes de moins de 30 ans ou de plus de 50 ans. Piraveen Rajah et Rolf Steiger en font partie. Ces deux techniciens de maintenance évoquent les avantages de la collaboration entre générations.](#)

-

[MIRE - Plongée dans l'art contemporain pour le Léman Express](#)

[Cinq gares du réseau transfrontalier offrent aux voyageurs la possibilité de s'immerger dans des œuvres audiovisuelles d'artistes suisses et internationaux. Un parcours artistique qui va durer ... dix ans !](#)



Contact et informations complémentaires

Contact



[Contact](#)

Des questions? N'hésitez pas à solliciter notre aide. Veuillez également lire notre [déclaration de protection des données](#).

Informations sur le trafic ferroviaire



Retrouvez les dernières informations sur les grèves et les interruptions liées aux perturbations majeures du trafic ferroviaire.

[Dernières informations](#)

Newsletter et médias sociaux



Nos newsletters vous informent régulièrement par e-mail des offres intéressantes des CFF.

[Abonnez-vous à nos newsletter](#)

-
-
-
-

Entreprise



- [Groupe](#)
- [CFF Immobilier](#)
- [CFF Cargo](#)
- [Jobs & carrière](#)
- [Médias](#)
- [Faits et chiffres](#)

- [Mentions légales](#)

S'enregistrer

[x](#)

Nom d'utilisateur

Mot de passe