

Réorganiser le back-office billettique

Réduire la complexité pour gagner en efficacité et en sécurité



La RATP transporte chaque jour 10 millions de voyageurs en Ile de France.

Au travers d'une diversité géographique et technologique importante, et de plus de 400 points de vente, elle collecte directement chaque année près de 2 Mrds d'euros de recettes.

Patrick DOCQUIER,

responsable des systèmes d'information au sein du Département Commercial de la RATP :

"Lors de ce travail d'urbanisation, Artimon a challengé notre vision de l'avenir, a apporté un regard et une expertise qui ont permis à la RATP de mettre en adéquation le métier, son organisation et le système d'information associé."

La RATP est engagée dans un vaste plan d'amélioration de sa productivité, tandis que les évolutions technologiques et commerciales nécessitent toujours plus de performance et de réactivité des outils et des organisations

L'urbanisation des systèmes

Comment conserver, faire vivre et gérer au mieux le patrimoine informatique existant tout en disposant d'un système d'information capable d'évoluer très vite et à moindre coût?

Le SI billettique de la RATP couvre la vente, l'encaissement des paiements, la validation et le contrôle des titres, le SAV, mais aussi la production des résultats comptables et des statistiques d'activité.

Constitué autour de plusieurs générations de systèmes, il a dû prendre en compte l'évolution des besoins métier des réseaux (RER, Métro, Bus, Tramway), gérer la cohabitation des titres magnétiques et de la télébillettique, et répondre à des exigences toujours plus fortes de disponibilité, de sécurité et de reporting.

La démarche d'urbanisation globale de l'entreprise a permis de vérifier l'alignement des systèmes avec la stratégie, de mettre en évidence les redondances fonctionnelles, et de proposer une simplification de l'architecture technique et applicative. Comme par exemple le regroupement en une seule chaîne fonctionnelle des systèmes « Bus » et « Ferré ».

La simplification de l'organisation

L'étude des processus au sein des départements Métro, Bus et RER, en identifiant les doublons et les zones de risques, a démontré l'opportunité pour l'entreprise de mutualiser ses fonctions de back-office billettique dans une seule structure.

Elle a également mis en lumière les meilleures pratiques et permis de relever des dysfonctionnements et écarts par rapport aux nouvelles normes réglementaires.

Parallèlement, la démarche d'urbanisation a permis de clarifier les rôles et responsabilités de MOA et MOE, et conduit à la mise en place d'une nouvelle organisation de pilotage des projets, des systèmes et des ressources critiques.

La nouvelle organisation, validée par la Direction Générale à l'issue de l'étude, repose notamment sur la centralisation des activités de contrôle des ventes, l'harmonisation des méthodes de gestion et d'organisation, la contractualisation des échanges de données entre contributeurs, une plus grande fréquence des ramassages de fonds en station, et un contrôle plus efficace, par sondage, des actes de ventes et de service après ventes.



Les bénéfices attendus

La mise en œuvre de cette nouvelle organisation permettra à la RATP d'atteindre 6 objectifs majeurs :

- Aligner le système d'information billettique sur les besoins métier;
- Améliorer significativement l'efficacité sur le contrôle des ventes;
- Réduire de moitié le délai de production des états comptables et des statistiques d'activité;
- Fiabiliser les données de vente et d'inventaire;
- Lutter plus efficacement contre la fraude;
- Respecter les normes réglementaires.

Mickaël PINAULT

*Associé dirigeant d'Artimon
mpinault@artimon.fr*

Artimon est un cabinet de conseil indépendant. Ses équipes fondent leurs interventions sur la mise en cohérence des différents leviers de performance : stratégie, organisation des fonctions et processus, systèmes d'information, mode de management et dispositifs de pilotage. Artimon a réalisé plus de 450 missions chez plus de 130 clients.