

Comment...

... la RATP associe les utilisat

Le département chargé de la création des lignes de transport de la RATP s'est doté d'un SIG pour six agences régionales. Un projet qui a requis une forte implication des utilisateurs.

LE PROBLÈME

A l'occasion de la décentralisation du département Développement de l'action territoriale (DAT), impliquant la création de six agences territoriales, la RATP a mis en place une nouvelle solution de géomarketing intuitive et simple d'emploi à destination de ses agents. Le tout dans des délais limités.

LA MÉTHODE

1 Constituer plusieurs groupes de travail

Pour concevoir l'outil – qui repose sur le logiciel de SIG (système d'information géographique) Mapinfo –, une dizaine de responsables d'ingénierie de l'offre des différentes agences territoriales de la RATP ont été invités en amont à participer à un groupe de travail afin d'exprimer leurs besoins. « *C'est en faisant participer les futurs utilisateurs du SIG que nous avons les meilleures chances de les faire adhérer à ce projet* », estime Denise Feltmann, chargée d'études développement et responsable du géomarketing du département DAT de la RATP. Sur une période de deux mois, sept ateliers ont été organisés afin de définir les fonctionnalités du futur outil. « *Nous avons souhaité impliquer les utilisateurs, une démarche qui participe de notre méthode de conduite du changement* », relate Marianne Pichot, directeur services de Pitney Bowes Business Insight, éditeur de Mapinfo. Dans ces groupes de travail, les salariés ont réfléchi à la façon d'organiser les données dans le SIG de façon à spécifier les fonctionnalités qui répondent à leurs besoins. Lors des



Denise Feltmann, chargée d'études développement et responsable du géomarketing du département DAT de la RATP

« Impliquer les utilisateurs dans la conception de l'outil a aidé à leur faire accepter plus facilement le changement »

RATP
ACTIVITÉ
Opérateur de transports en Ile-de-France.
CRÉATION
1949.
CA 2007
3,7 Md€.
EFFECTIF
45 000 personnes.

ateliers suivants, l'éditeur a présenté des maquettes de l'outil afin que les futurs utilisateurs se rendent compte de toutes ses potentialités.

L'implication des futurs utilisateurs lors des différentes réunions de travail a donc

contribué à attiser leur curiosité, voire à créer une certaine impatience face au nouvel outil, alors qu'il n'était pas encore opérationnel. « *Enthousiastes, les équipes demandaient souvent quand serait disponible le SIG* », se souvient Denise Feltmann.

eurs à la création de son SIG

2 Hiérarchiser les données

En charge du développement des nouvelles lignes de transport, des prévisions de trafic, ou encore de la définition des intervalles de passage entre les bus et les métros, par exemple, la DAT collecte un ensemble de données internes, issues d'enquêtes de terrain, mais aussi externes, en provenance de l'Insee. Avant d'être intégrées dans le nouveau SIG, ces informations ont dû être étudiées puis hiérarchisées par les agents selon leur pertinence. Ainsi, pour une commune, l'Insee fournit 780 données, pas forcément toutes utiles. Les agents ont donc défini trois niveaux de priorité afin d'évaluer leur degré d'importance et n'ont retenu, au final, que les deux premiers niveaux, les plus pertinents. C'est sur la base de ce travail de classement qu'ont été conçus les modules métier du SIG, développés spécifiquement. Pour Jérôme Guilmont, directeur du business développement du cabinet de conseil Semantys, cette phase de hiérarchisation s'avère très importante dans les projets de SIG. « Pour que les utilisateurs s'approprient correctement les nouveaux indicateurs statistiques et les emploient efficacement, ils doivent se mettre d'accord en amont sur leur définition et s'entendre sur ceux qui vont être utilisés (pourcentages, ratios ou valeurs brutes, par exemple) », analyse-t-il.

3 Former les utilisateurs et assurer la prise en main

Une vingtaine d'agents de la RATP ont été formés à l'utilisation de l'outil par l'éditeur, lors de quatre séances de trois jours. Au cours de ces formations, ils ont demandé à bénéficier d'un accompagnement supplémentaire, qui s'est traduit par la création de fiches techniques (constituées de captures d'écran du SIG) rappelant la marche à suivre pour chaque opération spécifique, comme la création d'une ligne de bus. Une assistance téléphonique a aussi été mise en place, avec une hot line de premier niveau assurée par la DAT, relayée en second niveau par l'éditeur. « Cette assistance était nécessaire, car à l'origine, le métier de ces agents n'est pas de concevoir de l'information géographique, mais de l'ingénierie de l'offre », précise Denise Feltmann.



L'AVIS DE L'EXPERT

Henri Pornon, président d'IETI Consultants
Ce cabinet de conseil est spécialisé dans les SIG.

« Négliger la phase d'accompagnement des utilisateurs peut coûter cher à l'entreprise. »

Dans nombre d'organismes, on se contente d'installer des SIG comme on le ferait pour des outils bureautiques, et de former à minima les utilisateurs. Le résultat peut alors être un rejet des outils, leur sous-utilisation, ou une perte de productivité liée au fait que l'on a cherché ni à adapter l'outil au travail des utilisateurs, ni à faire évoluer les processus pour mieux tirer parti du SIG. »

« Amener l'équipe à travailler différemment. »

Ce projet de la RATP implique un changement de processus. Il nécessite que les utilisateurs acquièrent de nouveaux savoir-faire pour travailler différemment. C'est un exemple intéressant de bonnes pratiques incluant une phase de conception participative (ce qui permet non seulement de mobiliser les utilisateurs sur le projet, mais aussi de les faire réfléchir aux évolutions de leurs pratiques professionnelles), de formation, de documentation des nouveaux processus, de communication et de collaboration. »

Deux ans pour la conception et la mise en place

PÉRIMÈTRE

- Mise en place d'un système d'information géographique (SIG) pour aider à la création de nouvelles lignes de transport. Le projet est piloté par le département Développement de l'action territoriale (DAT) de la RATP.

PRESTATION

- Pitney Bowes Business Insight, éditeur du logiciel Mapinfo, a réalisé les développements complémentaires et intégré le SIG.

CALENDRIER

- 2002 : rédaction du cahier des charges,

appel d'offres, sélection du logiciel et du prestataire.

- 2003 : démarrage des groupes de travail, conception et développement de l'outil. Tests des différentes versions et recette.
- Début 2004 : formations des utilisateurs et mise en service du SIG.
- 2009 : évolutions prévues concernant de nouvelles fonctionnalités et la consolidation des bases de données.

BUDGET

- 225 000 € (dont 15 000 € de matériel informatique pour les agences et 4 000 € pour l'acquisition des données Insee).

4 Animer une communauté

Afin de renforcer le lien entre les agences, les utilisateurs de Mapinfo de la DAT se réunissent tous les trois mois au sein d'un club pour évoquer leurs difficultés, leurs interrogations, ou encore leurs attentes. « Nous réalisons des présentations et des démonstrations de façon à entretenir la bonne

utilisation de l'outil et à faciliter l'intégration de nouveaux collaborateurs », précise Denise Feltmann. Le club d'utilisateurs constitue, en effet, un excellent moyen de montrer aux nouveaux l'étendue des possibilités offertes par le SIG et de les encourager à y recourir. Conçu pour pouvoir évoluer, l'outil devrait s'enrichir prochainement de nouvelles fonctionnalités. ■

ARMELLE SICCAT