

ACIAL assure la Tierce Recette Applicative du système d'information de Comutitres et de ses 4 millions d'abonnés

Paris, le 12 octobre 2009 – Comutitres est un groupement d'intérêt économique (GIE) constitué en 2001 à l'initiative de la RATP, de la SNCF et d'OPTILE (Organisation professionnelle des transports d'Ile-de-France) et sous tutelle du STIF (Syndicat des Transports d'Ile de France), afin d'assurer la gestion des titres communs de transport en Ile-de-France et le pilotage des prestataires sous-traitants. Ses clients sont passés de 350 000 en 2001 à 4 millions d'abonnés aujourd'hui, tous référencés dans le système d'information.

Comutitres a fait appel à Acial, société de conseil et de services spécialisée dans le test logiciel, pour le test et la Tierce Recette Applicative de son système d'information. Comutitres gère la relation client des clients Navigo, de la délivrance du passe Navigo jusqu'à la résiliation, y compris toute la phase de vie du produit (sav, prélèvements, remboursements). Cela inclut les forfaits Orange, Intégrale et imagine R pour les scolaires et étudiants dont les subventions par les départements basées sur l'année scolaire sont également prises en compte.

Comutitres assure également la gestion et le suivi des budgets commerciaux des transporteurs pour l'activité back-office. Le GIE conçoit, en relation avec les transporteurs, les cahiers des charges pour les appels d'offres et pilote les sous-traitants (centres multimédias, de traitement des documents, de gestion financière, etc.) tout en veillant au respect des contrats et au suivi statistique des ventes des titres de transport (nombre de clients par zone, nombre de résiliations ou de souscription, etc.)

Au fil des ans, des améliorations substantielles ont été apportées aux services offerts aux clients : les fonctionnements ont été fluidifiés, les délais de traitement ont été raccourcis et de nouveaux services sont déployés régulièrement.

Mis en place en 2004, le système d'information est récent et a grandi avec le temps, le volume des clients et le nombre de titres de transports.

Dans un premier temps, la recette du système d'information de Comutitres était gérée en interne. Mais dans le cadre de sa croissance rapide et permanente, il est devenu nécessaire de faire appel à un prestataire.

« Vu la nature de notre activité, la recette de notre SI porte de très forts enjeux, car il est aussi le système des agences commerciales de tous les transporteurs d'Ile de France », explique Pascale Breton, Directeur Etudes, Projets et Organisation de Comutitres. « Les transporteurs en front-office (les agences commerciales), ainsi que le back-office (centres d'appel, gestion financière, production de cartes à puces, etc.) sont connectés à notre SI, dont certains très fortement. Le nombre d'utilisateurs connectés simultanément dépasse d'ailleurs généralement les 300. De ce fait, nos ressources internes ne suffisaient plus à en assurer la maintenance et la recette de façon satisfaisante ».

Comutitres lance alors un appel d'offre et consulte plusieurs prestataires, dont Acial, pour la recette du SI.

L'appel d'offre, basé sur un contrat de 2 ans, incluait 6 versions du SI, car Comutitres produit 3 versions majeures par an. *« Dans le cadre du choix du prestataire, nous avons remis en parallèle à Acial la version existante de notre SI, afin de comparer leurs prestations à ce que nous faisons en interne »,* précise Olivier Maizeret, Responsable Systèmes d'Informations de Comutitres. *« Comme ce test s'est révélé très concluant, nous avons validé notre choix porté sur Acial. »*

Les équipes déployées représentent environ une quinzaine de collaborateurs en interne, plus une dizaine de personnes sur la maintenance et environ le même nombre sur l'hébergement.

« Lorsque le Syndicat des Transports d'Ile de France (STIF) lance un projet, la montée en charge pour nous est très importante, car il nous faut déployer une, parfois plusieurs, nouvelles versions du SI », continue Olivier Maizeret. *« Bien entendu, ceci a un impact direct sur la recette, tout comme certaines périodes de l'année où l'activité enregistre un pic. Par exemple, avec imagine R, nous gérons la souscription d'environ 750 000 étudiants ou scolaires sur environ 4 mois, entre août et novembre, en plus de l'activité récurrente des autres titres. »*

Une nouvelle version se prévoit 10 mois avant livraison, le temps nécessaire pour recenser tous ses besoins applicatifs, puis pour réaliser les analyses d'impact, jusqu'à aboutir à ses spécifications précises. Celles-ci forment un périmètre qui va déterminer la nouvelle version du SI.

Une fois la nouvelle version du SI développée, Comutitres la fournit à Acial qui prépare et réalise son plan de tests, environ 2 mois avant la date de livraison prévue. Acial remonte les erreurs repérées, qui sont transmises à la maintenance pour correction. Au terme de ce processus, le système d'information est finalement livré en production.

« Si l'on peut considérer qu'il s'agit d'une prise de risque importante que d'externaliser une activité aussi stratégique que la recette, nous pensons que notre cas le justifiait pleinement », poursuit Pascale Breton. *« Pour une raison de maîtrise des coûts tout d'abord, car un prestataire peut s'engager sur le coût d'une recette, avec un chiffrage et un planning contractuels, mais aussi parce que nous connaissons des fluctuations de charges très importantes dont la gestion serait problématique autrement. »*

« Collaborer avec Acial nous donne une grande souplesse, notamment en termes d'effectifs. Nous pérennisons la connaissance de notre SI, mais Acial nous permet aussi d'absorber la fluctuation et la recherche du nombre de collaborateurs lors des montées en charge », poursuit Olivier Maizeret. *« Ce partage des connaissances repose sur des process plus que sur des personnes. C'était l'un des points majeurs que nous attendions de l'externalisation de la recette, car cela implique une forte confiance mutuelle. »*

Le budget est à la hauteur des enjeux majeurs. Il est stratégiquement capital d'avoir un prestataire capable de correctement évaluer la livraison d'une nouvelle version en bout de course. La dernière version du SI a été livrée début juin, avec une mise à jour effectuée en juillet et prochaine nouvelle version prévue en novembre.

La préoccupation de Comutitres est de faire face à un développement rapide de ses activités tout en respectant ses objectifs fondamentaux : développer la qualité générale des prestations qu'il fournit aux clients des transporteurs d'Ile-de-France et conduire au succès les projets des transporteurs eux mêmes, afin de contribuer à la réussite de leurs engagements vis-à-vis de leur tutelle. A moyen terme, il s'agit également d'accroître le niveau de service aux voyageurs.

A propos de Comutitres

Comutitres est un groupement d'intérêt économique (GIE) constitué en 2000 à l'initiative de la RATP, de la SNCF et d'OPTILE (Organisation professionnelle des transports d'Ile-de-France), afin d'assurer la gestion des titres communs de transport en Ile-de-France. C'est la création en 1998 de la carte imagine-R qui a été à l'origine de la création de Comutitres. A cette occasion, la RATP, la SNCF et OPTILE ont décidé de constituer un GIE sans capital afin d'assurer pour leur compte la gestion financière et le pilotage des prestataires sous-traitants du titre imagine-R, et, ultérieurement, d'autres titres de transports communs.

A propos d'Acial

Créée en 1998, Acial est une société de conseil et de services spécialisée dans le test logiciel. Sa vocation est d'aider les entreprises à intégrer la dimension « qualification » sur l'ensemble du cycle de vie du Système d'Information et à optimiser en continu son processus de fabrication.

Acial est organisée autour de deux domaines d'activités : la qualification opérationnelle des Systèmes d'Information et l'optimisation des processus de l'entreprise. Son positionnement de « pure player » en fait un acteur de référence auprès des grands comptes de tous les secteurs d'activité.

Acial compte 120 consultants répartis entre Paris et Nantes. et a réalisé en 2008 (exercice clos au 30/06/09), un chiffre d'affaires de 8,5 millions d'euros.

Pour plus d'informations : www.acial.