

La RATP a choisi la solution géomarketing de Pitney Bowes Business Insight, éditeur du logiciel MapInfo Professional[®], pour l'accompagner dans le développement de son offre de transport

Le géomarketing, un besoin inhérent à la problématique de la RATP

La Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) est une entreprise publique créée en 1949 et désignée par le Syndicat des Transports d'Île de France (STIF) pour assurer la gestion du métro et des autres moyens de transports urbains de Paris et de sa banlieue : bus, tramway et une partie des lignes A et B du RER.

Le département **Développement de l'Action Territoriale (DAT)** de la RATP a pour mission de développer de nouvelles lignes de transports, d'établir des prévisions de trafic ou encore, de définir des intervalles de passage **afin d'améliorer la qualité de service rendu aux usagers**. En amont de la mise en place de ces projets, le département DAT collecte un ensemble de données en provenance de sources diverses (données INSEE ou internes à la RATP, enquêtes terrain...). Ces **données recueillies et ensuite analysées, sont représentées géographiquement et permettent l'étude et la modélisation des projets**.

En 2002, la décentralisation du département DAT impliquait la création d'agences territoriales afin d'obtenir une approche davantage orientée « terrain » pour mieux répondre aux besoins locaux. Ce passage au niveau local nécessitait l'implémentation **dans un délai limité, d'une nouvelle solution de géomarketing, à la fois puissante, intuitive et facile d'utilisation** - même pour des novices en cartographie. Suite à l'appel d'offre lancé la même année, **la solution proposée par Pitney Bowes Business Insight a donc été retenue, notamment grâce à sa capacité à intégrer, au sein du logiciel SIG MapInfo[®] Professional, des modules métier parfaitement adaptés à la problématique de la RATP**.

Une approche pragmatique

Pitney Bowes Business Insight s'est montré capable de répondre à l'ensemble des attentes du département DAT en étant constamment à l'écoute et en proposant des solutions adaptées :

- **Des modules métier intégrés à MapInfo Professional** : dès la fin 2002 Pitney Bowes Business Insight a animé des **ateliers de travail** afin de définir avec les utilisateurs **les modules complémentaires à MapInfo Professional[®] et les données** qu'ils souhaitaient voir intégrés dans l'outil. A partir de la base de données de la RATP et des problématiques que les équipes doivent résoudre au jour le jour, PBBI a fait ressortir les indicateurs et les fonctionnalités clés à mettre en avant dans ces modules supplémentaires, conçus pour être utilisés de manière très simple.
- **La capacité à déployer une solution adaptée dans un délai d'implémentation limité** : en raison des contraintes internes de la RATP, Pitney Bowes Business Insight a proposé au département DAT une solution sur-mesure : **mettre en place la nouvelle solution incluant les données et les modules en local** dans chaque agence.

Après une phase de tests en central, l'ensemble de la solution a été déployé sur une vingtaine de postes à partir de 2004.

« Si nous avons choisi Pitney Bowes Business Insight, c'est pour la solution qu'elle proposait autour du SIG. Pitney Bowes Business Insight nous a apporté une solution complète et personnalisée répondant totalement à nos besoins. », déclare **Denise Feltmann, Chargée d'Etudes Développement et Responsable du Géomarketing.**

Afin d'accompagner les utilisateurs dans la prise en main des outils, **un support complet et un mode d'emploi de la solution ont été mis en place.** « Pour que la solution fonctionne bien, il fallait assurer le support téléphonique, se déplacer dans les agences, et réaliser des fiches techniques d'accompagnement pour les utilisateurs. En effet, leur métier n'est pas de faire du SIG, mais de l'ingénierie de l'offre », explique Denise Feltmann.

Enfin, l'implication des utilisateurs dès les premières phases du projet, s'est révélée une des clés de la réussite et de l'adoption de la solution.

Des utilisateurs satisfaits et de nouveaux projets réalisés

La solution déployée par Pitney Bowes Business Insight a été extrêmement bien accueillie par les utilisateurs et les bénéfices ont été immédiatement visibles:

- **autonomie et expertise locale** : les équipes du département DAT disposent d'outils simples et conviviaux qui les rendent plus opérationnelles et leur permettent de proposer localement des prévisions du trafic sans être dépendantes du central.
- **éligibilité du projet** : grâce à la solution géomarketing, la cellule de développement se veut force de proposition et peut alors s'appuyer sur des données concrètes pour convaincre les élus des départements de la faisabilité d'un projet.

La solution géomarketing de Pitney Bowes Business Insight, développée autour de MapInfo Professional® et bâtie sur mesure pour répondre aux contraintes du DAT et aux différents profils des utilisateurs. C'est donc un outil décisionnel très utile pour valider la création et l'aménagement des lignes de transport de la RATP.

A propos de Pitney Bowes Business Insight

Pitney Bowes Business Insight (PBBI), division de Pitney Bowes Software Inc., offre une combinaison unique de logiciels, de données et de services de "Communication et Location Intelligence" permettant aux organisations de prendre des décisions plus pertinentes vis-à-vis de leurs clients et usagers, de leurs concurrents et de leurs marchés. Avec l'ensemble le plus complet du marché de solutions visant à maximiser la valeur des données relatives aux clients et aux usagers, PBBI offre les outils nécessaires pour localiser, interagir et communiquer plus efficacement avec ces derniers au sein des marchés globaux d'aujourd'hui. Des organisations leaders s'appuient sur les solutions de PBBI pour accroître la précision et l'efficacité de la distribution des informations clients, et se développer de manière rentable. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.pbbusinessinsight.com et www.pb.com.

Group 1, Group 1 Software, MapInfo, Data Flow sont des marques déposées de Pitney Bowes Software Inc.

A propos de la RATP

La RATP exploite en Ile-de-France l'un des premiers réseaux du monde composé de 14 lignes de métro, 2 lignes de RER, 3 lignes de tramway et 350 lignes de bus. Pour transporter ses 10 millions de voyageurs quotidiens, elle mobilise 45 000 agents avec pour mission d'offrir un service public de transport urbain au meilleur coût pour la collectivité. A travers un programme soutenu d'investissements (plus d'un milliard en 2009 au profit des voyageurs), elle participe activement à la vie économique de la Région Ile de France.

CONTACTS PRESSE

OXYGEN RP

Audrey Legaigneur / Audrey Sliwinski

01 41 11 37 78

alegaigneur@oxygen-rp.com