

RATP Smart Systems déploie les méthodes agile auprès de 230 collaborateurs en 9 mois avec les solutions Atlassian Cloud

Produits utilisés

- ◆ Jira
- ◆ Jira Service Management
- ◆ Confluence

Services utilisés

- ◆ PoC,
- ◆ Implémentation
- ◆ Formation
- ◆ Licences

«La suite Atlassian est désormais devenue la pierre angulaire des méthodes de travail de RATP Smart Systems.»

Jérémy Godefroy,
Directeur informatique - RATP Smart Systems

Contexte

Plus d'agilité pour une meilleure compétitivité ?

Présente dans 10 pays, 120 réseaux de transport et employant plus de 200 salariés, RATP Smart Systems est spécialisée dans le domaine des ITS (Intelligent Transport Systems) et des services d'aide à la mobilité. L'entreprise conçoit, réalise et exploite des systèmes de billettique (+2 000 systèmes créés), d'information voyageurs (12 millions de données de validation sans contact traitées quotidiennement) et d'aides à l'exploitation qui encouragent le report modal vers les transports collectifs. Nourrie par une passion pour l'innovation, RATP Smart Systems a pour mission d'avancer un peu plus chaque jour vers la mobilité de demain, plus fluide et plus simple.

Dans cet objectif, deux des principaux axes de travail de l'entreprise sont aujourd'hui autour de la Data et de la mobilité en tant que service (MaaS). Le MaaS est la clé de l'innovation pour le marché des ITS et de nombreux acteurs investissent massivement dans ce domaine. Ce qui se traduit par une concurrence croissante. Sans oublier des besoins clients qui évoluent de plus en plus vite. Comment suivre l'évolution du marché ? Comment réagir et s'adapter efficacement au changement ?

RATP Smart Systems utilisait des produits on-premise (comme l'outil de suivi Redmine) depuis plusieurs années, mais ces outils nécessitaient un investissement continu et important en matière de maintenance, tandis que l'organisation était assez statique en termes de capacités de livraison. Ce qui a finalement généré de la frustration et une demande importante de changement d'outils.

En tant que leader mondial des systèmes de transport intelligents, RATP Smart Systems ne pouvait plus se permettre de prendre 2 ou 3 ans pour développer de nouveaux produits et de faire assez peu d'itérations une fois qu'ils étaient lancés. C'est pourquoi RATP Smart Systems a décidé de mener une opération massive pour transformer leurs process en implémentant les méthodes de travail agiles, et ceci avec l'aide des outils Atlassian.



Besoin

Déployer l'agilité et ses outils sur 5 sites et pour 230 employés

RATP Smart Systems n'a pas eu de mal à choisir rapidement la suite Atlassian comme base de leur transformation Agile. RATP Group utilisait déjà Jira et un large consensus s'est rapidement dégagé autour de l'outil. Après un PoC prometteur avec Valiantys et un appel d'offres, RATP Smart Systems a décidé d'implémenter les outils Atlassian en version Cloud avec Valiantys comme partenaire pour l'implémentation et la formation. Pourquoi le Cloud et pas on-premise ?

Certains avantages ont rapidement fait la différence pour RATP Smart Systems :

- ◆ Bénéficier des versions d'outil constamment mises à jour
- ◆ Profiter d'une facturation par utilisateur et sans engagement
- ◆ Se débarrasser de la maintenance, par manque de ressources et de temps qui faisait déjà défaut sur l'outil Redmine
- ◆ Disposer d'une forte flexibilité pour que les outils ne freinent jamais, voire accélèrent la croissance de l'entreprise

Dès le début du projet, Valiantys a conseillé à RATP Smart Systems de choisir les solutions Cloud, le choix de l'avenir. Le positionnement stratégique d'Atlassian ([avec la fin de la vente des produits Server en 2022](#)) prouve que RATP Smart Systems a fait le bon choix, au bon moment, grâce à Valiantys. RATP Smart Systems espère maintenant pouvoir exploiter les nombreuses nouvelles fonctionnalités qui arrivent en exclusivité sur les versions Cloud.



Solution

Une approche itérative et une stratégie de formation intensive

Au delà de la complexité technique du projet à laquelle Valiantys fait très souvent face en tant qu'expert, le vrai défi était de mener efficacement la conduite du changement. L'accent a alors été mis sur des ateliers de cadrage et la formations. La façon dont Jira pouvait soutenir la mise en œuvre des pratiques Agiles était extrêmement importante pour RATP Smart Systems. Et le résultat a dépassé les attentes grâce à une ouverture d'esprit des acteurs du projet et... surtout grâce à une gestion de projet agile :

- ◆ RATP Smart Systems a d'abord organisé des ateliers internes pour définir leur utilisation des outils Atlassian. Mais ils ont rapidement remarqué un manque d'efficacité et de maturité sur Jira
- ◆ Après avoir sélectionné Valiantys, une nouvelle série de 33 ateliers de cadrage a été organisée avec les experts Valiantys pour comprendre en profondeur l'outil et mieux exprimer le besoin de RATP Smart Systems
- ◆ Dans le même temps, des coachs agiles indépendants sont intervenus pour accompagner la mise en œuvre des pratiques agiles
- ◆ Enfin, l'équipe a misé sur un grand nombre de formations pour garantir la réussite du projet. Un point crucial dans la conduite changement notamment pour l'adoption massive des outils auprès des équipes métiers

La partie la plus difficile du projet a finalement été de le mener à bien pendant le confinement dû à la pandémie de covid-19. Une situation inédite qui n'a cependant pas ralenti le projet confirme le client.

La combinaison de l'expertise des outils de Valiantys, de la maîtrise des pratiques Agiles apportées par les coachs et de la proactivité des intervenants a permis de déployer avec succès la solution en 9 mois, sans perdre la vision du projet et la motivation des employés malgré un contexte sans précédent.





Bénéfices

Adoption virale, collaboration décuplée

Mise en œuvre réussie des applications Jira, Jira Service Management, Confluence et de 9 apps de la Marketplace

- ◆ 230 employés formés en 9 mois, avec une forte adoption des outils Atlassian et l'arrêt définitif de Redmine
- ◆ 84 projets Jira, 8 portails Jira Service Management et plus de 100 espaces Confluence créés
- ◆ Des équipes totalement autonomes, même si le département informatique est toujours là en support technique et garant de la cohérence

Et après ...

Après avoir mené avec succès la conduite du changement et l'adoption de nouvelles méthodes et outils Agiles, le département IT se concentre maintenant sur l'intégration des données Jira dans des tableaux de bord d'entreprise pour une meilleure gestion des affaires au niveau exécutif.