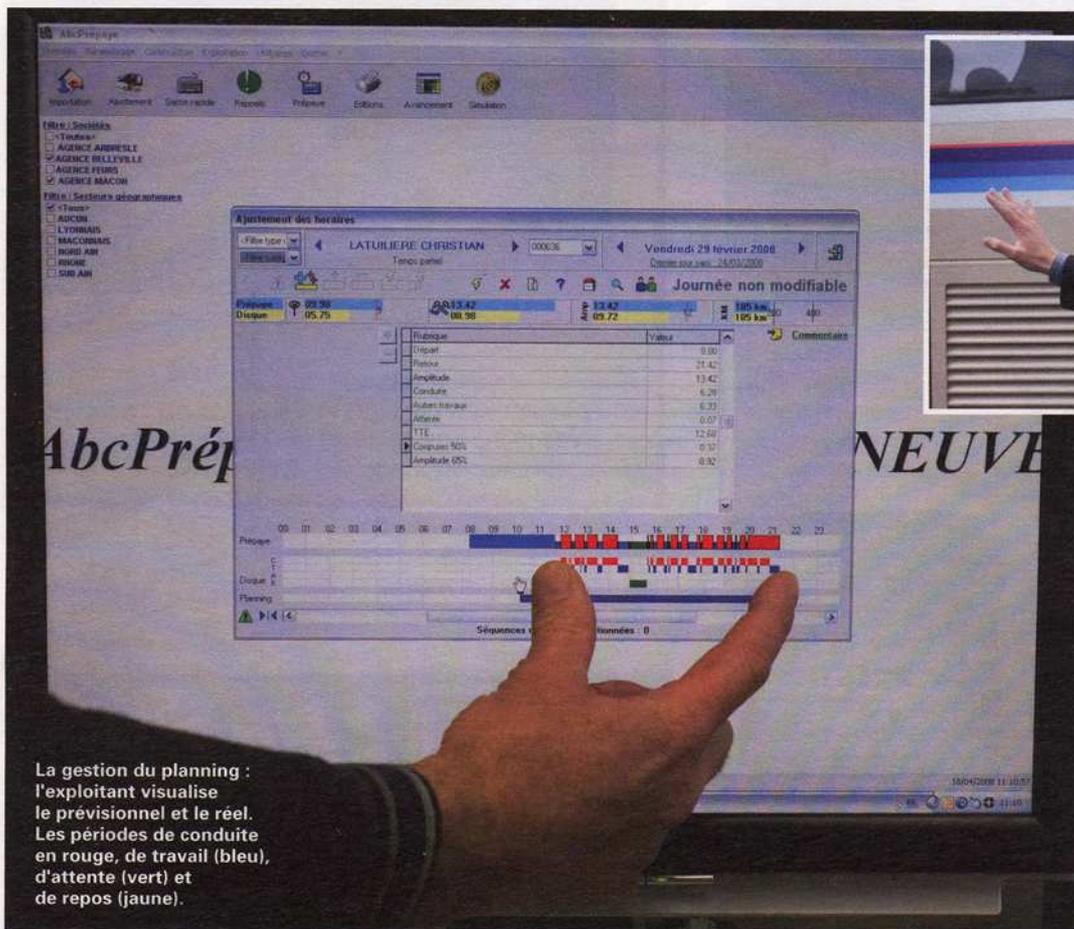


Maisonneuve : vingt an

De la gestion du carburant, du parc et des plannings à la géolocalisation, les Maisonneuve, père et fils, placent l'informatique au cœur de leur stratégie de croissance. Et ça marche !



La gestion du planning : l'exploitant visualise le prévisionnel et le réel. Les périodes de conduite en rouge, de travail (bleu), d'attente (vert) et de repos (jaune).



Jean-Baptiste Maisonneuve : "Nous avons beaucoup développé notre activité sans augmenter le personnel administratif, grâce à une gestion automatisée des flux réguliers".

EN CHIFFRES

Chiffre d'affaires 2007

- 17 millions d'euros, dont :
- 25 % en lignes régulières (+ 15 points en cinq ans)
- 25 % en tourisme
- 50 % en scolaire.

Parc

220 véhicules

Les Autocars Maisonneuve de Belleville (Rhône) furent l'un des tout premiers clients d'ABC informatique, basé à Valence et spécialisé dans l'édition de logiciels dédiés au monde du transport de voyageurs. C'était il y a près de 20 ans. Le transporteur s'équipe tout d'abord d'une solution de gestion des circuits qu'il organise en Italie et au Portugal, puis se dote par la suite d'un outil de prépaye et de planning de ses lignes régulières. "Très tôt, ils ont su définir une stratégie sur plusieurs années, s'y tenir et se démarquer de la concurrence par la rigueur de leur exploita-

tion, explique Alain Bertolami, Pdg d'ABC Informatique. L'informatisation progressive de l'entreprise les y a aidés".

Pour Jean-Baptiste Maisonneuve, entré dans l'entreprise en 1999 et qui se prépare à succéder à son père Jean-Paul et son oncle Daniel, l'informatique n'est plus un choix mais une nécessité. "Nous avons beaucoup développé notre activité sans augmenter le personnel administratif grâce à une gestion automatisée des flux réguliers, explique-t-il. Aujourd'hui nos exploitants gèrent l'urgence, et ajustent l'occasionnel. En période creuse, ils affichent deux à

trois semaines d'avance sur le planning. En mai et juin, ils n'ont plus que deux ou trois jours de recul. Mais c'est mieux que de tout traiter en flux tendus".

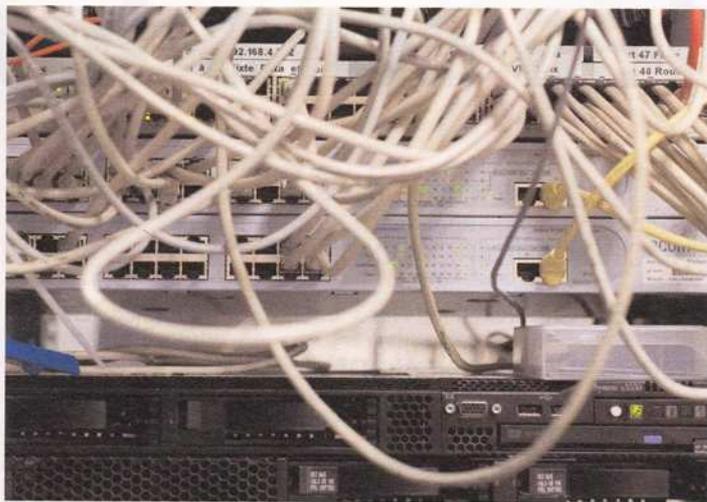
Le recrutement d'un spécialiste

Jean-Baptiste Maisonneuve a connu les emplois du temps muraux et les feuilles de route inscrites sur du papier carbone. Ces saisies multiples induisaient parfois des erreurs et des malentendus entre les conducteurs et l'exploitation. En 1999, l'entreprise passe donc à AbcCar (1) et AbcPlanning. Et, point essentiel,

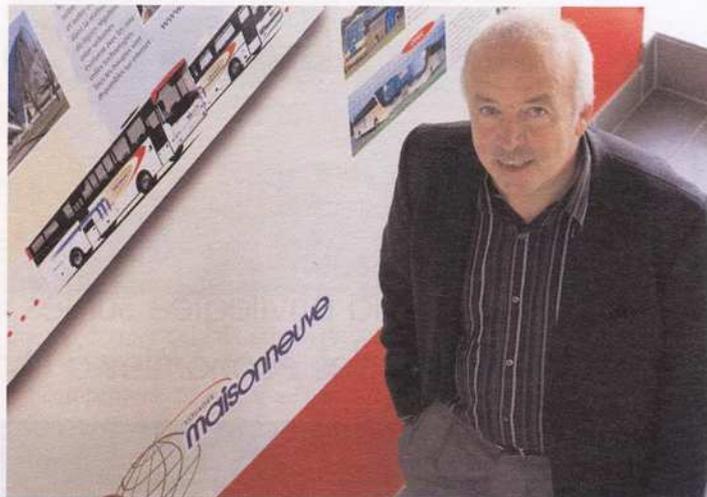
Jean-Baptiste recrute un spécialiste pour assurer la mise en place du système et la formation des exploitants. "Ils s'y sont vite adaptés, se souvient-il. Nous avons commencé par équiper le siège de Belleville, puis les dépôts de Mornant, l'Arbresle et Feurs."

ABC Informatique a conçu des applications qui sont à la fois standardisées et paramétrables aux besoins de chaque entreprise. "Sur AbcPlanning, par exemple, un responsable peut travailler en 'priorité autocar' pour optimiser l'utilisation du parc, ou en 'priorité conducteur' pour vérifier l'aspect réglementaire relatif

s de gestion informatisée



Les Autocars Maisonneuve disposent à Belleville d'un serveur informatique central relié à tous leurs sites, aux pompes de stockage de carburant et aux portails qui enregistrent les entrées et sorties.



Alain Bertolami, Pdg d'ABC Informatique, affiche 480 clients autocaristes et 730 sites équipés en France. "Maisonneuve fut l'un des 20 premiers, affirme-t-il. Le 15 avril dernier, ABC a fêté ses 20 ans".

aux temps de travail. Le passage de l'un à l'autre se fait en cliquant sur une icône. Le déplacement d'une ou plusieurs séquences est réalisé avec la souris, sans aucun usage du clavier", précise Alain Bertolami.

Du planning à la facturation

Pour assurer une construction rapide du planning, le logiciel propose différentes fonctions : groupage des segments (opérations) et roulements de conducteurs ; pré-affectation de services répétitifs liés à des cars ou des conducteurs et facturation automatique ; sélection instantanée d'un ou plusieurs services ; affichage des informations de prépayé avec des conseils d'affectation. "AbcPlanning offre de nombreuses possibilités d'éditions de feuilles de routes, paramétrables, afin de ne pas perturber les habitudes des conducteurs dans la présentation de l'entreprise, précise Alain Bertolami. En cas de changement de dernière minute, l'application peut envoyer au personnel roulant les modifications par email vocal, ou sur un PDA (personal digital assistant, Ndlr) aussi facilement qu'une impression. En outre, AbcPlanning permet de gérer une entreprise disposant de plusieurs sites et sociétés avec échange possible de véhicules et de conducteurs". AbcPlanning est lié à AbcCar, le module central de la so-

lution. Celui-ci établit la facturation des services réguliers, spéciaux, occasionnels, et la facturation générale de l'entreprise. "Toute information mise à jour dans l'un des logiciels est exploitable dans l'autre, assure Alain Bertolami. AbcCar permet une gestion commerciale efficace des clients et des prospects, avec une réutilisation des destinations déjà proposées. La facturation peut être automatique. La relance 'multi niveaux' permet le suivi des comptes clients".

Une gestion rigoureuse de l'exploitation

Depuis longtemps, le transporteur a relié les cuves de carburant de ses différents sites à Belleville, par une gestion centralisée. Chacun de ses 220 véhicules est équipé d'une carte Total GR, qui fonctionne dans les stations et les pompes de l'entreprise. "AbcParc agrège les informations fournies par les sociétés pétrolières (disquette, internet) et les bornes de carburant, précise Alain Bertolami. Les kilométrages et les consommations des véhicules sont mis à jour quotidiennement".

AbcParc intègre dans la même base de données trois éléments clés pour la maîtrise des coûts : la gestion des véhicules (ordre de réparations, carnet d'entretien informatisé) ; celle du stock de pièces détachées et celle

de carburant. En outre, AbcParc dialogue avec AbcPlanning pour informer l'exploitant de l'indisponibilité actuelle ou future d'un véhicule.

Pour Jean-Baptiste Maisonneuve, ces données sont autant d'outils de gestion : "Les rapports statistiques offrent une richesse d'information considérable. Je peux visualiser sur un graphique le prix de revient de chaque véhicule et les coûts au kilomètre. La consolidation des données permet de créer des tableaux de bord croisés, sans saisie d'information. Le modèle s'enrichit des informations en temps réel".

Géoloc : la preuve au quotidien

Les autocars Maisonneuve effectuant des lignes régulières sont équipés d'un système de géolocalisation Masternaut. "En décembre 2005, nous avons proposé à la SNCF la première ligne TER dotée d'un suivi des véhicules entre Lyon et Paray-le-Monial, souligne Jean-Baptiste. La SNCF peut ainsi, via internet, afficher un itinéraire à la demande, n'importe quel jour sur les trois derniers mois. À plusieurs reprises, ce niveau de service nous a permis de remporter des appels d'offres avec les AO".

Au service exploitation de l'autocariste, Mickaël Miconnet, chargé de ces lignes régulières, apprécie de

savoir l'heure à laquelle est passé un véhicule à un arrêt, et surtout, de pouvoir le prouver. "Si un usager ou une autorité organisatrice émet une réclamation, j'imprime le parcours concerné, enrichi des positions horodatées toutes les deux minutes, voire toutes les 30 secondes sur les routes sinueuses, le GPS recueillant une position après chaque virage. J'ai aussi la vitesse enregistrée à chaque point. L'impression porte le numéro du véhicule : toute falsification est impossible". Et si le système repère un retard récurrent sur une ligne, le même historique peut aussi permettre de "recadrer" un conducteur, preuve à l'appui. Autre avantage de la localisation horodatée : l'autocariste ajuste tous les ans ses fiches horaires aux conditions réelles de circulation. Et là encore, en cas de retard récurrent, il peut plaider sa cause auprès de la région : trop de feux successifs, des travaux qui traînent en longueur, etc.

Wilfried Maisy

(1) ABC Informatique facture la licence du logiciel AbcCar environ 7 000 euros aux TPE et 15 000 euros aux PME installées sur un seul site. Les entreprises de plusieurs agences payent 18 000 euros pour leur site principal et 12 000 euros pour les suivants.