



SPM - Projet Transformation digitale 2025

Client « NEOTRAVEL »



Lancement du projet : 04/04/2025

Par Aurélien chiren

Contexte détaillé de l'entreprise

- Autocar Location est une entreprise spécialisée dans la *location d'autocars, de bus et de minibus avec chauffeur*. **Marque commerciale de NEOTRAVEL**, l'entreprise possède plus de 10 ans d'expérience dans l'*organisation de voyages en autocar en France et à l'étranger*.
- Elle propose ses services à une clientèle variée : entreprises, associations, établissements scolaires, comités d'entreprise et particuliers.
- Malgré une expertise reconnue dans son secteur et un réseau solide de partenaires autocaristes, Autocar Location fait face à des défis importants liés à la digitalisation croissante du secteur des transports. Son modèle d'affaires actuel repose encore largement sur des processus manuels, notamment pour la réservation et la gestion des demandes clients. Le site web sert principalement de vitrine et de point d'entrée pour les demandes de devis, mais n'offre pas de fonctionnalités avancées permettant une expérience client entièrement digitalisée.
- D'autre part, dans un contexte de forte concurrence, Neotravel perd des parts de marché et le manque d'activité menace la survie de l'entreprise.
- Dans ce contexte, Autocar Location souhaite entreprendre une transformation digitale pour maintenir sa compétitivité, améliorer l'expérience client et optimiser ses opérations.



Discours du PDG d'AUTOCAR Location

- Créé il y a 10 ans
- **Modèle d'affaires** : Plateforme d'intermédiation
= ne possède aucun véhicule en propre
- **Ses avantages** :
 - ❑ Large offre sans les surcoûts liés à l'acquisition et l'entretien d'une flotte
 - ❑ Offre de services en France et à l'international : du simple transfert aéroport au voyage de plusieurs jours à l'étranger



PARTENAIRES
AUTOCARISTES



AUTOCAR
LOCATION

- Prestataire le plus adapté
- Assure le suivi de A à Z



CLIENTS

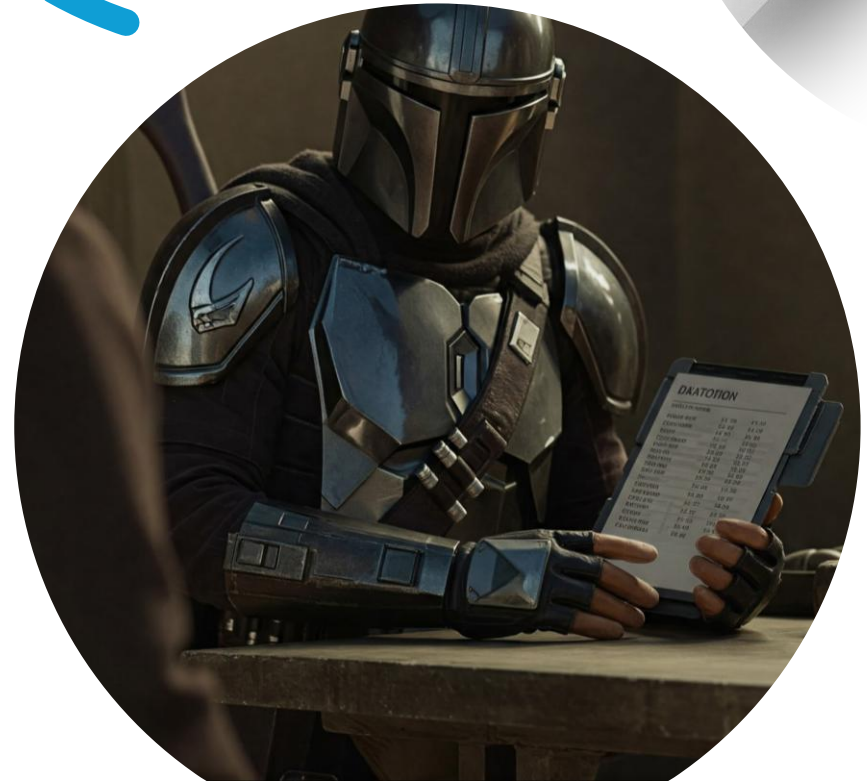
Besoins :
transports de
groupes



Discours du PDG d'AUTOCAR Location

- Organisation en 2 pôles principaux :
 - Commerciaux
 - Agents de réservation
- + *fonctions support classiques :
administration, comptabilité, marketing...*

{EPITECH.
DIGITAL
SCHOOL}



Discours du PDG d'AUTOCAR Location

- **Processus client :**

1. Remplir un **formulaire de demande de devis** sur le site Web
2. Le client **reçoit un devis** du commercial (qui portera la mention « sous réserve de disponibilité du moyen de transport »).
En fonction du type moyen de transport trouvé par l'agent de réservation et de sa disponibilité le prix du devis peut évoluer.
3. **Validation du devis et versement d'un acompte** (si le transport est dans + d'un mois ou l'intégralité du montant si le départ est prévu dans moins d'un mois)
4. Au cours de la prestation, le client est en contact avec l'agent de réservation qui est également responsable des **aspects logistiques** de la prestation et **gestion des imprévus**
5. Retour d'expérience client (Google)

Discours du PDG d'AUTOCAR Location

- **Contraintes et défis :**
 - ☐ La dépendance vis-à-vis des partenaires
 - ☐ La complexité de la tarification
 - ☐ La pression sur les marges
 - ☐ Les contraintes réglementaires
 - ☐ La saisonnalité
 - ☐ La transition écologique
 - ☐ ...
- **Vision pour l'avenir :**
 - ☐ Digitaliser sans déshumaniser
 - ☐ Valoriser notre expertise

conclusion du PDG d'AUTOCAR Location

« *Embrasser la
transformation
digitale tout en
préservant notre
ADN.* »



C'est dans ce contexte que nous sommes particulièrement intéressés par votre regard neuf sur notre activité.

Nous attendons de vous :

- 1. Une compréhension fine de notre modèle d'affaires et de ses spécificités*
- 2. Des propositions de transformation digitale qui respectent notre ADN et notre valeur ajoutée*
- 3. Des solutions concrètes qui nous permettent de relever les défis évoqués tout en préservant ce qui fait notre force*

« Je suis convaincu que la transformation digitale n'est pas une fin en soi, mais un moyen de renforcer notre proposition de valeur et d'améliorer l'expérience de nos clients et partenaires.

Je suis impatient de découvrir vos propositions et je reste, bien entendu, à votre disposition pour répondre à vos questions et vous fournir toutes les informations complémentaires dont vous pourriez avoir besoin.

Je vous remercie de votre attention et vous souhaite un excellent travail. »

Objectif du sujet d'étude

Partie 1 : Élaboration d'un dossier stratégique de transformation digitale

- Analyse du modèle d'affaires actuel et de la présence digitale (audit)
- Identification des opportunités de transformation digitale
- Formulation de préconisations stratégiques
- Proposition d'une feuille de route de mise en œuvre

Partie 2 : Implémentation concrète d'une solution digitale

- Conception et développement d'un prototype fonctionnel pour l'un des axes prioritaires identifiés
- Documentation technique de la solution
- Démonstration et évaluation des résultats

PAR GROUPE DE 3-4

Partie 1 : Dossier stratégique de transformation digitale

Le dossier stratégique complet comprend 4 grandes parties :

Une analyse de la situation actuelle

1. Étude approfondie du modèle d'affaires d'Autocar Location
2. Analyse de la présence digitale actuelle (site web, processus de réservation, etc.)
3. Benchmark des concurrents et des meilleures pratiques du secteur
4. Identification des forces, faiblesses, opportunités, menaces (SWOT)

L'identification des opportunités de transformation digitale

1. Cartographie des axes potentiels de transformation digitale
2. Évaluation de l'impact business et de la faisabilité technique
3. Priorisation des opportunités selon des critères pertinents
4. Justification des choix stratégiques

Partie 1 : Dossier stratégique de transformation digitale

Des préconisations stratégiques

1. Formulation de recommandations détaillées pour chaque axe prioritaire
2. Définition des objectifs stratégiques et des KPIs associés
3. Estimation des bénéfices attendus (qualitatifs et quantitatifs)
4. Identification des risques et des facteurs clés de succès

Une feuille de route de mise en œuvre

1. Planification des initiatives sur un horizon de 3 ans
2. Estimation budgétaire et des ressources nécessaires
3. Plan de gestion du changement
4. Méthodologie d'évaluation des résultats

Partie 1 : Dossier stratégique de transformation digitale

- **Consignes spécifiques :**
 - Le dossier stratégique devra être rédigé dans un format professionnel, adapté à une présentation à la direction générale d'Autocar Location.
 - Les étudiants devront s'appuyer sur des données concrètes et des références sectorielles pour étayer leurs recommandations.
 - Une attention particulière sera portée à la cohérence entre les différentes parties du dossier et à la pertinence des préconisations par rapport au contexte spécifique d'Autocar Location.
 - Le dossier devra inclure des visualisations (schémas, diagrammes, tableaux) pour faciliter la compréhension des concepts clés.

{EPITECH.
DIGITAL
SCHOOL}



Partie 2 : Implémentation concrète d'une solution digitale

Choisir l'un des axes prioritaires du dossier stratégique et développer un prototype fonctionnel

Livrables attendus

Spécifications fonctionnelles et techniques (20% de la note)

1. Description détaillée des fonctionnalités
2. Architecture technique
3. Modèle de données
4. Interfaces utilisateur (wireframes ou maquettes)

Prototype fonctionnel (40% de la note)

1. Développement d'un prototype démontrant les fonctionnalités clés
2. Interface utilisateur conforme aux standards UX/UI modernes
3. Respect des bonnes pratiques de développement
4. Tests et validation des fonctionnalités

Partie 2 : Implémentation concrète d'une solution digitale

Choisir l'un des axes prioritaires du dossier stratégique et développer un prototype fonctionnel

Livrables attendus

Documentation technique (20% de la note)

1. Guide d'installation et de configuration
2. Documentation du code
3. Manuel utilisateur
4. Plan de déploiement

Présentation et évaluation (20% de la note)

1. Démonstration du prototype
2. Analyse des résultats par rapport aux objectifs initiaux
3. Identification des améliorations futures
4. Retour d'expérience sur le développement

Partie 2 : Implémentation concrète d'une solution digitale

Consignes spécifiques :

- ✓ Les étudiants sont libres de choisir les technologies de développement, mais devront justifier leurs choix.
- ✓ Le prototype devra être fonctionnel et démontrer les principales fonctionnalités, même s'il n'est pas complet.
- ✓ Une attention particulière sera portée à l'expérience utilisateur et à l'ergonomie de la solution.
- ✓ Le code source (le cas échéant) devra être versionné (Git) et accessible aux évaluateurs.
- ✓ La solution devra respecter les normes de sécurité et de protection des données RGPD.

Conseils pour la réussite du projet

Adopter une approche centrée utilisateur

Comprendre les besoins réels des différentes parties prenantes (clients, employés, partenaires)

Concevoir des solutions qui améliorent concrètement l'expérience utilisateur

Équilibrer ambition et pragmatisme

Proposer des solutions innovantes mais réalistes compte tenu des contraintes (nous parlons d'une petite PME)

Privilégier une approche progressive avec des résultats tangibles à court terme

Valoriser l'expertise métier

Ne pas sacrifier les points forts actuels d'Autocar Location au nom de la digitalisation

Chercher à augmenter l'expertise humaine par le digital plutôt qu'à la remplacer

Penser écosystème plutôt que solution isolée

Considérer l'intégration avec les systèmes existants et futurs

Anticiper les évolutions du secteur et les nouvelles attentes des clients

Mesurer pour progresser

Définir des indicateurs de performance pertinents

Prévoir des mécanismes d'amélioration continue basés sur les retours d'usage

*Formuler des
hypothèses
tangibles lorsque
l'information
manque*

*Ex. : sur les processus
internes*

MODALITES D'EVALUATION

Évaluation de la partie 1 : Dossier stratégique

- Qualité et profondeur de l'analyse
 - Pertinence et originalité des préconisations
 - Faisabilité et cohérence de la feuille de route
 - Qualité de la présentation et de l'argumentation
- **Rendu intermédiaire du dossier le Vendredi 18 Avril à 10h30 + soutenance de 10 minutes le même jour l'après midi.**

➤ Évaluation de la partie 2 : Implémentation concrète

- Qualité technique du prototype
- Adéquation avec les besoins identifiés
- Ergonomie et expérience utilisateur
- Qualité de la documentation et de la présentation

Soutenance finale

Une soutenance finale sera organisée, durant laquelle les étudiants présenteront :

- Les points clés du dossier stratégique (10 minutes)
- Une démonstration du prototype développé (15 minutes)
- Une séance de questions-réponses avec le jury (15 minutes)

MODALITES D'EVALUATION

Ressources fournies

- Accès au site web d'Autocar Location : <https://www.autocar-location.com>
- Documentation sur le modèle d'affaires actuel

Calendrier indicatif

Séance 1: Analyse de la situation actuelle

Séance 2 : Identification des opportunités et élaboration des préconisations. Finalisation de la partie I

Séance 3-4 : Conception et développement du prototype

Jusqu'à la séance 5 : Tests et finalisation de la documentation – Préparation de la soutenance finale

Force &
Honneur
à tous

