



Orange France

Gestion des Ressources Humaines - REFLEX

« Aujourd’hui, l’ergonomie de W4 nous a permis de mettre en place rapidement un référentiel accepté par tous au sein du groupe. Grâce à la solution W4, le contrôle de l’information a été optimisé par un suivi très précis des dossiers et une meilleure traçabilité des décisions. »

Frédéric Barmès, Consultant Qualité pour la Direction Générale

Panorama de la solution

Secteur d’activité
Télécom

Enjeux du Projet

- > Optimiser la gestion des moyens des collaborateurs
 - Formaliser le processus
 - Optimiser le suivi des dossiers
 - Améliorer la traçabilité des décisions
 - Optimiser les délais de gestion d’attribution des moyens généraux

- > Homogénéiser les procédures
 - Unifier les méthodes de gestion
 - Disposer d’un référentiel unique des procédures et données
 - Avoir une vision complète et homogène des dossiers

- > Gagner en agilité
 - Faciliter la gestion des demandes
 - Donner la priorité à la simplicité d’utilisation et d’apprentissage

Résultats

- > Gains de productivité
 - Temps de traitement des dossiers réduit de 50 %.

- > Souplesse accrue
 - Suppression totale des échanges de documents papier

- > Prise en main du produit
 - Une ½ journée

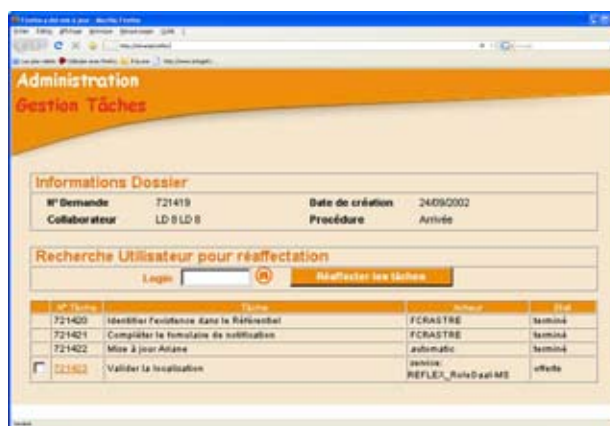
Pour optimiser la gestion des moyens de ses collaborateurs et homogénéiser les procédures RH, Orange France a retenu l’éditeur W4



REFLEX : le référentiel fait loi

Pour accroître la qualité de ses processus de gestion, Orange France cherche à optimiser la gestion des mouvements de ses collaborateurs.

Sont plus particulièrement concernées l’attribution et la restitution des moyens généraux : badges, mobiliers, téléphonie et informatique. La gestion de ces droits est d’autant plus complexe que les opérationnels (environ 4 000 personnes) sont répartis entre 11 sites géographiques, dans 19 immeubles (Montsouris, Issy les Moulineaux, Noisy central...).



Pour assurer la cohésion générale de l’entreprise, il est indispensable de centraliser, d’unifier et de rationaliser toutes les données internes liées à la gestion des moyens généraux. Le projet REFLEX est devenu la colonne vertébrale des services généraux utilisé depuis 1999.



Le projet REFLEX

REFLEX repose sur un principe simple : la création d'un guichet unique assurant la concertation et la coordination des personnes et des moyens. Ce projet doit répondre à des besoins stratégiques essentiels :

- Importance majeure accordée au contrôle du processus : traçabilité et suivi des dossiers instanciers
- Prise en compte de l'organisation complexe d'Orange France
- Réduction des délais de gestion (attributions de PC par exemple)

La maîtrise d'œuvre (MOE), confiée à la Direction des Services Informatiques, précise « *le besoin d'une solution facile à mettre en œuvre, inscrite dans la culture Intranet d'Orange France et à moindres coûts, a conduit Orange France à choisir l'offre W4* ». La maîtrise d'ouvrage du projet (MOA) pilotée par la Délégation Qualité d'Orange France, indique que « *des expériences probantes au sein du groupe France Telecom nous ont confortés dans ce choix* ».

W4 pour répondre aux enjeux métier du groupe

Le système doit assurer le support de six applications (procédures liées aux départs prévus et anticipés, aux arrivées, aux mouvements internes et aux déménagements) et touche aux aspects organisationnels, informatiques et humains.

La mise en exploitation du projet a commencé en janvier 2000 après cinq mois de conception et trois mois de réalisation.

W4 a permis d'améliorer les procédures avec pour objectifs de :

- Formaliser les processus afin d'augmenter et d'améliorer la qualité de service par la réduction des délais
- Optimiser l'homogénéité et la collaboration pour une amélioration du travail
- Améliorer l'organisation et fluidifier le traitement des informations
- Minimiser les coûts de gestion des services généraux

Homogénéisation, cohésion, traçabilité et gain de temps pour un vrai succès

« *Aujourd'hui, l'ergonomie de W4 nous a permis de mettre en place rapidement un référentiel accepté par tous au sein du groupe Orange France. Le succès de ce type de projet nécessite une implication de tous les acteurs, opérationnels et management, dans les phases de conduite du projet* » ajoute la MOA.

Grâce à la solution W4, le contrôle de l'information a été optimisé par un suivi très précis des dossiers et une meilleure traçabilité des décisions.

Les gains obtenus proviennent d'une économie de temps de 50 % dans le traitement des dossiers grâce à une saisie assistée des données.

Les différents départements et entités de l'entreprise ont une vision complète et homogène des dossiers en cours.

Orange France assure ainsi à ses collaborateurs, une qualité de service, par une amélioration mesurable des temps de réponse, l'harmonisation des procédures de gestion et enfin, la réduction des délais de traitement.

Bilan

Depuis la mise en production de l'application, 8 000 dossiers « arrivées prestataires ou externes », 3 000 dossiers « arrivées internes », 6 000 dossiers « départs » et 3 500 dossiers « prolongations » sont gérés par l'application REFLEX. Les données modifiées sont synchronisées automatiquement avec l'annuaire d'entreprise.

A propos d'Orange France

Orange France, anciennement France Telecom Mobiles, est une filiale du groupe France Telecom, 2^{ème} opérateur en Europe et 3^{ème} opérateur mondial de téléphonie mobile et de services associés.