



World
Wide
Web
Workflow

APPLICATION CLIENT : La POSTE D.N.F

La Direction Nationale de la Formation de LA POSTE (D.N.F) a choisi le système de Workflow d'Entreprise W4® pour dématérialiser ses processus d'achats et structurer ses flux d'informations.

➤ **Résultat : Rigueur dans la gestion du processus, basée sur la signature électronique, et souplesse dans son exécution.**

La Direction Nationale de la Formation de La Poste est constituée de 250 personnes travaillant au siège social situé en région Centre. 750 personnes sont réparties dans les instituts de formation en région. La Direction Nationale de la Formation de La Poste est chargée de concevoir et dispenser des formations aux agents de La Poste.

De plus, celle-ci apporte son expertise dans le domaine du recrutement. A ce titre, elle organise des sélections nationales et ciblées, au travers de concours internes et externes pour le recrutement des agents titulaires et contractuels.

Une nécessité de dématérialiser les processus d'achats et structurer les flux d'informations

La Direction Nationale de la Formation est depuis mai 2000 une nouvelle structure au sein de la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales du Groupe. En regard de la répartition géographique de cette Direction (environ 40 sites), son nouveau Directeur Financier a souhaité mettre en œuvre rapidement un projet de dématérialisation du processus d'achats afin de l'optimiser tant sur le plan du suivi financier que sur l'organisation des flux et des rôles de chacun. Dès le début du projet, les objectifs stratégiques et opérationnels à atteindre ont été clairement énoncés :

🌐 Contribuer à la performance de l'entreprise par une « fluidification » des processus administratifs en optimisant les circuits, en dématérialisant les traitements, et en donnant une meilleure lisibilité des responsabilités entre les acteurs.

🌐 Contribuer au développement de l'utilisation des N.T.I.C au sein de la Direction Nationale de

la Formation et faire en sorte qu'elles soient un levier pour une meilleure structuration.

🌐 Expérimenter la **signature électronique** dans le cadre de la dématérialisation du papier et ceci auprès des cadres habilités à signer les demandes d'achats.

Le choix d'une solution de workflow

Fin 2000, le service Système d'Information et Informatique, rattaché à la Direction administrative et Financière de la Direction Nationale de la Formation, recherche un produit fiable et évolutif capable d'améliorer la performance de ses processus et de s'adapter rapidement aux changements d'organisation.

La Direction Administrative et Financière est rapidement convaincue de la nécessité de mettre en place une solution de workflow.

Le projet **Certif@ct** (pour **certification électronique des factures**) porte sur la dématérialisation des processus achat-facturation de la Direction Nationale des Formations.

Après consultation, elle retient la société **TRIADE** du groupe **ARES** à Orléans comme maître d'œuvre et intégrateur de la solution **W4®Workflow**.

La réussite du projet **Certif@ct** repose sur le véritable soutien de l'encadrement et de l'équipe informatique interne et d'un accompagnement des utilisateurs tout au long du projet.

Un appui a par ailleurs été apporté par les Directions centrales du Groupe La Poste (Direction Financière, Direction des Achats et Direction du Système d'Information) pour positionner le projet **Certif@ct** en expérimentation d'un procédé de signature

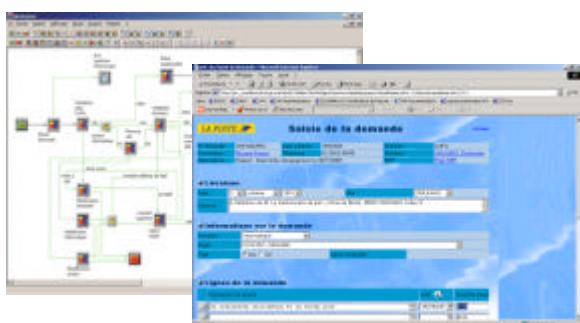


électronique dans certaines étapes du processus achat de La Poste.

Le projet a donc été mené autour de sessions participatives en impliquant des représentants du processus dans chaque domaine de compétences ; l'objectif étant de définir ensemble les besoins pour une meilleure appropriation du processus et de l'outil.

En décembre 2000, la Direction Administrative et Financière donne son aval ; le projet peut débuter.

Février 2001, le processus d'achat est mis en expérimentation, suivi du processus de certification de factures.



Les responsables du projet apprécient particulièrement la puissance et la richesse fonctionnelle de la solution **W4®Workflow**, son évolutivité et sa facilité d'installation.

Spécificités du projet Certif@ct

Confronté à des changements de règles de gestion financière au cours de l'analyse, qu'il a fallu prendre en compte immédiatement, le projet **Certif@ct** a donc procédé par expérimentations successives.

Chaque nouvelle expérimentation donnant lieu à des modifications ou nouvelles fonctionnalités, puis à une mise en production de plus en plus étendue (plus de sites, plus d'utilisateurs, plus de fonctionnalités).

Ce mode de fonctionnement est quelque peu complexe, aussi bien en termes d'analyse que de développement, car il peut conduire à « refaire » une fonctionnalité précédemment mise en production.

La solution de workflow **W4®** a apporté une optimisation dans le développement et la mise en production des processus :

W4®Workflow, par sa méthodologie RAD, a permis la gestion des versions du processus

W4®Workflow, grâce à son outil de modélisation graphique intuitive, a facilité la gestion des modifications, reflétant les changements et évolutions dans le processus.

W4®Workflow, par ses fonctionnalités de gestion des alarmes, a permis de prendre en compte le traitement des exceptions et des temps de traitement des dossiers.

Les utilisateurs ont adopté de nouvelles méthodes de travail à forte valeur ajoutée et source d'une plus grande productivité.

L'autre particularité majeure concerne la **signature électronique**. Le processus de demande d'achat ne fait plus l'objet d'une signature manuscrite mais d'une signature électronique basée sur un certificat de Classe 3 délivré par l'autorité de certification : **Certinomis** : filiale SAGEM et de LA POSTE.

Des gains de productivité, qualité et traçabilité

Un an après, le bilan est positif : environ une centaine de demande d'achats et un millier de factures par mois sont traitées, sans remise en cause importante du processus. Les critères de réussite définis, au préalable, par la Direction Nationale de la Formation commencent à se mesurer et se traduisent en terme de gains par :

- une diminution des durées de traitement,
- une meilleure lisibilité et un meilleur suivi des dossiers pour plus de productivité, accrue par la dématérialisation du papier grâce à l'expérimentation de la signature électronique,
- une optimisation de la qualité par le traitement des événements d'exception, clairement identifié comme l'une des potentielles sources de progrès.

Les utilisateurs ont apprécié les nouvelles fonctionnalités apportées permettant une utilisation de l'application extrêmement aisée. Ce projet a été aussi l'occasion pour le service Système d'Information et Informatique de la Direction Nationale de la Formation de démontrer sa capacité à gérer un projet innovant sur le plan technologique, organisationnel et culturel en déclinaison d'une stratégie d'optimisation de processus internes.

Contacts :

F. Cengizalp - Directeur Administratif et Financier

Franck.cengizalp@laposte.fr

D. Leconte - Responsable Service Système d'Information et Informatique

Didier.leconte@laposte.fr

