



Les Services Financiers de La Poste

Les Services Financiers de LA POSTE ont choisi W4® pour traiter la régularisation des opérations de comptes.

Résultat : L'application de workflow est couronnée par le Giga Gold Award 1999 pour la meilleure innovation métier.

La Poste est aujourd'hui l'un des premiers groupes européens de services. Elle opère dans trois grands métiers dans lesquels elle occupe des positions majeures, notamment les Services Financiers, où La Poste est l'un des premiers acteurs sur le marché français.

Au sein des services financiers de La Poste, 6000 conseillers financiers, 400 conseillers spécialisés en immobilier, 400 conseillers spécialisés en patrimoine et 120 représentants commerciaux grands comptes sont au service de plus de 27 millions de clients, au nombre desquels quelque 600 000 organisations avec 12 000 grands comptes. Les services financiers de La Poste sont divisés en bureaux de poste qui jouent le rôle d'agences bancaires classiques dans leurs activités front-office.

Ils sont assistés de 24 Centres Régionaux de Services Financiers pour la production, le back-office et la gestion des relations clients.

Une nécessité de structurer les flux d'informations, de collaborer et d'homogénéiser

La régularisation de compte implique le traitement des événements d'exception (fermetures de comptes, régularisations, oppositions, successions, divorces, etc.), ce qui représente une part importante de la charge de travail, et se complique par une organisation géographiquement dispersée sur Paris, Orléans, Nantes et Bordeaux.

Des exceptions toujours traitées par des processus traditionnels complexes

Le traitement des événements d'exception implique des processus devant suivre à la lettre les procédures définies, les régulations internes, et implique la sécurité bancaire et l'accréditation.

Avec les technologies traditionnelles à support papier, ceci se traduit par des délais de traitement relativement longs dus aux nombreuses transmissions entre les acteurs des processus. Cela nuit à la qualité du service clientèle, et engendre des réclamations de la part des clients, auxquels il n'est pas toujours facile de répondre (en raison du manque d'outils appropriés pour effectuer le suivi de chaque dossier au cours de ses diverses étapes de traitement).

W4® : solution innovante

A la fin de 1996, un premier appel d'offres permet de donner une idée préliminaire des capacités et coûts des différentes solutions de workflow du marché. Après le déploiement d'une solution Intranet, un second appel d'offres est émis en novembre 1997, envoyé à un nombre plus limité de fournisseurs.

Le produit sélectionné devait être capable de répondre aux contraintes suivantes :

- l'interopérabilité des applications de workflow avec les autres applications de La Poste sur les ordinateurs hôtes et sur les postes de travail
- une évolutivité jusqu'à des milliers de participants, avec des millions d'instances de processus par an.

L'offre commune de **W4** et Sema Group fut sélectionnée à la fin du mois d'avril 1999 en raison de son coût compatible avec les contraintes budgétaires, et pour la richesse fonctionnelle et technique du produit **W4**[®] répondant parfaitement aux obligations techniques de La Poste.

Il fut donc décidé de lancer un projet sur une procédure type de régularisation des opérations de comptes, connue à La Poste sous le nom de **procédure CH79BIS**.

Le projet commença en juin 1999. La phase de prototypage a été directement menée avec les utilisateurs ; les divers prototypes étant mis à leur disposition sur l'Intranet de La Poste afin d'être testés et corrigés.

De fait, l'application fut prototypée en deux mois, puis développée et validée en deux mois supplémentaires. Dans les 6 mois qui suivirent, elle fut déployée sur 900 participants répartis dans les 40 unités des 4 sites utilisant l'Intranet mis en place par La Poste.

Spécificités de la procédure CH79BIS

La procédure **CH97BIS** traite les opérations de régularisation des comptes, telles que :

- le transfert de fonds au moment de la fermeture du compte,
- la régularisation des débits du compte client
- la régularisation des crédits du compte client
- la saisie-exécution, avis de tierce titulaire
- la provision des chèques impayés.

Il s'agit d'une application critique qui requiert la stricte application des règles internes, y compris des sévères exigences de sécurité.

Chaque opération passe par divers niveaux de validation au sein de différentes unités, en fonction de son code d'opération et des comptes impliqués.

Ceci implique d'être capable de représenter les divers rôles et les structures des unités, ainsi que les règles métier qui gouvernent l'attribution d'activités aux unités et aux rôles.

Pour les spécialistes des méthodes et de l'organisation qui ont participé au projet, les conséquences principales furent les suivantes :

- la normalisation des niveaux et des règles de contrôle entre les deux centres de production accompagnée d'une stricte application du règlement interne
- la flexibilité de l'application de workflow dans le support des modifications organisationnelles
- une traçabilité améliorée par rapport au processus antérieur à support papier, dans lequel les corrections étaient apportées directement sur les formulaires papier afin d'éviter des retards supplémentaires.

C'est dans cet esprit que l'application fut menée sous de sévères contraintes. Elle s'est conclue de façon positive, aussi bien en termes de bénéfices apportés que de potentiels retours sur investissements.

Economies réalisées, revenus accrus, et hausse de la productivité

L'amélioration attendue de la qualité de service a été réalisée, des opérations urgentes pouvant désormais être traitées le jour même de leur initialisation, et même en moins d'une heure pour une bonne partie d'entre elles.

De plus, l'application CH79BIS a entraîné une diminution des erreurs au niveau de la définition des opérations, ainsi que la suppression des erreurs d'orientation vers le service approprié pour poursuivre le traitement.

Avec la suppression des transferts physiques entre les services, la réduction des opérations de saisie et les erreurs d'orientation, l'application a permis à La Poste d'obtenir des gains de productivité d'environ quatre minutes de travail par processus.

Dans l'ensemble, ceci aboutit à des économies annuelles d'environ **150 000 EURO**. Les effets conjoints des gains de productivité tangibles et des faibles coûts de développement et de déploiement ont engendré un retour sur investissement positif en moins de deux ans.