

Orange optimise la gestion des moyens de ses collaborateurs et homogénéise ses procédures RH en s'appuyant sur HR Ready

HR Ready, l'une des gammes opérationnelles de W4, éditeur de solutions de BPM, accompagne Orange dans un projet stratégique de centralisation de toutes les données internes liées à la gestion des moyens généraux.

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 des droits est d'autant plus complexe que les opérationnels (environ 4 000 personnes) sont répartis entre différents sites géographiques. 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. 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 : 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)

Après consultation, la solution HR Ready est alors sélectionnée. 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 de REFLEX a commencé après 8 mois de déploiement en mode projet.

HR Ready 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

Grâce à la solution HR Ready de 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.

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

Frédéric Barmès, Consultant Qualité pour la Direction Générale « 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. »