

CATÉGORIE - INNOVATION NUMÉRIQUE

MaboxRH Extranet : un outil collaboratif ouvert à tous depuis des terminaux fixes et mobiles.



ELISABETH DANIELO

Après un Master 2 en RH, elle débute sa carrière en tant que Responsable RH dans le domaine du Commerce.

Suite à une formation au sein

de l'Oracle University, elle rejoint ensuite Cleversys, un cabinet de conseil et d'intégration en tant que Consultante Paie PeopleSoft. En 2010, elle intègre la division Services de l'éditeur HR Access Solutions. Cette nouvelle expérience dans le domaine du conseil et des services lui permet de contribuer à des projets RH et Paie pour de grands comptes. Depuis 2013, elle occupe la fonction de Chef de projets SIRH au sein de la Branche Services-Courrier-Colis du Groupe La Poste. Elle est en charge la mise en œuvre de e-services RH, espaces collaboratifs à destination des agents et des managers.



LA POSTE

Société anonyme à capitaux 100 % publics depuis le 1er mars 2010, La Poste est un modèle original de groupe structuré autour de cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans plus de 40 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, soit le 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,7 million de clients. La Poste distribue 25 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2014, le Groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 22,16 milliards d'euros et employé plus de 260 000 collaborateurs. La Poste met le facteur humain et la confiance au cœur de la relation avec ses clients. Grâce à la convergence de ses réseaux, présente pour tous, partout et tous les jours, elle accompagne ses clients pour leur simplifier l'avenir.

CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

La Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales de la Branche Services-Courrier-Colis (DRHRS BSCC) de La Poste a lancé en 2010 le programme pluriannuel Performance RH dont les principaux enjeux sont la performance de la fonction RH et la modernisation du SIRH. Ce programme se décompose en un volet métier et un volet processus/SI permettant de répondre aux objectifs de la nouvelle organisation (gestion des compétences et de la fluidité, des offres et des plans de formation, des temps et des activités; mise à disposition des données RH et pilotage décisionnel ; dématérialisation des

supports de Gestion Administrative et centre de support RH (AlloRH)).

Dans le cadre de ce programme, la Branche SCC déploie progressivement depuis juin 2013, des services RH en ligne. Ce projet s'inscrit également dans deux axes stratégiques pour l'entreprise : la « Transformation digitale » et la « Qualité de vie au travail » dont les principaux objectifs sont :

- faciliter le quotidien des postiers,
- fiabiliser les données RH et faciliter leur visibilité, leur suivi et leur partage,
- moderniser et simplifier les tâches administratives (en 2012, 1,2M de demande d'absence papier numérisées et traitées manuellement),
- développer les compétences des postiers via l'usage numérique.

Les premiers e-services RH sont disponibles depuis l'intranet via un outil collaboratif s'appuyant sur la solution HR Access de Sopra HR Software. Ces solutions SIRH ont été regroupées sous la marque MaboxRH, pour laquelle une identité visuelle a été créée, en collaboration avec le Direction de la Communication BSCC et une agence de communication interne.

Les solutions déployées ont rapidement atteint leurs objectifs sur les populations disposant d'un poste de travail informatique (40 000 collaborateurs sur 135 000) cependant la majorité des collaborateurs de la Branche BSCC n'en dispose pas, en particulier les 85 000 facteurs.

Par ailleurs, La Poste équipe progressivement les facteurs d'un terminal type « Smartphone » nommé Facteo, avec un objectif de 100% des facteurs équipés en fin d'année 2015. La DRHRS BSCC a décidé fin 2013 de s'appuyer sur cette opportunité pour mettre à disposition une solution permettant l'accès aux selfs services RH depuis tous types de terminal (personnel, professionnel, PC, tablette, smartphone dont Facteo) : **MaboxRH Extranet**.

RÉALISATION DU PROJET

Un site adaptatif / « multi-devices »

Afin de permettre un accès via tous types de terminal avec une solution unique, il a été décidé de réaliser MaboxRH extranet sous la forme d'un site internet « adaptatif » développé en « responsive design » : une technologie qui permet un affichage adapté à la taille du terminal. Cette solution a été préférée à une application smartphone simple.

Le site extranet est réalisé sous la forme d'un développement spécifique s'appuyant sur la solution intranet basée sur le progiciel HR Access contenant toutes les informations relatives aux dossiers des collaborateurs. Cela permet un affichage des informations RH en dehors du réseau interne à l'entreprise, via des web services qui établissent une communication en temps réel entre les deux applications distantes : MaboxRH intranet et MaboxRH extranet.

La réalisation de ces web services a été confiée à l'éditeur HR Access, de manière à en garantir la pérennité. Les fonctionnalités suivantes ont été développées : consultation des soldes



de congés, des repos et de l'historique des absences, formulation de demande d'absence et de demande d'annulation d'absence. Ainsi la solution permet au manager de consulter son planning et de valider en temps réel les demandes d'absences réalisées par les agents qui reçoivent en retour une notification de validation ou de refus.

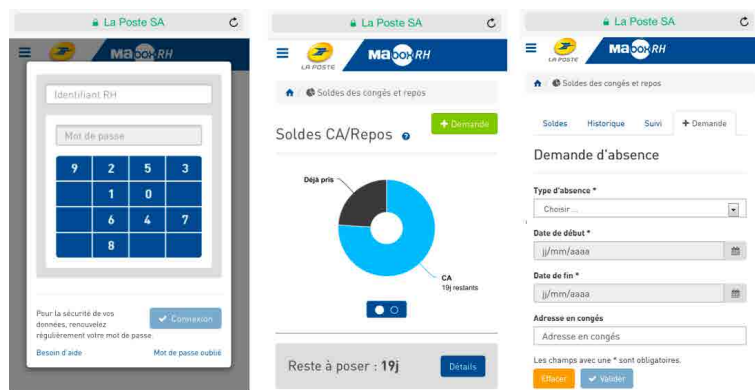
Un site sécurisé

Afin de garantir la sécurité et la confidentialité des données, le collaborateur doit se munir de son

identifiant et de son mot de passe personnels pour accéder à MaboxRH extranet. La connexion se fait via un clavier virtuel (PIN PAD) similaire à celui proposé par les banques pour l'accès aux données bancaires de leurs clients.

Un site accessible pour tous

Un travail a été mené en collaboration avec un expert en accessibilité afin que le site soit accessible pour tous en adaptant les développements et en appliquant les préconisations dans la conception des interfaces utilisateur.



MaboxRH Extranet constitue le levier essentiel permettant de répondre aux enjeux de modernisation, de simplification, de digitalisation et d'ouverture du SIRH à tous les collaborateurs.”

ORGANISATION DU PROJET ET MOYENS MIS EN PLACE

Un projet mené en interne par la BSCC

L'équipe projet est constituée d'un chef de projet MOA, d'un chef de projet MOE, de deux à quatre développeurs et d'un ergonomiste qui a été mobilisé lors des phases amont du projet. Pour les déploiements en territoires, l'équipe projet s'est appuyée sur la Direction de la Relation Client de la Direction Opérationnelle de la Paie et du Personnel (DOPP), direction rattachée à la DRHRS BSCC et dont dépendent les centres de services partagés RH. Cette direction dispose d'un réseau de 25 chargés de relation clients qui déploient l'animation en territoires. Le projet a également été mené en collaboration avec les équipes en charge du déploiement des smartphones Facteo lors des phases amont, en co-organisant des ateliers utilisateurs Facteo/MaboxRH et lors des phases aval, en coordonnant les déploiements.

Une réelle synergie et fédération des diverses équipes de la BSCC : la Direction du Système d'Information, la Direction de la Communication et des Relations Institutionnelles, la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales et la Direction de la Satisfaction Client en charge du projet Facteo s'est mise en place autour du projet MaboxRH extranet. Les équipes ont été particulièrement motivées par la portée du projet,

l'implication et les retours des utilisateurs, autour d'une réelle dynamique de succès.

Agilité et co-construction avec les utilisateurs

Des utilisateurs ont été associés à l'ensemble des étapes de la construction de la solution (recueil des besoins, conception, recette, pilotes). Des Labs (ou ateliers) utilisateurs ont été organisés avec tous types de collaborateurs et également avec des facteurs déjà équipés de Facteo. Ces ateliers ont été menés de préférence sur site, dans l'environnement de travail des utilisateurs, ou dans les locaux dédiés à la créativité.

La solution a été construite par étapes rapides successives, chaque étape venant compléter l'étape précédente. Ces étapes ont une durée de 6 semaines en moyenne, et les utilisateurs sont associés à chacune de ces étapes.

Stratégie de déploiement : du fait de la volumétrie, une attention toute particulière a été apportée à la stratégie de déploiement :

- **déploiement initial** sur des sites pilotes représentatifs : La mobilisation des acteurs RH et des managers a été au cœur de la réussite du déploiement. Pendant la phase pilote, nous avons constaté une progression constante des utilisations : En moyenne +25% chaque semaine pour les utilisateurs, + 45% en moyenne pour les connexions et le nombre de demandes issues de l'extranet.

- **généralisation** des fonctionnalités

LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

- **Une même solution accessible quels que soient le moment, le lieu et le terminal.** Cela a été rendu possible par le choix d'une solution basée sur un site Web et l'utilisation de la technologie « Responsive Design », adossée au logiciel cœur de SIRH de la BSCC.

- **Une démarche innovante :** Agilité et co-construction pour et avec les utilisateurs qui ont été associés dès le lancement du projet, de la définition du besoin à la conception de l'outil. Cette co-construction a été mise en place par le biais de « Labs » organisés avec un ergonomiste.

- **Une démarche de déploiement innovante adaptée à la volumétrie de La Poste**

Cette démarche, menée conjointement par les équipes de la DRHRS BSCC et de la Direction de la Relation Clients de la DOPP, avec appui de la communication et des équipes de déploiement Facteo, s'articule autour de plusieurs axes :

- un accompagnement au plus près du terrain, avec implication de la filière RH et de la ligne managériale locale,
- une démultiplication nationale,
- un marketing viral, afin de créer un « buzz » positif autour de la solution.

L'adhésion à la solution s'effectue sans contrainte, la simplicité d'utilisation et le réel gain de temps généré à tous les niveaux permettent une utilisation spontanée sur le long terme.

- **Un outil intuitif, simple d'accès et d'utilisation**

Simple d'utilisation, la navigation se veut intuitive et chaque fonctionnalité est accessible en quelques clics.

en « big-bang », après formalisation d'un retour d'expérience sur le pilote. En plus des mailings, la filière relation clients a démultiplié l'information en organisant des opérations ciblées dans chaque établissement équipé de Facteo, des interventions dans les comités de direction ainsi que des diffusions de vidéos lors des interventions.

- **accompagnement** des utilisateurs pour une utilisation progressive de la solution. La direction de la communication a relayé l'information via les différents sites, magazines et catalogues internes, mais aussi grâce à la diffusion d'un flyer reprenant les éléments clés ainsi qu'un kit « Mémo Pocket ».

DIFFICULTÉS, CONTRAINTE ET SOLUTIONS APPORTÉES

Le projet s'est déroulé sans difficultés particulières : tous les plannings et livraisons ont été respectés dans les temps prévus. Néanmoins, le déploiement et la démultiplication de l'information à tous les niveaux et tous les établissements demeurent une difficulté inhérente à la taille de notre entreprise, surtout si l'établissement n'est pas équipé de Facteo : c'est le cas des PIC (Plateformes Industrielles Courrier).

Mais, la stratégie de déploiement mise œuvre par le projet a permis une démultiplication et l'obtention de premiers résultats rapidement, en regard de la volumétrie.

RÉSULTATS

Début juin 2015, soit 6 mois après la généralisation, MaboxRH extranet comptabilise plus de 50 000 utilisateurs, et ce alors que Facteo n'est pas encore déployé intégralement. La progression mensuelle moyenne

du nombre d'utilisateurs sur les six premiers mois est de +70%. Nous constatons à présent plus de 40 000 demandes d'absence par mois issues de MaboxRH extranet. Ces données révèlent une réelle adhésion des postiers à la solution extranet. Elles révèlent également que le canal extranet est indispensable pour atteindre les objectifs de dématérialisation, que la seule solution intranet ne pouvait pas remplir.

Enfin, pour les managers et la filière RH, avoir des collaborateurs connectés et autonomes dans l'accès aux données RH permet également de gagner du temps et effectuer un meilleur suivi et pilotage RH au sein des équipes. Certaines directions territoriales atteignent plus de 80% de taux de dématérialisation.

Outre les gains qualitatifs sur le suivi et le pilotage RH, au total sur les premières fonctionnalités déployées (absences), en cible c'est environ 2 240 000 € d'économies qui seront générées par an (gains sur le traitement et sur la numérisation des demandes papier).

FUTURES ÉVOLUTIONS ET PERSPECTIVES

Depuis la généralisation, de nouvelles fonctionnalités sont venues enrichir MaboxRH extranet dont notamment la visualisation des heures supplémentaires déclarées par les managers et la consultation du planning individuel. L'accessibilité du site constitue également un axe important de développement.

Les futures évolutions attendues sont l'accès au catalogue de formations et la possibilité d'effectuer des demandes d'inscription ainsi que l'accès à l'entretien annuel d'évaluation. La signature électronique de documents RH depuis l'extranet est également un projet en cours d'étude.