



## Groupama

« Nous avons augmenté de façon très nette la qualité de service offerte à nos salariés, puisqu'ils disposent, en temps et en heure, de tous les outils nécessaires à l'exercice de leur métier. Le temps moyen de traitement d'un dossier par l'ensemble des acteurs a été sérieusement raccourci : il est désormais de 7 jours seulement, contre plusieurs semaines auparavant, et nous avons la garantie que toutes les données ont été traitées de manière exhaustive ! »

Olivier Régerat, Responsable Solutions Régionales à la Direction Informatique & Logistique de Groupama Centre-Atlantique

### Panorama de la solution

#### Secteur d'activité

Assurance, Banque

#### Enjeux du Projet

- Automatiser les processus de gestion des mouvements des salariés dans l'entreprise (arrivée, départ, mobilité fonctionnelle ou géographique...)
- Assurer la communication de toutes les informations nécessaires à l'exécution des tâches de chaque service concerné (DRH, service informatique, services généraux...)
- Permettre un bon suivi de l'exécution de ces tâches
- Diminuer les délais de prise en compte de chaque nouvelle demande
- Economiser du temps et de l'énergie dans chaque service concerné.

#### Résultats

- > Une qualité de service renforcée pour les salariés
  - Le temps moyen de traitement d'un dossier a été raccourci à 7 jours maximum.
  - Les demandes sont traitées de manière exhaustive : il n'y a plus de salariés sans poste de travail ou de commerciaux sans portefeuille dans l'outil de relation client.
- > Des gains de productivité pour l'entreprise
  - Toutes les informations saisies dans le workflow sont automatiquement transférées dans l'outil de gestion du personnel du groupe (suppression des doubles saisies).
  - Les nouveaux arrivants sont immédiatement opérationnels.
- > Une meilleure synchronisation des tâches
  - L'automatisation fluidifie les processus et renforce la bonne exécution des tâches et ce, de manière synchronisée.
  - Les différents services concernés peuvent travailler en mode planifié et non plus en mode incident : gestion dynamique des rôles, déclenchement d'alertes avant échéance, etc.
- > Une structure organisationnelle toujours à jour
  - L'intégration complète de la solution dans le système d'information du groupe permet de disposer d'informations RH parfaitement à jour : annuaire, organigramme, tableaux de bords...

### Groupama Centre-Atlantique optimise ses processus RH avec W4

En automatisant les processus de gestion de la mobilité de ses salariés, cette caisse régionale du numéro un français des mutuelles d'assurance a gagné en productivité tout en améliorant sensiblement sa qualité de service interne.

Avec 16 millions de sociétaires et clients et plus de 16 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuel, Groupama est un géant de l'assurance, de la banque et des services associés. Numéro un français des mutuelles d'assurance, ce groupe centenaire est implanté sur tout le territoire national à travers onze Caisses Régionales. Parmi elles, Groupama Centre-Atlantique, dont le siège est à Niort, est aujourd'hui l'un des premiers assureurs généralistes de la région ouest. Servant plus de 371 000 clients, cette caisse emploie 1 700 collaborateurs, répartis sur onze départements et près de 200 sites différents (agences, centres de gestion, centres Centaure...). « Cette organisation nous permet d'être en contact direct avec nos clients. Mais en interne, nous avons à gérer une mobilité constante de nos effectifs. Entre les arrivées, les départs, les mutations géographiques ou fonctionnelles et les renouvellements de contrats à durée déterminée, ce sont plus de 60 mouvements qui sont ainsi enregistrés tous les mois par la DRH », confie Olivier Régerat, Responsable Solutions Régionales à la Direction Informatique & Logistique de Groupama Centre-Atlantique. Et pour chaque mouvement, un nombre très important d'acteurs est à chaque fois mobilisé, que ce soit au niveau du service recrutement, de la formation, de la gestion du personnel, ou encore de la logistique.

#### Un processus fastidieux, peu fiable et coûteux qui était géré manuellement

« Pour chaque nouvel arrivant, il faut prévoir un bureau, un équipement informatique, un téléphone, des habilitations, des cartes professionnelles... et parfois même une voiture. Le nombre de données nécessaires à toute cette gestion est extrêmement important, puisqu'il peut atteindre 96 variables en situation de mobilité ! », ajoute Olivier Régerat.

Ce processus fastidieux, qui était entièrement géré manuellement, se révèle peu fiable et de plus en plus coûteux. « Les demandes arrivaient trop tard par rapport aux échéances et étaient souvent incomplètes. Résultat, des salariés se retrouvaient sans poste de travail ou sans accès aux outils nécessaires à l'exercice de leur métier et nous avions parfois même des commerciaux sans portefeuille ! Qui plus est, la structure organisationnelle de l'entreprise (annuaire, organigramme, tableaux de bords ...) n'était jamais à jour. Ce qui posait un sérieux problème car notre système d'information allait être rattaché à celui du groupe au niveau national », se souvient Olivier Régerat. Il devenait urgent d'automatiser l'ensemble des processus, afin de garantir la bonne exécution de toutes les tâches et ce, de manière synchronisée. Il s'agissait aussi de raccourcir les délais de traitement de chaque demande afin d'améliorer, in fine, la qualité du service proposé à chaque salarié.



### Automatiser les processus sans les remettre en cause

Au printemps 2008, la DSI de Groupama Centre-Atlantique décide donc de mettre en place un workflow et d'en confier la réalisation à W4. *« Nous connaissons bien cet éditeur et sa plateforme. Nous l'avons déjà utilisée pour développer, entre autre, un workflow de gestion des congés. Nous savions que W4 BPM Suite est parfaitement compatible avec notre architecture interne et son moteur de workflow affiche une très bonne stabilité. Par ailleurs, cette solution couvre en standard tous les besoins fonctionnels d'une offre de Business Process Management. Avec en prime une modélisation graphique des processus, une gestion dynamique des rôles à l'intérieur du workflow et même une possibilité de gérer les alertes suivant différents critères (date d'arrivée ou de départ d'un salarié par exemple) »*, précise Olivier Régerat.

L'objectif de la DSI est d'automatiser tous les processus existants mais sans les remettre en cause. Elle veut également gérer l'enchaînement des tâches métiers liées au mouvement d'une personne, mais ne pas gérer les processus nécessaires à l'accomplissement de ces tâches. *« Il est essentiel dans ce type de projet de procéder par étape, afin de s'assurer de l'adhésion des futurs utilisateurs. Il faut aussi une assistance forte au démarrage et une bonne communication autour du projet »*, conseille Olivier Régerat.

### Un développement en trois mois

Validation des spécifications et des processus, modélisation des procédures de workflow et des flux techniques d'intégration, gestion des rôles, installation sur site, recette, transfert de compétence, mise en production... Trois mois seulement sont nécessaires pour le développement et la mise en production de l'application. *« L'entrée dans le workflow a été directement intégrée dans l'intranet de l'entreprise, ce qui a facilité son appropriation. Nous utilisons des API W4 pour calculer le nombre de fiches à traiter en fonction du profil de l'utilisateur connecté. Les dossiers sont désormais automatiquement affectés aux personnes concernées et chaque utilisateur peut s'allouer le dossier. Grâce à une interface avec le S.I. RH, les champs sont, par ailleurs, alimentés automatiquement à partir de la recherche d'un collaborateur »*, détaille Olivier Régerat.

L'application assure le contrôle de présence et de cohérence des données et alerte par mails les acteurs des tâches concernées avant leur échéance. Et à tout moment, l'initiateur du workflow ou n'importe quel utilisateur peut suivre l'état d'avancement d'un dossier ou effectuer une recherche multicritères, y compris sur des variables du workflow.

### Un workflow devenu incontournable !

Après seulement cinq mois d'utilisation, on pouvait déjà constater que plus de 250 dossiers avaient été traités avec la nouvelle application et les bénéficiaires étaient au rendez-vous. *« Nous avons gagné en temps (Traitement d'un dossier en 7 jours seulement contre plusieurs semaines auparavant) et en productivité, tout nouveau salarié est immédiatement opérationnel et toutes les doubles saisies au niveau du traitement des dossiers ont été supprimées. Enfin, grâce à une bonne conduite du changement, nous avons réussi à ce que tous les acteurs du processus adhèrent à ce projet. Et aujourd'hui, le workflow est réellement devenu incontournable »*, se félicite Olivier Régerat.

### A propos de Groupama Centre-Atlantique

Groupama Centre-Atlantique est une des onze caisses régionales de Groupama. Ce groupe mutualiste d'assurance, de banque et de services financiers est aujourd'hui la première mutuelle d'assurance en France, mais aussi le sixième assureur français et le seizième assureur européen, avec plus de 16 millions de sociétaires et clients, 38 400 salariés et 16,2 milliards d'euros de chiffre d'affaires 2009. Groupama Centre-Atlantique a installé son siège à Niort (79) et sert plus de 371 000 clients à travers six centres de gestion, deux centres Centaure et 187 agences réparties sur onze départements. Cette caisse régionale compte quelque 1711 collaborateurs dont 1 655 salariés, 772 commerciaux, 56 mandataires et 5 012 élus.