



Realdolmen accompagne Waterwegen en Zeekanaal^{NV} avec implementation du nouveau système d'enregistrement du courrier

Waterwegen en Zeekanaal NV (W&Z) procède par étape à la numérisation de ses processus. Lors de l'implémentation d'un nouveau système d'enregistrement du courrier, Realdolmen était chargé de l'accompagnement du trajet de changement sur la base de la méthodologie User Adoption de W&Z : de la préparation à la maintenance en passant par la formation et le suivi du go-live.

W&Z gère les voies d'eau dans l'ouest et le centre de la Flandre. L'agence externe privatisée est responsable de la gestion durable et dynamique des voies navigables relevant de sa compétence, y compris une grande partie des terrains situés le long de ces voies d'eau. L'organisation relève du Département Mobilité et Travaux publics de l'Autorité flamande. Le champ d'action de W&Z comprend notamment l'Escaut, la Lys, l'Yser, la Dendre et la Nèthe, ainsi que les canaux Gand-Bruges, Louvain-Dyle et le canal maritime Bruxelles-Escaut. Le siège de la société se trouve à Willebroek. Par ailleurs, l'organisation compte plusieurs implantations réparties sur sa zone d'action. W&Z emploie environ 875 collaborateurs.

Afin de distribuer le courrier de manière rapide aux collaborateurs des différents bureaux, W&Z utilise un système d'enregistrement du courrier basé sur Microsoft SharePoint. Les collaborateurs reçoivent une notification par e-mail lorsqu'un nouveau courrier est disponible. Ils peuvent ensuite consulter les courriers scannés sur la plateforme centrale. Les courriers sortants sont introduits dans le système, ce qui initie un workflow pour la signature électronique et l'envoi. Le nouveau système d'enregistrement du courrier est le résultat d'un marché public. L'analyse de la solution technique, la gestion du projet ainsi que l'accompagnement et la formation des utilisateurs a ainsi été confiée à Realdolmen.

UN REGARD OBJECTIF

Dans la première phase du projet, Realdolmen a composé une équipe W&Z regroupant une vingtaine de collaborateurs. Ces « champions » assuraient un rôle de représentants des divers départements de l'organisation. « Notre rôle consistait à donner de l'input dans le cadre du projet », précise Michèle Croes, assistante de direction chez W&Z. « Nous devons indiquer les fonctionnalités que nous attendions du nouveau système. » Dans la pratique, les avis se sont avérés assez divergents. Chaque département et équipe avait ses propres besoins. La tâche de Realdolmen consistait donc à intervenir en tant qu'arbitre objectif, à trouver une base commune acceptable et à veiller en même temps à ce que le résultat reste techniquement réalisable.

À chaque fois qu'une partie du développement technique était terminée, Realdolmen supervisait la phase de testing. « L'équipe de champions transmettait ses remarques et suggestions », explique Michèle Croes, « et Realdolmen traduisait ensuite cela en un langage clair pour les programmeurs. C'est un rôle important, souvent négligé durant le suivi d'un projet de logiciel. » Le fait de séparer la programmation et le testing du logiciel en deux groupes offrait une forme supplémentaire de contrôle qualité. « De cette manière, vous conservez un regard objectif sur le projet et votre client obtient au final le meilleur résultat. »

LA COMMUNICATION SUR LE CHANGEMENT

Le plan de communication - un point essentiel dans l'implémentation d'un logiciel - a également été confié à



NOTRE APPROCHE

Realdolmen. « Dans le cadre d'un projet de cette ampleur, il est très important que les collaborateurs soient informés de ce qui se passe et de ce qui va changer », poursuit Michèle Croes. « Il est également important d'écouter l'avis des collaborateurs et d'en tenir compte. » Realdolmen a compilé les informations sur le projet et informé les champions. De plus, Realdolmen a rédigé un manuel d'utilisation du nouveau système d'enregistrement du courrier. Michèle Croes : « Ce manuel ne décrit pas uniquement le fonctionnement du logiciel, mais également la structure du processus. Il permet à tous nos collaborateurs de disposer des informations nécessaires, notamment les étapes concrètes à entreprendre pour récupérer ou envoyer du courrier. »

Les champions sont les interlocuteurs privilégiés pour les collaborateurs de W&Z en cas de questions sur le système. Voilà pourquoi Realdolmen a lancé un trajet de formation impliquant une préparation poussée des champions. Realdolmen a notamment mis en place un module e-learning sur la base d'Articulate. Michèle Croes : « Nous étions responsables, avec Realdolmen, des sessions de formation des collaborateurs. Realdolmen nous a soutenus en nous fournissant des présentations et fiches de formations supplémentaires. » Plus de trente sessions de formation ont eu lieu chez W&Z. Chaque collaborateur a ainsi eu l'opportunité de se familiariser avec le nouveau système d'enregistrement du courrier et les processus associés en compagnie d'un formateur.

CHACUN EST IMPLIQUÉ

Après le go-live effectif du nouveau système, Realdolmen et les champions étaient toujours disponibles pour aider les collaborateurs. Michèle Croes : « Un bon accompagnement est un must. Nous sommes conscients qu'il s'agit ici d'un grand changement. Ce projet est loin de se limiter uniquement à l'implémentation d'une nouvelle application. L'objectif final est de mettre en place une nouvelle méthode de travail, et cela prend bien entendu du temps. » L'assistance fournie par les champions a permis de donner à tous les collaborateurs le sentiment qu'ils ne sont pas seuls et qu'il y a toujours - dans chaque département - quelqu'un pour les aider. L'implication de Realdolmen a quant à elle permis à l'organisation de toujours garder une vue globale sur le projet. « Les collaborateurs sont répartis sur divers sites. Souvent, ils ne disposent pas vraiment de cette vue globale. Realdolmen nous a aidés à impliquer chacun dans la transition vers une nouvelle méthode de travail. C'est là que réside la véritable valeur ajoutée de Realdolmen. »

L'implémentation du système d'enregistrement du courrier ne constitue qu'un maillon du trajet de numérisation de W&Z. « Avant, le papier côtoyait le numérique », conclut Michèle Croes. « Grâce au nouveau système d'enregistrement du courrier, la correspondance entrante et sortante est désormais numérisée. Rechercher du courrier dans un classeur au fond d'une armoire ? C'est désormais du passé. Nous pouvons consulter le courrier numérisé sur une plateforme centrale à partir de chacune de nos implantations. »



« Les services d'accompagnement et l'approche professionnelle de Realdolmen ont permis d'augmenter considérablement l'implication de chacun, ce qui a favorisé le bon déploiement du projet. »

MICHÈLE CROES, ASSISTANTE DE DIRECTION CHEZ WATERWEGEN EN ZEEKANAAL NV