



Challenge PersoPoint.

Assistant RH digital (2021)

Table des matières

Table des matières	2
L'institution publique	3
Les parties prenantes	4
Le challenge	6
Le budget	7
L'expérience	8
Les partenaires	9
L'objectif	9
Le résultat souhaité	10
La collaboration	11
Le feed-back du partenaire	11
Le déroulement	12
La démo	13
Les points à améliorer	14
Les développements pertinents	14
La conclusion	15



L'institution publique

PersoPoint fait partie du Service public fédéral Stratégie et Appui (BOSA) et assure le secrétariat de l'administration du personnel et des salaires de l'Administration fédérale. En tant que prestataire de services, PersoPoint propose aux services publics affiliés de l'Administration fédérale (les organisations clientes) l'administration des salaires, l'administration du personnel, des avis juridiques et des rapports.





Les parties prenantes

Ce challenge s'adressait à toutes les organisations qui font appel à PersoPoint pour leur administration du personnel.

Les parties prenantes au sein de PersoPoint étaient :
Liliane Verreyen, General Manager PersoPoint – sponsor
Geoffrey Dutranoit, Project Manager – POC



“

**Aidez PersoPoint à développer,
à partir de son « Self Service »
existant, un nouveau « Self Service »
excellent, convivial et intuitif pour
ses collaborateurs.**

”

Le challenge

En juillet 2019, une consultation du marché a été réalisée par le biais de la publication du challenge sur la plateforme Gov Buys Innovation.

L'évaluation en vue de l'attribution de l'expérience s'est déroulée en 3 tours. Au premier tour, les propositions ont été évaluées sur la base de l'innovation. Six entreprises ont soumis une proposition intéressante et ont été invitées au deuxième tour. Ces propositions comprenaient les **six solutions** suivantes :

1. **Solution 1** : (app web + mobile) : portail regroupant tous les services en une interface utilisateur et design uniforme basé sur une plateforme à faible code OutSystems
2. **Solution 2** : chatbot qui aide l'utilisateur à naviguer vers la bonne application web
3. **Solution 3** : accelerator qui combine les meilleures pratiques de ServiceNow, les processus RH et le HR service design via un module ServiceNow HR Service Delivery préconfiguré
4. **Solution 4** : Microsoft Power Platform avec un moteur d'intégration innovant : utilisation d'une approche « best-of-breed » permettant une communication parfaite entre les différentes applications
5. **Solution 5** : portail unique qui donne accès de manière intuitive à des informations et des services self-service de manière personnalisée
6. **Solution 6** : app web progressive qui peut être utilisée sur n'importe quel type d'appareil et qui permet aux utilisateurs d'avoir accès rapidement, simplement et en toute sécurité aux informations de PersoPoint

Au tour suivant, toutes ces entreprises ont soumis un pitch. Sur la base de l'examen et de l'évaluation, trois soumissionnaires ont été invités à participer au troisième tour :

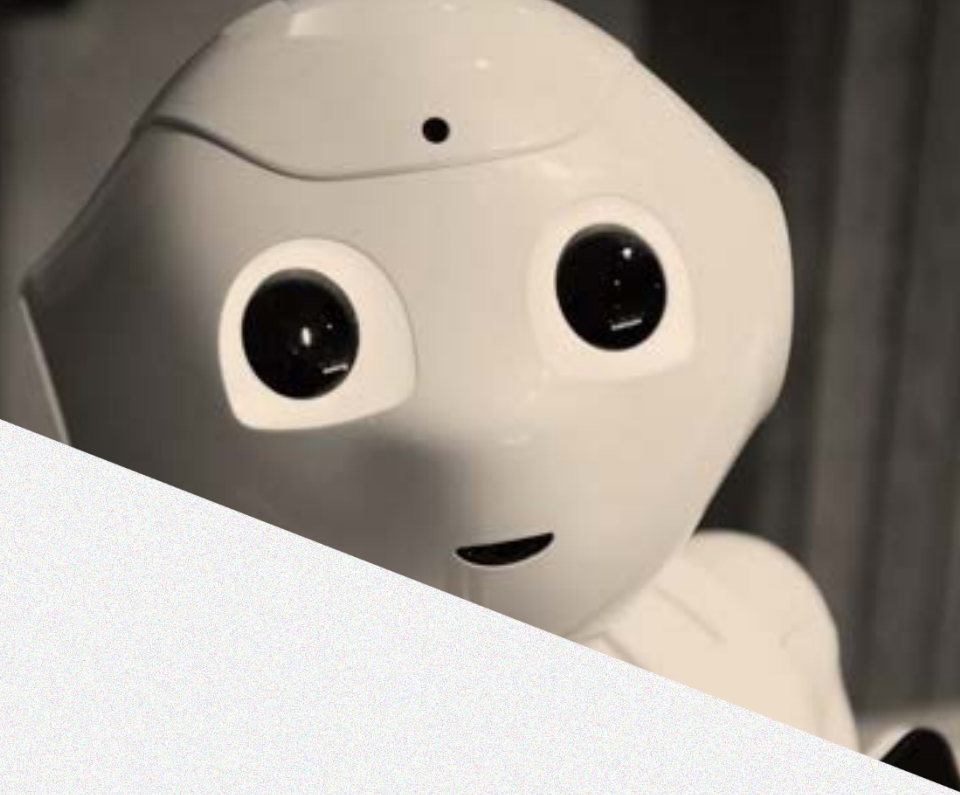
1. Solution 1
4. Solution 4
5. Solution 5

Au dernier tour, tous les soumissionnaires ont soumis une offre définitive.

La proposition du jury était d'attribuer le marché à la solution 4 de **Noest/RoboRana** vu qu'il s'agissait de l'approche la plus innovante. Leur proposition « **Assistant RH digital avec un moteur d'intégration innovant** » l'a finalement emporté.

Le budget

Le budget pour ce challenge s'élevait à € 20.000 (TVA comprise). La proposition de **Noest/RoboRana** a été attribuée pour un montant d'offre de € 15.000 (TVA comprise).



L'expérience

PersoPoint utilise une stratégie « best-of-breed » permettant à ses processus d'être toujours soutenus par les logiciels les plus appropriés. Cependant, cette stratégie a conduit les utilisateurs finaux à être confrontés à différentes interfaces utilisateurs et à ne plus savoir très clairement dans quelle application ils doivent précisément introduire une demande spécifique.

À l'heure actuelle, il existe de multiples applications et outils distincts pour l'utilisateur final, avec un « look and feel » différent. Les différents outils et applications peuvent être utilisés aux mêmes fins.

Cette expérience consistait à développer un front-end convivial pour nos utilisateurs finaux.

Les partenaires

En combinant leurs forces, Noest et RoboRana ont relevé le challenge PersoPoint avec pour mission commune de rendre la vie plus agréable en simplifiant et en rendant plus efficaces les processus d'entreprise. Ce partenariat s'est formé pour traduire le défi en une expérience utilisateur optimale pour les collaborateurs de PersoPoint et les clients finaux.

Project Managers :

Sam Steen (Noest)

Mathias Fransen (RoboRana)

L'objectif

L'expérience avait pour but de démontrer qu'il est possible d'améliorer des processus RH spécifiques et de le faire de manière très intuitive et conviviale. À cet égard, il fallait établir une véritable connexion avec les systèmes (de test) existants de PersoPoint. Le principe de la démo de l'assistant RH digital (élaboré pour le pitch) a été repris. Outre la mise en œuvre des flux RH demandés, le but était également d'obtenir un pilote opérationnel avec une base d'intégration solide, prête pour de futurs projets au sein de PersoPoint.



Le résultat souhaité

PersoPoint souhaitait une prestation de services RH améliorant considérablement la facilité d'utilisation et donc :

- un processus clair et un « user interface design »
 - navigation simple et rapide
 - intuitif
- adapté à l'utilisateur final
 - affichant uniquement les tâches pertinentes pour le collaborateur
 - dans la langue du collaborateur

On recherchait une solution technique. Les solutions visant à familiariser les gens avec les différentes applications n'étaient pas souhaitées. La solution devait avant tout être simple, sûre et conviviale pour les utilisateurs. L'objectif était d'améliorer l'expérience des utilisateurs des plateformes et certainement pas d'ajouter des étapes supplémentaires.

La solution ne pouvait pas entraîner une réduction de la performance. Il fallait tenir compte d'un déploiement auprès de 10.000 utilisateurs, permettant également un « single-sign-on » avec l'eID (itsme).

La collaboration

PersoPoint revient avec satisfaction sur la collaboration avec Noest/RoboRana comme partie sélectionnée et a trouvé le résultat final assez convaincant. La qualité du travail fourni a également suscité la satisfaction générale.

La collaboration s'est déroulée de manière spontanée et ouverte et le travail a été effectué de manière très agile. La collaboration avec une équipe motivée qui vise plutôt une attitude entrepreneuriale (« can do ») et qui aide à trouver des solutions a été particulièrement appréciée.

Le feed-back du partenaire

Noest et RoboRana se sont réjouis d'avoir la chance, en tant que petites et jeunes entreprises, de participer à un marché public.

Les entreprises ont été surprises de la volonté d'innovation du SPF BOSA et ont été agréablement surprises de voir que les décideurs au sein du projet étaient si accessibles. L'esprit constructif et l'énergie déployée par toutes les parties pour mener à bien ce projet leur ont plu. Elles ont aussi énormément apprécié le processus simplifié leur permettant, en tant que partenaire relativement petit, de collaborer avec l'Administration fédérale.



Le déroulement

Avant l'expérience, Nido - le laboratoire d'innovation de l'Administration - s'est chargé de l'accompagnement via un court trajet en matière d'adjudication et des discussions interactives sur les différentes solutions.

La communication entre PersoPoint et Noest/RoboRana s'est parfaitement déroulée malgré la barrière de la langue entre le partenaire et le chef de projet. L'esprit d'initiative a toujours été au rendez-vous et la réactivité et l'attitude positive des équipes ont été un véritable atout.

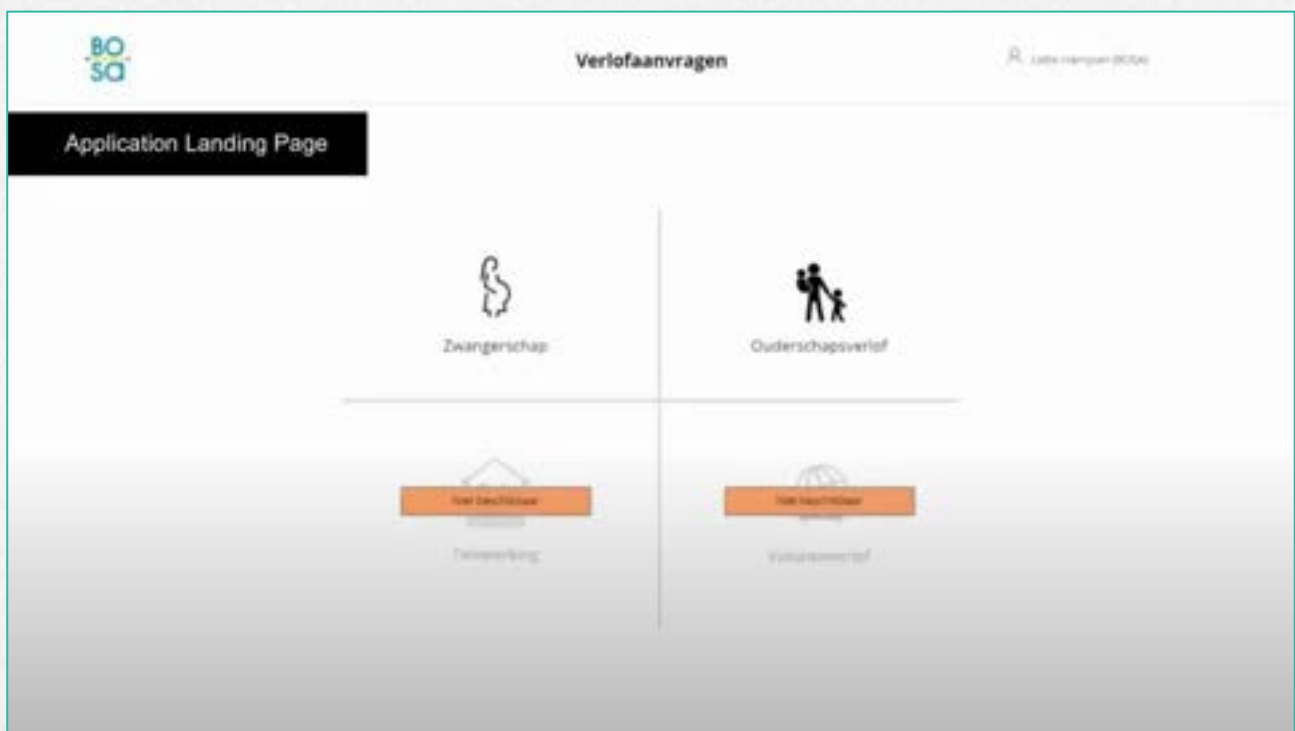
Malheureusement, en l'absence d'une API¹, une partie de l'expérience n'a pas pu être réalisée.

¹ Une API (Application Programming Interface) est une interface logicielle qui permet à deux applications de communiquer. On pourrait dire le messenger qui soumet une demande auprès d'un fournisseur et qui renvoie ensuite la réponse.

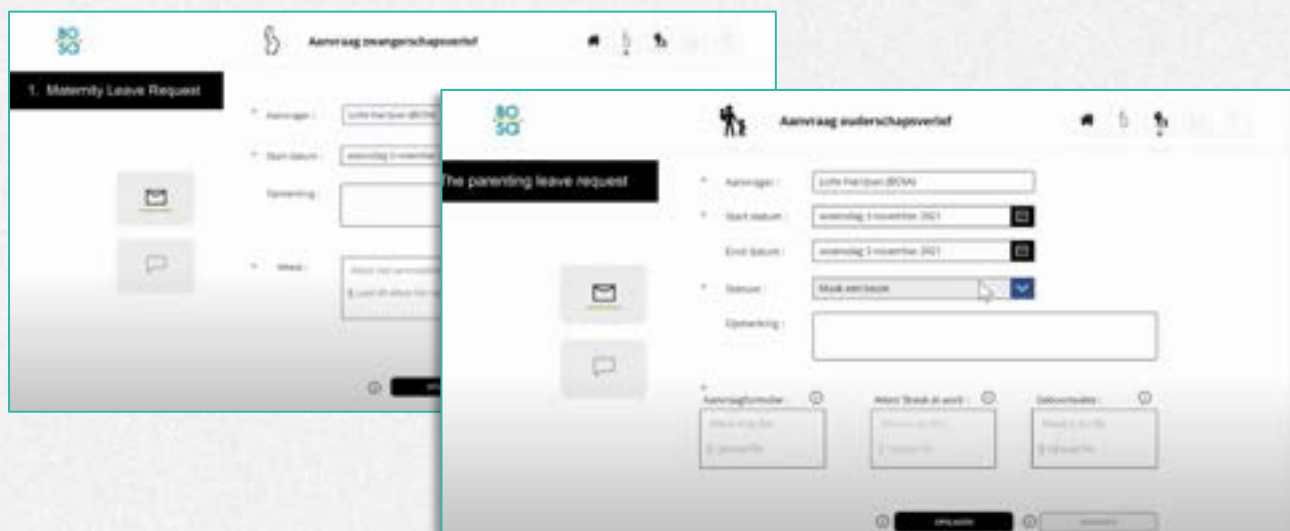
La démo

Une demonstration de la solution proposée peut être consultée sur le site https://www.youtube.com/watch?v=NIAMd_Xfi2Q.

Capture d'écran de la page d'accueil :



Autres captures d'écran :





Les points à améliorer

L'impossibilité d'utiliser une API devait être examinée au préalable. La moitié de l'expérience est tombée à l'eau car l'hypothèse selon laquelle une API PeopleSoft était possible s'est révélée inexacte.

Avant de commencer l'expérience, il fallait vérifier si les API nécessaires étaient disponibles. Lors du lancement, il s'est avéré que ce n'était pas le cas. Le processus d'attribution s'est avéré assez lourd et a pris beaucoup de temps par rapport au marché. Le délai d'exécution de toute la procédure s'est avéré trop long. Le service SAI aurait pu être sollicité plus tôt pour un avis/soutien.

À l'avenir, les challenges doivent être décrits encore plus clairement, en prêtant attention à la faisabilité et à la compatibilité.

Les développements pertinents

Grâce à cette expérience, PersoPoint sait à présent qu'il n'est pas possible d'utiliser une API. Il s'agit d'une approche importante pour l'avenir. Si le projet avait été conçu à plus grande échelle, la perte financière aurait été beaucoup plus lourde.



En choisissant ce challenge, des problèmes ont été révélés plus rapidement et des pertes financières plus importantes ont été évitées.



La conclusion

Liliane Verreyen, sponsor du challenge, estime que la solution choisie n'était pas optimale mais certainement pas un échec. En choisissant justement ce challenge, des problèmes ont été révélés plus rapidement et des pertes financières plus importantes ont été évitées. Elles auraient été beaucoup plus lourdes si le projet avait été conçu à plus grande échelle.

Pendant l'expérience, la flexibilité de l'équipe, la bonne collaboration et la réflexion commune pour trouver une solution ont donné satisfaction.

PersoPoint examinera sur la base des résultats obtenus et des expériences si un nouveau challenge sera lancé pour expérimenter de nouvelles solutions.



govbuysinnovation.belgium.be