

Parole d'utilisateur

Témoignage : Mobilité



Pierre Siffrin,
chef de projet à
Aéroports de Paris



“La dématérialisation de nos formulaires permet de standardiser et d’automatiser la chaîne complète de l’entrée des données. Les bénéfices sont importants. Nous avons pu réduire les processus de saisie, les informations restituées sont plus fiables, les utilisateurs passent moins de temps à noter les informations.”

ADP en bref

Aéroports de Paris a pour mission de construire, d’aménager, de développer et d’exploiter les aéroports civils d’Île-de-France, en particulier ceux de Paris Charles de Gaulle, de Paris-Orly et de Paris le Bourget.

www.aeroportsdeparis.fr

Mission

Équiper les contrôleurs qualité d’Aéroports de Paris de tablet PC en environnement Windows XP avec l’application Office InfoPath 2003 pour la saisie de formulaires électroniques.

Enjeu du projet

Dématérialiser les formulaires papier des agents de contrôles.

Bénéfices

- Saisie rapide et plus fiable des formulaires.
- Amélioration des processus métier.
- Données homogènes.
- Solution ouverte et performante.
- Facilité de prise en main par les utilisateurs.

Partenaire

NP6



Aéroports de Paris améliore ses processus qualité

Pour fiabiliser les contrôles qualité et augmenter la productivité de ses agents, les Aéroports de Paris ont choisi de remplacer les formulaires papier par des formulaires électroniques. Une solution standardisant les échanges de données entre systèmes hétérogènes a rapidement été mise en œuvre grâce à l’environnement Microsoft Office InfoPath et tablet PC.

Les Aéroports de Paris ont pour mission de construire, d’aménager, de développer et d’exploiter les aéroports d’Île-de-France, en particulier ceux de Charles de Gaulle, de Paris-Orly et du Bourget. “**Notre mission est d’assurer un service de qualité mais aussi la sécurité des voyageurs. Deux objectifs qui passent par un grand nombre de contrôles et de processus**”, déclare Pierre Siffrin, chef de projet à Aéroports de Paris. Sur le terrain, chaque contrôleur (environ 100 personnes) doit remplir un formulaire papier comprenant une quarantaine de questions. “**Certains formulaires demandent parfois deux heures aux agents pour remplir une centaine de champs**”, ajoute Pierre Siffrin et de poursuivre : “**Le format papier pose de nombreuses contraintes. Toutes les informations doivent être ressaisies dans le tableur Excel pour être ensuite intégrées dans la base de données Access et analysées via une application décisionnelle. Un processus long, fastidieux et surtout produisant au final des données hétérogènes**”, résume Pierre Siffrin. Par ailleurs, Aéroports de Paris utilise une solution pour réaliser des sondages relatifs au contrôle qualité. “**Cette application devenait vieillissante et ne permettait pas une évolution simple**”, précise le chef de projet.

■ Du formulaire papier au formulaire électronique

Fin 2004, la direction informatique d’Aéroports de Paris décide de franchir le pas en dématérialisant les formulaires papier au profit de formulaires électroniques. “**Il fallait trouver d’une part, une solution simple d’utilisation car la plupart de nos agents ne disposent pas de compétences informatiques. D’autre part, elle devait permettre de standardiser les processus de saisie et de restitution de données**”, explique Pierre Siffrin. Un appel d’offres est lancé pour trouver la SSII *ad hoc*. “**Notre cahier des charges imposait un développement à partir de Microsoft Office InfoPath 2003, qui rationalise**



Parole d'utilisateur

Témoignage : Portail Mobilité



le processus de collecte des informations. Notre parc informatique étant essentiellement sous Windows et Office 2003", ajoute le chef de projet. Aéroports de Paris retient finalement la société de services NP6. "Nous avons demandé à Microsoft des références de partenaires sur InfoPath. Nous avons auditionné plusieurs sociétés. NP6 a été choisie pour ses compétences et sa réactivité à fournir une maquette qui correspondait à nos attentes."

■ Un projet déployé en trois semaines

La maquette s'appuie sur des tablet PC, ordinateur permettant des saisies à l'aide d'un stylet, équipés de Windows XP Tablet et d'InfoPath, logiciel permettant de créer des formulaires électroniques et d'assurer la bonne saisie des informations. "Les tablet PC ont été retenus car leur écran est plus adapté à la saisie de formulaires électroniques que celui d'autres équipements mobiles. De son côté, InfoPath permet de normaliser les formulaires au format XML pour ensuite les intégrer facilement dans le système d'information grâce aux services Web", explique Jérôme Laplace, directeur des développements chez NP6. En trois semaines, NP6 réalise un premier pilote intégrant quatre formulaires pour le contrôle des bagages et des sanitaires destinés à 16 contrôleurs. "En dehors du développement des formulaires, notre périmètre fonctionnel est de proposer une architecture capable de récupérer les données au format XML dans le système d'information d'Aéroports de Paris", précise Jérôme Laplace. La SSII a donc développé un premier service Web à l'aide de Visual Studio .NET et un autre pour gérer la liste des données fixes (la compagnie aérienne, les points de stationnement avions, les zones en aérogare, etc.). "Notre objectif était aussi de pouvoir intégrer une nouvelle compagnie aérienne facilement dans le formulaire. Un service Web permet cette modification automatiquement lorsque les agents se synchronisent au système d'information", remarque Pierre Siffrin. La synchronisation

est systématiquement établie lorsque le contrôleur retourne à son bureau et connecte le tablet PC au réseau de l'entreprise ; une synchronisation Wi-Fi peut être utilisée en parallèle. "La connexion au système d'information passe par MSMQ (Microsoft Message Queuing), un composant intégré à Microsoft Windows qui établit une file d'attente en machines et permet la transmission fiable de messages. Ce système asynchrone permet de s'affranchir du réseau et de transmettre la totalité des informations. Une solution à la fois simple et robuste", explique Jérôme Laplace.

Toutes les informations sur les vols accessibles en un clic

■ Une solution plébiscitée

Aéroports de Paris passe en mode projet et généralise l'informatisation de ses formulaires. "Le projet pilote a satisfait les utilisateurs. Certaines modifications sont à apporter en termes d'ergonomie, mais le socle technique n'est pas remis en cause. Ils disposent d'un outil informatique simple pour la saisie des données avec une interface utilisateur

conviviale, identique à celle des autres programmes Microsoft Office", constate Pierre Siffrin. À terme, les tablet PC permettront aux contrôleurs qualité de visualiser en temps réel l'état des vols et d'être informés sur les modifications de dernière minute afin de mieux planifier leur travail. "La dématérialisation de nos formulaires permet de standardiser et d'automatiser la chaîne complète de l'entrée des données. Ainsi, nous avons pu réduire les processus de saisie, les informations restituées sont plus fiables, les utilisateurs passent moins de temps à noter les informations. Côté reporting, les données sont directement intégrées dans notre système d'information pour permettre à la direction d'établir les tableaux de bord", remarque Pierre Siffrin et de conclure : "Aujourd'hui, nous disposons d'une plate-forme novatrice et évolutive. Elle s'appuie sur une architecture ouverte aux standards du marché. Un atout de taille pour faire évoluer notre solution."

Panorama de la solution

Produits et services utilisés :

- Microsoft® Office InfoPath
- Microsoft® Message Queuing
- Microsoft® Visual Studio .NET
- Microsoft® Web Services

À propos de NP6 SA



Créée en 1999, NP6 SA est une société d'ingénierie spécialisée dans les nouvelles technologies. Ses savoir-faire s'articulent autour du développement d'architectures Web Transactionnelles, d'applications distribuées basées sur XML et les Web Services. Certifiée Microsoft Partner, NP6 a développé de fortes compétences dans les architectures réseaux adaptées aux attentes des entreprises, en particulier dans le cadre de forte volumétrie.

www.np6.com