

## AUTRES LOGICIELS

# UN OUTIL D'OPTIMISATION DES PLANNINGS AU COEUR DE LA TRANSFORMATION RH CHEZ YVES ROCHER

Publié le 27/10/2020

*Disposer des bons effectifs au bon moment dans les points de vente : c'est avec cette ambition que la marque Yves Rocher s'est dotée d'une solution de gestion de planning automatisée, avec de multiples impacts sur le terrain.*



**R**etour d'expérience avec Nicolas Lelièvre, responsable RH Retail France.

### ***En quoi consiste ce projet de transformation RH que vous avez initié au niveau de vos boutiques ?***

Nous sommes partis d'un constat : l'organisation et la **planification** des équipes en boutique devaient se professionnaliser car peu ou pas de flexibilité, des plannings identiques d'une semaine à l'autre quel que soit le chiffre d'affaires à réaliser, et des processus encore très manuels.

Le programme PSP (Perfect Shop Planning) est né. L'enjeu était de renforcer la satisfaction des clients en ajustant au mieux la présence des **collaborateurs** aux **flux de passage**. Il s'agissait de gagner en flexibilité mais aussi de libérer le manager de boutique de tâches administratives très chronophages.



Nous avons donc opté pour une solution construite à partir des besoins des équipes : une saisie simple et rapide du planning, des aides à l'organisation et à la planification. La **modulation horaire**, très facile à suivre, favorise la flexibilité, dans le respect de la réglementation. Nous avons également intégré la partie **GTA**, c'est-à-dire la remontée automatique des temps vers la paie. La solution proposée par We Transform donnait une vision des besoins en boutique et une aide pour s'assurer de la bonne application des règles RH au quotidien, d'où notre décision de l'adopter.

### ***Comment s'est déroulée la mise en œuvre ?***

Le projet, lancé il y a deux ans, s'est déroulé sur plusieurs mois. Il s'est appuyé sur une étroite **collaboration** entre le terrain et les fonctions supports – RH mais aussi contrôle de gestion, paie, DSI... Les équipes des **boutiques pilotes**, qui ont participé étroitement avec nous à la mise en œuvre, sont ensuite devenues les ambassadrices du projet et ont pu apporter leur **retour d'expérience** aux autres boutiques. Nous avons accompagné les **managers** par des **formations présentielles** d'une journée consacrées à l'utilisation et l'appropriation de l'outil, mais aussi à la réflexion amont à mener sur l'organisation interne et la **définition du planning**.

En complément, un **coaching** d'une demi-journée a été réalisé dans chaque boutique, et des supports ont été mis à la disposition du terrain.

Actuellement la solution a été déployée sur l'ensemble de nos boutiques en fonds propres. L'objectif est d'aboutir à un pilotage de planning totalement effectif, avant d'aller plus loin en 2021 dans le pilotage de la productivité.

### ***Quels sont les points de vigilance ?***

Il est essentiel de s'appuyer sur un **cahier des charges** bien établi pour s'assurer que l'interne soit parfaitement aligné en termes d'objectifs. L'implication des **fonctions supports** est également indispensable pour renseigner dans l'outil toutes les informations administratives et embarquer l'ensemble des process.

Derrière la mise en place d'une **solution** qui vise à faciliter la vie du terrain, se cache un énorme **travail préparatoire**.

**Propos recueillis par Gilles Marchand**