



CARREFOUR : UNE SOLUTION UNIQUE ET INTÉGRÉE DE PLANIFICATION ET DE GESTION DES TEMPS

C'est un programme d'envergure que Carrefour France a réalisé avec Horoquartz, au cœur de la modernisation et de la digitalisation de ses solutions RH. Le projet Oscar a en effet permis le déploiement d'un outil unique de gestion des temps et de planification pour plus de 60 000 collaborateurs. Laurent Jacob, Directeur Méthodes & Planification de la BU Hypermarchés, Sébastien Joly, Directeur Développement et Solutions RH, Béatrice Homon, Responsable projet & planification ainsi qu'Eric Wilhelm, Responsable projet GTA France, reviennent sur ce déploiement ambitieux et réussi.

Entretien avec
M^r Laurent Jacob, Directeur Méthodes & Planification de la BU Hypermarchés, M^r Sébastien Joly, Directeur Développement et Solutions RH, M^{me} Béatrice Homon, Responsable projet & planification et M^r Eric Wilhelm, Responsable projet GTA France

« Tout au long de ce projet, nous avons parlé d'une même voix. Malgré les moments de tension, les 3 directions impliquées dans ce projet, les opérations, l'organisation et le SIRH, ont toujours réussi à s'aligner sur les enjeux et les solutions. » C'est ainsi que Laurent Jacob et Sébastien Joly résumant ce qui pour eux a été une des

clés du succès du projet Oscar.

avoir une vision plus globale sur le magasin afin d'améliorer la planification des heures travaillées de façon plus efficace et en complète correspondance aux besoins sur les différents métiers. Enfin, nous souhaitons moderniser nos outils de pilotage et de suivi budgétaire ».

Côté SIRH, « nous voulions sécuriser notre paie et cela passait par une rationalisation des outils et une fiabilisation de nos processus RH » indique Sébastien Joly qui mentionne également le souhait du groupe Carrefour d'apporter de nouveaux services digitalisés à ses collaborateurs via le self-service de gestion des temps et des absences.

A L'ORIGINE, DES ENJEUX OPÉRATIONNELS ET L'OBSOLESCENCE DES OUTILS EN PLACE

Pour Laurent Jacob, le projet trouve d'abord son origine dans la situation d'obsolescence des solutions utilisées : « Nous avions besoin d'aligner les outils et l'activité. Nous utilisions auparavant un outil de planification de nos équipes mais il était vieillissant et déconnecté de notre solution de gestion des temps, laquelle était elle-même obsolète. En parallèle, nous avons identifié des enjeux opérationnels et nous voulions proposer à nos équipes un outil unique et intégré pour optimiser les heures travaillées et simplifier la gestion. Nous voulions aussi aider nos managers à

INTÉGRATION DE LA SOLUTION ET PERFORMANCE TECHNIQUE

Pour Carrefour, le choix de la solution eTemptation aura finalement été assez naturel.

« Nous cherchions une solution capable de gérer jusqu'à 70 000 salariés avec 25 structures juridiques différentes. Notre projet couvrait en effet 250 hypers, les différents sièges, les agences bancaires et les agences de voyages implantées dans les galeries marchandes. Nous avions donc besoin d'une solution prouvée pour ce type d'organisation et des volumes de ce niveau. Le logiciel

Les enjeux

- Moderniser les outils obsolètes et les aligner avec l'activité
- Connecter gestion des temps et planification
- Proposer un outil unique et intégré aux équipes
- Proposer aux managers une vision globale sur les magasins pour optimiser la planification
- Moderniser les outils de pilotage et de suivi budgétaire
- Gérer 25 structures juridiques et jusqu'à 70 000 salariés

La solution retenue

- **eTemptation** unique avec les modules de gestion des temps, de self-service et de planification optimisée

Les bénéfices

- Une solution uniforme, connectée, intégrée et adaptable
- Une planification efficace, avec la bonne personne, au bon endroit, au bon moment
- Des données RH de qualité



devenait également proposer des fonctionnalités intégrées de planification, de gestion des temps et de self-service au sein d'une même suite. Enfin, il devait pouvoir gérer notre réglementaire, formalisé dans un livre blanc. Quand on regarde le marché, très peu de solutions répondent à tous ces critères » remarque Sébastien Joly.

« Quand on regarde le marché, très peu de solutions répondent à tous nos critères »

UN PILOTE ET UN DÉPLOIEMENT PAR VAGUES EN 18 MOIS

Après les phases de spécification et de personnalisation de la solution, Carrefour a réalisé un pilote pour éprouver la solution. « Notre priorité étant l'équipement de nos hypers, nous avons d'abord expérimenté la solution pendant 3 mois sur 4 magasins et un siège » indique Béatrice Homon qui poursuit : « l'outil a été recetté à l'issue du POC, nous avons ensuite procédé à un déploiement par vagues comprenant 30 à 50 magasins tous les 2 mois, sachant que chaque hyper représente 280 à 300 salariés. Malheureusement, la crise sanitaire est venue interrompre cette cadence et nos services RH ont été très mobilisés sur d'autres sujets pendant quelques mois. Malgré tout, nous avons réussi à tenir le planning et à implémenter la solution sur tout le périmètre en un an et demi ».

Les équipes projet de Carrefour avaient conçu plusieurs modules de e-learning afin que les utilisateurs se forment à la solution. « Nous souhaitons qu'ils s'approprient la solution par eux-mêmes, quitte à les assister en cas de difficulté » précise Béatrice Homon. Une équipe d'itinérants en région avait également été constituée afin de former et d'assister les utilisateurs RH dans les magasins sur des sessions de 2 jours. « Pendant la phase pilote, nous avons fait la paie en double. Une instance d'ADP utilisait les données venant de notre ancien système et une autre, celles provenant d'eTemptation. Nous avons vérifié méticuleusement pendant 2 mois les données des 2 côtés pour nous assurer de la conformité de notre paie. Il s'agissait là d'un jalon incontournable pour le déploiement » ajoute Sébastien Joly.



PLUS DE 15 000 UTILISATEURS DE L'APPLICATION

« Nous avons aujourd'hui 15 600 utilisateurs qui accèdent à l'application via leur écran » précise Sébastien Joly. Dans les magasins, les principaux profils sont les managers de terrain et les responsables RH. « Nos managers d'équipe utilisent surtout les fonctionnalités de planification et de contrôle des temps des collaborateurs. Les RH supervisent la gestion des temps. Les collaborateurs utilisent les badgeuses pour enregistrer leur présence » complète Béatrice Homon. « Dans les sièges, les principaux utilisateurs sont les directeurs ou directrices de service, ou les assistantes, ainsi que les managers. Les collaborateurs utilisent le self-service pour badger, faire leurs demandes d'absences ou consulter leurs informations. »

L'administration de l'application, la gestion du référentiel et du réglementaire, ainsi que la gestion des flux sont centralisés.



« AVOIR UN SEUL OUTIL CHANGE LA VIE DES MANAGERS »

« Nos managers disposaient auparavant d'un outil de planification manuelle de leurs équipes et dans un premier temps, nous avons reconduit ce principe avec Horoquartz. Nous leur laissons ainsi le temps de se familiariser avec l'outil, puis nous allons mettre en place la planification optimisée avec le moteur ainsi que la planification long terme avec le module HQ Anticipation » rappelle Laurent Jacob. Quelques magasins utilisent déjà ces fonctionnalités qui seront déployées de façon plus systématique avec le lot 2.



Pour Béatrice Homon, l'utilisation d'une seule application pour la gestion des temps et la planification simplifie grandement la vie des managers : « la solution a été bien perçue dans les magasins, même s'il reste quelques points que nous pourrions simplifier encore ». Laurent Jacob rappelle par ailleurs un des fondamentaux de la gestion des plannings : « avoir la bonne personne au bon endroit au bon moment est notre premier indicateur. Au-delà, la planification aide à mieux gérer la polyvalence et elle nécessite une vision au niveau magasin que peut donner l'application ».



Côté SIRH, Sébastien Joly insiste sur la qualité des données apportée par l'application ainsi que sur les indicateurs, alertes et reporting à disposition des managers pour les aider à mieux gérer les temps et les plannings. « La capacité d'adaptation de la solution est impressionnante. Je me suis surpris à l'exploiter lors de la crise sanitaire. Nous avons pu par exemple déployer le télétravail sans difficulté. L'outil a été une vraie force pour gérer l'activité partielle et garantir la qualité de la paie. »

UN ACCOMPAGNEMENT DE QUALITÉ ET UNE TMA AU RENDEZ-VOUS

« Nous avons eu un super accompagnement » témoigne Laurent Joly. « Sur un projet de cette envergure, tout n'a pas été simple mais nous avons été écoutés et entendus. Les équipes projet ont été très bonnes et le déploiement a été fait dans le planning prévu. » Carrefour a depuis souscrit un contrat de TMA auprès d'Horoquartz. « Je suis très agréablement surpris sur ces premiers mois de mise en production avec des équipes HQ dans le cadre de la TMA, réactives, professionnelles et à l'écoute. De vrais professionnels, que ce soit pour des conseils sur le réglementaire ou la mise en oeuvre de correctifs » poursuit le Directeur des solutions RH.

« Les équipes HQ dans le cadre de la TMA sont réactives, professionnelles et à l'écoute »

L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

Pour Laurent Jacob, la cohésion des équipes qui ont travaillé sur le sujet est un point essentiel, et notamment cette capacité des 3 directions impliquées à parler d'une même voix. Il insiste également sur l'importance de la communication : « le projet est bien passé sur le plan social, et nous n'avons pas eu de difficulté avec les instances représentatives tout en étant vigilants sur certains points sensibles comme les pointeuses ». Une vision partagée par Sébastien Joly : « nous avons expliqué que ces investissements dans la gestion des temps et dans la paie, étaient au final des investissements pour tous les collaborateurs. Le sujet a donc été bien accueilli ».



CONTACTER HOROQUARTZ

À PROPOS D'HOROQUARTZ >

Créée en 1971, la société Horoquartz a aujourd'hui **deux domaines d'expertise** :

- **Les solutions d'optimisation des ressources humaines avec la suite logicielle eTemptation**, qui propose des modules de gestion des plannings, gestion des temps, suivi des activités et décisionnel.
- **Les systèmes de sûreté et sécurité avec Protecsys 2 Suite** (contrôle d'accès, détection intrusion, supervision, vidéosurveillance, gestion des visiteurs, serrures autonomes).