

Webhelp pilote 3.500 employés avec PeopleNow

Né en France en 2000, comme opérateur international de centres d'appels, Webhelp a élargi sa présence au Maroc et en Roumanie. Il emploie au total 5.500 collaborateurs et prévoit un chiffre d'affaires consolidé de 120 millions d'euros en 2008. Son activité : une offre d'externalisation de la relation client multilingue et multicanal (téléphone, e-mail, fax, tchat).

Vers un pilotage avisé des ressources humaines

Les ressources humaines incarnent un actif primordial pour Webhelp, qui a jusqu'à présent doublé chaque année ses effectifs. Dans ce secteur, la fidélisation des employés s'avère stratégique. C'est pourquoi l'entreprise a décidé d'optimiser sa gestion des ressources humaines sur les trois pays.



«Nous avons rédigé un appel d'offres pour trouver une solution permettant d'informatiser toute la chaîne des traitements RH, du recrutement jusqu'à la gestion des compétences dans un environnement réglementaire multinational», précise Jean-Marie Roche, directeur des ressources humaines chez Webhelp.

Les enjeux du projet informatique visaient au moins 4 objectifs:

- maîtriser la croissance en développant l'expertise RH au sein du groupe,
- améliorer la qualité des données RH et leur gestion,
- rendre un meilleur service aux collaborateurs pour la gestion du personnel,
- augmenter l'efficacité du recrutement et du développement et de la rétention des compétences.

Jean-Marie Roche tient à résumer : *«L'objectif majeur concernait le pilotage de l'activité, bien au-delà du simple outil RH ! Nous souhaitons déployer un outil décisionnel RH, mais qui puisse couvrir aussi les fonctions administratives et réglementaires (attestations, demandes de formation, recrutement...)*».

Quatre mois pour un déploiement sur 10 sites

Tout le système d'information RH ('SIRH') est hébergé en France **chez Prosodie** sur les serveurs de Webhelp.

Le projet a notamment consisté à mettre en place un référentiel par pays avec PeopleNow, sans lien direct avec la comptabilité ou la paie. Le premier pays concerné a été le Maroc, car il abrite le plus grand nombre d'employés et de sites : 3.500 sur 10 sites.

Au début 2008, Webhelp a retenu la solution **Oracle Accelerate** de PeopleNow Software, basée sur Peoplesoft Enterprise Human Capital Management. L'application a été développée par les équipes internes avec le soutien de PeopleNow afin de professionnaliser toute la chaîne RH (recrutement, performances, formation, gestion administrative) qui alimente la production des services des centres d'appels.

Autre but visé: améliorer le processus de création des employés en lien avec l'outil de Workforce Management.

«Le préparamétrage accélère fortement les développements. C'est un vrai bonheur de concevoir des applications à partir d'assistants et de modèles. Avec PeopleNow, la conception et le déploiement de la solution ne posent aucun problème», affirme Jean-Marie Roche.

Bien entendu, la solution s'adresse aux managers pour :

- la saisie en ligne et le suivi (self-service) de leurs demandes de « staffing »,
- l'informatisation de toutes les éditions d'attestations administratives, (auparavant manuelles),
- le suivi en ligne d'indicateurs de performance critiques pour les managers (turn-over, capacité à recruter à temps...)...

Par ailleurs, l'intégration du module Enterprise Learning Management à PeopleNow a été réalisée pour permettre les tests de recrutement et la mise en ligne du catalogue de formation.

La reprise des données existantes a été effectuée entre avril et juin 2008, pour permettre une application mise en service fin juillet 2008 sur tous les sites de production au Maroc.

Côté accompagnement, une équipe a été formée au siège, puis a répercuté cet enseignement sur place. Pour les employés, la prise en main est naturelle et très rapide. *«PeopleNow est vraiment conçu pour les utilisateurs non-informaticiens. Aucune formation n'est nécessaire pour les employés»* témoigne Jean-Marie Roche. Webhelp a planifié la généralisation de la solution en France et en Roumanie en 2009.

Une gestion du personnel maîtrisée

Et le DRH dresse un bilan très satisfaisant du projet mené avec PeopleNow : *«Nous disposons*

aujourd'hui d'une gestion plus fine des données sur les effectifs et d'un pilotage de l'intégralité de la fonction RH pour une meilleure maîtrise des effectifs. Il nous est possible d'évaluer le turn-over et ses causes majeures ainsi qu'une cartographie précise des compétences de nos agents. Enfin, les managers peuvent mesurer les performances RH et le service rendu aux employés».

Un pas de plus vers une gestion optimale du Capital Humain.

Toutefois, ce type de projet nécessite l'implication des acteurs concernés, qui ont des idées précises sur leur fonction et leur organisation.

«Attention à la disponibilité des équipes RH dans le cadre du projet (organisation et planification). En outre, il convient de favoriser une politique de compromis lors des arbitrages concernant les paramétrages du logiciel qui touchent à l'organisation. En effet, cela favorise les prises de décision plus rapides et plus efficaces. Et d'éviter le "faire comme avant" qui freine souvent des évolutions pourtant bénéfiques» conseille Jean-Marie Roche.

La solution PeopleNow repose sur une offre de PeopleSoft, éditeur racheté par Oracle. Des questions peuvent alors émerger suite à ce rachat, et à la politique que mènera le leader mondial des bases de données. *«Nous sommes persuadés que la stratégie de notre entreprise sera supportée par le produit, grâce à la pérennité que lui confère Oracle. Nous ne ressentons aucune inquiétude par rapport à l'évolution de PeopleSoft désormais aux mains d'Oracle !»* rétorque sans ambiguïté Jean-Marie Roche.