



SantéVet

TÉMOIGNAGE CLIENT

Comment mener à bien un projet de digitalisation des entretiens dans un contexte de forte croissance de la masse salariale nécessitant des besoins accrus d'analyse ?

SECTEUR

Courtier en assurances santé pour les animaux : chiens, chats et nouveaux animaux de compagnie (les « NAC » tels que furets, chinchillas, perroquets, lapins, ...)

EFFECTIFS

+ de 150 salariés

CHIFFRE D'AFFAIRES

36 millions d'€

LA GESTION DE LA CROISSANCE DES EFFECTIFS DANS UN CONTEXTE FORT DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

Fondée par Jérôme Salord en 2003, SantéVet est une PME lyonnaise dont le chiffre d'affaires a augmenté de 74% entre 2012 et 2017.

Elle s'enorgueillit du plus gros portefeuille français de tous les courtiers orientés animaux avec plus de 100.000 clients. Sa marge de progression est énorme :

« Nous estimons que dans les 5 à 10 ans à venir, environ 15 % de la population française assurera ses animaux, ce qui est loin de nos voisins européens : en Suède, 80 % des chiens sont assurés. En France, seulement 6 % » expliquait M. Salord au quotidien Le Progrès en mars 2017.

Deux axes de développement sont envisagés :

- La poursuite de l'enrichissement du portefeuille clients sur le marché français.
- L'international comme levier de croissance suite à la mise en œuvre de produits en Belgique (2015) et en Espagne (2017). Hollande, Allemagne et Suisse sont à l'étude.



EN FINIR AVEC WORD ET EXCEL...

Excel et Word étaient les principaux outils de gestion RH du groupe en 2013, lorsqu'il comptait encore 75 salariés. Ce qui était suffisant à l'époque pour assurer des entretiens bi-annuels et la gestion de la formation et du recrutement est devenu problématique avec le doublement des effectifs en 5 ans.

Par-delà les outils, c'est une véritable stratégie de gestion RH à laquelle Audrey Fougerouse s'est attelée à son arrivée dans le groupe en 2013 comme RRH :

"Il était devenu vital de centraliser l'information pour que managers, salariés et le service RH puissent disposer de la même information. Le process était lourd et chronophage : le support Word était imprimé et signé à la main par les salariés. Il était ensuite scanné et enregistré par le service RH. Or, le manager ne disposait pas forcément d'une copie ou bien le support était tout simplement égaré par le salarié. Par ailleurs, la gestion du plan de formation et du suivi des entretiens était aussi effectuée manuellement".

PLUS D'INFORMATIONS, DONC PLUS D'ANALYTIQUE

Mme. Fougerouse ne souhaitait pas mener d'opération "one-shot" et a émis l'idée d'installer un SIRH dès 2015.

La Direction Financière souhaitant parallèlement créer un poste de contrôleur de gestion, le croisement de vues entre les deux métiers a amené une réflexion sur l'importance de l'afflux de données fines dans la paie. L'accroissement de la masse salariale et la nécessité accrue d'analyse ont fait émerger le besoin d'un outil dédié. L'ensemble du personnel était concerné par la digitalisation qui s'est déroulée par étapes. La première a consisté à paramétrer les entretiens annuels d'évaluation, la formation est venue ensuite.

Le recrutement était quant à lui une brique spécifiquement RH.



L'ACCROISSEMENT DE LA MASSE SALARIALE ET LA NÉCESSITÉ ACCRUE D'ANALYSE ONT FAIT ÉMERGER LE BESOIN D'UN OUTIL DÉDIÉ

À LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION MULTI-FONCTIONS

SantéVet ne recherchait pas spécifiquement de SIRH mais plutôt un prestataire capable de fournir un logiciel de paie permettant de faire du contrôle de gestion RH. Mme. Fougerouse explique :

"Nous avons défini un besoin pour une solution capable de gérer les entretiens, les recrutements et les formations.

CALENDRIER DU PROJET

Le calendrier de mise en œuvre a débuté au printemps 2017 et s'est déroulée comme suit :

- De mars à juillet 2017 : Lot 1 sur les entretiens d'évaluation et la formation pour HRMAPS
- Juin 2017 à janvier 2018 : Lot 2 paie et contrôle de gestion
- Lot 3 (en cours) : gestion des absences en ligne
- Lot 4 (en cours) : recrutement



LE PREMIER BÉNÉFICE CONSTATÉ SUITE AUX ENTRETIENS RÉALISÉS EST UN GAIN DE TEMPS DE 50% ENVIRON

Plusieurs prestataires ont été étudiés à l'automne 2016. En compagnie du prestataire paie retenu, la RH a travaillé sur le paramétrage de l'ERP choisi. Le prestataire a monté par la suite un partenariat avec HRMAPS pour répondre aux besoins spécifiques de SantéVet".

UNE MISE EN OEUVRE EN MODE AGILE

Le projet s'est étalé sur 1 an et demi, une durée normale pour ce type de démarche (voir encadré). Des journées de paramétrage sur HRMAPS ont été programmées. Des besoins spécifiques ont été ensuite poussés aux équipes techniques externes. Une communication s'est faite en continu. Le personnel a été informé du travail de préparation. Une présentation de l'outil a été faite au personnel lors d'une réunion trimestrielle. Le staff RH a formé le personnel - 15 groupes de 10 personnes - durant des sessions de 1 heure.

LE FLUX DE DONNEES S'ETOFFE

La première source de données vient des entretiens annuels : les collaborateurs saisissent les informations dans l'outil dans HRMAPS. Côté RH, les principales informations remontées sont les besoins en formation.

Mme. Fougerouse précise :

"Nous avons implémenté les champs fonctionnels (nom, prénom, statut etc.). Plus les gens se serviront de l'outil, plus la masse d'information sera intéressante à traiter. Il n'y a pas de connections vers notre ERP maison qui est vraiment orienté clients. Il y a cependant

un connecteur vers la plateforme de gestion des absences car les salariés doivent passer par la plateforme HRMAPS pour y accéder".

L'ERGONOMIE FACILITE

L'APPROPRIATION

"Un groupe de travail avait exprimé le besoin d'une belle ergonomie pour l'outil, alors que j'avais émis au départ des souhaits très techniques. Il fallait donner envie aux collaborateurs de se servir de l'outil et que l'usage soit simple. D'autres solutions ont été recalées à cause de cela. Nous avons compris que l'ergonomie était un véritable levier d'appropriation. HRMAPS est personnalisable à loisir : nous avons ajouté des images de chiens, de chats, de perroquets prises par nos salariés. Ça fait parler les équipes et les salariés l'apprécient. C'est un bénéfice connexe très agréable" reconnaît-elle.

LA GESTION DU PLAN DE FORMATION ET DU SUIVI DES ENTRETIENS ÉTAIT AUSSI EFFECTUÉE MANUELLEMENT

GAINS DE TEMPS, INFORMATION UNIFIEE ET SECURISEE

"Le premier bénéfice constaté suite aux entretiens réalisés est un énorme gain de temps - 50% environ" selon Mme. Fougerouse
-"Et la réduction de la paperasse. Tout est désormais centralisé et les données sont sécurisées sur HRMAPS. Managers et salariés ont chacun leur accès propre avec le même support sous les yeux. « On sait où on en est de nos entretiens, toutes les demandes de formations ressortent automatiquement. Côté RH, la personne qui s'occupe du suivi des formations dispose en un clin d'œil de toutes les formations validées. Il suffit ensuite de les prioriser".

LE ROI N'EST PAS FORCEMENT QUANTIFIABLE

"Le ROI transparait dans le ressenti managérial positif, celui des salariés et de l'équipe RH" estime Mme. Fougerouse, ajoutant que la sécurisation des

données est un bénéfice crucial. "Avant, les éléments relatifs à un entretien pouvaient traîner sur un bureau, rester dans un classeur ou dans une boîte mail. J'aurais été incapable de traiter tous les sujets actuels d'entreprise (RGPD, ...) si j'avais continué comme cela" conclut-elle.

"Les managers sont les principaux concernés et sont donc mes premiers référents. Ils ont une visibilité totale sur leur gestion d'équipes."

Audrey Fougerouse
(Directrice Ressources Humaines)

IL EST INDISPENSABLE DE POUVOIR COMPTER SUR TOUS, NOTAMMENT POUR ASSURER UN SUIVI CORRECT DU PARAMÉTRAGE

LA RH A L'ECOUTE DES MANAGERS

Pour Mme. Fougerouse "Les managers sont les principaux concernés et sont donc mes premiers référents. Il n'y a plus de saisie Word ni d'impression, c'est une simplification de processus très appréciable qu'apporte la solution. Désormais, les managers ont une visibilité totale sur leur gestion d'équipes. Avant, lors des entretiens mi-annuels, il me fallait toujours renvoyer les supports. Maintenant, tout est accessible par tout le monde. C'est beaucoup plus pratique.

Pour la suite, nous comptons leur proposer de la gestion de compétences, la gestion des formations relevant plus de la RH. Les salariés disposent quant à eux du suivi de leur entretien et de leurs demandes de formations et peuvent constater la validation de leur manager. La transparence est valable des deux côtés".

LES CLES DE SUCCES : TRANSPARENCE, DISPONIBILITE, RELATIONNEL

"Étant novice sur ce type de gestion de projet, j'ai pu compter sur les prestataires qui m'ont apporté une vraie valeur ajoutée. Je n'aurais pas utilisé d'autre solution ni fait appel à d'autres consultants. Le relationnel - écoute, réactivité et professionnalisme - a joué un grand rôle tout au long du projet". Les principales clés de succès à la mise en œuvre d'une solution RH au sein d'une PME comme SantéVet ? Pouvoir compter sur une équipe projet en béton : stabilité et fiabilité sont indispensables ! La transparence permet de lever beaucoup de freins, en pointant le positif et les zones d'amélioration.

MOBILISER LES EQUIPES AUTOUR DU PROJET GRACE AU SPONSOR DE LA DIRECTION

Mme. Fougrouse reconnaît qu'il est parfois difficile de mobiliser l'équipe projet car celle-ci est tributaire des disponibilités de ses membres. Il est indispensable de pouvoir compter sur tous, notamment pour assurer un suivi correct du paramétrage. *"Dégager des disponibilités parmi les managers et l'équipe RH pour tester l'outil est problématique. Il faut pouvoir bénéficier du sponsor de la direction".*

CE QU'IL FAUT RETENIR :

Une solution informatisée permet d'accompagner sereinement la gestion de la croissance de l'entreprise. Parmi les leviers de succès : le fait de pouvoir compter sur une équipe projet dédiée, de travailler en toute transparence du côté des salariés et des prestataires et d'évoluer en mode agile. Gain de temps, évolutivité, facilité d'appropriation furent les principaux bénéfices d'un projet mené sur un an et demi.

LES PRINCIPALES CLÉS DE SUCCÈS À LA MISE EN ŒUVRE D'UNE SOLUTION RH AU SEIN D'UNE PME COMME SANTÉVET ?

POUVOIR COMPTER SUR UNE ÉQUIPE PROJET EN BÉTON : STABILITÉ ET FIABILITÉ SONT INDISPENSABLES



LA GESTION DE FORMATION COMME OUTIL DE DEVELOPPEMENT

L'amélioration continue fait partie de l'ADN de SantéVet. Les managers ont été sondés sur le format de l'entretien d'évaluation (cadencement, support, ...). L'outil permet d'affiner celui-ci aisément à cause de sa flexibilité et de sa personnalisation. L'éventail des possibilités reste encore à explorer.

L'ENTRETIEN SOUS TOUTES SES FORMES

Santévet a formalisé un certain nombre d'entretiens au-delà de l'entretien annuel et individuel. L'outil permet de créer autant de formulaires que l'on veut et donc autant de campagnes d'entretiens. Ce sont les managers de proximité qui les réalisent.

FORMATION ET RECRUTEMENT : DEUX AXES POUR LE FUTUR

"Pour l'heure, la gestion des formations est réalisée a posteriori : nous récoltons d'abord les besoins puis nous les traitons. Nous souhaitons proposer des calendriers de formation en amont, une fonctionnalité dont nous ne nous servons pas encore dans HRMAPS. Cela apportera une fluidité sur le suivi et plus de visibilité."

Le groupe ne souhaite pas faire de la GPEC pure et dure car il reste encore à l'échelle une PME. Mais chaque salarié pourra décider de sa propre évolution et sera capable de se positionner sur de nouvelles compétences. Le recrutement (CV et lettres de motivation) est actuellement géré via une adresse mail. À moyen terme, SantéVet souhaite mettre en œuvre une brique Recrutement pour intégrer plus de données dans l'outil, trier les entrées par poste, les compétences et gérer une vraie CVthèque.

+33 (0) 428.290.675
contact@hrmaps.eu.com
www.hrmaps.eu.com