

## Mise en place d'un outil de gestion et de pilotage des ressources humaines à travers une dématérialisation totale du processus chez Adhrena



Créée en 2000, Adhrena est une entreprise spécialisée dans les services d'externalisation commerciale. Elle représente des industriels reconnus et des marques prestigieuses dans l'ensemble des enseignes de la grande distribution, sur la totalité du territoire. Adhrena regroupe quatre savoir-faire principaux : l'externalisation des forces commerciales, l'animation commerciale, la formation commerciale et managériale et le conseil en organisation opérationnelle.

Le marché de l'animation est en fort développement et Adhrena, de par son investissement en formation et dans des outils de suivi de pointe, génère une croissance exponentielle avec un chiffre d'affaires avoisinant les 18 millions d'euros.

### CONTEXTE ET ENJEUX DU PROJET

Adhrena est un expert dans les services d'externalisation commerciale et met en place des solutions pragmatiques et « sur mesure » pour dynamiser le développement commercial de ses clients.

Adhrena propose à ses clients, via « Mirabelle – Aragon-eRH », 2 types de services :

- Animation : Mise à disposition d'animateur en grande surface afin de présenter et mettre en valeur des produits
- Merchandising : Mise à disposition de merchandiser qui dans les grandes surfaces mettent « aux normes » du client l'espace de vente / rayon (généralement la nuit)

Dans ce cadre, Adhrena souhaitait se doter d'un outil de gestion et de pilotage des ressources humaines (animateurs/merchandisers) et de leurs compétences. L'objectif est de disposer en un lieu unique de toutes les informations concernant les colla-

borateurs et d'automatiser/dématérialiser l'ensemble des processus RH les concernant.

Cette force de vente externe est désormais gérée à travers les processus suivants :

- Mise à disposition et gestion d'une base d'animateur/merchandiser
- Mise à disposition et gestion d'une base magasin
- Staffing des campagnes d'animation et des campagnes de merchandising
- Suivi de l'avancement de l'animation/merchandising

### LA RÉALISATION DU PROJET

Adhrena a choisi Aragon-eRH pour l'adéquation de son outil OneAragon avec ses besoins, mais aussi pour la possibilité de travailler en partenariat avec Aragon-eRH afin de développer de nouvelles fonctionnalités. Aujourd'hui, l'outil « Mirabelle – Aragon-eRH » est utilisé par 3 grandes populations. Tout

d'abord les salariés Adhrena pour les process suivants :

- Dématérialisation et Gestion du dossier collaborateur (pour les animateurs et merchandisers)
- Mise à disposition d'outils de pré-planification & planification des actions pour les clients : gestion des campagnes clients (demandes d'intervention) et gestion de la base magasin (grandes surfaces...)
- Gestion des animations/Merchandising : planification des animateurs et merchandisers, formation des animateurs (eLearning), dématérialisation (du contrat de travail, du dossier collaborateur, des DUE, des fax envoyés aux magasins pour information d'intervention, des envois automatiques vers les plateformes logistiques des besoins matériels pour l'intervention des animateurs, du reporting avec indicateurs de production & de satisfaction, des évaluations des animateurs), gestion des présences et des absences via SMS, interface paie avec Cegid

#### • Reporting social

Il est également utilisé par les clients pour la prise d'accord (commande d'animation et suivi des animations) et l'évaluation des animateurs/merchandisers.

Enfin, il est utilisé par les animateurs/merchandisers avec une dématérialisation de l'ensemble du processus : dossier collaborateur, suivi de leurs animations (formation, reporting), validation en ligne des contrats et des ordres de mission et candidature aux animations et merchandising disponibles. Ainsi tout le cycle est couvert.

### ORGANISATION DU PROJET ET MOYENS MIS EN PLACE

La solution a été déployée en 2 grandes phases. Une première phase pour les fonctionnalités de base de la solution puis des add on pour compléter la panoplie des fonctionnalités. De plus, suite à des rachats par Adhrena de structures similaires, l'ensemble de l'activité de ces structures a été migré sur « Mirabelle – Aragon-eRH ».



### DIFFICULTÉS, CONTRAINTES ET SOLUTIONS APPORTÉES

Il n'existe pas de solution standard alliant la gestion des ressources humaines, la gestion des compétences, de la formation et du workforce management pour le secteur de la distribution. Sur la base des plate-

formes fournies par Aragon-eRH et à travers un partenariat de R&D, Adhrena et Aragon-eRH ont adapté au contexte métier la solution OneAragon. Les populations gérées sont « volatiles », « mobiles » et demandent une montée en compétence très rapide en fonction des produits et des offres portés lors de chaque intervention (force commerciale et/ou merchandising), de ce fait l'outil se devait d'être facile d'accès, ergonomique... tout en répondant aux besoins opérationnels (exemple : planification des missions à distance...).

### LES SPÉCIFICITÉS DU PROJET ET LES POINTS INNOVANTS

- Un accès à disposition pour de nombreuses populations diverses et variées, dont 3000 animateurs/merchandiseurs (bientôt 13 000), ce qui nécessite une interface simple, globale et ergonomique.
- La dématérialisation de nombreuses actions et processus : les contrats des animateurs/merchandisers, la déclaration automatique des DUE, l'envoi automatique de fax, les échanges automatisés avec les logisticiens (afin de faire parvenir les kits d'animation sur les lieux de vente), le reporting et les évaluations, la communication par SMS.
- L'utilisation de la géolocalisation pour les magasins et les animateurs/merchandisers afin de sélectionner les meilleures compétences les plus proches du point de vente et calculer les frais de déplacement au plus juste.

### RÉSULTATS

La solution répond à nos attentes avec l'automatisation et la dématérialisation des processus RH, la dématérialisation de la gestion de la formation et des compétences à distance, la planification des ressources humaines en fonction de contraintes (géolocalisation, disponibilité, distance, coût), dématérialisation des convocations (mail, fax, SMS).

Quelques indicateurs de volumétrie:

- Plus de 3000 animateurs/merchandisers (bientôt 13 000)
- 7 000 points de vente
- 3 000 animations traitées en 5 mois

### FUTURES ÉVOLUTIONS DU PROJET ET PERSPECTIVES

De nombreuses fonctionnalités supplémentaires sont déjà dans la Road Map de développement parmi lesquelles on peut citer :

- La généralisation des envois de SMS pour de nombreuses actions/relances.
- L'automatisation d'un certain nombre de processus de chargement (point de vente, sectorisation...)
- L'intégration en volume des animateurs.