

« Avant, l'idée de faire appel à des consultants me laissait plutôt sceptique »

Kristien Van Damme,
Directeur RH Benelux chez Tech Data



Tech Data est convaincue des nombreux avantages de l'outsourcing

Ce qui a démarré par la commercialisation de produits informatiques depuis une cave en 1989 est devenu Tech Data Benelux, l'un des plus grands distributeurs de solutions IT dans notre pays, avec une part de marché de 40 à 50 %. « Nous proposons un portefeuille très diversifié : non seulement les solutions IT classiques, mais aussi les solutions liées au cloud, les solutions IoT, les appareils axés sur le 'Smart Living', les téléviseurs OLED et même les brosses à dents électriques », explique Kristien Van Damme, HR Director Benelux chez Tech Data. Pour assurer le bon déroulement des services RH, Tech Data fait appel aux consultants d'Attentia.

DÉFI 1 : PEOPLE, PEOPLE, PEOPLE.

Les autorités belges misent sur la stratégie jobs, jobs, jobs. Et ça marche. La forte croissance de l'économie entraîne un défi non négligeable : attirer les talents adéquats et les garder à bord. Kristien Van Damme : « Nous sommes mieux classés dans le Fortune 500 que certaines entreprises de la Silicon Valley ou de célèbres producteurs de boissons rafraîchissantes, mais les candidats potentiels ne nous connaissent pas. Et pourtant, nous avons de la place pour de nombreux profils différents : des personnes non diplômées aux potentiels titulaires de trois diplômes. »

La filiale belge, répartie entre quatre sièges, totalise quelque 410 collaborateurs. Une partie d'entre eux sont des intérimaires affectés au grand entrepôt lors des périodes de pointe, pour une gestion des commandes en toute fluidité. Le département RH s'occupe du payroll et de tout ce qui a trait au recrutement, à la gestion des talents et à la formation. Des RH Business Partners font aussi partie du team et donnent leurs support aux différents départements et gèrent les problématiques personnelles des collaborateurs.

DÉFI 2 : INTÉGRATION D'UNE PLATEFORME INTERNATIONALE

Tech Data est une société américaine cotée en Bourse (sur Nasdaq), qui a déjà plusieurs projets d'intégration à son actif suite à ses différentes acquisitions. La cotation en Bourse implique aussi des règles strictes et des audits approfondis. De plus, l'Europe est de moins en moins considérée comme une entité distincte, et l'influence du siège central ne cesse de croître – surtout cette dernière année. C'est là que les initiatives sont lancées puis déployées à l'échelle mondiale. Leur transposition locale représente un défi permanent. L'un des plus gros projets est Workday, un système ERP lié au Cloud notamment destiné aux RH, dont Tech Data assure l'implémentation dans le monde entier.

feeling good works great

attentia

OUTSOURCING POUR WORKDAY

En Europe, les diverses filiales de Tech Data utilisent aussi d'autres outils en plus de Workday. Ainsi, SAP a fait l'objet d'investissements considérables (pour les calculs des bonus et la prévision du budget relatif au personnel). Plus spécifiquement en Belgique, Tech Data utilise également Kronos pour l'enregistrement du temps de travail et la plateforme d'Attentia pour le payroll. « Ces activités impliquent énormément de travail sur mesure, surtout pour le calcul des bonus. 70 % des collaborateurs travaillent sous ce type de régime. Il fallait tout intégrer, avec Workday en couche supérieure », explique Kristien Van Damme.

Ce fut un méga-projet étalé sur huit mois. Un collaborateur de l'équipe RH y a consacré la moitié de son temps de travail. Pour assumer les tâches quotidiennes de ce collaborateur, Tech Data a fait appel à un consultant d'Attentia. Le consultant d'Attentia a, par ailleurs, testé l'interface entre Workday et la plateforme d'Attentia afin de vérifier si tout fonctionne correctement, et l'intégration a été couronnée de succès.

L'ATOUT DE LA FLEXIBILITÉ

Le projet Workday tourne désormais à plein régime. Des outils supplémentaires sont systématiquement mis à la disposition des collaborateurs, par exemple pour les évaluations et pour la gestion de l'apprentissage. « Il s'agit d'un outil intuitif, y compris pour le service RH. L'outsourcing avec Attentia apporte lui aussi une importante valeur ajoutée », explique Kristien Van Damme : « Surtout la flexibilité. C'est un véritable système 'plug & play'. Grâce à leur connaissance des outils et de la législation sociale, les consultants d'Attentia peuvent être opérationnels dès le premier jour et s'intègrent parfaitement dans l'équipe RH. C'est fantastique de travailler avec un profil senior qui ne panique pas à la vue d'un fichier Excel complexe. Les collaborateurs pourraient encore accepter de postposer une formation, mais reporter le versement de leur salaire... je n'ose même pas y songer. »

LE MEILLEUR EXEMPLE : MOINS DE PRESSION

Kristien Van Damme évoque encore un exemple illustrant la valeur ajoutée des services d'Attentia. Les précédentes élections sociales avaient eu lieu en mai 2016. Mai est généralement une période chargée pour le service RH car en plus de verser le salaire mensuel habituel, Tech Data doit payer le pécule de vacances, calculer les bonus trimestriels et procéder au recalcul annuel du salaire pour chaque collaborateur. « Et c'est pile à ce moment que notre Payroll Officer, qui était également président pour les élections sociales, est tombé malade jusque fin mai », se rappelle Kristien Van Damme. « Au début, je me suis dit : si tout le monde y met du sien, nous y arriverons. Mais après quelque temps, j'ai fait appel à un consultant d'Attentia. Deux jours plus tard, il était parfaitement opérationnel dans le service. Et pour couronner le tout, les membres du personnel n'y ont vu que du feu. Aucun paiement n'a été retardé et les élections se sont parfaitement déroulées. »

Jusqu'à ce moment, l'idée de recourir à des consultants laissait Kristien plutôt sceptique. « Je pensais pouvoir m'en passer. Mais cette expérience m'a appris que l'outsourcing facilite considérablement le travail. Il allège aussi la pression chez les collègues. Dorénavant, je ferai aussi plus vite appel à un consultant si le Payroll Officer est en congé, par exemple. » Depuis, Tech Data a bénéficié d'un consultant d'Attentia en quasi-permanence et prévoit toujours le recours à un consultant trois mois à l'avance.

À propos de Tech Data

Tech Data s'engage pour un monde connecté par le pouvoir de la technologie. Ce distributeur de technologie mise sur une offre exhaustive de produits, services et solutions IT, de compétences spécialisées et d'expertise dans les technologies de prochaine génération. Tech Data permet ainsi à ses partenaires de fournir les meilleurs produits et solutions possibles, en parfaite adéquation avec la demande de leurs clients finaux. Classée à la 83e place du Fortune 500, l'entreprise est active dans 24 pays et compte plus de 65 000 clients.



Plus d'informations :

info@attentia.be
www.attentia.be

DÉFIS

- Implémentation du système ERP Workday
- Contrôle rigoureux du total des effectifs
- Maîtrise de la charge de travail en période de pointe et maladie

SOLUTION

- Outsourcing du payroll, entre autres
- Consultant d'Attentia sur place

RÉSULTAT

- Plus de flexibilité au service RH
- Collaboration en toute fluidité, membre à part entière de l'équipe
- Surcroît d'expérience et de savoir-faire sur le lieu de travail
- Rapidement opérationnel