

[étude | de cas]

Histoires à succès de Conseillers Buck

Comment la Compagnie de la Baie d'Hudson a trouvé du RCI dans les communications avec les employés



« Mon Hbc est un véhicule sécurisé d'utilisation facile, qui permet aux associés de consulter leur information salariale en tout temps, grâce à un accès en ligne 24/7. Ceci nous a permis de réduire nos coûts d'exploitation de façon marquée tout en fournissant à nos associés un accès plus facile à l'information, aux avantages sociaux et aux services. »

Bob Kolida,
Vice-président directeur,
Ressources humaines

L'ENJEU : NOUS DEVONS TROUVER UNE FAÇON DE CRÉER UN LIEN AVEC LES ASSOCIÉS DE LA VENTE AU DÉTAIL, ET NOUS DEVONS EN JUSTIFIER LE COÛT

La Compagnie de la Baie d'Hudson (Hbc), fondée en 1670, est la plus vieille entreprise au Canada. C'est aussi le plus important détaillant de marchandises générales au Canada, avec 600 points de vente et près de 60 000 associés dans toutes les provinces du Canada et 10 000 employés aux États-Unis. Avec autant d'employés répartis à travers le réseau de magasins de Hbc, la transmission de messages cohérents et simultanés est une entreprise difficile et coûteuse. Un intranet d'entreprise est en place, mais la plupart des employés n'ont pas accès à un ordinateur dans le cadre de leur travail. Toute nouvelle technologie susceptible d'aider à relever ce défi devrait offrir un rendement suffisant sur le capital investi pour être acceptée – une grosse commande pour une solution de communication.

UNE SOLUTION INGÉNIERUSE – LE TALON DE PAIE EN LIGNE

Hbc a discuté du problème avec Buck. La clé consistait à examiner les autres coûts de RH afin de déterminer comment une solution Web pourrait aider, et c'est ce qui a ouvert une nouvelle avenue de solution.

Comme la plupart des entreprises, Hbc distribue des talons de paie imprimés à tous ses employés. Son fournisseur de services de paie imprime les talons et les expédie dans tous les magasins, où les directeurs les distribuent aux employés. Comme le personnel de vente normal travaille selon des horaires à temps partiel, les délais dans la distribution et le temps supplémentaire imposé par la logistique de livraison étaient coûteux.

Mais que se passerait-il si les talons de paie, au lieu d'être imprimés, étaient déposés sur un site Web sécurisé pour les employés, accessible de partout? La quasi-totalité des associés de magasin ont accès à Internet à la maison et disposent d'un compte de courriel. Si les talons de paie étaient affichés en ligne sur un site protégé, et puisque tous les employés y accèdent le jour de la paie (les employés à temps partiel vérifient toujours s'ils ont été payés correctement pour le nombre d'heures travaillées), Hbc disposerait d'un outil privilégié pour communiquer ses annonces, ses politiques, ses pratiques et ses autres initiatives de façon uniforme et simultanée à tous ses employés.

BUICK

Les employés des différentes bannières Hbc accèdent à un site sécurisé personnalisé, accessible via Internet et hébergé par Buck dans un centre de données certifié ICCA 5970 / SAS 70. En fait, le talon de paie est devenu la fondation d'un site Web réservé aux employés et accessible de partout.

DES SOLUTIONS POUR UN MONDE RÉEL

La solution a été rentable dès le premier jour, en réduisant de moitié les frais de distribution des talons de paie de Hbc. Elle s'inscrit en outre dans « l'initiative verte » de Hbc en éliminant l'impression et la distribution.

La solution retenue donne aux associés de Hbc un accès rapide et commode aux renseignements sur la paie. Les employés ont été invités à s'inscrire par courriel, donnant ainsi à Hbc un autre moyen de communiquer avec ses associés. La mise en place d'un site Web visité toutes les deux semaines par les employés constitue la base d'une automatisation plus poussée du relevé de rémunération globale, de l'accueil et de l'intégration des nouveaux employés et de l'organisation des horaires de travail.

La directrice des Communications de Hbc, Roula Panopoulos, mentionne que le projet a été implanté sans incident alors que plus de 50 000 associés ont été invités à s'inscrire au site. Le projet a été complété dans les délais, ce qui est attribuable, selon elle, à la sensibilité de Buck aux préoccupations de Hbc et aux efforts consentis pour assurer le succès du projet.

POUR NOUS JOINDRE

Pour plus d'information sur ce projet, communiquez avec Buck à infocanada@buckconsultants.com.