

Communiqué de presse

Manor introduit une gestion intégralement numérisée des dossiers du personnel



Zurich-Urdorf, 27 juin 2012 - **Gérer les dossiers de plus de 11 500 collaborateurs disséminés dans plus de 50 sites sur tout le territoire suisse est une tâche onéreuse et fastidieuse. Surtout s'il s'agit de documents papier qu'il est impératif de protéger contre la perte et l'accès par des personnes non autorisées. Manor, la plus grande chaîne de grands magasins de Suisse, se devait d'améliorer significativement l'efficacité, la sécurité et les possibilités d'accès au système de gestion de ses dossiers du personnel indépendamment d'un site spécifique.**

Grâce à la réorganisation de son service du personnel, Manor a réussi à abaisser de 50 à 16 seulement le nombre de sites gérant les dossiers de tous ses collaborateurs. Par ailleurs, lors de cette réorganisation, les dossiers du personnel ont intégralement été transférés sur des supports numérisés sécurisés (fichiers PDF/A), ce qui permet l'accès aux documents nécessaires depuis chaque site de l'entreprise. Un ingénieux concept de droits d'accès garantit en outre une sécurité optimale et empêche toute personne non autorisée - qu'il s'agisse de simples curieux ou d'individus mal intentionnés - d'accéder aux dossiers du personnel. Toutes les données figurent sur les serveurs de l'entreprise spécialisée en gestion de documents RR Donnelley et sont totalement à l'abri de pannes et de pertes. Très rapidement, la centaine d'utilisateurs du service des ressources humaines de Manor s'est bien adaptée à ce nouveau système, même si d'aucuns regrettent quelque peu les documents papier qui leur étaient si familiers. La simplification des tâches quotidiennes et les économies réalisées - notamment au niveau des entrepôts ainsi que des frais de photocopies et de transport des dossiers papier - illustrent de manière impressionnante la supériorité de la nouvelle solution.

Les travaux de planification en vue d'introduire les dossiers de personnels numériques ont commencé en 2010 déjà, avec pour objectif d'optimiser l'efficacité, la sécurité et les possibilités d'accès. Par le biais d'une vaste liste de critères, les responsables de Manor en la matière ont évalué avec soin les fournisseurs de logiciels et de services de scanning. Le mandat a été adjugé à l'entreprise RR Donnelley d'Urdorf (canton de Zurich), qui était en mesure de proposer une solution financièrement attractive en matière de logiciels et de scannage sous un même toit et qui, de plus, avait avec succès réalisé un projet il y a quelques années pour les services comptables et des ressources humaines de Manor.

La solution a été mise en œuvre entre l'été 2011 et le mois de juin 2012. Elle comprend, d'une part, les adaptations indispensables concernant les logiciels et, d'autre part, la préparation et le scannage des dossiers sous forme papier du personnel.

En vue de la réalisation de ces travaux, le logiciel standard OS|ECM d'Optimal Systems a été adapté aux besoins spécifiques de Manor. Grâce au système single sign-on, les personnes autorisées peuvent ainsi désormais avoir accès aux documents facilement et de manière totalement sécurisée. Le concept sophistiqué de pilotage des droits d'accès répond aux exigences d'une grande entreprise telle que Manor. En effet, dès que l'accès est autorisé aux cadres hiérarchiques, quelque 1 200 personnes peuvent simultanément lire les dossiers de personnel, chacune n'ayant bien sûr pas accès à toutes les données. Ainsi, les cadres hiérarchiques ne peuvent voir que les dossiers de leurs subordonnés et les types de documents pertinents qui les concernent, alors que le personnel du service des ressources humaines

bénéficie généralement de droits d'accès plus étendus. Les droits d'accès sont gérés de manière centralisée au sein du système SAP de Manor et sont transférés une fois par jour dans le système OS|ECM. Cela permet, d'une part, d'abaisser les coûts de maintenance du système, et, d'autre part, d'empêcher que des aberrances et des inexactitudes ne menacent la sécurité du système. Il se pourrait ainsi qu'à l'avenir, les collaborateurs et collaboratrices de Manor puissent, eux aussi, avoir accès à leur dossier. L'entreprise RR Donnelley a procédé à la numérisation de quelque 11 500 dossiers de collaborateurs actifs en fonction des consignes très précises dictées par Manor. Du fait que la sécurité et la confidentialité avaient la plus haute priorité, la société RR Donnelley a aménagé, au sein de ses locaux à Urdorf, une pièce spécifiquement affectée à la réalisation du projet Manor, pièce à laquelle n'avaient accès que les collaborateurs travaillant à ce projet.

Un chauffeur était chargé de prendre livraison de tous les dossiers d'un site de Manor pour les transporter à Urdorf. Les dossiers du personnel, comportant pour la plupart de 10 à 100 pages, ont été triés manuellement selon les consignes de Manor, puis scannés et traités par le biais du système de reconnaissance OCR avant d'être dotés de méta-informations (appelées «tags»). Une fois ces opérations réalisées, l'entreprise RR Donnelley a immédiatement procédé à un contrôle de qualité afin de dépister et de corriger d'éventuelles erreurs. A la réception des travaux, Manor a effectué également des vérifications par sondages sur quelque 5% des dossiers et a pu ainsi constater que les spécialistes de RR Donnelley avaient accompli leur mission avec le plus grand soin. En effet, l'entreprise n'a trouvé pratiquement aucune erreur importante. En vue d'un éventuel traitement subséquent, les documents papier scannés sont stockés plusieurs mois dans un local sécurisé, puis détruits.

Après une phase-pilote, l'entreprise RR Donnelley a commencé à traiter les dossiers en janvier 2012 et a achevé son mandat au mois de mai, dans les délais prévus. Deux fois par semaine, Manor envoie les documents concernant le personnel récemment embauché par la poste à l'entreprise RR Donnelley. Ces documents sont traités selon le mode opératoire qui a fait ses preuves puis rendus accessibles sous forme numérisée. Manor s'attend à ce que, d'ici 10 ans, environ 30 000 dossiers soient gérés grâce à ce système étant donné qu'il y a constamment de nouvelles entrées à prendre en considération. Les dossiers des collaborateurs ayant quitté la maison Manor sont sauvegardés pendant 10 ans encore, puis sont totalement effacés afin de répondre aux obligations légales.

Malgré quelques menus problèmes, le projet a pu être mené à bien sans accrocs.



Michael Brönnimann, chef de projet chez Manor, se dit extrêmement satisfait du travail effectué à ce jour et de l'excellente collaboration constructive établie avec l'entreprise RR Donnelley.

«L'entreprise RR Donnelley a pleinement répondu à nos attentes en matière de réduction des charges et des coûts, d'optimisation des processus et d'augmentation de la sécurité. Une fois de plus, l'entreprise RR Donnelley a démontré qu'elle constitue un partenaire compétent, sérieux et axé sur les solutions.»

Manor

L'entreprise Manor, qui possède 65 magasins, est présente dans toute la Suisse. En 2011, elle occupait plus de 11 000 salariés et a réalisé un chiffre d'affaires de 2,87 milliards de francs.

www.manor.ch

RR Donnelley

RR Donnelley Suisse est une société spécialisée dans le traitement des factures et la gestion des documents; elle a des bureaux à Zurich-Urdorf et Genève-Carouge.

Votre contact en suisse romande : Michel.Baumann@rrdonnelley.ch, Tél. +41 79 410 23 73

www.rrdonnelley.ch