



**la gestion des effectifs**  
rendue facile



## ITR Étude de cas

# Bureau en Gros



### À propos de Bureau en gros

**Industrie** Commerce de détail

**Localisation** Toronto, Canada

**Site Web** [www.staples.ca](http://www.staples.ca)

### Les besoins

- Logiciel de gestion du temps et des présences qui est évolutif
- Processus unifié pour l'embauche des employés
- Base de données centralisée pour les données du temps et des présences
- Relevés précis touchant les activités de main d'oeuvre

### Profil d'entreprise

Lorsque The Business Depot Ltd. fit son entrée sur le marché canadien en 1991, l'entreprise prévoyait l'ouverture de 25 magasins durant les trois premières années. Leur but a dû être révisé rapidement suite à une forte demande qui dictait de doubler le nombre de magasins prévus. La philosophie de l'entreprise, soit de donner aux clients exactement ce qu'ils demandaient à des prix fortement réduits sur une vaste gamme de produits de bureau au Canada, devint une réalité. En août 1994, Staples Inc. devint propriétaire unique de l'entreprise et plusieurs nouveaux magasins furent lancés sous le bannière Staples Business Depot au Canada anglais et sous Bureau en Gros au Québec. En 2007, plus de 277 magasins ainsi que plusieurs centres de distribution et centres d'appel sont établis à travers le Canada employant près de 20 000 associés.

### Défi d'affaires

L'engagement de Staples/Bureau en Gros de contrôler les dépenses et d'offrir les plus bas prix exigeait une maîtrise de leurs coûts de main d'oeuvre. Étant donné la croissance soutenue d'année en année, ils requièrent un fournisseur et un logiciel pouvant suivre cette cadence tout en offrant un support aux magasins à l'étendue du pays. Même si chaque magasin gère sa main d'oeuvre indépendamment, le siège social visait un processus unifié pour l'inscription des associés dans le logiciel RH de l'entreprise et un référentiel d'entreprise pour les données de temps et de présences et pour le suivi des absences. La collecte de données était requise pour chaque magasin car le système existant de point de vente n'était pas adéquat étant donné le nombre d'employés et les calculs exigés pour la paye et pour les congés fériés. L'entreprise avait aussi besoin de rapports et d'analyses précis pour aider les gestionnaires de magasin à maintenir leurs coûts à l'intérieur des budgets et à mieux planifier les horaires.

### Processus de sélection

La stratégie TI de Staples/Bureau en Gros de devenir une entreprise novatrice et orientée vers les systèmes et son mandat de contrôler les frais d'exploitation se sont reflétés dans son engagement envers un système automatisé de gestion de temps et de présences. Comme pour tout programme de croissance, la haute direction savait qu'elle devait tenir compte des coûts et comprenait que les ressources humaines était un poste de dépenses qu'il fallait gérer de façon serrée dès le début. Suite à un processus de sélection minutieux pour trouver un fournisseur, l'entreprise a choisi ITR face à deux imposants concurrents cotés en bourse. Le choix s'est appuyé sur quatre principaux facteurs : la couverture nationale d'ITR, la conformité de son logiciel aux spécifications énoncées, le coût conforme aux contraintes budgétaires et la disponibilité du logiciel en versions anglaise et française.



« Avoir un fournisseur sur lequel vous pouvez compter à 100% fait une grande différence. Vous devez savoir qu'il sera là quand vous en aurez vraiment besoin. Je souhaiterais que tous mes partenaires soient comme ITR. »

Dave Howe, directeur administratif  
Staples/Bureau en gros

## La Solution

Durant la période de démarrage, la configuration était simple. Un terminal de collecte de données fut installé dans chaque magasin et raccordé par modem au logiciel ITR résidant au siège social. Mais l'entreprise est rapidement devenue trop grande pour cet arrangement. Au cours des années, ITR a donc continuellement amélioré les outils informatiques fournis pour tenir compte des demandes d'infrastructure grandissante de son client. Plus récemment, en 2006, ITR a déployé son logiciel TimeZone™ Client-serveur (comprenant une nouvelle interface d'utilisateur) par le biais de l'environnement Citrix™ de Staples/Bureau en Gros. Le déploiement s'est déroulé à l'échelle globale de l'entreprise soit dans tous les magasins, centres d'appel et centres de distribution. Pour répondre aux échéances serrées, il fut décidé de sélectionner certains employés et de leur donner une formation spéciale afin qu'ils puissent à leur tour former les gestionnaires de magasin. Initialement, ITR a fourni le support technique de première ligne pour encourager l'adoption rapide de la nouvelle interface d'utilisateur et pour s'assurer que les enjeux furent rapidement résolus. Une fois que le déploiement initial et que les tests en production réelle furent complétés, le client prit en charge le support technique en première ligne tout en laissant ITR s'occuper de la deuxième ligne pour les cas exigeant plus d'expertise ou une décision de la part du client.

« La clé du succès fut la gestion des relations du compte de client. Nous avons mis ITR au défi plusieurs fois et à chaque circonstance, ce fournisseur a bien répondu à nos demandes » a dit Juendi Kilpatrick, directrice des ressources humaines.

## Résultats et avantages

L'utilisation de Citrix™ pour accéder au logiciel TimeZone™ Client-serveur a réduit les frais de déploiement de façon substantielle pour le client. Dans un avenir rapproché, l'entreprise convertira certains de ses centres d'appel à la version Web de TimeZone™ qui peut être exploitée en tandem avec la version Client-serveur permettant ainsi à Staples/Bureau en Gros de choisir sa stratégie de développement Web selon ses besoins. La mise à jour du logiciel Client-serveur et la centralisation et l'intégration des données de paye et de gestion de temps et de présences ont résulté en une coopération multi-fonctionnelle entre les services de paye, de ressources humaines et de finances. Ainsi, l'objectif continu de l'entreprise de diminuer les frais d'exploitation et d'offrir des économies au consommateur est atteint. De manière importante, au fur et à mesure que Staples/Bureau en Gros évoluera, ITR continuera à anticiper les tendances technologiques afin de rencontrer les besoins de son partenaire.



**Les horloges enregistreuses internationales Cie Itée**

2793 Halpern  
St-Laurent, Québec H4S 1P8  
[www@itr.ca](http://www@itr.ca)

Tél: 514-333-3273  
Fax: 514-333-5460  
Sans frais: 1-800-380-9935  
[info@itr.ca](mailto:info@itr.ca)