



PÔLE EMPLOI : UNE SOLUTION DE GESTION DES TEMPS NATIONALE AVEC ETEMPTATION

Pôle Emploi est un Etablissement Public Administratif de 60 000 agents répartis sur toute la France et en Outre-mer. Les salariés de Pôle Emploi, issus de la fusion entre l'ANPE et l'Assedic, sont à 95% de droit privé et à 5% des agents publics. Pôle Emploi utilisait 3 solutions de gestion des temps distinctes et régionalisées. L'organisme s'est engagé dans une démarche de centralisation et de convergence vers une solution unique nationale, pour l'ensemble des 26 établissements en France et Outre-mer. Horoquartz a relevé le défi.

Entretien avec Isabelle Forestier,
Chef de Projets sénior,
Pôle Emploi

L'ENJEU : UNE SOLUTION DE GESTION DES TEMPS UNIQUE, NATIONALE ET CENTRALISÉE

La solution, unique, centralisée et nationale devait couvrir tous les établissements. Chaque région a son accord OATT (Organisation

et Aménagement du Temps de Travail) et son règlementaire associé : « Certaines parties des règlementaires sont communes à tous les établissements mais il peut y avoir aussi des différences et des particularités propres à chaque région. Nous gérons en plus des règles de droit privé et public. La maîtrise du règlementaire était un aspect essentiel » nous indique Isabelle Forestier.

L'objectif était aussi de conserver la maîtrise du matériel (badgeuses) par une gestion centralisée et des serveurs dédiés. A l'issue d'une mise en concurrence avec une autre solution : « Horoquartz a été choisie parce qu'ils étaient les seuls capables de fournir une application unique,

prouvée pour les 50 000 agents de l'époque et ils avaient des références d'envergure comme Carrefour ou Auchan. Par ailleurs, ils étaient à même de fournir une solution nationale couvrant l'ensemble de nos besoins. »

■ *L'intégration des absences d'Horoquartz en paie est traitée en une demi-journée pour les 60 000 collaborateurs. ■*

UNE CONVERGENCE PROGRESSIVE

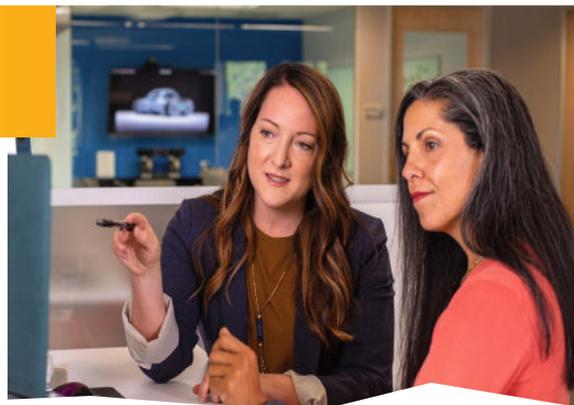
L'installation a donc été réalisée progressivement en 5 étapes de consolidation régionale. Du lancement au jour J, 6 mois ont été nécessaires pour

Les enjeux

- Bénéficier d'une solution de gestion des temps centralisée et nationale pour les 60 000 agents de Pôle Emploi
- Maîtriser les règlementaires
- Maîtrise des matériels

La solution retenue

- **eTemptation** d'Horoquartz (modules Time, Self-service et Interface)



que chaque établissement régional bénéficie de la solution avec ses spécificités et ses réglementaires. « Nous avons d'abord installé la Direction Générale, c'était le plus urgent parce qu'elle utilisait une solution qui n'était plus maintenue. Certains établissements étaient déjà équipés d'Horoquartz, pour eux c'était plus simple. Les établissements qui ne connaissaient pas **eTemptation** ont eu un effort d'accompagnement au changement plus important, mais ils ont été aidés par leurs pairs issus d'autres régions. Ce parrainage au plus près des régions s'est plutôt bien passé » précise Isabelle Forestier.

« La solution est disponible 5 jours sur 5, peu importe le fuseau horaire... »

UNE SOLUTION GLOBALE POUR UN BESOIN ÉTENDU

La configuration associe les modules de gestion des temps, de workflow de demandes d'absences et l'interface avec la paie ADP. Le badgeage est virtuel ou physique. Les anomalies sont gérées pour certaines par les managers, et d'autres, relevant d'aspects réglementaires comme les maladies, sont traitées par le service RH. Les motifs d'absences avec justificatifs (déménagement par exemple) sont acceptés par le manager et validés par le service RH sur présentation du justificatif. Coté RH, chaque établissement dispose d'une paie privée et d'une paie publique. Les fichiers de paie sont consolidés en un seul puis éclatés par autant de réglementaires publics ou privés qu'il y a d'établissements. Tout est automatisé. Les données d'Horoquartz sont vérifiées en masse. « La bonne intégration dans ADP est contrôlée.

La prise en compte des absences d'Horoquartz en paie est traitée en une demi-journée pour les 60 000 collaborateurs. C'est ce qui va le plus vite » ajoute Isabelle Forestier.

LE BAROMÈTRE PÔLE EMPLOI : ETEMPTATION À LA PREMIÈRE PLACE

Une enquête mensuelle menée auprès d'un panel d'utilisateurs réalise un classement de toutes les applications utilisées chez Pôle Emploi. « Nous avons déployé énormément d'applications, pour les demandeurs d'emploi, pour le suivi des entretiens, pour les services à disposition des entreprises, les aides pour les managers, le suivi des actions... mais également un portefeuille très large de solutions cœur de métier comprenant la sphère RH : gestion de la mobilité interne, suivi des formations, gestion des entretiens annuels et professionnels, et la GTA. Les résultats de cette enquête mensuelle mettent **eTemptation** à la première place depuis des années sur au moins une vingtaine d'applicatifs » indique Isabelle Forestier.

LA FIABILITÉ, LA ROBUSTESSE ET LA DISPONIBILITÉ DE LA SOLUTION

Les avis des utilisateurs dans cette étude sont unanimes : Horoquartz est une application fiable, robuste, disponible. « Leurs congés sont à jour, ils maîtrisent leur temps, la solution est appréciée par tous. Il faut dire que chaque année nous apportons des améliorations à l'application pour les salariés. » De plus, la solution est disponible 5 jours sur 5, peu importe le fuseau horaire, (Mayotte, Réunion, Saint-Pierre et Miquelon, Antilles, Guyane) et quels que soient les horaires de travail.

Les bénéficiaires

- Des utilisateurs satisfaits : **eTemptation** à la 1ère place du baromètre mensuel de Pôle Emploi
- Fiabilité, robustesse et disponibilité de la solution
- Des agents rassurés, la mobilité géographique est facilitée
- Mise en place du télétravail en 10 jours
- Disponibilité des équipes d'Horoquartz via un contrat de TMA



LES BÉNÉFICES D'UNE SOLUTION NATIONALE

A Pôle Emploi, la mobilité géographique est assez développée. Une solution unique simplifie les choses, l'agent n'est plus dépaycé, son dossier et ses compteurs suivent naturellement ses affectations. Les managers sont responsabilisés, le principe est de leur permettre d'assurer un service RH de premier niveau en gestion des temps avec cette solution unique. « Nous avons mis en place des modes opératoires et des push-mails pour alerter les managers qui gèrent par exemple les dépassements d'heures. » Coté RH, la centralisation simplifie l'alimentation de la paie : « Aujourd'hui nous avons cette base unique alors qu'auparavant nous avions autant de bases que d'établissements. Et depuis 2018, un seul serveur avec cette base unique nous permet une extraction et un envoi en paie en une seule fois, ce qui simplifie l'exploitation » indique Isabelle Forestier.



« En situation de crise, c'est sécurisant, nous savons qu'ils répondront présents. »

10 JOURS POUR METTRE EN PLACE LE TÉLÉTRAVAIL EXCEPTIONNEL

« Nous utilisons **eTemptation** depuis une dizaine d'années, nous connaissons sa solidité, les pannes sont rares. Les données et les compteurs sont fiables. Cette connaissance de l'outil permet à la MOA d'être force de proposition lorsque nous recevons des demandes exceptionnelles. Par exemple, le télétravail exceptionnel lié au 1er confinement a été mis en place avec l'ajout d'un simple motif en mars 2020, puis en l'adaptant à l'OATT de chaque établissement et en facilitant le badgeage virtuel en juillet 2021. En mars 2020, en 10 jours c'était fait. » Isabelle Forestier conclut : « Nous sommes satisfaits. Nous savons ce que nous représentons pour Horoquartz avec nos 60 000 agents. Avec notre contrat de TMA, nous pouvons les solliciter via la DSI, les mobiliser le soir ou le weekend si nécessaire. En situation de crise, c'est sécurisant, nous savons qu'ils répondront présents. »

À PROPOS D'HOROQUARTZ >

Créée en 1971, la société Horoquartz a aujourd'hui **trois domaines d'expertise** :

- **Les solutions d'optimisation des ressources humaines avec la suite logicielle eTemptation**, qui propose des modules de gestion des plannings, gestion des temps, suivi des activités et décisionnel.
- **Les systèmes de sûreté et sécurité avec Protecys 2 Suite** (contrôle d'accès, détection intrusion, supervision, vidéosurveillance, gestion des visiteurs, serrures autonomes).