

## LA BOUTIQUE DU COIFFEUR

### PLANIFICATION NOMINATIVE DE PETITES EQUIPES EN POINTS DE VENTE



#### Objectif :

Automatiser la planification nominative des employés en magasin dans le respect de très nombreuses contraintes business, sociales et réglementaires.



#### Solutions :

- Développement d'un moteur d'optimisation sous contraintes sur mesure intégré à l'ERP « maison » et basé sur le composant LP-Shift d'EURODECISION
- Planification en deux phases : élaboration d'un premier planning modèle ensuite décliné sur l'ensemble de l'horizon de planification.



#### Résultats :

- Gain de temps dans la planification,
- Amélioration de la régularité des plannings et de l'équité entre employés,
- Augmentation du nombre de magasins affectés à chaque planificateur sans augmenter la taille de l'équipe.

**« Le point fort d'EURODECISION c'est l'équipe : Le duo d'experts en charge de la mission a été un élément clé du succès du projet. Ils sont rôdés à l'exercice, dotés d'un très bon relationnel et ont fait preuve de ténacité dans ce projet de longue durée, avec un suivi de gestion de projet impeccable. Très performants, ils sont parvenus à comprendre notre problématique métier et à la transformer en algorithme avec un degré de finesse supérieur aux solutions du marché. » Jean-François DEGOUTIN, Directeur Systèmes Informatiques, HAPPY'CURL**

Enseigne commerciale spécialisée dans la distribution de produits professionnels de coiffure, La Boutique du Coiffeur (Groupe HAPPY'CURL) compte 150 magasins répartis sur l'ensemble du territoire français. Leader dans son secteur, la marque ouvre régulièrement de nouvelles boutiques et prévoit près de 30 ouvertures de magasins par an au cours des années à venir.

Effectuée par une équipe dédiée basée à Tomblaine (54), la planification des ressources humaines en magasin représente de forts enjeux dans ce secteur qui fait face à des difficultés de recrutement et à un turnover important. Les 5 planificateurs ont chacun la responsabilité de 30 boutiques pour lesquelles ils doivent établir les plannings du personnel en fonction des prévisions de fréquentation et de chiffre d'affaires, tout en respectant un grand nombre de contraintes au premier rang desquelles l'équité entre employés.

Réalisée à l'aide d'un ERP développé en interne, cette construction des plannings hebdomadaires est une tâche très complexe. Chaque planificateur passait précédemment 3 mois à construire les plannings hebdomadaires modèles d'une saison puis à les décliner et adapter pour chaque semaine de l'horizon de planification : chaque point de vente a en effet ses propres spécificités (taille de magasin, nombre d'employés, localisation, amplitude horaire...) auxquelles s'ajoutent des contraintes humaines (attente des salariés en matière d'horaires, congés, temps partiel...), business (objectifs de vente, saisonnalité...) et réglementaires (ouverture le dimanche...).

Pour faciliter cette tâche dans le cadre de la forte croissance de son activité et pour atteindre les objectifs de rentabilité fixés sans faire grossir cette équipe, La Boutique du Coiffeur a souhaité s'équiper d'un outil de planification automatique pour compléter son outil de gestion existant. Après avoir lancé un appel d'offres et étudié les solutions du marché, il s'est avéré que les logiciels sur étagère ne répondaient pas aux besoins d'une telle structure composée de nombreux établissements avec des petites équipes. La Direction des Services Informatiques a donc orienté ses recherches vers le développement d'un outil sur mesure. Rencontrés à l'occasion d'un salon professionnel consacré aux ressources humaines, les experts en algorithmes de mathématiques avancées d'EURODECISION ont proposé de développer un moteur de planification automatique qui communiquerait avec leur ERP, sans remettre en cause le fonctionnement existant.

C'est cette proposition qui a été retenue par la Boutique du Coiffeur et, en novembre 2019, une étude technique a été lancée. Dès le départ, EURODECISION a suggéré de fonctionner par itérations : des ateliers réguliers ont été organisés avec des représentants de la DSI et des planificateurs pour recueillir les besoins et établir la liste des spécifications et contraintes à respecter. Les versions successives du moteur d'optimisation ont ensuite été testées et les résultats étudiés avec attention. A chaque réunion, un tableau de bord rassemblant des indicateurs clés de la qualité des plannings (équilibre des compteurs de modulation, équité, nombre d'heures de travail à la fin de la période, respect des contraintes variées...) servait de base aux échanges et aidait à déterminer les critères à conserver et ceux qui devaient être remis en cause.

Le bien-être des employés est une valeur très forte pour La Boutique du Coiffeur. En termes de planification, cela se traduit par une recherche de régularité dans les plannings hebdomadaires et une maximisation de l'équité entre employés. Pour répondre à ce besoin, EURODECISION a conçu un moteur d'optimisation qui reproduit le processus en deux étapes mis en place par l'équipe de planification : une première phase de construction d'un planning modèle pour chaque magasin et une deuxième phase de construction du planning nominatif, semaine par semaine, en respectant au mieux les nombreuses contraintes.

Aujourd'hui, la solution livrée répond parfaitement aux attentes de La Boutique du Coiffeur : très performant, le moteur d'optimisation permet de fournir des plannings stables prenant en compte l'ensemble des critères, et si ces derniers sont amenés à évoluer, la solution pourra être facilement reparamétrée pour tenir compte des éventuelles modifications, que cela soit sur les aspects sociaux ou business. Totalement intégré à l'ERP, l'outil a également permis de réduire la durée de construction des plannings puisque, pour chaque saison, les planificateurs effectuent désormais cette tâche en un mois pour l'ensemble des points de vente dont ils sont responsables. Ce gain de temps va permettre de leur affecter des magasins supplémentaires, ce qui répond au besoin initial du projet et à la stratégie de l'entreprise.

Même s'il faudra attendre plusieurs mois pour avoir un recul chiffré sur l'utilisation de l'outil développé par EURODECISION, La Boutique du Coiffeur s'est montrée très satisfaite par le déroulement de ce premier projet. Ayant pris connaissance des autres domaines d'expertise des spécialistes des mathématiques décisionnelles, notamment en matière d'optimisation logistique, la DSI envisage d'ailleurs de leur confier une autre mission à moyen terme.

**« Le projet a été long, mais ce n'est pas lié à des retards de livraison, c'est parce que nous avons souhaité aller très loin dans l'optimisation pour obtenir la meilleure solution possible. Je travaille avec de nombreux partenaires, et j'avoue qu'il est rare que je sois satisfait à ce point-là. Aussi, quand EURODECISION m'a demandé de les recommander auprès d'une autre société, je l'ai fait avec plaisir. »** Jean-François DEGOUTIN, Directeur Systèmes Informatiques, HAPPY'CURL