

SEPHORA

PUBLIC

Sephora : relooking numérique des RH au service d'une expérience collaborateur séduisante

Société du groupe LVMH, Sephora est l'une des principales enseignes mondiales du secteur de la beauté. Elle compte 2 600 magasins sur 38 marchés et affiche une croissance deux fois plus rapide que la moyenne du marché. Embellir la vie des gens, tel est le défi auquel se consacrent chaque jour les quelque 40 000 collaborateurs de la société, que ce soit en boutique ou dans les différents sièges sociaux. Pour offrir la meilleure expérience possible à toutes ses équipes, Sephora a entrepris de moderniser ses RH. Elle voulait avant tout leur offrir une **expérience collaborateur digitale unifiée** pour leur donner les moyens de travailler efficacement et de se consacrer davantage au business. En outre, elle espérait qu'avec un outil de gestion des RH numérique, les dirigeants auraient une visibilité en temps réel sur les équipes pour prendre des décisions RH plus pertinentes, car fondées sur des données.

SAP SuccessFactors 

THE BEST RUN 



Crédit image | Sephora SA, Paris, France. Utilisation autorisée.

Modernisation des RH et renforcement de l'engagement des collaborateurs grâce aux solutions SAP® SuccessFactors®

Avant : des défis et des opportunités

- Remplacer les systèmes locaux et les processus papier disparates par un système RH unique basé sur le cloud
- Réduire la charge administrative des responsables de magasin liée au recrutement et à l'intégration d'environ 15 000 nouveaux collaborateurs par an
- Améliorer l'expérience des collaborateurs et des candidats

Pourquoi choisir SAP ?

- Haut degré de localisation pour répondre aux différentes réglementations et exigences des marchés
- Un responsable de l'engagement client dédié pour assurer la réussite de la transformation des RH

Après : des résultats avec une réelle valeur ajoutée

- Efficacité accrue grâce à la digitalisation des processus RH et à l'offre d'un accès mobile aux collaborateurs
- Les responsables et collaborateurs des magasins peuvent se consacrer aux ventes grâce à une réduction des tâches administratives, à l'élimination des processus sur papier, et à un accès aux services RH depuis leurs smartphones
- Amélioration de l'expérience des collaborateurs et des candidats grâce à la création d'un nouveau site carrière qui publie les offres d'emplois internes et externes, et automatise leur diffusion sur d'autres sites de recrutement et les réseaux sociaux
- Les nouveaux collaborateurs sont désormais immédiatement productifs grâce à l'automatisation de leur intégration avant leur premier jour en entreprise
- Meilleure image de marque de l'employeur, qui offre des méthodes de travail digitales
- Grâce à des tableaux de bord plus pertinents et à des indicateurs de performance clés accessibles en temps réel, les dirigeants peuvent comparer la performance par pays et par magasin, et prendre des décisions RH plus éclairées

SEPHORA

« Avec MySephoraCareer, qui repose sur les solutions SAP SuccessFactors, nous bénéficions d'un des meilleurs systèmes de gestion des talents au monde pour **accompagner notre croissance** et nous offrons à nos collaborateurs l'expérience utilisateur d'exception qu'ils méritent. »

Maria Farrow, DRH Monde, Sephora

83 %

De temps gagné pour recruter : les responsables de magasin consacrent 1 heure 30 de moins à chaque nouvelle recrue

98 %

De candidats en plus grâce à la publication des offres d'emploi sur le site de recrutement de Sephora et sur les réseaux sociaux externes

SAP SuccessFactors 

Attirer les talents dans le royaume de la beauté

Société du groupe LVMH, Sephora offre des cosmétiques, des parfums et des produits de soin pour la peau et les cheveux de plus de 300 marques, y compris la sienne : Sephora Collection.

Sephora emploie 40 000 personnes, dont 80 % travaillent en magasin. Pour garantir sa réussite, Sephora doit fournir une expérience client unique en magasin. Sephora souhaitait offrir **un niveau de service équivalent à tous ses collaborateurs** mais les processus RH manuels, papier et disparates l'en empêchaient.

« Notre croissance est forte et, comme souvent dans le secteur du retail, le taux de turnover du personnel est élevé », explique Thomas Morabito, Directeur SIRH Monde pour Sephora. « Il était urgent pour nous de rendre les processus RH disponibles depuis un smartphone, afin que les collaborateurs puissent y accéder et communiquer avec leurs responsables plus simplement. »

L'une des priorités de Sephora était de rendre les RH disponibles sur les terminaux mobiles, afin que les collaborateurs puissent y accéder et communiquer avec leurs responsables depuis leur smartphone. Auparavant, tout processus RH, comme par exemple la mise à jour des données des collaborateurs, devait être assuré par leur responsable en leur nom, sur un PC en back-office. Autant de temps qui ne pouvait pas être consacré aux clients.

C'était un problème majeur pour les responsables de magasin ; ils consacraient une journée entière par semaine aux tâches administratives, RH en particulier. « Ils passaient beaucoup trop de temps sur des tâches papier, dit M. Morabito. Il fallait renforcer l'efficacité. Pour simplifier la gestion RH pour les responsables de magasin, les conseillers beauté et les nouvelles recrues – et pour répondre aux attentes des jeunes générations –, il devenait impératif de digitaliser et de moderniser les processus RH. »



Réussir ensemble

Pour transformer ses RH, Sephora a fait appel à SAP. « Nous avons besoin d'un partenaire solide qui nous offre des solutions flexibles et adaptées à tous nos marchés », explique M. Morabito.

Sephora est une entreprise décentralisée. Or, la localisation est essentielle pour répondre au business. Le portefeuille SAP® SuccessFactors® offre un niveau élevé de localisation, ce qui permet à Sephora d'adapter ses processus à chacun des marchés où elle est présente.

« MySephoraCareer » – c'est le nom de la plateforme – comprend de nombreuses solutions de SAP SuccessFactors HXM suite, ainsi que de l'application SAP SuccessFactors Mobile.

« À chaque étape du projet, nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'équipe SAP. **L'engagement et le support** de notre responsable de l'engagement client nous ont permis de respecter des délais extrêmement serrés. »

Thomas Morabito, Directeur SIRH Monde, Sephora

Le responsable de l'engagement client (CEE), dédié à Sephora, est l'interlocuteur unique de l'entreprise qui s'engage dans sa réussite.

Le CEE a développé d'étroites relations avec les parties prenantes de Sephora ; il les a aidées à faire face aux défis qui se présentaient et à **naviguer dans l'environnement de solutions SAP** pour faciliter l'engagement et l'adoption. Ainsi, Sephora a pu rapidement trouver des solutions à ses problèmes et respecter les délais.

« Notre CEE a travaillé sans relâche pour s'assurer que nous ayons toujours à disposition les ressources dont nous avons besoin pour réussir », raconte M. Morabito.



Présence

mondiale



Services en magasin

uniques



300

marques de produits de
beauté

Rendre les RH **plus accessibles que jamais**

Sephora a remplacé de nombreuses solutions RH et processus manuels disparates par un système RH global unifié basé sur les solutions SAP SuccessFactors.

Aujourd'hui, ce système sert de guichet unique pour les processus RH et fournit un référentiel partagé pour toutes les données des collaborateurs. Ceux qui travaillent en magasin peuvent accéder à MySephoraCareer depuis leur smartphone, et disposent ainsi des services RH à portée de main.

Par exemple, ils peuvent maintenant définir et suivre des objectifs personnels, et gérer leurs informations personnelles dans le système.

Avec MySephoraCareer, les responsables de magasin disposent d'une solution unique pour gérer le recrutement et l'intégration. Les recruteurs peuvent publier les offres d'emploi sur un site carrière dédié qui donne accès aux postes à pourvoir en interne et en externe. Ensuite, les managers peuvent surveiller le pipeline des candidats pour chaque poste vacant et suivre facilement la progression des candidatures.

Le système permet également aux RH de publier les offres sur des sites de recrutement tiers et des réseaux sociaux directement depuis la solution.

« Auparavant, les responsables de magasin dépendaient des CV papier directement déposés en magasin, dit M. Morabito. Maintenant que les candidats peuvent consulter les offres et postuler en ligne, le vivier de talents est beaucoup plus vaste. »

Sephora a aussi transformé son processus de management de la performance. En passant d'un processus d'évaluation de la performance sur papier à un processus digital, et en proposant une gestion continue de la performance, l'entreprise a accru son efficacité et amélioré la satisfaction de ses employés.

Grâce à la digitalisation des RH, Sephora a **éliminé une très grande partie des tâches administratives** pour les responsables de magasin et les collaborateurs, leur donnant ainsi plus de temps à consacrer à l'entreprise.

600

Candidats par offre d'emploi avec MySephoraCareer, contre 10 à 20 auparavant

20 minutes

Pour terminer le processus d'embauche d'un nouveau collaborateur, au lieu de deux heures auparavant

70 %

Taux d'adoption mondial de l'outil de gestion des performances

Embellir la **stratégie RH**

Grâce à MySephoraCareer, les dirigeants peuvent accéder en temps réel aux données de leurs collaborateurs et aux indicateurs de performance clés.

« Accéder aux données en temps réel est un incroyable changement, dit M. Morabito. Selon nos estimations, à l'échelle mondiale, nous passons environ 1 200 jours-hommes par an à compiler des rapports RH trimestriels. Aujourd'hui, les indicateurs de performance clés sont disponibles en un seul clic. »

« Avant, nous ne savions jamais vraiment précisément quel était le taux de turnover, par exemple, car chaque pays avait ses propres méthodes de calcul. Maintenant que **les données et rapports sont standardisés et centralisés**, nous avons une vue précise de la situation. C'est essentiel pour assurer une planification efficace, mais aussi pour affronter une crise économique ou sanitaire. »

Doté d'une vision harmonisée de ses talents et de capacités de reporting avancées, Sephora peut désormais prendre des décisions RH plus pertinentes, fondées sur des données immédiatement disponibles, ce qui est indispensable pour une entreprise qui poursuit sa croissance et qui doit tracer sa route dans un contexte post-pandémie.

Grâce à ce système RH digital moderne, Sephora offre **une expérience utilisateur intuitive et attrayante à tous ses collaborateurs**, leur donnant plus de temps et d'envie pour offrir à leur tour aux clients de l'enseigne l'exceptionnelle expérience beauté qui fait sa renommée.



Suivez nous



www.sap.com/contactsap

© 2020 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plate-forme et fonctionnalités éventuels de SAP SE ou de ses sociétés affiliées peuvent être modifiés par SAP ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats substantiellement différents des attentes. Il est recommandé au lecteur de ne pas placer une confiance exagérée dans lesdites prévisions et de ne pas prendre de décision d'achat en fonction de ces dernières.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives. Consultez <https://www.sap.com/france/about/legal/trademark.html> pour obtenir des informations complémentaires sur les marques déposées.