

Comment faire du staffing un atout majeur de votre activité

Le guide ultime !



SOMMAIRE

Page	2	Optimisez la charge de vos collaborateurs
	6	Anticipez vos besoins de staffing dès l'opportunité
	9	Faites grandir vos collaborateurs et améliorez votre rétention
	11	Travaillez plus facilement avec des indépendants
	13	Utilisez les bons critères pour staffer vos collaborateurs

Optimisez la charge de vos collaborateurs

01.

Comment gérer un staffing efficacement ?

Une bonne gestion du staffing apporte énormément à votre société :

- une charge de travail plus optimisée et une meilleure productivité ;
- une visibilité qui permet d'anticiper les besoins en recrutement et le prévisionnel de chiffre d'affaires ;
- un des moyens les plus efficaces pour motiver vos collaborateurs et les engager sur des projets qui les font grandir.

La gestion du staffing doit être considérée comme le cœur du réacteur, car c'est un processus stratégique de l'entreprise. En travaillant à améliorer votre organisation du staffing, vous créez les bases du succès pour votre entreprise.

Votre processus doit vous permettre d'identifier les profils à positionner sur les projets à l'aide de critères plus riches : bien sûr en fonction du rôle et de la disponibilité, mais il faut aussi considérer les attentes des collaborateurs. Un bon staffing doit permettre de faire progresser le collaborateur : quelles compétences vont être acquises dans ce projet ? Cette mission correspond-elle aux attentes du collaborateur ?

Cela peut sembler compliqué à première vue, mais avec les bons outils, c'est une approche très simple à mettre en place.



02.

Qui sont vos collaborateurs et quelles sont leurs attentes ?

Vous ne pouvez pas tout savoir sur vos collaborateurs : leurs compétences, les types de projets sur lesquels ils souhaitent travailler, ceux sur lesquels ils ne préféreraient ne pas travailler...

- Vous les connaissez
- Vous travaillez avec eux depuis un certain temps
- Vous les avez vus à l'ouvrage
- Vous connaissez leurs capacités

Gérer le staffing efficacement doit permettre :

- de prendre en compte le rôle, les disponibilités, les compétences et les préférences des talents ;
- de permettre aux collaborateurs de se positionner sur des projets qui peuvent les intéresser ;
- de faire grandir les collaborateurs en plus de répondre aux besoins des clients.

03. Les indicateurs de staffing qui améliorent la performance

Un logiciel de staffing vous indique en temps réel sur quels projets sont affectés vos ressources, que ce soit des projets clients, des projets internes, de l'activité commerciale ou des formations.

Il vous permet de faire des recherches simplement, dès qu'un besoin se présente, en prenant en compte des critères utiles pour le projet comme pour le collaborateur.

Cette automatisation permet de donner une visibilité à long terme sur :

- l'occupation des collaborateurs dans les prochaines semaines et mois ;
- les taux de charges prévisionnels des collaborateurs ;
- le chiffre d'affaires prévisionnel par projet et par collaborateurs.

Se demander

- Les collaborateurs sont-ils sous-staffés ? Sur-staffés ?
- Quelles équipes manquent de ressources ?
- Quels profils dois-je recruter ?

Le but

- Avec les bons indicateurs, la gestion du staffing permet de répondre à ces questions et d'améliorer la performance

Ce qu'apporte la visibilité sur la charge

Savoir en temps réel ce qu'il faut aller chercher pour atteindre les prochains objectifs

S'assurer que la charge prévisionnelles des collaborateur est bien répartie

Éviter la surcharge ou la sous-charge des collaborateurs

Donner l'opportunité aux collaborateurs de se positionner sur un projet

Faciliter la collaboration et la visibilité au sein des équipes

Positionner les bons profils au bon endroit et au bon moment

Les avantages pour les collaborateurs

Visibilité sur son staffing et celui des autres

Visibilité directement affichée dans les calendriers

Possibilité de remonter au management de l'information sur sa propre planification

Pouvoir créer des besoins de profils avec les bons critères pour qu'ils soient traités par les responsables

Pouvoir se positionner sur des projets de manière proactive

Simplifier la mise à jour du reste à faire sur les projets

04. Analyser les taux de charge

Le taux de charge (ou TACE) est le temps passé sur des projets facturables rapporté au temps disponible.

Il permet de vérifier le pourcentage de temps passé sur des projets qui génèrent du chiffre d'affaires. Idéalement, ce taux de charge doit être suivi au niveau du collaborateur, mais il est aussi intéressant de le consolider au niveau des rôles (junior, senior, etc) et au niveau des équipes, car les objectifs sont souvent distincts.

Idéalement, il faut suivre les taux de charge réalisés ainsi que les taux de charge prévisionnels. Cela permet de voir :

- quelle est la part de temps de travail passée sur des projets qui génèrent du chiffre d'affaires ;
- d'anticiper les risques de sous-charge et éventuellement accélérer le démarrage de projets ;
- de comprendre comment les projets internes impactent la charge.

Les taux de charges sont donc un indicateur clé pour une activité de services. Mais il faut la mettre en perspective par rapport au profil du collaborateur : tout le monde n'est pas nécessairement obligé d'avoir des taux de charges élevés, notamment les profils supports et commerciaux.

Pour diminuer ces freins à la performance, il est nécessaire de lisser la charge des membres de vos équipes. Il faut avoir une vue consolidée de la charge qui permet instantanément de voir les profils en surcharge et en sous-charge pour pouvoir mieux la répartir. Ce travail de lissage doit être réalisé chaque semaine. Il permet d'être beaucoup plus productif sur les projets, d'augmenter la satisfaction des collaborateurs et d'améliorer la qualité du delivery des projets.

Comment réorganiser la charge ?

Dans les prochains jours, prochaines semaines, prochains mois...

Qui est en sous-charge ?

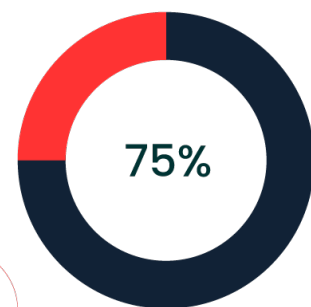
Qui est en surcharge ?

Qui a une occupation à 100% mais un taux de charge faible ?

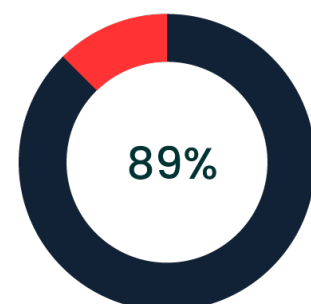
Quels compétences sont de plus en plus demandées ?

Quelle est ma capacité vis à vis de ces compétences ?

Taux de charge réalisé



Taux de charge prévisionnel



05.

Lisser la charge

Evidemment, si vous avez une solution qui vous donne de la visibilité pour répondre en temps réel à ces questions, vous gagnez un temps précieux.

Pour des équipes de moins de 10 personnes, le suivi peut se faire au démarrage sur Excel, avant de passer à un outil dédié.

L'approche culturelle est aussi importante : tout le monde doit avoir conscience des enjeux liés à la charge des collaborateurs.

Il est important de faire passer le message et d'expliquer le fonctionnement des coûts fixes salariaux en face d'un chiffre d'affaires variable.

Ce suivi permet aussi de gérer le prévisionnel financier.

Calculez votre chiffre d'affaires et vos marges futures. Mettez à jour vos restes à faire en même temps que votre prévisionnel de charge.

Anticipez vos besoins de staffing dès l'opportunité

01.

Comment organiser les besoins pour les anticiper ?

Dans la phase d'avant-vente, les besoins de profils à positionner sur vos projets vont émerger au fur et à mesure des échanges avec le client. Lorsque la vente semble se confirmer, il est important de prendre en compte la charge associée pour gagner en anticipation et en visibilité.

Avoir une vue exhaustive de la charge : ce qui est déjà vendu, ce qui est en passe de l'être, les projets internes...

Dans certains cas, plusieurs profils sont positionnés sur le projet, mais c'est au client de faire son choix parmi eux. Idéalement, vous avez l'information des profils qui sont positionnés et le statut : présenté au client, vu par le client, accepté/refusé par le client. Dès que le profil est validé, vous devez bloquer la charge associée pour vous assurer que ce profil est pré-booké et qu'il ne sera pas présenté à un autre client.

Les informations à partager facilement :

- quel commercial est en charge de l'opportunité ?
- quels sont les profils positionnés sur l'opportunité ?
- quel est le pourcentage de chance de succès ?
- quelles sont les dates prévisionnelles ?
- quelle est la marge prévisionnelle de ce projet ?

Pré-staffer vos collaborateurs :

Chaque commercial doit pouvoir dans son CRM :

- apprécier les opportunités qui ont le plus de chances d'aboutir à la signature d'un contrat
- indiquer une probabilité de chance de succès pour pondérer le prévisionnel

Avec ces informations, décidez :

- de pré-staffer les collaborateurs dès lors que vous estimez qu'une opportunité peut être remportée

Staffer aussi le travail d'avant-vente :

Pour gagner en visibilité sur la charge de vos commerciaux, vous pouvez aussi les staffer directement sur les propositions en cours, ou leur laisser la main pour qu'ils le fassent



02.

Quels sont les avantages d'une charge anticipée

En anticipant vos besoins de staffing dès l'opportunité, vous gagnez en organisation et vous bénéficiez d'une visibilité plus complète sur la charge des collaborateurs.

Scénarisez la charge

Quand une opportunité est sur le point d'être gagnée par votre commercial, vous avez tout intérêt à pré-staffer vos collaborateurs sur ce potentiel projet.

Démarrer vos projets plus rapidement

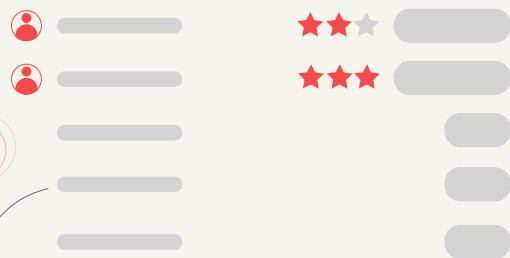
Une fois l'opportunité remportée, ce pré-staffing doit pouvoir se transformer en staffing ferme. Vous gagnez donc en temps et en efficacité au démarrage de chaque projet, puisque le travail de planification a déjà été réalisé en grande partie. Le collaborateur est disponible pour démarrer immédiatement, ce qui facilite l'organisation.

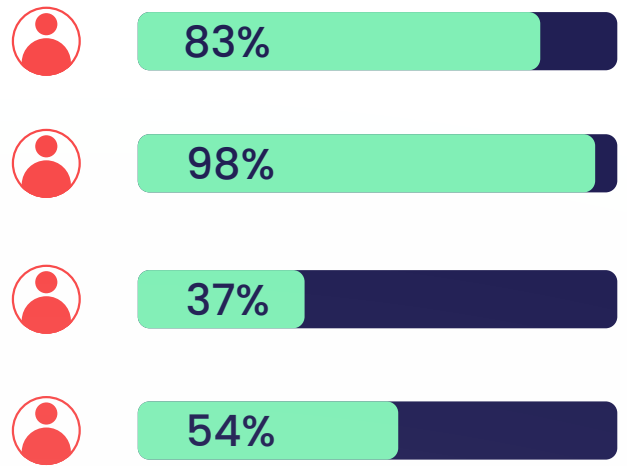
Si vous en avez la possibilité, n'accordez pas la visibilité du pré-staffing pour les collaborateurs, puisqu'il n'est encore que temporaire et peut être mouvant. Seul le management conserve la vue sur une charge qui consolide l'ensemble du temps prévisionnel, avant-vente inclus.

Exemple

Si une opportunité dispose de 80 % de probabilité d'être remportée, chaque collaborateur verra une charge (avec un statut «temporaire») s'ajouter en complément du staffing réel.

NOUVEAU PROJET Pré-staffing





03.

Quelles conséquences sur le reporting et la prise de décision ?

L'anticipation de vos besoins de staffing dès l'opportunité vous offre une vision plus réelle de la charge de vos collaborateurs.

Evitez le sur-staffing

La meilleure visibilité permet de :

- lisser la charge entre vos différents collaborateurs ;
- diminuer la charge de travail de ceux qui sont sur-staffés.

Ainsi, vous vous assurez que vos collaborateurs n'ont pas une charge de travail démesurée.

Anticipez vos besoins de recrutement

Cette réorganisation doit vous amener à identifier vos faiblesses, par exemple :

- le manque d'effectif pour une période donnée ;
- le manque d'une certaine compétence à une période donnée.

Cela vous permet de :

- démarrer à temps vos processus de recrutement ;
- disposer du nombre nécessaire de collaborateurs afin de répondre à l'exigence de votre activité.

Vous devenez ainsi plus agile et réactif dans votre prise de décision, ce qui entraîne un meilleur pilotage et développement de votre activité.

Faites grandir vos collaborateurs et améliorer votre rétention

La gestion des compétences et ses enjeux

Fidéliser ses collaborateurs est un réel enjeu stratégique pour les entreprises, notamment les activités de services qui ont des taux de turn-over élevés. Savoir les accompagner dans leur progression professionnelle reste une priorité pour les RH et dirigeants afin de s'assurer que les employés restent heureux et performants.

Pour gérer les évolutions de carrière des collaborateurs et les faire grandir, il existe un prérequis : connaître leur niveau de compétences et pouvoir en suivre l'évolution. Il est donc impératif d'établir une matrice des compétences par rôle, et d'évaluer chaque collaborateur pour avoir un point de départ.

Pour améliorer votre activité, il est impératif de faire une analyse des compétences existantes et de les comparer par rapport à la demande de vos clients vous permettra d'optimiser au maximum votre activité, d'élargir votre expertise et de maintenir l'engagement.

La gestion des talents et le suivi des carrières est stratégique dans le sens où cela touche à :

- la mobilité interne
- la formation
- la rémunération
- les stratégies de GPEC et de recrutement externe

Pour créer sa matrice de compétences

- Segmenter les rôles et grades au sein de l'organisation
- Définir les compétences et les niveaux minimum d'atteintes requis pour ces rôles
- Faire un audit des collaborateurs
- Evaluer leurs compétences par rapport aux compétences requises pour leur rôle
- Identifier les écarts par rapport au rôle actuel et futur (prochaine étape de carrière possible)
- Etablir un plan d'action pour permettre aux collaborateurs de combler les écarts



Quelles actions pouvez-vous mener pour faire grandir vos collaborateurs ?

01.

Être capable de suivre ce qui a été précédemment réalisé par le collaborateur :

- historique des missions sur lesquelles il a travaillé

02.

Avoir des évaluations, deux types possibles :

- après chaque mission/projet
- annuelles ou biannuelles

03.

Avoir la bonne information par collaborateur :

- son historique de taux de charges
- comment ses temps sont répartis entre l'activité commerciale, projets clients, missions internes etc.
- appétences

04.

Suivre les compétences des salariés :

- au fur et à mesure des nouvelles missions et réalisations, mettre à jour les compétences acquises
- avoir des CV à jour
- comprendre les besoins de l'entreprise avec un référentiel de compétences
- identifier les opportunités de mobilités internes
- identifier les compétences à développer pour mettre en place des formations

Pour atteindre ces objectifs

Avoir la capacité de centraliser ces informations dans un seul outil pour mieux suivre l'évolution et l'historique des collaborateurs leur permet de mieux gérer leur carrière, et de savoir sur quel axe les aider à progresser.

Cela a un fort impact sur la satisfaction et rétention des collaborateurs.

Passer à l'action :

Mettre en place une stratégie de gestion des compétences en collaboration avec toutes les personnes concernées : les managers et la direction, les RH, et les collaborateurs.

- Créer des formations pour répondre aux besoins de nouvelles compétences
- Suivre la progression individuelle des employés
- Mettre en place un suivi continu
- S'assurer du bien-être des collaborateurs en entreprise en prenant en compte leurs souhaits professionnels
- Permettre aux salariés de monter en compétence et d'avoir des opportunités de développer leurs parcours professionnels (perspectives d'évolution)
- Avoir des objectifs concrets et atteignables

Travaillez plus facilement avec des indépendants

Collaborez avec vos sous-traitants

01.

Trouver les profils qu'il vous faut

Au fil des projets, vos collaborateurs ont l'occasion de travailler régulièrement avec des sous-traitants. Plutôt que de chercher de nouveaux sous-traitants lorsque le besoin se fait sentir, votre organisation bénéficierait à conserver une base de sous-traitants, avec l'historique des projets qu'ils ont réalisé et l'évaluation qui leur a été donnée par vos collaborateurs à l'issue des projets. Cela élimine le risque d'avoir un profil qui ne correspond pas, et vous permet de travailler avec des sous-traitants qui connaissent déjà vos enjeux, vos méthodes et votre culture pour plus d'efficacité !

02.

Pourquoi créer son pool de sous-traitants ?

Lorsqu'un besoin client se confirme ou qu'un staffing est nécessaire sur un projet, il est plus efficace de rechercher simultanément parmi ses collaborateurs et ses sous-traitants.

Avantage de travailler avec des externes : ils sont payés en fonction de ce qu'ils délivrent. Cette approche variable est très favorable pour votre résultat.

Mais travailler avec des externes implique une surcharge administrative. Il faut s'outiller pour que cette gestion soit automatisée.

Bon à savoir

Les plateformes de sous-traitants vous font payer entre 15% et 30% de commission chaque fois que vous passez par eux pour engager un externe. Les économies que permettent l'internalisation de ce processus sont significatives !



03.

Une collaboration simplifiée avec vos collaborateurs externes

Lorsque vous travaillez avec des sous-traitants, la gestion administrative est souvent compliquée. Une solution qui simplifie la collaboration doit être envisagée pour :

- leur permettre de déposer leurs factures depuis leur environnement dédié ;
- leur permettre si nécessaire de suivre leur activité sur le projet ;
- leur permettre de soumettre leurs frais avec les justificatifs pour faciliter votre refacturation ;
- vous permettre de suivre la production, la facturation et le paiement de ces sous-traitants.

04.

Aller plus loin avec ses externes

Certaines sociétés développent une véritable collaboration avec leur sous-traitants :

- en leur donnant accès aux différents projets sur lesquels ils peuvent proactivement se positionner ;
- en leur permettant de mettre à jour leurs compétences pour faciliter vos recherches de profil ;
- en leur donnant la possibilité de remonter leurs périodes d'absences pour congés ou mission chez d'autres clients.

Cela crée une véritable communauté d'externes et améliore la qualité des projets



Utilisez les bons critères pour staffer les collaborateurs

Comment rendre le staffing plus intelligent ?

Identifier le ou les bons profils pour un projet, c'est un peu comme un casting. Il faut trouver le matching parfait entre le besoin client et les ressources en capacité. Différents critères doivent être considérés pour faire le bon choix, et pour que ce staffing réponde aux objectifs de performance de votre société.

Vos objectifs :

- la réussite des projets
- la rentabilité de l'activité
- la rétention des collaborateurs
- l'atteinte des objectifs en équipe

01. Expérience



Quel niveau d'expérience ont les collaborateurs pour ce type de projet ?

Il est nécessaire de définir le niveau d'expérience attendue pour le projet, et de s'assurer que la recherche permet de filtrer les profils par ce critère.

L'expérience peut être liée à un rôle ou un grade, à un nombre d'année d'expérience ou à un nombre de projets réalisés sur le sujet concerné.

La connaissance des problématiques du client est aussi un critère intéressant à prendre en compte. Le collaborateur aura d'autant plus d'impact qu'il connaît bien les sujets du client.



02. Compétences et spécialités



Quelles compétences seront nécessaires pour le projet ? Est-ce une compétence qui peut être acquise en cours de projet ?

Pour assurer le succès d'un projet, les compétences à activer doivent être claires. Il faut aussi savoir si les compétences en question doivent être maîtrisées dès le démarrage ou si elle peuvent être acquise au cours de projet.

Certains projets permettent en effet de profiter du sujet pour faire monter des collaborateurs en compétence sans pénaliser la réussite du point de vue du client. Avoir cette information vous permet de faire évoluer vos collaborateurs professionnellement.

03. Disponibilités



Sont-ils déjà chargés sur une mission chez un client ? Sur une mission en interne ?

Il faut prendre en compte les disponibilités des profils sur la période du projet. Cette disponibilité englobe la charge prévue sur les projets vendus, les projets internes, les projets qui s'apprêtent à démarrer mais aussi les absences des collaborateurs. Il faut donc que votre logiciel de staffing soit synchronisé avec votre logiciel de gestion des congés.

La recherche de profils doit permettre de prendre en compte, ou non, la charge liée aux projets internes et aux projets encore en avant-vente pour faciliter les arbitrages et la prise de décision.



04. Préférences

L'art du staffing, c'est aussi de positionner les profils en fonction de leurs préférences : choisir le type de projet qui les intéresse et leur permet de développer des compétences.

La meilleure manière de satisfaire vos collaborateurs et de les garder engagés reste de leur permettre d'indiquer leurs préférences : sur quels types de projets veulent-ils travailler ? Quelles compétences aimeraient-ils développer ?

Avec ce type d'informations, vous prenez des décisions plus informées qui sont alignées avec les objectifs de vos collaborateurs.

Aller plus loin

Un outil ne peut rendre compte de la dimension totale des charges de travail. La charge est parfois subjective : elle représente ce que chacun considère être sa charge de travail. Ce n'est pas toujours la charge prescrite ou réelle, qui est véritablement réalisée. Le télétravail peut altérer le ressenti de la charge.

- Échangez avec vos collaborateurs et évaluez leur situation

05. Autres critères

Localisation

Faire en sorte que les personnes concernées se trouvent à proximité du lieu de la mission est important. Même s'il est vrai qu'aujourd'hui beaucoup de projets peuvent être réalisés à distance, surtout dans le secteur du numérique.

Sous-traitants et candidats

Les collaborateurs internes ne remplissent pas toujours les bons critères, ou peut-être que la capacité ne permet pas de répondre au besoin.

Une organisation agile doit le voir rapidement pour aller chercher des ressources externes.

Idéalement, votre recherche de profil vient chercher dans votre base de ressources internes, mais aussi dans celle des sous-traitants et des candidats.

Absences et temps partiel

D'autres éléments à vérifier lors de votre staffing sont les congés et les temps partiels de vos profils. Si par exemple un collaborateur ne travaille jamais le vendredi, il faut que cette information soit enregistrée dans votre système pour le prendre en compte correctement.

Charge de travail

Une bonne gestion du staffing permet de prendre du recul sur la charge prévisionnelle des collaborateurs et de voir d'un coup d'oeil qui est sur-staffé et qui est sous-staffé.

Lisser la charge permet d'avancer plus rapidement sur les projets, d'éviter les cas de burn-out ou de bore-out et d'améliorer globalement la qualité des rendus.



Vous souhaitez aller plus loin et voir comment Stafiz peut vous aider à améliorer votre efficacité et votre performance ?

Vous pouvez nous contacter par téléphone

+33 1 86 65 10 41

Ou par mail

contact@stafiz.com

