



« Prottime permet d'obtenir une vision claire des processus et des prestations effectuées »

**Peter den Hartog**  
Logistics Engineer

### Qui?

Norbert Dentressangle Nederland

### Quoi?

Norbert Dentressangle fait partie des principaux acteurs européens dans le domaine de la logistique et du transport. Norbert Dentressangle est présent dans 14 pays d'Europe avec environ 27 000 collaborateurs, 5 400 000 m<sup>2</sup> d'espace d'entreposage et 7 000 unités de transport.

Aux Pays-Bas, Norbert Dentressangle réalise un chiffre d'affaires de 80 millions d'euros et dispose de huit établissements avec environ 295 000 m<sup>2</sup> d'espace d'entreposage et 1000 collaborateurs. La société travaille en partenariat avec des clients majeurs tels que Xerox, Mattel, Ikea, Xenos, De Bijenkorf, Danone et AH. Norbert Dentressangle offre à ses clients néerlandais une grande variété de services destinés à différents secteurs dont l'alimentation, la distribution, l'électronique et la mode. La logistique des produits surgelés et frais fait partie des activités centrales que la société souhaite développer très activement au cours des prochaines années.

### Info?

[www.norbert-dentressangle.nl](http://www.norbert-dentressangle.nl)

Avec 8 établissements et environ 1000 collaborateurs, Norbert Dentressangle Nederland est un acteur de taille sur le marché de la logistique. Grâce à un parc de véhicules moderne et solide, des centres d'entreposage et de distribution à la pointe de la technologie et une très bonne infrastructure IT, Norbert Dentressangle excelle surtout en tant que partenaire logistique. La stratégie visant à façonner une solution sur mesure pour les clients reste de mise. La gestion du temps de Prottime ne constitue pas seulement une aide pratique mais sert également de base pour la facturation.

Quelque temps après le rachat du transporteur Christian Salvesen fin 2007, il est apparu évident que le système de gestion de temps, qui datait de 2002, devait être remplacé. Un nouveau système devait fournir davantage d'informations concernant la gestion et pouvoir apporter un soutien dans plus de langues. Un contrôle d'accès intégré était également indispensable. L'intégration de Christian Salvesen, qui avait déjà opté pour Prottime, a aussi joué un rôle.

### Vision claire des prestations

Le fait que les activités fassent partie du processus d'entreprise du client représente un élément caractéristique de l'approche de Norbert Dentressangle. « Dans bien des cas, nous prenons en charge l'intégralité des processus », explique Peter den Hartog, Logistics Engineer chez Norbert Dentressangle Nederland. Pour Peter et son organisation, la gestion du temps est,

« La gestion du temps permet la gestion des coûts. »

sous ce rapport, aussi évidente que nécessaire. « Celui qui gère les processus gère également le temps. Grâce à Prottime, nous avons une vision claire des processus et des prestations effectuées ! »

### Gestion des projets

Le travail a commencé avant la procédure de sélection. Nous avons rédigé un business case clair et mis en place un groupe de projet composé de représentants des services Finance, HR, et Operations pour chaque site. Les propositions ont ensuite été comparées d'un point de vue technique au sein du groupe de projet. Peter den Hartog : « Il n'est rapidement resté que deux fournisseurs. Nous avons opté pour Prottime en raison de l'accroche que nous avons eu pour cette organisation internationale. Cette accroche est très importante lorsqu'il s'agit de collaborer étroitement ». Tout comme lors de la procédure de sélection, Norbert Dentressangle a procédé à la mise en œuvre sous la forme d'un projet. Des utilisateurs clés et des super utilisateurs, ainsi que le détail de leurs compétences, ont été définis.



Lorsque les avis étaient partagés, il revenait au chef de projet de prendre la décision.

## Mise en œuvre réussie grâce à une bonne gestion de projet

Bien avant que le système soit opérationnel, les utilisateurs et les responsables ont reçu une formation. Ces formations ont été prodiguées en interne par Prottime. Il s'agissait de formations pratiques avec des dates et des cas réels. La mise en œuvre s'est ensuite déroulée selon les plans. « Grâce à notre bonne préparation mais également parce que Prottime a accordé une attention particulière à chacun. Rétrospectivement, la réussite de cette mise en œuvre est le résultat d'une gestion de projet sérieuse au niveau des processus internes et externes, impliquant également les fournisseurs ».

## Modèle de centre de coûts transparent

Le système de gestion du temps a fonctionné quasi directement conformément à nos attentes. Dans la pratique, Prottime a été facile à coupler aux centres de coûts, ce qui est très important dans la mesure où la gestion du temps et l'affectation des heures sert de base à la facturation que Norbert Dentressangle envoie en fin de compte au client. Grâce à cette ventilation vers les différents

« La fourniture de nos services est transparente pour le client. »

« La gestion de temps sert de base à notre facturation. »

centres de coûts, les efforts des collaborateurs sont enregistrés avec précision. Le client peut ensuite retrouver ces données sur la facture. Peter den Hartog : « Ainsi, la fourniture de nos services est également transparente pour le client. Ce dernier voit directement combien d'heures ont été consacrées à l'entreposage, au traitement et au transport. Nous attachons également de l'importance à une communication ouverte et claire ».

## Couplage facile

La solution de Prottime offre tout ce qui est nécessaire afin de faciliter ce processus et peut être facilement couplée à d'autres solutions IT utilisées par Norbert Dentressangle. Peter den Hartog : « Naturellement, nous gérons nous-mêmes les salaires et nous établissons également directement les fiches de prestations pour les sociétés d'intérim qui nous envoient du personnel. Avec Prottime, elles savent ce qu'elles peuvent facturer et nous ce que cela a coûté. Le département des ressources humaines bénéficie également d'informations utiles concernant la gestion. « Cela permet de gagner du temps au niveau, par exemple, des entretiens d'évaluation ».

## Service et support

En ce qui concerne la période qui a suivi la mise en œuvre, il y a étonnement assez peu de choses à dire. Den Hartog conclut : « À peu de choses près, tout s'est déroulé selon nos plans. Le suivi

## Peter den Hartog

est Logistics Engineer chez Norbert Dentressangle Nederland depuis 2002. Il coordonne la mise en œuvre de la gestion du temps et des accès via Prottime.



de Prottime était parfait et nous avons encore de très bons contacts. Je suis déjà depuis longtemps occupé à mettre au point un important projet IT ». Nous sommes encore souvent invités aux journées utilisateurs dans le cadre desquelles de nombreuses informations sont échangées. Lors de ces journées, les mises à jour (futurs) sont communiquées dont une importante contribution est apportée par les clients de Prottime ».

## Recommandations :

Votre organisation est sur le point de choisir et/ou mettre en place un système d'enregistrement du temps ?

Les recommandations de Peter den Hartog et de son équipe :

- Commencez par la standardisation et la définition des processus.
- Veillez à établir, à l'égard de vos clients et de vos collaborateurs, une réglementation précise et évidemment une communication claire concernant les méthodes de travail.
- Travaillez principalement dans le cadre d'une gestion sérieuse des projets pour les processus internes et externes, en impliquant également les fournisseurs.
- Progressez point par point et parvenez à un consensus avant d'aller plus loin.