

Secteur(s) qualité concerné(s):  Fournisseurs  Production  Clients  Système

### Contexte

- Un consultant achats RHA+ est présent depuis plus d'un an chez un client pour contribuer à un gros projet : achats de travaux et d'équipements pour un nouveau bâtiment.
- Ce consultant RHA+ a anticipé la prise d'une dizaine de jours de congés plusieurs mois avant.
- Mais un retard du planning du projet a entraîné la nécessité de la présence du consultant RHA+ sur la période prévue pour ses congés ...
- Le bien être des consultants est une des préoccupations majeures de RHA+, c'est pourquoi les vacances du consultant ont été maintenues.
- **Problématique** : Comment concilier le besoin du client et les souhaits du consultant ?

### Mise en œuvre

- RHA+ a recherché, parmi ses différentes ressources, un consultant disponible et mobile pour cette courte période.
- RHA+ a ainsi détecté rapidement un nouveau consultant, correspondant à ce besoin du client.
- **Déroulement de la mission** :
  - Avant le démarrage : Présentation du nouveau consultant RHA+ au client + organisation de 2 jours de recoupement entre les 2 consultants RHA+.
  - Pendant : Tenue du poste pendant les 10 jours d'absence.
  - Après : Organisation d'une journée de recoupement au retour du consultant RHA+.
  - *Les étapes « Avant » et « Après » ont été à la charge de RHA+.*

### Résultats

- Le projet n'a pas été retardé.
- **Satisfactions** :
  - Du client malgré ses craintes dues à l'absence de son consultant RHA+ habituel et l'arrivée d'un nouveau dans une situation urgente
  - De consultant RHA+ qui a pu profiter sereinement de ses congés
  - Du nouveau consultant RHA+ qui s'est vu proposer une nouvelle mission sur un autre domaine par ce même client.