



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors (Classic) Help

Fonctionnement des échanges

12/17/2025

Contents

- 1 Fonctionnement des échanges
 - 1.1 Résumé des échanges
 - 1.2 Exigences pour la réussite d'un échange
 - 1.3 Test des échanges pour approbation automatique

Fonctionnement des échanges

Les rubriques ci-après expliquent le processus d'approbation ou de refus des échanges d'horaires.

Résumé des échanges

Un échange peut inclure un maximum de six semaines complètes de jours d'horaire. Tout échange d'horaires implique :

- Une proposition d'échange d'un agent. La proposition spécifie les jours d'horaire que cet agent veut échanger.
- Une réponse d'un autre agent à cette proposition. La réponse indique la volonté de cet agent d'accepter l'échange proposé.
- Une approbation, soit automatique (par WFM) ou explicite (par un superviseur).

Pour certains échanges, l'agent demandeur doit accepter explicitement la réponse avant de soumettre l'échange pour approbation. C'est toujours le cas pour les propositions communautaires, qui sont adressées à tous les agents d'une équipe, d'un site ou d'une unité métier (si les échanges multisites sont permis).

Si un échange est approuvé, WFM l'exécute et les horaires des deux agents sont modifiés en conséquence. Après l'exécution, WFM supprime l'échange de l'affichage **Échange > Liste des échanges** et vous ne le verrez plus que dans le Rapport sur les échanges d'horaire.

Tous les échanges ne sont pas approuvés. Par exemple :

- Dans certaines conditions (par exemple, si un agent n'est pas qualifié pour les activités planifiées pour l'autre agent), WFM refuse automatiquement l'échange.
- Si l'horaire de l'un des deux agents est modifié avant l'approbation d'un échange en attente, cet échange est automatiquement annulé.
- Un superviseur peut explicitement refuser un échange.
- Si un échange en attente n'a pas été approuvé avant le premier jour concerné par cet échange, il expire.

Dans chacun de ces cas, l'échange n'a pas lieu.

Exigences pour la réussite d'un échange

Pour qu'un échange ait lieu, chacune des étapes suivantes doit être effectuée. (Pour plus de renseignements sur la façon dont les agents réalisent les trois premières étapes, voir l'aide [Workforce Management Web for Agents](#).)

- Un agent crée une proposition d'échange communautaire ou personnelle.
- Au moins un agent répond à la proposition de groupe, ou l'agent destinataire accepte la proposition personnelle.
- L'agent demandeur accepte une réponse à une proposition communautaire ou personnelle. (Cette étape n'est nécessaire pour les propositions personnelles que si l'agent demandeur a spécifié une approbation manuelle.
- L'échange est approuvé automatiquement par WFM ou explicitement par un superviseur.

Conseil

À toutes les étapes avant l'approbation, un échange en attente peut échouer dans trois cas : l'agent l'annule; l'échange peut être automatiquement annulé si l'horaire de l'agent change; l'échange peut venir à expiration.

Test des échanges pour approbation automatique

Une fois que deux agents ont accepté une proposition d'échange, WFM teste l'échange pour l'approuver automatiquement. Ces tests évaluent l'échange en utilisant les conditions répertoriées dans chacune des sections suivantes :

Conditions d'échange des exceptions

Si l'un des agents concernés par l'échange a une exception planifiée pour l'un des jours échangés, WFM teste l'échange selon les règles d'échange configurées pour ce type d'exception. Par exemple, les exceptions qui comptent comme des périodes de congés payés présentent toujours les règles **Supprimer**, **Garder avec l'agent** ou **Ne pas échanger**.

Voici le fonctionnement de WFM pour chaque règle d'échange :

Règle d'échange de l'exception :	Réponse de WFM :
Supprimer	Permet à l'échange de passer au test suivant, mais supprime l'exception de l'horaire.
Ne pas échanger	L'agent n'est pas autorisé à créer une requête d'échange le jour même avec une exception planifiée "Ne pas échanger".
Garder avec l'agent	Permet à l'échange de passer au test suivant, mais garde l'exception planifiée avec l'agent d'origine.
Garder avec l'horaire	Permet à l'échange de passer au test suivant et échange l'exception avec l'horaire.

Conditions de refus automatique

WFM refuse automatiquement un échange si l'horaire d'un des deux agents chevauche l'horaire de nuit du jour précédent pour un agent destinataire.

Si les échanges multisites sont permis, WFM refuse automatiquement un échange si :

- un quart de travail planifié ne correspond à aucun quart de travail d'un autre site;
- un type d'exception planifié n'est pas disponible dans un autre site;
- des heures identifiées planifiées ne sont pas disponibles dans un autre site;
- un élément de congé planifié n'est pas disponible dans un autre site.

Conditions d'approbation par un superviseur

WFM place un échange "en examen"— (état qui nécessite l'approbation de l'échange par un superviseur) —si cet échange implique l'une des conditions suivantes :

- Les horaires échangés présentent des heures payées différentes.
- L'un des deux agents échange des jours de repos contre des jours de travail.
- L'un des deux agents présente une exception planifiée avec la règle **Supprimer** activée.
- L'un des deux agents échange une exception **Garder avec l'agent** pour du travail à personnel fixe.
- L'échange viole la disponibilité d'un agent (disponibilité du contrat, préférences de disponibilité accordées ou disponibilité de rotation).
- L'échange enfreint certaines conditions du contrat ou des règles du site : nombre minimal ou maximal d'heures de travail par jour ou par semaine; nombre minimal ou maximal de jours de repos par semaine, congés minimaux entre des jours de travail consécutifs.

Conditions d'approbation automatique

Si un échange d'horaires ne répond à aucune des conditions de **refus automatique** ou d'**approbation par un superviseur**, WFM l'approuve automatiquement et échange les horaires.

Conditions d'annulation automatique

WFM annule automatiquement une proposition d'échange, une réponse ou un **échange en attente en cours d'examen** si l'horaire d'un des deux agents est modifié dans l'horaire principal. Exemples de conditions d'annulation automatique :

- Un superviseur modifie explicitement l'horaire de l'un des deux agents.
- Un autre échange impliquant une période d'horaire chevauchant celle de cet échange est approuvé et exécuté pour l'un des deux agents.

Conditions d'expiration

Si un échange n'a pas été approuvé pour le jour précédant sa date de début, il expire et ne peut plus être approuvé ni par un agent ni par un superviseur.