

case study

Protimed en quelques mots...

« À l'aéroport, Protimed nous est devenu indispensable en raison de l'automatisation de la captation des données et du monitoring précis de la rentabilité qu'il permet. »



Stan Monheim,
Autogrill Belux

Les points forts de Protimed d'après Stan Monheim

Convivialité

Vous ne devez pas être un pro de l'informatique pour utiliser Protimed. Chaque semaine, j'essaie de travailler quelques heures avec le système et je reste ainsi up-to-date.

Prix-qualité

Quand la stratégie se modifie, il ne faut pas tout reprogrammer. Grâce aux formations, le savoir-faire requis pour le paramétrage a été parfaitement assimilé par les key users. Cela implique de solides économies en termes de development consultancy et partant, de coût de propriété.

Intégration

Une énorme plus-value tient au fait que Protimed peut s'interfacer en temps réel aussi bien au niveau du matériel – dans notre cas, les systèmes de caisses – qu'à celui des applications – comme les logiciels ERP. Il s'ensuit, par exemple, que les données ne doivent être saisies qu'une seule fois, ce qui représente une plus-value indéniable pour la gestion des données d'identité.

Uniformité internationale

Protimed ne connaît pas de frontières. Le système est parfaitement implémentable dans plusieurs pays dotés d'une législation du travail, de régimes et de langues différents. À l'époque, lorsque j'étais HR Manager pour Restair, j'ai vu de mes yeux les aspects positifs de Protimed pour nos sièges étrangers.

SaaS

Pour une entreprise, le modèle Software as a Service constitue une décision stratégique. Un de ses principaux avantages est que vous disposez en permanence du savoir-faire des spécialistes et que vous êtes toujours assuré du meilleur service, ainsi que des versions et technologies les plus récentes.

Quand, à l'aéroport de Zaventem, vous savourez un petit café après les formalités de check-in, vous devez la rapidité du service non seulement aux collaborateurs d'Autogrill Belux, mais aussi au système de gestion HR de Protimed. « Le parfait suivi de l'affectation du personnel revêt pour nous une importance capitale », commente Stan Monheim, HR Director Autogrill Belux.

Qui ?

Autogrill Belux

Quoi ?

Autogrill Belux est né de la fusion du Groupe Carestel (qui comprenait les restaurants routiers et la filiale Restair) et des restaurants AC. L'entreprise compte 63 restaurants routiers, 6 hôtels, bars & restaurants à Brussels Airport et des exploitations du secteur hôtelier et de la restauration dans des gares ferroviaires et des centres commerciaux.

Le groupe Autogrill Group, dont le siège central est installé à Milan, opère dans 40 pays et emploie 52.000 collaborateurs.

Les solutions Protimed sont mises en œuvre dans les aéroports de Bruxelles, Hambourg et Stuttgart.

Infos ?

www.autogrill.be
www.autogrill.com

Stan Monheim est un manager de la nouvelle génération : communicatif, disert, bien informé, rationnel, mais avec la dose voulue d'humour et d'autorelativisation. Et surtout : quelqu'un qui pose un regard ample et clair sur les ressources humaines. C'est précisément ce dernier aspect qui l'a amené à Protimed en 2003. « Le 1er janvier 2003, nous avons changé de système... La nuit du réveillon, dans mon bureau, j'attendais avec impatience de voir comment, à partir de 3h30 allaient se produire les premiers pointages », lâche-t-il en riant. « J'étais alors HR Manager pour Restair à l'aéroport, et responsable du démarrage du système Protimed. »

Acrobatique

Ce démarrage nocturne illustre parfaitement l'environnement de travail « tout à fait particulier » qu'est l'aéroport de Zaventem, souligne Stan Monheim. « Nous y travaillons non seulement avec des équipes postées, mais aussi avec

des horaires nombreux et très variés – pas moins de 480 pour être précis. Et impossible de faire autrement : si demain le premier vol est annoncé avec une demi-heure de retard, toutes les heures d'ouverture seront modifiées en conséquence. À côté de cela, il y a aussi, bien entendu, les pics en périodes de vacances. Le monitoring du temps de travail est donc d'une importance cruciale. À Brussels Airport, nous avons 500 collaborateurs fixes, beaucoup d'intérimaires et, en période estivale, des étudiants qui nous amènent à un quasi-doublement des effectifs – et tout cela est géré via Protimed. » Et comme si cela n'était pas encore suffisamment complexe, en plus des moments de crête, il y a aussi des lieux d'affluence. « Nous comptons une trentaine de sites de travail au niveau de l'aéroport et sur une journée, en fonction de l'affluence, il arrive parfois à nos collaborateurs de travailler dans quatre exploitations différentes. Placer un lecteur de badges sur chaque lieu de travail



Protîme en quelques mots...

Aujourd'hui, chaque entreprise, grande ou petite, se voit confrontée à la demande d'un juste équilibre entre vie privée et professionnelle. Mais comment une entreprise peut-elle répondre à cette flexibilité et veiller, dans le même temps, à ce que sa productivité et sa rentabilité demeurent garanties ?

Protîme...

- ... automatise la communication avec votre personnel via le Self Service Tool
- ... donne aux responsables HR les outils permettant la mise en œuvre et la gestion d'une politique du personnel stratégique et flexible
- ... aide les chefs de départements à mieux planifier la dotation en personnel
- ... offre au management une foule d'informations utiles pour contrôler la rentabilité de l'entreprise.

Infos : www.protîme.eu

n'étant pas envisageable, nous avons donc introduit un système de caisses relativement performant, en même temps que Protîme. Chaque collaborateur peut désormais s'enregistrer à la caisse de l'endroit où il opère, et cela fonctionne parfaitement. »

Mesurer c'est savoir

L'enregistrement via la caisse permet de parfaitement cartographier qui travaille où et quand – des informations intéressantes non seulement pour le HR Manager, mais aussi pour d'autres départements. « Chez nous, Protîme va beaucoup plus loin que le simple enregistrement des temps de travail. Il s'agit d'un outil analytique. Nous utilisons également l'output de Protîme pour calculer la productivité de chaque exploitation en particulier », précise Stan Monheim. « Dans notre secteur, les charges salariales sont un facteur important, puisqu'elles représentent quelque 40 % des coûts totaux. Nous pouvons donc suivre parfaitement quelles sont les exploitations qui fonctionnent bien à l'aéroport, et détecter celles où, le cas échéant, nous devons encore améliorer les choses. Nous visualisons les marges et le chiffre d'affaires par tranches horaires, nous confrontons le salaire horaire des étudiants et des intérimaires à celui de nos collaborateurs maison... Ce sont là des informations importantes même si, à un moment donné, nous avons voulu trop mesurer dans notre organisation. Mais ce qui est bien avec Protîme, c'est qu'il peut parfaitement évoluer

avec les objectifs de l'entreprise. Jadis, quand il était encore question d'une entreprise familiale, l'accent était surtout mis sur un certain nombre de paramètres financiers. Aujourd'hui, nous pensons surtout en termes de productivité. À l'heure actuelle, si je devais à nouveau implémenter Protîme, je rendrais les choses beaucoup plus simples. Le plus important, c'est que le logiciel permet d'aller dans toutes les directions. En fait, Protîme est une sorte de boîte vide, et je dis cela dans le sens le plus positif qui soit (rire). C'est le portemanteau auquel vous pouvez suspendre votre veste, quel qu'en soit le modèle. »

Une chaîne de production bien pensée

Au sein du service du personnel de Merelbeke, Stan Monheim a une personne qui suit tout ce qui a trait à Protîme. À l'aéroport de Zaventem, six « terminal managers » sont chacun responsables d'une centaine de personnes en moyenne. Nous lui demandons combien de temps il faut, en fin de mois, pour transmettre toutes les données. Il s'en tire par une pirouette. « Une minute ? Non, plus sérieusement, l'avantage de Protîme est que, chaque jour, vous

« Le plus important, c'est que le logiciel permet d'aller dans toutes les directions. »

examinez les données pour, éventuellement, les corriger. C'est donc un flux continu. Chaque semaine, nous préparons même un paquet de données pour le secrétariat social. Avec un monitoring quotidien et cet envoi hebdomadaire, il n'y a guère de problèmes majeurs en fin de mois. Je fais toujours cette comparaison avec l'industrie automobile au lendemain de la deuxième guerre mondiale. Les Américains, qui contrôlaient en fin de chaîne si chaque véhicule produit était correct ou non, devaient en mettre un sur six au rebut. Les Japonais, quant à eux, procédaient à des contrôles à différents moments du processus de production et enregistraient dès lors moins de pertes. Il n'en va pas autrement avec la gestion des ressources humaines et avec Protîme. » « Ce qui est bien avec Protîme, c'est qu'il peut parfaitement évoluer avec la stratégie de l'entreprise. »

« Nous vivons de la restauration de concession »

Si, cette année, Autogrill Belux a renouvelé ses concessions pour une période de douze ans à l'aéroport de Zaventem, beaucoup d'autres concessions, relatives celles-là aux restaurants autoroutiers, viendront à échéance dans les prochaines années. « Ce sont en principe des concessions pour trente ans », dit Stan Monheim, « et il est probable que d'ici à 2010, de nouveaux acteurs feront leur apparition sur le marché alors que, pendant des années, nous y avons pour ainsi dire joui d'une position de monopole. Ce n'est un secret pour personne que nous allons encore diversifier nos activités avec un certain nombre de nouveaux concepts, et nous examinerons, canal par canal, si Protîme peut représenter une valeur ajoutée. Mais s'agissant de l'aéroport, nous ne pouvons plus guère imaginer d'y travailler sans cet important outil de monitoring qu'est Protîme. »

1.500 x les yeux dans les yeux avec le client

Stan Monheim est clair : « S'il ne tenait qu'à moi, j'installerais Protîme pour l'ensemble d'Autogrill Belux. Simplement parce qu'il permet un monitoring à distance et une meilleure organisation. Pour notre secteur, Protîme constitue une technologie de pointe, et je suis convaincu que nous pouvons ainsi faire la différence. Nous n'avons pas de personnel de production, mais 1.500 vendeurs qui, jour après jour, regardent le client les yeux dans les yeux. Si nous voulons être financièrement performants, nous devons dès lors, avant tout, assurer la satisfaction de nos clients. Comment ? En étant bien organisés. Si, par exemple, les pauses des collaborateurs se chevauchent trop entre elles, c'est inévitablement au détriment du service à la clientèle et partant, des résultats financiers. Par ailleurs, un collaborateur qui, avec amabilité, demande cent fois aux clients qu'il a devant lui s'ils souhaitent un café après leur repas, en vendra peut-être une vingtaine. Multipliez cela par 1.500 et je crois que vous comprendrez aisément ce que je veux dire. »