



### ELIOR a déployé eTemptation pour optimiser ses processus de gestion des temps et de planification dans 60 sites de son enseigne Eliance.

#### Des résultats et des gains de temps mesurables

« Nous avons obtenu un gain de temps pour nos managers, temps qu'ils peuvent utiliser plus efficacement sur le terrain. La meilleure planification des équipes nous a également permis de réduire de façon sensible le volume des heures précaires (CDD, extras...) », Arnaud Delaroque, chef de projet Elior.

Le groupe ELIOR, 3ème opérateur européen de la restauration sous contrat, est présent dans 15 pays au travers d'un grand nombre de marques. Son enseigne Eliance est présente sur les aires de services du réseau autoroutier, au travers de 2 activités principales : l'activité location gérance (stations services, boutiques) et l'activité concessions (restaurants, cafétérias, bars-sandwicheries).

#### Standardiser, Sécuriser, Optimiser

« Standardiser, sécuriser et simplifier tous nos processus administratifs, de la planification des collaborateurs, jusqu'à la paie », c'est ainsi qu'Arnaud Delaroque, chef de projet Elior, définit les objectifs essentiels du projet eTemptation. En 2008, un accord d'annualisation venait d'être signé, et une nouvelle organisation du travail sur les sites avait été définie.

Arnaud Delaroque précise : « Il était indispensable de pouvoir nous projeter et de faire des simulations de planning sur l'année. Notre activité est très saisonnière et nous devons dès le mois de février être capables de définir nos besoins en recrutement pour la haute saison et les périodes d'affluence ».

#### Le choix d'eTemptation

Pour Arnaud Delaroque, le choix d'eTemptation a découlé de 3 raisons principales : « Nous avons déjà collaboré avec Horoquartz lors de la mise en place de son ancien outil de planification Manatom. Par ailleurs, la solution proposée apportait une bonne couverture fonctionnelle des besoins en intégrant l'ensemble des fonctions recherchées : la gestion des temps, la planification à moyen et long terme ainsi que l'interfaçage des données avec notre système de paie (Pléiades). Enfin, le module de gestion de plannings apportait la souplesse souhaitée, notamment avec sa possibilité de gestion de contraintes non bloquantes ».

#### Le principe de fonctionnement

Basé sur la définition de modèles de charge en fonction de journées types, le moteur d'optimisation prend en compte ces modèles et les confronte aux contraintes des employés telles que la modulation des horaires ou les absences prévisionnelles.

Arnaud Delaroque ajoute : « Le planning ainsi proposé est aménagé et validé par le manager apportant ainsi l'indispensable souplesse au quotidien. Toutes les exceptions au planning prévisionnel sont enregistrées dans eTemptation et le transfert vers le système de paie peut ainsi être entièrement automatisé ».



## Planifier à long terme

60% de l'activité des sites Concessions d'Eliance sont réalisés sur la période juillet-août. Il est donc essentiel pour la société d'être capable de déterminer de façon fiable les prévisions d'embauche.

Pour ce faire, une projection de chiffre d'affaires hebdomadaire ou par période est effectuée dès le mois de février. Elle permet de déterminer les besoins en recrutement par rapport à l'effectif prévu, en prenant en compte les contrats de travail et les absences prévisionnelles.

Pour Arnaud Delaroque : « L'autre utilisation de la planification à long terme consiste à vérifier le bon respect de notre accord d'annualisation par une projection et un suivi des heures effectuées jusqu'à la fin de la période, et ceci sans avoir à tenir des tableaux de bord à côté ».

Activité	Tota	Mois				Saison			
		10/2010	11/2010	12/2010	01/2011	02/2011	03/2011	04/2011	05/2011
Activité 1	10000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Activité 2	2000	200	200	200	200	200	200	200	200
Activité 3	3000	300	300	300	300	300	300	300	300
Activité 4	4000	400	400	400	400	400	400	400	400
Activité 5	5000	500	500	500	500	500	500	500	500
Activité 6	6000	600	600	600	600	600	600	600	600
Activité 7	7000	700	700	700	700	700	700	700	700
Activité 8	8000	800	800	800	800	800	800	800	800
Activité 9	9000	900	900	900	900	900	900	900	900
Activité 10	10000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000

## Un déploiement maîtrisé et des résultats tangibles

Le déploiement de la solution a été précédé par une validation sur 3 sites pilotes pendant 3 mois. Puis le système a été généralisé progressivement sur une période de 4 mois sur l'ensemble des 60 sites représentant 4500 collaborateurs au plus fort de la saison.

Au sujet des principaux gains observés, Arnaud Delaroque précise : « Nous avons obtenu un gain de temps pour nos managers, temps qu'ils peuvent utiliser plus efficacement sur le terrain. La meilleure planification des équipes nous a également permis de réduire de façon sensible le volume des heures précaires (CDD, extras...) » et il termine en indiquant que le succès de l'opération permet maintenant d'envisager le déploiement de la solution sur d'autres activités d'Eliance, notamment sur l'activité location gérance.

### A propos du Groupe Elior

Elior occupe des positions de premier plan en Restauration Collective et Facilities Management d'une part, et en Restauration de Concession et Travel Retail d'autre part. Ses 69 000 collaborateurs servent chaque jour 2,9 millions de clients dans près de 14 500 restaurants et points de vente implantés dans 15 pays.

Grâce à son expertise de restaurateur et à sa culture de partenariat, Elior élabore les solutions les plus pertinentes pour répondre à tous les besoins de ses clients-partenaires, du restaurant à la boutique, en passant par la distribution automatique et les services.

Sur chacun de ses marchés, Elior associe écoute et proximité, innovation et créativité, responsabilité et sécurité. Assurant son développement grâce à des sociétés reconnues et à des concepts innovants, Elior met en œuvre une culture de partenariat et de service respectueuse, dans chaque pays, de la diversité des activités et des hommes.

### A propos d'Horoquartz

Créée en 1971, la société Horoquartz a aujourd'hui deux domaines d'expertise :

- Les solutions de gestion des temps et de planification avec la suite logicielle eTemptation, qui propose des modules de gestion de présence, de planification, d'optimisation, de suivi d'activité et d'intégration avec la paie et le SIRH.
- Les applications Company Card qui fédèrent autour d'une carte à puce unique des solutions de gestion des temps, de contrôle d'accès, de sécurité informatique, de monétique d'entreprise, et de personnalisation de badges.