



la gestion des effectifs
rendue facile



ITR Étude de cas

Centre de conférences Shaw

the Centre of
ATTENTION
SHAW Conference Centre

À propos du centre de conférences Shaw

Industrie Hospitalité

Localisation Edmonton, Alberta

Site Web www.edmonton.com/shaw-conference-centre

Les besoins

- Suivi précis des heures des employés
- Calcul et paiement automatiques des pourboires
- Calcul et déductions automatiques des cotisations syndicales
- Assurance d'une couverture adéquate des tâches par le personnel
- Réduction des retards et de l'absentéisme

Profil d'entreprise

Administré par la Corporation de développement Économique d'Edmonton (EEDC), le centre de conférences Shaw (CCS) est une œuvre architecturale magistrale située aux abords de la rivière Saskatchewan Nord dans le centre ville d'Edmonton. Le CCS est l'un des centres de conférences et de divertissement les plus importants du Canada avec plus de 10 millions de visiteurs durant son historique de 30 ans.

Les employés horaires du CCS forment le cœur de l'entreprise par le biais de leurs activités d'entretien général et ménager, de service de banquet, de lavage de vaisselle, de cuisine et de services de sécurité nécessaires au bien-être de la clientèle. Ainsi, dans le but d'offrir une couverture adéquate des tâches pour chaque événement et de faciliter la préparation de la paie, la gestion efficace du temps et des activités de main d'œuvre de ces employés devient primordiale afin d'assurer le succès continu du centre et le bon déroulement de ses événements.

Défi d'affaires

Durant les trente premières années de l'existence du CCS, les travailleurs inscrivait simplement leurs heures sur une feuille de temps; les gestionnaires calculaient ensuite les heures de paie manuellement et transféraient le montant brut pour chaque employé à un chiffrier électronique. Mais alors que l'organisation prenait de l'ampleur, le nombre d'employés s'accroissait aussi rapidement...de même que le temps requis par les gestionnaires pour faire le suivi et pour calculer les heures actuelles de paie des 700 employés horaires du centre. Incroyablement, à chaque jour où il y avait un événement, chaque gestionnaire devait travailler quatre heures pour effectuer ces opérations manuelles onéreuses souvent sujettes à l'erreur. De plus, plusieurs gestionnaires étaient affectés aux portes afin de contrôler le personnel à l'intérieur et à l'extérieur de l'édifice; parfois jusqu'à cinq capitaines d'équipe étaient requis selon l'importance de l'événement.

Processus de sélection

Le directeur de banquet du CCS, Maurice Manganaro, fut l'instigateur de la décision d'aller vers un système automatisé de gestion des effectifs. Étant le gestionnaire du plus grand service, il est responsable des activités de plus de 500 employés horaires pour chaque événement que ce soit pour une petite réception de 30 convives ou pour un grand banquet de 6 000 invités.

Dès l'instant où il a eu vent de TimeZone^{MC} à la foire de la National Restaurant Federation à Chicago, Maurice fut convaincu que c'était la solution idéale pour le CCS. Le directeur adjoint du centre, Cliff Higuchi, et l'administrateur de la paie, Elly Petit, furent d'accord. « Notre but au CCS est de fournir une expérience exceptionnelle au client que ce soit pour une conférence, pour une graduation ou pour un concert. Pour atteindre ce but, une couverture adéquate des tâches par le personnel devient primordiale tout en s'assurant que les employés soient présents aux quarts de travail qui leur sont assignés » déclare madame Petit.

« Avec le système TimeZone^{MC}, [le traitement de la paie est] 300 fois plus rapide... Nous avons seize ou dix-huit gestionnaires : ils disent tous que TimeZone leur économise beaucoup de temps et ils sont tous heureux qu'il ait été acheté. »

Elly Petit, Administrateur de la paie, Centre de conférences Shaw

Étant donné que le CCS utilise le service de paie ADP®, ils ont considéré le système intégré de temps et de gestion des effectifs ezLabour® d'ADP® comme un choix logique. Par contre, ADP® ne pouvait accommoder la politique du centre de payer au personnel de banquet des pourboires basés sur les heures travaillées.

Heureusement, suite à une personnalisation du système TimeZone^{MC}, ITR a été en mesure de répondre à cette exigence en plus de pouvoir tenir compte des déductions pour cotisations syndicales du local 401 de l'UFCW (United Food and Commercial Workers) qui sont payables pour chaque semaine travaillée.

La Solution

Après de nombreuses séances de consultation où les besoins du CCS furent définis et clairement documentés, le produit de base TimeZone^{MC} et le module bonifié de planification des horaires furent sélectionnés par le centre car ils répondaient aux deux besoins clés : d'abord automatiser la collecte et le suivi des heures des employés puis simplifier le processus de planification des horaires. Cinq appareils de collecte de données biométriques HandPunch® furent achetés et placés stratégiquement aux entrées et aux sorties de l'édifice.

Les employés ont rapidement adopté le système biométrique grâce aux meilleures pratiques implantées par le CCS. « Dès le début, nous avons bien expliqué aux employés et au syndicat que le système fut installé pour eux, pas pour les suivre ni pour les surveiller, mais pour s'assurer qu'ils reçoivent une paie exacte dans les plus brefs délais » explique madame Petit. « Nous leur avons dit que 'si vous poinçonnez vos entrées et vos sorties, vous garantissez vos heures. Lorsque le traitement est effectué manuellement, des omissions sont toujours possibles.' Une fois qu'ils ont réalisé que ceci était leur système, il n'y eut aucun problème. »

Le prochain item sur la liste de choses à faire au CCS est l'implantation du module des heures accumulées qui permet le suivi et la gestion des heures liées aux absences telles que les vacances et l'absence pour cause de maladie.

Résultats et avantages

Aussitôt que le système a été rendu opérationnel, le temps requis par les gestionnaires pour la préparation de la paie a diminué drastiquement. « Avec le système TimeZone^{MC}, c'est 300 fois plus rapide » ironise madame Petit, sans mentionner la simplicité ou la précision accrue étant donné qu'aucune saisie de données ou de calcul manuel sont nécessaires. De plus, selon elle, « avec l'ancien processus, l'employé pouvait s'en tirer assez facilement. Maintenant, ils sont un peu plus honnêtes et conscients de leurs actions : s'ils sont en retard, ce retard ne sera pas payé et s'ils ne poinçonnent pas, ils ne seront pas payés. »

Madame Petit a un précieux conseil pour les entreprises qui songent implanter un système de gestion des effectifs. « Faites-le dès maintenant » dit-elle. « Nous avons seize ou dix-huit gestionnaires : ils disent tous que TimeZone^{MC} leur économise beaucoup de temps et ils sont tous heureux qu'il ait été acheté. »

En plus des économies réelles touchant le temps des gestionnaires et les salaires des employés, il y a aussi un effet indirect sur le retour sur investissement : « Maintenant les gestionnaires peuvent se concentrer sur la préparation des événements et sur les clients, et non sur les employés : TimeZone^{MC} s'occupe d'eux. » Et cela, selon elle, dit tout : une expérience de client exceptionnelle.



Les horloges enregistreuses internationales Cie Itée

2793 Halpern
St-Laurent, Québec H4S 1P8
www@itr.ca

Tél: 514-333-3273
Fax: 514-333-5460
Sans frais: 1-800-380-9935
info@itr.ca