

étude de cas

Ter Beke Fresh Food Group

Protime et SD Worx
Au-delà des frontières



Avant-gardiste et flexible

“Un seul système pour tous les sites”

Ter Beke possède huit sites en Belgique et aux Pays-Bas. L'entreprise emploie quelque 1.800 travailleurs. “Des changements sont régulièrement apportés aux CCT, aux horaires, aux primes, aux effectifs et aux gammes de produits, explique Marianna Aquarius, HR Manager pour les Pays-Bas. Il est donc essentiel que notre système d'enregistrement du temps s'adapte rapidement aux nouvelles circonstances. De plus, à terme, nous voulons instaurer un système unique pour tous les sites.” En 2009, Ter Beke a adopté Protime sur deux de ses sites belges. En 2010 et 2011, les sites néerlandais sont passés à Protime, combiné au logiciel de paie de SD Worx.

Qui ?

Ter Beke Fresh Food Group

Quoi ?

Ter Beke a démarré ses activités en 1948. Cette entreprise familiale possède huit sites en Belgique et aux Pays-Bas. Les activités de Ter Beke s'articulent autour de trois spécialités : charcuterie, plats cuisinés et service slicing (tranchage et conditionnement des charcuteries pour les supermarchés). L'entreprise propose aussi des services à valeur ajoutée, tels que l'emballage et l'étiquetage en fonction du client.

Ter Beke emploie 1.800 personnes, dont environ 15% d'intérimaires. Le nombre de travailleurs intérimaires varie selon les pics de production, par exemple des produits saisonniers. Ter Beke commercialise plusieurs marques, dont L'Ardennaise, Pluma, Daniel Coopman, Come a casa, Vamos et la nouvelle Oligústo. Ter Beke est coté en Bourse depuis 1986. En 2011, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 403,7 millions d'euros.

Info ?

www.terbeke.com

Les produits de Ter Beke (charcuterie fraîche et plats préparés tels que les lasagnes, les pâtes et les pizzas) sont commercialisés dans de nombreux supermarchés européens. Le groupe possède huit usines en Belgique et deux aux Pays-Bas. Cela fait des années que ces sites utilisent différents systèmes d'enregistrement du temps et/ou des feuilles Excel pour gérer le paiement des rémunérations des collaborateurs. En 2007, le siège de Waarschoot (B) a eu besoin d'actualiser le système. Ce fut l'occasion d'adopter une approche globale du processus en déployant Protime. Linda Baelen, Compensation & Benefits

“Les rapports pour la Belgique et les Pays-Bas sont similaires et tout le monde les comprend.”

Specialist, s'occupe quotidiennement des conditions de travail, de la gestion de la paie et des assurances au sein du groupe Ter Beke. «L'ancien système avait déjà plusieurs années, expliquait-elle. Chaque modification nécessitait un travail de recherche de longue haleine. De plus, il était impossible d'automatiser la mise en œuvre des modifications. Sur certains sites, nous devions saisir manuellement une grande quantité de données

dans Excel, puis dans le programme de paie. Bref, il était temps que ça change.»

Rapports comparables

La mise à jour de l'ancien système a coûté très cher. «De plus, le groupe a connu une expansion importante en raison de fusions, qui a débouché sur la multiplication des horaires, des primes, des CCT, etc. Nous nous sommes donc mis à la recherche d'un partenaire en mesure de tout automatiser», ajoute Linda Baelen. Nous avons comparé les offres de plusieurs prestataires et avons opté pour la solution d'enregistrement du temps de Protime. En 2009, les techniciens ont introduit le logiciel Protime sur les sites de Waarschoot (B) et Furnes (B). Quand le nouveau site de Wijchen (NL) a ouvert ses portes en 2010, le département RH a directement adopté Protime et SD Worx. L'autre usine néerlandaise, à Ridderkerk, y est passée début 2012. «Le système de Ridderkerk a pu utiliser une mise à jour, explique Marianna Aquarius. La migration vers Protime s'est avérée une meilleure solution, car cela nous permettait de générer des rapports à partir d'un seul système. Ceux-ci sont similaires et tout le monde les comprend, y compris dans



Linda Baelen (Compensation & Benefits Specialist) et Marianna Aquarius (HR Manager pour les Pays-Bas) maîtrisent Protime. La première est chargée du déploiement du système en Belgique, la seconde aux Pays-Bas.



les services belges. Tous les départements RH utilisant Protime se basent donc sur les mêmes rapports.»

Liaison avec la paie

Pour les deux dames, un système d'enregistrement du temps efficace est indispensable. «C'est fondamental pour que les salaires soient correctement payés. C'est pourquoi nous avons lié Protime à SD Worx. C'est plus efficace ainsi.» Protime présente évidemment d'autres avantages. «Nous sommes toutes deux souvent en déplacement. La possibilité de se connecter via la solution SaaS à partir de chaque site est un atout appréciable. Les chefs d'équipe peuvent aussi se connecter aisément depuis les sites néerlandais pour apporter les corrections nécessaires selon des horaires flexibles explique Marianna Aquarius. De plus, Protime réduit le taux d'erreur. La fiche de paie correspond exactement au relevé des heures travaillées. Nous pouvons ainsi répondre plus rapidement aux demandes des collaborateurs. La communication avec les agences d'intérim est aussi grandement simplifiée. Le processus est devenu tout à fait transparent, ce qui nous permet de relâcher un peu la pression.» Et Marianna Aquarius de compléter cette liste d'avantages : «Pouvoir apporter des modifications de façon autonome et assez facilement est un véritable soulagement. Cela nous permet de rester flexibles, ce qui est très important sur notre marché. Dans cette optique, il est important que les collaborateurs des RH suivent une bonne formation, éventuellement sur le site de Protime.»

Déploiement échelonné

«La rationalisation de tous les processus en si peu de temps a constitué un défi de taille, mais nous l'avons relevé avec brio grâce à une collaboration efficace.» Pour l'introduction de Protime aux Pays-Bas, nous étions moins pressés par le temps, confie Marianna Aquarius. Nous avons volontairement choisi d'échelonner le projet. Et cela s'est parfaitement déroulé.» Quand c'est nécessaire, Ter Beke fait appel au service d'assistance de Protime. «Avant d'appliquer une modification d'entrevue, nous vérifions nos projets auprès du service d'assistance. Nous maîtrisons de mieux en mieux le système au sein de l'entreprise.»

Avant-gardiste dans les processus

Ter Beke Pays-Bas a impliqué son analyste informatique dans le déploiement du système d'enregistrement du temps dès le début. «Il maîtrise les processus sur le bout des doigts et examine nos besoins de façon plus analytique. Il est essentiel de consacrer du temps à la préparation. Pour chaque processus, on se demande ce qu'on peut faire plus efficacement, plus rapidement et plus intelligemment.» Le déploiement de Protime a ainsi été mis à profit pour optimiser les processus. «Lors de la mise en œuvre de Protime aux Pays-Bas, nous avons

« Nous surfons sur la tendance du self-service »

bien examiné les processus RH et avons utilisé des solutions de self-service pour les collaborateurs, explique Marianna Aquarius. Protime est une solution d'avant-garde. Ce modèle d'innovation nous permet de rester à la pointe dans notre domaine. Plus important encore, Protime permet aux utilisateurs de participer à l'élaboration de solutions. Le système est entièrement adapté à nos besoins.»

Au-delà des frontières

Cinq sites de Ter Beke sont désormais dotés du logiciel de Protime. L'entreprise prévoit d'y passer progressivement dans les autres usines. «Nous ne modernisons pas nos systèmes pour le plaisir. Tant que le système actuel fonctionnera, nous le maintiendrons. À terme, notre objectif est évidemment d'utiliser la même solution sur tous les sites,» explique Linda Baelen. Pour elle, les avantages de l'adoption de Protime dépassent les frontières. «Grâce aux rapports clairement structurés, la direction peut prendre des décisions rapides visant l'efficacité, un pilier de notre philosophie d'entreprise. De plus, nous en tirons parti au niveau de la communication. Nous pouvons ainsi partager les expériences ainsi que des conseils.» Sur les sites aussi, le département RH est en train de mettre en place le système d'enregistrement du temps notamment via ProTeam et ProNet. «À terme, nous voulons que nos collaborateurs puissent modifier et demander des informations de façon autonome. Nous surfons ainsi sur la tendance du *self-service*.»

Flexibilité accrue pour Ter Beke Fresh Food Group grâce au système d'enregistrement du temps de Protime

Problèmes

- Les modifications prenaient beaucoup de temps ou n'étaient pas possibles.
- Pas de rapports uniformes, moins d'attention à l'efficacité, rapports peu transparents.
- La saisie manuelle des jours de congé prenait du temps.
- Communication compliquée avec les agences d'intérim.

Causes

- Système d'enregistrement obsolète.
- Système d'enregistrement difficile à adapter.
- Pas de système centralisé pour les différents sites.
- Impossible d'automatiser les demandes de congés.

Avantages

- Gain de temps grâce à un système d'enregistrement flexible.
- Rapports uniformes, accent mis sur l'efficacité.
- Gain de temps grâce à l'automatisation des demandes de congés.
- Données accessibles partout (SaaS).
- Processus de rémunération plus efficace.

Solution

- Protime e-Premium (SaaS) :
 - ProTime : enregistrement et gestion des prestations.
 - ProTeam : vue d'ensemble des horaires, des durées de travail et des absences.
 - ProNet : automatisation des demandes de congés et transparence au niveau des heures travaillées et des jours de congé pris.
 - ProCost : vue d'ensemble des coûts de production par commande.
 - ProAccess : contrôle des accès.