



## LE CITÉ DU VIN UTILISE **eTemptation** POUR LA PLANIFICATION DE SON PERSONNEL

La Cité du Vin a ouvert ses portes à Bordeaux en juin 2016. Elle vise à assurer « la transmission, la valorisation et la sauvegarde du patrimoine culturel, universel et vivant du vin ». La Cité du Vin utilise la suite logicielle **eTemptation** et en particulier le module HQRessources pour la planification de son personnel.

ENTRETIEN AVEC ERIC FOURNIER, DIRECTEUR DU NUMÉRIQUE ET DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET NICOLAS CORREIA, SUPERVISEUR DU SERVICE ACCUEIL ET BILLETTERIE.

### EN PREMIER, ASSURER LA CONFORMITÉ

« La gestion des temps de nos collaborateurs devait être assurée dès leur arrivée en vue de l'ouverture au public. Nous avons lancé un appel d'offres et nous avons été aidés par un cabinet d'AMO. La solution présentée par Horoquartz couvrait les différentes fonctionnalités demandées et en particulier la

partie planification de notre personnel, et était de plus capable de réutiliser le badge Mifare de notre système de contrôle des accès » indique Eric Fournier.

L'effectif de La Cité du Vin varie de 80 salariés en basse saison à 120 en haute saison (hors exploitants des commerces, restaurants et sous-traitants). Pour répondre aux impératifs de conformité et de traitement de la paie, le module HQTime a été déployé en premier.

Pour Eric Fournier, « les collaborateurs se sont familiarisés très facilement au système de badgeage et ils consultent leurs compteurs en toute autonomie. Les managers corrigent les éventuelles anomalies et un transfert automatique des données a été mis en place vers notre logiciel de paie Sage Suite RH. Le déploiement s'est effectué globalement dans le timing prévu et nous observons une fluidification des processus RH ».

### GARANTIR DES EFFECTIFS CONFORMES AUX PRÉVISIONS

Les organisations à vocation culturelle sont confrontées à des variations saisonnières importantes et La Cité du Vin ne fait pas exception à cette règle. D'autres phénomènes peuvent avoir des effets significatifs comme la météo ou l'actualité.

« Dans tous les cas, nous devons garantir la disponibilité du personnel d'accueil pendant les plages d'ouverture au public de 9h30 à 19h30, 7 jours sur 7 en haute saison, en nous assurant du nombre et des compétences des collaborateurs présents. Ceci est aussi vrai pour le personnel de médiation culturelle qui doit réunir des compétences pédagogiques et l'expertise œnologique nécessaire à la recherche et la production de contenus ainsi qu'à l'animation des ateliers de dégustation » précise Eric Fournier.

Les prévisions détaillées de fréquentation sont élaborées sous Excel par trimestre afin de définir un besoin en ressources et d'anticiper les contrats de travail du personnel. Ces prévisions sont injectées dans le module HQRessources. L'application prend en compte les absences prévues des collaborateurs. Elle permet aux responsables de la planification de s'assurer de la couverture de la charge et de prendre les décisions opérationnelles en cas de besoin. Enfin, elle s'assure que les contraintes liées à la législation du travail sont bien respectées.

#### Les enjeux

- Fluidification des processus RH
- Planification plus rapide
- Meilleure planification du personnel

#### Les solutions retenues

- **eTemptation** avec le module HQ Ressources

#### Les bénéfices

- Confiance des salariés
- Traitement journalier de l'information
- Un meilleur suivi d'activité
- Gain de temps généralisé



Nicolas Correia, superviseur du service accueil et billetterie planifie environ 20 collaborateurs avec le module HQRessources (caisses, contrôle d'accès, expositions, distribution d'audioguides...).

« Nous utilisons des modèles de planification qui nous donnent une visibilité à 2 à 3 mois de notre planning. Ce socle de base est ensuite ajusté en fonction de la programmation culturelle. La planification nous donne les affectations horaires précises par jour, pour chaque agent et chaque activité. Pour certaines, par exemple la clôture des caisses ou pour certains modules de visites, nous prenons en compte des compétences spécifiques ».

### GARANTIR LA POLYVALENCE ET LE RESPECT DES CONTRAINTES PERSONNELLES

J'attache beaucoup d'importance à la dimension humaine dans l'élaboration du planning. Respecter la vie personnelle de nos collaborateurs est une de nos valeurs. Ainsi, nous publions suffisamment tôt à l'avance les tableaux de service sur 3 semaines, les 2 premières étant figées sauf contrainte exceptionnelle d'un collaborateur. Ce qui signifie que les absences planifiables comme les congés et les repos doivent être prévues 15 jours à l'avance. Nos collaborateurs les saisissent directement dans le module self-service et je les valide avec le plus d'anticipation possible » précise Nicolas Correia, qui ajoute « quand nous avons des modifications de dernière minute, nous ajustons par exemple les activités ou les heures de pause à l'intérieur de la journée, mais sans modifier les heures de début et de fin, pour respecter nos engagements vis-à-vis de nos collaborateurs ».

Garantir la polyvalence des agents est également une priorité pour La Cité du Vin.

« La solution m'aide à maintenir un niveau de polyvalence suffisant de mes équipiers et je veille tout parti-



culièrement à les faire tourner sur les différentes activités ».

### COMMUNIQUER EFFICACEMENT LES PLANNINGS ET LÈS CONSIGNES

En plus de l'affichage du planning 3 semaines à l'avance, La Cité du Vin communique tous les jours les plannings détaillés, sous forme d'une feuille de route avec les consignes pour l'équipe pour la journée. Le dernier niveau de communication est la diffusion par mail du planning à chaque collaborateur par l'application HQRessources. Pour Nicolas Correia, « cette fonctionnalité est hyper-pratique car elle nous permet d'ajouter des notes et des consignes au planning du collaborateur par exemple quand nous avons des événements culturels. Nous sommes ainsi sûrs que le collaborateur a bien reçu toutes les informations nécessaires ».

### UNE PLANIFICATION PILOTÉE ET MAÎTRISÉE

Pour Eric Fournier « nos utilisateurs avaient déjà des habitudes de travail acquises dans des expériences passées et n'ont rencontré aucune difficulté dans l'utilisation de HQRessources. Nous avons fait quelques personnalisations des écrans pour ajuster leur usage à notre contexte ». Nicolas Correia ajoute : « Ce qui me plaît dans la solution, c'est que je maîtrise toute la chaîne planification-gestion des temps-absences de mon équipe. Je peux ainsi agir de façon plus réactive et autonome tout en garantissant la qualité des données. Planifier une période de 15 jours pour mon équipe ne me prend pas plus d'une journée de travail ».

## À PROPOS D'HOROQUARTZ >

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

- **Les solutions d'optimisation des ressources humaines avec la suite logicielle eTemptation**, qui propose des modules de gestion des plannings, gestion des temps, suivi des activités et décisionnel.
- **Les systèmes de sûreté et sécurité avec Protecsys 2 Suite** (contrôle d'accès, détection intrusion, supervision, vidéosurveillance, gestion des visiteurs, serrures autonomes).