

A photograph of a male server in a dark shirt and grey apron, smiling and holding a tray of food. The background shows a restaurant interior with warm lighting and other patrons. A large teal diagonal shape is overlaid on the left side of the image.

UKGTM

UKG pour le secteur de l'hospitalité et de la restauration

Des solutions digitales (et intelligentes) de gestion des effectifs
pour donner plus d'autonomie à vos collaborateurs

Des opportunités pour le secteur de l'hospitalité et de la restauration

Dans le contexte actuel de récession et d'inflation, le secteur de l'hospitalité et de la restauration n'est pas épargné par le ralentissement économique. Cependant, il a su faire face et même croître, grâce à l'augmentation des dépenses consacrées aux loisirs et aux voyages post-pandémie. Alors que la consommation est à la baisse dans d'autres activités, l'hospitalité et la restauration connaissent une augmentation de la demande, notamment du fait de la croissance des déplacements individuels, des initiatives de retour au bureau et des espaces de coworking pour télétravailleurs. Cela, entre autres, a permis à ces entreprises de rebondir et de compenser les pertes de chiffre d'affaires dues aux restrictions des dernières années.

Les organisations doivent toutefois posséder un avantage concurrentiel pour bénéficier durablement de cette vague, laquelle est malheureusement limitée par plusieurs enjeux. L'un des principaux défis du secteur consiste à répondre aux attentes croissantes des clients. En effet, ces derniers s'attendent désormais à bénéficier de prestations et d'interactions exceptionnelles. Pour être compétitives et saisir les opportunités qui se présentent, les entreprises ne peuvent pas uniquement se contenter de répondre à ces exigences, elles doivent également satisfaire les clients de manière concrète. Il s'agit pour cela d'offrir des expériences personnalisées ainsi que des prestations d'exception et d'aller encore plus loin pour laisser une empreinte positive et mémorable.

La clé d'un service client exceptionnel repose sur des salariés autonomes et productifs. Cependant, attirer et retenir les talents demeure un défi de taille. Malheureusement, la situation économique actuelle est loin d'y être favorable. Pour demeurer concurrentielles et rentables, les entreprises doivent accroître leur productivité et réduire les coûts. La rationalisation des opérations, l'optimisation de l'allocation des ressources ainsi qu'une utilisation judicieuse des technologies peuvent y contribuer. Le maintien des normes de conformité et de sécurité sur le lieu de travail est également crucial.

Pour relever ces défis, les entreprises de l'hospitalité et de la restauration doivent adopter une approche planifiée et basée sur les données. En transformant leurs opérations de gestion des effectifs grâce à des technologies innovantes et en se concentrant sur l'autonomisation des salariés, elles peuvent y parvenir et prospérer dans un secteur en constante évolution. Examinons ces défis en détail et voyons quel rôle crucial joue la technologie pour assurer un avantage concurrentiel durable grâce à une gestion novatrice des effectifs.



Les entreprises disposant d'un taux d'engagement des salariés plus élevé sont 22 % plus rentables et 21 % plus productives, et connaissent une rotation du personnel moins importante.

– Gallup

Faire face dans un contexte difficile

De la gestion des temps, des plannings et des tâches à la paie en passant par les ressources humaines et l'analytique, les entreprises des secteurs où la majorité du personnel est en contact direct avec le client, – particulièrement les hôtels, casinos, restaurants et autres acteurs de l'hospitalité et de la restauration –, doivent se tourner vers des solutions innovantes pour relever les défis liés à la gestion des effectifs. Elles doivent offrir une expérience client exceptionnelle qui se traduira par une croissance de l'activité et une fidélisation de la clientèle.

Attirer et retenir les talents

Le recrutement et la rétention des talents dans ce secteur constituent un véritable défi au sein du contexte économique actuel. Les potentiels collaborateurs sont plus exigeants vis-à-vis de leur employeur. Ils attendent notamment de meilleurs salaires, des horaires flexibles ainsi qu'une culture d'entreprise qui favorise l'inclusion et la diversité. Avant la pandémie, le nombre d'emplois dans la restauration augmentait deux fois plus vite que dans les autres secteurs, mais le taux de rotation du personnel n'avait jamais été aussi élevé, et l'engagement des salariés était des plus faibles. Le secteur de l'hospitalité et de la restauration a connu des taux de rotation du personnel considérables, allant de 103 % à 150 % pour la restauration, d'après un sondage Gallup. Aujourd'hui, dans un monde qui a appris à gérer les incertitudes liées à une pandémie, on assiste à l'émergence de nouveaux défis, tels qu'offrir des salaires suffisamment élevés pour faire revenir et retenir les collaborateurs, malgré les fortes exigences des consommateurs. Ces enjeux peuvent engendrer des coûts de main-d'œuvre insoupçonnés, un manque d'efficacité et des problèmes de satisfaction client. Les faibles marges bénéficiaires en jeu font que les entreprises doivent donner le meilleur d'elles-mêmes pour devenir un employeur de choix.

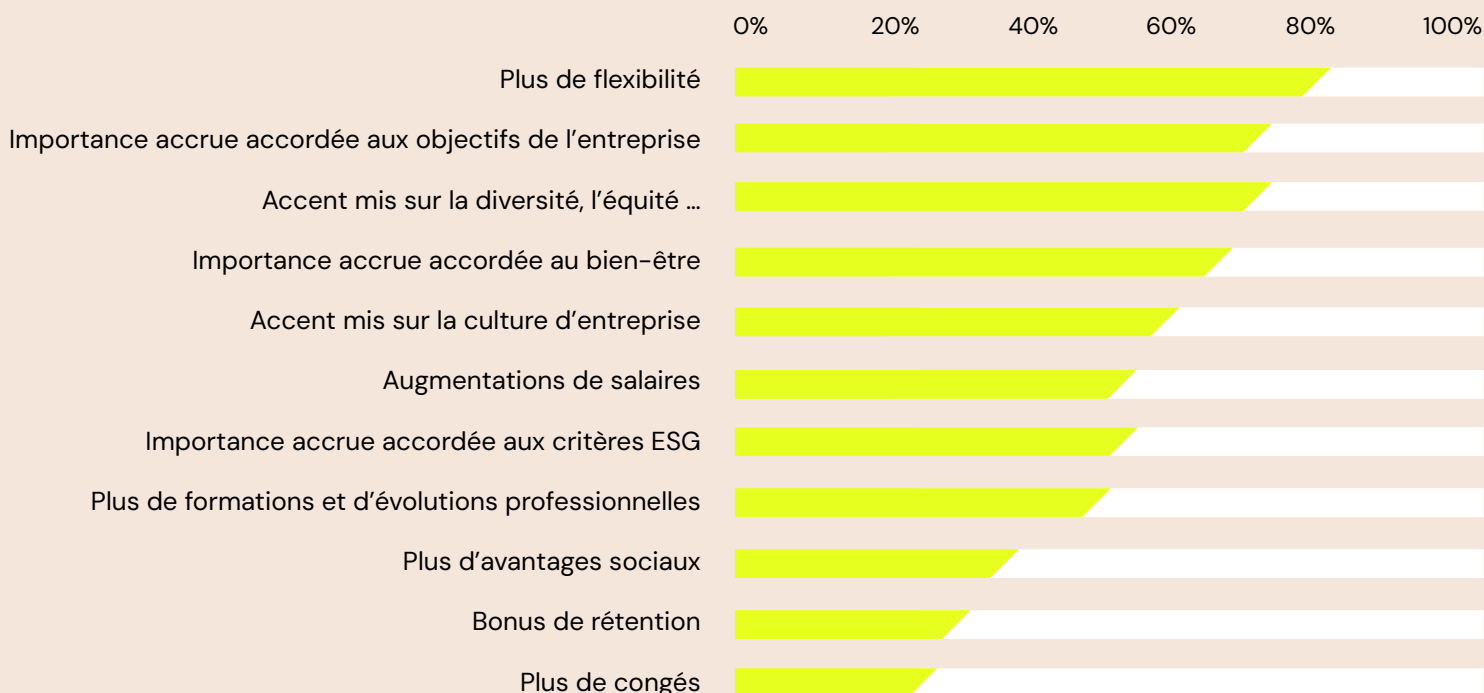


Que pouvez-vous faire ?

Les solutions de gestion des effectifs UKG People Operations fournissent des outils et des technologies qui facilitent le recrutement et l'intégration de nouveaux salariés, permettent à ces derniers de contrôler leurs horaires et vous aident à créer des plannings optimisés en tenant compte à la fois de la demande liée à votre activité et des préférences horaires des salariés. Ce genre de situation gagnant-gagnant se traduit par des salariés épanouis et engagés qui permettront à l'entreprise de prospérer en augmentant la satisfaction des clients.

- Les modalités de candidature à un poste, d'acceptation de ce poste et d'intégration doivent être les plus simples et les plus efficaces possibles, allégeant ainsi la charge administrative des managers. En accélérant le recrutement et en simplifiant la pré-intégration, les outils intelligents de génération de documents permettent d'assurer une expérience personnalisée pour attirer les talents, accueillir les nouvelles recrues et les mettre rapidement à la page.
- Les collaborateurs engagés sont plus productifs et s'impliquent davantage dans la réussite de votre entreprise. En optant pour des outils mobiles conviviaux qui offrent un accès numérique sur demande aux informations nécessaires, des mini-sondages alimentés par l'IA et des systèmes de paie précis, vous créez une expérience de travail plus connectée et cohérente, qui permet aux collaborateurs d'être autonomes et de se sentir valorisés, et les incite à rester. UKG Talk offre une expérience unique de connectivité sur le lieu de travail qui facilite les communications et les enquêtes auprès des salariés, ainsi que les interactions entre collègues autour de centres d'intérêt, de loisirs et de causes communes. De plus, un accès mobile convivial facilite l'utilisation à travers toute l'organisation, quel que soit le poste occupé par le salarié : réception, caisse, ménage, back office ou emploi sur site. Avec UKG Talk, les salariés n'ont pas besoin d'adresse d'entreprise, ce qui permet aux organisations de disposer de systèmes de communication officiels, sans être limitées par les questions de personnel sous contrat horaire ou temporaire.
- Plusieurs études menées par UKG ainsi que d'autres études de marché ont révélé que la flexibilité au travail figurait, avec de meilleurs salaires, parmi les principaux facteurs pour attirer des talents. Cela se manifeste également par la manière dont les PDG ont accordé une plus grande priorité à la flexibilité comme moyen de susciter l'intérêt et de retenir les meilleurs talents (Fortune). Les solutions UKG s'appuient non seulement sur l'IA pour établir des prévisions et des plannings en fonction des préférences des salariés, mais elles permettent également à ces derniers d'accéder aux plannings et d'échanger ou de refuser des shifts, de postuler pour des heures de travail supplémentaires, de poser des congés et de modifier leurs préférences en matière de sites ou d'horaires. Il en résulte une plus grande flexibilité dont bénéficient aussi bien les salariés que l'entreprise.

Mesures prises par les PDG pour attirer et retenir les talents ces 12 derniers mois



Optimiser les activités opérationnelles et booster la productivité

La croissance des technologies, l'émergence de modèles omnicanal tels que la fourniture par des tiers et l'évolution des réglementations dans les secteurs de l'hospitalité et de la restauration ont poussé les systèmes et les processus au-delà de leurs limites, ce qui signifie que les opérateurs ne disposent pas de la visibilité et de l'habilitation nécessaires dans tous les aspects des activités opérationnelles. Ce dont les opérateurs ont besoin, c'est de pouvoir comprendre les données et les statistiques relatives à leurs effectifs pour prendre les meilleures décisions. Aujourd'hui plus que jamais, les tâches des RH et celles liées à la gestion des effectifs se rejoignent, car les prévisions des besoins en personnel sont tout aussi importantes que celles des coûts/des stocks/de la demande en matière de denrées alimentaires. De nombreux opérateurs considèrent encore les effectifs comme un coût fixe, alors que ce n'est plus le cas. Si vous ne gérez pas le personnel comme un coût variable, avec une approche humaine, votre établissement en souffrira. En repensant les plannings à partir de données en temps réel sur le personnel, vous pouvez mieux cibler les horaires, ce qui vous permet d'optimiser les ventes ainsi que l'expérience client, mais également d'accroître l'engagement et la rétention des salariés. Le personnel n'est plus simplement un chiffre, il s'agit d'un coût à gérer avec précaution.



UKG est fantastique. Nous n'avons jamais obtenu de tels résultats. Prenez le cas d'un manager qui établit un planning basé sur l'aspect financier. Il dispose d'une plage horaire de quatre heures. Si une personne a besoin d'une pause, à quel moment doit-il faire intervenir une deuxième personne ? Et une troisième ? Combien de personnes faire intervenir sur le terrain en même temps ? Il y a de quoi s'y perdre. Désormais, le manager dispose d'un accès complet aux données. Nous avons simplifié les choses : il faut se baser sur le nombre de personnes que vous devriez avoir pour chaque shift en fonction des ventes prévues. C'est très simple.



Hoa Luong
Directrice des opérations, Boba Tea Company



Boba Tea Company a connu 23 % d'augmentation des ventes après avoir aligné ses plannings et ses prévisions avec UKG Ready.

Que pouvez-vous faire ?

- Vous avez besoin d'un accès en temps réel aux données, aux rapports et aux tableaux de bord afin de disposer facilement d'informations sur vos dépenses contrôlables les plus importantes, à savoir vos effectifs. Ce niveau de visibilité des données peut fournir des informations clés sur les performances, l'engagement, les ventes de restauration, les ventes par heure de travail, les ventes par créneau horaire et le personnel nécessaire, et contribue à garantir le respect de la conformité. Les solutions UKG People Operations vous offrent une visibilité en temps réel sur vos effectifs, et ce pour l'ensemble des zones géographiques et des sites. En automatisant les processus manuels de recrutement, d'onboarding, de planification et de gestion des temps, vous pouvez gagner en efficacité, éliminer les redondances et améliorer la productivité à l'échelle de votre organisation tout entière.
- La prévision du volume d'activité, alimentée par l'IA, analyse le volume d'activité passé, la saisonnalité et les événements spéciaux, en regroupant les données des différents sites et en apprenant les schémas au fil du temps, afin d'assurer une planification stratégique des effectifs et l'optimisation des plannings, et de réduire les coûts liés aux sureffectifs ainsi qu'aux heures supplémentaires inutiles non planifiées. Les solutions UKG effectuent en temps réel un suivi du temps, de la présence, des horaires et d'autres données pour une gestion proactive des heures supplémentaires, et proposent un moteur de paie puissant et précis qui permet de diminuer le nombre d'erreurs.
- En dotant vos managers et superviseurs des technologies appropriées, vous pouvez booster considérablement la productivité. Les outils de planification et de prévision avancés, par exemple, éliminent les processus manuels de consolidation des données de vente issues du système de PDV ainsi que des données relatives aux effectifs et vous permettent de prévoir des plannings optimisés en fonction de la demande. Grâce à l'apprentissage automatique, à l'intelligence artificielle et aux indicateurs clés de performance illimités, les prévisions et les plannings sont plus précis. En outre, les outils de suivi des performances vous offrent une visibilité en temps réel des performances de vos salariés, notamment s'ils sont fatigués ou risquent l'épuisement professionnel, etc. Quant aux outils d'analyse et de reporting, ils fournissent des données exploitables sur les performances par site, vous permettant de saisir des opportunités de gains de productivité et financiers.



Quorbit (UKG Strategic Workforce Planning) a joué un rôle essentiel pour nous aider à comprendre combien d'heures nos établissements devaient être ouverts et à évaluer l'impact des changements proposés. Le modèle est un élément crucial de nos systèmes opérationnels et nous a permis d'appliquer avec efficacité notre stratégie de service afin d'offrir une expérience client cohérente.



Chris Jacob
Responsable de la productivité des opérations, Costa



UKG pour le secteur de l'hospitalité et de la restauration

Dans le secteur de l'hospitalité et de la restauration, la création d'une expérience exceptionnelle commence par donner aux collaborateurs les moyens de réaliser leur plein potentiel. Les technologies peuvent vous y aider, et le secteur s'apprête à vivre une révolution numérique, notamment en ce qui concerne le personnel. Jusqu'ici, les entreprises suivaient un cycle dans lequel elles se tournaient vers les technologies pour faire face à des besoins urgents dans un domaine de leur activité très fragmenté. Elles devaient identifier un fournisseur capable de résoudre le problème et passaient ensuite à autre chose, sans développer une stratégie d'ensemble tenant compte de la façon dont ces nouvelles technologies pouvaient (ou devaient) être intégrées à leurs autres solutions. Les systèmes de gestion des opérations et des effectifs ont souvent été mis en œuvre de manière isolée. Résultat, les données sont conservées séparément, et sont quasiment inexploitable, ce qui impacte l'expérience collaborateur.

UKG People Operations crée une passerelle entre les équipes RH et opérationnelles en fournissant un point d'accès unique aux solutions utilisées quotidiennement pour booster l'efficacité, la productivité, la conformité et l'expérience collaborateur. L'accès sur demande aux outils de gestion des effectifs, HRSD et RH permet aux managers et à leurs équipes de S'ADAPTER aux nouveaux défis, d'ALIGNER les besoins des clients, de l'entreprise ainsi que des collaborateurs, et de FAVORISER une culture d'entreprise où il fait bon travailler. De la génération intelligente de documents qui accélère le processus de recrutement, à la planification automatisée qui améliore l'expérience collaborateur, à UKG Talk qui renforce l'engagement des salariés et à la planification stratégique de la main-d'œuvre qui assure un avantage concurrentiel, UKG People Operations offre des avantages technologiques considérables qui permettent aux entreprises du secteur de l'hospitalité et de la restauration de tirer pleinement parti des opportunités qui s'offrent à elles. N'hésitez pas à nous contacter pour en savoir plus sur les solutions UKG People Operations.

Références:

- 1 <https://www.hospitalitynet.org/opinion/4115320.html>
- 2 <https://fortune.com/2021/10/21/the-great-resignation-is-no-joke/>
- 3 <https://www.qorbit.co.uk/>
- 4 <https://www.gallup.com/workplace/245867/secret-coaching-employees-clock-ticking.aspx>
- 5 <https://www.hotelmanagement.net/human-resources/roi-people-employee-engagement-key-to-profitability>

En savoir plus sur UKG et le secteur de l'hospitalité et de la restauration.

contactweu@ukg.com

À propos de UKG

UKG est la plateforme de solutions de RH, de gestion des effectifs et de planification qui transforme la compréhension des équipes en levier de performance. Grâce à la plus vaste base de données sur le monde du travail, UKG révèle des manières inédites – et inégalées – de renforcer la confiance, la productivité et la valorisation des talents. C'est cette expertise, associée à une IA au service des personnes, qui permet à notre clientèle de se démarquer. Car les entreprises qui excellent savent que leur avantage concurrentiel réside avant tout dans leur capital humain.

UKGTM

RH, paie et gestion des effectifs

© 2025 UKG Inc. Tous droits réservés.

Pour consulter la liste complète des marques de commerce d'UKG, rendez-vous sur ukg.fr/marques-deposees.

Toutes les autres marques, s'il y a lieu, appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Toutes les caractéristiques sont susceptibles d'être modifiées. INTO31-FRv1