



# Transformer la gestion des RH et de la paie dans le secteur de la restauration pour HMSHost International

HMSHost International était la division internationale de l'entreprise de renom Autogrill. Aujourd'hui, HMSHost International fait partie de la toute nouvelle entreprise Avolta, qui a vu le jour après la fusion de deux acteurs majeurs du secteur des voyages, Dufry et Autogrill. L'entreprise est leader mondial dans la fourniture de nourriture, de boissons et de services de vente au détail à destination des voyageurs sur les autoroutes, dans les aéroports, les gares, les centres commerciaux et les ports. Elle est présente dans plus de 75 pays et emploie plus de 66 000 collaborateurs.

HMSHost International a transformé son service RH au fil des années, une transformation qui a exigé une solution complète et un partenariat avec ADP®. Cette étude de cas se penche sur les défis rencontrés par HMSHost, sur les solutions proposées par ADP et sur les résultats remarquables obtenus grâce à cette collaboration.

## Les défis

Au fil des années, HMSHost a fait face à de nombreux défis liés aux RH. Beaucoup d'entre eux avaient trait aux « systèmes » en place. Les défis les plus importants concernaient la mise en place d'une solution d'entreprise complète, les effets du COVID-19 sur ses activités et les dernières négociations contractuelles.

Le premier défi rencontré par HMSHost et ADP a été la mise en place d'un système d'entreprise de bout en bout. HMSHost a obtenu ses licences SuccessFactors par l'intermédiaire d'ADP, avec une connexion à ADP Enterprise eTime et ensuite directement via ADP Global Payroll. En théorie, il s'agissait d'un produit merveilleux. Dans la pratique, son utilisation était loin d'être un long fleuve tranquille. Étant donné qu'ils étaient les premiers à mettre en œuvre ces solutions, il fallait sans cesse traiter et résoudre des problèmes. Les équipes d'ADP se sont rendues à Amsterdam et ont passé du temps avec les équipes RH afin de comprendre ces problèmes.


Toutes ces difficultés n'ont pas été résolues simplement après quelques semaines : il a fallu des années pour que les outils et les processus fonctionnent correctement. ADP a tenu bon et a toujours répondu présent pour résoudre les problèmes rencontrés par l'équipe d'HMSHost. Aujourd'hui, de petits soucis apparaissent encore de temps en temps, mais HMSHost peut compter sur son partenaire de confiance et le contacter grâce à un système de tickets.


**Kimberly DeMello**  
Senior Vice President,  
RH EMEA chez Avolta



## En bref

 **Entreprise :** HMSHost International

 **Siège social :** Evert van de Beekstraat 364, 1118 CZ Schiphol, Pays-Bas

 **Secteur d'activité :**  
Agroalimentaire

 **Salariés :** plus de 11 000

 **Produit :** ADP Payroll Services, ADP Enterprise eTime

Découvrez-en plus sur  
HMSHost International en visitant  
le site [hmshost.international](https://hmshost.international)



Always Designing  
for People®



Feeling Good on the Move®

Le deuxième défi concernait les effets du COVID-19 sur les activités de l'entreprise. Avant l'épidémie de COVID-19, HMSHost employait plus de 13 000 collaborateurs dans le monde. Lors de l'épidémie, ce chiffre a été ramené à entre 3 000 et 5 000 collaborateurs. Le chiffre d'affaires de l'entreprise a également diminué jusqu'à atteindre 2 %. À un moment, son unique stratégie se résumait à « survivre ».

« Comme toujours, ADP a répondu présent dans cette période extrêmement difficile pour nous. Ils nous ont aidés à limiter nos coûts au moment où l'entreprise se remettait de la pandémie. Leur soutien a été incroyable. »

Enfin, ADP a montré son soutien sans faille à HMSHost lors des dernières négociations contractuelles. Après avoir travaillé avec ADP pendant près de 10 ans, l'équipe RH de HMSHost a dû, sur demande de l'entreprise, chercher une autre solution qui serait meilleure que celle proposée par ADP. Les équipes de HMSHost savaient que la solution d'ADP était la meilleure pour eux et se sont concentrées sur trois domaines lors des négociations : 1. Révision du contrat juridique 2. Modalités commerciales 3. Composants techniques.

Après de nombreux mois de négociations, les deux entreprises ont trouvé un accord positif avec de nouvelles modalités commerciales et une nouvelle équipe technique. Le contrat était clair, avec des clauses mises à jour sur la cybersécurité, la sécurité des données et bien d'autres sujets encore. Les modalités commerciales ont été adoptées par la direction. L'équipe technique a pu commencer à travailler afin de répondre à certaines questions techniques laissées en suspens.

Après de nombreuses années à travailler ensemble, voici les résultats les plus notables obtenus :

- **Simplification des processus de paie** : les solutions mondiales et complètes d'ADP ont permis de simplifier la gestion de la paie de l'entreprise. Plus besoin aujourd'hui de plusieurs tableaux Excel grâce à une source unique d'informations (SSOT).
- **Services de conseil** : ADP a fourni les précieux services de ses consultants afin d'aider l'entreprise à construire ses sites Web de recrutement et a offert un accès rapide à son service client afin de traiter les problèmes de gestion de la paie.
- **Service client exceptionnel** : l'équipe d'ADP qui gère les comptes des clients, dirigée par Robert Spierings (Senior Director Strategic Client Partnerships chez ADP), a prouvé son engagement et son soutien forts en répondant rapidement aux requêtes d'HMSHost et en résolvant ses problèmes.

## Les résultats

Le partenariat avec ADP a permis de transformer les processus de gestion des RH et de la paie d'HMSHost, avec des résultats significatifs et mesurables :

- **Gestion des temps** : des processus simplifiés pour des gains de temps importants.
- **Rentabilité** : des pratiques renforcées pour une meilleure rentabilité.
- **Formation efficace du personnel** : une formation simplifiée grâce à la solution.
- **Qualité des données** : une meilleure qualité des données pour un reporting plus précis.
- **Conformité et sécurité** : l'engagement d'ADP en faveur de la conformité et de la sécurité a offert à HMSHost la tranquillité d'esprit, en réduisant le risque d'erreurs coûteuses.

En plus de ces avantages concrets, le partenariat avec ADP a permis de renforcer la crédibilité d'HMSHost au sein de son groupe, apportant ainsi un effet positif aux équipes RH et de gestion de la paie. Cette solution externe et complète a réduit de manière significative le risque d'erreurs de paie coûteuses et a permis de garantir des paiements précis, en temps et en heure. De manière générale, le partenariat avec ADP s'est révélé un véritable atout pour la transformation en cours et le bon fonctionnement de la gestion des RH et de la paie de HMSHost.

HMSHost, qui souhaite poursuivre sa croissance et son développement au sein du groupe Avolta, reconnaît le rôle essentiel joué par ADP dans ses progrès vers l'excellence opérationnelle, la conformité et la tranquillité d'esprit dans le domaine complexe de la gestion des RH et de la paie.



ADP a joué un rôle essentiel pour notre entreprise, et nous a permis d'avancer vers plus d'efficacité et de succès. Nous avons trouvé en ADP un partenaire de confiance. Ses équipes ont fait preuve d'un engagement exceptionnel pour répondre à nos besoins. »

**Kimberly DeMello**

Senior Vice President,  
RH EMEA chez Avolta.



Always Designing  
for People®



Feeling Good on the Move®