



Étude de cas de McDonald's Canada

Le logiciel pour système administratif *Clearview* de Panasonic aide à améliorer la rentabilité chez McDonald's

⊕ DÉFI

Au fur et à mesure que les franchisés assumaient la direction de nouveaux restaurants, le besoin de compiler les données de plusieurs établissements sans avoir à se déplacer devenait de plus en plus pressant. Afin de gérer ces données, ils recherchaient des solutions conviviales pour les aider à prendre des décisions plus éclairées en gestion de la main-d'œuvre et des aliments, pour réduire les coûts et pour accroître la rentabilité.

⊗ SOLUTION

McDonald's a d'abord instauré le système d'information de gestion des ressources humaines *Clearview* en ligne, lequel offrait la possibilité de gérer les coûts de la main-d'œuvre dans l'ensemble des restaurants à partir d'un seul et unique programme en nuage. De plus, la mise en place du programme de gestion des stocks en 2015 a permis aux franchisés de McDonald's de gérer plus étroitement les coûts des aliments dans l'ensemble des restaurants.

☑ RÉSULTAT

Pour le franchisé Bill Chao, cela s'est traduit par une amélioration immédiate dans la capacité de gérer les données de la main-d'œuvre et des employés par l'entremise du système d'information de gestion des ressources humaines *Clearview* en ligne et une réduction du temps nécessaire à l'analyse des renseignements commerciaux. Le lancement du programme de gestion des stocks a permis à McDonald's de mieux gérer les deux plus importants coûts d'exploitation de la chaîne, soit la main-d'œuvre et les aliments. Par exemple, au cours de la première année, il a été possible de réaliser une économie moyenne de 2 % dans les coûts d'exploitation dans n'importe quel restaurant.

Panasonic



Regard vers l'avenir

En 2009, le franchisé de McDonald's Canada, Bill Chao, s'est vu offrir une occasion prometteuse tout en se heurtant à un problème. La nouvelle direction de McDonald's Canada désirait encourager les franchisés fructueux à ouvrir davantage de restaurants. Les personnes ciblées étaient, tout comme M. Chao, les franchisés qui possédaient quelques établissements et qui désiraient élargir leur créneau.

M. Chao se réjouissait de la possibilité de croître, mais il était préoccupé par le système de gestion de l'information désuet utilisé. Les opérations administratives s'appuyaient sur l'utilisation d'un vieux logiciel, lequel rendait la gestion de plusieurs restaurants assez complexe. Comme bien d'autres franchisés au Canada, les systèmes administratifs dans ses restaurants fonctionnaient à l'aide d'un logiciel sous le système d'exploitation DOS qui renfermait les données de chaque restaurant dans des systèmes indépendants, ce qui signifiait qu'il fallait se déplacer dans chaque établissement afin de pouvoir les consulter. Il existait des façons de contourner le problème, mais rien d'assez complet.

Par ailleurs, étant donné que les données étaient enregistrées dans des ordinateurs individuels, les franchisés

devaient aussi composer avec les limites de la mémoire. M. Chao se souvient des rapports qu'il fallait imprimer à la fin du mois et ranger dans des cartables volumineux. « Nous avons beaucoup de problèmes liés au coût du papier et à l'entreposage. »

L'absence de connectivité rendait certaines activités, comme les prévisions, difficiles. M. Chao avait compris que les consommateurs de l'avenir voudraient commander en ligne et savait que le système DOS ne pourrait prendre ces changements en charge sans nécessiter d'importantes dépenses.

Danny Shulman est entré au sein de l'équipe de la technologie chez McDonald's Canada au même moment où M. Chao était aux prises avec des problèmes de logiciel et envisageait les occasions intéressantes de croissance. M. Shulman, maintenant au poste de gestionnaire du développement des applications chez McDonald's Canada, s'est aperçu rapidement du défi : « Dans ce type de secteur, une application pour système administratif fournissant des données, peu importe le moment et l'endroit, est utile sans l'ombre d'un doute », affirme-t-il.

Pendant plusieurs années, M. Shulman a collaboré avec les franchisés qui s'affairaient à moderniser leurs opérations administratives à l'aide de *Clearview* de Panasonic. Conçu pour le secteur des services alimentaires, *Clearview* est une solution Web hautement flexible et personnalisable pour la gestion des finances, du coût des aliments et de la main-d'œuvre. Le fait de travailler aux côtés des franchisés lors de la mise en place de *Clearview* dans leurs propres restaurants a permis à M. Shulman de développer un modèle pour la mise en œuvre du logiciel dans les restaurants exploités par McDonald's Canada.

En 2012, M. Chao a mis en œuvre le système d'information de gestion des ressources humaines *Clearview* dans le cadre d'une initiative de la société; les équipes en restaurants pouvaient ainsi consigner les données statistiques relatives à la main-d'œuvre à l'ordinateur, et non plus sur papier. Ainsi, il leur était désormais possible de gérer numériquement les fiches de présence et les heures des employés et d'intégrer le système de la paie. Le franchisé a remarqué deux avantages immédiats : amélioration du contrôle de la main-d'œuvre et capacité à gérer avec une plus grande précision l'information concernant les employés. Cela se traduisait par des économies de coûts et d'autres

avantages comme une hausse de la satisfaction des employés.

Trois années plus tard, les franchisés de McDonald's ont également commencé à utiliser la solution *Clearview* pour faire le suivi des stocks; ils ont rapidement découvert qu'ils pouvaient comparer et analyser les coûts des aliments de l'ensemble des restaurants avec facilité et, ainsi, prendre des décisions plus éclairées. Grâce au logiciel, M. Chao pouvait instantanément déceler les anomalies et comprendre les raisons pour lesquelles un restaurant obtenait de meilleurs résultats qu'un autre. La plateforme *Clearview* l'a également aidé à réduire les coûts administratifs tout en permettant aux administrateurs de réaliser leurs tâches en moins de temps.

Aujourd'hui, M. Chao possède quatre restaurants McDonald's. Depuis la mise en place de *Clearview*, M. Chao a constaté une réduction moyenne cumulée de 2 % annuellement des coûts d'exploitation dans chacun de ses restaurants ainsi qu'une réduction du temps nécessaire à l'analyse des renseignements commerciaux. Par ailleurs, il affirme que ses restaurants connaissent une croissance annuelle du chiffre d'affaires d'environ 7 à 8 %.

De son côté, M. Shulman, expert des applications chez McDonald's Canada, a également été témoin d'importants changements depuis la mise en place de *Clearview* dans tous les restaurants exploités par la société, notamment une diminution des appels de service concernant le logiciel. Il note en effet que cette diminution a atteint 28 % de janvier à mai 2018, lors de la mise en œuvre complète de *Clearview* dans tous les restaurants comparativement à la même période l'année précédente. Cela signifie à peu près 715 appels de moins par mois.

“

Mon équipe peut maintenant se concentrer sur d'autres priorités, comme la progression de l'analyse commerciale et de notre calendrier de lancement stratégique.

”

Danny Shulman
Gestionnaire de projets,
McDonald's Canada

