

La cohérence, la conformité et l'efficacité de la ville d'Orlando sont améliorées grâce à la solution de gestion des effectifs de Kronos

Orlando, la sixième plus importante ville de la Floride, compte plus de 200 000 résidents et nombre d'entre eux travaillent dans les industries aérospatiales et électroniques de la région. Orlando, une destination vacances parmi les plus visitées à travers le monde, accueille plus de 30 millions de touristes par année et compte des centres d'attraction populaires notamment, Walt Disney World, Sea World et Universal Studios Florida.

Une priorité pour la ville d'Orlando est de fournir les services essentiels à la population florissante et aux nombreux touristes. Les services de la ville doivent gérer soigneusement leur budget pour s'assurer que les recettes fiscales sont utilisées de manière efficace et efficiente. Le personnel de la ville de 4 000 employés augmente considérablement durant les mois d'été alors que des travailleurs saisonniers sont embauchés, ce qui accroît la complexité du suivi précis des présences et des heures travaillées.

Une solution plus efficace pour la gestion des présences et des heures travaillées

Selon John Matelski, chef du service de sécurité et dirigeant principal adjoint de l'information de la ville d'Orlando, la gestion des renseignements sur les présences et les heures travaillées des employés s'est avérée être un défi pour la ville par le passé. « Il existait tellement de façons différentes de compiler les heures travaillées et de remplir les feuilles de présence dans les services de la ville que nous ne pouvions pas appliquer les règlements et les politiques de manière uniforme. Nous étions aux prises avec un mélange de systèmes automatisés, de feuilles de calcul et de cartes de présence manuelles, et chacun le faisait à sa façon. »

La ville d'Orlando s'est tournée vers la suite Workforce Central[®] de Kronos, qui comprend la solution de gestion pour le temps et les effectifs Workforce Timekeeper^{MC}, pour mettre en œuvre une solution de gestion des effectifs automatisée et centralisée permettant de créer une uniformité, d'assurer la conformité et d'améliorer l'efficacité. La solution Kronos aide la ville d'Orlando à fonctionner de manière plus efficace dans un contexte de financement fédéral et de l'État réduit, de questions de conformité et de syndicalisation accrue. Grâce à la solution Kronos, la ville d'Orlando peut réagir aux catastrophes naturelles et s'en remettre plus facilement qu'auparavant.

Une solution à l'échelle de la ville pour tous les employés

La ville d'Orlando utilise la solution Workforce Timekeeper pour gérer les présences et les heures travaillées des employés de douze services municipaux : transports, travaux publics, police, incendies, logement, administration générale, parcs et loisirs, finances, haute direction, développement économique, communications et Centroplex (un complexe sportif et de divertissement). Tous les employés de ces services, que ce soit les éboueurs ou le personnel du bureau du maire, utilisent la solution Kronos. La solution Kronos utilisée par la ville est reliée à l'application de la paie Infinium ainsi qu'à SunPro, un système d'établissement des horaires pour les services opérant sur une base de 24 heures, notamment les services de police et des incendies.

Grâce à la création d'un système automatisé et centralisé, il est maintenant plus facile pour la ville d'Orlando de faire confiance à l'information et de réagir à la composition changeante de ses effectifs. « Il était important pour nous d'avoir toutes les données à un même endroit ainsi qu'un ensemble de processus cohérents », explique monsieur Matelski. « Kronos nous permet d'affronter les divers défis présentés par la législation, les syndicats et les politiques. Nous pouvons apporter une modification à un endroit sans avoir à nous inquiéter de la façon dont les 400 gestionnaires à travers la ville interpréteront la règle. Kronos s'occupe de tout. »



Catégorie : gouvernement

Type d'entreprise : administration municipale

Nombre d'employés : 4 000 à 4 500 (fluctuations saisonnières)

Emplacements : plus de 200

Produit : Workforce Timekeeper, Workforce Central

« Chaque fois que nous avons eu besoin du soutien des agents de Kronos, ils étaient là pour nous. Avec Kronos, nous savons que nous avons un solide partenaire. »

John Matelski,
chef du service de sécurité et dirigeant principal adjoint de
l'information

Un des défis importants rencontrés par la ville est l'augmentation considérable de la syndicalisation. En 2001, après un ralentissement économique, un certain nombre de syndicats ont été établis, venant ainsi augmenter le nombre d'employés syndiqués de la ville de quarante à quatre-vingt-dix pour cent des effectifs. « Ceci est un autre avantage important d'une solution automatisée comme Kronos », ajoute monsieur Matelski. « Maintenant, lorsque les conventions collectives sont modifiées, nous n'avons qu'à effectuer les changements une seule fois. Par ailleurs, nous n'avons plus à nous fier à la compréhension des superviseurs ni à nous inquiéter de leur mauvaise interprétation des changements apportés à la convention collective. » Depuis la mise en œuvre de Kronos, la ville d'Orlando a connu une application plus uniforme des règles des conventions collectives ainsi qu'une diminution des griefs liés à celle-ci.

Le jour de paie se déroule plus facilement, plus rapidement et avec plus de précision

La paie est un autre domaine dans lequel la ville d'Orlando a réalisé des améliorations importantes. Avant l'arrivée de Kronos, les feuilles de présence étaient envoyées pour autorisation par la direction à plus de 200 emplacements, un processus exigeant beaucoup de temps et sujet aux erreurs. « Maintenant, les heures travaillées des employés sont saisies avec exactitude dans Workforce Timekeeper et transférées directement à notre système de préparation de la paie », explique Rosa Akhtarkhavi, gestionnaire du service à la clientèle de la ville. « Par conséquent, les rajustements sur la paie ont diminué et le personnel du service de la paie effectue moins de tâches administratives et d'heures supplémentaires. »

L'amélioration du traitement des catastrophes naturelles

Durant la saison des ouragans de 2004, les ouragans Charley, Frances et Jeanne se sont abattus sur la région d'Orlando sur une période d'à peine cinq semaines, causant des inondations et des dommages étendus. La ville d'Orlando a utilisé la solution Workforce Timekeeper de Kronos de façon innovatrice pour effectuer le suivi des heures travaillées par le personnel des forces de l'ordre, du service des incendies, des travaux publics et des parcs et loisirs qui seraient admissibles à un remboursement

par la Federal Emergency Management Agency (FEMA). « Les heures étaient imputées à des projets particuliers par l'entremise de la solution Kronos », explique monsieur Matelski. « Avec des données cohérentes et aucune contradiction dans le budget et les rapports, la FEMA nous a remboursés rapidement et avec précision ».

Un partenariat réussi

La ville d'Orlando a travaillé de près avec Kronos pour s'assurer qu'elle serait en mesure de mettre en œuvre elle-même la solution Kronos. Le personnel du service des TI a suivi tous les cours de formation pertinents offerts par Kronos et a pu ensuite fournir un soutien technique et une formation aux utilisateurs finaux. « Chaque fois que nous avons eu besoin du soutien de Kronos, son personnel était là pour nous », dit monsieur Matelski. « La formation était excellente et nous sommes satisfaits que Kronos ait offert une solution que nous avons pu mettre en œuvre nous-mêmes. Avec Kronos, nous savons que nous avons un solide partenaire. »

La souplesse fait une différence

Avec plus de 4 000 employés répartis dans des centaines d'emplacements à l'échelle de la ville d'Orlando, la souplesse est une caractéristique importante des solutions de gestion des effectifs de la ville. Kronos a permis à la ville d'Orlando de s'adapter aux changements, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, notamment aux règlements en matière de conformité et aux nouvelles conventions collectives. « La souplesse de Kronos est vraiment apparente pour nous tous », explique madame Akhtarkhavi. « Il est facile de configurer les choses en fonction de nos changements organisationnels. Tous les renseignements sont centralisés en un seul endroit et nous pouvons obtenir de l'information détaillée lorsque nous en avons besoin. »

Les plans futurs incluent Kronos

La ville d'Orlando effectue actuellement une mise à niveau vers la version la plus récente de Workforce Central et monsieur Matelski attend avec impatience un certain nombre de caractéristiques que la ville mettra en œuvre. « Nous serons en mesure de mieux traiter les dates d'entrée en vigueur réelles des règles de paie et des configurations des conventions collectives, ce qui nous permettra d'économiser beaucoup de temps et d'atténuer l'exaspération. » Peu importe la prochaine étape pour la ville, monsieur Matelski est certain que Kronos fera partie de la solution de gestion des effectifs de la ville d'Orlando. « Kronos a le soutien de nos utilisateurs. Il serait très difficile de leur enlever cette solution. »

