



Une carte électronique pour les chèques repas du personnel



Plus de précisions avec **Joëlle Renardy**,
responsable du secteur « paye et
administration RH » du CHU Brugmann

Depuis le 1^{er} décembre 2012, le CHU Brugmann a décidé d'adopter un nouveau système pour les chèques repas de son personnel. Les employés de l'établissement ont ainsi reçu chacun une carte électronique, sur laquelle le montant des chèques repas auxquels ils ont droit est crédité mensuellement.

Cette carte électronique se présente sous la forme d'une carte de banque traditionnelle, permettant ainsi d'utiliser les terminaux de paiement qui existent déjà pour les cartes bancaires afin de payer les achats chez les commerçants.

Quelle a été la nature du projet visant à dématérialiser les tickets repas au CHU Brugmann ?

Joëlle Renardy : Ce projet avait pour but d'éviter les importantes distributions de ces chèques repas au regard de la taille de l'hôpital. Aujourd'hui, nous gérons 4000 personnes au total en comptant l'activité de l'Hôpital Brugmann et de l'Hôpital Universitaire Des Enfants Reine Fabiola (HUDERF). Ce volume important impliquait un coût élevé lié la manipulation des chèques repas, ces derniers devant être triés et repartis sur plusieurs sites. Cette distribution était réalisée en plusieurs étapes dont la première s'effectuait à grande échelle et mobilisait plusieurs personnes de l'équipe des Ressources Humaines. Une deuxième étape prévoyait également la livraison de ces tickets en continu et de manière régulière chaque jeudi à une plage horaire prédéfinie. Cette distribution nécessitait donc une manutention et un temps de réalisation importants. Il s'agissait d'une opération fastidieuse qu'il nous fallait simplifier afin de mobiliser une partie de notre effectif sur des tâches plus importantes en matière de ressources humaines.

Quelle solution avez-vous choisie ?

J.R : Nous avons choisi la solution de carte électronique du groupe Sodexo. En tant que membre du service public, nous avons lancé un appel d'offre au niveau du réseau IRIS, le réseau des Hôpitaux publics bruxellois. Au regard de notre cahier des charges, la solution de Sodexo nous a paru la plus adaptée. Nous avons donc poursuivi notre collaboration avec le groupe et choisi de mettre sa solution en application dès que la société serait matériellement apte à fournir le service.

Quelles sont les caractéristiques de cette carte électronique ?

J.R : Cette carte est utilisable à tout moment. Son utilisation diminue le risque de perte ou d'oubli, un risque plus fréquent avec des chèques repas sous format « papier ». Elle est utilisable auprès d'un nombre important de commerçants et affiche, lors d'un achat, le solde disponible sur le compte virtuel de l'utilisateur. En cas de perte, le système est le même que pour une carte bancaire traditionnelle et offre la possibilité de bloquer tous les mouvements via la carte signalée comme perdue.

Comment s'est déroulé le déploiement de cette carte sur l'ensemble du CHU ?

J.R : La mise en place a eu lieu durant le deuxième semestre 2012. Nous avons avant tout approché les délégations de syndicats qui devaient être informées avant de valider un tel projet. Il nous a fallu récolter leur adhésion car certains travailleurs étaient assez réticents lors de nos premiers échanges. Pour le personnel ne désirant pas passer aux chèques électroniques, nous avons donc mis en place un recours permettant un retour à une solution plus traditionnelle. Finalement, nous constatons que cette nouvelle solution a séduit la majorité des travailleurs et les personnes continuant d'utiliser le format papier sont peu nombreuses.

Au quotidien, quels sont les changements qu'entraîne une telle solution pour le personnel ?

J.R : Cette solution est beaucoup plus pratique et offre un gain de temps non négligeable. Le personnel ne doit plus se déplacer pour venir chercher ses chèques-repas à certaines plages horaires. De plus, cette carte permet une dépense fractionnable qui n'est plus limitée par un montant nominal, comme cela peut être le cas avec l'utilisation d'un chèque repas classique.

Quels sont les retours des professionnels utilisant cette solution ?

J.R : La mise en place de la solution ne s'est pas faite sans quelques difficultés relatives au changement de code des cartes électroniques. Néanmoins, Sodexo a su se montrer présent et nous a accompagné pour pallier ce contretemps. Aujourd'hui les professionnels sont satisfaits de cette solution.

Quels sont les avantages d'une telle solution pour le service des Ressources Humaines ?

J.R : Cette solution diminue grandement les manipulations que nous devons effectuer. De plus, elle diminue les risques de vol et permet d'alléger les processus liés à nos démarches qui sont, par ailleurs, simplifiés. Nous évitons également le problème du stockage des chèques-repas non distribués directement à la livraison : ces chèques devaient faire l'objet d'un transport interne sécurisé accompagné de gardes, pour un dépôt au coffre.

Avez-vous bénéficié d'un accompagnement de la part de Sodexo lors de la mise en place et du déploiement de ces cartes ?

J.R : Les membres du groupe Sodexo sont intervenus auprès du personnel pour présenter cette solution et répondre à leurs questions. Par la suite, et au regard des difficultés rencontrées lors de la mise en place de la solution, nous les avons grandement sollicités et ils ont su nous accompagner malgré la difficulté de la situation.

Dans le cadre de la dématérialisation des processus propres aux Ressources Humaines, quelles sont les évolutions futures attendues au sein du CHU Brugmann ?

J.R : Dans ce cadre, nous envisageons l'archivage électronique des dossiers du personnel et notamment l'informatisation des dossiers d'entrée ou la mise-à-jour des données personnelles tel un changement d'adresse via un intranet, par exemple. Nous étudions actuellement les possibilités de distribuer les bulletins de paie sous forme électronique. Néanmoins, ces points font, pour l'heure, l'objet de discussions et ne sont en aucun cas au stade de projet.

La Sodexo Card®, le chèque repas électronique de Sodexo

La Sodexo Card® offre à vos collaborateurs un moyen de paiement simple et familier. En effet, le paiement avec la Sodexo Card® se déroule de la même manière qu'un paiement par carte bancaire. La transaction s'effectue via les terminaux de paiement habituels et est entièrement sécurisée grâce à son code PIN. Le réseau d'acceptation des chèques électroniques atteint déjà plus de 10.000 commerçants et ne cesse de s'agrandir, ce qui encourage davantage l'utilisation de ce nouveau moyen de paiement.

Le petit plus de la Sodexo Card® ? L'aspect écologique ! Fini les quantités de papier destinées à l'impression des chèques ! Opter pour la Sodexo Card®, c'est faire en geste pour l'environnement.

Et concrètement, comment ça se passe ?

Le montant des chèques repas est versé automatiquement sur le compte de la Sodexo Card® tous les mois. L'utilisateur en est averti par un e-mail de notification. Il peut alors payer ses achats alimentaires au moyen de sa carte. Les chèques repas électroniques les plus anciens sont débités en premier et le solde de la carte peut être consulté à tout moment par de nombreuses voies : le ticket de transaction, un e-mail de notification, un service téléphonique, un espace personnel sur internet, une application mobile, etc.

Les Avantages

- **Réseau :** à ce jour Sodexo propose un réseau optimal de plus de 10.000 points d'acceptation (du supermarché aux commerces de proximité, snacks restaurants) ;
- **Sécurité :** sécurité optimale grâce au code PIN modifiable à tout moment. Les risques liés au vol et/ou à la perte du chèque repas électronique sont limités.
- **Distribution :** le chargement de chèques repas électroniques se fait automatiquement, inutile de devoir distribuer tous les mois les chèques repas.
- Utilisation comme une carte bancaire dans les terminaux de paiement affiliés existants.
- Une carte qui remplace plusieurs chèques repas papier dans le portefeuille.

