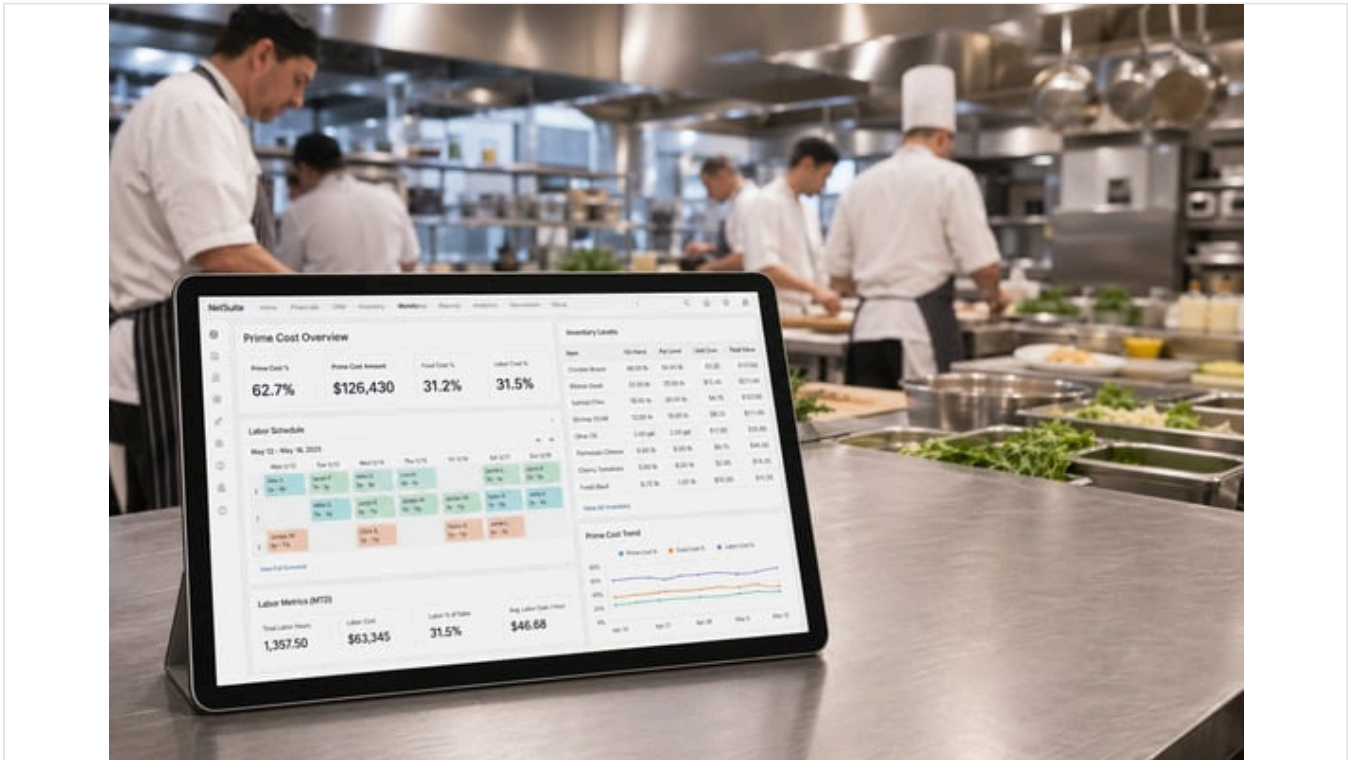


NetSuite pour la restauration : Coût de revient et intégration 7shifts

Publié le 27 avril 2026 38 min de lecture



Résumé analytique

NetSuite – la suite ERP cloud d'Oracle – est de plus en plus adoptée par les exploitants de restaurants comme plateforme unifiée pour gérer la finance, les stocks et le personnel. Dans l'industrie hautement concurrentielle de la restauration (où les marges bénéficiaires nettes se situent souvent dans le bas de la fourchette à un chiffre), le contrôle du **coût primaire** (la somme du coût des marchandises vendues + main-d'œuvre) est essentiel à la rentabilité (Source: www.7shifts.com) (Source: www.synergysuite.com). De même, la **planification du personnel** est une fonction critique : une planification efficace réduit les dépenses de main-d'œuvre et aligne les effectifs sur la demande. Les restaurants modernes utilisent des outils spécialisés comme **7shifts** – une plateforme de planification axée sur la restauration – pour gérer les effectifs, intégrant souvent ces outils aux systèmes de back-office pour assurer la cohérence des données. Cependant, NetSuite ne dispose pas nativement d'un connecteur 7shifts ; des intégrations doivent être créées (par exemple via des [API](#) ou des intergiciels) pour synchroniser les feuilles de temps, la paie et les données de vente entre NetSuite et 7shifts.

Ce rapport examine l'interaction entre NetSuite, la gestion des coûts primaires, la planification du personnel et 7shifts. Nous fournissons d'abord un contexte industriel et définissons les défis liés au coût primaire et à la planification. Nous examinons ensuite comment NetSuite est utilisé dans les opérations de restauration – y compris les récentes améliorations d'Oracle [Restaurant Operations](#) (gestion des stocks pilotée par l'IA, planification, etc.) – et discutons des meilleures pratiques pour calculer et contrôler le coût primaire (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com). Les avantages d'une planification précise sont mis en évidence, avec des preuves issues d'études de cas. Nous analysons les scénarios d'intégration (par exemple, les connexions entre ERP et outils de planification) et la manière dont ils automatisent les flux de données de main-d'œuvre et de vente, générant des gains d'efficacité (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com). De nombreuses sources sont citées : données et conseils issus de blogs industriels, rapports de fournisseurs et études de cas (par exemple, études de cas 7shifts (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com) ; communiqués de presse et analyses d'Oracle/NetSuite (Source: www.oracle.com) (Source: www.houseblend.io) ; articles indépendants (Source: www.axios.com) (Source: www.7shifts.com). Nous incluons des tableaux illustrant les objectifs typiques de coût primaire (par type de restaurant) et une comparaison des processus de back-office « traditionnels » par rapport aux processus intégrés (par exemple, planification

et données POS, liant de manière adaptative les prévisions à la gestion des plannings du personnel). Enfin, nous discutons des implications pour les exploitants de restaurants et les **CFO**, y compris les tendances futures telles que la prévision pilotée par l'IA et les plateformes cloud unifiées. Toutes les affirmations sont étayées par des références.

Introduction et contexte industriel

L'industrie de la restauration fonctionne avec des marges très serrées. Les rapports du secteur notent que les restaurants avec service complet et les restaurants à service rapide ont souvent des marges bénéficiaires nettes de seulement 3 à 5 % (Source: www.oracle.com) (Source: www.axios.com). Les coûts contrôlables – principalement la **nourriture (COGS)** et la **main-d'œuvre** – représentent généralement la majorité des dépenses (Source: www.synergysuite.com) (Source: www.houseblend.io). Ensemble, ils constituent le **coût primaire** du restaurant, souvent exprimé en pourcentage des ventes. Une gestion efficace du coût primaire est cruciale : au-delà d'un seuil (généralement –60–65 % des ventes), il reste peu de ressources pour le loyer, les services publics, le marketing et le profit (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com).

Les pressions économiques récentes (hausse des salaires minimums, inflation de la chaîne d'approvisionnement et sensibilités persistantes aux prix) ont intensifié les défis liés au contrôle des coûts. Une enquête d'Axios en 2026 a révélé que de nombreux indépendants « fonctionnent avec des marges de plus en plus minces », signalant que les stratégies passées (hausses de prix, expansion de la livraison) ne suffisent plus (Source: www.axios.com) (Source: www.axios.com). Près de la moitié des exploitants ont cité les **pénuries de main-d'œuvre** et les problèmes de planification comme préoccupations majeures (Source: www.axios.com). Comme le note un commentateur, « les solutions faciles ont disparu, et les exploitants passent des hausses de prix à l'optimisation de l'efficacité à partir de marges minces » (Source: www.axios.com). Dans ce contexte, des outils avancés pour suivre les coûts et planifier la main-d'œuvre sont devenus vitaux.

Les systèmes de **Planification des Ressources de l'Entreprise (ERP)** comme NetSuite ont intégré la pile technologique des restaurants pour assurer une gestion financière et opérationnelle consolidée. Traditionnellement, de nombreux restaurants s'appuyaient sur des systèmes de point de vente (POS) et des feuilles de calcul ou des outils comptables légers. Les systèmes disparates rendent difficile la vision d'ensemble : par exemple, chaque emplacement peut gérer ses stocks et sa comptabilité de manière indépendante. Cette fragmentation entraîne des inefficacités (perte de données COGS, erreurs de facturation, consolidation retardée) (Source: softartsolutionsinc.com) (Source: softartsolutionsinc.com). En revanche, un ERP unifié peut agréger les données de tous les points de vente, automatiser les flux de travail et permettre des analyses en temps réel (Source: www.oracle.com) (Source: www.oracle.com).

NetSuite, désormais détenu par Oracle, propose une suite de modules basés sur le cloud (Finances, Stocks, Achats, RH, etc.) qui peuvent être adaptés à l'hôtellerie-restauration. De grands groupes de restauration (par exemple, Hofman Hospitality, Lettuce Entertain You, Union Square Hospitality, etc.) ont rendu publics leurs **déploiements de NetSuite** pour obtenir des rapports centralisés, des **clôtures plus rapides** et une meilleure visibilité (Source: www.oracle.com) (Source: www.oracle.com). Par exemple, Union Square Hospitality Group (14 restaurants) a déclaré que NetSuite leur donnait « la visibilité dont nous avons besoin pour identifier rapidement les moteurs de performance » à travers l'entreprise (Source: www.oracle.com). Hofman Hospitality (25 emplacements) a félicité NetSuite pour la centralisation des données et l'amélioration de la vitesse/précision des rapports financiers (Source: www.oracle.com).

Fin 2025/début 2026, Oracle a annoncé « **Oracle NetSuite Restaurant Operations** » – une offre adaptée à l'industrie qui unifie les stocks, les achats, la planification et les finances sur une seule plateforme améliorée par l'IA (Source: www.oracle.com) (Source: www.oracle.com). Cela reflète la tendance vers des logiciels de back-office entièrement intégrés pour les restaurants. Cependant, de nombreux exploitants conservent aujourd'hui des outils spécialisés (par exemple, pour la planification ou la gestion de la main-d'œuvre) qui doivent être intégrés à l'ERP. Ce rapport étudie ces intégrations, en se concentrant sur **7shifts** – une application de planification de restaurant de premier plan – et sa relation avec les solutions NetSuite.

NetSuite pour la gestion de restaurant

Aperçu de NetSuite dans les restaurants

NetSuite est une offre ERP cloud multi-locataire (finances, stocks, CRM, eCommerce, RH, etc.). Il est conçu pour les organisations de taille moyenne et les grandes entreprises. Dans le contexte de la restauration, NetSuite peut être configuré pour répondre à divers besoins :

- **Finances et comptabilité.** Les applications principales de NetSuite gèrent le grand livre, les comptes fournisseurs/clients, les consolidations multi-entités, la budgétisation et la planification. Étant donné que plusieurs emplacements de restaurant fonctionnent souvent sous différentes entités ou franchises, les fonctionnalités multi-livres et multi-entités de NetSuite simplifient la consolidation (Source: www.oracle.com) (Source: www.houseblend.io). Par exemple, Hofman Hospitality a déclaré que NetSuite leur donnait « une vue unique sur les données de l'ensemble de nos opérations », permettant des clôtures plus rapides et plus précises (Source: www.oracle.com).

- **Stocks et achats.** Les modules d'achat et de stock peuvent gérer les fournisseurs, les stocks au niveau des ingrédients, le calcul des coûts des recettes, etc. NetSuite permet de lier des « nomenclatures » (BOM) ou des recettes : chaque élément de menu peut être défini par ses ingrédients, de sorte que les transactions de vente réduisent les stocks en temps réel. Les consultants rapportent que l'intégration de la gestion des recettes dans NetSuite « a permis [au client] de capturer avec précision le COGS réel » et de comparer l'utilisation des matières premières aux ventes (Source: zokusuite.com). Des alertes intégrées ou des règles de réapprovisionnement peuvent automatiser les achats pour le réapprovisionnement des stocks.
- **Intégration du point de vente.** De nombreux restaurants intègrent les ventes POS dans NetSuite. Pour les chaînes utilisant le système Symphony d'Oracle, NetSuite dispose de connecteurs natifs (Source: www.oracle.com) (Source: www.houseblend.io). Les systèmes POS tiers peuvent alimenter NetSuite en données de vente via des interfaces ou des API. Par exemple, une étude de cas QSR décrit l'intégration d'un POS existant avec NetSuite afin que toutes les données de vente et de stock des magasins circulent dans l'ERP cloud (Source: zokusuite.com). Un lien POS-ERP unifié signifie que les ventes, les paiements et les espèces sont visibles en temps réel au siège.
- **Gestion du personnel (SuitePeople).** Le module SuitePeople de NetSuite comprend la paie et des fonctionnalités RH de base. Plus récemment, Oracle a ajouté une SuiteApp de **Gestion de la Main-d'œuvre (WFM)** qui fournit la planification et le suivi du temps (Source: docs.oracle.com). En théorie, les restaurants pourraient utiliser SuitePeople WFM au lieu d'un outil tiers, mais l'adoption de la planification SuitePeople dans l'hôtellerie-restauration a été limitée par rapport aux applications spécialisées. Les fonctionnalités WFM (pointage mobile, interface de planification, règles salariales automatisées) traitent bien la planification des quarts de travail, mais les intégrations de la plateforme sont principalement orientées vers un partenariat avec la propre paie de NetSuite ou des partenaires spécifiques de l'hôtellerie, plutôt que vers des applications de planification génériques (Source: docs.oracle.com).
- **Analyses et planification.** NetSuite propose des tableaux de bord et des rapports intégrés, ainsi qu'un module de planification et de budgétisation (SuitePlanning). Les responsables financiers des restaurants (CFO) s'appuient sur ces outils pour les prévisions et la modélisation de scénarios. Par exemple, Union Square Hospitality a tiré parti de la planification et de la budgétisation NetSuite pour soutenir les rapports de performance et les prévisions à mesure qu'ils se développaient (Source: www.oracle.com). La nouvelle plateforme Restaurant Operations intègre davantage l'IA et SuiteAnalytics pour la prévision basée sur des modèles (discutée plus loin).

En résumé, NetSuite fournit une **source unique de vérité** pour les données de back-office d'un restaurant (Source: www.oracle.com) (Source: www.houseblend.io). En remplaçant les feuilles de calcul et les systèmes disparates, les restaurants peuvent accélérer la clôture, réduire les erreurs de saisie de données (par exemple, factures ou inventaires) et obtenir une visibilité sur les indicateurs clés – y compris le coût primaire – aux niveaux de l'entreprise, de la région et de l'emplacement.

Oracle NetSuite Restaurant Operations (Annonce de 2026)

Lors du SuiteConnect London en mars 2026, Oracle a annoncé **NetSuite Restaurant Operations**, une nouvelle variante de NetSuite spécifiquement pour les restaurants (Source: www.oracle.com). Elle promet d'unifier les stocks, les achats, la planification, la production et la gestion de trésorerie sur une seule plateforme. Les points saillants de l'annonce incluent (Source: www.oracle.com) (Source: www.oracle.com) :

- **Flux de travail améliorés par l'IA.** Basée sur l'IA, la plateforme peut automatiser les tâches routinières (par exemple, prévision de la demande, génération de bons de commande, approbations de paie) et fournir des recommandations pour les commandes de stock, la dotation en personnel et les décisions financières (Source: www.houseblend.io) (Source: www.oracle.com). Les outils d'IA intégrés ciblent les stocks périssables et les demandes de main-d'œuvre variables.
- **Planification unifiée.** Point crucial pour ce rapport, la nouvelle solution **intègre la planification du personnel au back-office**. Le communiqué de presse mentionne explicitement la « planification » aux côtés de l'inventaire et des achats en tant que fonctions unifiées (Source: www.oracle.com). En combinant la planification des quarts de travail avec les données financières et celles du point de vente (POS), les gestionnaires obtiennent une visibilité en temps réel sur les coûts de main-d'œuvre et la disponibilité. Cette capacité de planification native est conçue pour supprimer le besoin de systèmes de gestion des plannings distincts (comme 7shifts), bien que des intégrations tierces restent possibles.
- **Consolidation des points de vente (POS).** NetSuite Restaurant Operations consolide les données d'Oracle Symphony et d'« autres systèmes POS », offrant une vue centralisée des ventes quotidiennes sur l'ensemble des sites (Source: www.oracle.com). Cela résout les problèmes persistants liés aux importations manuelles de données de vente et aux retards de traitement.

- **Portée mondiale.** La plateforme prendra en charge plus de 110 pays, 190 devises et 27 langues (Source: www.oracle.com), reconnaissant que de nombreux groupes de restauration opèrent à l'international.
- **Analyses sur mesure.** En connectant les données opérationnelles et financières, NetSuite affirme offrir une « visibilité en temps réel sur les performances à travers les sites » ainsi que des informations basées sur l'IA concernant les tendances (Source: www.oracle.com) (Source: www.houseblend.io).

Cette annonce souligne à quel point Oracle s'investit dans la technologie pour l'hôtellerie-restauration. Pour les restaurants utilisant déjà NetSuite, ces capacités à venir devraient considérablement améliorer la gestion des coûts primaires et l'efficacité de la planification. Des analyses détaillées (comme l'étude d'impact CFO de Houseblend) montrent que les modules de planification unifiés — utilisant une gestion du personnel basée sur les prévisions — peuvent réduire significativement les dépenses de main-d'œuvre et les heures supplémentaires, en alignant les budgets de personnel sur les ventes (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io).

Cependant, jusqu'au déploiement de ces fonctionnalités (et même après, pour les restaurants utilisant d'autres systèmes de planification), l'intégration entre NetSuite et des outils spécialisés comme 7shifts reste importante.

Gestion des coûts primaires dans la restauration

Définition et importance du coût primaire

Le « coût primaire » dans l'industrie de la restauration est défini comme la somme du **coût des marchandises vendues (COGS)** et des **dépenses de main-d'œuvre** (Source: www.7shifts.com) (Source: www.synergysuite.com). Sous forme de formule :

CATÉGORIE DE COÛT	MONTANT
Coûts totaux de main-d'œuvre	8 500 \$
COGS totaux (nourriture, boissons, fournitures)	6 200 \$
Coût primaire	14 700 \$
Ventes totales	24 000 \$
Coût primaire (%)	61,25 %

Dans l'exemple ci-dessus (adapté des conseils du secteur (Source: www.7shifts.com), un restaurant a dépensé 8 500 \$ en main-d'œuvre et 6 200 \$ en nourriture/COGS en une semaine. Au total, ces 14 700 \$ représentent 61,25 % des 24 000 \$ de ventes. Cela indique un coût primaire de 61,25 %. De nombreux experts avertissent que le coût primaire devrait généralement rester inférieur à environ 60-65 % des ventes ; au-delà, la rentabilité est mise à mal (Source: kitchennmbrs.app) (Source: www.7shifts.com).

Des ressources de premier plan confirment : 7shifts note que « lorsque le coût primaire dépasse 65 %, il reste souvent peu de marge pour le loyer, les services publics et le profit » (Source: www.7shifts.com). Le blog KitchenNmbrs (février 2026) déclare de même : « Le coût primaire doit rester inférieur à 60 % » pour qu'un restaurant soit viable (Source: kitchennmbrs.app). Les références du secteur varient selon le concept (voir tableau ci-dessous).

TYPE DE RESTAURANT	FOURCHETTE TYPIQUE DE COÛT PRIMAIRE	SOURCE
Restauration rapide (QSR)	55–60 % des ventes (Source: www.7shifts.com)	7shifts (2026)
Fast Casual	58–63 % des ventes (Source: www.7shifts.com)	7shifts (2026)
Service complet	60–65 % des ventes (Source: www.7shifts.com)	7shifts (2026)
Gastronomie	~65 % ou plus (Source: www.7shifts.com)	7shifts (2026)

Comme illustré, la restauration rapide (service à table limité) affiche généralement le coût primaire le plus bas (souvent 55–60 %), tandis que la gastronomie peut dépasser 65 % en raison des coûts de personnel élevés et des ingrédients haut de gamme (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com). Cependant, tous les types de restaurants surveillent le coût primaire comme un indicateur avancé de rentabilité.

Le coût primaire est mis en avant car ses deux composantes — nourriture et main-d'œuvre — sont contrôlables. Un contrôleur de gestion dans la restauration utilisant NetSuite peut se concentrer sur ces éléments pour des améliorations opérationnelles, car les autres coûts (loyer, assurance, intérêts) sont plus difficiles à ajuster rapidement. Comme l'indique une analyse, « **Les coûts primaires, comprenant à la fois les COGS et les dépenses de main-d'œuvre, représentent généralement la plus grande partie des dépenses d'un restaurant** » (Source: www.synergysuite.com). Ainsi, même une petite amélioration en pourcentage peut affecter considérablement les résultats financiers.

Calcul et analyse du coût primaire

Calculer le coût primaire avec précision nécessite de extraire des données de plusieurs parties de l'entreprise :

- **COGS** : Utilisez le module d'inventaire ou les rapports du POS. Typiquement, $COGS = (\text{Inventaire initial} + \text{Achats} - \text{Inventaire final})$ pour la période, incluant tous les ingrédients et l'utilisation des fournitures (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com). Les modules d'inventaire et d'achat de NetSuite peuvent automatiser cela (par exemple, lier les factures d'achat et les sorties d'ingrédients à la consommation).
- **Main-d'œuvre** : Additionnez tous les salaires horaires, traitements, charges sociales, avantages et autres rémunérations (y compris les gestionnaires) (Source: www.7shifts.com). Cela doit provenir des feuilles de temps ou des données de paie — idéalement intégrées. NetSuite peut capturer le coût total de la main-d'œuvre si les données de feuilles de temps/heures y sont alimentées.
- **Pourcentage** : Divisez (Main-d'œuvre + COGS) par les ventes pour la période afin d'exprimer le coût primaire en pourcentage (Source: www.7shifts.com).

En pratique, les restaurants suivent souvent le coût primaire **hebdomadairement** plutôt que mensuellement pour réagir rapidement aux tendances (Source: www.7shifts.com). Les systèmes cloud actuels permettent de recalculer le coût primaire quotidiennement si les flux de données de vente et de main-d'œuvre sont automatisés. Le blog Supy recommande de recalculer au moins chaque semaine, voire quotidiennement pour les groupes multi-sites, afin que les problèmes (pics de gaspillage, anomalies de personnel) soient détectés rapidement (Source: supy.io).

Il est également souvent utile de suivre les composantes séparément. Par exemple, % de coût alimentaire hebdomadaire = $(\text{COGS hebdomadaires} / \text{Ventes hebdomadaires})$. De même, % de main-d'œuvre hebdomadaire = $(\text{Main-d'œuvre hebdomadaire} / \text{Ventes hebdomadaires})$ (Source: supy.io). Cela peut mettre en évidence si une augmentation du coût primaire est due au personnel ou à la nourriture. Comme discuté plus loin, une meilleure planification peut réduire le % de main-d'œuvre, tandis que le contrôle des stocks peut réduire le coût alimentaire.

Quelques bonnes pratiques d'experts :

- **Inclure toute la main-d'œuvre indirecte**. N'excluez pas les gestionnaires ou les salaires du personnel de cuisine ; ils comptent dans le coût primaire (Source: www.7shifts.com).
- **Éviter le double comptage**. Utilisez l'utilisation réelle pour les COGS, pas les achats (comptabilité vs flux physique).
- **Comparer par catégorie**. Comparez le coût primaire aux normes de l'industrie (voir tableau ci-dessus) et à vos propres données historiques (Source: www.synergysuite.com). Une chaîne peut viser une fourchette cohérente ; un opérateur multi-sites peut viser une moyenne légèrement inférieure (par exemple 58–62 % selon une entreprise (Source: supy.io)).
- **Analyser les données au niveau du site**. NetSuite facilite le reporting du coût primaire par site. Par exemple, le blog Supy conseille : « Commencez par un reporting mensuel au niveau du groupe, puis ajoutez une analyse hebdomadaire au niveau du site pour identifier et résoudre les problèmes » (Source: supy.io). Si un site atteint 65 % alors qu'un autre est à 55 %, examinez les problèmes de personnel ou de gaspillage de ce site.
- **Surveillance et alertes en temps réel**. Certains systèmes modernes (comme la plateforme NetSuite à venir) font apparaître les tendances du coût primaire en continu. Actuellement, de nombreux opérateurs créent des tableaux de bord KPI personnalisés ou utilisent des modules d'analyse (par exemple, NetSuite SuiteAnalytics) pour signaler une hausse du coût primaire ou des dépassements de composantes.

7shifts reconnaît lui-même le rôle clé du coût primaire. Son outil de budgétisation de la main-d'œuvre lie le coût de la main-d'œuvre aux prévisions de ventes pour maintenir le % de main-d'œuvre sur la cible (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com). En fait, une meilleure gestion du coût primaire est souvent citée comme un avantage des intégrations de planification : un client restaurateur a noté être « surpris » par la précision des

prévisions de main-d'œuvre de 7shifts, régulièrement à quelques dollars près (Source: www.7shifts.com). À l'inverse, un manque d'intégration des données peut signifier que le coût primaire dérive inaperçu jusqu'à la fin du mois — moment où il peut être trop tard pour remédier à la situation.

Contrôler et réduire le coût primaire

Pour **réduire le coût primaire**, les restaurants suivent deux pistes parallèles : réduire le gaspillage/coût alimentaire et optimiser la main-d'œuvre. Les tactiques courantes incluent :

- **Ingénierie de menu et calcul des coûts de recettes.** Utilisez le reporting ERP pour identifier les articles non rentables. L'analyse de Houseblend souligne que l'IA peut désormais calculer le coût alimentaire réel par article (incluant le gaspillage et la main-d'œuvre) avec une « analyse de rentabilité des menus » (Source: www.houseblend.io). Cela permet de supprimer ou de revoir le prix des articles déficitaires. Même sans IA, le calcul des coûts par activité de NetSuite (recettes liées aux ventes) fournit des données pour renégocier les prix des fournisseurs ou ajuster les menus.
- **Contrôle des stocks.** Les achats centralisés et l'inventaire en temps réel (activés par NetSuite) réduisent le gaspillage. Par exemple, l'étude de cas de SoftArt note qu'une chaîne de QSR a utilisé NetSuite pour offrir une « visibilité des stocks en temps réel au niveau de la cuisine, réduisant la démarque et la détérioration » (Source: softartsolutionsinc.com). Des alertes peuvent signaler une utilisation inattendue (par exemple, vol ou gaspillage potentiel).
- **Renégociation avec les fournisseurs.** Si NetSuite montre une hausse des coûts des matières premières (céréales, produits laitiers, viande), les gestionnaires peuvent réagir rapidement en cherchant des fournisseurs alternatifs ou en ajustant les recettes (par exemple, en substituant des ingrédients).
- **Surveillance des portions et du gaspillage.** Puisque NetSuite peut lier l'utilisation aux transactions, l'analyse des écarts (utilisation prévue vs réelle des ingrédients) révèle le sur-portionnement ou l'utilisation abusive par les employés. La plateforme « Restaurant Operations » annonce la capacité de repérer le gaspillage via l'analyse (Source: www.houseblend.io).
- **Efficacité de la planification du personnel.** Côté main-d'œuvre, le contrôle des heures supplémentaires, la réduction du personnel inactif et la planification en fonction de la demande de ventes réduisent directement le coût de la main-d'œuvre. Nous couvrons ces tactiques dans la section sur la main-d'œuvre ci-dessous, mais brièvement : en alignant le personnel sur le volume prévu (au lieu de sureffectifs « au cas où »), le pourcentage de main-d'œuvre hebdomadaire peut être réduit de manière significative (Source: www.houseblend.io). Par exemple, Fresh Restaurants (chaîne de Toronto) a réduit son coût global de main-d'œuvre de 12 % en un an en utilisant 7shifts pour créer des plannings optimisés (Source: www.7shifts.com).
- **Absorption des frais généraux.** Un meilleur coût primaire laisse plus de dollars pour couvrir les frais généraux fixes (loyer, services publics). Pour les franchises, un suivi précis du coût primaire signifie également que les franchisés peuvent être tenus à des normes de performance, et les franchiseurs peuvent détecter des écarts opérationnels entre les unités.

En résumé, le contrôle du coût primaire est un impératif stratégique. NetSuite facilite cela en faisant remonter les données (via l'intégration des ventes, des achats, de la paie) et en permettant l'analyse. Les outils complémentaires (modules de prévision, assistants IA) promettent de resserrer encore ce contrôle. Mais en fin de compte, les leviers exploitables sont une gestion financière de bon sens : des achats soucieux des coûts et une dotation en personnel basée sur la demande.

Planification du personnel et gestion de la main-d'œuvre

Défis de la planification dans la restauration

La planification du personnel dans les restaurants est complexe en raison de la demande variable, des rôles multiples et des réglementations du travail. Contrairement aux détaillants avec des horaires stables, les restaurants font face à des modèles quotidiens et hebdomadaires fluctuants (par exemple, les déjeuners en semaine vs les pics de dîner le week-end). Les défis courants incluent :

- **Adapter le personnel à la demande de manière optimale.** Un volume de mardi soir peut ne nécessiter qu'un personnel minimal, mais le dîner du samedi nécessite des équipes complètes. Le sureffectif nuit au coût de la main-d'œuvre ; le sous-effectif nuit au service et aux ventes. De nombreux restaurants ont historiquement planifié « au feeling », en travaillant pour assurer la couverture, ce qui conduit souvent à un coût primaire gonflé (Source: kitchenmbrs.app). Comme le note le guide KitchenNbrs, la plupart des opérateurs « planifient le personnel au feeling, regardant leurs coûts de main-d'œuvre monter en flèche » (Source: kitchenmbrs.app).

- **Conformité aux lois du travail.** La rémunération des heures supplémentaires (temps et demi après 40 heures/semaine dans la plupart des États, ou règles d'OT quotidiennes dans certains États) peut faire exploser les budgets si elle n'est pas gérée. Un blog 7shifts souligne que les gestionnaires devraient suivre les heures en milieu de semaine pour éviter les heures supplémentaires involontaires, par exemple « si quelqu'un est à 35 heures jeudi, redistribuez les quarts de travail pour éviter les heures supplémentaires du week-end » (Source: www.7shifts.com). Récemment, les changements législatifs (par exemple, salaires minimums plus élevés, lois sur la planification prédictive, mandats de congés maladie payés) ajoutent de la complexité. Les outils doivent appliquer la conformité (règles de pause, seuils d'heures supplémentaires, limites de durée de quart) automatiquement.
- **Rôles multiples et formation croisée.** Les restaurants utilisent des serveurs, des cuisiniers, des barmans, des hôtes, etc. Les employés peuvent être qualifiés pour divers rôles. Les planificateurs doivent tenir compte de ces contraintes (un chef cuisinier ne peut pas facilement passer en salle). Cette dimension multi-rôles rend l'optimisation plus difficile.
- **Préférences et contraintes des employés.** La disponibilité du personnel, les préférences, les règles syndicales et les congés demandés doivent être pris en compte. Les méthodes manuelles peinent à intégrer autant d'entrées ; les logiciels peuvent rationaliser les approbations et l'échange de quarts de travail.
- **Quarts d'ouverture/fermeture.** Les quarts de fermeture et d'ouverture (qui se chevauchent) nécessitent des passations ; les outils de planification doivent tenir compte de ce temps de chevauchement. Sinon, on pourrait par inadvertance doubler le personnel lors du changement de quart.
- **Rotation et formation.** Un taux de rotation élevé signifie que les plannings doivent être fréquemment réévalués. Les nouvelles recrues ont besoin d'une période d'intégration, et les serveurs expérimentés sont essentiels aux heures de pointe. La planification doit trouver le juste équilibre dans la répartition des compétences.

Les outils traditionnels de planification vont du tableau papier aux feuilles de calcul basiques. Ces méthodes deviennent ingérables pour les chaînes multi-sites ou toute exploitation sujette à des changements fréquents. Elles ne fournissent par ailleurs aucune analyse.

7shifts et autres solutions de planification

7shifts est une application de gestion des effectifs et de planification conçue spécifiquement pour les restaurants. Fondée au Canada dans les années 2010, elle s'est développée pour accompagner des dizaines de milliers de restaurants dans le monde. (Elle a levé des fonds auprès de sociétés de capital-risque, dont SoftBank, ces dernières années (Source: www.crunchbase.com).) 7shifts propose :

- **Création de plannings par glisser-déposer.** Les managers peuvent créer des plannings hebdomadaires en quelques minutes (Source: www.7shifts.com) en faisant glisser les rôles sur les créneaux horaires.
- **Budgétisation de la main-d'œuvre.** L'application peut importer des prévisions de ventes (depuis le système de caisse) et calculer un pourcentage de budget de main-d'œuvre. À mesure que les managers ajoutent des shifts, l'outil affiche en temps réel le coût de la main-d'œuvre par rapport au budget (Source: www.7shifts.com).
- **Intégration de la pointeuse.** 7shifts inclut une fonction de pointage intégrée via mobile/tablette, garantissant que les feuilles de temps alimentent directement le système.
- **Communication d'équipe.** L'outil propose une messagerie intégrée, des systèmes d'échange de shifts et un accès mobile permettant au personnel de consulter les plannings et de demander des congés. Fresh Restaurants a rapporté plus de 3 000 demandes de congés traitées via l'application en un an, et 550 échanges de shifts en un mois (Source: www.7shifts.com) – des tâches qui prendraient des heures manuellement.
- **Analyses.** Des rapports sur les heures travaillées, les coûts, le taux de rotation et le ratio ventes/main-d'œuvre sont disponibles. Par exemple, l'étude de cas Fresh Restaurants montre des graphiques illustrant l'amélioration du pourcentage de coût de main-d'œuvre hebdomadaire et de la productivité au fil du temps (Source: www.7shifts.com).
- **Intégrations.** 7shifts propose des intégrations (ou API) avec des systèmes de caisse (POS), des services de paie et d'autres outils. Par exemple, Fresh a relié 7shifts à son système Micros POS afin que les ventes et les données de main-d'œuvre soient synchronisées automatiquement (Source: www.7shifts.com).

Selon 7shifts, l'intégration de la planification avec un système de caisse permet d'obtenir des prévisions très précises (95 % de précision dans le cas de Fresh (Source: www.7shifts.com). Une enquête citée par 7shifts a révélé que dans les régions où le salaire minimum augmente, deux tiers des restaurants ont vu leurs coûts de main-d'œuvre bondir de 3 à 9 % (Source: www.7shifts.com). Cela a incité beaucoup d'entre eux à adopter un logiciel

de planification : 7shifts affirme que le passage d'une planification manuelle à une gestion via application peut permettre d'économiser environ 2 % du chiffre d'affaires sur les coûts de main-d'œuvre (Source: www.7shifts.com). Pour un restaurant réalisant 1 million de dollars de chiffre d'affaires par an, cela représente 2 000 dollars d'économies par mois sur la main-d'œuvre (Source: www.7shifts.com).

D'autres outils de planification existent (ex: HotSchedules, Deputy, Kronos Workforce Ready), mais 7shifts cible spécifiquement les restaurants avec son approche intégrée POS/employés. Néanmoins, les principes fondamentaux s'appliquent à toutes les plateformes : aligner les heures du personnel sur les besoins réels, suivre la conformité et éliminer le gaspillage de main-d'œuvre.

Comment une planification efficace contrôle le coût primaire

La main-d'œuvre est souvent la composante la plus importante du coût primaire, et celle sur laquelle des changements immédiats sont possibles (Source: www.7shifts.com). Ainsi, même de petites améliorations dans l'efficacité de la planification peuvent réduire sensiblement le coût primaire. L'exemple de Fresh Restaurants l'illustre bien : en utilisant 7shifts pour optimiser les niveaux de personnel, Fresh a **réduit ses coûts de main-d'œuvre de 12 %** en un an sur l'ensemble de ses sites (Source: www.7shifts.com). Cela représente une réduction de 3,5 points de pourcentage du ratio main-d'œuvre/ventes. Parallèlement, leur « productivité du travail » (ventes par heure travaillée) a augmenté de 13 % (Source: www.7shifts.com).

Les stratégies de planification détaillées incluent :

1. **Planification basée sur les prévisions.** Plutôt que d'assigner le personnel par habitude, les plannings sont construits à partir de prévisions de ventes. Si les données historiques du système de caisse montrent un creux le lundi après-midi, moins de cuisiniers/baristas sont planifiés, par exemple. L'analyse du DAF de NetSuite Restaurant Ops souligne que la planification doit être liée aux ventes prévisionnelles, et que l'IA peut suggérer des ajustements de personnel en fonction des événements ou des conditions météorologiques (Source: www.houseblend.io). En effet, un DAF a rapporté qu'avec les prévisions par IA, « les managers planifient avec plus de précision [et] protègent les marges » (Source: www.houseblend.io).
2. **Éviter les heures supplémentaires.** De nombreux restaurants ont recours aux heures supplémentaires pour couvrir les pénuries de dernière minute. Mais les heures supplémentaires sont payées à 150 % aux États-Unis (et parfois au double dans certains pays). Les managers doivent surveiller les heures quotidiennement pour réassigner les shifts et maintenir les employés juste en dessous des seuils d'heures supplémentaires (Source: www.7shifts.com). Un logiciel de planification peut signaler proactivement les heures supplémentaires à venir.
3. **Cohérence des rôles.** Planifier le bon mélange (expérimentés vs nouveaux, salle vs cuisine) garantit les niveaux de service sans sureffectif. Certains systèmes apprennent même quelles « équipes » d'employés travaillent bien ensemble et optimisent les binômes (Source: www.houseblend.io).
4. **Disponibilité et échanges de shifts.** Permettre aux employés de soumettre leurs disponibilités et d'échanger leurs shifts via une application réduit les absences et le besoin de remplaçants. Fresh a économisé d'innombrables heures de gestion en laissant les employés proposer leurs shifts disponibles aux autres (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com).
5. **Ajustements en temps réel.** Lors des soirées chargées, les managers peuvent appeler du personnel de renfort si les ventes du vendredi dépassent les attentes. Des systèmes comme 7shifts permettent aux managers de voir les shifts ouverts et d'envoyer des messages depuis leur téléphone. À l'inverse, si l'activité est plus calme, les managers peuvent supprimer un shift du planning.

Dans l'ensemble, une planification bien exécutée maintient le coût de la main-d'œuvre en phase avec le volume d'activité. Elle améliore également la satisfaction des employés (plannings équitables, respect des demandes), ce qui affecte indirectement le coût primaire en réduisant le turnover et le besoin de recrutement temporaire.

Intégration de 7shifts et flux de données

Pourquoi intégrer la planification à l'ERP

Dans les opérations de restauration modernes, un système idéal repose sur un **flux de données fluide** : POS → Planification → Paie → Comptabilité. Chaque étape alimente la suivante. Sans intégration, les heures du personnel et les ventes restent cloisonnées, et le coût primaire doit être reconstitué manuellement, ce qui est lent et source d'erreurs.

L'intégration offre plusieurs avantages clés :

- **Coûts de main-d'œuvre précis dans l'ERP.** Lorsque les données de pointage de 7shifts circulent vers NetSuite (ou tout autre système de paie), l'ERP connaît exactement le montant dépensé en salaires chaque semaine. Sans intégration, les coûts de main-d'œuvre doivent être exportés puis ressaisis.
- **Planification axée sur les ventes.** En synchronisant les ventes du POS avec 7shifts, le planificateur travaille avec des données réelles, et non des suppositions. Par exemple, Fresh a intégré Micros POS à 7shifts afin que les ventes de chaque semaine soient automatiquement préchargées dans l'outil de planification (Source: www.7shifts.com). Cela a permis d'atteindre une précision de 95 % pour les budgets et prévisions de main-d'œuvre (Source: www.7shifts.com).
- **Éviter les erreurs manuelles.** 7shifts note que sans intégration, les managers passent des heures à « vérifier les pointeuses, importer manuellement les données dans la paie et planifier à l'instinct » (Source: www.7shifts.com). L'automatisation élimine bon nombre de ces tracas.
- **Source unique de vérité.** Les intégrations créent un ensemble de données unifié. 7shifts souligne que connecter tous les outils signifie disposer d'« une source unique de vérité – où toutes vos informations résident et se mettent à jour automatiquement » (Source: www.7shifts.com). Cela évite les écarts (par exemple, entre les heures enregistrées dans le planning et les heures payées).
- **Meilleures décisions commerciales.** Les données intégrées permettent une analyse comparative. Comme le prévient 7shifts, si la planification est isolée du POS, on peut mal interpréter les besoins (ex: penser qu'il faut 5 serveurs au feeling, alors que les données montrent que 4 suffiraient) (Source: www.7shifts.com). Avec l'intégration, les managers voient les ventes et la main-d'œuvre ensemble et peuvent maintenir les deux sur la bonne voie.

En résumé, l'intégration « suralimente les opérations » en faisant le pont entre les données de salle (ventes et pointage) et la finance et la paie en arrière-boutique (Source: www.7shifts.com).

Chemins d'intégration existants

Début 2026, 7shifts ne propose pas de connecteur NetSuite natif au sein de son écosystème de partenaires (Source: integrations.7shifts.com) (Source: www.houseblend.io). Ses intégrations documentées se concentrent sur les systèmes de caisse, les fournisseurs de paie (ex: ADP, Paychex) et les SIRH. Cependant, l'intégration avec NetSuite peut être réalisée via :

- **Middleware générique / Connecteurs API.** Des services comme **Portable** (un iPaaS) fournissent des connecteurs point à point entre 7shifts et NetSuite SuiteAnalytics (Source: portable.io). Par exemple, Portable propose une synchronisation sans code des données de main-d'œuvre de 7shifts vers NetSuite, permettant des analyses combinées.
- **Export/Import.** 7shifts permet d'exporter les feuilles de temps sous forme de CSV ou de feuille de calcul. Les restaurants peuvent planifier des importations régulières de fichiers CSV générés par 7shifts dans NetSuite (ou un système de paie intermédiaire). NetSuite prend même en charge des outils d'importation CSV pour les enregistrements personnalisés. Ce processus est manuel mais simple.
- **Intégration API personnalisée.** NetSuite et 7shifts disposent tous deux d'API ouvertes. Un développeur peut scripter une synchronisation : par exemple, des tâches nocturnes qui récupèrent les heures travaillées dans 7shifts, puis créent les entrées de temps ou les journaux de paie correspondants dans NetSuite via son API SuiteTalk Web Services. À l'inverse, les nouvelles recrues ou les changements de taux de salaire dans NetSuite pourraient être poussés vers 7shifts via son API, garantissant que les deux systèmes utilisent la même liste de personnel.
- **SuitePeople Talent Exchange.** Oracle NetSuite possède une place de marché de SuiteApps. Bien qu'il n'en existe pas spécifiquement pour 7shifts actuellement, si la demande augmente, un tiers pourrait développer une SuiteApp connectée à 7shifts (similaire à la façon dont NetSuite s'intègre avec d'autres systèmes de planification sous Workforce Management - Integrations (Source: docs.oracle.com).
- **Système de paie comme intermédiaire.** De nombreux restaurants gèrent leur paie via des fournisseurs comme ADP ou Workday. Si 7shifts exporte vers ADP et que NetSuite récupère les données d'ADP (via CSV ou directement), alors les deux systèmes partagent la même source de paie. Par exemple, 7shifts propose de lier les feuilles de temps directement à « votre fournisseur de paie » (Source: www.7shifts.com), et le WFM de NetSuite note que les heures peuvent être exportées vers NetSuite pour le traitement de la paie (Source: docs.oracle.com).

Chaque approche présente des compromis. Le middleware offre l'automatisation mais peut engendrer des coûts. Le CSV manuel est simple mais exigeant en main-d'œuvre. L'API directe est flexible mais nécessite du développement. Souvent, les opérateurs multi-sites font appel à des consultants (ex: intégrateur NetSuite ou partenaire 7shifts) pour établir le pipeline d'intégration optimal.

Flux de données : Tout mettre en place

Une architecture bien intégrée pourrait fonctionner comme suit :

- **Suivi des ventes en temps réel.** Le système de caisse (ex: Symphony, Toast, Micros) enregistre chaque transaction. Ces données sont envoyées à NetSuite pour la comptabilité (quotidiennement ou en temps réel). Si l'intégration est active, elles alimentent également l'outil de

budgetisation de la main-d'œuvre de 7shifts pour la prévision des ventes (Source: www.7shifts.com).

- **Création du planning dans 7shifts.** Le manager utilise 7shifts pour créer des plannings hebdomadaires, en utilisant les prévisions de ventes et les données de préférences des employés. Une fois publié, le système avertit le personnel.
- **Capture des heures réelles.** Les employés pointent leur arrivée/départ sur 7shifts (ou une pointeuse reliée). À la fin de chaque shift ou semaine, 7shifts dispose des heures réelles travaillées par rôle/employé.
- **Synchronisation vers la paie/ERP.** Les heures sont exportées vers NetSuite. En pratique, 7shifts peut calculer les salaires totaux (selon les taux horaires) et transmettre un montant à payer ou des heures à traiter. NetSuite (ou une application de paie intégrée) utilise ensuite ces données pour comptabiliser les dépenses de main-d'œuvre dans les comptes de grand livre (Source: www.7shifts.com) (Source: www.houseblend.io).
- **Analyse du coût primaire.** Maintenant que les ventes et la main-d'œuvre sont toutes deux dans NetSuite, le système peut calculer automatiquement le coût primaire par période et par site. Des tableaux de bord peuvent afficher le coût primaire actuel par rapport à l'objectif pour chaque point de vente. Les écarts alertent les managers.
- **Itération avec la prévision.** En parallèle, les ventes et la main-d'œuvre réelles alimentent le moteur de prévision pour améliorer les recommandations de planning de la période suivante (Source: www.7shifts.com).

Cette boucle continue garantit l'alignement des données. Si cela est fait manuellement, les managers pourraient construire un planning basé sur les données de la semaine précédente (désormais obsolètes) puis saisir plus tard les heures de paie dans la comptabilité comme des étapes distinctes. L'intégration élimine ces silos, offrant une direction à jour et moins de retravail.

Études de cas et exemples concrets

Fresh Restaurants (Canada) – Succès de l'intégration de la planification

Fresh Restaurants, une chaîne de restauration végétale à Toronto (6 sites, environ 400 employés), fournit un exemple détaillé de la façon dont la planification transforme le coût primaire. Ils ont adopté 7shifts en 2018 pour remplacer un planificateur obsolète inadapté. Fresh avait pour objectif de **simplifier la planification et la communication** tout en obtenant des rapports de main-d'œuvre robustes (Source: www.7shifts.com). Les résultats clés incluent :

- **Réduction des coûts de main-d'œuvre (-12 %).** Au cours de leur première année d'utilisation de 7shifts, Fresh a « réduit ses coûts de main-d'œuvre de 12 % » à l'échelle de la chaîne (Source: www.7shifts.com). Sur un ratio moyen \$/main-d'œuvre, cela représentait une coupe de 3,5 points de pourcentage. Ils y sont parvenus en construisant des « plannings parfaits » avec 7shifts, garantissant que les niveaux de personnel correspondaient à la demande.
- **Gain de productivité (+13 %).** Fresh a amélioré sa productivité du travail (ventes par heure travaillée) de 13 % (Source: www.7shifts.com). Avec une planification plus efficace, leur personnel existant a généré collectivement plus de chiffre d'affaires.
- **Planification conviviale.** Les managers ont cité l'interface glisser-déposer de 7shifts et son application mobile comme des améliorations majeures. La chaîne a reçu plus de 3 000 demandes de congés et 550 échanges de shifts en 2019 via l'application (Source: www.7shifts.com), des tâches qui auraient été fastidieuses sur papier.
- **Intégration POS avec prévisions.** Fresh a intégré 7shifts à son système Micros POS afin que les données de ventes et de main-d'œuvre soient synchronisées automatiquement (Source: www.7shifts.com). Cela a permis une précision de 95 % dans les prévisions hebdomadaires (Source: www.7shifts.com). Comme l'a noté la Brand Manager Tory Halpin, « nos managers n'ont plus à calculer manuellement les projections [de ventes]... 7shifts fait ces calculs pour eux, et nous sommes toujours surpris de leur précision » (Source: www.7shifts.com).
- **Application des plannings.** Il est important de noter que Fresh a utilisé l'intégration pour « **appliquer les plannings du personnel** », ce qui signifie qu'une fois publiés, les plannings étaient verrouillés pour empêcher les heures supplémentaires non autorisées (Source: www.7shifts.com). Cela a permis d'éliminer le travail non déclaré et le « vol de temps », aidant ainsi à maintenir les coûts de main-d'œuvre dans le budget.
- **Opérations allégées.** En 2020, la direction de Fresh a déclaré qu'une planification efficace avait « rationalisé leurs opérations et réduit le travail administratif, leur permettant de se concentrer sur la fourniture d'une expérience unique » (Source: www.7shifts.com).

Cette étude de cas souligne l'impact quantitatif : en quelques mois, la planification automatisée a généré des économies de main-d'œuvre à deux chiffres. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une entreprise utilisant NetSuite, l'histoire de Fresh démontre les avantages potentiels si des systèmes similaires sont associés à un ERP complet. Un restaurant soutenu par NetSuite qui implémenterait 7shifts pourrait de la même manière réinjecter ces économies dans l'amélioration des coûts de revient (prime cost).

Chaîne de restauration rapide (Asie/Australie) – Intégration POS vers ERP

Une étude de cas réalisée par le fournisseur de logiciels Zoku (2025) décrit une chaîne multinationale de restauration rapide (Asie/Pacifique/États-Unis) ayant intégré son système de point de vente (POS) à NetSuite (Source: [zokusuite.com](https://www.zokusuite.com)). Bien que l'accent ait été mis davantage sur le POS que sur la main-d'œuvre, elle fournit un exemple instructif :

- **Objectif.** La chaîne cherchait à assurer une cohérence entre les points de vente et à automatiser les transactions pour éliminer la saisie manuelle des données (Source: [zokusuite.com](https://www.zokusuite.com)). Ils utilisaient déjà un POS cloud (Revel/Converge) mais manquaient d'intégration avec le back-office.
- **Solution.** Ils ont implémenté NetSuite et l'ont connecté au POS Zoku. En conséquence, les données de vente et d'inventaire ont été mises à jour en temps réel dans NetSuite (Source: [zokusuite.com](https://www.zokusuite.com)), éliminant ainsi les erreurs manuelles.
- **Contrôle des stocks.** Il est important de noter qu'ils ont configuré des recettes liées aux ventes et aux bons de commande (Source: [zokusuite.com](https://www.zokusuite.com)). Cela a permis une « **saisie précise du coût des marchandises vendues (COGS) réel** » et a permis d'analyser la consommation de matières premières par recette (c'est-à-dire l'analyse du COGS par rapport aux ventes). Cela améliore directement la visibilité sur les coûts de revient.
- **Efficacité opérationnelle.** La clôture automatisée des quarts de travail (par les gérants de magasin) et les règlements électroniques ont aidé à faire correspondre les espèces et les stocks (Source: [zokusuite.com](https://www.zokusuite.com)). NetSuite est devenu la source unique pour les prévisions et l'inventaire.
- **Résultat.** L'entreprise a atteint une « excellence opérationnelle », avec une consolidation en temps réel et la capacité d'effectuer des analyses plus approfondies (par exemple, segmenter les données opérationnelles par type de commande et par heure) (Source: [zokusuite.com](https://www.zokusuite.com)).

La leçon principale est que l'intégration du POS à l'ERP (comme Zoku l'a fait avec NetSuite) crée des données précises et centralisées. Bien que la planification de la main-d'œuvre ne soit pas mentionnée, le même principe s'applique : avec une vue unique sur les ventes et les coûts, les dirigeants de restaurants peuvent repérer les inefficacités. Si 7shifts avait fait partie de cette architecture, ils auraient pu intégrer les données de main-d'œuvre et étendre l'analyse pour inclure la main-d'œuvre dans les calculs des coûts de revient.

Hofman Hospitality Group (États-Unis) – Finances centralisées

Hofman Hospitality (Californie) utilise NetSuite pour unifier les données de ses 25 restaurants (Source: www.oracle.com). Le directeur financier Chris Crawley a noté que NetSuite offrait « une vue unique sur les données de l'ensemble de nos opérations », ce qui a accéléré et fiabilisé le reporting financier (Source: www.oracle.com). En automatisant le reporting, ils ont réduit le temps de clôture et ont pu se concentrer sur des améliorations stratégiques. Les avantages annexes comprenaient l'identification de nouveaux moyens d'améliorer l'expérience client grâce à l'analyse. Cela s'inscrit dans la tendance générale : un ERP intégré (comptabilité et stocks unifiés) a permis aux gestionnaires de transformer rapidement les informations en actions (par exemple, changements de menu ou déploiements de personnel) (Source: www.oracle.com).

Lettuce Entertain You (Chaîne multi-marques) – Efficacité et agilité

Lettuce Entertain You (130 restaurants, 60 marques) a rapporté que la croissance avait entraîné une complexité nécessitant de meilleurs systèmes (Source: www.oracle.com). Leur contrôleur de gestion, Jessica Ling, a déclaré que NetSuite avait réduit les « tâches financières manuelles chronophages » et accéléré l'accès aux informations (Source: www.oracle.com). Concrètement, cela signifiait que l'équipe financière passait moins de temps à collecter des données et plus à analyser les tendances. Des informations plus rapides permettent des réactions plus rapides aux baisses ou aux hausses des ventes. Par exemple, si les rapports NetSuite montrent que les ventes tardives diminuent, l'équipe peut ajuster le personnel ou les promotions plus rapidement, impactant ainsi la main-d'œuvre ou le COGS. Bien que leur exemple se concentre sur la charge de travail de l'équipe financière, l'implication sous-jacente est que l'agilité de l'ERP réduit les frais généraux (en temps et en argent) dans la gestion d'un portefeuille de restaurants complexe.

Exemple de petit restaurant – Passage à une application de planification

Alors que les grands groupes partagent publiquement leurs réussites, les petits restaurants indépendants bénéficient également des outils de planification. Une analyse du secteur note que les restaurants indépendants ont économisé environ 2 % de leur chiffre d'affaires en passant du papier à une application de planification dédiée (Source: www.7shifts.com). Si un petit café réalise 500 000 \$ par an, cela représente 833 \$ par mois

d'économies de main-d'œuvre grâce à l'élimination d'une planification inefficace. Un autre exemple de petite structure (littérature sectorielle) décrit un bistro qui a réduit le temps de création des plannings de 6 heures à 10 minutes par semaine en automatisant le processus (Source: ustechautomations.com). Ce temps libéré, même s'il implique le coût d'un abonnement logiciel, est un gain net. Pour un petit restaurant utilisant NetSuite ou QuickBooks, l'ajout de 7shifts peut donc générer un retour sur investissement (ROI) mesurable.

Intégration NetSuite–7shifts : Implications techniques et stratégiques

Considérations sur l'intégration technique

Bien que 7shifts soit spécifique à la restauration, il ne se connecte pas par défaut directement à NetSuite. Les restaurants doivent réfléchir à la meilleure façon de créer cette passerelle de données. Les considérations clés incluent :

- **Authentification et sécurité.** La plateforme SuiteCloud de NetSuite et l'API de 7shifts prennent toutes deux en charge un accès sécurisé basé sur des jetons (tokens). Lors de la création d'un connecteur personnalisé, il faut stocker les identifiants de manière sécurisée (NetSuite utilise l'authentification par jeton ou utilisateur/mot de passe avec un rôle désigné) et assurer le chiffrement des données en transit.
- **Mappage des données.** Déterminez quels champs doivent être transférés. Par exemple, les entrées de temps (avec date, employé, heures, salaires) doivent être mappées aux dossiers des employés dans NetSuite. 7shifts utilise souvent l'e-mail ou l'identifiant de l'employé ; les dossiers des employés dans NetSuite doivent être mis en correspondance (par nom ou identifiant externe). Le mappage des données de vente est plus simple si les totaux quotidiens sont envoyés.
- **Fréquence/Latence.** Décidez de la fréquence de synchronisation. De nombreuses opérations effectuent des synchronisations nocturnes (après la fermeture du magasin), mais les chaînes occupées possédant plusieurs restaurants peuvent souhaiter des synchronisations intra-journalières pour une visibilité le jour même. Heureusement, les API cloud permettent une synchronisation en temps quasi réel si nécessaire.
- **Gestion des erreurs.** L'intégration doit vérifier les incohérences (par exemple, un employé a travaillé des heures dans 7shifts mais aucun identifiant d'employé correspondant n'existe dans NetSuite). Une bonne pratique consiste à journaliser les erreurs et à avertir les administrateurs afin que les problèmes puissent être résolus (indiquer que « Steve Johnson n'avait pas de profil NetSuite lors du quart de 20h »).
- **Systèmes de paie.** Si le restaurant utilise une paie autonome (ADP/Paid 7th), l'intégration pourrait alimenter ce système au lieu de la paie de NetSuite. Dans l'aide WFM de NetSuite, il est noté que les liens directs vers les systèmes de paie américains ne sont pas pris en charge (Source: docs.oracle.com), mais les heures peuvent être exportées pour le traitement de la paie (Source: docs.oracle.com). Ainsi, l'intégration pourrait simplement remplir une table de « feuilles de temps » NetSuite qui prépare le calcul de la paie au sein de NetSuite.
- **Workflows et automatisation.** Les intégrations peuvent tirer parti de SuiteScript de NetSuite pour créer automatiquement des transactions. Par exemple, un script quotidien pourrait prendre les heures synchronisées et générer une écriture de journal ou une facture (si la main-d'œuvre est facturée en interne), automatisant ainsi la comptabilisation des salaires.
- **Partenaires techniques.** Certains restaurants avancés peuvent engager un consultant NetSuite (ou utiliser les services professionnels de 7shifts) pour construire et maintenir l'intégration, surtout si d'autres systèmes backend sont également impliqués.

Avantages stratégiques de l'intégration

D'un point de vue stratégique, lier 7shifts et NetSuite génère des avantages mesurables :

- **Élimination du travail redondant :** Les tâches à forte intensité de main-d'œuvre, comme la saisie manuelle de données ou les rapprochements de feuilles de calcul, sont supprimées. Un témoignage de propriétaire de restaurant a déclaré à juste titre que la planification intégrée libérait les gérants « de la lutte avec les feuilles de calcul » (Source: www.7shifts.com).
- **Contrôle plus strict des coûts de main-d'œuvre :** Grâce à la synchronisation en temps réel, les gérants voient presque immédiatement quand la main-d'œuvre dépasse les objectifs. Par exemple, Houseblend note que les opérateurs peuvent comparer quotidiennement les dépenses de main-d'œuvre réelles par rapport au budget et ajuster les effectifs en conséquence (Source: www.houseblend.io). Un tel contrôle peut empêcher la « fuite » de profit vers des salaires inutiles.
- **Clôture financière plus rapide :** Les données unifiées accélèrent la clôture mensuelle. Plutôt que de chercher des factures ou des feuilles de temps manquantes, la plupart des données de transaction sont déjà rapprochées. Oracle cite des clients réduisant le temps de cycle de clôture de 50 % avec sa nouvelle plateforme (Source: www.houseblend.io).
- **Informations exploitables :** Combiner la planification (7shifts) avec la finance (NetSuite) permet de nouveaux types de rapports. Par exemple, la direction pourrait corrélérer l'efficacité de la main-d'œuvre (ventes par heure travaillée) avec la rentabilité de l'emplacement. Ils pourraient

également suivre le coût de revient réel par rapport au plan dans des tableaux de bord. L'analyse du directeur financier suggère que l'on peut « voir les problèmes au fur et à mesure qu'ils surviennent plutôt que rétrospectivement » lorsque les données sont unifiées (Source: www.houseblend.io).

- **Satisfaction et rétention des employés** : Bien qu'intangible, un système de planification fluide (connecté à la paie) améliore le moral du personnel. Une paie précise (pas d'heures manquantes), une gestion facile des échanges de quarts et la transparence renforcent la confiance. La réduction du turnover diminue directement les dépenses de recrutement/formation, contribuant indirectement aux économies de coûts.

Cas d'intégration : Utilisation d'un iPaaS (Portable)

Comme exemple concret, envisagez d'utiliser une plateforme d'intégration comme Portable (un « iPaaS »). Portable annonce (en 2026) des connecteurs pré-construits pour 7shifts et NetSuite SuiteAnalytics (Source: portable.io). Cela permettrait de mettre en place des flux de données sans codage. Une chaîne de restaurants pourrait spécifier « synchroniser les données de main-d'œuvre hebdomadaires de 7shifts vers SuiteAnalytics », et Portable gère l'extraction (depuis l'API 7shifts) et le chargement (vers NetSuite). Bien que de tels outils aient des coûts d'abonnement, ils réduisent considérablement le temps de déploiement. Portable mentionne également des fonctionnalités d'orchestration IA, suggérant un mappage intelligent. En fin de compte, le choix entre le DIY, l'iPaaS ou le consultant dépend de l'échelle et du budget.

Données et analyse

Pour étayer notre discussion, nous résumons quelques points de données clés et résultats de recherche pertinents pour les restaurants, les coûts de revient et la planification :

- **Benchmarks des coûts de revient (Prime Cost)** : Les objectifs typiques par type de restaurant se situent entre 55 et 65 % des ventes (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com) (Tableau ci-dessus). Les études de cas et les guides citent systématiquement 60 % comme seuil (Source: kitchennmbrs.app) (Source: www.7shifts.com). Supy (un blog sur les opérations de restauration) suggère : restauration rapide : 55–60 %, décontractée : 58–65 %, gastronomique : 60–70 % (Source: supy.io).
- **Main-d'œuvre en % des ventes** : Les données de 7shifts indiquent que la main-d'œuvre seule peut représenter 25 à 35 % du chiffre d'affaires (Source: www.houseblend.io). Dans les États à hauts salaires, Axios rapporte que les deux tiers des restaurants ont vu leurs coûts de main-d'œuvre bondir de 3 à 9 % après les hausses du salaire minimum (Source: www.7shifts.com). À l'inverse, après des gains d'efficacité, les restaurants ont vu les pourcentages de main-d'œuvre chuter de quelques points (par exemple, la baisse de 3,5 points de Fresh (Source: www.7shifts.com)).
- **Économies grâce au logiciel de planification** : Selon 7shifts, l'utilisation d'une application de planification spécialisée permet d'économiser **~2 % du chiffre d'affaires** en coûts de main-d'œuvre (Source: www.7shifts.com). Cela correspond au cas de Fresh (environ 3 à 5 points de pourcentage). Extrapolé, une chaîne de 10 millions de dollars pourrait économiser 200 000 \$/an grâce à une meilleure planification.
- **Efficacité de la paie** : 7shifts cite l'exemple d'une chaîne de Philadelphie (Jeremiah's Italian Ice) qui a économisé « plus de 27 % sur les coûts de main-d'œuvre » en intégrant 7shifts à son POS (Source: www.7shifts.com) (reflétant probablement à la fois les gains de planification et de paie).
- **Précision des prévisions** : Dans les études de cas, les prévisions de ventes avec des données intégrées ont atteint une précision d'environ 95 % (Source: www.7shifts.com). Une grande précision permet une dotation en personnel allégée.
- **Temps gagné pour les gérants** : Les solutions logicielles réduisent le temps administratif. Par exemple, Birdcall (Denver) a réduit l'absentéisme moyen des employés de 10 minutes grâce à la communication par application (Source: www.7shifts.com). D'autres rapportent que le temps de création des plannings est passé d'heures à minutes (voir référence (Source: ustechautomations.com)).

Ces chiffres illustrent l'ampleur de l'impact : même des améliorations modestes de la planification ou du contrôle des coûts se traduisent par des dollars significatifs dans le compte de résultat du restaurant.

Implications futures et tendances

Le paysage des opérations de back-office des restaurants évolue rapidement. Nos recherches suggèrent plusieurs orientations futures :

1. **IA et automatisation.** Comme l'indiquent les annonces d'Oracle, l'IA automatisera et optimisera de plus en plus les tâches. Nous avons vu émerger des outils qui prédisent la demande, planifient automatiquement le personnel et génèrent des bons de commande (Source: www.houseblend.io) (Source: www.houseblend.io). Par exemple, l'IA peut désormais calculer la marge au niveau de l'article, incluant la main-d'œuvre et les déchets (Source: www.houseblend.io), permettant des ajustements de menu agiles. À l'avenir, nous pouvons nous attendre à davantage de fonctionnalités d'« assistant IA » : ajustements de planification par commande vocale, alertes prédictives (« vous avez besoin d'un serveur supplémentaire samedi prochain ») et automatisation robotisée des processus (RPA) pour les rapprochements de routine.
2. **Suites cloud intégrées.** La tendance est à la consolidation : plutôt que des dizaines de solutions spécialisées « best-of-breed », les groupes de restauration privilégieront un écosystème cloud unifié. Oracle vise à être cette solution (Symphony POS + NetSuite ERP), mais il existe également des acteurs spécialisés tout-en-un comme **Restaurant365** (un ERP cloud conçu pour les restaurants). Restaurant365 annonce déjà une intégration complète de la planification à la comptabilité. L'analyse comparative entre les architectures basées sur NetSuite et ces plateformes verticales va s'intensifier. Pour les chaînes qui utilisent déjà NetSuite, l'ajout de la nouvelle suite Restaurant Operations réduira encore le besoin d'applications de planification externes, à moins que ces applications n'offrent des fonctionnalités uniques.
3. **Technologie de conformité du travail.** Face à la complexité croissante du droit du travail (par exemple, les ordonnances sur la planification prédictive, les règles de partage des pourboires, les mandats de sécurité), les technologies garantissant la conformité seront cruciales. Nous avons vu 7shifts mentionner des outils de conformité (alertes sur le vol de salaire, gestion des pauses). Le système de gestion de la main-d'œuvre (WFM) de NetSuite pourrait renforcer ses contrôles de conformité de la même manière. Une conformité automatisée réduit le risque de problèmes juridiques coûteux (un exemple : un employé de restaurant aux États-Unis a obtenu 127 000 \$ pour des heures supplémentaires impayées (Source: www.waiterpay.com), soulignant pourquoi des relevés d'heures précis via 7shifts auraient été précieux).
4. **Culture axée sur les données.** À mesure que davantage de restaurants adoptent des systèmes intégrés, leur style de gestion passe du réactif au proactif. Les directeurs financiers deviennent des « DSI opérationnels » armés de tableaux de bord en temps réel (Source: www.houseblend.io). La prise de décision devient fondée sur des preuves : par exemple, « Nous constatons que les mardis soir sont 20 % moins fréquentés que l'année dernière, nous allons donc planifier un serveur de moins ». À long terme, les chaînes qui exploitent en profondeur les analyses (ventes, réseaux sociaux, événements locaux) pour ajuster la main-d'œuvre et les stocks resteront les plus compétitives.
5. **Mondialisation et franchise.** La nouvelle plateforme NetSuite prendra en charge des centaines de devises et de langues (Source: www.oracle.com), reflétant le fait que les concepts de restauration sont mondiaux. Les franchiseurs, par exemple, voudront que tous les franchisés alimentent les systèmes du siège. Le reporting centralisé entre les régions (même avec l'autonomie des franchisés) va se développer. Les outils intégrés à NetSuite pourraient aider à faire respecter les normes de coûts de revient (prime cost) et de planification à l'échelle de la marque.
6. **Autres intégrations.** Bien que ce rapport se soit concentré sur 7shifts, les restaurants utilisent de nombreux systèmes connectés : affichage en cuisine (KDS), réservations (OpenTable), gestion du rendement, etc. L'intégration entre tous ces éléments et NetSuite sera souhaitable. Par exemple, lier les réservations de table aux prévisions de couverts peut affiner les prévisions de demande à venir, optimisant ainsi davantage la dotation en personnel et la préparation des aliments.
7. **Technologie pour les petits exploitants.** À mesure que les solutions cloud deviennent plus conviviales et abordables, même les petits restaurants indépendants les adopteront. Les places de marché et les modules complémentaires ciblant les petites entreprises (par exemple, des forfaits pour un seul établissement) vont proliférer. Intuition Labs (l'utilisateur de ce rapport), par exemple, propose des solutions technologiques clés en main pour la restauration. Pour la « longue traîne » des établissements de restauration, des offres NetSuite ou similaires (couplées à 7shifts ou équivalent) pourraient devenir des outils standard.

Conclusion

NetSuite s'est imposé comme une plateforme puissante pour les restaurateurs cherchant à maîtriser la complexité et à améliorer leurs marges. En centralisant les finances, les stocks et d'autres fonctions de back-office dans le cloud, NetSuite résout le problème des « systèmes disparates » qui a longtemps tourmenté l'industrie (Source: www.oracle.com) (Source: www.houseblend.io). Associé à des outils de main-d'œuvre dédiés comme 7shifts, les restaurants peuvent atteindre de nouveaux niveaux d'efficacité. Les flux de travail intégrés – du point de vente à la planification du personnel et à la paie – réduisent les frais administratifs et permettent un suivi plus précis du coût de revient (prime cost).

Notre examen de la littérature et des études de cas révèle un consensus général : **le suivi diligent du coût de revient mène à de meilleurs résultats en termes de bénéfices** (Source: kitchennmbrs.app) (Source: www.7shifts.com), et **une planification intelligente est un levier clé** dans cet effort (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com). Les restaurants qui ont adopté ces pratiques rapportent des économies sur les coûts

de main-d'œuvre de l'ordre de 10 à 30 % par établissement, et maintiennent leur coût de revient dans des objectifs sains (Source: www.7shifts.com) (Source: www.7shifts.com). Avec une auditabilité accrue (par exemple, pointeuses numériques, dossiers cloud), même les décisions des gestionnaires peuvent être fondées sur des données et transparentes.

En regardant vers l'avenir, les plateformes technologiques complètes sont en passe de révolutionner davantage les opérations. L'investissement d'Oracle dans des solutions de restauration alimentées par l'IA (Source: www.oracle.com) (Source: www.houseblend.io) fait écho à des mouvements similaires d'autres fournisseurs. Nous nous attendons à ce que les opérations au niveau du chef deviennent considérablement plus autonomes – menus tarifés et ajustés par algorithme, commandes aux fournisseurs déclenchées par l'analyse prédictive, et plannings de personnel assemblés par des machines prévoyant la croissance. Même ainsi, les fondamentaux demeurent : le contrôle des coûts alimentaires et de main-d'œuvre (coûts de revient) est ce qui détermine le succès ou l'échec d'un restaurant. NetSuite, 7shifts et leurs contemporains ne sont que des outils pour mettre ce contrôle à portée de main.

En résumé, une approche intégrée – ERP plus planification intelligente – est désormais à la fois réalisable et éprouvée dans les restaurants de toutes tailles. Les dirigeants qui exploitent ces solutions seront mieux équipés pour servir leurs clients de manière rentable. Comme l'a noté un directeur financier après avoir mis en œuvre NetSuite : une suite intégrée « nous donne la visibilité dont nous avons besoin pour identifier rapidement les moteurs de performance » (Source: www.oracle.com). Avec les systèmes de coût de revient et de main-d'œuvre intégrés à cette vue, les restaurants peuvent enfin voir le résultat net réel en temps réel et maintenir l'équilibre de leurs cuisines et de leurs comptes.

Étiquettes: netsuite-pour-restaurants, cout-de-revient-restaurant, integration-7shifts, planification-du-personnel, erp-restaurant, gestion-des-effectifs, comptabilite-restaurant

AVERTISSEMENT

Ce document est fourni à titre informatif uniquement. Aucune déclaration ou garantie n'est faite concernant l'exactitude, l'exhaustivité ou la fiabilité de son contenu. Toute utilisation de ces informations est à vos propres risques. Houseblend ne sera pas responsable des dommages découlant de l'utilisation de ce document. Ce contenu peut inclure du matériel généré avec l'aide d'outils d'intelligence artificielle, qui peuvent contenir des erreurs ou des inexactitudes. Les lecteurs doivent vérifier les informations critiques de manière indépendante. Tous les noms de produits, marques de commerce et marques déposées mentionnés sont la propriété de leurs propriétaires respectifs et sont utilisés à des fins d'identification uniquement. L'utilisation de ces noms n'implique pas l'approbation. Ce document ne constitue pas un conseil professionnel ou juridique. Pour des conseils spécifiques à vos besoins, veuillez consulter des professionnels qualifiés.