

OPTIMISATION DES PLANNINGS AVEC HQ OPTIMUM



assureur militant

Une planification centralisée pour faciliter la mutualisation des ressources et piloter l'équité

L'assureur mutualiste utilise le module **HQ Optimum** de la suite **eTemptation** pour planifier 3500 collaborateurs. Au sein de la Direction des Opérations et de la Relation Sociétaires, 800 salariés répartis sur 19 sites sont planifiés de façon centralisée. Avec cette solution, la MAIF vise à garantir la qualité de service apportée au sociétaire, tout en mutualisant les ressources et en veillant à l'équilibre vie privée-vie professionnelle des collaborateurs. La prise en compte de l'équité est ainsi un élément central dans la conception des plannings.



Entretien avec Peggy Charret, Chargée d'études responsable de l'administration de l'outil de planification et en charge de la planification des Centres de Déclaration de Sinistres (CDS) et Silvère Patarin, Chargé de projets, responsable de la planification des Centres de Contact Sociétaires (CCS).

Une approche portée par un projet d'organisation

C'est dans le cadre d'un Schéma Directeur Opérationnel que la MAIF a repensé l'organisation de son réseau. En regroupant certaines entités, l'activité s'est structurée autour de 7 CDS et de 12 CCS. « Différents logiciels de planification existaient déjà dans nos centres d'appels. La question d'un outil unique et centralisé s'est posée pour faciliter la mutualisation des ressources et la répartition du travail sur nos différents centres » indique Silvère Patarin.

Pour Peggy Charret, le choix de la solution **HQ Optimum** proposée par Horoquartz s'est imposé de façon naturelle : « La MAIF utilisait déjà le module **HQ Time** de **eTemptation** pour la gestion des présences et des absences. Ces données sont indispensables pour la planification des équipes ».

Différents modèles de planification dans un même système

« Les Centres de Déclaration de Sinistres ont une charge assez régulière et prévisible. Pour les Centres de Contact Sociétaires, les variations d'activité sont plus importantes (appels de cotisation, rentrée scolaire...). Les volumes d'appels varient dans la semaine avec certains jours plus chargés notamment le lundi. Nous avons également des variations à l'intérieur de la journée avec un phénomène 'dos de chameau' assez marqué » précise Silvère Patarin.

Les enjeux du projet de gestion des plannings mené par la MAIF avec HQ Optimum :

Faciliter la mutualisation des ressources et la répartition du travail sur les différents centres grâce à un outil unique et centralisé.

Générer automatiquement un planning bon du premier coup le plus souvent afin de réduire le temps de planification.

Prendre en compte les accords négociés et les règles d'équité dans l'élaboration du planning.

Garantir la qualité du service aux sociétaires avec la meilleure adéquation charge/ressources.

Planifier 3500 collaborateurs avec la solution **HQ Optimum** dont 800 au sein de la Direction des Opérations et de la Relation Sociétaires.

HOROQUARTZ
A COMPANY OF THE AMANO GROUP

VALEUR HUMAINE | VALEUR AJOUTÉE

« La détermination des besoins en effectif est issue de l'analyse de nos historiques d'activité. Ces besoins sont importés dans **HQ Optimum** et c'est sur cette base que le moteur d'optimisation génère le planning prévisionnel, en tenant compte bien sûr des contrats de travail des collaborateurs, des absences prévisionnelles et des règles d'équité » indique Peggy Charret qui ajoute : « Pour les CDS, nous générons un planning par période de 15 jours, un mois à l'avance. Pour les CCS, le planning est généré par période d'un mois, un mois à l'avance ».

Bien planifier du premier coup

La planification des entités s'effectue en 3 phases. La première consiste en une mise à jour de données RH administratives. « L'optimisation des plannings a besoin d'une forte réactivité des données RH telles que les contrats de travail, les entrées-sorties de collaborateurs, les quotités de temps de travail. C'est pourquoi nous les alimentons directement dans **HQ Optimum** avant même que notre service RH ait renseigné ces informations dans les systèmes centraux » indique Silvère Patarin. Ensuite, l'optimisation en tant que telle est effectuée avec l'import des besoins et le calcul automatique des plannings.

« Cette optimisation génère un rapport de contraintes non respectées quand l'outil n'a pu trouver dans certains cas la solution à des règles d'équité ou de couverture de charge. Nous pouvons alors intervenir et éventuellement lancer une nouvelle itération, mais le plus souvent le planning généré est bon du premier coup ».

Le planning est relativement peu modifié dans les faits par les managers de terrain. L'organisation est pensée pour faire face à des situations imprévues (une catastrophe naturelle par exemple) et les régulateurs prennent les décisions opérationnelles sans forcément modifier la planification. La conception du planning, incluant la mise à jour des données administratives, représente une charge mensuelle d'environ 5 à 6 jours/homme pour les CDS et 5 jours pour les CCS.

Un défi : gérer l'équité

Le bien-être au travail est un axe essentiel de la politique RH de la MAIF. Cette volonté s'illustre par le nécessaire respect de règles d'équité dans la planification des équipes. Pour Peggy Charret, « ce sujet a été le plus sensible dans le déroulement du projet. Nous avons identifié différents facteurs d'équité pour gérer au mieux la

pénibilité liée à certaines tâches ou certains créneaux horaires. La satisfaction de l'ensemble de ces critères sur une période courte (la semaine) est difficile à garantir techniquement parlant. La semaine est l'horizon sur lequel nos collaborateurs ont tendance à vérifier que les règles ont été respectées. Nous avons dû trouver des compromis pour élargir la période de respect des contraintes au-delà de la semaine et **Horoquartz** a fait évoluer son logiciel pour mieux prendre en compte certaines de nos demandes ». Silvère Patarin ajoute : « En central, nous livrons un planning qui respecte les accords négociés et les règles d'équité sur les grandes bases et en local, les managers font quelques réglages pour prendre en compte quelques spécificités (exemple le covoiturage) ».



À PROPOS DE LA MAIF

Créée en 1934 par des instituteurs, la MAIF a développé un modèle d'assurance mutualiste centré sur l'humain. Elle donne à ses sociétaires investis (les militants) un rôle prédominant. Leur engagement s'exerce en étroite complémentarité avec les salariés, avec une même ambition au service des sociétaires.

Groupe de plus de 7000 salariés, la MAIF a une responsabilité sociale qu'elle entend assumer pleinement. La confiance a priori qu'elle promeut dans la relation avec ses sociétaires est la même qu'elle érige en principe de management. En contrepartie, elle doit pouvoir compter sur l'esprit de responsabilité, d'initiative et d'implication de ses acteurs pour offrir le meilleur des services.

La MAIF a grandi et constitue avec ses filiales un Groupe qui fédère une communauté de plusieurs millions de sociétaires, adhérents et assurés.

À PROPOS D'HOROQUARTZ

Créée en 1971, la société Horoquartz a aujourd'hui trois domaines d'expertise :

- **Les solutions d'optimisation des ressources humaines avec la suite logicielle eTemptation**, qui propose des modules de gestion des plannings, gestion des temps, suivi des activités et décisionnel.
- **Les systèmes de sûreté et sécurité avec Protecsys 2 Suite** (contrôle d'accès, détection intrusion, supervision, vidéosurveillance, gestion des visiteurs, serrures autonomes).
- **La gestion des identités, processus et cartes avec Easy'ID** (gestion des identités, personnalisation de badges et carte unique en entreprise).

Ses solutions équipent plus de 5000 clients dans 28 pays et gèrent plus de 4 millions de collaborateurs au quotidien.