



Au coeur
des nouveaux
systèmes d'information

La gestion du travail

Eric Bouchez
ProcessSoft



Le pilotage à 3 horizons

Objectif	Horizon
Adapter les ressources aux charges, et planifier le travail	Budget 12 à 18 mois
Adapter les ressources aux variations par rapport aux prévisions	Semaine Mois
Affecter les priorités	Jour Semaine

Complémentarité
et cohérence



Des leviers différents à 3 horizons

Horizon	Levier
Budget 12 à 18 mois	Adaption des effectifs Adaptation des compétences Politique de production
Semaine Mois	Adaptations court-terme des effectifs
Jour Semaine	Déplacement du travail Gestion des stocks de travail

Mesure des charges

Mesure des délais

A chaque objectif correspondent des techniques et outils spécifiques



Les paramètres de l'exercice budgétaire

CHARGES

- ▣ Variation des stocks entre début et fin de période
la qualité client est affectée
- ▣ Evolution du taux de productivité
l'efficacité des équipes progresse

CAPACITES

- ▣ Taux d'allocation de ressources
le plan de charge n'est pas couvert
- ▣ Evolution du taux de sous-traitance
*externalisation des pointes.
L'effectif est fixé pour le socle d'activité*



Les paramètres de l'adaptation mensuelle

CHARGES

- ▣ Variation des quantités de stocks entre début et fin de période
la qualité client est affectée
- ▣ Priorisation selon les âges de stock et compétences disponibles
la qualité client est prioritaire

CAPACITES

- ▣ Renforts de spécialistes productifs
la productivité des équipes est modifiée
- ▣ Evolution du taux de sous-traitance
externalisation des pointes. L'effectif est fixé pour le socle d'activité



La régulation mensuelle

- ▣ Les calculs de charges et de capacités sont effectués chaque mois
- ▣ L'inventaire du stock est effectué chaque mois
- ▣ La productivité des équipes à vocation identique est comparée
- ▣ Des ressources ponctuelles peuvent être déplacées entre équipes à vocation identiques (pilotage des ressources)
- ▣ Les objectifs d'ajustement des stocks sont donnés pour la période
- ▣ Action : Encadrement du groupe d'équipes



Les paramètres de l'adaptation journalière

CHARGES

- ☐ Priorisation selon la pression des clients
la qualité client est prioritaire
- ☐ Déplacement du travail
la lien client peut être affecté

CAPACITES



La régulation journalière

- ▣ Les calculs de charges et de capacités ne sont pas utilisés
- ▣ Suivi de chaque cas dont l'âge excède notablement les critères qualité
- ▣ Déplacement du travail vers les équipes à vocation identiques (pilotage du processus)
- ▣ Les objectifs sont donnés pour la journée, par chaque responsable d'équipe



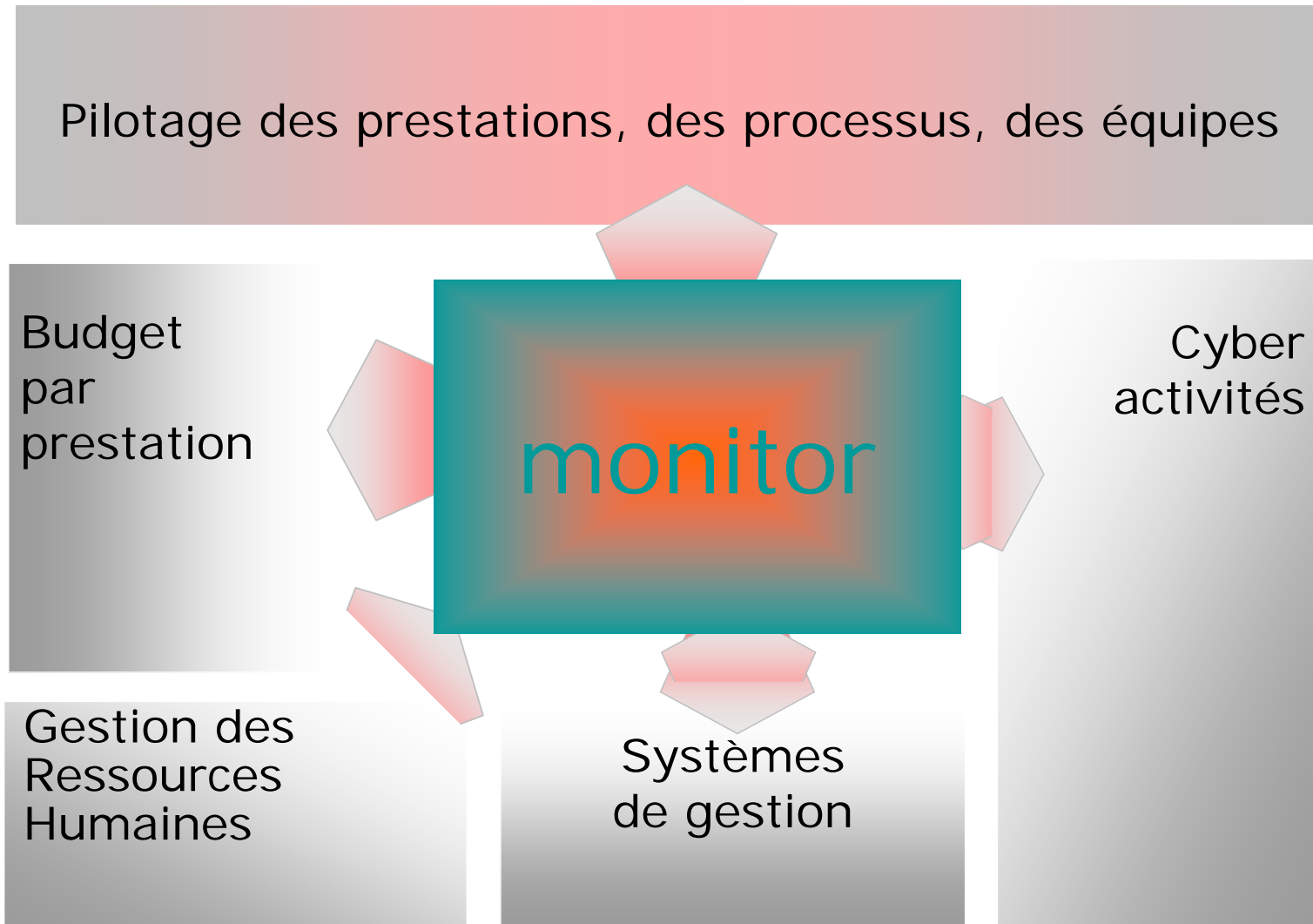
WebMessenger a élaboré plateforme informatique et programme de performance

- La plateforme couvre les besoins suivants :
 - Description des prestations et des processus, liaison
 - Gestion des formulaires et documents de référence
 - Calculs de rationalisation des processus
 - Recensement des indicateurs
 - Simulation des charges de travail et des coûts directs des équipes
 - Gestion de la production (suivi des dossiers) et de l'efficience
 - Distribution du travail

- La méthode PPP apporte
 - Une façon efficiente de rationaliser les processus
 - Trois étapes vers le pilotage opérationnel et stratégique

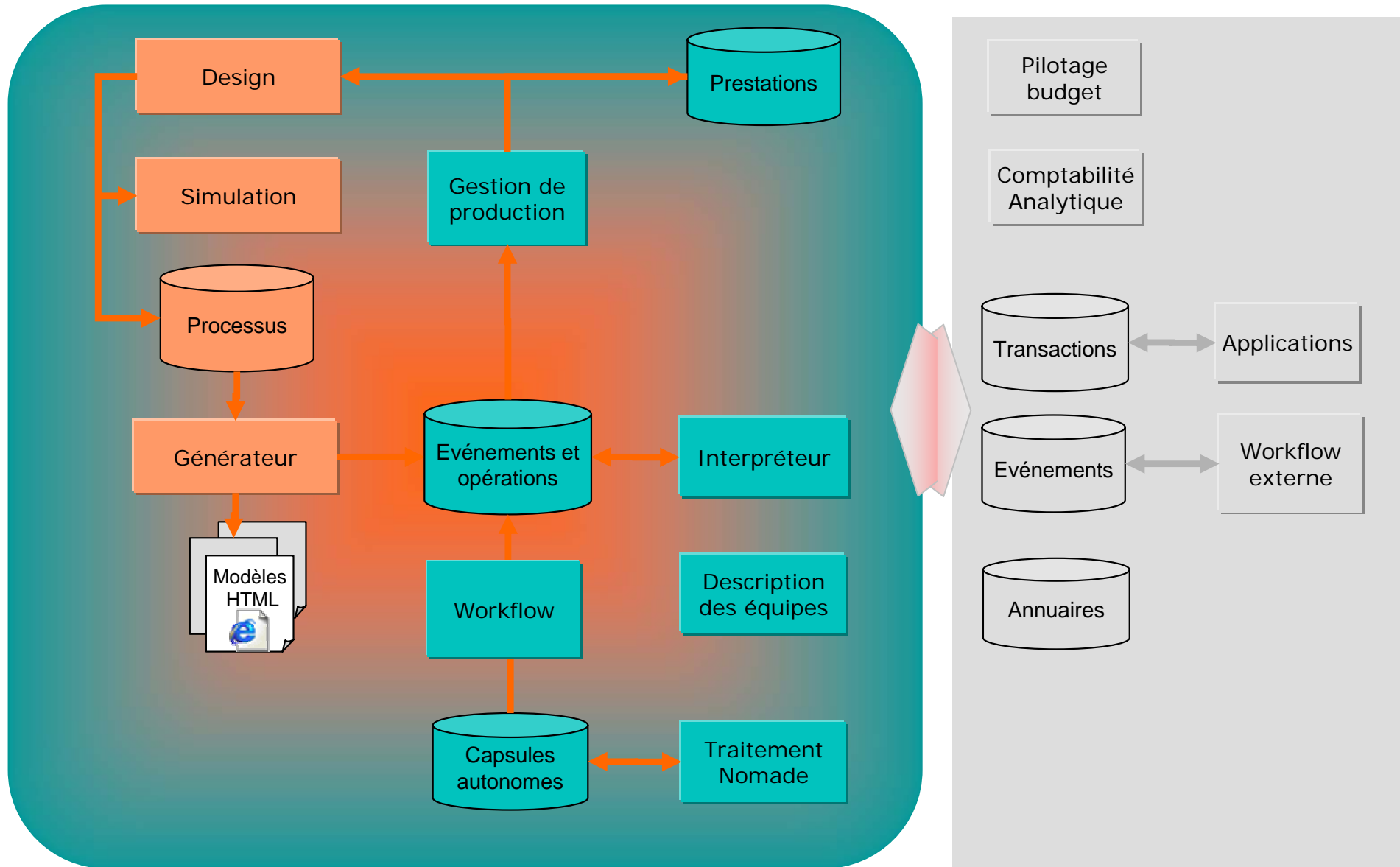


Mercutio, plateforme de gestion opérationnelle des administrations et activités tertiaires





Mercutio, une plateforme étendue d'échange et d'analyse





Prestations Produits et Processus, la performance en trois étapes

- Description des processus clé
- Rationalisation et optimisation des processus
- Adaptation des cahiers des charges des équipes

- Valorisation des processus clé
- Pilotage des effectifs à horizon annuel et trimestriel
- Alignement sur les Meilleures Pratiques

- Élaboration d'indicateurs pertinents
- Monitoring de la performance au quotidien
- Gestion des stocks de travail et des priorités en temps réel



Les Résultats du Programme PPP

