

Ressources humaines

Les 35 heures accentuent le besoin de planifier

- ▶ Sans outils adéquats, la gestion du temps de travail réduit à 35 heures est délicate.
- ▶ D'autant que l'application des accords complexifie le suivi des horaires effectifs.
- ▶ Les progiciels du marché s'intègrent désormais au reste du système d'information.

Trente-cinq heures oblige, les logiciels dévolus à l'élaboration de plannings individuels et collectifs vont devenir incontournables. Mais la législation en cours de finalisation ne fait que souligner une tendance forte aujourd'hui dans les entreprises : la nécessaire flexibilité. Derrière ce terme, le besoin d'offrir un meilleur service à la clientèle en allongeant les horaires d'ouverture, ou l'obligation de gérer des équipes importantes, bénéficiant d'emplois du temps aménagés.

L'élaboration de plannings cohérents se révèle complexe. « C'est un problème classique d'adéquation des ressources et des besoins, remarque Serge Dahan, PDG d'Asice (groupe Sepsi), éditeur d'un logiciel de pla-

nification. Mais il est pointu, car il suppose de gérer ces ressources en fonction de données variées, telles que les compétences de chacun, les horaires, ou l'ordonnement des tâches. »

Le passage aux 35 heures risque d'embrouiller un peu plus encore la mission des responsables fonctionnels et autres services de ressources humaines. Sans réellement constituer un nouveau problème. « Cette réglementation n'aura pas d'impact particulier, estime Jean-Marie Boidé, responsable de l'Agence téléphonique de la Caisse régionale du Crédit Agricole de Loire-Atlantique. Notre centre d'appel est, en effet, en ré-organisation permanente. »

Un coût de 50000 à plusieurs centaines de milliers de francs

Malgré tout, les entreprises qui traitent encore les emplois du temps de leur personnel à l'aide de tableaux risquent d'être dépassées. « Avant, j'utilisais Excel pour bâtir mes plannings, se souvient Malika Zemmouri, de Total-Fina. J'écrivais les étiquettes à la main pour ensuite les coller sur les portes des salles de cours. » Une pratique qui tend à disparaître, dès lors que les effectifs augmentent et que les règles évoluent : « La nouvelle loi nécessite d'élaborer des plannings pour caser les jours supplémentaires de congés en évitant, par exemple, d'avoir toute une équipe absente le même jour, affirme Germain Bourgeois, PDG d'Adesoft. Ce qu'il est possible de faire à la main pour quelques personnes devient difficile pour des dizaines ou des centaines

des desiderata différents. » Les éditeurs sont unanimes à penser que le marché français est en retard sur l'utilisation des logiciels de planification du temps de travail. Ils voient dans les 35 heures l'opportunité de faire passer leur message : leur offre mise davantage sur l'aide à l'organisation de l'entreprise, même si elle peut, par défaut, produire de « simples » emplois du temps. En somme, la nouvelle contrainte, très médiatisée, fait juste prendre conscience aux entreprises de l'importance de la planification et de l'optimisation du temps de travail. Principaux secteurs d'activité concernés : la distribution, les centres d'appel, les universités ou centres de formation et, d'une manière générale, tout ce qui touche au service au public. Il devront mettre en œuvre de vrais projets logiciels. Les outils, toujours plus performants, s'interfacent de plus en plus avec le reste du système d'information de l'entreprise.

Et notamment avec les progiciels de gestion intégrés. Ce potentiel à un coût – de 50 000 francs au minimum à plusieurs centaines de milliers de francs –, mais les retours sur investissement se chiffrent rapidement. Une bonne planification réduit en effet le temps de non-emploi des salariés durant leur présence et contribue à améliorer la qualité du service rendu ■



Malika Zemmouri, responsable des plannings langues et bureautique au centre de formation de Total-Fina : « Organiser 33 000 heures de cours pour les seules langues, cela signifie mettre le bon professeur dans la bonne salle face aux bons élèves en respectant les besoins spécifiques, comme un magnétoscope. Il me faut, aujourd'hui, un jour et demi au maximum par semaine pour saisir et obtenir un calcul automatique des plannings à partir de ceux que me transmettent les écoles de langues. »

« Moins d'une journée de travail de reparamétrage »

Jean-Philippe Chauvet, chef de centre d'appel Carrefour Service Clients :

« Nous avons besoin d'un outil évolutif et rapide, qui permette de planifier les horaires de plus



de cent personnes en un minimum de temps. Le logiciel que nous avons adopté effectue un calcul prévisionnel en déterminant le nombre de personnes nécessaires pour répondre aux besoins de l'activité. Il offre en outre la possibilité d'intégrer dans son mode de calcul des événements tels qu'une réunion ou des formations. Son reparamétrage selon la convention des 35 heures a pris moins d'une journée de travail. »

Sophy Caulier

« Les 35 heures ne changeront rien »

Jean-Marie Boidé, responsable de l'Agence téléphonique de la Caisse régionale du Crédit Agricole (CRCA) de Loire-Atlantique :

« Nos équipes tournent selon quinze schémas différents. La difficulté consiste à concilier le service au client en répondant au maximum d'appels pendant soixante-dix heures par semaine. Et ce tout en maintenant l'équité au sein des trente téléopérateurs. Le flux d'appels, en augmentation, nécessite une réorganisation constante. Les 35 heures n'auront donc pas d'impact particulier. »

Complexité et intégration croissantes

Progiciel	Éditeur	Caractéristiques	Commentaires
Ade Pro Intranet	Adesoft	Dédié aux centres de formation	Les outils disponibles sur le marché deviennent de plus en plus lourds. Ils intègrent des moteurs de calcul puissants et des algorithmes complexes, faisant appel à des technologies de présentation non linéaires. Une montée en charge qui touche également le système d'information de l'entreprise, puisque ces outils s'interfacent de plus en plus avec les progiciels de gestion intégrés. Conséquence de leur couverture fonctionnelle, ils nécessitent une formation de un ou plusieurs jours pour être exploités de façon optimale. Et cela tant pour l'élaboration des plannings que pour leur gestion dynamique au quotidien. En ce qui concerne les 35 heures, le logiciel doit permettre un reparamétrage capable de prendre en compte les modifications de réglementation.
Ternice	Asice	Aménagement du temps de travail	
Plan 2000	Asice	Planification des ressources humaines	
Planexa	Holy-Dis	Dédié aux centres d'appel, grande distribution, restauration	
Tempo Planner	TempoSoft	Simulation, optimisation	
Tempo Scheduler	TempoSoft	Planification	
Laps	Présence Conseil	Dédié aux PME-PMI	