



ASSUREUR MILITAIRE

MAIF
MAIF
ASSUREUR MILITAIRE

UNE PLANIFICATION CENTRALISÉE POUR FACILITER LA MUTUALISATION DES RESSOURCES ET PILOTER L'ÉQUITÉ

La MAIF utilise le module HQ Optimum de la suite **eTemptation** pour planifier 3 500 collaborateurs. Cette solution 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, Responsable de la Planification des Centres de Déclaration de Sinistres et Silvère Patarin, Responsable de la Planification des Centres de Contact Sociétaires

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 ses centres d'appels. En regroupant certaines entités, l'activité s'est structurée autour de 7 CDS et de 12 CC. « 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 d'eTemptation pour la gestion des présences et des absences. Ces données sont indispensables pour la planification des équipes. »

tions 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. « 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 ».

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 varia-

UN 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,

L'enjeu

- Prendre en compte la complexité des spécificités
- Gérer les accès
- Faciliter et fiabiliser le contrôle de gestion

Les solutions retenues

- **eTemptation** avec les modules HQ Time, HQ Optimum

Les bénéfices

- Transparence pour les salariés
- Fiabilité des données



ASSUREUR MILITANT.

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 (environ 800 collaborateurs en tout).



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 règles d'équité sur les grandes bases et en local les managers font quelques réglages pour s'approcher au plus près des accords négociés. »

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 ».

À PROPOS D'HOROQUARTZ >

Créée en 1971, la société Horoquartz a aujourd'hui **deux 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).