

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Mots clés : LOGICIEL / RESSOURCES HUMAINES
PLANIFICATION /



Paris, 14 mars 2005

Etre productif tout en évitant le stress

Salon RESSOURCES HUMAINES
CONFERENCE DELIA SYSTEMS SUR LE THEME :

"GERER STRESS ET PRODUCTIVITE :
C'EST POSSIBLE, AVEC UN OUTIL DE PLANIFICATION OPERATIONNELLE !"

Mercredi 16 Mars 2005 à 10 h (durée : 1 h 30)
CNIT de PARIS La Défense - Salle 2



Denis CHANTEUR,
Chef du Projet Véhicule
Communicant
à la Compagnie
GENERALE DES EAUX



Jean-Michel LABORDE, Directeur
Général
de
QUALIGAZ



Richard SARAMITTO, Directeur de
l'Audit et du Contrôle Interne chez
SAVELYS

Avec la participation d'Evelyne COHEN-LEMOINE,
Consultante et formatrice en management, communication et RH.

On constate que la productivité dans le secteur des services peut se traduire par une augmentation du stress du personnel : sentiment d'urgence permanent, conditions de travail dégradées...

Le logiciel de planification opérationnelle OPTI-TIME aide à **trouver en temps réel le meilleur compromis entre ; les exigences des clients, l'optimisation des ressources humaines et les conditions de travail du personnel.**

En organisant l'urgence et l'imprévu, en donnant la possibilité d'anticiper, la solution OPTI-TIME devient un véritable « ANTI-STRESS » !

La réalité du **stress au travail** ¹

- 27 % des salariés voient leur rythme de travail imposé par un système informatisé.
- 60 % des salariés se déclarent confrontés à des situations d'urgence qui les obligent à abandonner une tâche pour une autre.

Bon stress ou mauvais stress ?

- Des pressions hiérarchiques fortes associées à une marge des responsabilités réduites provoquent un "mauvais" stress : lassitude, sentiment d'être submergé, travail haché. Exemples : téléopérateurs, infirmiers, dépanneurs, ...
- Des pressions hiérarchiques fortes associées à des responsabilités importantes conduisent au "bon" stress : dynamisme, motivation. Exemples : médecins, experts, directeurs ...

La taylorisation des services source de stress

À la recherche de productivité, **les services** connaissent une taylorisation des tâches à l'image de ce qui a été fait dans l'industrie. Mais le découpage traditionnel – études, ordonnancement, production, contrôle qualité – rencontre certains obstacles :

- La production n'est pas matérielle : il s'agit d'un service.
- Le client intervient en cours de production : demande de maintenance, de dépannage, de formation, d'intervention médicales...
- Le flux est systématiquement tendu : le service naît de la demande du client.
- **Les stocks intermédiaires** sont impossibles : on est dans l'immatériel.
- **Le client intervient dans le contrôle qualité en cours de production.**

La rationalisation des services a, jusque-là, surtout conduit à une diminution de la marge de manœuvre du personnel de production. L'incertitude liée au client est mal prise en compte par les systèmes de pilotage classiques qui se fondent uniquement sur la performance du personnel. Ces indicateurs de performance considèrent souvent les prestataires et même les clients comme des pions interchangeables. **Ils méconnaissent le potentiel de l'interaction client-prestataire.**

Source : séminaire "les approches économiques et gestionnaires de la dynamique des entreprises."

OPTI-TIME offre une planification de la production des services qui appréhende en amont l'urgence en s'appuyant sur trois fonctions essentielles :

- **LA REGULATION** du flux de la demande.
- **LA MODELISATION** des meilleures pratiques tenant compte de chaque client et de chaque intervenant.
- **LA MOBILISATION** et l'optimisation de l'utilisation des ressources humaines et matérielles nécessaires à l'engagement.

OPTI-TIME s'adresse au **secteur des services à forte valeur ajoutée** tels que maintenance sur site, après-vente, expertise.

¹ Source : enquête de la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et Statistiques)

OPTI-TIME, régulateur du flux de la demande

OPTI-TIME planifie la mobilisation des ressources sur le long terme comme sur le très court terme. Face à un imprévu (nouvelle exigence d'un client, urgence,...) la faculté temps réel d'OPTI-TIME permet de trouver le meilleur compromis pour satisfaire immédiatement le client, optimiser l'utilisation des ressources et impacter le moins possible sur le planning prédéfini. OPTI-TIME cadence et détermine en permanence "qui fait quoi, quand et où ? ". La réponse en temps réel à ces interrogations permet de prendre les bonnes décisions face à l'imprévu, à l'urgence **dans le respect des règles des conventions collectives.** Ainsi, le personnel intervenant ne subit pas les conséquences d'une urgence; il sait que le changement est fait dans le respect de ses conditions de travail. L'activité est maîtrisée en toute connaissance de cause. Le stress s'en trouve donc diminué.

OPTI-TIME, modélisateur des meilleures pratiques

En plus de la dimension "temps réel", **OPTI-TIME, sait distinguer** très finement les personnes, leurs compétences et leurs affinités. OPTI-TIME dédié aux services, sait modéliser les interactions client-prestataire ou prestataire-prestataire. Tel client préfère tel expert ou tel formateur, tel chirurgien préfère opérer avec tel anesthésiste, tel producteur d'émission préfère tel ingénieur du son ... Autant de situations réelles, concrètes, opérationnelles qu'OPTI-TIME prend en compte et traite en temps réel.

Cette précision de paramétrage fait qu'OPTI-TIME est présent dans de nombreux secteurs qui ont un même point commun : **délivrer des services très spécialisés à l'aide d'un personnel de haut niveau d'expertise: milieu hospitalier, maintenance aéronautique, production radiophonique ou télévisuelle...**

Ces différents métiers ont un autre point commun : ils possèdent un personnel très qualifié qui doit agir dans des situations parfois imprévisibles comme une urgence médicale, un fait d'actualité, une panne.

Avec OPTI-TIME, chaque intervenant sait que cette tâche lui a été confiée à ce moment car il est le plus compétent pour l'exécuter : un facteur de valorisation des compétences qui n'est pas des moindres.

OPTI-TIME, mobilisateur des bonnes ressources

OPTI-TIME prend donc en compte le facteur humain et les contraintes matérielles. Une planification précise des conditions de production évite toute perte de temps et toute dégradation des prestations. Les intervenants savent que toutes les ressources matérielles nécessaires au bon accomplissement de leurs tâches sont disponibles. Cette assurance minimise le stress. Libérés de soucis d'organisation matérielle, les prestataires de service se voient confier des tâches annexes plus valorisantes et plus commerciales : échanges avec le client, ventes depuis le terrain.

OPTI-TIME échange ses données avec les PGI ou les systèmes d'information de ressources humaines du marché. Son module de planification apporte de précieuses données prévisionnelles au SIRH. Les temps passés en production s'exportent automatiquement. Une simulation effectuée avec OPTI-TIME peut définir les meilleurs scénarios d'organisation à long terme : embauche, sous-traitance, intérim, ...

Les clients utilisateurs d' OPTI-TIME ont d'ailleurs su tirer un bénéfice immédiat et quantifiable de leur investissement : diminution de la sous-traitance, maîtrise des contraintes légales attachées à des conventions collectives complexes, maîtrise des heures supplémentaires.

À propos de DELIA SYSTEMS.

Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS édite la solution OPTI-TIME : le logiciel d'optimisation et de planification opérationnelle des ressources et des tâches. DELIA SYSTEMS compte actuellement une trentaine de clients grands comptes en France et à l'international, dans des secteurs d'activité aussi variés que la maintenance aéronautique (AIR FRANCE Industries, DASSAULT Falcon Services, EMIRATES, HELISIM, TAT Industries FNI, US AIR FORCE), la santé (CHU de ROUEN, CHU de PARIS-BICETRE, Hôpitaux Universitaires de GENEVE...), la formation (AIR FRANCE, AIRBUS, AXA, CEGOS, EUROCOPTER, GNFA, MINISTERE DES FINANCES...), les services clientèle (CARREFOUR, CGST SAVE - DOMOSERVICES, ECS Solutis, Compagnie GENERALE DES EAUX, QUALIGAZ, TEXA, VEOLIA Water), les sociétés de services (ANAES, MULTIBURO), et les médias (FRANCE TELEVISION, IMEDIA, RSR, RTBF).

À propos d'OPTI-TIME.

La suite logicielle **OPTI-TIME** est une solution de planification opérationnelle et stratégique des ressources et des tâches, qui détermine, cadence, coordonne et optimise en TEMPS REEL : "qui fait quoi, quand et où" dans l'entreprise.

Outil APS – *Advanced Planning and Scheduling* – elle possède trois caractéristiques indispensables à la gestion des ressources humaines, matérielles et de la chaîne logistique :

- elle prend en compte, immédiatement et de manière **dynamique** les changements pouvant bouleverser l'activité quotidienne,
- elle mobilise, réaffecte et optimise en **temps réel** les ressources humaines et matérielles nécessaires,
- elle planifie les activités, même à très **court terme**.

Relations presse : Agence C3M

Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

Sophie Daudignon, sophie@agence-C3M.com

DELIA SYSTEMS

Tél. : 01 56 62 23 23

Laurent CAVÉLIUS - PDG

Contact presse : Élisabeth GENDRY
elisabeth.gendry@deliasystems.com