



AÉROPORTS DE PARIS

OPTIMISER LES PLANNINGS DU PERSONNEL D'ASSISTANCE AÉROPORTUAIRE



Objectifs :

- Accroître la rentabilité des activités d'escale en adaptant au mieux la présence du personnel à la charge de travail
- Construire des horaires optimisés de façon à couvrir une charge variable

Solution :

LP-Shift et LP-Roster d'EURODECISION

Résultats :

- Meilleure maîtrise de l'adaptation des moyens à la charge de travail
- Support de négociation pour la mise en place de nouveaux accords sociaux

Le département Escale des Aéroports de Paris compte entre 1100 et 1350 personnes suivant les saisons, réparties sur les deux sites d'Orly et de Roissy. Dès 1991, les Aéroports de Paris étudient la refonte globale de la planification de son personnel d'assistance aéroportuaire, avec pour principal objectif l'amélioration de la productivité de ce service. Une nécessité car les Aéroports de Paris savent qu'ils devront faire face à d'autres prestataires de services sur ce marché en passe de devenir concurrentiel.

Un service d'assistance aéroportuaire gère pour le compte de compagnies aériennes toutes les opérations liées à l'escale d'un avion. Ces activités sont réparties chez les Aéroports de Paris en trois secteurs. Le service en charge du Passage s'occupe du passager et de ses bagages en aérogare : enregistrement, accueil à l'arrivée, litiges bagages... Les deux autres services, Opérations et Piste gèrent les aspects physique, documentaire et technique de l'avion en escale, comme le fret, le chargement et déchargement des bagages, le plan de vol, le placement de l'avion à l'arrivée, le câblage de l'avion au sol, le pushback au départ... Le personnel opérationnel est regroupé en 8 métiers distincts, mais certains agents peuvent être polyvalents.

Afin de mieux se caler sur le calendrier IATA, le planning du personnel est totalement refait deux fois par an, en septembre pour la saison d'hiver et en mars pour celle d'été. Effectuée

manuellement par quelques spécialistes des Aéroports de Paris, la préparation de ces grilles d'horaires est une tâche particulièrement complexe et difficile à optimiser en raison du nombre élevé de contraintes. Les spécialistes essaient de couvrir au mieux la charge de travail en tenant compte des effectifs disponibles. Une tâche qui leur prend une demi-journée à deux jours pour traiter une centaine de salariés.

Au début des années 90, Escalé constate que les gains de productivité significatifs sont possibles au travers d'une meilleure adéquation entre la charge de travail quotidienne et les moyens mis en place. De plus cette approche manuelle manque de souplesse, les responsables d'activités souhaitent pouvoir s'impliquer dans la planification semi-annuelle, et surtout dans la mise en œuvre au jour le jour.

C'est EURODECISION, le spécialiste de l'optimisation de ressources qui est sélectionné pour développer la partie critique de ce logiciel, l'outil de génération de grilles horaires, appelé tout simplement « Grille ». Intégré à Maxime, une application de gestion développée par Stéria pour le Département Escalé, Grille a été développée en moins d'un an par EURODECISION, en tirant profit de la méthode de prototypages successifs qui permet aux utilisateurs de valider et améliorer progressivement les fonctionnalités d'un logiciel.

Déployée sur une vingtaine de postes de travail, l'application a été développée en C++ pour la partie calcul. Grille utilise deux composants métiers d'EURODECISION, LP-Shift pour optimiser la couverture de charge journalière ou hebdomadaire et LP-Roster pour construire les grilles de travail.

Actuellement utilisé par des responsables d'activité et des chefs de section, Grille calcule l'ensemble des vacations - une période travaillée est appelée vacation - nécessaires pour couvrir la charge de travail sur un cycle de n semaines. En moins d'une minute, il établit, pour un métier et un type de population (plein temps, mi-temps ou 3/4 de temps), une grille de travail optimisée. La grille est l'élément de base représentant un cycle de vacations et de jours de repos. A la fin de cette période, le cycle se reproduit.

Le logiciel doit non seulement couvrir au mieux la charge de travail qui varie pendant la journée et selon les jours de la semaine, mais il doit aussi prendre en compte un grand nombre de contraintes liées à la législation du travail et au rythme de travail. Le rythme de travail prend en compte le fait qu'un salarié à temps plein puisse se rendre sur son lieu de travail 21 fois par mois pour travailler 8 heures, ou 16 fois par mois pour 10 heures. Ce dernier point est un élément important pour l'optimisation de la grille, car il faut trouver la meilleure solution qui tienne compte des rythmes de travail.

Avec les métiers et populations du département, c'est une cinquantaine de grilles horaires qu'il faut créer et optimiser. Les grilles sont établies par pas de 10 minutes. Elles sont ensuite datées, définissant ainsi le tableau de service et l'emploi du temps de chaque salarié.

Bien accepté par les utilisateurs, une fois la première appréhension liée à l'outil informatique passée, Grille aujourd'hui a dépassé ses objectifs. Les responsables d'activités apprécient non seulement l'ergonomie du système, les délais de calcul qui leur permettent d'évaluer rapidement la dégradation ou l'amélioration de la couverture de charge, mais aussi de pouvoir « forcer » manuellement la grille construite automatiquement. Grille s'est révélé un précieux outil de travail - parfaitement impartial - lors de négociations de nouveaux accords sociaux.