


SUCCESS STORY | 

Siemens Automotive Hydraulics accélère le développement et le mise au point de sa nouvelle électrovanne géo à Perf'Comm Rule Maker

SIEMENS VDO

Projet
Siemens Automotive Hydraulics a confié à Perf'Comm la mise au point de sa nouvelle électrovanne géo. Le projet a été divisé en deux phases : la première a consisté à définir les besoins et à établir un cahier des charges, la seconde a consisté à développer et à tester le produit.

Le défi
Le défi était de concevoir un produit innovant et performant, capable de répondre aux exigences de Siemens Automotive Hydraulics.

La solution
Perf'Comm a développé une solution innovante et performante, capable de répondre aux exigences de Siemens Automotive Hydraulics.

Le résultat
Le résultat est un produit innovant et performant, capable de répondre aux exigences de Siemens Automotive Hydraulics.

Siemens Automotive Hydraulics a confié à Perf'Comm la mise au point de sa nouvelle électrovanne géo. Le projet a été divisé en deux phases : la première a consisté à définir les besoins et à établir un cahier des charges, la seconde a consisté à développer et à tester le produit.



Le projet a été divisé en deux phases : la première a consisté à définir les besoins et à établir un cahier des charges, la seconde a consisté à développer et à tester le produit.

Les packages « Stratégie Témoignages Clients »



Demandez-nous
l'improbable...



...nous ferons
l'impossible !

Le besoin

- Comment donner envie aux clients de témoigner, mieux encore, de s'afficher dans une réelle « success story » ?

La problématique

- Même globalement satisfaits de leurs nouveaux produits ou solutions, les clients sont souvent réticents à s'afficher sous les couleurs de leurs prestataires. Les convaincre demande beaucoup de temps et d'énergie de la part des services marketing/communication qui ont pourtant besoin de les faire témoigner.
- Les commerciaux en contact direct avec ces clients n'ont pas toujours une idée précise de ce qu'est un client « témoignable », ce qui conduit à des erreurs de casting.



- Pour donner envie aux clients de témoigner, plusieurs pistes sont possibles... L'objectif des packages « Stratégie Témoignages Clients » est précisément de choisir les meilleures avec le service marketing/communication, en tenant compte des spécificités de la relation établie par l'entreprise avec ses clients.

- Les packages « Stratégie Témoignages Clients » permettent également :
 - d'identifier les clients « témoignables »,
 - de définir les procédures à mettre en place avec les commerciaux et/ou les consultants terrain pour les approcher,
 - de mettre en place les procédures de réalisation des témoignages,
 - d'atteindre des objectifs clairs sur le nombre des témoignages à réaliser sur une période donnée, pour illustrer l'éventail de l'offre de l'entreprise et de ses cibles (tailles des clients, secteurs d'activité).



Du conseil à la réalisation...

- Les packages « Stratégie Témoignages Clients » comprennent :
 - Une ½ journée d'audit sur les relations clients existantes au niveau du service marketing/communication (en direct ou via les commerciaux, les consultants...)
 - Une ½ journée de conseil pour identifier les clients « témoignables » (établissement d'une liste avec priorité), définir les procédures à suivre pour les approcher et définir les objectifs : nombre et qualité des témoignages
 - Un forfait pour la réalisation d'un lot de 5 témoignages avec prise en charge de la phase de démarchage des clients (à partir de la liste établie) puis de la validation des textes – sous condition qu'il existe un nombre cohérent de clients « témoignables ».



Exemples de réalisations par une approche package « Stratégie Témoignages Clients »





Paroles de clients

Poulina s'appuie sur HR Access pour le développement stratégique de ses Ressources Humaines

Pour faire face aux changements de son environnement économique global, le Groupe Tunisien Poulina place le développement de ses Ressources Humaines au cœur de ses préoccupations. Les compétences, évaluations, formations, rémunérations... de ses 6.000 collaborateurs sont désormais gérées avec HR Access, de façon totalement intégrée et surtout optimisée.

■ Le Groupe Poulina fait office de pilote dans son pays en matière de gestion des Ressources Humaines. En effet, plus de 200 personnes au total, à la DRH du siège et dans les 40 filiales, utilisent aujourd'hui HR Access pour la gestion des Ressources Humaines. « En Tunisie, le développement des Ressources Humaines est une notion récente », explique Maher Kallel, Directeur de l'Organisation du Groupe Poulina. « Mais pour nous, ce développement est un enjeu majeur depuis plusieurs années, car nous misons sur les compétences et le haut professionnalisme de nos ressources pour nous adapter rapidement aux évolutions constantes de nos nombreux marchés : agriculture, agro-alimentaire, industrie et services. »

■ Visionnaire de la GRH, Poulina est aussi une entreprise atypique dans un tissu économique constitué à 90% de petites entreprises familiales. En une trentaine d'années, elle est devenue l'une des plus dynamiques du pays, avec plus de 6.000 collaborateurs, dont 10% de cadres dirigeants, une croissance annuelle supérieure à 10% et une renommée internationale. Pour soutenir la stratégie de développement de son capital humain, Poulina a décidé en 2000 de s'équiper d'un véritable SIRH. Objectif : Placer l'employé au cœur des processus RH et offrir une vision à 360° de chaque collaborateur.

HR Access retenu pour son approche intégrée, sa souplesse et son ouverture

■ Ambitieux, le projet SIRH consiste à remplacer des solutions hétérogènes et non communicantes de gestion de la paie, des activités, de la formation et du recrutement et à combler un manque crucial : la gestion des compétences. Après évaluation de différents SIRH du marché, Poulina a opté en 2001 pour HR Access qui apporte la meilleure réponse à ses critères de sélection. Parmi eux, la capacité à gérer tout le cycle de vie du collaborateur mais aussi la souplesse d'adaptation du produit aux spécificités locales et son ouverture à l'international. « Nous avons développé en interne un modèle d'évaluation basé sur des objectifs et des points, relié à la partie variable de la rémunération, que nous souhaitions intégrer à notre SIRH... Avec HR Access c'est tout à fait possible ! », souligne Maher Kallel.

■ Depuis l'été 2001, 5 filiales du groupe bénéficient de HR Access pour gérer la paie et les activités. « Tout l'intérêt pour nous est d'avoir à terme un système de paie unique et centralisé pour l'ensemble des filiales du groupe. Nous sommes malheureusement dépendants de la fiabilité des réseaux télécoms, mais en 2008, nous allons enfin pouvoir poursuivre ce déploiement. »



■ Depuis 2005, l'ensemble des filiales bénéficient du module SHR (Strategic Human Resources) de HR Access pour gérer recrutement, formation, politique de rémunération, carrières et développement des compétences.

Des délais de recrutement divisés par 2,5

■ Avec plusieurs mois de recul, Poulina mesure aujourd'hui les progrès effectués et les bénéfices que lui confère HR Access. « La mise en œuvre de SHR nous a amené à définir précisément chaque poste en l'associant à des compétences techniques par exemple, et à associer un CV à chacun de nos 6.000 collaborateurs », précise Maher Kallel. « Cette forte visibilité et les outils désormais à notre disposition nous donnent la possibilité de trouver les meilleurs profils possibles pour chaque poste qui se libère ou se crée et donc de gérer de façon optimale notre capital compétences. »

■ Au niveau du processus d'évaluation, les gains en temps et en simplicité sont très importants. Auparavant, les managers devaient accéder à plusieurs applications différentes pour constituer manuellement le dossier de leurs collaborateurs. « La procédure était très lourde. Aujourd'hui, grâce à l'intégration de toutes les fonctions RH autour d'un référentiel unique, le dossier est constitué en quelques requêtes et quelques clics. »

■ Le processus de recrutement a été lui aussi optimisé. Poulina reçoit chaque année deux mille candidatures. Leur tri manuel fastidieux a été substitué par un workflow qui automatise leur validation par un jury et l'envoi des réponses négatives.

« Et le délai de recrutement, pour chacun des quelques 30 cadres et 200 jeunes diplômés recrutés annuellement, a été divisé par 2,5, en passant de cinq à deux semaines seulement. »

Des améliorations en continu grâce à un partenariat fort avec HR Access

■ Côté gestion des rémunérations, le projet HR Access a clarifié l'organigramme et la solution permet sa tenue à jour en temps réel et garantit sa justesse. Elle permet aussi aux contrôleurs de gestion de simuler les budgets liés à la masse salariale et aux décideurs de valider les rémunérations via un workflow. Côté formation enfin, la solution HR Access, qui a été adaptée aux spécificités locales concernant notamment la TFP (taxe sur la formation professionnelle), gère tout le cycle : plan de formation, préparation des dossiers de demande, suivi des sessions... Autant de bénéfices qui contribuent au retour sur investissement certain du projet.

■ Et Maher Kallel de conclure : « HR Access nous permet des améliorations en continu de nos procédures, en nous suggérant en outre de bonnes pratiques métiers. Dès cette année, tous nos collaborateurs pourront accéder via l'intranet à leur suivi d'évaluation. Nous étudions aussi une montée de version de notre solution afin de bénéficier des dernières fonctionnalités et surtout de l'interface Web qui va faciliter l'accès à tous les managers pour qu'ils effectuent eux-mêmes leurs requêtes... Toutes ces améliorations sont facilitées par notre relation avec HR Access qui demeure un véritable partenariat, basé sur l'échange et inscrit dans la durée. »

Poulina en Bref...

Constitué en 1967 à l'initiative de promoteurs tunisiens privés et structuré en groupes d'entreprises, Poulina couvre 4 grandes activités :

- l'agriculture : élevage, exploitation agricole, aliments, abattage.
- l'industrie : bois, céramique, acier, imprimerie.
- l'agro-alimentaire : industrie alimentaire, produits laitiers, margarine.
- le service : négoce, consulting, informatique, tourisme.


Ses performances économiques sont liées à la qualité de ses Ressources Humaines et à ses performances technologiques.

Pour en savoir plus : www.poulina.com.tn

www.hracesstn.com

HR Access Solutions – Immeuble Tunimara – rue du Lac de Constance – Les Berges du Lac – Tunis – Tunisie
Tel: +216 71 167 300 – Fax: +216 71 167 310

HR Access est une marque déposée.

HR Access Solutions is a  company.

© 2008 HR Access Solutions. Tous droits réservés.

Janvier 2008

En Suisse, l'Etat de Fribourg multiplie, avec HR Access, les projets de modernisation de la gestion de ses 15.000 agents

Amené à refondre sa solution de gestion du personnel, l'Etat de Fribourg, en Suisse, a choisi HR Access pour sa capacité à gérer en standard une grande partie des spécificités suisses, sa souplesse d'adaptation aux autres particularités liées à l'autonomie de ce canton et les perspectives stratégiques qu'il lui offre.

■ « Nous sommes une subdivision territoriale équivalente à un département français mais nous avons dans presque tous les domaines – enseignement, santé, aménagement du territoire, justice en partie... - l'autonomie d'un petit pays », explique Florence Hirsbrunner, Chef de section au Service du personnel de l'Etat de Fribourg et directrice du projet HR Access. « De ce fait, nous assurons la gestion du personnel et la paie de quelques 15.000 personnes travaillant pour le secteur public au niveau du canton. Nous devons nous soumettre à des particularités légales imposées par l'Etat suisse, comme le prélèvement de l'impôt à la source pour les étrangers, auxquelles nous ajoutons nos spécificités, comme notre logique de régularisation ou encore le calcul complexe de l'assurance vieillesse complémentaire propre au canton. »

■ Ces particularités, l'Etat de Fribourg les a plutôt bien gérées, durant de nombreuses années, grâce à sa solution Sigagip, « ancêtre » de HR Access. Mais, en 2004, cette solution a vieilli, cesse d'être maintenue par le fournisseur et les serveurs propriétaires qui l'hébergent vont disparaître. Poussé par ces contraintes matérielles et attiré par les apports de nouvelles fonctionnalités, l'Etat de Fribourg a fait le choix de moderniser sa gestion du personnel, au profit d'une solution fonctionnant dans le nouvel environnement ouvert Windows NT/ SQL Server retenu par sa direction informatique, pour des raisons de performances et d'économies. Il confie à une société de services en informatique externe et neutre, une étude comparative des progiciels du marché, avec en main un cahier des charges précis des besoins.

HR Access retenu pour sa couverture fonctionnelle et sa souplesse d'adaptation

■ « La solution HR Access s'est démarquée sur deux points principaux », se souvient Florence Hirsbrunner. « Tout d'abord, ses fonctionnalités standard suffisamment riches pour couvrir une importante partie de nos besoins spécifiques. » Premier exemple, la possibilité de créer une structure des postes de travail indépendamment des personnes affectées à ces derniers pour gérer le budget du personnel, ou faciliter la mise en place d'une gestion fine des compétences ou encore celle de workflow intégrant la notion de hiérarchie. Autre exemple : la possibilité de gérer très simplement, avec vision d'un salaire unique pour les prélèvements, les personnes travaillant pour plusieurs "employeurs", comme une infirmière se partageant entre un hôpital et une école d'aides-soignantes. « Toutes ces particularités du secteur public suisse se trouve dans la solution standard HR Access. Et le produit s'est ensuite démarqué dans le cadre de l'étude comparative sur sa grande souplesse d'adaptation rapide et à moindre coût à nos particularités cantonales, comme la gestion budgétaire liée à la masse salariale que nous devons assurer à notre niveau. Critique, cette gestion budgétaire nous permet de prévoir les dépenses liées aux postes, occupés ou non, de notre organisation. » La possibilité pour l'Etat de Fribourg de capitaliser sur les compétences Sigagip de ses utilisateurs, grâce à la reproduction dans HR Access de la même logique fonctionnelle, a aussi joué en la faveur du produit.



Des utilisateurs enthousiastes quel que soit leur profil

■ Le projet de refonte du système de gestion du personnel a été initié en 2005, après que le choix de HR Access ait été entériné par le Conseil d'Etat. Et la nouvelle solution est opérationnelle depuis janvier 2007 sur le périmètre suivant, identique à l'existant : la paie – y compris comptabilisation et statistiques liées aux équivalents temps pleins -, la gestion budgétaire et le contrôle des comptes, la gestion des formations, et enfin, à l'état embryonnaire, celle des compétences et du recrutement. Délais comme budgets prévus pour le projet ont été parfaitement respectés. Une réussite que Florence Hirsbrunner attribue à la forte implication et à l'excellente synergie entre les différentes parties prenantes dont sa section (assurant notamment l'intermédiation entre informaticiens et utilisateurs) et la direction informatique du canton de Fribourg. « Ce comité de projet a toujours su trouver dans le calme les solutions aux problèmes rencontrés, sans jamais avoir à demander l'arbitrage du comité de pilotage : un atout pour rester maître du temps ! ».

Après plusieurs mois de recul, les échos des quelques 150 utilisateurs de HR Access service du personnel, chargés des salaires dans les institutions, chefs de services, comptables de l'Etat etc. restent très positifs, concernant surtout la convivialité de la logique Web présentée par la solution et son utilisation intuitive. Ils apprécient tout particulièrement de ne plus avoir de codes à mémoriser pour accéder aux informations, comme

c'était le cas auparavant, ainsi que les capacités plus étendues de consultation et de contrôle offertes. Côté paie, le nouveau moteur permet une édition des 15.000 bulletins en une heure et quart contre trois auparavant.

De nombreuses perspectives d'amélioration... jusqu'à la conduite par objectifs des RH

■ « L'arrivée de HR Access n'est toutefois pas une révolution au quotidien pour les gens de métier, car très souple, cette solution s'est très bien adaptée à nos habitudes de travail et non l'inverse. Et c'est ce que nous souhaitons ! » poursuit Florence Hirsbrunner. A contrario, pour la direction informatique, le changement d'environnement nécessite la mise à disposition de nouvelles compétences, notamment réseaux et VPN, matériels, sécurité, web et Java...

« Pour la gestion du personnel, la révolution est beaucoup plus dans les perspectives que nous offre HR Access à travers sa richesse fonctionnelle, des perspectives à forts enjeux métiers », conclut Florence Hirsbrunner. « Notre service du personnel multiplie les axes de réflexion. Nous envisageons par exemple de développer la gestion des compétences et des recrutements, de mettre en place la gestion des temps, de construire des workflow sur les demandes de formations puis de congés. Autant de projets ambitieux qui vont nous permettre d'évoluer de notre actuelle gestion du personnel vers une véritable politique de ressources humaines conduite par les objectifs ! »

L'Etat de Fribourg en bref

Chargé de l'administration du canton de Fribourg, l'un des 26 que comptent la Confédération fédérale suisse, l'Etat de Fribourg dispose d'une autonomie proche de celle d'un petit pays. Il assure le pouvoir législatif, via son parlement constitué aujourd'hui de 130 députés élus par le peuple, et le pouvoir judiciaire, au travers de ses différents tribunaux. Huit directions relayent les missions de l'Etat sur le terrain :

- la Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport,
- la Direction de la sécurité et de la justice,
- la Direction des institutions, de l'agriculture et des forêts,
- la Direction de l'économie et de l'emploi,
- la Direction de la santé et des affaires sociales,
- la Direction des finances,
- la Direction de l'aménagement, de l'environnement et des constructions,
- et la Chancellerie d'Etat.

Pour en savoir plus : www.fr.ch


www.hraccess.com

HR Access Solutions

Siège social : Le Triangle de l'Arche - 8, cours du Triangle - 92937 Paris La Défense 12 cedex - France

Tel : +33 (0)1 70 38 31 00 - Fax : +33 (0)1 70 38 31 11

HR Access est une marque déposée.

HR Access Solutions is a  Fidelity company.

© 2007 HR Access Solutions. Tous droits réservés.

Avril 2007

 **HR Access**
The smart way to HR success



Siemens Automotive Hydraulics accélère le développement et la mise au point de sa nouvelle électrovanne grâce à Pertinence Rule Maker

SIEMENS VDO

Siemens Automotive Hydraulics

- Joint Venture entre Siemens VDO Automotive et PSA Peugeot et Citroën créée en 2000

- Conception et fabrication d'une pompe haute pression à injection innovante pour réduire la consommation de carburant

- 140 salariés dont 25 en R&D

Location

- France

Les enjeux

- Gagner en visibilité sur les performances en phase de production d'un nouveau produit

- Permettre un plan d'expérience grâce à une optimisation du lot à tester

- Tenir avec des coûts maîtrisés les délais de mise sur le marché imposés par les constructeurs

La solution

- Pertinence Suite : module Rule Maker

Les bénéfices

- Réduction de 400 à 50 le nombre d'électrovanne du jeu de test du plan d'expérience
- Meilleure visibilité sur les performances du produit face aux variations de production
- Réduction attendue de 10% du taux de rebuts au démarrage de la production
- Gain de crédibilité auprès des constructeurs

« Nous pensions le module Rule Maker de Pertinence Suite efficace seulement sur les hauts volumes de données. Or il nous a démontré sa capacité à exploiter de façon optimum le peu de données dont nous disposons, dans un délai très court, en phase finale de développement de notre dernière innovation : une électrovanne proportionnelle 3 voies équipant une pompe haute pression essence, conforme aux nouvelles réglementations européennes. Grâce à lui, nous disposons d'une visibilité rassurante pour son lancement sur le marché. »

Dominique Véret – Directeur des Etudes – Siemens Automotive Hydraulics



Législation européenne sur l'émission des gaz à effet de serre oblige, le monde de l'automobile se mobilise, et avec lui, celui des équipementiers ! Dès 2008, en effet, les constructeurs veulent être en mesure de réduire fortement l'émission moyenne en CO² de leur parc de véhicules. Siemens VDO Automotive participe à cet objectif en commercialisant des systèmes et des composants pour l'injection directe essence dont une pompe haute pression particulièrement innovante.

« La première fois que nous avons assisté à une présentation du module Rule Maker de Pertinence Suite, son intérêt pour notre division ne nous a pas sauté aux yeux : nous avons peu de données et n'étions pas en phase de production », se souvient Dominique Véret, Directeur des Etudes de Siemens Automotive Hydraulics. **« Mais quelques mois et deux autres présentations plus tard, nous**

avons changé d'avis ! En effet, nos premiers prototypes étaient achevés et nous avions beaucoup de mal à nous projeter dans l'avenir, concernant notamment les performances d'une électrovanne de commande au travers des variations générées par une production à grande échelle. Parce que ce produit innovant était totalement nouveau, nous n'avions en effet aucun retour d'expérience sur lequel nous appuyer. »

Un plan d'expérience rendu possible grâce à Rule Maker

La R&D de la division pense alors effectuer une étude de sensibilité de son électrovanne via un plan d'expérience, en fabriquant un premier lot puis en le testant. Mais vu la complexité du produit, composé d'une vingtaine de pièces et sensible



à près de 70 paramètres, pas moins de 400 électrovannes sont nécessaires pour que l'étude soit significative. Un nombre beaucoup trop élevé. Or, se passer de plan d'expérience signifie prendre le risque d'un taux de rebuts très élevé lors du démarrage de la production, et des surcoûts importants pour honorer à temps les commandes des clients.

« C'est alors que l'offre de Pertinence nous est apparue comme une solution possible et pour mieux nous convaincre, notre R&D a acquis Rule Maker en juin 2004 », précise Dominique Véret. **« Dès le départ, cet outil a complètement changé notre mode de travail, nous forçant à repenser l'étape de préparation des données du plan d'expérience. Grâce à son approche itérative, Rule Maker nous permettait de limiter notre jeu d'essai à 40 électrovannes seulement, dotées de caractéristiques différentes. »**

Ces caractéristiques se traduisent par 2800 valeurs mesurées, auxquelles vont s'ajouter un millier de données de performance en sortie des tests. **« Ces derniers ont été effectués durant 2 mois, de façon itérative et interactive avec trois de nos experts : un ingénieur calcul formé à Rule Maker par Pertinence et deux spécialistes produit. Au départ, les experts choisissent les données à tester. Puis au fil des itérations, Rule Maker fait des propositions sur d'autres données et ajuste progressivement les règles entre variation des caractéristiques en entrée et performances en sortie. A chaque fois, nous avons identifié 3 types de règles : les évidentes, déjà connues de nos experts, les non**

pertinentes, que nos experts devaient éliminer, et enfin, les plus intéressantes, qui font toute la valeur ajoutée de Rule Maker. Non évidentes pour nos experts, ces règles nourrissent leurs réflexions, parfois les déstabilisent, mais finissent par s'avérer juste. Nous avons notamment un souci acoustique, que nous avons insuffisamment amélioré avec nos méthodes classiques. Rule Maker a mis en évidence des intervalles entre lesquels certaines dimensions devaient se situer pour l'éliminer. »

« Pertinence Suite renforce notre crédibilité technique auprès des clients »

Siemens Automotive Hydraulics est en cours de lancement de la production à grande échelle de sa pompe, mais déjà une certitude s'impose : les tests de sensibilité menés avec Rule Maker devraient réduire d'environ 10% le taux de rebuts au démarrage. Habituellement, les rebuts sont analysés par les experts, et une fois compris, génèrent des modifications ad hoc du produit, qui gagne ainsi progressivement en robustesse. Grâce à Rule Maker, le produit présente déjà une bonne robustesse qui va se traduire par une intervention moindre des experts au niveau des rebuts et donc une réduction importante des coûts de mise sur le marché. Et ce, en respectant les délais courts imposés par les constructeurs automobiles, eux-mêmes contraints par la réglementation.

« Réduire les coûts de développement est une préoccupation majeure des R&D, et le module Rule Maker peut y contribuer, en nous aidant sur les projets en cours ou futurs », conclut Dominique Véret.

« La condition est toutefois d'accepter de remettre en cause ses certitudes et modes de travail et de suivre des chemins inhabituels en terme de réflexion. Mais au-delà de cet apport à la R&D, un outil comme Pertinence Suite a aussi des incidences directes auprès de nos clients et notre discours technique gagne donc en crédibilité technique, car alimenté des résultats tangibles de Rule Maker. »

A propos de Pertinence

Pertinence est un des leaders mondiaux de l'Enterprise Manufacturing Intelligence. Pertinence permet l'extraction, l'application, le contrôle et le partage des Bonnes Pratiques Opérationnelles (BOP) à travers des logiciels dédiés à l'optimisation des systèmes et process industriels complexes.

Grâce à une technologie innovante d'analyse de données, Pertinence permet aux professionnels d'améliorer la qualité des process, de réduire le temps nécessaire au lancement de nouveaux produits et de mieux gérer les process de mise aux points.

Pertinence est basée en Europe et aux Etats-Unis. Ses clients sont des acteurs majeurs de l'industrie de la Pharma-Biotech, de l'Aérospatiale et de la Défense ainsi que des Produits Industriels et du Semiconducteur tels Sanofi Pasteur, EADS, Air France Industries, MBDA, le CNES, BMW etc...

Pertinence

Boston – London – Paris

Email: info@pertinence.com
www.pertinence.com

Copyright © Pertinence 2006