



GENÈVE AÉROPORT

CONSTRUCTION DES HORAIRES ET OPTIMISATION DU PLANNING DU PERSONNEL



Objectifs :

- Anticiper les impacts de la croissance de l'activité de l'aéroport sur l'organisation des acheminements de passagers par bus
- Réduire la pénibilité des horaires et harmoniser les plannings entre agents du Service Piste



Solution :

- Etude et refonte des horaires du Service Piste (utilisation de LP-Shift d'EURODECISION)
- Mise en œuvre d'un outil de planification nominative intégrant le composant LP-ShiftPlanner d'EURODECISION
- Etudes récurrentes pour la création des horaires des saisons IATA à venir



Résultats :

- Amélioration dans la régularité des plannings du Service Piste, et ceci tout en ayant absorbé une forte hausse des missions bus
- Respect de l'équité entre collaborateurs

« La démarche itérative proposée par EURODECISION correspondait tout à fait au besoin de Genève Aéroport. Les nombreux échanges ont contribué à établir des relations de travail saines et le produit final est au plus proche des besoins des utilisateurs. Confiance et crédibilité sont pour moi les maîtres mots de ce projet. » Denis MASTROGIACOMO, Chef de la Division Exploitation

En 2011, Genève Aéroport poursuivait sa forte croissance. Les prévisions des mouvements d'avion (atterrissages et décollages) des années à venir étaient en hausse et ce dynamisme avait un impact direct sur l'organisation des services à destination des passagers et des compagnies aériennes.

Dans ce contexte, la Division Exploitation de l'aéroport faisait face à une forte hausse de son activité, en particulier une augmentation des missions bus du Service Piste, consistant en l'acheminement des passagers entre les terminaux et les avions stationnés au large. Pour répondre à la demande croissante, le Service Piste avait vu ses équipes grossir et se trouvait confronté à des difficultés de planification. Les horaires existants correspondaient de moins en moins à la demande des compagnies aériennes et les collaborateurs remontaient un nombre grandissant de mécontentements relatifs à l'équité des plannings.

Une réflexion a donc été lancée au sein de la Division Exploitation avec pour objectif de revoir les horaires du personnel du Service Piste en se faisant accompagner par des experts externes. Cette mission a été confiée à EURODECISION, spécialiste de la planification des ressources humaines reconnu pour son expertise du domaine aéroportuaire.

« La réactivité des experts EURODECISION pour traiter nos demandes d'évolution est très appréciable. Ils font d'ailleurs à chaque fois preuve d'une grande pédagogie, et c'est très agréable de travailler avec eux. » Michaël Madier, Planificateur du personnel



Après une première phase d'audit menée sur le terrain en 2012, EURODECISION a proposé une approche en plusieurs étapes dont la pertinence a convaincu les responsables du projet.

Ainsi, lors de la phase d'étude, les experts d'EURODECISION ont pris connaissance des règles d'organisation propres à Genève Aéroport, et ont animé des groupes de travail constitués de représentants des collaborateurs afin de recueillir leurs avis sur les horaires existants. Puis, à l'aide de ses composants de construction de journées de travail (LP-Shift) et de construction de plannings (LP-ShiftPlanner), EURODECISION a effectué des simulations pour déterminer les types d'horaires et les règles qui permettraient de concevoir des plannings respectant les contraintes réglementaires tout en satisfaisant au maximum la demande client et les souhaits du personnel. Les résultats ayant démontré que se limiter à dix types d'horaires distincts offrirait une plus grande stabilité des plannings des collaborateurs, c'est cette solution qui fut validée.

Le Service Piste souhaitant s'équiper d'un outil, EURODECISION a ensuite développé une application de planification nominative intégrant son moteur d'optimisation LP ShiftPlanner. Testé à l'occasion d'une première saison IATA par le gestionnaire horaires, le nouvel outil de construction de plannings a été enrichi et affiné pendant les premiers mois d'utilisation pour tenir compte des demandes d'évolution émises et intégrer des règles de planification complémentaires.

Désormais, l'application est utilisée au quotidien par le planificateur qui peut gérer de manière pointue les horaires des collaborateurs, replanifier en cas d'aléas, réaliser facilement ses propres simulations et obtenir des indicateurs précis sur l'activité. Lors de la saison

hivernale 2015, Genève Aéroport a ainsi pu constater une nette amélioration dans la régularité des plannings du Service Piste, et ceci tout en ayant absorbé une forte hausse des missions bus.

Après avoir démontré sa capacité à gérer les horaires les plus complexes de l'aéroport, EURODECISION s'est par la suite vue confier une étude visant à déterminer les besoins liés au projet de construction d'une nouvelle aile destinée aux long-courriers. En effet, dès le début du chantier de l'aile Est en 2016, les gros-porteurs desservant les lignes internationales ne pourront plus stationner au contact. Genève Aéroport a donc chargé EURODECISION de déterminer en amont les besoins en véhicules et en personnel afin de garantir la faisabilité des embarquements/débarquements pour les 4 années de travaux. Les modélisations de l'activité réalisées par les consultants en planification ont permis à la Division Exploitation de justifier ses demandes d'investissements matériels et d'exprimer précisément ses besoins en effectifs pour l'année à venir, estimations difficiles à fournir sans utiliser d'outil de simulation.

Si EURODECISION accompagne à présent le Service Surveillance de Genève Aéroport dans la refonte de sa planification, elle reste encore impliquée dans la vie du Service Piste. En effet, chaque semestre ses équipes analysent a posteriori les données des plannings et les missions analysées au programme de vol à venir permettent, pour la prochaine saison IATA, d'évaluer l'augmentation de l'activité et de réaliser des préconisations relatives à la charge de travail à couvrir. Ces études étant trop ponctuelles pour justifier l'acquisition d'un outil dédié, Genève Aéroport a en effet préféré les confier aux experts EURODECISION qui font à chaque fois preuve de la même réactivité.

« L'outil est un plus énorme : la durée de création d'un planning optimisé a été divisée par trois. Il y a désormais une plus grande régularité dans les horaires et une meilleure équité dans les plannings des équipes. » Claude Verrière, Chef d'équipe Service Piste