



UCL Université catholique de Louvain - Mons

MONS

Field Employee Qualification (FEQ)

**Développement, implémentation et amélioration du processus
FEQ en lien avec la gestion des ressources humaines au sein
de la société Solar Turbines.**

Promoteur : Monsieur Carlo Morettin

Présidente : Madame Delphine Dion

Lecteur : Monsieur Laurent Taskin

Mémoire présenté par :

Hamid Reza Miri

en vue de l'obtention
du diplôme de Master 60
en Gestion horaire décalé

Année académique 2012-2013

Résumé

Field Employee Qualification (FEQ)

Développement, implémentation et amélioration du processus FEQ en lien avec la gestion des ressources humaines au sein de la société Solar Turbines.

La société Solar Turbines a mis en place un programme qui gère la mobilisation des ingénieurs prestant sur les différents sites des clients. Ce programme s'appelle « Work Force Management (WFM) » et il contient plusieurs modules qui font le lien avec tous les autres départements tels que comptabilité, finance, trésorerie et leurs différents systèmes (Baan ERP, etc).

Un des modules développé dans le WFM est intitulé « Field Employee Qualification (FEQ) ». Dans celui-ci, on stocke toutes les informations concernant les qualifications techniques de nos ingénieurs.

Dans le cadre de ce mémoire, j'ai cherché à mieux comprendre la gestion des ressources humaines dans mon entreprise (Solar Turbines) et j'ai voulu aussi comprendre comment on peut inclure le module FEQ pour qu'il fasse partie du processus de gestion des ressources humaines.

Dans le chapitre 1, j'ai entamé ma recherche en définissant les objectifs et le fonctionnement des programmes WFM et FEQ. Ensuite j'ai détaillé les risques que FEQ peut présenter pour les ingénieurs et les managers. J'ai terminé ce chapitre 1 en exposant les cinq étapes du processus de Field Employee Qualification (FEQ).

Dans le chapitre 2, J'ai défini le module FEQ actuel et ses cinq fonctionnalités qui existent aujourd'hui. Après avoir analysé ces cinq fonctionnalités et en établissant le lien avec la gestion des ressources humaines, j'ai pu proposer quelques améliorations à l'avantage de notre département de RH. Ma recherche permet à notre département de RH de générer des rapports novateurs basés sur la compétence et d'effectuer également le suivi des ingénieurs tout au long de leurs missions.

Dans le chapitre 3, J'ai développé le module FEQ futur et ses dix fonctionnalités. Au cours de ma recherche j'ai apporté des modifications ; il en résulte certains avantages immédiats pour

notre département de RH et il en résulte également certains autres qui seront développés dans un futur proche.

Mes recherches permettent à notre département de RH d'identifier les formations manquantes dans chaque région, d'envoyer des sondages adaptés, de prendre en considération des feedbacks de clients pour octroyer des crédits aux ingénieurs, d'automatiser le remplissage de certaines parties de l'évaluation annuelle (Performance Appraisal), d'établir une gestion prévisionnelle des ingénieurs et de créer le lien entre le système de paie de département de RH et le module FEQ.

Dans le chapitre 4, une analyse détaillée des autres systèmes de gestion de ressources humaines a été effectuée en lien avec le module FEQ. Mon analyse permet à notre département de RH de démontrer l'objectivité d'une promotion, de mieux cibler le profil recherché lors d'un entretien d'embauche, d'augmenter la motivation des salariés, de mieux identifier les candidats pour chaque nouveau poste créé, de récompenser l'implication des ingénieurs pour la mise à jour de FEQ, d'organiser des « Team Building Events » pour pouvoir mesurer la performance de groupe, d'identifier des bons mentors, de développer des plans individuels et enfin de planifier des formations externes.

J'ai conclu qu'en établissant un lien entre le module FEQ et en partant de l'approche processus de gestion des ressources humaines, j'ai pu démontrer que FEQ pouvait répondre aux nombreux besoins de notre département de RH et que ce module faisait partie de ce même processus. Moyennant de nombreuses adaptations, je suis parvenu à convertir le module FEQ qui a été conçu à la base pour mieux servir nos clients, en un outil performant permettant de répondre à un grand nombre de préoccupations de la gestion des ressources humaines au sein de notre entreprise.

Ce travail s'inscrit principalement dans le cadre du cours de la gestion des ressources humaines. Ce travail n'aurait pu aboutir sans de nombreuses collaborations.

Je tiens à remercier sincèrement Monsieur Morettin, qui, en tant que promoteur de mémoire, s'est toujours montré à l'écoute et très disponible tout au long de la réalisation de ce mémoire, ainsi pour l'inspiration, l'aide et le temps qu'il a bien voulu me consacrer et sans qui celui-ci n'aurait jamais vu le jour.

Mes remerciements s'adressent également à ma société, Solar Turbines, pour me soutenir pendant toute la durée de mes études.

J'exprime ma gratitude à toutes mes collègues et en particulier mon équipe pour leur professionnalisme et leur participation aux questionnaires.

Je n'oublie pas mes parents pour leur soutien, leur patience et leur contribution durant ces deux années d'étude.

Enfin, j'adresse mes plus sincères remerciements à tous mes proches et amis, qui m'ont toujours soutenu et encouragé au cours de la réalisation de ce mémoire.

Merci à toutes et à tous.

Table des matières

Introduction.....	1
Chapitre 1: Work Force Management (WFM) & Field Employee Qualification (FEQ)	3
1.1 Work Force Management.....	3
1.1.1 Objectifs.....	3
1.1.2 Fonctionnement.....	3
1.2 Field Employee Qualification	4
1.2.1 Objectifs.....	4
1.2.2 Avantages.....	5
1.2.3 Risques.....	6
1.2.4 Le fonctionnement et le processus FEQ	8
Résumé.....	9
Chapitre 2: FEQ actuelle.....	10
2.1 Individual Scheduling Wizard.....	11
2.2 Work Orders	11
2.3 Qualification Recognition	12
2.4 Cognos Report - KPI	14
2.5 Safety.....	17
Résumé.....	19
Chapitre 3: FEQ future.....	20
3.1 Group Scheduling Wizard	22
3.2 Training	22
3.3 Solar On-line Training (CLMS)	22

3.4 Budgeting	27
3.5 Gestion des carrières et Talent Management System (TMS)	27
3.6 Employee Opinion Survey (EOS)	28
3.7 Feedback Form (360)	30
3.8 Performance Appraisal (PA)	32
3.9 Transfer of Experience	35
3.10 Ressources Humaines (RH) & People Soft	36
Résumé.....	40
Chapitre 4 : Autres systèmes de gestion des ressources humaines	41
4.1 Structure Salariale	41
4.2 Recrutement	42
4.3 Motivation de salariés	44
4.4 Taleo	45
4.5 Solar Turbines Total Reward Strategy	46
4.6 Team Building	48
4.7 Tuition Reimbursement	48
4.8 Mentoring	49
4.9 Individual Development Plan (IDP)	49
Résumé.....	50
Conclusion	51
Bibliographie.....	53

Liste des abréviations

- BD:** Base de Données
- BM:** Board Member
- CLMS:** Caterpillar Learning Management System
- CV:** Curriculum Vitae
- E:** Exceed
- EOS:** Employee Opinion Survey
- FE:** Field Employee
- FEQ:** Field employee Qualification
- FSR:** Field Service Representative
- GRH:** Gestion des Ressources Humaines
- IDP:** Individual Development Plan
- JSA:** Job Safety analysis
- KPI:** Key Performance Indicator
- M:** Meet job expectations
- M50:** Turbine Mercury 50
- OJT:** On Job Training
- PA:** performance Appraisal
- QHSE:** Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement
- RH:** Ressources Humaines
- SA:** Self-Assessment
- SMART:** Spécifique, Mesurable, Ambitieux, Réalisable, Temporellement défini
- TMS:** Talent Management System
- WFM:** Work Force Management
- WO:** Work Order

Liste des illustrations

Figure 1: Baseline FEQ Process	8
Figure 2: FEQ actuelle	10
Figure 3: Écran de Work Order dans le programme WFM	11
Figure 4 : Liste de mes ingénieurs dans le programme WFM.....	12
Figure 5: Vue sur chaque ingénieur dans le programme WFM.....	12
Figure 6: Vue sur chaque ingénieur dans le programme WFM.....	13
Figure 7: Écran de mise à jour de compétences pour chaque ingénieur	13
Figure 8: Écran de mise à jour de compétences pour chaque ingénieur	14
Figure 9 : Rapport de compétence – Skill report	16
Figure 10 : Rapport annuel de compétence	16
Figure 11 : Écran de sécurité dans le programme WFM	17
Figure 12 : Rapport de localisation de chaque ingénieur.....	18
Figure 13A : FEQ actuelle	20
Figure 13B : FEQ future	21
Figure 14 : Écran de formation des ingénieurs dans On-line Training (CLMS)	23
Figure 15 : Liste de tâches que l'ingénieur 1 ne sait pas faire	24

Figure 16 : Filtre sur les ingénieurs	24
Figure 17 : Numéro et la description de tâche	24
Figure 18 : Choix d'une tâche	25
Figure 19 : Qualification d'ingénieur 1 et les autres ingénieurs pour la tâche choisie.....	25
Figure 20 : Écran de Talent Management System (TMS)	28
Figure 21 : Rapport de la date de naissance et l'âge de chaque ingénieur	36
Figure 22 : Choix de la date de mission dans People Soft	37
Figure 23 : Heures prestées de chaque ingénieur dans People Soft	37
Figure 24 : Suivre de Work Order dans People Soft	38
Figure 25 : Rapport de Hardship dans WFM	39
Figure 26 : Écran de Taleo chez Solar Turbines.....	46
Figure 27: Solar Total Reward Package	47

Avertissement aux lecteurs: les annexes se trouvent à la fin du projet après la partie Bibliographie

Liste des annexes :

1. Caterpillar – Solar Turbines	3
2. Work Force Management (WFM)	5
3. Field Employee Qualification	8
4. Turbine Tasks View	15
5. Travel Request	16
6. 360° Form	17
7. Performance Appraisal.....	21
8. Employee Opinion Survey - EOS	28

Introduction

Je travaille pour la société Solar Turbines (Caterpillar) dont je présente les caractéristiques en annexe (Annexe 1- page 3). Solar Turbines est l'un des principaux fabricants mondiaux de turbines à gaz industrielles avec plus de 7000 employés qui travaillent dans 98 pays différents. Les plupart de ces employés sont des ingénieurs qui ont de très hautes qualifications. La gestion de toutes ces ressources et la mobilisation de ces ingénieurs chez les différents clients présente un gros challenge pour notre département des ressources humaines.

Voilà plusieurs années que notre société pense à mettre en place un programme pour gérer la mobilisation des ingénieurs sur différents sites (Field Service Business). Nous avons finalement réussi à développer un programme qui s'appelle « Work Force Management (WFM) ». Ce programme contient plusieurs modules qui font le lien avec tous les autres départements tels comptabilité, finance, trésorerie et leurs différents systèmes (Baan, ERP, STARS, etc).

Un des modules très important qui a été développé dans le WFM est intitulé « Field Employee Qualification (FEQ) ». C'est un module de gestion des ressources humaines mais qui est inconnu aux yeux de notre département de RH. Cela est dû au fait que WFM et FEQ ont été développés à la base dans le but de mieux servir nos clients et non pas pour gérer des ressources humaines.

Nous savons que la gestion des ressources humaines a aujourd'hui une place déterminante dans l'entreprise dans la mesure où l'on pense que ce sont les ingénieurs qui sont créateurs de la valeur ajoutée. Dans le cadre de mon projet de fin d'études, j'ai étudié le module FEQ et sa base de données en détails afin de l'intégrer au processus de gestion des ressources humaines et de pouvoir répondre aux besoins de notre département de RH. J'ai établi un lien entre différents outils existants de notre département de RH et la FEQ en identifiant tous les avantages que l'on peut tirer de ce module. Au cours de ma recherche j'ai pu montrer que certains avantages sont immédiats et certains autres seront développés dans un futur proche.

Dans le premier chapitre, je définirai les objectifs et le fonctionnement de WFM et FEQ.

Dans les deuxième et troisième chapitres, j'analyserai la FEQ actuelle et la FEQ future en établissant le lien avec différents outils de GRH de notre entreprise.

Dans le chapitre quatre, j'expliquerai le lien entre FEQ et les autres systèmes de la gestion des ressources humaines.

En conclusion, je montrerai tout le bénéfice de traiter sous l'angle des ressources humaines, des programmes qui au départ n'étaient pas conçus dans cet objectif.

Chapitre 1: Work Force Management (WFM) & Field Employee Qualification (FEQ)

Ce chapitre définit WFM et FEQ en détails et explique les objectifs et le fonctionnement de deux modules. Je commence par la partie WFM et ensuite je développe la partie FEQ qui est un module interne à WFM.

1.1 Work Force Management (WFM)

WFM est un programme qui s'emploie à envoyer au moment adéquat la personne la plus compétente qui dispose de toutes les informations techniques nécessaires pour effectuer le travail de manière effective et en toute sécurité chez le client.

Voyons à présent ses objectifs et son fonctionnement.

1.1.1 Les objectifs de WFM

Les objectifs de WFM sont les suivants :

- Développer une plate-forme de service qui nous permet de déployer efficacement le bon employé sur le terrain au bon moment et n'importe où.
- Fournir la bonne information à l'employé sur le site pour compléter la tâche avec succès et en toute sécurité à chaque mission.
- Tracer les compétences des ingénieurs pour construire un plan carrière.
- Facturer automatiquement des prestations.

1.1.2 Le fonctionnement de WFM

Le WFM est composé de deux parties. WFM Schedule qui est installé sur les ordinateurs des managers et le WFM Mobile qui est installé sur les ordinateurs des ingénieurs. Le processus fonctionne de la manière suivante :

- 1) Le client contacte la société pour un job et demande l'envoi d'un ingénieur sur site.
- 2) Le manager enregistre la demande dans WFM Schedule sous forme de « Call ».

- 3) Le manager crée un « Work Order » dans WFM Schedule en ajoutant toutes tâches nécessaires à effectuer pour le job en question.
- 4) WFM Schedule scanne la base de données des ingénieurs via le modèle FEQ (Field Employee Qualification) et indique quel ingénieur dispose les qualifications nécessaires pour effectuer ce job. Le système vérifie également la disponibilité de cet ingénieur.
- 5) Si le Manager accepte l'ingénieur choisi par le système alors le Work Order lui sera envoyé et l'ingénieur recevra une notification dans son programme WFM Mobile.
- 6) L'ingénieur a le choix d'accepter ou discuter un éventuel rejet avec son manager. Il vérifie toutes les données disponibles, c'est-à-dire les documents de sécurité, les risques de voyage, certaines données techniques pour le client et la mission demandée. S'il l'accepte, WFM Mobile va envoyer l'acceptation à WFM Schedule et cet ingénieur sera planifié pour des dates choisies.
- 7) Des captures d'écrans de WFM explicatives se trouvent en annexe 2 (Annexe 2 - Page 5).

Nous allons à présent voir le deuxième module (FEQ) qui est inclus dans WFM.

1.2 Field Employee Qualification (FEQ)

Pour pouvoir mieux m'investir dans mon projet, j'ai participé activement en tant que « Business Process Lead » à la phase de déploiement de FEQ dans notre région. J'ai également participé à la création et la mise en place du processus de FEQ dans les différentes régions du monde.

Avant de détailler le processus, j'ai essayé de comprendre les objectifs, les avantages et les risques de FEQ pour chacun de ces utilisateurs.

1.2.1 Les objectifs de FEQ

Les objectifs de FEQ sont les suivants :

- Standardiser les processus de la qualification des employés.
- S'assurer que les employés sur le terrain ont des connaissances et des compétences nécessaires pour effectuer le job en toute sécurité et efficacement.

- Activer les processus qui correspondent aux qualifications des employés par rapport aux exigences des tâches demandées sur le terrain.

1.2.2 Les avantages de FEQ

Les avantages de FEQ pourraient être synthétisés comme ceci :

A : Pour la société :

- Développement de la formation continue et planification de celle-ci pour des ingénieurs.
- Visibilité globale des compétences disponibles par employé, visibilité des zones de développement pour les individus, les groupes et les régions.
- Meilleur niveau de service à la clientèle en envoyant l'employé le plus compétent chez le client.
- Obtention du meilleur de chacun des employés.
- Capacité à aligner la stratégie des ressources humaines et le business plan.

B : Pour les ingénieurs :

- Sécurité, qualification, réduction de risques: l'ingénieur a déjà fait le job précédemment ou bien il est qualifié pour le faire alors les risques d'accident sont fortement réduits.
- Atteindre des objectifs techniques annuels: l'ingénieur pourra atteindre ses objectifs techniques qui lui ont été fixé au début de l'année par son manager.
- Formation et perfectionnement: FEQ nous permet d'identifier les formations requises pour aider des ingénieurs à progresser au sein de la société.
- Qualification: FEQ permet de reconnaître les qualifications actuelles de chaque ingénieur qui sont reconnues via la base de données par la société.
- Transparence et objectivité : Augmentation de salaire pour les ingénieurs les mieux notés dans le système (élimination de tout élément subjectif).

C : Pour les managers :

- Planification des entretiens réguliers pour atteindre les objectifs : FEQ va faire partie de chaque entretien d'évaluation.

- Le suivi de travail individuel : FEQ permet au manager de suivre la performance de l'ingénieur au cours de l'année de manière transparente et objective.
- Les qualifications disponibles dans chaque région : FEQ permet à chaque manager de visualiser les ressources disponibles dans sa région.
- Vue rapide, transparente et détaillée sur tous les ingénieurs de district : FEQ donne la capacité d'imprimer un rapport sur toutes les tâches qu'un ingénieur est capable de faire.
- Mieux planifier le budget et le plan de la formation pour chaque région : le manager pourra demander le budget nécessaire pour former ses ingénieurs à l'avance.
- Stratégie de croissance du district : FEQ aidera à déplacer des ingénieurs par rapport aux besoins des différents contrats dans la région.
- Embauche et la stratégie de développement : le manager pourra demander le budget pour engager des ressources manquantes à l'aide de FEQ.

1.2.3 Les risques de FEQ

Si FEQ comporte bon nombre d'avantages, il convient aussi d'en relever les risques. Voici une liste synthétique des éléments que j'ai identifié :

A : Pour les ingénieurs

- Risque de ne pas recevoir du crédit pour des tâches qu'il est capable de faire. En effet à chaque fois qu'un ingénieur fait un job complet, il reçoit des crédits pour des tâches effectuées après l'approbation de son manager.
- Risque de juger des ingénieurs sur ce qu'on voit dans FEQ et de porter un jugement au niveau de leurs qualifications.
- Risque de détermination salariale de chaque ingénieur sur ses compétences reconnues dans FEQ (déshumanisation de gestion des ressources humaines dans l'entreprise): L'ingénieur risque que son manager utilise FEQ pour ne lui donner aucune augmentation ou promotion. On peut également voir ça comme un avantage pour des ingénieurs les mieux notés dans le système.
- Risque d'envoyer un ingénieur sur des jobs similaires car le système les montrera en premier à chaque fois par rapport à leur disponibilité. Un système complètement automatisé risque de conduire à une spécialisation à outrance de chaque individu. La

solution de choix manuel a été développée dans WFM pour contourner ce problème et pour laisser le choix aux managers de choisir quelqu'un manuellement. Il faudra néanmoins rester très attentif à celle-là pour que le choix manuel ne devienne pas une pratique habituelle.

B : Pour les managers :

- Travail plus facile ou moins de travail : le WFM et FEQ ne font pas le boulot de manager. Ce sont des outils mis à disposition pour aider des managers pour mieux faire leur travail.
- Travail supplémentaire : ça sera la responsabilité de chaque manager d'entretenir FEQ et de la garder à jour pour son équipe. Ceci nécessite évidemment des efforts supplémentaires au lancement de programme mais ceci deviendra plus facile au bout d'un certain temps.
- Utilisation de Baseline FEQ pour l'évaluation annuelle : FEQ aide les managers à mieux évaluer la contribution de chaque ingénieur lors de son évaluation mais elle ne prend pas en compte tous les facteurs nécessaires de type RH. Exemple : Dans certains pays comme la Libye, nous n'avons pas pu envoyer des ingénieurs pendant un certain temps parce qu'il y avait la guerre mais FEQ ne prend pas cela en compte dans son calcul d'utilisation. Cela peut être une piste de développement.
- Les tâches reconnues dans FEQ n'expliquent pas toujours le niveau de salaire de l'ingénieur : On peut engager un ingénieur expérimenté d'une autre société alors qu'il n'a encore effectué aucune tâche sur nos turbines. FEQ l'identifiera sans aucun crédit. Ceci constitue les risques les plus élevés qui sont la jalousie et perte de confiance au système.

Voyons à présent la création du processus FEQ et son fonctionnement.

1.2.4 Le fonctionnement et le processus FEQ

La mise en place de FEQ dans l'entreprise était absolument nécessaire avant la mise en route de WFM. J'ai joué un rôle important dans la phase de création et remplissage de FEQ dans ma région. Se trouvent en annexe (Annexe 3 – page 8) tous les détails du processus qui expliquent les différentes étapes de travail entre mon équipe et moi.

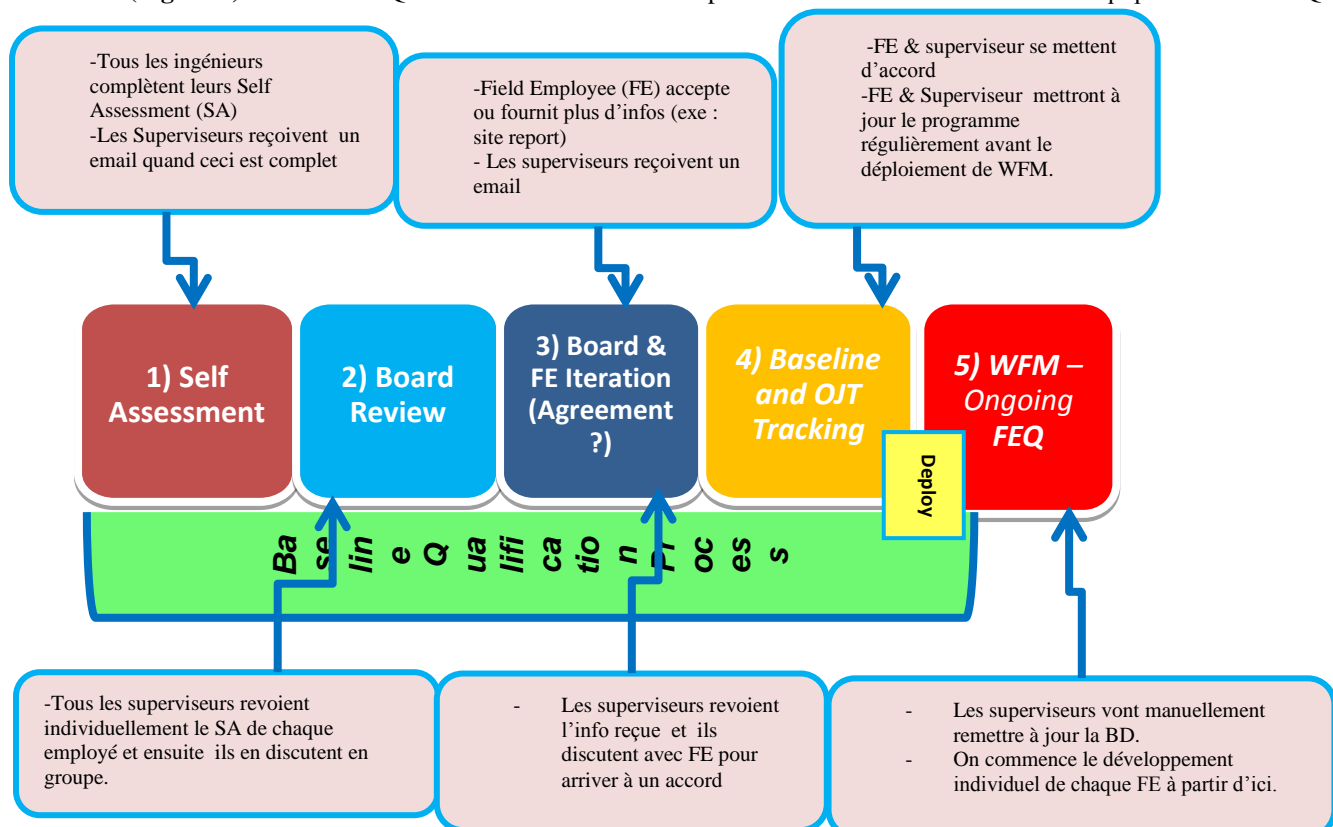
Pour créer ce processus, nous devions préparer :

1. La liste de toutes les tâches existantes qu'un ingénieur pourra faire sur une turbine à gaz. (Annexe 4 – page 15)
2. Un outil informatique disponible à partir d'intranet pour être utilisé pendant la mise en place du processus.
3. La documentation(Guideline) pour aider chaque utilisateur à bien comprendre chaque étape (Self Assessment- Board Review- Field Employee(FE) Iteration- Board Member(BM) Iteration).

Voici le processus tel qu'il existe aujourd'hui et qui fonctionne en différentes étapes numérotées de 1 à 5 dans le schéma ci-dessous :

Baseline Qualification Process

(Figure 1): Baseline FEQ Process – Source : création personnelle en collaboration avec l'équipe de WFM-FEQ



Résumé :

Work Force Management (WFM) et Field Employee Qualification (FEQ) sont les programmes dans lesquels on stocke bon nombre d'informations concernant les ingénieurs. Ils sont utilisés dans le but de déployer efficacement les ingénieurs de l'entreprise sur le terrain.

Le processus FEQ se compose de cinq étapes qui ont permis de créer une base de données sur la qualification des ingénieurs.

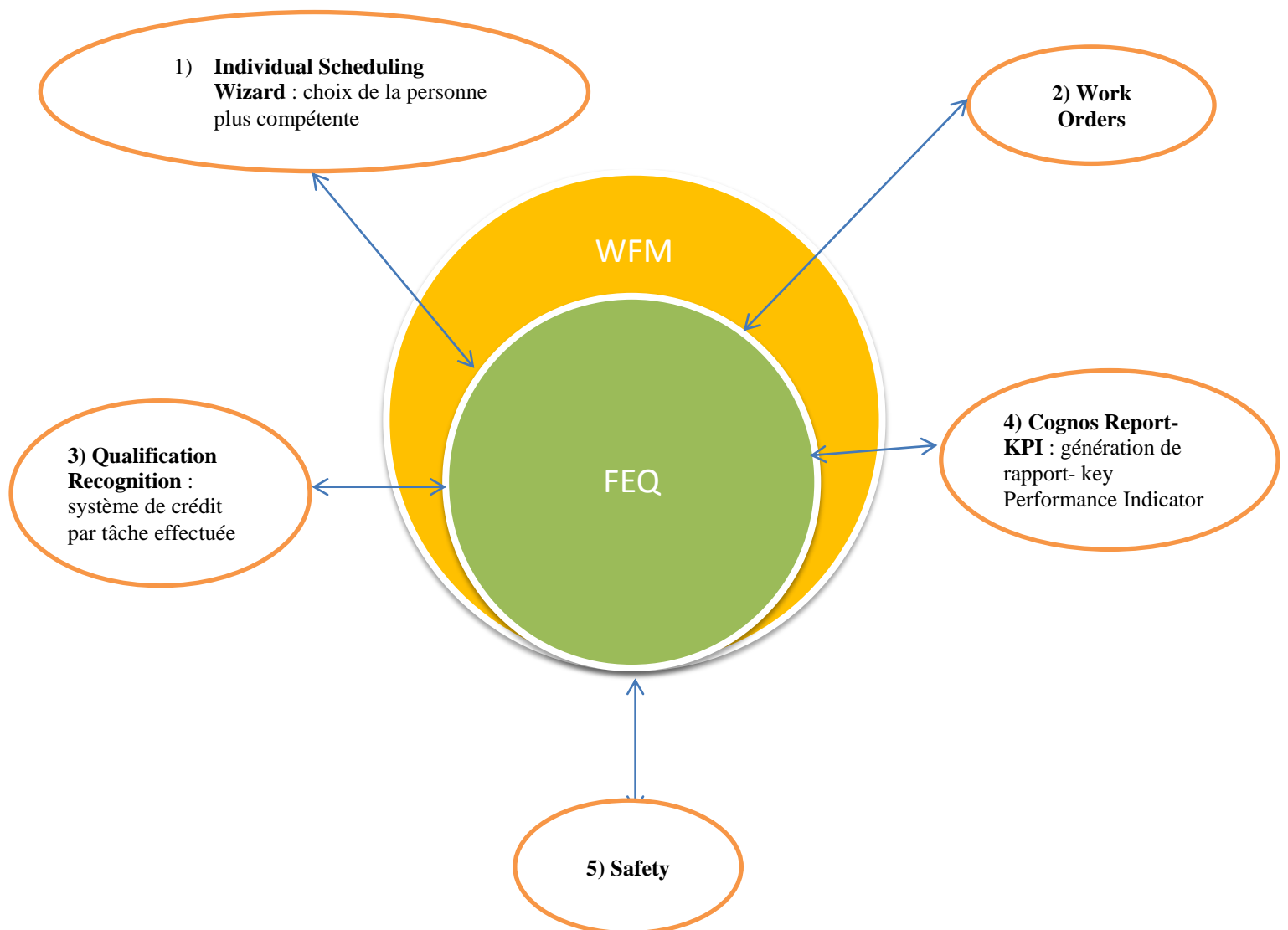
Le module FEQ comporte différents avantages mais aussi des risques tant pour les managers que pour les ingénieurs.

Chapitre 2 : La FEQ actuelle

Maintenant que nous connaissons le fonctionnement, les objectifs, les avantages et les risques du module FEQ, nous allons nous intéresser aux cinq capacités actuelles de ce module.

FEQ est disponible depuis mai 2012. Le module FEQ nous aide aujourd'hui à créer des Work Orders, à reconnaître la qualification de chaque ingénieur, à générer des rapports Cognos et bien sûr à amélioration de la sécurité au travail. J'ai analysé la base de données de FEQ qui est une base de données des ressources humaines et également chacune de ses cinq capacités existantes dans ses moindres détails pour voir comment le département de RH peut bénéficier de ce module. La figure 2 illustre les cinq capacités actuelles de FEQ :

(Figure 2) : FEQ actuelle – Source : production personnelle



Je détaillerai chacune de ces cinq capacités dans les pages suivantes.

2.1) Individual Scheduling Wizard : Le wizard est intégré dans le WFM. Il utilise la base de données FEQ pour trouver la personne plus compétente qui a des connaissances techniques nécessaires pour faire le job.

2.2) Work Orders: FEQ aide WFM dans l'envoi de Work Order.

Pendant la création de Work Order, nous ajoutons des tâches que l'ingénieur doit effectuer sur site (Figure 3 – 1) en mettant la date de la mission demandée par le client (Figure 3 – 2). En cliquant le bouton « Scheduling Wizard » (Figure 3 – 3), le programme va scanner la dernière version mise à jour de FEQ et nous dira quel ingénieur a la capacité de faire les tâches demandées et qui est également disponible pendant la période indiquée.

(Figure 3) : Écran de Work Order – Source : programme WFM

Task ID	Task Name	Package SN	Stat
0138	Maintain and Troubleshoot Engine :	SG08994 - G	New
0255	Maintain and Troubleshoot Pneuma	SG08994 - G	New
0310	Maintain and Troubleshoot Air Assi:	SG08994 - G	New
0344	Maintain and Troubleshoot Backup	SG08994 - G	New
0395	Maintain and troubleshoot Vibrator	SG08994 - G	New
0402	Maintain Integral Reduction Gearbc	SG08994 - G	New

*Priority: 4 - Solar Planned

Complexity Factor: 1.00

Calculated Duration: 1 Day(s) 6 Hour(s)

Override Duration: 1 Day(s) 6 Hour(s)

*Early Start: 26/06/2013 06:00

*Due Date: 01/07/2013 23:00

Site Working Hours: 12 Hour(s)

Time Off (Days / 2.5): 0 Day(s) 15 Hour(s)

*Dispatch Lead Time: 7 Day(s)

Estimated Time Of Arrival: Enter date Enter time

Notify Customer

Scheduling Wizard

Pour la démonstration de FEQ, j'ai pris la liste de mes ingénieurs qui travaillent sous le même contrat. On constate dans la (figure 4-1) que quatre ingénieurs travaillent sur celui-ci.

(Figure 4) : Liste de mes ingénieurs – Source : programme WFM

Name	ID	Cell Phone Nr	Resource Type	City	State	Country
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	MMS Technician	Soyo		ANGOLA
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	MMS Technician	maianga	Luanda	ANGOLA
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	MMS Technician	Limavady	Co. L/Derry	UNITED KINGDOM
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	MMS Technician	Castiglione del Lago	PG	ITALY

En cliquant sur le nom de chaque ingénieur, nous avons accès à toutes ses données et la partie FEQ dans l'onglet Professional (Figure 5 – 1).

(Figure 5) : Vue sur chaque ingénieur – Source : programme WFM

Skill Number	Skill Name	FE Task Rating	Experience	Last Date Complete	
0001	Aquire and revie	0 - None	0	30/12/1899	
0002	Perform Project	0 - None	0	30/12/1899	
0003	Perform CPD Rel	0 - None	0	30/12/1899	
0004	Perform Commis	0 - None	0	30/12/1899	
0006	Perform Commis	0 - None	0	30/12/1899	
0007	Perform Commis	0 - None	0	30/12/1899	

Ici nous sommes directement dans la base de données de FEQ. Les données qui s'affichent ici, viennent du processus FEQ que j'ai mis en annexe (Annexe 3 – page 8). La liste de toutes les tâches est affichée dans l'onglet Professional d'Engineer Form (Figure 5 – 2).

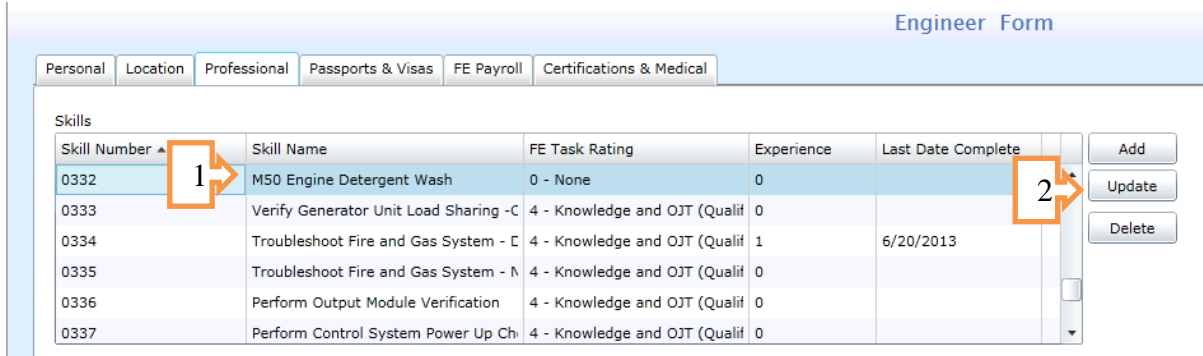
2.3) **Qualification Recognition** : C'est le système de crédit par tâche effectuée.

À chaque fois qu'un ingénieur rentre d'une mission, il attache ses rapports dans le système pour justifier tout ce qu'il a effectué comme nouvelles tâches. Ensuite son manager décidera s'il doit lui attribuer des crédits dans la base de données de FEQ.

Par exemple si mon ingénieur fait un nettoyage de la turbine M50 (Task 332) et me demande du crédit en envoyant son rapport, J'ai le droit de lui attribuer du crédit ou pas de la façon suivante:

Je choisis la tâche dans Engineer Form (Figure 6 - 1) et ensuite je clique sur le bouton update (Figure 6 - 2) :

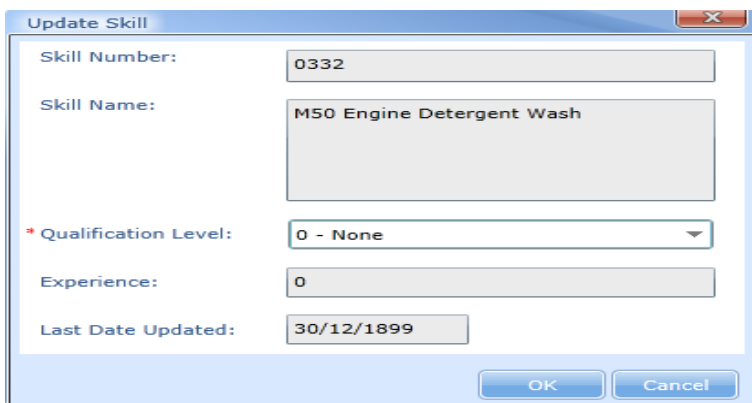
(Figure 6) : Vue sur chaque ingénieur – Source : programme WFM



Skill Number	Skill Name	FE Task Rating	Experience	Last Date Complete	
0332	M50 Engine Detergent Wash	0 - None	0		
0333	Verify Generator Unit Load Sharing -C	4 - Knowledge and OJT (Qualif	0		
0334	Troubleshoot Fire and Gas System - C	4 - Knowledge and OJT (Qualif	1	6/20/2013	
0335	Troubleshoot Fire and Gas System - N	4 - Knowledge and OJT (Qualif	0		
0336	Perform Output Module Verification	4 - Knowledge and OJT (Qualif	0		
0337	Perform Control System Power Up Ch	4 - Knowledge and OJT (Qualif	0		

La fenêtre « Update Skill » apparaîtra :

(Figure 7) : Écran de mise à jour de compétences pour chaque ingénieur - Source : programme WFM



Update Skill

Skill Number: 0332

Skill Name: M50 Engine Detergent Wash

* Qualification Level: 0 - None

Experience: 0

Last Date Updated: 30/12/1899

OK Cancel

Alors je peux lui attribuer un niveau de qualification (figure 8 – 1). FEQ mettra à jour son expérience et la date de l'accomplissement de la tâche tout en faisant le lien avec le rapport dans WFM.

(Figure 8) : Écran de mise à jour de compétences pour chaque ingénieur - Source : programme WFM

The screenshot shows a software window titled "Update Skill". It contains several input fields and a dropdown menu. The fields are: "Skill Number:" with the value "0332"; "Skill Name:" with the value "M50 Engine Detergent Wash"; "* Qualification Level:" with a dropdown menu currently showing "0 - None"; "Experience:"; and "Last Date Updated:". The dropdown menu is open, displaying a list of options: "0 - None", "1 - Learning Plan", "2 - Knowledge Only", "3 - OJT Only", "4 - Knowledge and OJT (Qualified)", and "5 - Certified". An orange box with the number "1" and an arrow points to the dropdown menu.

C'est ainsi qu'on remet à jour notre base de données FEQ pour tous nos ingénieurs dans le monde et de façon journalière.

Sur les trois premières fonctionnalités existantes de FEQ (2.1, 2.2 & 2.3), il n'y a pas de nécessité de développer plus l'aspect de la ressource humaine mais sur les deux capacités restantes (2.4 & 2.5) j'ai pu apporter l'amélioration que voici :

2.4) Cognos report – Key Performance Indicator (KPI) : C'est un système de rapports qui nous permet de faire des requêtes sur la base de données FEQ et d'obtenir différentes sortes de rapports. Cognos nous donne la possibilité d'imprimer un rapport sur les qualifications techniques des ingénieurs. On peut également sortir un rapport sur l'utilisation de chaque ingénieur ou le nombre de Work Orders reçus par ingénieur (KPI).

Voici à présent ma contribution à l'amélioration de Cognos Report – KPI :

Rapport novateur basé sur la compétence – WFM Skill Report

J'ai travaillé sur la base de données de FEQ pour pouvoir sortir un rapport sur la qualification de chacun de mes ingénieurs. Il s'agit de l'utiliser dans le but suivant :

- Tracer le progrès technique de chaque ingénieur d'une année à l'autre pour voir comment un ingénieur évolue au sein de l'entreprise.
- Viser plus d'objectivité lors de l'évaluation. Le département de RH et les managers pourront sortir un rapport lors de l'évaluation annuelle et pouvoir mieux justifier « le rating » accordé à chaque ingénieur. Il ne faut pas que ce système soit automatisé car il peut arriver qu'un ingénieur soit forcé de rester à la maison à cause de situations politiques dans le pays où il travaille.
- Dans plusieurs pays africains, nous sommes obligés d'engager la main-d'œuvre locale et de former des hommes pour qu'ils puissent remplacer des ingénieurs expatriés à long terme. FEQ est un outil précieux qui nous aidera à satisfaire les exigences d'état et à respecter nos engagements. Cet outil est une grande aide à notre département des ressources humaines. Il permettra de sortir un rapport annuel et de démontrer toutes les tâches qu'un ingénieur a apprises par rapport à l'année précédente.

Pour pouvoir générer un rapport, J'ai recherché la région, le nom d'un ingénieur, le nom de la tâche, le nombre de fois qu'un ingénieur a accompli une tâche, le niveau de qualification, etc (Figure 9 – 1). Ensuite j'ai filtré mon rapport pour trouver le nombre de tâches que mon ingénieur sait déjà faire. Figure 9 -2 montre qu'il est capable de faire 65 tâches sur 403 au total .Ces infos ont été rentrées dans le système au moment de la création de la base de données. Pour pouvoir sortir un rapport de tout ce que l'ingénieur a fait pendant l'année en cours, il suffit de générer le même rapport en regardant la colonne «last completed date» qui nous donnera la liste de toutes les tâches que la personne a effectuée pendant l'année (Figure 10 - 1). Ça peut être une nouvelle tâche ou une ancienne. Le département de RH pourra juste imprimer ce rapport tous les ans et le donner au gouvernement pour prouver tous les efforts fournis par la société pour former des ingénieurs locaux par exemple.

(Figure 9) : Rapport de compétence – Skill report – Source : production personnelle

Solar Turbines
A Caterpillar Company

WFM FE Skill Report

IT Certified

Prompts Selected: District(s): ESSA, Support Queue: Cognos Business Intel

District Name	Engineer Name	Technical Task	Technical Task Name	Task Completion Count	Last Completed Date	Skill Qualification Level	Skill Proficiency	Required Qualification Level
ESSA		0011	Supervise and Verify AC Motor Inspection and Meggering	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0012	Perform Package Leak Check	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0018	Save Running Project Software	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0027	Using Solar Drawings	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-4: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0035	Thermal Switch Testing and Calibration	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0040	Basic D.C. Troubleshooting Techniques	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0052	Upload/Download Logic - RSLogix 5000	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0054	Connect and Communicate with a Processor - RSLogix5000	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0056	Perform Basic Software Setpoint and Logic Changes in RSLogix 5	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0058	Collect Data with RSTrend StripChart Function in RS-Logix-5000	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-4: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0075	Download and Distribute Project Software from the PDV or CD.	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0120	Engine Removal and Installation - M90-M100	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-4: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0130	Borescope Inspection and Report Preparation M90/M100	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0132	Borescope Inspection and Report Preparation T130	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0136	Backup Overspeed Test and Calibration [Pre-2003 Models]	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0137	Maintain and Troubleshoot Engine Pressure System and Devices	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0138	Maintain and Troubleshoot Engine Speed Systems	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0139	Maintain and Troubleshoot Engine Temperature System	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0140	Engine Field Performance Data Collection and Evaluation	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-4: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0149	Perform Engine First Crank	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-4: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0150	Detergent Wash Engine	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0161	Perform First Engine Linktest	0		4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-4: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)

Page 1 of 1
65 of 369 records found
Count: 65

(Figure 10) : Rapport annuel de compétence – Source : production personnelle

Solar Turbines
A Caterpillar Company

WFM FE Skill Report

IT Certified

Prompts Selected: District(s): ESSA, Support Queue: Cognos Business Intel

District Name	Engineer Name	Technical Task	Technical Task Name	Task Completion Count	Last Completed Date	Skill Qualification Level	Skill Proficiency	Required Qualification Level
ESSA		0013	Record Running Data for Package Baseline	1	Jun 4, 2013 5:00:00 PM	0 - None	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0076	Ploutine Vibration Data Collection with CSI	2	Jun 4, 2013 5:00:00 PM	4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0112	Engine and Major Component Removal	1	Jun 4, 2013 5:00:00 PM	4 - Knowledge and OJT (Qualified)	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0316	Semi-Annual - Package Basic Inspection and Maint - CSIMD	1	Jun 4, 2013 5:00:00 PM	0 - None	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA		0334	Troubleshoot Fire and Gas System - Detronics EQP	1	Jun 4, 2013 5:00:00 PM	2 - Knowledge Only	SP-4: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)

Nous constatons que l'ingénieur a complété cinq tâches au mois de juin et deux nouvelles tâches qu'il n'avait jamais faites auparavant (tâches 13&334).

2.5) Safety :

C'est la partie la plus importante de notre business. Safety doit être la première préoccupation de tous les employés. Si l'ingénieur est mieux qualifié alors on diminue le risque d'accident. Les ingénieurs sont obligés de créer un Job Safety Analysis (JSA) via le WO pour chaque tâche journalière qu'ils font sur site (administrative, voyage et le travail technique). Nous pouvons sortir un rapport via Cognos pour présenter à nos clients ou à notre management. Nous pouvons également faire une analyse détaillée de « Safety Performance » de chaque ingénieur pendant l'entretien d'évaluation.

(Figure 11) : Écran de sécurité - Source : programme WFM

The screenshot shows the 'Work Order Form' interface with the 'JSA' tab selected. It contains two main sections: 'Job Safety Analysis' and 'Non-Technical Activities (travel, admin, etc):'.

Entry Date	JSA Status	Approval Obtained
6/23/2013 8:13 PM	Solar Approved	False
6/22/2013 6:52 PM	Solar Approved	False
6/16/2013 10:00 PM	Solar Approved	False
6/3/2013 9:42 AM	Solar Approved	False
6/5/2013 5:17 PM	Solar Approved	False
6/1/2013 3:02 PM	Solar Approved	False

Task Name	Status
Attended SBM practice muster.	Completed
Preparation work for 4,000hr service.	Completed
Weekly Visual Inspection of Packages.	Completed
Morning Toolbox Talk	Completed
Added TL6.0/143 to SB Report	Completed
Working on Insight System	Completed

Voici à présent ma contribution à l'amélioration de Safety :

Engineer tracking system - Un autre aspect de Safety

Notre département de RH utilise un outil qui s'appelle « Travel Request ». Chaque ingénieur doit remplir ce document que j'ai mis en annexe (Annexe 5 – page 16) pour prévenir la RH de la date de son départ et la date de son retour de la mission. En même temps l'ingénieur

demande l'autorisation de voyager à ses supérieurs. J'ai pu extraire de la base de données FEQ afin de permettre au département de RH de voir où nos ingénieurs se trouvent au jour le jour. J'ai créé un rapport de sécurité via la base de données de FEQ qui permet au département de RH de localiser tous nos ingénieurs. Voici l'explication de ce rapport :

- J'ai fait une requête sur la base de données en demandant la liste de tous les WO's qui sont en cours dans ma région. Quand un WO est toujours en cours alors cela signifie que la personne est programmée pour partir ou bien qu'elle est toujours sur site (figure12 – 1).
- Il suffit de rajouter la date de sa mission, le pays et le nom de site et on sait immédiatement où la personne se trouve actuellement (figure12 – 2).
- Ceci est fortement utile pour notre département de RH dans les cas où quelque chose d'imprévu se passe dans le pays. Exemple : Pendant la révolution en Egypte, le département de RH a demandé à chaque manager de faire le « live tracking » de ses ingénieurs pour pouvoir les évacuer. Si le manager est absent ou si on n'arrive pas à repérer l'ingénieur, mon rapport permettra au RH de voir où l'ingénieur se trouve.

(Figure12) : Rapport de localisation de chaque ingénieur - Source : production personnelle

BNPRWFMT22 2 FM Utilization Report

FE District Name: ESSA AND Year(Entry Date): AND Month(Entry Date):

FE District Name	Employee ID	Engineer Name	PeopleSoft Department ID	WO District Name	Site Name	Country Name	Entry Date	Year(Entry Date)	Month(Entry Date)	Job Type	Task Type	Coding Type	Work Order Status
ESSA	037053	[REDACTED]	00870	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	Jun 1, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	036792	[REDACTED]	00435	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	Jun 22, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	036792	[REDACTED]	00435	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	Jun 29, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	036792	[REDACTED]	00435	ESSA	LUANDA OFFICE	ANGOLA	Jun 29, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Completed
ESSA	036792	[REDACTED]	00435	ESSA	ARTIFICIAL LIFT PLATFORM	ANGOLA	Jun 11, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	036792	[REDACTED]	00435	ESSA	BANZALA A	ANGOLA	Jun 15, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	051601	[REDACTED]	00870	ESSA	GS JULIE PLATFORM	ANGOLA	May 15, 2013	2013	5	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	051601	[REDACTED]	00870	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	May 1, 2013	2013	5	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	051601	[REDACTED]	00870	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	May 6, 2013	2013	5	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	051601	[REDACTED]	00870	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	May 4, 2013	2013	5	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	051601	[REDACTED]	00870	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	May 8, 2013	2013	5	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	051601	[REDACTED]	00870	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	May 13, 2013	2013	5	Customer	Troubleshooting		Ready for Financial Reconciliation
ESSA	036237	[REDACTED]	00179	ESSA	GS NORTH NEMBA	ANGOLA	Jun 18, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Work in Progress
ESSA	036237	[REDACTED]	00179	ESSA	GS NORTH NEMBA	ANGOLA	Jun 20, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Work in Progress
ESSA	054209	[REDACTED]	00179	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	Jun 2, 2013	2013	6	Customer	Troubleshooting		Completed
ESSA	054209	[REDACTED]	00179	ESSA	MALONGO CAMP	ANGOLA	May 28, 2013	2013	5	Customer	Troubleshooting		Completed

Top Page up Page down Bottom

Résumé :

La FEQ actuelle et ses cinq fonctionnalités ont été étudiées de manière à créer un lien entre ces cinq fonctionnalités et la gestion des ressources humaines.

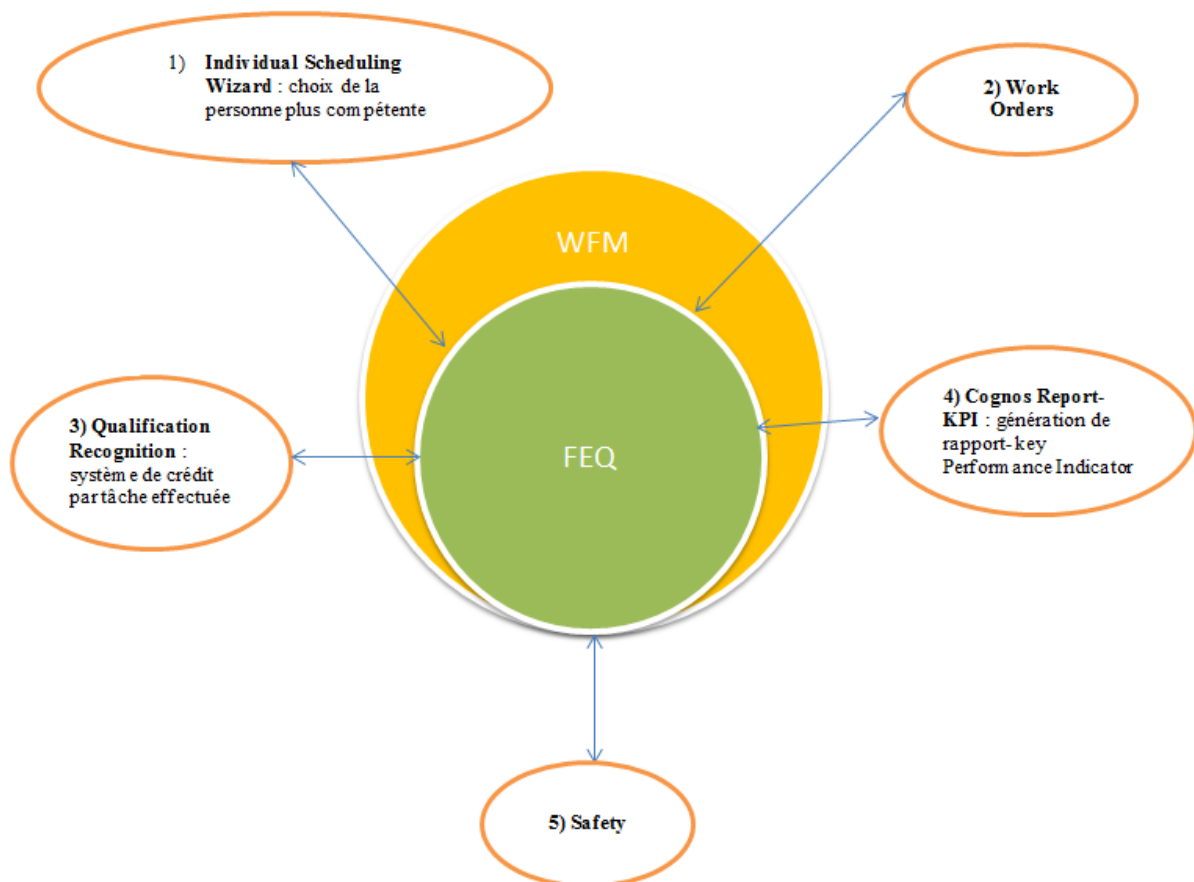
Mes recherches ont permis au département de RH de générer des rapports novateurs basés sur la compétence et d'effectuer également le suivi des ingénieurs tout au long de leurs missions.

Chapitre 3 : La FEQ future

La FEQ actuelle ne nous permet pas de bénéficier de tous les avantages de ce module. Dans le cadre de mon projet j'ai étudié différents outils existants pour la gestion des ressources humaines que je développerai si après, pour pouvoir établir un lien entre FEQ et notre département de RH. J'ai créé dix capacités additionnelles qui pourront être exploitées par notre département de RH. J'ai également étudié quelques possibilités de plus de gestion des ressources humaines pour pouvoir aider notre département de RH et en même temps apporter une amélioration au module FEQ.

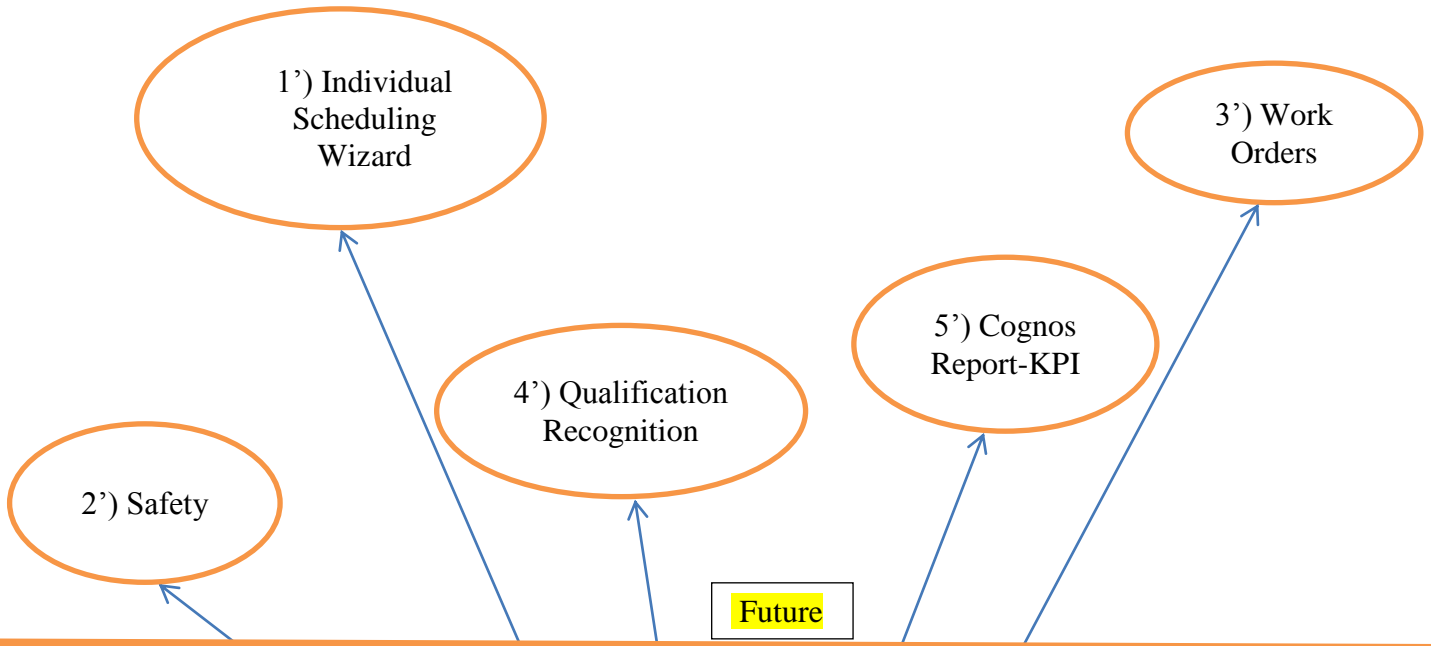
La figure 13A illustre les capacités existantes. La figure 13B illustre les capacités existantes et les capacités additionnelles du module FEQ qui pourront être exploitées par le département de RH.

(Figure 13A) : FEQ Actuelle - Source : production personnelle

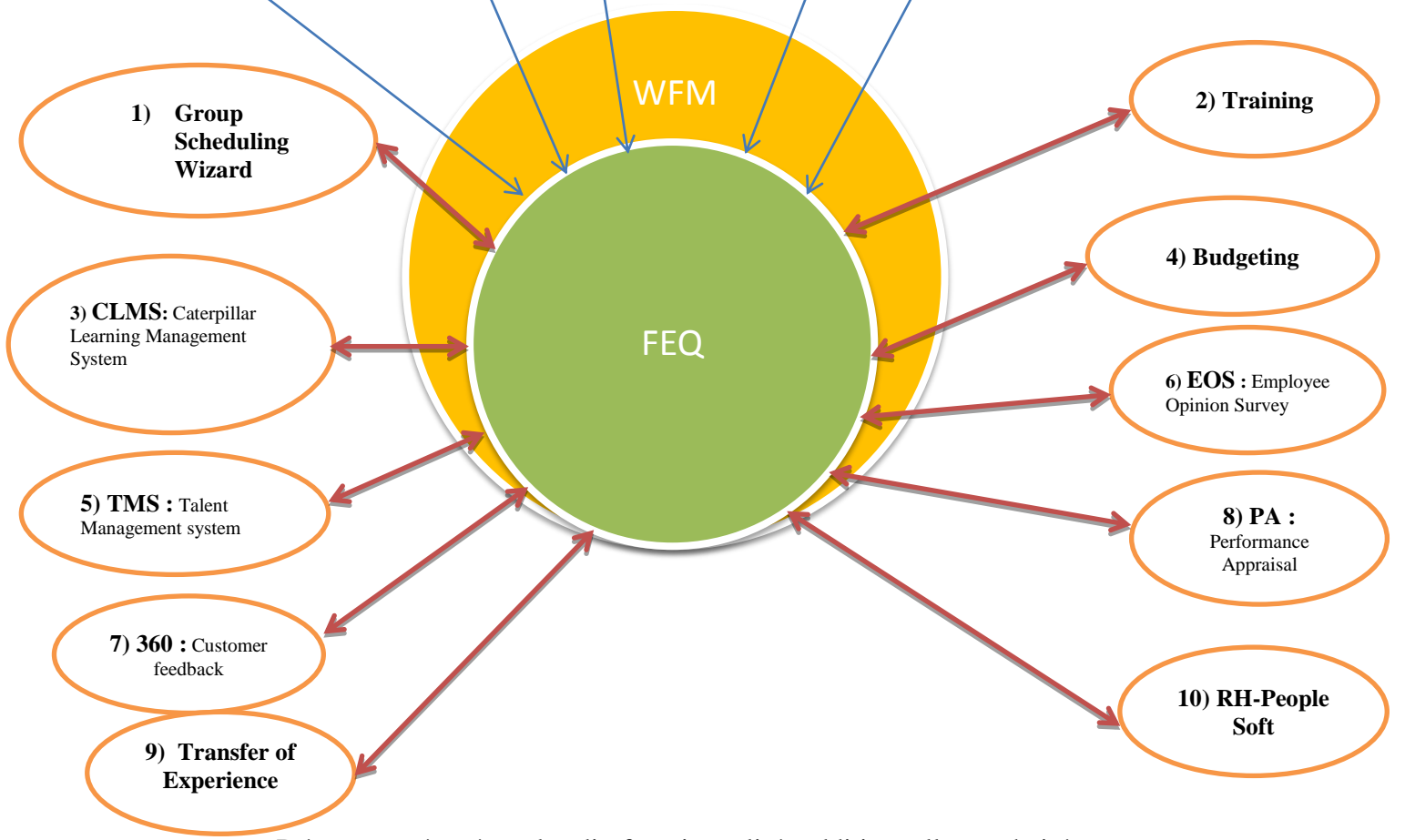


(Figure 13B) : FEQ Future - Source : production personnelle

Actuelle



Future



Découvrons à présent les dix fonctionnalités additionnelles souhaitées:

3.1) Group Scheduling Wizard : Le Wizard n'est pas capable de prendre en considération certains aspects humains et sociaux. Par exemple si nous souhaitons envoyer trois personnes sur un job, il nous propose les trois ingénieurs les plus compétents mais il ne nous dit pas s'ils sont capables de travailler ensemble ou pas ? Il ne nous dit pas si le client accepte ces ingénieurs ou pas ? Aujourd'hui, rien n'est enregistré. Chaque manager connaît ses ingénieurs et ses clients et il adapte la mobilisation de ses ingénieurs manuellement dans le système mais le jour où il change de poste, son remplaçant aura des difficultés.

Solution : Comme le Wizard n'est pas capable de faire le groupe scheduling alors la seule solution que nous avons envisagée de développer pour le moment est de prévoir la possibilité d'ajouter des commentaires pour que chaque manager soit capable d'identifier manuellement ceux qui ne savent pas travailler ensemble. L'idéal sera de pouvoir mesurer la performance de groupes à l'avenir.

3.2) Training : FEQ nous donne une idée globale de formation nécessaire pour chaque ingénieur mais le système n'est pas lié à notre département de formation. Aujourd'hui chaque manager est responsable d'inscrire ses employés à des formations au début de l'année après avoir fixé des objectifs techniques. L'idéal sera que FEQ nous propose une liste de toutes les formations qui manquent à un ingénieur sans que son manager sorte un rapport.

3.3) Solar On-line Training (CLMS): Caterpillar Learning Management System (CLMS) est un site intranet qui met à la disposition de chaque employé toutes les formations en ligne dont il aura besoin pour son job. Nous avons des milliers de cours qui sont disponibles en ligne. L'idéal sera de faire le lien entre FEQ & CLMS pour qu'à chaque fois qu'un ingénieur reçoit un Work Order, FEQ trouve la formation liée aux tâches demandées et qu'elle invite l'ingénieur à faire le cours avant d'aller sur site. Si l'ingénieur complète le cours, il reçoit des crédits pour dire qu'il est qualifié et qu'il ne lui reste plus qu'à effectuer la partie pratique.

La (Figure 14 -1) montre la liste de mes ingénieurs et la (Figure 14 -2) indique les formations nécessaires pour l'équipe. C'est là que nous devons faire le lien avec la FEQ pour que les formations liées à chaque WO apparaissent. Si la formation n'existe pas en ligne alors on pourra planifier une formation interne ou externe via notre département de training.

(Figure 14) : Écran de formation des ingénieurs – Source : intranet de Caterpillar (site de CLMS)

The screenshot shows the Caterpillar University CLMS interface. The left sidebar contains navigation options: Home, Learner, Supervisor, Team Learning Plans, Team Required Learning (highlighted with a red box and '2'), Team Job Role Addition, Team Courses, Team Curricula, Team Certifications, Team Learning History, Register Team for Courses, Reports, Update Profile, and Additional Tools. The main content area is titled 'My Team Plans' and includes a 'Direct Team' button. Below this is a table titled 'Direct Team Plans' with columns: Name, Person Type (highlighted with a red box and '1'), Draft, Pending App..., Pending Ack..., Activated, Completed, Cancelled, Rejected, and Actions. The table contains four rows of data for team members.

	Name	Person Type	Draft	Pending App...	Pending Ack...	Activated	Completed	Cancelled	Rejected	Actions
<input type="checkbox"/>	[Redacted]		0	0	0	1	0	0	0	Actions
<input type="checkbox"/>	Gastao Nkanga N'Sanda		0	0	0	0	0	0	0	Actions
<input type="checkbox"/>	[Redacted]		0	0	0	1	0	0	0	Actions
<input type="checkbox"/>	[Redacted]		0	0	0	0	0	0	0	Actions

Voici à présent ma contribution à l'amélioration de CLMS et la formation:

Identification des formations requises pour chaque région

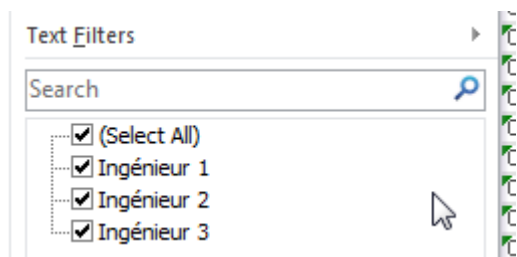
J'ai généré un rapport en sélectionnant toutes les tâches qui sont très compliquées et difficiles à pratiquer pour nos ingénieurs. (Figure 15 - 1) nous montre que ces tâches ont besoin d'une qualification élevée (Ingénieur niveau 4). Ensuite j'ai sélectionné la liste de nos trois ingénieurs les plus expérimentés dans la région pour identifier des tâches qu'ils ne sont pas encore capables de réaliser (figure 15 - 2). La figure 15 montre la liste de tâches que l'ingénieur 1 ne sait pas faire :

(Figure 15) : Liste de tâches que l'ingénieur 1 ne sait pas faire – Source : production personnelle

District Name	Engineer Name	Technical Task	Technical Task Name	Task Completion Co	Last Completed Dat	Skill Qualification Level	Skill Proficiency	Required Qualification Level
ESSA	Ingénieur 1	0025	Alignment - Laser Method	0		0 - None	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0048	Engine and Compressor Performance Display Calculation - TT4000	0		0 - None	SP-7: Advanced	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0082	Single Plane Balance (use Solar Program with KP)	0		0 - None	SP-5: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0084	Multi-Plane Balance	0		0 - None	SP-6: Advanced	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0085	Diagnose Complex Rotor Vibration Problems	0		0 - None	SP-7: Advanced	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0086	Maintain and Trouble shoot CEMS	0		0 - None	SP-6: Advanced	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0087	Field Alignment Mercury	0		0 - None	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0099	Collection of Emissions Data with Testo 350	0		0 - None	SP-3: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0100	Maintain and Field Adjust Emissions Wet NOx C40/C50/T60/Mars	0		0 - None	SP-4: Intermediate	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0103	Maintain and Trouble shoot PEMS -legacy	0		0 - None	SP-6: Advanced	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 1	0107	Field Adjust Emissions T130S	0		0 - None	SP-6: Advanced	4 - Knowledge and OJT (Qualified)

Ensuite j'ai créé un filtre par ingénieur :

(Figure 16) : Filtre sur les ingénieurs – Source : production personnelle

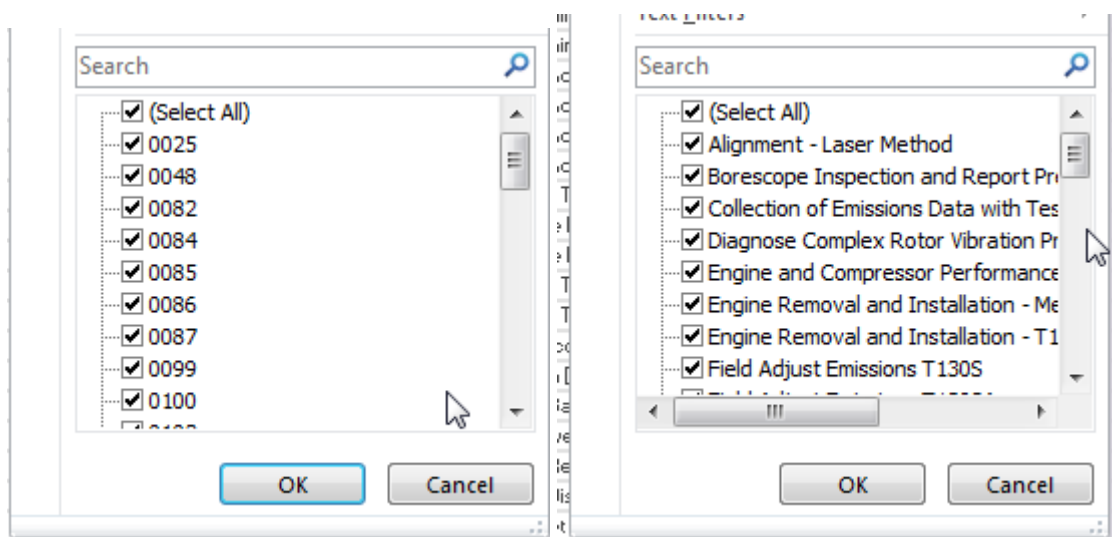


Ensuite il suffit de choisir une tâche et voir si les trois ingénieurs savent le faire ou pas.

(Figure 17) : Numéro et la description de tâche – Source : production personnelle

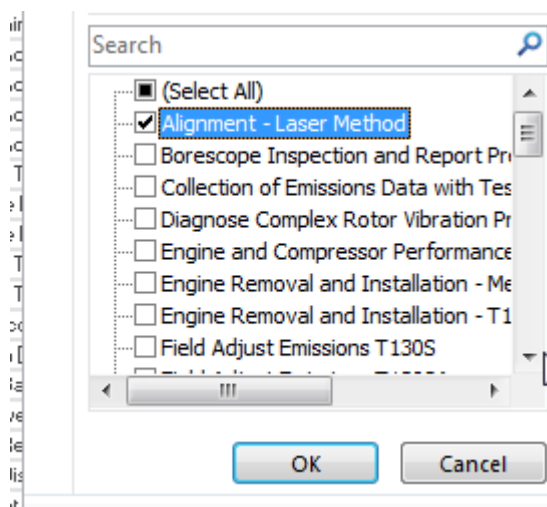
(Le numéro de tâche)

(la description de tâche)



J'ai pris Alignement avec le laser comme exemple :

(Figure 18) : Choix d'une tâche – Source : production personnelle



(Figure 19 - 1) indique que aucun entre eux n'a jamais fait « Alignement » et probablement personne d'autre n'est capable de le faire dans la région. Par conséquent on peut planifier une formation dans le domaine pour toute la région.

(Figure 19) : Qualification d'ingénieur 1 et les autres ingénieurs pour la tâche choisie – Source : production personnelle

District Name	Engineer Name	Technical Task	Technical Task Name	Task Completion Count	Last Completed Date	Skill Qualification Level	Skill Proficiency	Required Qualification Level
ESSA	Ingénieur 1	70025	Alignment - Laser Method	0		0 - None	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 2	70025	Alignment - Laser Method	0		0 - None	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)
ESSA	Ingénieur 3	70025	Alignment - Laser Method	0		0 - None	SP-2: Foundation	4 - Knowledge and OJT (Qualified)

Je souhaite insister sur l'importance de la formation au sein de l'entreprise. La formation est un sujet vaste et qui concerne tout le monde. Selon les différents métiers, la formation professionnelle est plus ou moins prise au sérieux. Solar Turbines propose des formations régulières à ses employés. Nous avons compris que la formation est importante et qu'elle donne aussi un avantage au salarié qui se maintient à jour. Voyons les objectifs de la formation en lien avec FEQ.

Les objectifs de la formation en lien avec FEQ, CLMS et le département de training. ¹

- 1) Assurer l'adéquation entre les capacités et les connaissances de salariés.
- 2) Adapter les salariés à des tâches bien déterminées et au changement d'emplois.
- 3) Maintenir un degré de capacités nécessaires au progrès de l'organisation.
- 4) Améliorer le statut des salariés par les promotions via le système de distribution de crédits de FEQ.
- 5) Favoriser l'efficacité de tous les nouveaux salariés par une meilleure utilisation du matériel et des équipements et une réduction des accidents et des départs. WFM et FEQ nous permettent d'envoyer la bonne personne sur site avec la maîtrise et la confiance nécessaire et par conséquent le risque d'accident diminue.
- 6) Contribuer au programme d'expansion et à la politique d'acquisition des ressources humaines.
- 7) Engendrer un meilleur comportement au travail et favoriser des attitudes positives qui permettent de réduire les coûts et les pertes de production ainsi qu'améliorer la qualité des produits.
- 8) Accroître chez chaque employé l'estime de soi.
- 9) Aider au développement de la prévention et à la protection des employés dans des situations spécifiques.
- 10) Améliorer les expressions orales des employés et leur faire perdre leur stress quand ils font un exposé professionnel.
- 11) S'adapter aux exigences de l'environnement toujours changeant.
- 12) Créer un sentiment d'appartenance des salariés envers leur organisation et favoriser une meilleure perception de leur milieu de travail.
- 13) Aider à l'insertion de la bonne personne à la bonne place au bon moment (objectif de WFM).
- 14) Donner la possibilité aux salariés d'acquérir une culture générale ou de la maintenir ou de la parfaire.
- 15) Épargner du temps au supérieur immédiat et aux collègues de travail.
- 16) Aider la hiérarchie à assurer l'équilibre en ressource humaine afin de répondre aux objectifs immédiats de chacun des services de l'organisation.

¹ (Source: Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Pretti, Alis, Chevalier, « Gestion des ressources humaines », 2009, De Boeck Edition)

- 17) Permettre la conversion des salariés afin de leur permettre d'accéder à d'autres emplois exigeants de compétences différentes.
- 18) Permettre à la direction de repérer les salariés les plus aptes pour une promotion.
-

3.4) Budgeting : Il y a la possibilité de faire le lien entre FEQ et le département de training pour fournir la liste annuelle de trainings nécessaires par région. Ceci nous permettra de planifier le budget pour l'année suivante.

3.5) Gestion des carrières et Talent Management System (TMS) :

La gestion des carrières est l'ensemble d'activités entreprises par une personne pour introduire, orienter et suivre son cheminement professionnel, en dedans ou en dehors de l'organisation, de façon à lui permettre de développer pleinement ses aptitudes, habiletés et compétences.²

TMS est un outil qui existe pour permettre à chaque employé de dessiner son plan carrière pour le futur. Il remplit un genre de CV en ligne sur l'intranet et il décrit le domaine dans lequel il souhaitera travailler à l'avenir en choisissant trois positions. Ces informations seront discutées entre le manager et l'employé lors de l'évaluation semi-annuelle pour pouvoir aider l'employé à y arriver.

Les ingénieurs peuvent également se diriger vers d'autres positions techniques ou managériales qui sont en lien avec le travail sur site. Nous demandons aux managers des ingénieurs de mettre à jour FEQ et TMS de façon régulière pour que tout le monde puisse en tirer un maximum de profit.

Il sera très intéressant que FEQ envoie des infos techniques de chaque employé dans la partie «update datasheet employee» de TMS (figure 20 – 1). Ceci permettra à notre département de RH d'obtenir la liste de tous les candidats potentiels pour un job. En

² (Source: Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Pretti, Alis, Chevalier, « Gestion des ressources humaines », 2009, De Boeck Edition)

même temps ça permettra à chaque manager d'aider ses employés à prendre des nouvelles responsabilités quand ils seront prêts. On peut également identifier des personnes à haut potentiel dans la société et de leur tracer un plan carrière. La (Figure 20 -3) fait apparaître les noms des ingénieurs de mon équipe dans TMS. La (Figure 20 - 2) montre différentes étapes de TMS.

(Figure 20) : Écran de Talent Management System (TMS) – Source : intranet de Caterpillar

WORKFLOW STATUS									
Employee Name	Preferred Name	Datasheet	Potential Screens	Out Of Cycle	Update DataSheet Employee	Update D/S Supv & D/S Discussion	Assess Potential	Consensus	Comments
[Redacted]	[Redacted]	[Green Arrow]	[Green Arrow]	[Green Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Magnifying Glass]
[Redacted]	[Redacted]	[Green Arrow]	[Green Arrow]	[Green Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Magnifying Glass]
[Redacted]	[Redacted]	[Green Arrow]	[Green Arrow]	[Green Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Magnifying Glass]
[Redacted]	[Redacted]	[Green Arrow]	[Green Arrow]	[Green Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Magnifying Glass]
[Redacted]	[Redacted]	[Green Arrow]	[Green Arrow]	[Green Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Blue Check]	[Magnifying Glass]

3.6) Employee Opinion Survey (EOS) :

Une de nos préoccupations est de maintenir un climat sain qui agisse sur la satisfaction personnelle et professionnelle de nos salariés. Le climat de travail dont il est question ici peut se définir comme l'atmosphère de l'organisation. Il touche à l'implication et l'engagement des personnes envers l'organisation. Plusieurs facteurs influencent la qualité du climat de travail. Ces facteurs peuvent être regroupés sous quatre catégories distinctes :

- 1) Le travail lui-même : distribution juste et équitable de tâches
- 2) L'environnement physique : travailler dans un endroit sécuritaire et d'appartenance acceptable
- 3) L'organisation : chaque salarié attend que les politiques de l'organisation soient clairement définies, que les salaires soient équitables autant au plan interne que externe et finalement qu'il y ait une sécurité d'emploi.

- 4) Les relations interpersonnelles : être dirigé par un supérieur hiérarchique compétent au plan technique et des relations humaines et également avoir des relations interpersonnelles satisfaisantes avec ses collègues de travail.³

Nous aimerions entendre tous les employés au moins une fois par an. EOS existe depuis longtemps mais faire le lien entre EOS et FEQ sera nécessaire pour donner l'opportunité aux ingénieurs de s'exprimer. Ceci nous aide à l'amélioration de FEQ. Nous invitons tous les employés au moins une fois par an à y participer. Ensuite chaque manager prendra des initiatives à son niveau suite aux résultats. Une liste de questions est envoyée aux employés et ils ont la possibilité de choisir parmi des réponses suivantes :

- Strongly Agree
- Agree
- Neutral
- Disagree
- Strongly Disagree

Voici à présent ma contribution à l'amélioration d'EOS :

Un Survey adapté à FEQ

J'ai préparé la liste des questions qui nous aident à améliorer FEQ et de mieux comprendre les ingénieurs sachant que l'introduction de WFM & FEQ était un grand changement d'habitude pour tous les ingénieurs et les managers dans leur travail journalier. Tout le monde devait s'adapter à ce nouveau système et une implication sérieuse de tous les employés était plus que nécessaire. J'ai adapté le Survey avec des questions qui s'orientent vers un rapport FEQ-EOS. J'ai annexé (Annexe 8 – page 28) la liste des questions qui ont été envoyées aux ingénieurs de mon groupe. Il s'agissait des questions sur des thèmes suivantes :

- Growth and Development
- Accountable for Results
- Engagement
- Teamwork

³ (Source: Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Pretti, Alis, Chevalier, « Gestion des ressources humaines », 2009, De Boeck Edition)

- Inclusion
- Customer Focus
- Quality
- Safety
- Officer
- Strategy and Execution
- Compensation
- Leadership
- Continuous Improvement
- Managing Change

Toutes les réponses introduites par mes ingénieurs sont communiquées sous forme de pourcentage. Je suis en train d'analyser ces données avec l'équipe de WFM pour identifier les zones d'insatisfaction pour pouvoir les corriger assez rapidement.

3.7) Feedback Form (360) : c'est une méthode d'évaluation réalisée en interne par la direction des ressources humaines de l'entreprise ou par un consultant extérieur, consistant à faire évaluer les comportements d'un individu par son supérieur hiérarchique, ses collaborateurs, ses subordonnés, ses clients internes ou externes, et ses fournisseurs et partenaires. L'évalué sélectionne lui-même les participants à son évaluation. Le formulaire 360 est utilisé :

- soit à des fins d'évaluation (avec par exemple influence sur la rémunération, la promotion ou le recrutement).
- soit à des fins d'autoévaluation, auquel cas les résultats ne sont communiqués qu'à l'évalué, avec une finalité de développement personnel. L'évalué peut ensuite choisir de les partager ou pas avec son équipe ou sa hiérarchie.⁴

Voici à présent ma contribution à l'amélioration du formulaire 360 :

⁴ (Source : « 360 degré », 11 Avril 2013, Archives de Wikipédia, http://fr.wikipedia.org/wiki/360_degrés)

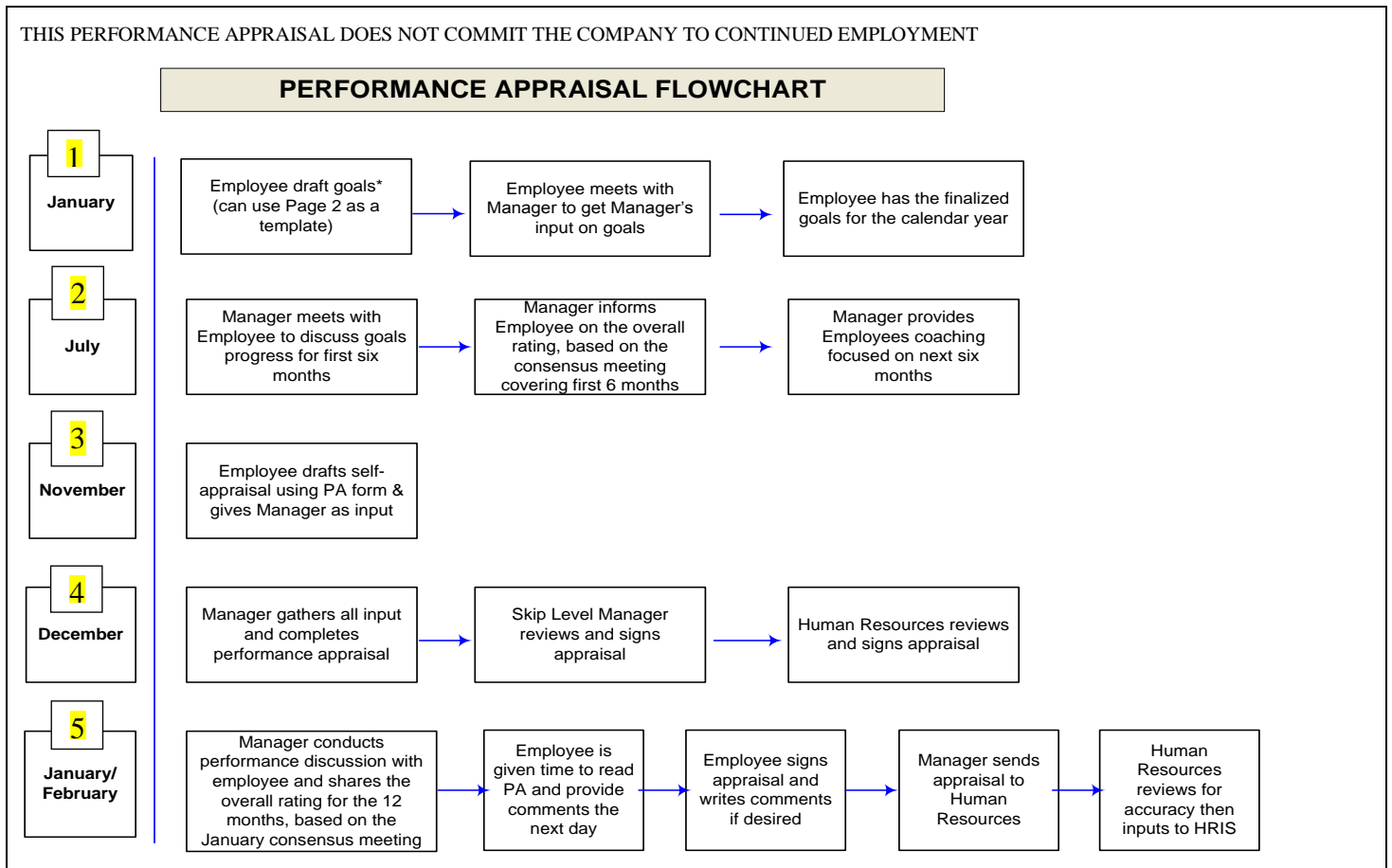
Prendre en considération des feedbacks de clients pour octroyer des crédits aux ingénieurs

WFM et le module FEQ actuel nous permettent d'attribuer des crédits aux ingénieurs sur leurs compétences techniques mais ces programmes n'ont pas prévu la prise en compte du feedback de clients dans son système d'attribution de crédit.

Nous avons des formulaires 360 que nous envoyons à nos clients pour qu'ils aient l'opportunité de donner leurs avis sur la performance de chaque ingénieur sur site. J'ai annexé un exemplaire de ce formulaire qui montre le feedback du client au sujet d'un de mes ingénieurs (Annexe 6 – page 17). J'ai utilisé le formulaire 360 pour mettre à jour la FEQ. J'ai pensé à ajouter un espace dans WFM-FEQ qui permettra aux managers d'introduire leurs commentaires et des feedbacks reçus de la part des clients. Ceci est très intéressant dans le cas où un manager change de position. Son remplaçant pourra trouver toutes les informations nécessaires dans le système. On pourra faire le lien entre 360 et WFM-FEQ pour les éléments suivants:

- Safety
- Quality of Work
- Technical Expertise
- Dependability/Results Focus
- Teamwork/Working with Others
- Communication Skills
- Planning and Organizing

3.8) Performance Appraisal (PA) : C'est l'évaluation annuelle de chaque Employé qui se fait via un entretien avec son manager. L'organigramme ci-dessous montre en détails les différentes étapes à suivre :



Voici à présent ma contribution à l'amélioration de Performance Appraisal (PA):

Automatiser le remplissage des certaines parties de la Performance Appraisal à partir de la base de données FEQ.

J'ai analysé en détails le modèle de l'évaluation (Performance Appraisal) pour voir les différentes parties qui peuvent être directement remplies par WFM-FEQ. J'ai détaillé tous les éléments qui avaient un rapport avec FEQ :

- 1) QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement): Des mesures de précaution apprises à travers la formation de « safety » pour effectuer toutes les tâches en toute sécurité. On peut automatiser le rating de safety dans l'évaluation annuelle. Il suffit de voir si l'ingénieur a créé dans le système tous les documents de sécurité pour chaque

tâche effectuée et que tout a été enregistré dans WFM-FEQ. Si toutes les conditions y sont alors le rating sera un M (Meet job expectations). Si il y a des commentaires ou des feedbacks positifs de clients alors le rating sera un E (Exceeds / highly competent). Nous pouvons l'utiliser comme une source d'objectivation.

- 2) Reporting System: Tous les rapports sont liés au Work Orders maintenant. On sait directement voir si l'ingénieur a rédigé tous ses rapports correctement. La qualité du rapport a déjà été améliorée par des modèles mis à disposition à partir de WFM. Si la qualité du rapport est bonne alors le rating sera un M. Si il y a des commentaires positifs de son manager alors le rating sera un E.
- 3) Capacités techniques correspondantes à chaque grade d'ingénieur : c'est un des objectifs de FEQ. En faisant une recherche dans la base de données de FEQ, on peut facilement trouver la liste de toutes les tâches qu'un ingénieur peut accomplir.
- 4) Lead ingénieur : Nous avons récemment ajouté une option dans le Wizard qui donne aux managers la possibilité de définir qui sera le lead si plusieurs ingénieurs partent en même temps sur le même site. Nous pouvons ajouter des commentaires et ajouter manuellement des feedbacks dans la base de données FEQ sur le comportement d'un lead ingénieur sur un projet et donc lui attribuer un rating.
- 5) SMART Goals :

Les SMART Goals sont des objectifs qui ont des caractères suivants : Spécifique, Mesurable, Ambitieux, Réalisable, Temporellement défini.

Voici quelques objectifs SMART en lien avec FEQ :

Sécurité and Technique → FEQ peut fournir des infos aux managers pour voir si l'ingénieur a atteint ses objectifs « SMART » qui lui ont été définis l'année précédente.

Training- CLMS → si la personne participe à toutes les formations qui ont été planifiées pour lui alors la data base de FEQ sera mise à jour par son manager et au

moment de l'évaluation annuelle, il suffit de lancer une requête dans la base de données de FEQ.

- 6) Recommandation pour le développement futur : FEQ peut intervenir pour la partie technique.

J'ai mis en annexe (Annexe 7 – page 21) la dernière évaluation annuelle que j'ai réalisé dans le cadre de projet avec un de mes ingénieurs « Ingénieur X ».

J'insiste sur le fait que l'évaluation régulière de la performance de chaque employé est très importante. L'évaluation du travail répond à un besoin de tout un chacun de pouvoir mettre en mots ce qu'il fait, de prendre du recul sur son activité en la discutant avec un extérieur et finalement d'en tirer une certaine reconnaissance. Voyons les objectifs de l'évaluation de la performance en lien avec FEQ.

Objectifs de l'évaluation de la performance : ⁵

À l'avantage de Salarié

- Faire savoir au salarié comment il peut progresser dans l'organisation.
- Permettre au salarié de s'ajuster à son travail.
- Accroître le sens de la responsabilité de salarié.
- Permettre au salarié d'obtenir une rétroaction au sujet de la façon dont il s'acquitte de son travail.
- Intégrer les besoins de salarié et les buts de l'organisation.
- Faire l'inventaire des points forts et faibles de salariés.
- Permettre à l'employé d'être au courant de ce que son supérieur pense de lui.
- Fournir un outil à l'employé pour aider à s'améliorer lui-même.
- Notifier à certains Salariés qu'ils doivent absolument faire mieux.
- Établir la communication entre employé et son supérieur.
- Écouter le salarié et le laisser s'exprimer.

⁵ (Source : Monsieur Carlo Morettin, « Gestion des ressources humaines », 2013, UCL Mons)

À l'avantage de l'employeur :

- Établir une base pour la recherche et la construction de programme en GRH afin de rendre les RH plus efficaces.
 - Servir à justifier les décisions de transferts, des suspensions, de licenciement, de rétrogradations.
 - Favoriser la promotion et l'augmentation de salariés fondée sur les résultats de l'évaluation.
 - Récompenser plus justement
 - Évaluation de la hiérarchie
 - Connaitre les besoins en matière de divers programmes de formation et de perfectionnement.
 - Fournir la possibilité à l'organisation de vérifier l'efficacité du processus établi en évaluation des RH.
 - Validation de la procédure de la sélection
-

3.9) Transfer of Experience : FEQ ne donne pas la possibilité de prévoir le transfert de l'expérience des ingénieurs seniors vers des ingénieurs juniors. L'idéal sera de faire le lien entre FEQ et le département de RH pour qu'un système d'alarme soit créé à partir des outils RH.

Voici à présent ma contribution à l'amélioration de transfert de l'expérience :

Gestion prévisionnelle des ingénieurs

J'ai travaillé avec notre département des ressources humaines pour générer un rapport qui me fournit la date de naissance et l'âge de chaque ingénieur (figure 21 - 1).

(Figure 21) : Rapport de la date de naissance et l'âge de chaque ingénieur – Source : production personnelle

A	B	C	D	E	F	G	H
ID	Last	Birthdate	Dept ID	Reg Region	Job Code	Job Title	COMPAN
050584		26/02/1981	00475	AGO	76151	Technician I	BEL
047581	Miri	15/09/1981	00475	BEL	99784	Fleet Manager I	BEL
050901		04/06/1964	00475	AGO	76152	Technician II	BEL
046715		21/10/1970	00475	NLD	76201	Field Service Rep II	BEL

À partir de ce rapport, nous pouvons identifier ceux qui partiront en retraite dans quelques années pour planifier un transfert de connaissance entre eux et l'équipe. Le département de RH doit travailler de son côté pour envoyer une alerte aux managers à chaque fois qu'un ingénieur atteint l'âge de 60 ans. Dès qu'un manager reçoit une alerte, il a la possibilité de sortir la liste de toutes les tâches qu'ils savent faire plus que les autres via la base de données de FEQ. Il ne lui reste plus qu'à envoyer la personne avec des autres ingénieurs sur site pendant ses dernières années de travail pour éviter la perte de connaissances dans la région.

3.10) Les Ressources Humaines (RH) & People Soft :

People Soft est un programme que notre département de RH utilise pour stocker des informations de tous les employés. Pouvoir établir un lien entre People Soft et FEQ, permet à notre département de RH de bénéficier des avantages suivants :

- Prévision de la main-d'œuvre disponible dans l'entreprise et planifier l'engagement des nouveaux ingénieurs par rapport aux besoins.
- Calcul de pourcentage de l'utilisation de chaque employé (KPI) et contrôler le temps de travail.
- Soumission aux règles de travail de chaque pays nettement au niveau du contrôle des heures supplémentaires.
- Transparence et objectivité salariale.

Pour le moment, le seul lien qui a été informatisé entre People Soft et le WFM est au niveau des heures prestées de chaque ingénieur après chaque mission. L'ingénieur a la possibilité de

suivre le paiement de ses heures en ligne via People Soft. L'ingénieur choisit ses dates de mission (figure 22 – 1):

(Figure 22) : Choix de la date de mission – Source : programme People Soft

Payable Time Summary

Job Title: Field Service Rep IV

Employee ID: [Redacted]

Empl Record: [Redacted]

Start Date: 09/13/2012

End Date: 09/19/2012

There is no time returned for the selected date range.

Payable Time From 09/13/2012 To 09/19/2012

Time Reporting Code	Description

Go To: [Self Service](#), [Time Reporting](#), [Detail Page](#)

Il voit un résumé de ses heures prestées (figure 23 – 1):

(Figure 23): Heures prestées de chaque ingénieur– Source : programme People Soft

Payable Time Summary

Job Title: Field Service Rep IV

Employee ID: [Redacted]

Empl Record: 0

Start Date: 10/11/2012

End Date: 10/17/2012

Payable Time From 10/11/2012 To 10/17/2012

Time Reporting Code	Description	Total Quantity	Type	Thu 10/11	Fri 10/12	Sat 10/13	Sun 10/14	Mon 10/15	Tue 10/16
WORK	WFM Work - Regular	12.00	Hours	4.00	8.00				
WOT15	WFM Overtime at 1.5	18.00	Hours	2.00	4.00	12.00			
WOT20	WFM Overtime at 2.0	8.00	Hours				8.00		
WTRVL	WFM Travel	8.00	Hours	4.00					4.00

Ensuite il suit l'état de paiement de son Work Order jusqu'au moment il reçoit son salaire (figure 24 - 1).

(Figure 24): Suivre de Work Order - Source: programme People Soft

Favorites Main Menu > Self Service > Time Reporting > View Time > Payable Time Detail

Payable Time Detail

Employee ID: [REDACTED]
 Job Title: Field Service Rep IV Empl Record: 0

Start Date: 10/01/2012 [31] End Date: 10/31/2012 [31]

Payable Statuses to view can be controlled from the expandable Payable Status Filter section. Use the Refresh button to refresh the display.
 Time detail can be displayed for a date range up to thirty-one days.

Payable Status Filter

Payable Time **1**

Overview Time Reporting Elements Task Reporting Elements Cost and Approval [Refresh]

Date	Payable Status	Reason Code	Time Reporting Code	Quantity	TRC Type
10/11/2012	Sent to Payroll		WORK	4.00	Hours
10/11/2012	Sent to Payroll		WOT15	2.00	Hours
10/11/2012	Sent to Payroll		WTRVL	4.00	Hours
10/12/2012	Sent to Payroll		WORK	8.00	Hours
10/12/2012	Sent to Payroll		WOT15	4.00	Hours
10/13/2012	Estimated		WOT15	12.00	Hours
10/14/2012	Estimated		WOT20	8.00	Hours
10/16/2012	Estimated		WTRVL	4.00	Hours

Voici à présent ma contribution à l'amélioration de People Soft :

WFM Payroll / Hardship

J'ai étudié la possibilité d'établir un lien entre FEQ et le People Soft.

- Pour commencer j'ai cherché la liste de tous les ingénieurs qui ont travaillé au mois de juin sur des sites où il y a une prime de risque (Hardship) dans la base de données FEQ (figure 25 -1).

- La liste me montre le nom de l'ingénieur, son identification, le pays, ses infos nécessaires pour le paiement mais également les infos qui viennent de son Work Order par rapport au job qu'il a effectué sur site au mois de juin (figure 25 - 2).
- J'ai ajouté l'état de Work Order pour bien montrer qu'il a été approuvé par le manager donc le WO est en attente de paiement (figure 25 - 3).
- Ensuite j'ai été chercher les infos du site et la prime de risque liée à ce site dans WFM (figure 25 - 4).
- J'ai tout sorti sous une forme de rapport pour le département de RH.
- Ceci permet à notre département de RH de tracer des infos par ingénieur, WO, site, client et de pouvoir répondre à toutes les questions éventuelles du personnel.
- Le département de RH a également la possibilité de vérifier le Hardship pour le site en question et faire le calcul. Exemple : si le Hardship d'un site change, l'équipe WFM fait la correction dans WFM directement et RH sait directement synchroniser l'information avec People Soft et le module de paiement.
- WFM payroll / Hardship peut être utilisé comme un outil pour le département de RH. Il fait le travail de People Soft dans l'autre sens et à l'avantage de RH.

(Figure 25) : Rapport de Hardship – Source : programme WFM

Solar Turbines
A Caterpillar Company

WFM Payroll / Hardship Report

IT Certified

Prompts Selected: [2] Support Queue: Cognos Business Intel
Start Date: Jun 1, 2013 End Date: Jun 30, 2013
District Selected: ESSA

Field Employee (FE) Name	Employee ID	FE Dept. No.	FE District	FE State	FE Country	Call ID	WO District	WO State	WO Country	Site Name	Hardship Rating	Work Order Status	Task Status	Work Order Approved Date	Clock Report Date	Start Time	Finish Time	Hours Worked by FE	Solar Package ID	Work Type	On Customer Site	Off-Shore	FE Recommend No Charge
[1]	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 11, 2013	12:00:00 PM	1:00:00 PM	1.00	Lunch	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 11, 2013	1:00:00 PM	6:00:00 PM	5.00	Work	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 12, 2013	1:30:00 PM	6:00:00 PM	4.50	Work	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 13, 2013	6:00:00 AM	12:00:00 PM	6.00	Work	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 13, 2013	12:00:00 PM	1:00:00 PM	1.00	Lunch	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 13, 2013	1:00:00 PM	6:00:00 PM	5.00	Work	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 14, 2013	6:00:00 AM	12:00:00 PM	6.00	Work	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 14, 2013	12:00:00 PM	1:00:00 PM	1.00	Lunch	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 14, 2013	1:00:00 PM	6:00:00 PM	5.00	Work	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 15, 2013	6:00:00 AM	12:00:00 PM	6.00	Work	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 15, 2013	12:00:00 PM	1:00:00 PM	1.00	Lunch	Yes	No	No	
	030900	00870	ESSA	Madrid	SPAIN	d30900-6350498382342202451	ESSA	Cabinda	ANGOLA	MALONGO CAMP	44%	Ready for Financial Reconciliation	Approved	Jun 26, 2013 2:06:15 AM	Jun 15, 2013	1:00:00 PM	6:00:00 PM	5.00	Work	Yes	No	No	

Résumé :

La FEQ future et ses dix fonctionnalités ont été étudiées de manière à créer un lien entre ces dix fonctionnalités et la gestion des ressources humaines.

Au cours de ma recherche j'ai apporté des modifications ; il en résulte certains avantages immédiats pour notre département de RH et il en résulte également certains autres qui seront développés dans un futur proche.

Mes recherches ont permis à notre département de RH d'identifier les formations manquantes dans chaque région, d'envoyer des sondages adaptés, de prendre en considération des feedbacks de clients pour octroyer des crédits aux ingénieurs, d'automatiser le remplissage de certaines parties de l'évaluation annuelle (Performance Appraisal), d'établir une gestion prévisionnelle des ingénieurs et de créer le lien entre le système de paie de département de RH et le module FEQ.

Chapitre 4 : Autres systèmes de gestion des ressources humaines

Nous venons de voir comment FEQ pourrait apporter des améliorations aux différents outils de RH. Dans ce chapitre, nous allons voir comment FEQ nous dirige vers une meilleure gestion d'autres aspects des ressources humaines dans l'entreprise.

4.1 Structure Salariale et FEQ⁶

4.1.1 : Prévenir la discrimination : Mise en place de programme FEQ en parallèle avec des autres outils RH comme 360 et la PA permet à l'entreprise de prévenir la discrimination. L'équité dans une organisation doit commencer par la rémunération. Le salaire devrait être établi en fonction de chacun de postes et non selon chacun des salariés. Un ingénieur de niveau (FSR I) gagnera moins qu'un ingénieur de niveau deux (FSR II). FEQ nous aidera à mieux équilibrer les salaires des ingénieurs de même niveau par rapport à leurs compétences et pas selon la personne, nationalité, race etc.

4.1.2 : Conserver les ressources humaines performantes : l'utilisation de FEQ nous permettra de définir une rémunération qui satisfait les salariés. L'ingénieur connaît ses compétences techniques donc il sait que ce point joue un rôle important pour définir son salaire. Plus il apprend à travailler sur nos turbines, plus il sera qualifié et par conséquent il sera mieux noté dans FEQ et il gagnera un meilleur salaire. La rémunération répondant aux qualifications de chacun de salariés, contribue à concurrencer adéquatement les autres organisations de façon à conserver les salariés performants.

4.1.3 : Favoriser le recrutement et l'attractivité: En offrant une rémunération comparable et même meilleure sur le marché de travail, il est possible d'attirer des personnes dont les qualifications permettront de maintenir, voire d'augmenter, les profits de l'organisation. Nous avons la possibilité d'introduire toute l'expérience des nouvelles personnes engagées dans la base de données de FEQ afin de mieux définir son salaire par rapport à ses expériences précédentes pour lui donner l'opportunité de suivre les mêmes chemins que les autres ingénieurs internes.

⁶ (Source: Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Pretti, Alis, Chevalier, « Gestion des ressources humaines », 2009, De Boeck Edition)

Voici à présent ma contribution à l'amélioration de la structure salariale :

Démontrer l'objectivité d'une promotion

Nous avons quatre niveaux différents par rapport au niveau technique et de l'expérience de chaque ingénieur pour la poste de Field Service Representative (FSR). Ce niveau a été bien enregistré dans la base de données de FEQ pour chaque ingénieur en parallèle avec des tâches qu'il est capable de faire. Pour qu'un ingénieur change de niveau, il doit prouver qu'il a acquis certaines qualifications techniques. FEQ nous permettra de tracer le parcours de chaque ingénieur et le discuter pendant son évaluation annuelle (PA). Si un superviseur souhaite promouvoir un ingénieur, il faut que celui-ci passe par le processus de l'approbation via le management et le département de RH en fournissant un rapport complet de tous les progrès que son ingénieur a fait depuis l'année précédente. Comme j'ai pu montrer dans la partie 2.4, je suis arrivé à sortir un rapport « FE Skill report » qui peut aider chaque manager à justifier sa décision quand il souhaite promouvoir un ingénieur.

4.2 Recrutement et FEQ

Le recrutement est une activité dont dépend l'organisation pour acquérir les ressources humaines nécessaires à son fonctionnement et à l'atteinte de ses objectifs globaux.⁷

Les principaux objectifs visés par le recrutement peuvent s'énumérer ainsi :

1. Élaborer des moyens et des techniques qui permettent à l'organisation de trouver des candidats de qualité où qu'ils se trouvent.
FEQ nous permettra d'identifier le manque de compétences dans les différents domaines techniques. Ces données peuvent être utilisées pendant la phase de recrutement pour bien cibler la recherche de profils adéquats. (Étape 1 et 2 du processus de recrutement – page 44)
2. Sélectionner des candidats susceptibles d'occuper des emplois vacants au meilleur coût possible.

⁷ (Source: Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Pretti, Alis, Chevalier, « Gestion des ressources humaines », 2009, De Boeck Edition)

FEQ nous donnera la possibilité de cibler le recrutement. (Étape 6 du processus de recrutement – page 44)

Voici à présent ma contribution à l'amélioration de People Soft :

Mieux cibler le profil recherché lors d'un entretien d'embauche

Dans mon travail de « Identification des formations requises pour chaque région » au point 3.3 de chapitre 3, j'ai su identifier le manque de connaissances dans chaque région grâce à FEQ. Si nous engageons un nouvel ingénieur, on pourra mieux adapter nos questions lors de l'entretien technique pour trouver le meilleur profil.

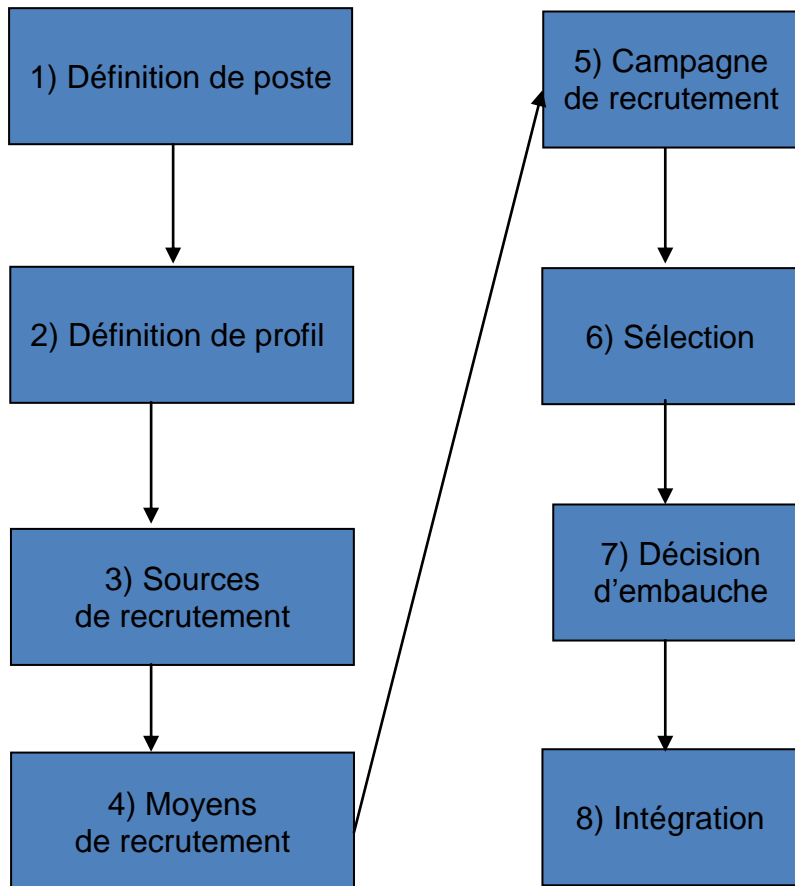
3. Augmenter la banque des candidats et mettre en marche un mécanisme pour la mise à jour du nombre et des qualifications des candidats possibles à partir des outils et des diverses sources utilisées.

Nous pourrions étudier la possibilité de faire le lien entre FEQ et notre banque des candidats afin de pouvoir remplacer des ingénieurs qui quittent la société avec une nouvelle personne ayant la bonne compétence. (Étape 3 du processus de recrutement – page 44)

4. Contribuer à l'établissement de programmes spécifiques pour différents services de l'organisation. On peut faire référence au People Soft et lien avec FEQ.

Voici le processus de recrutement auquel je me suis référé dans mon analyse :

Processus De Recrutement ⁸



4.3 La motivation de salariés et FEQ

Les facteurs qui contribuent à la motivation sont la considération, les tâches, la reconnaissance, les responsabilités et les promotions. Ces facteurs aident au développement psychologique de l'individu. Si on procure à l'individu ces facteurs en lui fournissant l'occasion de jouer un rôle plus actif dans l'organisation, on augmente sa motivation et sa productivité.⁹

Je souhaite également faire le lien avec la théorie de deux facteurs de Herzberg, vue au cours de GRH, qui nous invite à accroître les aspects de défi rattachés au travail afin de le rendre plus intéressant. Il a donné naissance à la technique de l'enrichissement du travail par

⁸ (Source : Madame Delphine Dion, « Gestion des ressources humaines », 2013, UCL Mons)

⁹ (Source: Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Pretti, Alis, Chevalier, « Gestion des ressources humaines », 2009, De Boeck Edition)

laquelle l'employeur peut offrir aux salariés plus de défis, des responsabilités, d'autonomie et de réalisation, développant ainsi les facteurs de motivation.

Nous avons inclus tous les facteurs de motivation dans le processus de FEQ et nous avons fait en sorte que tous les employés restent impliqués de façon permanente car il n'existe pas d'autre façon de travailler sans passer par WFM et FEQ.

4.4 Taleo¹⁰

La gestion automatisée des talents s'installe peu à peu dans les entreprises. Concrètement, il s'agit de logiciels qui permettent aux services RH des grandes entreprises d'avoir une gestion plus fine des carrières des collaborateurs et de détecter de nouveaux potentiels dans l'entreprise. Les entreprises ont tout intérêt à basculer vers une gestion automatisée tant la détection du collaborateur idéal devient difficile dans certains secteurs, hyperconcurrentiels. Taleo est un bon moyen pour les entreprises, non seulement de détecter des talents en interne, mais aussi de développer le potentiel des collaborateurs. Autre bon point pour ces logiciels, ils agissent aussi comme une aide au recrutement en classant les candidatures reçues par l'entreprise et en créant des alertes lorsqu'un des profils d'un poste et d'un candidat concordent.

Comment faire le lien entre Taleo et FEQ :

Nous devons étudier la possibilité de lier la base de données FEQ au système d'alerte de Taleo afin de recevoir des notifications pour tous les candidats internes et également externes (figure 26 – 1). Faire le lien entre leurs CV et les tâches détaillées dans FEQ. Nous pourrions également faire le lien avec Talent Management System (TMS) pour bénéficier de trois outils de la meilleure manière.

La figure 26 donne un aperçu de Taleo chez Solar Turbines. Nous l'utilisons plus comme une aide au recrutement en identifiant des candidats pour chaque nouvelle position.

¹⁰ (Source: Stéphane Amiot, « Le point de vue de l'expert sur Taleo », Juillet 2013, Archives de Comment ça Marche, www.commentcamarche.net)

(Figure 26) : Écran de Taleo – Source : intranet de Solar Turbines

Title	Candidates	Hiring Manager	# of openings	Req Number Solar	Location	Status	Requisition Owners	Next Steps	Last updated
FIELD SERVICE ENGINEER KAZAKHSTAN Careers Website	68	[Redacted]	1	23445	Europe, Africa, Middle East - Solar Turbines Europe S.A.	Open	[Redacted]	24 Unviewed Candidates (68)	2/22/13 9:15 AM
Field Service Engineers - Northern Europe Careers Website	280	[Redacted]	1	TBA	Europe, Africa, Middle East - Solar Turbines Europe S.A.	Open	[Redacted]	265 Unviewed Candidates (294)	2/22/13 9:23 AM

4.5 Solar Turbines Total Reward Strategy

Notre département de RH a établi un système de récompenses pour renforcer les efforts de travail en équipe et individuels dans la mise en place de FEQ.

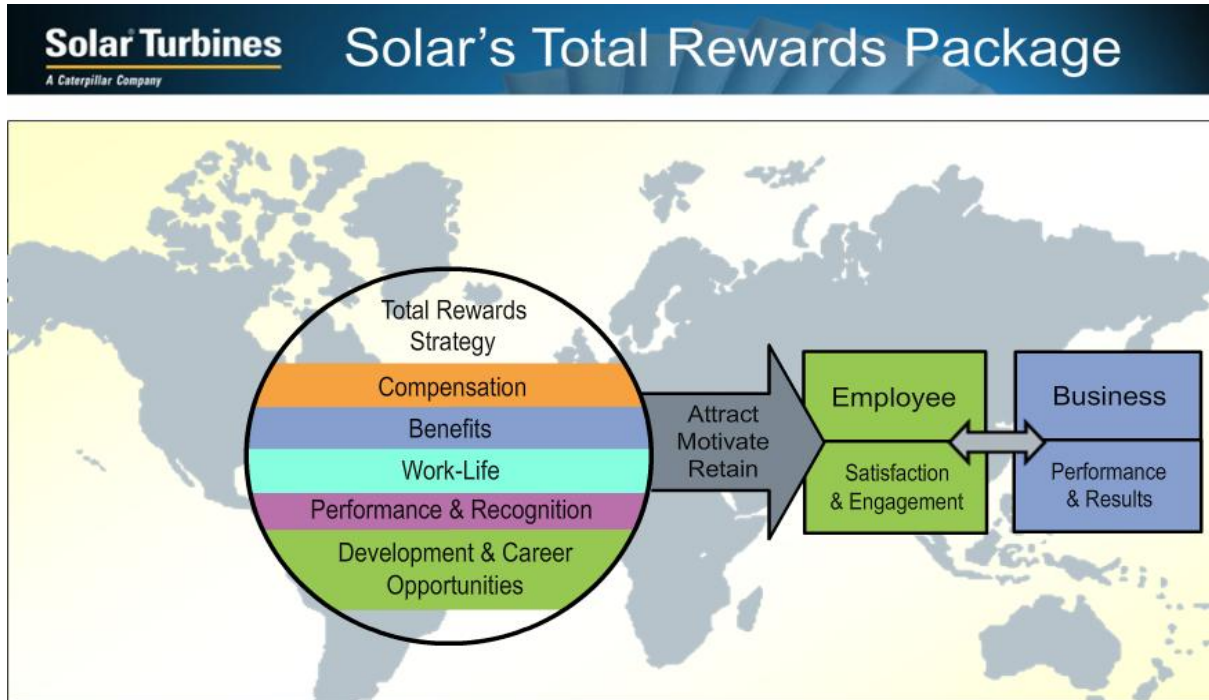
La stratégie de récompenses se compose de trois éléments :

- Valeurs de récompense des organisations : se réfère à ce que représente l'organisation.
- Structure de gestion de récompense : basé sur le rendement ou les bénéfices associés et les politiques de l'administration à cet égard.
- Processus de gestion des récompenses : comment la stratégie de récompense peut être communiquée et la mesure à laquelle les employés sont impliqués dans la conception et la mise en œuvre de la stratégie.

Le département de RH de Solar Turbines a développé « Solar Turbines Total Reward Package ». Total Reward Strategy a été conçu pour attirer, motiver et retenir les employés les

plus performants. Nos programmes sont conçus pour piloter la satisfaction des employés, l'engagement et la productivité pour livrer des résultats financiers solides. La figure27 montre tous les éléments qui sont inclus dans le Reward Package.

(Figure27) : Solar Total Reward Package - Source : intranet de Solar Turbines



« Special Recognition Awards » font partie de « Compensation » dans le package. Ils peuvent être distribués aux employés qui ont montré des performances exemplaires. Notre département de RH encourage tous les managers à les utiliser pour motiver les ingénieurs qui nous aident régulièrement pour la mise à jour de FEQ dans les différentes régions. Ces prix sont:

- Key Contributor Awards
- Recognition Checks
- Solar & Cat Logo Items
- Cafeteria Gift Cards
- Degree and Certification Recognition Award

4.6 Team Building et FEQ

Les équipes de travail les plus performantes se construisent sur la satisfaction et la production de ses membres dans leurs lieux de travail. Le département de la ressource humaine travaille avec des équipes dans tous les domaines de la société pour aider à bâtir et à renforcer ces relations de travail. Communication, définition des rôles, prise de décision, résolution des conflits, et normes de travail sont quelques-uns des nombreux aspects du développement de l'équipe. Le Département de RH aide tous les managers à construire une bonne relation avec des membres de leurs équipes et animer leurs groupes. Le département de RH organise à la demande de managers des « Team Building Events » qui suivent les objectifs suivants :

- Se familiariser avec des autres membres
- Recevoir des informations
- Discuter des attentes et des préoccupations de l'équipe
- Comprendre les objectifs du programme et les attentes de l'animateur.

Comme WFM ne nous permet pas de mesurer la performance d'équipes mais seulement des performances individuelles alors « Team Building Events » pourront être un excellent outil pour rassembler tous les membres d'une équipe. Ceci donne l'occasion à chaque membre de s'exprimer et discuter ses points de vue par rapport à FEQ et le modèle de distribution de crédits. Nous sommes en train d'organiser un évènement pour janvier 2014 qui assemblera tous les ingénieurs et les managers qui utilisent FEQ. Nous collecterons tous les feedbacks et nous en tiendrons compte pour la nouvelle version des programmes WFM/FEQ.

4.7 Tuition Reimbursement et FEQ

Solar Turbine supporte et prend en charge des études universitaires de ces employés sous certaines conditions. Le salarié doit passer par un processus d'approbation pour pouvoir accéder à la «Tuition Reimbursement». Le plan couvre certaines dépenses engagées par les employés dans le cadre de ces formations. Celles-ci contribueront au développement éducatif de l'employé et satisferont également aux besoins de l'entreprise. Les employés permanents à temps plein sont admissibles au programme de remboursement des frais de scolarité. Les employés doivent être en règle avec la Société. Par exemple, un employé ne peut pas être sur

un plan d'amélioration de la performance ou avoir des mesures disciplinaires en vigueur au moment de leur participation à ce programme.

Si le rapport Cognos-FEQ montre que l'ingénieur a besoin de formations et de connaissances techniques supplémentaires qui ne sont pas fournies par la société alors il pourra utiliser le rapport pour recevoir son approbation si toutes les autres conditions sont remplies.

4.8 Mentoring et FEQ

Le « Mentoring » désigne une relation interpersonnelle de soutien, une relation d'aide, d'échanges et d'apprentissages, dans laquelle une personne d'expérience, le mentor, offre sa sagesse acquise et son expertise dans le but de favoriser le développement d'une autre personne, le mentoré, qui a des compétences ou des connaissances à acquérir et des objectifs professionnels à atteindre.¹¹

Il est très important que le département de RH puisse sortir un rapport régulier de tous les employés qui arrivent en âge de retraite pour pouvoir planifier un transfert de connaissance au fur et à mesure. FEQ et Cognos seront des excellents outils de travail pour identifier les personnes les plus compétentes et expérimentées pour prévoir cette phase de transfert. Pourtant il faut tenir compte des limites de FEQ et des rapports créés car certaines personnes disposent des bonnes connaissances mais ils ne sont pas nécessairement des bons mentors. Certaines autres par contre sont des très bons mentors donc il vaut mieux les valoriser. Le développement de ce rapport a été déjà abordé dans la partie 3.9 du chapitre 3.

4.9 Individual Development Plan (IDP) et FEQ

IDP est une feuille de route vers le succès. Chaque employé et son manager utilisera IDP pour évaluer ses points forts et les domaines à développer. L'employé définira ses objectifs de développement de carrière et son manager détermine comment ces objectifs contribueront à soutenir son département et l'organisation.

Ensemble, ils créeront un plan d'action. Le message qu'on livre aux employés est « Votre avenir est entre vos mains! C'est à vous de conduire ce processus avec l'aide de votre superviseur »

¹¹ (Source : « Mentorat », 20 Juin 2013, Archives de Wikipedia, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Mentorat>)

IDP est un autre outil intéressant qu'il faut lier à FEQ. Ça permet à chacun des employés de s'évaluer pendant toute sa carrière. C'est justement ce plan (IDP) qui m'a permis de faire des études à l'UCL Mons.

Résumé :

Une analyse détaillée des autres systèmes de gestion de ressources humaines a été effectuée en lien avec le module FEQ. Cette analyse a permis à notre département de RH de démontrer l'objectivité d'une promotion, de mieux cibler le profil recherché lors d'un entretien d'embauche, d'augmenter la motivation des salariés, de mieux identifier les candidats pour chaque nouveau poste créé, de récompenser l'implication des ingénieurs pour la mise à jour de FEQ, d'organiser des « Team Building Events » pour pouvoir mesurer la performance de groupe, d'identifier des bons mentors, de développer des plans individuels et enfin de planifier des formations externes.

Conclusion

Parmi les fonctions que doit remplir une entreprise, la gestion des ressources humaines est la plus délicate compte tenu de l'importance du facteur humain dans une société. En effet aucune organisation ne peut progresser ni survivre sans un personnel motivé et performant.

Dans ce travail, j'ai défini les fonctions et les objectifs principaux du programme « Work Force Management –WFM » et de son module interne « Field Employee Qualification – FEQ ». J'ai détaillé les risques que FEQ peut présenter pour les ingénieurs et les managers et j'ai exposé les cinq étapes du processus de Field Employee Qualification (FEQ).

Par la suite j'ai examiné les éléments autour desquels est articulée la gestion des ressources humaines au sein de mon entreprise. J'ai constaté que notre département des ressources humaines mettait beaucoup d'outils informatiques à la disposition de ses employés tels TMS, CLMS, Performance Appraisal, 360, etc.

En établissant un lien entre le programme FEQ et tous ces outils et en partant de l'approche processus de gestion des ressources humaines, j'ai créé des rapports novateurs qui peuvent répondre aux nombreux besoins de notre département de RH. Mes recherches permettent à notre département de RH de générer des rapports basés sur la compétence, d'effectuer également le suivi des ingénieurs tout au long de leurs missions, d'identifier les formations manquantes dans chaque région, d'envoyer des sondages adaptés, de prendre en considération des feedbacks de clients pour octroyer des crédits aux ingénieurs, d'automatiser le remplissage de certaines parties de l'évaluation annuelle (Performance Appraisal), d'établir une gestion prévisionnelle des compétences des ingénieurs et de créer le lien entre le système de paie du département de RH et le module FEQ.

Au cours de ma recherche, J'ai constaté que le module FEQ et sa base de données pouvaient remplacer plusieurs outils existants de la gestion des ressources humaines dans notre entreprise. Moyennant de nombreuses adaptations, je suis parvenu à convertir le module FEQ, qui a été conçu à la base pour mieux servir nos clients, en un outil performant permettant de répondre à un grand nombre de préoccupations de la gestion des ressources humaines. Une approche par processus à partir du module FEQ a permis d'éviter l'éparpillement et la redondance des outils et des méthodes utilisés dans la gestion des ressources humaines.

Enfin, Ce travail nous aura montré que le processus de gestion des ressources humaines est un vaste chantier à explorer. Le développement de FEQ contribuera largement à ce processus et aussi à établir un délicat équilibre entre automatisme rigoureux et sensibilité qu'il est difficile de faire apparaitre dans un logiciel.

Bibliographie

Cadin, Guérin, Pigeyre, Pralong, « Gestion Des Ressources Humaines - Pratique et éléments de théorie GRH », 2011, Dunod 4^e édition.

Sekiou, Blondin, Fabi, Bayad, Pretti, Alis, Chevalier, « Gestion des ressources humaines », 2009, De Boeck Edition.

Madame Delphine Dion, Monsieur Carlo Morettin, « Gestion des ressources humaines », 2013, UCL Mons.

Site webs :

Solar Intranet, <http://solarweb.solar.cat.com>

Solar Intranet Human Resources Website, <http://solarweb.solar.cat.com/dept/hr/index.htm>

Caterpillar Intranet, <http://solarweb.solar.cat.com>

Le programme WFM, <https://wfmso.solar.cat.com/ClickScheduleWebClient/default.aspx>

Le programme Cognos, <http://t3perpcgns02.solar.cat.com/ibmcognos/>

Stéphane Amiot, « Le point de vue de l'expert sur Taleo », Juillet 2013, Archives de Comment ça Marche, www.commentcamarche.net

« 360 degré », 11 Avril 2013, Archives de Wikipedia, http://fr.wikipedia.org/wiki/360_degrés

« Mentorat », 20 Juin 2013, Archives de Wikipedia, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Mentorat>