



EURODECISION

L'IA par Decide*Om*

afnor
CERTIFICATION

AFNOR CERTIFICATION

PLANIFICATION AUTOMATIQUE DE CAMPAGNES D'AUDIT



Objectifs :

- Automatiser la planification des missions d'audit pour les clients Grands Comptes
- Optimiser l'affectation des auditeurs en charge des certifications et évaluations aux missions dans le respect de nombreuses contraintes



Solutions :

- Formalisation des contraintes de planification, y compris les contraintes implicites
- Développement d'une solution métier sur mesure intégrant le composant LP-Scheduler d'EURODECISION



Résultats :

- Maximisation du nombre d'audits planifiés par campagne
- Lissage de la charge sur la période et équilibrage entre auditeurs
- Réduction du bilan carbone des déplacements

« Un niveau d'expertise pointue en mathématiques décisionnelles comme celui d'EURODECISION ne se trouve pas facilement. On sent très vite qu'on a affaire à des grands professionnels qui fournissent du travail de qualité. » Willy LESTEVEN, Chef de projet digital, Département Transformation Numérique, AFNOR CERTIFICATION

Premier organisme indépendant de certification et d'évaluation en France, AFNOR CERTIFICATION délivre, sur audit, des labels et certificats attestant de la qualité des produits, systèmes, services et compétences des organisations qui font appel à lui. Avec plus de 500 référentiels de certification basés sur des normes françaises, européennes ou internationales, la gamme AFNOR Certification est l'une des plus complètes du marché, avec des marques telles que AFAQ, NF, ou écolabel européen.

Pour réaliser ces audits dans le monde entier, AFNOR CERTIFICATION s'appuie sur un réseau de 1800 auditeurs et évaluateurs externes qualifiés qui se déplacent sur les différents sites des

clients. Ils analysent la conformité du système de management des organisations selon des normes volontaires, et rédigent des rapports d'audit qui serviront à obtenir ou conserver les certifications.

Dans le cas de clients Grands Comptes pour lesquels de nombreux référentiels et sites géographiques doivent être audités sur une période donnée, AFNOR CERTIFICATION s'organise en campagnes d'audit. La planification de ces campagnes est particulièrement complexe pour les chargés de clientèle. Il faut en effet respecter les contraintes des audits (durée, contrainte de précedence, possibilité de simultanéité...), celles des auditeurs (disponibilité, compétences, données géographiques...) et celles des sites (localisation, activités, types de certifications requises, jours d'ouverture...).

Initialement réalisée à la main sous Excel, les plannings retenus correspondaient généralement à la première solution éligible remplissant tous les critères. Mais, en 2020, AFNOR CERTIFICATION a décidé d'optimiser la planification annuelle de certaines campagnes d'audits, ce qui nécessitait la mise en place d'une solution dédiée.

Le département Transformation Numérique d'AFNOR CERTIFICATION a commencé par chercher un outil sur étagère, mais aucun ne répondait à ce besoin. L'équipe s'est donc orientée vers une solution d'optimisation plus proche du besoin métier. L'approche d'EURODECISION, expert en mathématiques décisionnelles et intelligence artificielle, qui permet une personnalisation avancée des contraintes grâce au paramétrage de son composant LP-Scheduler, dédié à la planification de tâches, les a convaincus et a permis à AFNOR CERTIFICATION de démarrer le projet.

Les ateliers de travail menés avec les équipes métier ont permis de faire l'inventaire des données issues de sources multiples, et de formaliser et pondérer l'ensemble des contraintes inhérentes à la planification des campagnes d'audit. Les premiers tests de planification automatique ont notamment mis en valeur de nombreuses contraintes implicites non listées initialement (ex. une campagne ne doit pas englober un jour férié...), mais le fonctionnement par itération proposé par EURODECISION a permis de les intégrer à la solution.

Véritable assistant de planification, l'outil EURODECISION permet de générer automatiquement un planning cohérent respectant les contraintes sur la période. Il affecte équitablement la charge entre auditeurs et optimise les déplacements selon les contraintes géographiques, mais aussi dans une logique de réduction du bilan carbone. Les utilisateurs gardent la possibilité d'apporter manuellement des modifications à la solution proposée par l'outil, par exemple lorsque les contraintes clients évoluent, ou encore d'assouplir certains critères en cas d'audit non planifié.

Utilisé depuis 2 ans pour la planification des campagnes Grands Comptes, AFNOR CERTIFICATION réfléchit désormais à élargir l'utilisation de l'outil, et vient de lancer des tests de planification par type de référentiel de certification, ce qui permettrait aux campagnes multi-clients de gagner elles aussi en efficacité.

L'outil a également retenu l'attention d'AFNOR COMPETENCES, filiale du Groupe proposant un large panel de formations professionnelles, qui a décidé de faire appel à EURODECISION pour optimiser de la planification de ses formations en France.

« J'ai vraiment apprécié l'accompagnement par les experts EURODECISION, leur approche client très personnalisée et leur vision du projet. Ils ont immédiatement compris notre besoin et fait des propositions qui avaient du sens. Dès les premiers échanges, on s'est rendu compte de l'importance de se doter d'un outil hautement paramétrable : la souplesse de la solution nous a permis d'intégrer l'ensemble des contraintes, y compris celles qui n'avaient pas été listées au départ. » Willy LESTEVEN, Chef de projet digital, Département Transformation Numérique, AFNOR CERTIFICATION