

4) GESTION DE MAINTENANCE

4.1) Principe de gestion des heures :

TOTAL DES HEURES THEORIQUES

TOTAL DES HEURES PAYEES	FLEXIBILITE +
-------------------------	---------------

TOTAL DES HEURES DE PRESENCE	ABSENCES
------------------------------	----------

TOTAL DES HEURES DISPONIBLES	INDISPONI -BLES
------------------------------	--------------------

TOTAL DES HEURES IMPUTEES	NON IMPUTEES
---------------------------	-----------------

A partir du total d'heures théoriques sont déduits successivement:

La flexibilité : - positive : heures supplémentaires (avec ou sans rémunération)

- négative : récupération heures supplémentaires et absences non rémunérées.

Les absences : maladies, congés payés, absences rémunérées

Les heures indisponibles : Délégations, œuvres sociales. formation, prêt encadrement, prêts autres sections, outilleurs et jockey

Les heures Non Imputées : Inactivité, malfaçons, entretien du poste de travail.

Nous obtenons ainsi le total des heures imputées.

Pour recueillir ces informations, et les exploiter, on utilise les documents présentés ci-dessous ainsi qu'un lexique précisant les définitions des termes utilisés.

4.2) Les feuilles d'activité

Ces documents permettent de suivre l'activité de chaque équipe et assurent la saisie quotidienne des informations.

a) L'Activité Express :

Afin de répondre aux particularités de l'« Entretien Express » une feuille spécifique a été créée

Les temps de réalisation des travaux effectués par compagnon sont notés au regard du numéro de l'ordre de réparation (OR), dans la case correspondante au type d'Imputation:

- Forfaits (clients uniquement)
- Clients
- Garantie
- Cession VO
- Autres cessions

b) L'Activité Atelier

Elle s'utilise de la même manière que la feuille d' « Activité Express » mais les imputations sont différentes :

- Clients
- Garantie
- Cession VO
- Autres cessions

c) La fiche individuelle :

Ce document est destiné à transmettre en fin de mois aux services Comptable, Personnel et Paie les informations nécessaires à l'imputation:

- des flexibilités,
- des absences,
- des transferts de masses salariales vers d'autres imputations ou vers d'autres activités (Prêts autres sections VN, VO,..)

Une Fiche est affectée à chaque compagnon et personnel d'encadrement. Seules les heures suivantes sont à saisir:

- les Heures théoriques
- les Absences
- les Heures Indisponibles
- les Heures Non Imputées.

4.3) L'analyse de l'activité après-vente :

Elle est réalisée mensuellement à partir des deux tableaux cités ci-dessous. Elle est exploitée par l'entreprise pour atteindre les objectifs suivants :

- Augmentation de la rentabilité
- Accroissement des volumes
- Développement de la qualité du service

a) Tableau d'analyse des heures après-vente :

Elle reprend les éléments des feuilles d'activité

b) Tableau d'analyse d'Activité :

Les éléments nécessaires sont recueillis, soit à partir de l'analyse des Heures Après-Vente, soit à partir du compte d'exploitation analytique A.P.V.

L'analyse d'activité est effectuée au travers des indicateurs de performance (valeurs exprimées en pourcentages ou par un ratio).

Mesure de la productivité: (Ratio)

- Heures facturées clients + Garantie / H. imputées clients + Garantie
- Heures facturées Cessions / H. imputées Cessions
- Ratio atelier : Total Heures facturées et cédées / Total Heures imputées.

Qualité de la gestion des heures: (%)

- Heures facturées + cédées / H. disponibles
- Heures imputées / H. payées
- Heures imputées / H. disponibles
- Heures non imputées / H. imputées

L'Encadrement:

- Heures maîtrise / H. présences totales (Hors Encadrement) (%).

4.4) LEXIQUE D'ANALYSE DES HEURES APRES-VENTE (APV) :

Horaire théorique : Horaire de référence de la période = Nombre de jours payés (ouverts ou non) x horaire journalier.

Total des Heures théoriques : Heures théoriquement achetées au Personnel productif = Effectifs direct hors encadrement et apprentis x horaire théorique.

Flexibilité positive : Heures travaillées au-delà de l'horaire théorique générant soit une récupération soit le paiement d'heures supplémentaires au sens légal du terme.

Flexibilité négative : Heures travaillées en-deça de l'horaire théorique. Heures en récupération et heures d'absence non rémunérées (absences non justifiées et absences pour convenances personnelles).

Total heures payées : Heures payées au personnel productif = Total des heures théoriques + flexibilité positive - flexibilité négative.

Congés payés : Heures non travaillées et payées au titre des congés payés, des jours fériés et ponts ou des repos compensateurs et congés pour "événements familiaux".

Maladie : Heures non travaillées en raison des maladies, accident du travail, garde d'enfant malade.
Autres Absences rémunérées : Heures payées et non travaillées pour des raisons autres que maladie et congés payés.

Total heures de présence : Heures de présence du personnel productif = Total heures payées - congés payés - maladie - autres absences rémunérées.

Délégations : Heures utilisées par un personnel productif dans le cadre d'une fonction de délégué du personnel, délégué syndical, membre du comité d'établissement, membre du CHSCT et autres heures générées par les réglementations collectives.

Œuvres sociales : Heures non travaillées utilisées au titre des Œuvres et charges sociales (ex. : médecine du travail, arbre de Noël...)

Formation : Temps passé à la formation professionnelle des productifs.

Prêt à l'encadrement : Heures passées par un personnel productif à des fonctions d'encadrement (ex. : remplacement d'un réceptionnaire).

Prêt à d'autres sections : Heures pendant lesquelles un personnel productif est prêté à une autre section de l'entreprise (supérieur à 1 journée).

Outilleur et jockey : Heures achetées de l'outilleur et (ou) heures passées par un personnel productif à des fonctions d'outilleur. Heures achetées du jockey et (ou) heures passées par un personnel productif à des activités de convoyage.

Heures disponibles de l'encadrement : Heures imputées réalisées par le personnel occupant habituellement une fonction d'encadrement.

Total des heures disponibles = Total des Heures de présence - Délégation - Œuvres sociales - Formation - Prêt encadrement - Prêt autres sections - Outilleur et Jockey

Heure Imputées clients : Temps passés à des travaux facturés sous forme d'heures soit à la clientèle extérieure, soit au constructeur (sauf garantie.)

Heures Imputées garantie : Temps passés à des travaux relevant de l'application de la garantie contractuelle du constructeur.

Heures Imputées forfait : Temps passés à des travaux facturés à la clientèle sous forme de forfaits (ex. : vidanges, opérations forfaitaires).

Heures Imputées cessions V.O. : Temps passés pour la remise en état, la garantie et la préparation des véhicules d'occasion.

Heures Imputées autres cessions : Temps passés par l'atelier à des travaux effectués pour le compte d'une autre section de l'entreprise.

Total des heures Imputées : Total des temps passés = Clients + Garantie + Forfaits + Cessions V.O. + Autres cessions

Inactivité : Temps non imputé par manque de charge.

Malfaçons : Temps passés à effectuer une nouvelle fois des travaux qui n'ont pas donné satisfaction.

Entretien du poste de travail : Temps passés à l'entretien du poste de travail (Hors bâtiments Imputés en Autres cessions).

Total des heures non Imputées : Heures disponibles non productives = Inactivité + Malfaçon + entretien du poste de travail.

4.5) EXTRAIT D'UNE FEUILLE D'ACTIVITE MENSUELLE :

<u>Cumul activité journalière:</u>		<u>Taux de facturation:</u>	
Heures théoriques	?	T1	31,86 €
Flexibilité positive	95	T2	35,20 €
Flexibilité négative	161	T3	40,55 €
Heures payées	?	Garantie	31,25 €
Absences	?	Interne	27,08 €
Heures de présences	?		
Indisponibles	?	<u>Effectifs:</u>	
Disponibles	?	Mécanique	12
		Chrono -Service	2
<u>Non imputées:</u>		Carrosserie	2
Inactivité	8	Peinture	4
Malfaçons	0	Apprentis	3
Entretien poste de travail	38	Maîtrise	3
		<u>Autres données:</u>	
<u>Imputées:</u>		Horaire théorique mensuel	149
Autres cessions	134	Nombre de jours payés	20
Cessions V.O.	303	Variation des en cours	102
Garantie	342		
Clients	1446	Heures facturées clients	1487
Forfaits:	116	Heures facturées garantie	348
		Heures facturées cessions V.O.	308
		Heures facturées autres cessions	136
		Heures facturées forfaits	116
<u>Détail des absences:</u>			
Congés payés	133	Ventes clients tarif	0
Maladie	74	Ventes PR	0
Absences rémunérées	0	Ventes forfaits	0
		Total des produits	0
<u>Détail des indisponibles:</u>			
Délégation	0	Nombre de contrats vendus	0
Œuvres sociales	5	Coûts des forfaits	0
Formation	46	Coûts atelier	0
Prêt encadrement	176	M. 0 .	0
Prêt autres sections	71	Publicité - Promotion	0
Outilleur jockey	22	Coûts marketing	0
Disponibles encadrements	0	Outillage - Vêtements de travail	0
Disponibles apprentis	0	Nombre d'OR ouvert	923
		Heures maîtrise (pour mémoire)	420