



L'APEC dématérialise et dynamise son cœur de métier en s'appuyant sur Visual TOM

➤ Un ordonnanceur pour accompagner le virage stratégique du cœur de métier

Association paritaire créée en 1966 avec un objectif d'accompagnement des cadres et des jeunes diplômés pour les aider à démarrer leur vie professionnelle et à évoluer tout au long de leur carrière, l'APEC (Association pour l'emploi des cadres) a beaucoup évolué dès les années 1990. Elle est devenue aujourd'hui un partenaire de premier plan des cadres, dans l'accompagnement de leur évolution de carrière, et plus seulement en période de recherche d'emploi, mais aussi des entreprises dans leur stratégie de recrutement et de fidélisation. « L'ouverture en 1998 de notre premier site www.apec.fr marque un virage stratégique, » explique Jean Benezet, responsable Production de l'APEC. « Ce site se traduit par une mise à disposition de nos services 24 heures sur 24 mais aussi par une logique d'intégration entre nos applications, afin de suivre nos relations avec les cadres ou les entreprises, quel que soit le canal employé : internet, centre d'appels ou rencontre en face à face avec les conseillers. Evidemment ce virage stratégique a complexifié le système d'information et induit également un virage technologique. » Exit donc les mainframes qui avaient jusqu'ici suffi à supporter les applications cœur de métier, au profit de systèmes ouverts plus souples et mieux adaptés aux technologies de dématérialisation des relations avec les cadres et les entreprises.

« Face à la multiplication des serveurs et des échanges inter-applicatifs, nous avons rapidement ressenti l'impératif de nous équiper d'un outil d'ordonnancement pour automatiser les tâches de production, » souligne Jean-Michel Margerie, Responsable Exploitation de l'APEC. « Après étude des principales solutions disponibles sur le marché, nous avons retenu Visual TOM d'Absyss : sa facilité d'emploi, son ergonomie intuitive, sa rapidité de mise en oeuvre alors que nous étions pressés de nous équiper, et son coût attractif, ont fortement joué en sa faveur. »

➤ Une production industrialisée qui favorise la mise à disposition de nouveaux services

Dès 1999, Visual TOM devient le pivot de l'exploitation du nouveau système d'information ouvert de l'APEC, en automatisant l'ensemble des traitements de production.

Pour l'équipe Exploitation de l'APEC, fidèle depuis 10 ans à Visual TOM, cet ordonnanceur est plus qu'une solution d'industrialisation : il est l'une des pierres angulaires du virage stratégique opéré par l'APEC vers la dématérialisation et la dynamisation de ses services à destination des cadres et des entreprises.



Une industrialisation qui facilite la mise en production régulière d'applications Web, qui dynamise l'image de l'APEC : ouverture en 2001 d'un site dédié aux recruteurs (www.recruteurs.apec.fr) puis en 2003 d'un site ciblant les jeunes diplômés (www.jd.apec.fr), mise en ligne en 2005 de « Chats » thématiques, lancement en 2006 de la nouvelle version du site APEC et du programme « apecnext », un nouveau service d'informations et de conseils personnalisés en ligne, création en 2008 du site d'échange communautaire (www.courriercadres.com), ou encore, mise en ligne en 2009 du nouvel outil « Évaluez votre salaire ».

« Du fait de cette dématérialisation d'un grand nombre de nos services, notre système d'information prend une part de plus en plus prégnante dans le cœur de métier de l'APEC, même si les entretiens en face à face ou nos enquêtes en tant qu'observatoire du marché de l'emploi font aussi notre force, » précise Jean-Michel Margerie.

➤ Trois exploitants garants de la productivité de 2000 jobs journaliers

« Ce système d'information, au cœur de notre activité, nous permet d'innover vite en matière de services offerts et garantit la robustesse et l'accessibilité 24/24 (3% des cadres que nous suivons sont aux US) de ces mêmes services, qui connaissent un fort succès : apec.fr avec ses 2,5 millions de visites mensuelles est considéré aujourd'hui comme le site leader de l'emploi cadre en France. Côté production informatique, nous devons bien évidemment assurer, et sans Visual TOM nous serions totalement incapables de gérer de telles contraintes : en ce sens, on peut dire que notre ordonnanceur est directement au service de la stratégie métier de l'APEC ! ».



Assurer en termes de productivité est effectivement un vrai défi pour l'équipe Exploitation. Dans une DSI qui compte 100 personnes actuellement (dont 75 aux Etudes et 25 à la Production), cette équipe ne compte que 5 personnes, dont 3 experts Visual TOM, pour planifier et contrôler l'exploitation de 10 serveurs applicatifs et de plus de 1000 applications, soit 5099 jobs dont 2000 journaliers. « La qualité de service que nous offrons aux directions opérationnelles de l'APEC et à leurs quelques 900 utilisateurs, s'inscrit dans un cadre rigoureux de type SLA (Service Level Agreement), » ajoute Jean Benezet. « Pour remplir nos engagements, l'apport de Visual TOM est double : il nous offre la sûreté en terme de planification des traitements et ensuite une vision complète, globale et détaillée pour contrôler le déroulement des batchs de nuit. »

➤ Gains en productivité et en sérénité, qui marquent 10 ans de fidélité

« Parce que gagner sans cesse en productivité est un vrai défi pour notre équipe Exploitation, nous avons « foncé » dès que nous avons pris connaissance des récentes fonctionnalités de Visual TOM, alors que nous sommes habituellement prudents avant d'effectuer des montées de version, » poursuit Jean-Michel Margerie. Avec l'assistance d'Absyss, la migration vers la nouvelle version a été réussie en temps et en heure (une semaine), en toute transparence pour les directions métiers, et elle confère aujourd'hui plus de sérénité : « Absyss a mis l'accent sur l'IHM : nous accédons à plus d'informations de façon directe, des informations - sur les temps de réponse du SI, le fonctionnement réseau, les problèmes de jobs - par ailleurs plus faciles à exploiter dans des tableaux de bord, par exemple, » renchérit Matthieu Boucard, Analyste d'Exploitation et utilisateur quotidien de Visual TOM. « Ces informations nouvelles, plus graphiques dans leur visualisation, nous font gagner fortement en productivité et nous facilitent la mesure et le contrôle de la qualité de service que nous nous engageons à fournir aux autres directions. »

Et Jean Benezet de conclure : « Non seulement le produit Visual TOM est pertinent, mais l'éditeur Absyss sait le faire évoluer à bon escient et être très réactif vis-à-vis de ses clients en cas de problèmes rencontrés : c'est un bon point pour eux, qui explique nos 10 ans de fidélité ! »

Apec en bref

Acteur majeur du marché de l'emploi cadre en France, l'APEC est le partenaire des entreprises pour le recrutement et la fidélisation de leurs cadres, et des cadres qu'elle accompagne à toutes les étapes de leur vie professionnelle : premier emploi, mobilité, évolution professionnelle... Aujourd'hui, 45.000 entreprises et 650.000 cadres utilisent ses services. Association paritaire à but non lucratif, l'APEC compte aujourd'hui 1000 collaborateurs, répartis dans 46 centres en France. Observatoire du marché de l'emploi cadre, elle réalise aussi des enquêtes annuelles et publie des études et des indicateurs. Elle édite et diffuse également, en 121.000 exemplaires, le mensuel Courrier Cadres centré sur la vie professionnelle.

Pour en savoir plus : www.apec.fr