

Course

The North Face Ultra-Trail du Mont-Blanc ® (ou UTMB ®) est sur le plan mondial un évènement unique dans le domaine de la course à pied nature. Le parcours de 163 kilomètres rassemble en moyenne 3 600 coureurs de nationalités différentes. Il passe par quatre cols, dix stations et neuf communes.

Créée en 2003 par un groupe d'amis passionnés, cette course a rapidement fait l'objet d'un engouement exceptionnel et son succès grandissant oblige les organisateurs à faire évoluer chaque année leur organisation et à imposer de nouvelles mesures. Principalement prises pour respecter le site exceptionnel, ces mesures veulent garantir l'authenticité de la course de même que sa philosophie et ses valeurs : le respect de soi et des autres, le respect de la nature, le partage et la solidarité.

Cet évènement se déroule le dernier week-end du mois d'août et nécessite une coordination rigoureuse réalisée par le comité d'organisation de l'association UTMB. Elle nécessite dix médecins, quarante infirmières et aides-soignantes, quatre-vingt kinésithérapeutes et cinquante podologues. Tous sont prêts à assister les coureurs sur les vingt-deux points de contrôle et de sécurité et les seize postes de ravitaillement répartis sur tout le parcours, y compris en pleine montagne. 1 200 bénévoles accueillent les coureurs dans les centres de ravitaillement et y assurent différentes missions.

L'activité des bénévoles est coordonnée par dix centres organisateurs locaux qui jalonnent le parcours des concurrents. À Chamonix est installée de surcroît l'organisation centrale de l'UTMB. Le recrutement et la gestion des bénévoles sont réalisés par l'organisation centrale de l'UTMB en collaboration avec les chefs des centres organisateurs.

La gestion de la course est informatisée et divers éléments d'information (inscription des compétiteurs, suivis du parcours en temps réel, etc.) sont visibles sur le site Web de l'organisation <http://www.ultratrailmb.com/accueil.php> dont l'hébergement est assuré par une société spécialisée. Le site reçoit une moyenne de 2 100 visites par jour. La gestion des bénévoles n'est, en revanche, pas encore entièrement informatisée.

Les personnes qui souhaitent candidater comme bénévole à l'organisation de la course peuvent télécharger une fiche de candidature, l'imprimer et envoyer le document rempli, par fax ou par courrier. La gestion des bénévoles est prise en charge par une application qui s'appuie sur une base de données dont la structure a été conçue par un ingénieur informaticien bénévole de l'UTMB.

C'est la secrétaire qui assure les tâches de saisie et de mise à jour des informations.

Entreprise du bâtiment

La société COUSERANS Constructions, entreprise de bâtiment et travaux publics, leader sur le secteur de l'Ariège (09) et du Comminges (31), emploie 78 salariés sur les sites de Saint-Girons (son siège social) et e Foix (sa succursale).

L'entreprise exerce son activité dans un rayon d'une centaine de kilomètres autour de son siège social dans les domaines suivants : bâtiments neufs, collectifs, individuels, industriels, bureaux, génie civil, rénovation, restauration de patrimoine ancien.

Après avoir connu d'importantes difficultés financières il y a quelques années, COUSERANS Constructions est devenue une société coopérative de production (SCOP) dont les salariés sont associés majoritaires et vivent un projet commun en mutualisant équitablement les risques, les bénéfices et les grandes décisions.

Actuellement, le chiffre d'affaires de l'entreprise est composé pour 40% de marchés publics (communes, communautés de communes, Conseils Généraux de l'Ariège et de la Haute-Garonne) et pour 60% de marchés privés.

« Notre société a connu une période difficile suite à la défaillance de plusieurs petites entreprises clientes. Aussi cherchons-nous à renforcer nos activités pour le secteur public (collectivités territoriales, administrations) où nos clients sont très exigeants mais financièrement fiables. » selon M. Almeida, directeur de l'entreprise.

Dans cette perspective, M. Almeida a décidé début 2008, d'engager la société dans un projet d'évolution de son système d'information *« afin de disposer à tout moment de l'information utile pour prendre les meilleures décisions et offrir à nos clients un service de qualité au meilleur prix »*. M. Rouaix (chef de projet) a été plus particulièrement chargé de mener à bien ce projet.

Le progiciel de gestion intégré (PGI) ONAYA, spécialisé dans les métiers du bâtiment se compose de plusieurs modules : études de prix, facturation, suivi de chantiers, comptabilité, paye, etc. Il permet à partir des devis et de différents documents, de suivre les chantiers, d'effectuer la comptabilité de l'entreprise, la paye des salariés, de gérer les stocks et de gérer le matériel (véhicule, engin de chantier,...).

En s'appuyant sur le progiciel ONAYA, la société COUSERANS Constructions a revu l'ensemble de son système d'information afin de s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu à ses clients.

Au cours de l'entretien, le chef de projet évoque différentes initiatives concrètes qui ont été prises pour faire évoluer le système d'information (SI) dans ses dimensions humaine, organisationnelle et technologique.

Parallèlement à l'utilisation du progiciel ONAYA, la société COUSERANS Constructions a également développé des applications sur tableur. Ainsi le directeur administratif et financier utilise des feuilles de calcul, dont les données sont saisies manuellement, pour l'élaboration de statistiques ou de diagrammes rassemblés dans un tableau de bord.

Agence

Monsieur David BERNON est propriétaire de trois agences immobilières :

- L'agence de TOURS qui emploie quatre négociateurs, en plus de M. BERNON.
- L'agence d'ORLÉANS, avec trois négociateurs.
- L'agence de BLOIS, avec trois négociateurs.

Cette entreprise, actuellement, ne propose que la location de biens immobiliers pour le compte de particuliers et de professionnels.

M. BERNON n'étant pas expert en technologie de l'information et des communications, il a laissé se développer l'informatisation et la gestion de l'information de chaque agence en fonction des besoins qu'exprimaient ses collaborateurs.

Cette évolution a conduit à une hétérogénéité des systèmes d'information et constitue aujourd'hui un frein au développement de l'entreprise.

M. BERNON vous a recruté(e), comme assistant(e) de gestion pour l'aider à faire évoluer l'organisation du système d'information de ses agences.

Actuellement, les négociateurs sont tous équipés d'un ordinateur portable, d'un appareil photo numérique et d'un téléphone portable.

Chaque agence possède une imprimante jet d'encre couleur avec accès Wifi. Les agences sont également abonnées à un fournisseur d'accès à internet. Les négociateurs se connectent au modem grâce à une liaison WIFI

M. BERNON souhaite développer une nouvelle activité : la vente de biens immobiliers.

Il vous explique ce que serait exactement le rôle des négociateurs et vous demande de penser l'organisation de cette nouvelle activité.

L'assistant de gestion (AG) « Comment envisagez-vous le déroulement de cette activité ? »

M. BERNON (M.B) « Le client nous contacte et nous prenons rendez-vous pour visiter le bien qu'il désire mettre en vente »

(AG) « Quel est le rôle du négociateur lors ce rendez-vous ? ».

(MB) « Le négociateur organise une visite du bien pendant laquelle il prend des photos, réalise une estimation du prix du bien et des frais d'agence et présente au client un devis précis, correspondant à nos prestations »

(AG) « Quelles sont ces prestations ? »

(MB) « Nous nous chargeons de la publicité dans notre vitrine, dans les médias locaux, des visites du bien pour les personnes intéressées et de la rédaction de la promesse de vente puis du contrat de vente »

(AG) « Qui se charge du suivi administratif ? »

(MB) « Le négociateur. Il conserve un exemplaire du devis et se charge de la rédaction du contrat de vente si le client accepte le devis. Il me transmet ce contrat pour approbation et signature. À la suite, il fait signer le client et lui remet un exemplaire. Le double est conservé à l'agence dans le dossier client ».

M. BERNON avait demandé, il y a quelque temps, à une société de services d'ingénierie informatique (SSII) une étude pour l'informatisation de cette nouvelle activité. La SSII avait alors proposé, à M. BERNON, une organisation préalable à l'implantation d'un système informatique.

Depuis, M. BERNON a une vision légèrement différente et il souhaite intégrer les demandes suivantes :

- le délai entre l'estimation et la rédaction du contrat ne doit pas dépasser 4 semaines. Très souvent, les clients négligent de renvoyer le devis accepté. Il est nécessaire de mettre en place une procédure d'alerte.

- la législation concernant la mise en vente d'un bien immobilier et en particulier les expertises obligatoires doivent être respectées. Chaque vente immobilière doit faire l'objet d'un certain nombre d'expertises appelées aussi diagnostics : diagnostic thermique ; diagnostic électrique ; diagnostic plomb ; diagnostic termites ...