|  |  |
| --- | --- |
| Mission 5 – Contribuer à la cohésion interne (Entrainement à l’épreuve e52) | **Une image contenant Graphique, Police, logo, cercle  Description générée automatiquement** |
| Durée : 1 h 10’ | Homme avec un remplissage uni | Source |

**Contexte professionnel**

La société DIGIPORTE conçoit et commercialise des portes blindées équipées de serrures biométriques. Les ateliers et le siège social de l’entreprise sont situés dans le parc d'activités Garosud de Montpellier. Elle est dirigée par Louise Bergeron et son effectif est de 33 salariés.

* 5 salariés travaillent au siège social ;
* 4 salariés travaillent dans les ateliers qui jouxtent le siège social ;
* 24 salariés travaillent dans les 12 agences (1 commercial et 1 poseur par agence).

Les portes sont équipées de serrures à reconnaissance digitale (empreinte du doigt) ou à reconnaissance rétinienne (rétine de l’œil). Elle propose également des portes dont l’ouverture peut être activée à partir d’un smartphone. Toutes les portes sont équipées d’un second système de sécurité avec ouverture à clé.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Une image contenant personne, objets en métal, ongle, verrouiller  Description générée automatiquement | Une image contenant personne, capture d’écran, Téléphone mobile, main  Description générée automatiquement | Une image contenant habits, chaussures, personne, porte  Description générée automatiquement | Une image contenant objets en métal, verrouiller, porte, Poignée de porte  Description générée automatiquement |

Les portes de sécurité sont vendues essentiellement :

* à des entreprises qui souhaitent sécuriser les accès à des espaces stratégiques (locaux de recherche et développement, coffre-fort, salles blanches, salles informatiques, etc.) ;
* à des particuliers qui ne souhaitent plus utiliser des clés physiques et qui veulent sécuriser leur habitat par une protection inviolable et infalsifiable.

|  |  |
| --- | --- |
| L’entreprise possède un réseau de 12 agences commerciales réparties sur toute la France : | **Emplacement des agences** |
| Nice | Marseille | Toulouse | Bordeaux |
| Lyon | Grenoble | Clermont-Ferrand | Lille |
| Nantes | Paris | Lilles | Strasbourg |

Chaque agence emploie un commercial qui démarche les entreprises et les particuliers. Il prend les commandes puis les transmet au siège social de Montpellier. La porte est ensuite préparée dans les ateliers puis expédiée à l’agence. La pose est réalisée par les techniciens poseurs des agences.

L'activité croit régulièrement, notamment depuis la mise en place de partenariats avec des assureurs qui réduisent le montant des assurances des entreprises qui équipent leurs locaux avec ce type de porte.

Depuis quelques années des tensions sont apparues au siège social et dans les agences entre les commerciaux et les administratifs d'une part et les techniciens et poseurs d'autre part.

* Les tensions concernent l’organisation du temps de travail, dans la mesure où les techniciens ne peuvent pas télétravailler et ils se sentent floués par rapport aux commerciaux et aux administratifs qui peuvent télétravailler 3 ou 4 jours par semaine.
* Par ailleurs des conflits sont apparus au sein des agences entre les commerciaux et les poseurs concernant la répartition et l’organisation du travail.

Des réclamations ont été transmises aux représentants du personnel qui les ont formulées au sein du CSE. Louise Bergeron, vous demande de l’aider dans l’étude et la résolution de ces problèmes.

**Travail à faire**

1. Afin d’évaluer l’importance des tensions soulevées par le CSE, la directrice vous demande de concevoir un questionnaire destiné aux techniciens de Montpellier et des agences.
2. Au regard des reproches formulés et en vous aidant de la documentation fournie, proposez des solutions d’amélioration en indiquant les avantages et les inconvénients de vos propositions.

**Doc. 1 Extrait de la réunion du CSE**

Lors de la dernière réunion du CSE les délégués syndicaux ont exprimé le mécontentement des techniciens d’atelier et des poseurs qui ont le sentiment de ne pas avoir les mêmes avantages que le reste du personnel et d’être moins bien traités.

Les critiques suivantes ont été exprimés par les techniciens monteurs et les poseurs.

* Depuis la crise sanitaire les commerciaux et les administratifs peuvent télétravailler 3 à 4 jours par semaine alors que les agents de production et les techniciens poseurs sont astreints à 35 h par semaine en atelier ou sur les chantiers de pose.

Les critiques suivantes ont été exprimés par les poseurs.

* Ils reprochent aux commerciaux de ne pas toujours prendre des dimensions correctes chez les clients, ce qui les oblige à des ajustements fréquents lors de la pause et leur fait perdre du temps.
* Ils reprochent aux commerciaux de ne pas toujours donner toutes les informations aux clients particuliers. Notamment en ce qui concerne les contraintes de pose ou la maintenance sur site.
* Les dates de pose sont fixées par les commerciaux qui ont un contact direct avec le client. En pratique, les installations pourraient être mieux gérées si les poseurs pouvaient eux-mêmes fixer les dates de pose et prendre les cotes des portes à installer et ainsi anticiper directement avec les clients les problèmes techniques éventuels.
* L’étude de faisabilité du produit n'est pas toujours suffisante notamment lorsque les installations sont dans des bâtiments anciens.
* Enfin certains poseurs ont le sentiment que les commerciaux cherchent à vendre à tout prix auprès de clients qui parfois regrettent leur achat lors de la pause et le font savoir.

Autres remarques formulées par les techniciens monteurs et les poseurs.

* « Nous comprenons qu’il ne soit pas possible de télétravailler, compte tenu de la nature de notre tâche, mais peut-être serait-il possible d'avoir des horaires plus souples qui nous donneraient plus d'autonomie ».
* La gestion des chantiers est réalisée sur le PGI odoo. « Pourquoi les poseurs ne peuvent-ils pas avoir accès à la planification les chantiers qui est restreinte aux commerciaux ? ».
* « Nous souhaitons être associés à la prise des dimensions des portes notamment lorsqu'elles sont installées dans des bâtiments anciens ».
* « Les commerciaux ne sont pas les maîtres du monde, sans nous ils n'existeraient pas ! ».
* « Les clients n’attendent pas seulement des produits de qualité, mais également un service de qualité ! ».
* « Nous contribuons autant à la réputation de l'entreprise que les produits ».
* « Alors que nous sommes contraints par la direction et par des clients à un service irréprochable… les commerciaux ont la belle vie et n’ont pas toujours des personnes qui contrôlent quand et comment ils travaillent. »

**Doc. 2 Dépouillement de l’étude satisfaction client**

*Enquête de satisfaction, post installation, réalisée auprès de 100 clients du mois de janvier.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Comment évaluez-vous votre satisfaction globale concernant notre produit et service d'installation ?
 | **Très****satisfaisant** | **Satisfaisant** | **Insatisfaisant** | **Très****insatisfaisant** |
| **81** | **10** | **9** | **0** |
| 1. Recommanderiez-vous notre produit et service à un proche ou à un collègue ?
 | **Oui, absolument** | **Peut-être** | **Non** |
| **84** | **10** | **6** |

* **Produit : Porte biométrique**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. La qualité et la fiabilité de la porte répondent-elles à vos attentes ?
 | **Oui, tout à fait** | **Partiellement** | **Non** |
| **93** | **7** | **0** |
| 1. Le système d'accès biométrique est-il simple d'utilisation ?
 | **Oui, très simple** | **Simple** | **Difficile** |
| **95** | **5** | **0** |
| 1. Rencontrez-vous des problèmes techniques avec le système ?
 | **Non, aucun** | **Oui parfois** | **Oui** **régulièrement** |
| **88** | **10** | **2** |

* **Service d’installation**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Comment évaluez-vous la ponctualité de l'équipe d'installation ?
 | **Très****satisfaisant** | **Satisfaisant** | **Peu** **satisfaisant** | **Pas** **satisfaisant** |
| **71** | **20** | **5** | **4** |

**Dépouillement commentaires**

* *Rendez-vous déplacé : 15 fois*
* *Retard du poseur : 8 fois*
* *Installation en plusieurs fois un problème de pause : 6 fois*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. La qualité du travail réalisé par l'équipe d'installation était-elle satisfaisante ?
 | **Oui, tout à fait** | **Moyennement** | **Non** |
| **92** | **8** | **0** |

**Dépouillement commentaires**

* *Une porte abimée a dû être changée : 1 fois*
* *Travail sérieux et professionnel : 42 fois*
* *Des travaux complémentaires, non prévus, ont dû être réalisés et surfacturés : 7 fois*
* *Des aménagements complémentaires non annoncés par le commercial : 5 fois*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Le technicien a-t-il répondu à vos questions de manière claire et professionnelle ?
 | **Oui** | **Non** |
| **94** | **6** |

**Dépouillement commentaires**

* *Le technicien a communiqué des informations : 1 fois*
* *Il n'est pas normal que ce soit le technicien qui nous parle du contrat de maintenance : 7 fois*
* **Service client**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. Comment évaluez-vous notre assistance client avant et après l’installation ?
 | **Très****satisfaisant** | **Satisfaisant** | **Peu****satisfaisant** | **Pas****satisfaisant** |
| **88** | **10** | **2** | **0** |
| 1. Avez-vous des suggestions pour améliorer notre service client ?
 | **Oui** | **Non** |
| **15** |  |

* **Retours et suggestions**

**Dépouillement commentaires**

* *Excellente qualité du produit : 43 fois*
* *Produit fiable et installation sérieuse : 56 fois*
* *Le client n'a pas à supporter les dysfonctionnements internes de l'agence : 7 fois*
* *Problème de mésentente entre le commercial et le poseur : 17 fois*
* *Il n'est pas normal que ce soit le technicien qui nous parle du contrat de maintenance : 5 fois*
* *Heureusement que le produit est de d'excellentes qualités car la pose mérite d'être améliorée : 4 fois*
* *Améliorer la coordination entre la commande et la pose : 8 fois*

**Doc. 3 L'horaire flexible, étape par étape**

**Source : Indeed**

Choisir de travailler lorsque cela vous arrange peut-être une solution pour mieux concilier vie professionnelle et personnelle. Qu'est-ce que l'horaire flexible et à quoi sert-il ? Dans cet article, retrouvez tout ce que vous devez savoir sur ce système : les conditions, les avantages et inconvénients, et comment en faire la demande.

**Qu'est-ce que l'horaire flexible ?**

L'horaire flexible est une souplesse de l'emploi du temps qui permet aux employés de commencer et de terminer leur journée de travail quand ils le souhaitent. Cela signifie qu'ils peuvent venir à leur travail plus tôt ou plus tard que l'heure habituellement fixée. Ils peuvent aussi condenser leurs heures sur un nombre de jours réduit, par exemple travailler 4 jours au lieu de 5. Les modalités exactes de cet aménagement doivent être discutées et approuvées directement avec l'employeur avant sa mise en place.

**Pourquoi vouloir passer aux horaires flexibles ?**

Vouloir passer aux horaires flexibles peut se justifier par de nombreuses raisons :

* L'adaptation à d'autres horaires de la sphère privée, notamment les sorties d'école, les services de garde ou les formations ;
* Un changement de situation personnelle : parentalité, accompagnement de proches, convalescence ou encore reprise d'études.
* L'adaptation des heures collectives à des horaires qui conviennent mieux au rythme personnel, par exemple le fait de commencer plus tard ;
* Le passage d'un travail à temps plein à un travail à temps partiel ;
* L'alternance des périodes travaillées, par exemple du week-end à la semaine ;
* La condensation d'horaires, c'est-à-dire le fait de travailler les heures contractuelles en moins de jours ;
* l'annualisation des heures, soit l'organisation du temps de travail selon le nombre d'heures à effectuer sur une année plutôt que sur une semaine ;
* Le travail à domicile ou à distance, en partie ou en totalité ;
* Le job sharing ou partage de poste entre deux employés ;
* Le travail en équipe qui nécessite un roulement continu.

Quelle que soit votre raison, vous devrez toujours l'exposer clairement à votre employeur lors de votre demande. Cela rentre également dans le cadre d'un entretien d'embauche : vous pouvez saisir l'occasion d'un entretien pour demander si cette modalité de travail est possible.

**Quelles sont les conditions pour bénéficier de la flexibilité des horaires ?**

En principe, tous les salariés d'une entreprise peuvent bénéficier d'une flexibilité des horaires. Néanmoins, l'employeur n'est pas obligé d'accepter une telle demande, à moins que celle-ci ne provienne d'un employé en situation de handicap ou aidant familial.

Une fois la demande approuvée et mise en pratique, l'employé doit respecter les conditions suivantes :

* Les plages horaires fixes planifiées par l'employeur ;
* La durée légale du travail (maximum 35 heures, hors secteurs ou postes spécifiques) ;
* Les temps de repos quotidiens et hebdomadaires ;
* Le pointage qui permet le décompte des heures travaillées ;
* Le report éventuel des heures d'une semaine à une autre.

À noter que les heures reportées ne peuvent pas être considérées comme des heures supplémentaires et donc rémunérées en conséquence. Par ailleurs, les plages horaires fixes peuvent concerner des heures d'arrivée et de sortie, comme des heures en pleine journée. Par exemple, l'employé devra arriver tous les jours entre 8 et 11 h et être obligatoirement présent de 14 à 16 h.

**Quels sont les avantages de l'horaire flexible ?**

L'horaire flexible offre bien des avantages aux employés, mais également aux employeurs. Voici un aperçu de ces bénéfices.

* **Pour les employés**

En adoptant des horaires flexibles, les employés bénéficient des avantages suivants :

* **Un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée** : ceci est particulièrement important pour les salariés qui sont parents, souffrent de problème de santé ou qui ont deux emplois. Ils peuvent ainsi remplir plus facilement toutes leurs obligations personnelles grâce à cette souplesse d'emploi du temps.
* **Un gain de temps** : avec les horaires flexibles, finis les bouchons ou les transports ratés par manque de place aux heures de pointe. Il en va de même en cas de télétravail. Ce temps économisé peut servir à accomplir des tâches tant professionnelles que personnelles, ce qui améliore le bien-être des employés.
* **Une augmentation de la productivité** : gagner du temps ne permet pas seulement d'augmenter son bien-être, cela permet aussi d'optimiser sa productivité et son efficacité. En plus de gagner en confiance, les employés réduisent leur stress et bénéficient ainsi d'une meilleure capacité de concentration sur leurs tâches, sans interruption.
* **Pour les employeurs**

En acceptant les horaires flexibles, les employeurs bénéficient des avantages suivants :

* **Un recrutement plus efficace** : ce mode de travail basé sur une plus grande souplesse est généralement attractif pour les nouveaux employés. De plus, cela permet de garder des ressources qualifiées qui ont d'autres engagements dans leur vie privée. Pour beaucoup d'entre elles, cette flexibilité améliore leur satisfaction professionnelle et les encourage à faire preuve de loyauté.
* **Une économie des ressources** : ne pas avoir tous les employés présents en même temps permet aux entreprises de réaliser des économies non négligeables. Les coûts liés aux locaux et équipements, notamment le matériel informatique, mais aussi les services de maintenance et d'entretien peuvent ainsi être réduits.
* **Une meilleure couverture du personnel** : le système d'horaire flexible permet d'assurer une continuité parmi les membres du personnel durant leurs absences ou temps de repos. Ce fonctionnement est particulièrement avantageux pour les secteurs qui nécessitent une activité en continu ou soumise à un décalage horaire.

Ainsi, les employeurs et les employés ont mutuellement beaucoup à gagner d'une plus grande souplesse des horaires de travail.

**Quels sont les inconvénients des horaires flexibles ?**

S'ils peuvent apparaître comme idéaux, les horaires flexibles comportent toutefois quelques inconvénients :

* **Une organisation plus exigeante :** Les horaires individualisés demandent un grand sens de l'organisation. Tout doit être réglé au détail près afin que la collaboration se passe au mieux et que les tâches soient accomplies dans les temps. C'est d'autant plus vrai lorsqu'il s'agit de toute une équipe qui travaille selon cette modalité. C'est pourquoi les conditions doivent être clairement établies dans le contrat de travail.
* **Un management plus inflexible :** Si les heures travaillées sont flexibles, le style de management doit être, lui, paradoxalement plus inflexible. L'employé doit disposer de consignes rigoureuses et claires pour pouvoir exercer son rôle correctement. Dans ces conditions, il peut être difficile pour certains dirigeants de « garder le contrôle » sur leurs ressources. Quant à ces dernières, selon leur degré d'autonomie, elles peuvent se sentir dépassées ou insuffisamment soutenues.
* **Un manque de cohésion d'équipe :** Le manque de présence physique ou simultanée avec le reste de l'équipe peut créer un manque de cohésion. En l'absence de connexion avec des collègues et de sentiment d'appartenance au groupe, la motivation à atteindre des objectifs communs peut être moins évidente. De plus, en cas de questionnement ou de collaboration proche nécessaire, l'avancement sur une tâche ou un projet peut en être retardé.

**Doc. 4 Gestion de projet et de chantiers avec odoo**

Gérer vos projets avec odoo vous donne accès à une multitude de fonctions et d’options avancées. C’est d’ailleurs l’un des principaux atouts de cette solution. Avec le module projet de odoo, vous bénéficiez d’une grande souplesse pour organiser la gestion de vos activités. Voici un aperçu de tout ce que vous pouvez faire grâce aux fonctionnalités disponibles sur odoo Project.

* **Planification et organisation de projets** : Avec odoo, vous pouvez créer facilement des projets et définir leurs objectifs et leurs échéances. Que ce soit pour un projet court ou complexe, sa capacité de planification intégrée vous permet d’établir des jalons et des étapes clés dès le début.
* **Gestion des tâches** : Pour simplifier votre organisation, vous pouvez diviser vos projets en tâches et en sous-tâches plus gérables. odoo vous permet d’attribuer les tâches en temps réel aux membres de votre équipe pour gagner du temps.
* **Suivi du temps** : odoo vous permet de suivre facilement le temps réellement investit dans la réalisation de chaque tâche et activité. Les membres de votre équipe peuvent enregistrer leurs heures de travail directement. Cette fonctionnalité vous permet de comparer les heures travaillées aux estimations initiales.
* **Attribution des ressources** : avec odoo, vous pouvez affecter les ressources nécessaires telles que des coéquipiers, de l’équipement ou du matériel aux tâches et aux projets. Suivre la disponibilité des ressources permet d’éviter les surcharges de travail et garantir une exécution efficace des projets.
* **Tableau de bord** : Les tableaux de bord prédéfinis sur odoo vous permettent de visualiser rapidement les données importantes liées à vos projets : nombres de tâches à réaliser, pourcentage de l’avancement, jalons.
* **Modèles de projet** : odoo vous donne aussi la possibilité de créer des modèles de projet préconfigurés. Ces modèles vous permettent de standardiser et de simplifier la création de nouveaux projets similaires, avec des structures similaires et des paramètres prédéfinis.
* **Vue Kanban** : La vue Kanban du tableau de bord organise vos tâches sous forme de colonnes et permet d’observer les projets déjà configurés. Vous pouvez utiliser des couleurs pour indiquer le statut de chaque projet : « en cours », « en attente », « à risque », etc.
* **Diagramme de Gantt** : C’est une fonctionnalité clé du module projet de odoo. Vous pouvez visualiser et gérer les calendriers, les dépendances et les tâches de manière interactive. La fonction drag and drop vous permet d’ajuster les délais et les ressources attribuées en faisant glisser les barres horizontales.
* **Personnalisation** : odoo a l’avantage d’offrir un haut degré de personnalisation. Vous pouvez par exemple personnaliser le mode Kanban en regroupant les tâches par étape, responsable, délai ou toute autre catégorie pertinente. Il est possible de configurer les colonnes, les étiquettes et les filtres pour refléter vos processus internes. Les vues de projet peuvent aussi être personnalisées en ajoutant des champs ou en réorganisant les éléments graphiques.
* **Outils de collaboration** : Plusieurs outils de collaboration intégrés sont disponibles pour faciliter la communication en temps réel, l’accès aux informations et la coordination des équipes. odoo dispose d’un chat en ligne ainsi qu’un système de partage de documents et de fichiers. Vous pouvez également ajouter des notes, des pièces jointes et des commentaires pour fournir des informations supplémentaires.
* **Rapports et analyses** : odoo dispose d’outils intégrés qui vous permettent par exemple de générer des rapports d’avancement des tâches. Ces outils de reporting peuvent fournir des informations comme les temps passés.
* **Alertes personnalisées** : Vous pouvez configurer des alertes personnalisées pour rester informé des changements et des activités importantes. Il peut s’agir par exemple des modifications apportées à des documents, des commentaires ajoutés, des réunions ou bien les échéances importantes. Les alertes vous sont envoyées en temps réel via des notifications.
* **Actions par lots** : Grâce à cette fonctionnalité, vous pouvez effectuer des opérations simultanées sur plusieurs tâches en une seule action. Par exemple, il est possible d’attribuer des tâches à différents membres de l’équipe en une seule étape.
* **Actions automatisées** : Cette fonctionnalité vous permet de définir des règles et des déclencheurs pour automatiser certaines actions en fonction des règles ou des conditions spécifiques. Différents types d’actions peuvent être automatisées : mis à jour d’enregistrements, attribution de tâches à des utilisateurs, envoi d’emails ou SMS, etc.
* **Tâches récurrentes** : odoo vous permet de créer des tâches récurrentes qui se répètent à intervalles définis : tous les jours, toutes les semaines, tous les mois. Vous pouvez par exemple planifier des réunions d’équipe hebdomadaires ou des mises à jour de statut mensuelles en quelques clics.
* **Tableaux croisés dynamiques** : Il s’agit d’une fonctionnalité avancée qui vous permet d’effectuer une analyse statistique détaillée sur les données de vos projets. Les tableaux croisés dynamiques de odoo offrent une vue flexible et dynamique pour regrouper et explorer les informations clés.
* **Évaluation de la satisfaction client** : Cette fonction permet de suivre la satisfaction des clients sur les tâches et d’obtenir un feedback. Lorsque cette option est activée, vous pouvez accéder à la plateforme d’évaluation des clients dans le menu Rapports. Cette plateforme enregistre les évaluations des clients de votre projet.