INFO + ASSOS

La société INFO + ASSOS est une SARL au capital social de 50 000 € créée en 2001 par Lucas POULIN.

Son activité est la conception et la commercialisation de logiciels spécifiquement adaptés à la gestion et aux activités des associations. Cette activité est hautement stratégique, les concurrents sont peu nombreux et le marché serré.

Elle est située à Paris 47 rue Sedaine dans le 11ème arrondissement.

Elle emploie 35 personnes (organigramme en annexe 1). La croissance de l'entreprise a été rapide, le mode de management est encore basé sur le mode "start'up" et repose principalement sur la personne de Lucas POULIN.

Les résultats financiers de l’entreprise sont bons et le carnet de commandes se remplit très vite au point de susciter quelques inquiétudes sur le respect des délais de livraison des logiciels. Pour faire face à cette augmentation de l’activité Lucas POULIN a décidé de recruter 2 développeurs supplémentaires.

Par ailleurs, une nouvelle activité émerge avec l’Internet. Les associations souhaitent de plus en plus communiquer et se faire connaître par le biais d’Internet et demandent à la société de créer et d’administrer leur site web. Pour l’instant seul Didier LUON a les compétences dans ce domaine et a répondu aux premières commandes. Mais devant l’augmentation de la demande, il ne peut plus faire face seul.

Lucas Poulain envisage de recruter 2 webmestre que Didier encadrera dans un nouveau service « Web » (fiches de description de poste en annexes 2 et 3).

Lors des derniers entretiens annuels, deux développeurs ont exprimé leur volonté de voir leur poste évoluer, et de mieux utiliser les compétences dont ils disposent (extraits en annexe 4).

Lucas POULIN souhaite pourvoir rapidement les 4 postes prévus. Son budget est serré : il ne peut pas consacrer plus de 12 000 € par recrutement.

Les bureaux de la société sont situés dans un immeuble bourgeois du 19ème siècle, sur 2 étages et représentent 330 m2. Ils commencent à devenir exigus et le recrutement de 4 salariés supplémentaires n’arrangera pas les choses. Lucas POULIN ne peut pas envisager un déménagement. Par contre les 6 personnes du service documentation habitent loin de Paris et subissent des temps de transport en commun qui dépassent 2 heures par jour. Leur travail consiste à rédiger et mettre en forme les manuels d’utilisation des logiciels et les supports de formation et d’installation des logiciels. Ils travaillent en collaboration avec les développeurs pour suivre l’avancement des programmes mais travaillent seuls la plus part du temps. Lucas POULIN a proposé aux délégués du personnel la mise en place de solutions de télétravail. Cette solution libèrerait deux bureaux représentant 55 m2. Une enquête a été réalisée, et les résultats compilés dans le fichier du personnel (extrait en annexe 5). Les personnels en télétravail viendraient sur les site une seule journée par semaine pour faire le point avec les développeurs.

L'ambiance de travail est assez tendue depuis plusieurs mois, en raison du nombre de commandes élevées, et le recrutement de 4 personnes supplémentaires, ainsi que le fait que certains travaillent à leur domicile inquiète Lucas POULIN sur la cohésion de ses équipes. Ces derniers temps, les arrêts de travail ont augmenté et les conflits entre les différents services se multiplient. Lucas POULIN constate également que les employés recrutés depuis moins de 4 ans ne partagent pas forcément les valeurs qu'il avait instauré au départ de son activité : convivialité, partage, cohésion, innovation. Il le regrette et aimerais améliorer les choses.

De plus, le rythme de travail sur l'année semble inégal. Il a demandé à sa comptable de réaliser un graphique pour mesurer le nombre d'heures supplémentaires moyen sur les 5 dernières années, afin de réfléchir en dehors de la hausse récente d'activité.

**Annexe 1**



**Annexe 2**

|  |
| --- |
| **INFO + ASSOS**  Service logiciels activités Association  Responsable : Marie LEFRANC  **POSTE de DÉVELOPPEUR** |
| **Nature du travail**  Le développeur informatique analyse et développe des programmes informatiques à partir d'un cahier des charges. Sa démarche de travail est construite autour de quatre grandes étapes.  Dans la phase de conception, le développeur analyse, en fonction des besoins des utilisateurs, le projet qui lui est confié. Il étudie les étapes de fonctionnement du programme. Puis il détermine une solution technique avant de créer un prototype de la future application. Suit la phase de programmation. Le développeur peut se charger de l'écriture d'une ou de plusieurs parties d'un programme, ou le concevoir dans sa totalité. Il détaille parfois des lignes de codes informatiques, qui représentent les ordres que va comprendre l'ordinateur. Cependant, de plus en plus, ce spécialiste du développement a recours à des logiciels prêts à l'emploi (logiciels d'aide et progiciels) pour effectuer ses programmations, ce qui lui fait gagner un temps considérable.  Une fois ces phases exécutées, il met au point les protocoles d'essai ou participe à leur élaboration. Cette démarche est essentielle car elle permettra de procéder aux tests des applications. Après quoi il réalise avec un rédacteur du service documentation les notices techniques et guides d'installation, qu'il communique aux utilisateurs. Il est parfois amené à apporter à ceux-ci un soutien technique ou à les former à l'application. Enfin, il peut, en l'absence de technicien de maintenance en informatique, assurer le suivi et la maintenance de son produit. |
| **Compétences**  Rigueur et autonomie  Les outils du développeur informatique s'améliorent considérablement. Dans le même temps, ils deviennent de plus en plus complexes. D'où la nécessité pour ce professionnel de mettre continuellement à jour ses connaissances en matière de méthodes, de normes et procédures de sécurité, et d'outils de développement. Il doit, bien sûr, être parfaitement à l'aise dans l'utilisation des langages de programmation (Java, C++, PHP ...), des services Web ou encore des serveurs d'applications.  Le développeur doit posséder, outre des compétences techniques, des qualités relationnelles . En effet, il doit bien connaître les clients pour lesquels il exécute des programmations, et doit prendre leurs remarques en considération. Toujours disponible , il s'adapte rapidement à des situations nouvelles. Et il manifeste des qualités tant de concentration que d'imagination pour parvenir à créer des programmes adaptés aux besoins de leurs futurs utilisateurs.  Une bonne connaissance du monde associatif est indispensable  Par ailleurs, une bonne connaissance de l'anglais se révèle nécessaire, de nombreux programmes étant réalisés dans cette langue. En charge de la conception des documentations pour les utilisateurs, le développeur doit, enfin, faire preuve d'aptitudes à la rédaction.  Doit posséder au minimum un BTS Informatique de gestion option A développeur d'applications ou le DUT Informatique avec deux à trois ans d’expérience, ou master ou école d’ingénieur |
| **Rémunération**  En moyenne, un diplômé bac + 2 perçoit 1 950 euros brut par mois à l'embauche ; un développeur expérimenté environ 2 907 euros. |

**Annexe 3**

|  |
| --- |
| **INFO + ASSOS**  Service Web  Responsable : Didier LUON  **POSTE de WEBMESTRE – WEBMASTER** |
| **Nature du travail**  À la fois technicien, graphiste et rédacteur, le webmestre a plusieurs cordes à son arc. Sa mission ? Développer, animer et faire évoluer plusieurs sites Internet. Son métier se trouve au carrefour de différentes compétences. Il recouvre à la fois des aspects techniques et l'élaboration d'un contenu éditorial.  En amont, le webmestre procède à une analyse informatique pour définir le matériel et les logiciels adaptés au projet de site Internet en fonction des objectifs et des moyens de l'association. Puis il s'attaque à la conception de la charte graphique : agencement du site, choix des couleurs, animations... Il traduit ensuite les différentes données en langage HTML afin d'obtenir le résultat (textes, images, sons) souhaité. Le langage HTML lui permet d'ouvrir des accès à l'information par arborescence, et de relier les pages créées à des bases de données. C'est lui qui prend en charge le référencement du site (choix des mots-clés qui permettront d'obtenir l'adresse du site lors d'une recherche sur Internet). Dans une petite structure, la partie rédactionnelle (recueil de l'information et rédaction) est également de son ressort.  Jour après jour, il anime et améliore le site. Son but est double: faciliter sans cesse la navigation en rendant les informations accessibles, et faire vivre le site en organisant des forums et en renouvelant le contenu rédactionnel.  Enfin, la maintenance du site relève de ses fonctions. À lui d'intervenir rapidement en cas de bug ! |
| **Compétences**  Technicité et culture générale  Le webmestre a deux casquettes : c'est un informaticien de formation possédant de solides compétences en graphisme et en rédaction ou, inversement, un spécialiste de l'édition ou du graphisme ayant acquis des connaissances en informatique. Dans tous les cas, le métier implique une certaine disponibilité : un site fonctionne 24 heures sur 24, et les imprévus sont légion ! En cas de dysfonctionnement, c'est lui qui est en première ligne...  Une parfaite connaissance du monde associatif, un bon niveau d'anglais et, bien sûr, des compétences techniques reconnues sont indispensables pour exercer ce métier. Le webmestre maîtrise les langages Web (HTML, Java, Javascript...), les logiciels de programmation et les logiciels d'édition (Dreamweaver, Flash...). Créatif, il réunit des qualités graphiques et rédactionnelles. Enfin, il doit savoir animer une équipe et communiquer.  Un webmaster doit avoir une connaissance parfaite des différents environnements informatiques, une aisance dans l'utilisation des systèmes d'exploitation et des réseaux. Il possède plusieurs logiciels de base de données et des langages de scripts servant à les exploiter, comme ASP ou encore PHP. Il connaît parfaitement les logiciels de traitement de l'image et les éditeurs de pages web. Le webmaster peut être un informaticien de formation avec une ouverture solide vers le graphisme et l'aspect visuel.  S'il se charge simultanément du contenu, le webmaster a une bonne culture du sujet abordé. Organisé, il possède des facultés de communication et d'adaptation, sait jongler avec les contraintes techniques et cultive un esprit de synthèse et d'initiative.  Il doit avoir un bac + 5 avec une spécialisation Web ou Internet ou une expérience significative d’environ 5 ans avec au minimum un bac + 2 |
| **Rémunération**  Un débutant gagne en moyenne 2 200 euros brut par mois |

**Annexe 4**

**Extraits de fiches d'entretiens annuels**

|  |  |
| --- | --- |
| **Arnaud Gilles** | ***Bac +3 - Licence Professionnelle Systèmes Informatiques et Logiciels, Spécialité : Développeur et Administrateur de Systèmes d’Information (DASI), faculté de Lyon*** |
| **Développeur** |

**Pensez‐vous à des modifications dans votre mission ? Quels objectifs vous sembleraient pertinents ? Avec quels moyens ?**

Je regrette de ne pas utiliser les compétences que j'acquises au sein de mon entreprise de formation sur la création et la gestion de sites internet. J'ai l'impression de perdre mon temps sur des choses que des personnes moins qualifiées que moi pourraient faire, et de ne pas évoluer.

***AVEZ‐VOUS UN PROJET PROFESSIONNEL ?***

**à court terme (1 à 2 ans)** :

J'aimerais améliorer maîtriser les contenus nécessaires à la création d'applications de téléphonie mobile, qui sont aujourd'hui l'avenir pour les entreprises et un formidable moyen de toucher les jeunes générations

**à long terme (3 ans et plus)** :

A terme, j'aimerais piloter une équipe ou un service, manager une équipe. Il me faudrait bien entendu une formation pour cela, mais motiver d'autres personnes me semble un formidable chalenge.

**AVIS DU RESPONSABLE EFFECTUANT L’ENTRETIEN**

Personne motivée et efficace qu'il faut encourager dans les formations et faire progresser dans l'entreprise.

|  |  |
| --- | --- |
| **Cindy Legoff** | ***Bac +3 - Licence professionnelle Communication Interactive et Multimédia, Paris 8*** |
| **Développeur** |

**Pensez‐vous à des modifications dans votre mission ? Quels objectifs vous sembleraient pertinents ? Avec quels moyens ?**

J'aimerais intégrer dans mon travail la partie multimédia développée pendant ma formation, et en particulier la création d'applications pour téléphones portables

***AVEZ‐VOUS UN PROJET PROFESSIONNEL ?***

**à court terme (1 à 2 ans)** :

Terminer mon master, que je prépare en parallèle à ce travail.

**à long terme (3 ans et plus)** :

Monter ma propre entreprise de création d'applications en ligne

**AVIS DU RESPONSABLE EFFECTUANT L’ENTRETIEN**

Personne motivée et ambitieuse , très engagée dans sa formation. Cindy a cependant des difficultés à travailler en équipe. Une formation dans ce sens l'aiderait peut être à améliorer ce point.**Annexe 5**

# EXTRAIT DU FICHIER DU PERSONNEL

Questionnaire "télétravail", rédacteurs-rédactrices

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom du salarié** | **Adresse** | **Nombre d’enfants** | **Avis du salarié** | **Avis de Crystel NICOLAS** |
| Jeanne MARÉCHAL | 43 rue Charles LESCOT  60700 PONT SAINTE MAXENCE | 2 | Très favorable, les temps de transports sont très longs et une perte de temps | Très motivée par ce projet |
| Philippe HANQUEZ | 14 avenue de la Fontaine RENÉ  95160 MONTMORENCY | 1 | Plutôt contre, a peur d’être mis au placard | Seul homme du service, il vit ce projet avec inquiétude. A peur de se retrouver isolé par rapport à l’entreprise |
| Viviana CARDOT | 127 rue Henri BARBUSSE  95100 ARGENTEUIL | 2 | Favorable, quelques inquiétudes par rapport aux changements du contrat de travail | S’inquiète des modalités légales en terme de responsabilité du salarié |
| Carole ALLARD | 6 rue des Frères Lumière  94510 LA QUEUE EN BRIE | 3 | Très favorable | La charge familiale des 3 enfants implique des absences et des retards que cette nouvelle organisation supprimerait = gain pour l’entreprise |
| Sandrine DANNEL | 4 rue Neuve Notre Dame  91100 Corbeil Essonnes | 1 | Plutôt favorable, questions au niveau technique ? | Se pose des questions quand à la mise en œuvre technique mais favorable au projet |
| Stéphanie MATHYS | 15 rue de Boran  60270 GOUVIEUX | 2 | Très favorable | Favorable mais se pose des questions quand à la gestion du temps de travail ? |

**Annexe 5**

**Volume horaire mensuel moyen par salarié1 par mois**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Mois Années | **2010** | **2011** | **2011** | **2012** | **2013** |
| **Janvier** | 120 | 118 | 122 | 128 | 134 |
| **Février** | 140 | 145 | 146 | 152 | 166 |
| **Mars** | 152 | 157 | 158 | 162 | 170 |
| **Avril** | 160 | 158 | 162 | 164 | 174 |
| **Mai** | 158 | 160 | 163 | 168 | 178 |
| **Juin** | 134 | 134 | 138 | 138 | 140 |
| **Juillet** | 134 | 120 | 132 | 140 | 142 |
| **Août** | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 |
| **Septembre** | 120 | 124 | 126 | 134 | 136 |
| **Octobre** | 134 | 138 | 140 | 144 | 148 |
| **Novembre** | 140 | 142 | 144 | 146 | 148 |
| **Décembre** | 154 | 153 | 155 | 158 | 160 |

*1 : tous les salariés sont recrutés à temps plein selon la durée légale du travail*

*2 : l'entreprise est fermée totalement 3 semaines en août. Le reste des congés est pris à la demande des salariés, en fonction des possibilités de l'entreprise et en assurant la continuité du travail.*