

OPTIMISATION DE LA GESTION DES DOSSIERS AU SEIN D'UN CABINET DE GEOMETRE-EXPERT

Société d'accueil : Cabinet CLEMENCEAU – Géomètre Expert
PFE présenté par : **Giacomo Italiano**
Directeur du PFE : M. Raymond CLEMENCEAU
Correcteurs : M. Guillaume KIEHL
M. Claude SCHALLER



Introduction

La gestion des dossiers est une expression qui englobe de nombreux aspects :

- ✓ le suivi financier : temps passés et frais, prix de revient de chantier et facturation,
- ✓ le suivi administratif : état d'avancement (en attente d'injonction, de facturation, de règlement, etc.), rappel des dates d'échéances et d'évènements, procédures Qualité
- ✓ la gestion de la clientèle : contacts, statut, nature,
- ✓ la gestion des ressources humaines et matérielles,
- ✓ ou encore l'archivage papier et informatique.

Chacun de ces aspects contribue à une gestion plus qualitative, et doit ainsi permettre d'atteindre les objectifs fixés en termes de rentabilité et de satisfaction du client.

Concrètement, pour assurer une gestion des dossiers plus efficace, le cabinet de géomètre-expert doit disposer d'un système d'information permettant d'accéder facilement aux données citées dans la liste ci-dessus. Cela nécessite la mise en place d'une base de données unique, commune et informatique pour en faciliter l'alimentation (saisies) et l'exploitation (rapports d'activités) via une interface graphique, autrement dit il faut disposer d'un logiciel de gestion (existant ou développé en interne). Cependant, quelle que soit l'évolution envisagée par une entreprise, il est indispensable de prendre conscience de l'état actuel de l'organisation.

1. Audit interne

La première phase m'a permis de comprendre le fonctionnement du cabinet Clemenceau. D'une part, j'ai audité chaque personne concernant l'organisation et les méthodes utilisées pour le suivi des dossiers, afin d'établir le logigramme du processus général de production du cabinet (voir figure 1 suivante). Ce dernier permet de définir le rôle de chacun en fonction de l'avancement dans la chaîne de production, et de prévoir les droits d'accès aux diverses fonctionnalités d'un logiciel de gestion. D'autre part, j'ai fait le point sur le réseau informatique. Les 2 sites qui composent le cabinet (Argentan, le bureau principal, et Falaise) ne disposent pas d'un réseau informatique commun, et seul le site d'Argentan est équipé d'un serveur.

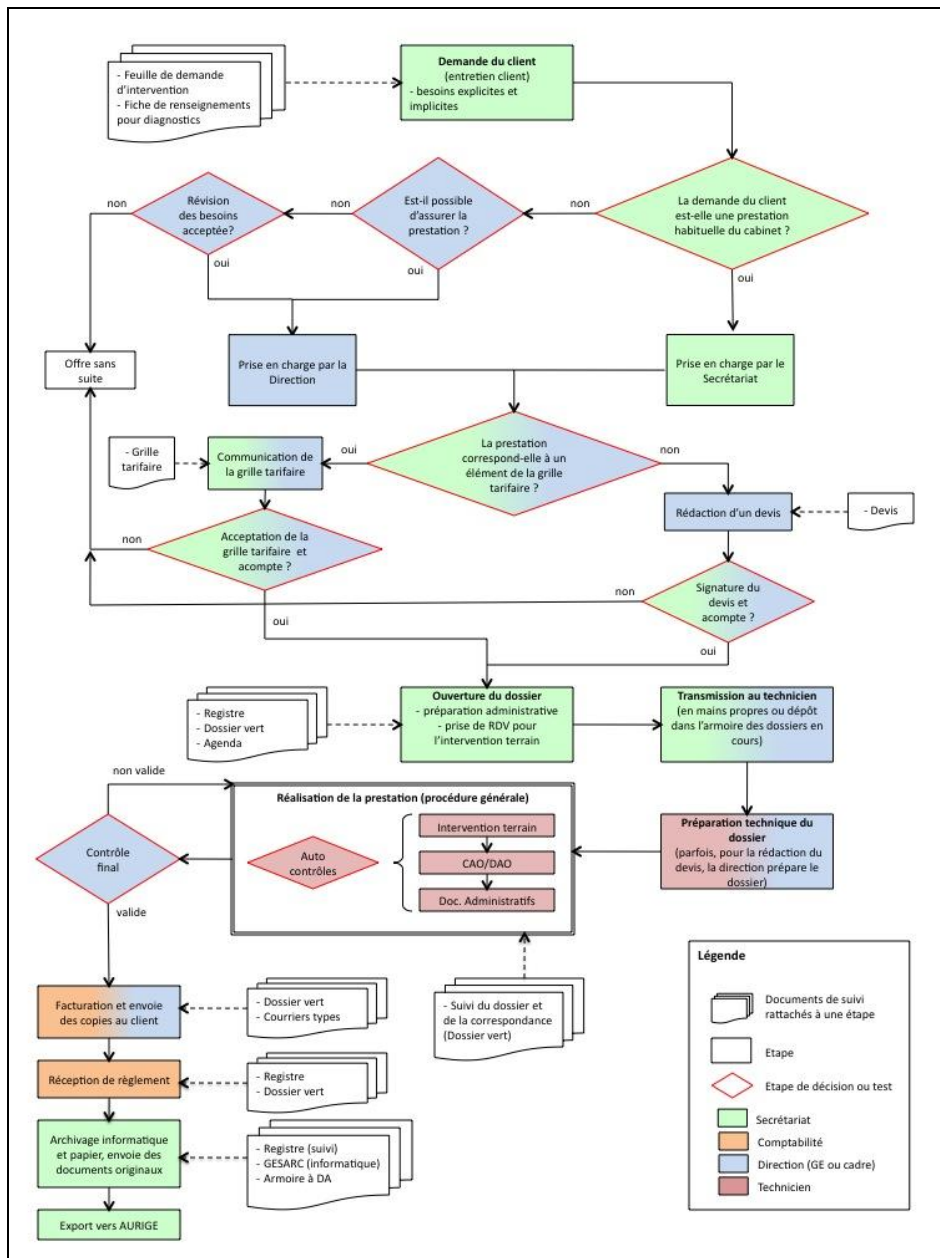


Figure 1 : logigramme du processus général de production du cabinet

Cet audit révèle 2 principaux points problématiques, notamment dus à un manque de centralisation des informations au sein d'une base de données unique, commune et informatique.

La gestion des temps passés est une problématique principale au sein du cabinet. Les heures relatives à un dossier sont à la fois notées sur la chemise de suivi (pour déterminer le prix de revient de chantier) et sur les tableaux d'heures individuels (permettant de contrôler si chaque collaborateur a bien saisi toutes ses heures, productives ou non). Cette double saisie est une perte de temps pour les salariés, et une source d'incohérence quand M. Clemenceau compare ces 2 tableaux de temps passés lors de la facturation. Les raisons précédentes, et le manque d'informatisation du recueil de ces données, expliquent en partie un délai de facturation parfois « long » (supérieur à 15 jours).

Le suivi administratif des dossiers est entièrement fait sur support papier. Cette méthode ne facilite pas l'accès aux informations relatives à l'état d'avancement et aux rappels des échéances. Prenons un exemple concret : dans le cadre d'une division parcellaire en zone remembrée, lorsque le collaborateur envoie la demande d'autorisation à la CDAF, cette dernière doit répondre dans un délai de 2 mois. Les collaborateurs souhaiteraient disposer d'un outil informatique de rappel des événements.

Les besoins exprimés à l'issue de l'audit ont conduit la direction du cabinet à envisager l'achat d'un progiciel de gestion, j'ai donc mené une étude comparative des principaux produits disponibles sur le marché.

2. Etude comparative des progiciels de gestion

Les principaux produits disponibles sur le marché et adaptés aux exigences d'un cabinet de géomètre expert sont :

- ✓ ASA (Apsylis - solution internet),
- ✓ GeneSys (MFP Soft),
- ✓ Spadice (Spatial SA),
- ✓ GeoProd Quality (MDP Quality),
- ✓ GeoCD (Strat & Mix),
- ✓ WinDossier / WinFacturation (OBBC),
- ✓ TEMPS2000.

Tous ces logiciels ont la capacité de répondre aux besoins du cabinet, mais leurs fonctionnalités vont au-delà de nos besoins. En effet, la majorité des clients de ces éditeurs souhaitent maîtriser de plus en plus de paramètres au sein de leur entreprise, avec une politique de simplicité et de moindre effort. Le prix d'achat est très variable en fonction de l'éditeur. A titre d'exemple, le produit proposé par OBBC coûte moins de 5 000 € TTC, celui développé par ASA dépasse 15 000 € TTC ; certes les performances ne sont pas les mêmes. Compte tenu de l'investissement humain pour intégrer ce type de logiciel au sein d'un cabinet, le prix ne doit pas être un facteur déterminant du choix final, il est plus intéressant de cerner toutes les possibilités offertes par chaque logiciel, pour une utilisation performante à long terme.

Le produit le plus complet est GeneSys (dont le prix d'achat se situe entre 7 500 et 15 000 € TTC), il répond à la fois aux besoins les plus pressants du cabinet (gestions financière et administrative des dossiers), et dispose également de modules qui peuvent répondre à des problématiques « futures » (géo-référencement et export vers AURIGE des données foncières, la gestion des devis et de la clientèle, un planning des ressources).

Cependant, pour des raisons qui lui sont propres, M. Clemenceau a décidé de ne pas investir immédiatement dans un tel produit, la solution retenue a donc été de développer en interne un outil informatique de gestion des dossiers.

3. Développement en interne d'une solution informatique de gestion des dossiers

Pour développer une application sur mesure à moindre coût, j'ai utilisé des logiciels libres et gratuits regroupés dans un package nommé WAMP (Windows Apache MySQL PhpMyAdmin). J'ai développé cet outil en utilisant des langages de programmation orientés vers le Web (HTML, PHP, JavaScript), ce qui permet une installation de l'application sur le réseau local de chacun des 2 sites et une utilisation par plusieurs collaborateurs simultanément, à la manière d'un site Internet.

J'ai débuté la programmation de ce logiciel en juin 2009, ce qui laisse un délai de 3 mois d'ici la fin du projet. Cette période n'est pas suffisante pour développer un outil répondant à tous les besoins du cabinet. Les fonctions relatives à la gestion financière d'un dossier ont donc été réalisées en priorité.

Saisie des heures et des frais : ces 2 fonctions sont réservées aux salariés afin de centraliser ces informations dans une seule et unique base de données MySQL. Le logiciel vérifie la validité des informations saisies (numéro de dossier, date, nom, prestation, opération, quantité) pour assurer la cohérence des données des tables.

Bilan d'un dossier ou d'un collaborateur : elles permettent de visualiser la valorisation (en termes de prix de vente HT et de coût de revient) des temps passés et des frais attachés à un dossier ou un collaborateur. Il est également possible d'imprimer ces rapports. Ces 2 options sont plutôt réservées à la direction, mais un technicien peut les utiliser pour visualiser sa part de travail sur un dossier.

Facturation : La facturation est une étape qui nécessite parfois une certaine souplesse, donc le but de cette fonctionnalité n'est pas d'établir automatiquement la facture en fonction des temps passés et des frais. Dans un premier temps, le géomètre-expert saisit les éléments de facturation : nombre de bornes, de piquets, sélection du forfait de base pour un DMPC (case à cocher), saisie de montants HT, etc. D'un simple clic sur le bouton **Calculer**, on obtient le montant HT de la facture qui est comparé au prix de revient du chantier (somme des heures et frais valorisés). Cela permet d'ajuster sa facture et d'évaluer sa perte sur un dossier (cas où le collaborateur dépasse le budget consacré au dossier).

Suivi des factures : Cette fonction, réservée à la secrétaire comptable, permet entre autres de visualiser l'état des factures enregistrées. Une légende de couleurs est utilisée pour alerter l'utilisateur en cas de non règlement dans un délai de 2 mois. Il est possible de saisir manuellement le montant d'une facture qui n'aurait pas été réalisée avec la fonction **Facturation**. Enfin, cette fonctionnalité permet de saisir un acompte et sa date de versement, de mettre à jour le montant réglé (paiement total ou partiel) et de modifier un quelconque élément contenu dans la table **suivi_factures** (montant HT et TTC, montant réglé, date de facturation, date de règlement, échéances, acompte).

L'outil développé permet, via l'interface graphique, de paramétrer des éléments importants pour la gestion financière des dossiers : le coût horaire de chaque salarié (ainsi que les informations le concernant), le coût de revient unitaire des matériaux utilisés (bornes, piquets, etc.), le prix de vente horaire de chacune des opérations réalisables par un collaborateur (levé par GPS, implantation au tachéomètre robotisé, réalisation de plans divers, etc.). L'interface graphique permet également d'assurer la maintenance de la base de données, c'est à dire que l'utilisateur peut effacer des données dont il n'a plus besoin. Cette fonctionnalité est essentielle pour conserver un outil performant.

Conclusion

Le projet n'est pas entièrement abouti à l'heure où je rédige ces lignes. En effet, la solution développée en interne n'aborde pas l'amélioration du suivi administratif des dossiers (notamment le rappel des échéances et événements importants d'un dossier : réponse de la CDAP, date de livraison des travaux prévue, etc.). La programmation de ces modules constitue une évolution intéressante. De plus, toutes les fonctionnalités sont accessibles aux collaborateurs, il conviendrait de créer des accès sélectifs en fonction du poste occupé au sein de l'entreprise.

Pour optimiser l'utilisation du logiciel, il serait intéressant de relier les 2 sites via un réseau VPN (réseau privé virtuel), afin que tout le monde ait accès à la seule et unique base de données hébergée sur le serveur d'Argentan.

Toutes les fonctionnalités présentées dans la partie précédente donnent des résultats fiables, et l'utilisation en réseau est fonctionnelle. Le logiciel étant développé comme un site Internet (hébergé sur le serveur d'Argentan et donc accessible aux seuls postes reliés au réseau local), chaque poste y accède en utilisant l'adresse URL de la page d'accueil, ce qui évite d'avoir à installer des composants logiciels sur l'ordinateur des collaborateurs. En contre partie, le serveur doit être suffisamment puissant pour supporter une utilisation simultanée.

Cependant, l'application développée n'est pas encore utilisée par les collaborateurs car ils n'ont pas été formés. Cette phase de déploiement débutera immédiatement après la fin du projet de fin d'études, ce qui me permettra d'y participer et de dresser un premier bilan des apports réels de la solution.

La mise en place d'un nouvel outil de gestion nécessitera certaines adaptations de la part des salariés. Tous les collaborateurs utiliseront les nouvelles feuilles individuelles des heures et frais. Ces dernières, en ce qui concerne les employés « basés » à Falaise, seront retranscrites sous informatique via l'application développée par le secrétariat d'Argentan à chaque fin de semaine. Les autres salariés saisiront eux-mêmes ces informations.

Le bureau de Falaise récupérera chaque semaine une copie de la base de données afin de pouvoir établir et assurer le suivi de la facturation des dossiers relatifs à Falaise. En effet, étant donné qu'il n'existe pas de réseau sécurisé commun aux 2 sites, il a été décidé qu'il n'y aura qu'une seule base de données de « référence », celle d'Argentan.