VALinformatique
Editeur de logiciels

PROGRÉ

Manuel de Référence
3 - GESTION DES INTERLOCUTEURS (V1.6.3)

VAL Informatique - 2011
Tous droits réservés

VAL Informatique – 16 avenue Salvador DALI – BP 80040 - 31702 BLAGNAC Cedex - FRANCE

Tél.: (33) 05 61 00 92 00 Fax : (33) 05 61 39 22 23
e-mail : courrier@valinformatique.fr

PROGRé est basé sur le progiciel STROGOF. STROGOF est une marque commerciale de VAL Informatique. Les autres marques ou noms de produit cités dans le présent ouvrage sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs.

TABLE DES MATIERES

1 Gestion des INTERLOCUTEURS.....6
1.1 Utilisation des fonctions de Recherche.....10
1.2 Les caractéristiques des Interlocuteurs.....12
1.2.1 Le Code Interlocuteur.....12
1.2.2 La fiche principale Interlocuteur.....13
1.2.3 Les fiches auxiliaires Interlocuteur.....21

AVERTISSEMENT

Les informations contenues dans ce document sont sujettes à révision sans préavis et ne sauraient constituer d'engagement de la part de VAL Informatique.

Les droits d'utilisation du logiciel décrit dans ce document sont cédés dans le cadre d'un contrat de licence et le logiciel ne peut être utilisé que selon les termes de ce contrat.

Toute reproduction ou transmission sous quelque forme ou par quelque procédé que ce soit (électronique ou mécanique, photocopie et enregistrement compris) et à toute autres fins que l'usage personnel de l'acheteur sans l'autorisation écrite de VAL Informatique est strictement interdite.

VAL Informatique 2010. Tout droit réservé.

PRELIMINAIRES

Ce guide d'utilisation est destiné à vous aider à apprendre et exploiter PROGRÉ avec le maximum d'efficacité et d'autonomie.

Vous y trouverez la présentation générale des différentes fonctions qui vous sont offertes et quelques conseils d'utilisation.

Ce document fait partie d'un ensemble de livrets qui constitue le manuel de référence de PROGRÉ.
Le Manuel de référence est composé des livrets suivants :

- **0 - Introduction**
- **1 - Gestion des Paramètres**
- **2 - Ressources (Personnel et Moyens Pédagogiques)**
- **3 - Interlocuteurs et personnes physiques**
- **4 - Clients et personnes morales**
- **5 - Production et Planification**
- **6 - Gestion des Produits commerciaux et des Actions**
- **7 - Inscriptions et Parcours**
- **8 - Conventionnement et Facturation**
- **9 - Gestion Documentaire RM**
- **10 - Publipostages**
- **11 - Boite à outils**
- **12 - Gestion budgétaire et indicateurs de Pilotage**
- **13 - PROGRé en Ligne**
- **14 - Export**
- **15 - Import**
- **16 - Habilitations**
- **17 – Gestion des Classifications**

1 GESTION DES INTERLOCUTEURS

Ce programme temps réel permet de gérer la base de données Interlocuteurs de façon interactive. Il permet la consultation et la mise à jour des informations interlocuteurs, mais aussi l'accès depuis ce fichier principal à l'ensemble des autres fichiers auxiliaires des Interlocuteurs tels que l'historique des inscriptions de l'interlocuteur, l'historique de ses absences.

PROGRE offre deux entrées possibles pour accéder à la gestion des interlocuteurs :

- d'une part, une entrée par le menu « Gestion Pédagogique » permettant d'accéder aux STAGIAIRES ;

- d'autre part, une entrée par le menu « Gestion Commerciale » permettant d'accéder aux INTERLOCUTEURS, c'est-à-dire aux personnes physiques de la base de données « non apprenants ».

L'entrée dans ce programme provoque l'affichage suivant.

La base interlocuteurs de PROGRÉ regroupe les personnes physiques identifiées. Ces personnes peuvent être :

- **un stagiaire**, c'est à dire une personne physique ayant fait l'objet d'une ou plusieurs inscriptions sur les sessions programmées du dossier.
- **un contact**, c'est à dire un salarié du client avec lequel le GRETA est en contact pour des raisons commerciales, administratives, financières, etc.
- **les deux à la fois**, c'est à dire un contact qui est également stagiaire.

Un sélecteur d'affichage permet :

- d'afficher uniquement les stagiaires
- d'afficher uniquement les contacts
- d'afficher tous les interlocuteurs

1.1 UTILISATION DES FONCTIONS DE RECHERCHE

PROGRÉ dispose des fonctions de recherche avancées pour naviguer dans la base interlocuteurs et pour trouver très rapidement les informations recherchées.

Comme il est exposé au chapitre « Introduction», le module de recherche est basé sur la définition et la reconnaissance de **mots clés** qui sont automatiquement extraits de champs de la fiche interlocuteur.

Le principe général est que l'on définit paramétriquement les champs des fichiers concernés susceptibles d'alimenter une base de mots clés de recherche. Au moment de la création ou de la modification des fiches, le système génère alors automatiquement les mots clés attachés à cette fiche à partir des champs définis, en éliminant les mots non significatifs (mots dits « vides »). Ainsi, à chaque fiche sera attaché un nombre variable de mots clés qui pourront participer à la recherche.

Le fonctionnement et le paramétrage de cette fonctionnalité de recherche par mots clés sont décrits dans le manuel « Gestion des Paramètres ».

Mots clés au niveau de la création d'un interlocuteur.

Lors de la création ou la modification d'un interlocuteur dans la fiche client, PROGRÉ génère un certain nombre de mots clés, selon la définition paramétrique mise en place par l'administrateur.

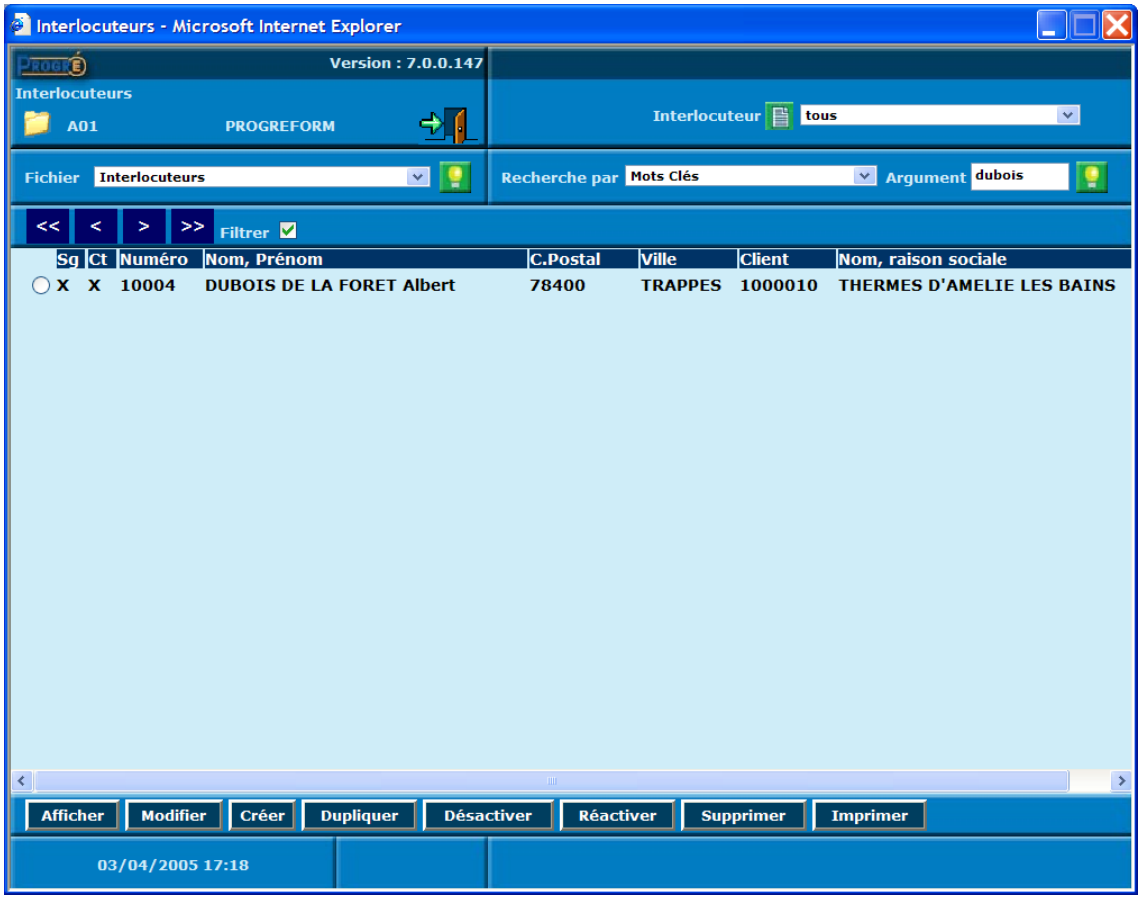
Lancement d'une recherche

Pour lancer la fonction de recherche, il faut :

- Sélectionner le type d'argument par lequel effectuer la recherche :

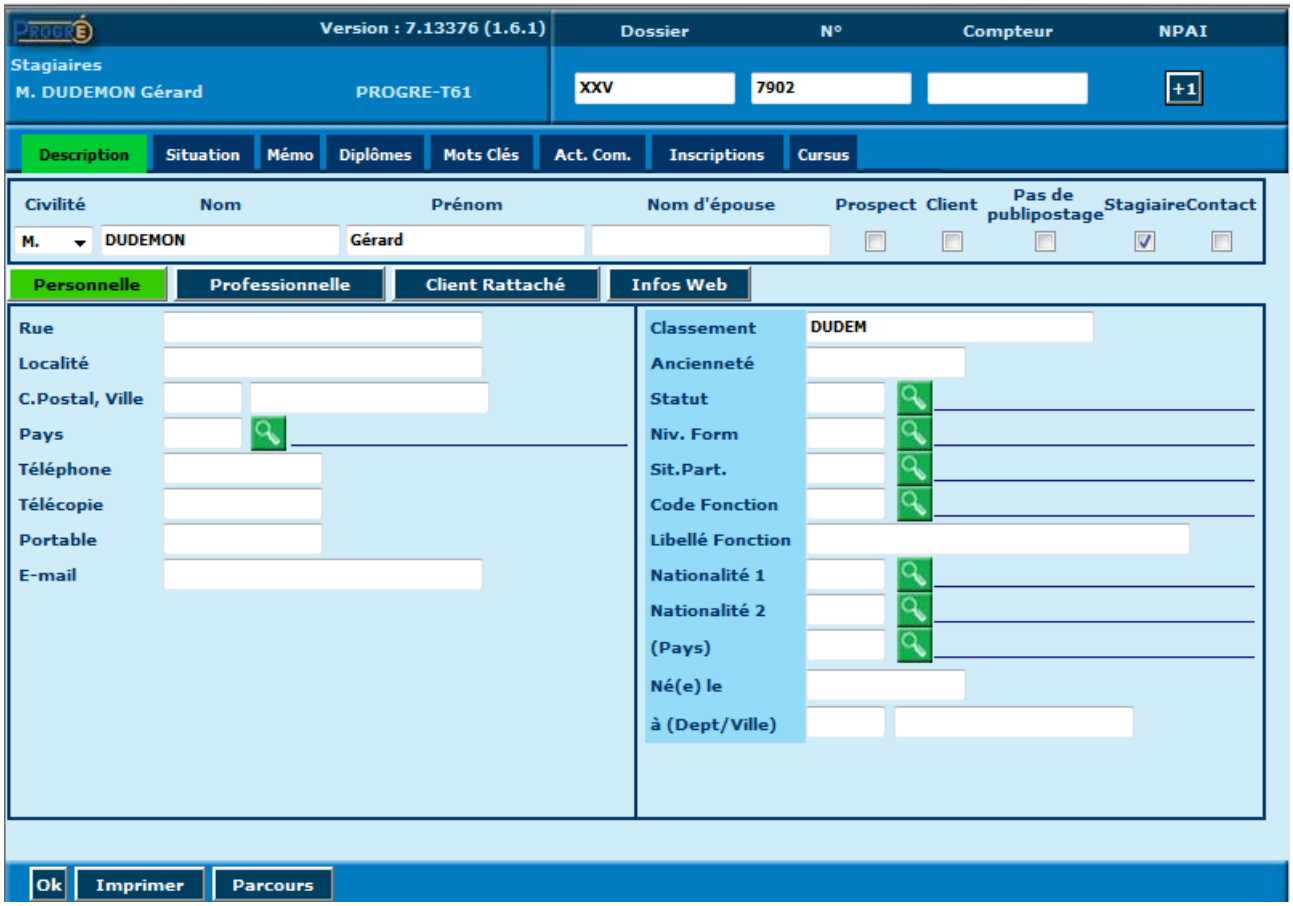
- Saisir un argument correspondant au type choisi
- Cliquer sur le bouton « ampoule »

Les interlocuteurs contenant ce mot clé sont alors affichés.

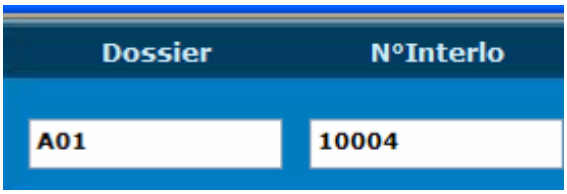


PROGRÉ dispose des fonctions de recherche avancées, par argument et/ou par mots clés. Le principe de la recherche sur la base Interlocuteurs étant le même que celui de la base Clients/Prospects, nous invitons le lecteur à consulter le manuel « Gestion des Personnes Morales ».

1.2 LES CARACTERISTIQUES DES INTERLOCUTEURS



1.2.1 LE CODE INTERLOCUTEUR



Code Dossier — Numéro d'Ordre

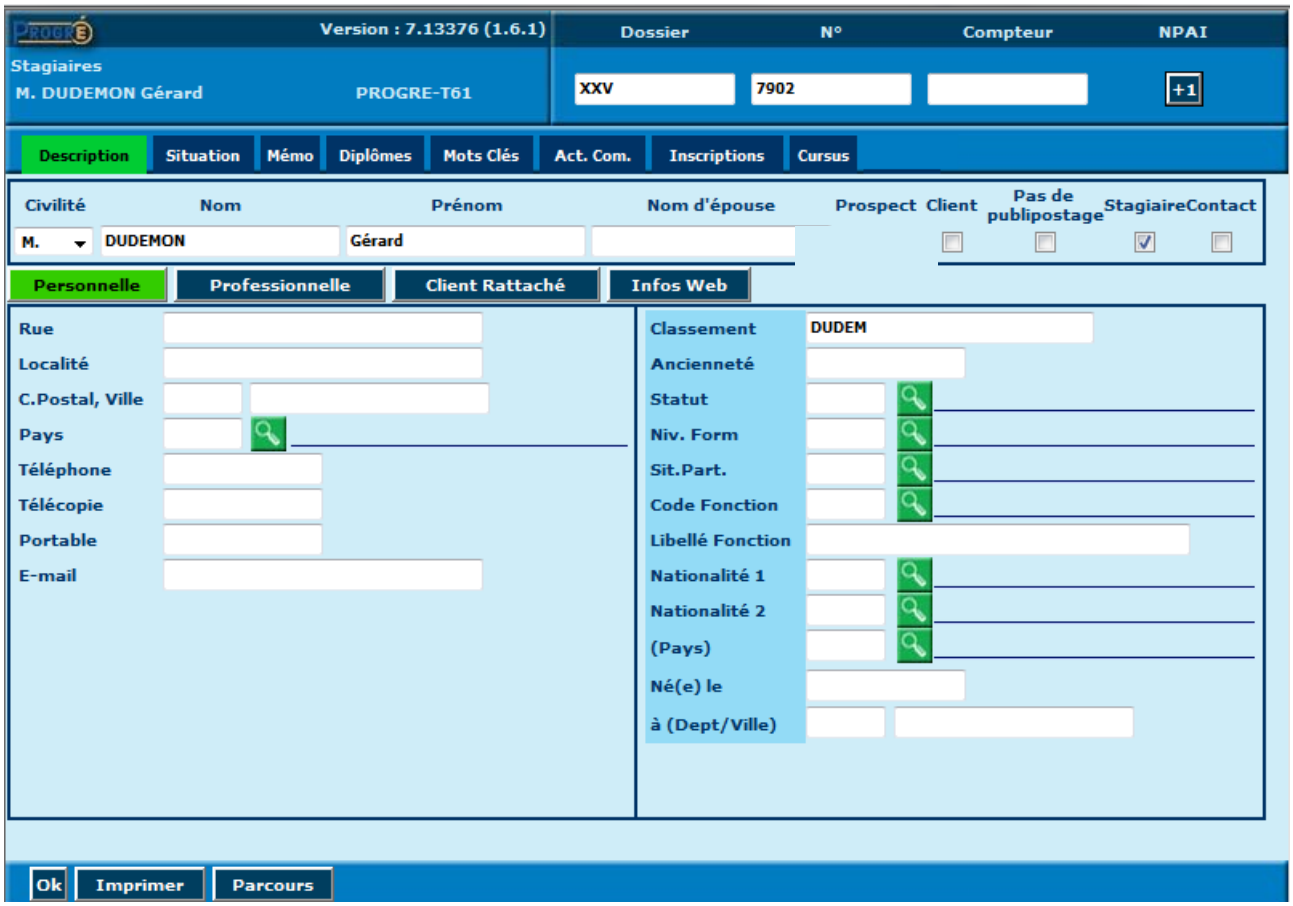
Le code (ou indicatif) de la fiche interlocuteur est constitué de 2 parties :

- **Le code dossier en majeur** : Il indique sur quel dossier (GRETA) est rattaché l'interlocuteur ainsi géré. Ce code doit obligatoirement correspondre à un code de paramètre "SDG".
- **Le numéro d'ordre de l'interlocuteur** : il permet d'identifier les interlocuteurs. La prise des numéros interlocuteurs est gérée par le système. Lorsque l'on crée une nouvelle fiche interlocuteur, on n'a donc pas à fournir ce numéro d'ordre au système. Toute nouvelle fiche interlocuteur prend le numéro d'ordre suivant.

1.2.2 LA FICHE PRINCIPALE INTERLOCUTEUR

La fiche principale contient l'ensemble des informations descriptives de l'interlocuteur. Elle est développée sur 3 onglets **« Description », « Situation », « Mémo ».**

ONGLET « DESCRIPTION »



Civilité, Nom, Prénom, Nom de jeune fille
Ces zones permettent de saisir la civilité, le nom et le prénom de la personne.
La civilité est un code numérique pouvant prendre comme valeur 1, 2 ou 3 (M., Mme ou Mlle).

Case à cocher : Pas de publipostages
Si cette case est cochée, c'est que cette personne ne veut pas recevoir de mailings. Le module « Publipostage » tiendra compte de cette case dans sa sélection.

Case à cocher : Stagiaire / Contact
Un interlocuteur peut être soit un stagiaire, soit un contact, soit les deux. Indiquer dans cette case à cocher le statut de l'interlocuteur. Si l'interlocuteur est marqué « Contact », il sera sélectionné dans des traitements comme des extractions ou des éditions (fiche prospect,…).

Les Blocs Adresses
Chaque fiche interlocuteur dispose de deux blocs adresses : une adresse personnelle et une adresse professionnelle.

Rue
Cette zone permet de saisir la première partie du Bloc Adresse du Stagiaire : Le numéro et la rue.

Localité
Cette zone permet de saisir la seconde partie du Bloc Adresse du stagiaire : La Localité. Eventuellement, cette zone peut être utilisée pour tout autre complément d'adresse du Stagiaire.

Code Postal / Ville
Cette zone permet de saisir le code postal et la ville du bloc adresse du Stagiaire.
Le code postal peut comprendre jusqu'à 5 positions alphanumériques. Il est obligatoire, s'il s'agit d'un client français. En revanche, si le code pays est renseigné (client étranger), le code postal est facultatif.
Cette zone est obligatoire.

Pays
Cette zone permet la saisie du Pays pour les Stagiaires implantés à l'étranger. Choisir dans la liste des codes pays définis en paramètre GPA.

Téléphone, Télécopie, Portable
Ces zones sont destinées à recevoir les numéros de téléphone de la personne à contacter. La saisie de ces numéros s'effectue en format libre et l'on peut, par conséquent, utiliser tous les signes séparateurs désirés (.,/,:,etc...).

Adresse E-Mail

Ce champ permet de saisir l'adresse e-mail de la personne. Un clic sur le bouton permet d'ouvrir votre messagerie pour adresser un courrier électronique à l'adresse indiquée de l'interlocuteur.

Classement

Cette zone permet de saisir un mot de classement sur lequel effectuer des Recherches sur le Fichier Interlocuteurs.

Bien que pouvant être utilisée sur d'autres critères d'appréciation, il est conseillé de saisir dans cette zone le nom réduit significatif de la personne, ceci permettant d'effectuer par la suite des recherches alphabétiques très performantes.

Si cette zone est à blanc, PROGRÉ la constituera automatiquement à partir des informations Nom et Prénom du stagiaire de la façon suivante :
8 premiers caractères du nom + initiales prénom
Ex.: "Jean DURAND sera codé « DURAND—JE »

Ancienneté chez l'employeur
Cette zone permet de saisir l'année d'entrée de l'interlocuteur chez son employeur.

Statut du Stagiaire
Cette zone permet de saisir le code statut du Stagiaire.
Ce code doit faire partie des codes statuts définis au niveau du paramètre "STS" (Type Statut).

Niveau de Formation du Stagiaire
Cette zone permet de saisir le niveau de formation du stagiaire, sur un caractère.
En effet ce code correspond au paramètre "SNF".
Après avoir saisi ce code, le Système affiche automatiquement la signification en clair, telle que définie au niveau du paramètre "SNF".

Situation particulière
Cette zone permet de saisir une situation particulière du stagiaire.
Cette situation se saisit sur 1 caractère et le système contrôle son existence au niveau du paramètre "SCP".

Code Fonction
Cette zone permet de saisir le Code Fonction de la personne concernée. Ce code fonction doit préalablement avoir été défini au niveau du paramètre "SCF", qui regroupe le dictionnaire des fonctions professionnelles caractéristiques.
Dès que ce code est sélectionné, le système restitue le libellé en clair de la fonction choisie, tel que défini dans le paramètre "SCF".

Libellé fonction
Si le libellé paramétrique "SCF" correspondant au code fonction saisi ne suffit à décrire avec suffisamment de précision la fonction du Contact Client, on peut utiliser cette zone complémentaire.

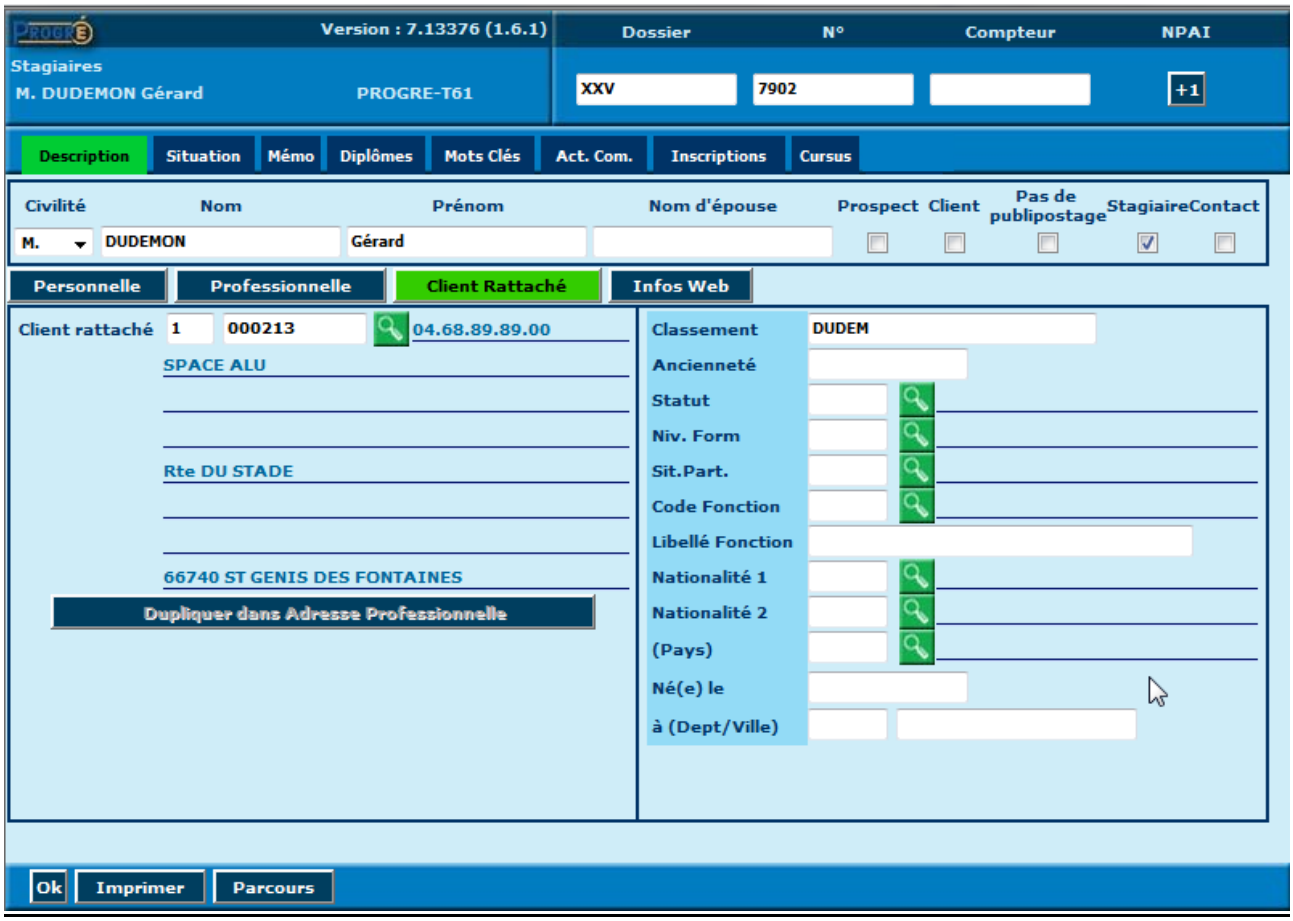
Nationalité
On peut indiquer jusqu'à deux nationalités pour un interlocuteur donné.

Date de Naissance
La date de naissance du stagiaire doit être saisie sous la forme : jj/mm/aaaa
Avec: - jj = jour de naissance
- mm = mois de naissance
- aaaa = année de naissance

Cette zone est facultative.

Lieu de naissance
Indiquer ici le département, la ville et le pays de naissance de l'interlocuteur.

Client rattaché



Saisir ici le code du Client (ou de la personne morale) dont dépend l'interlocuteur, ou bien activer la loupe de recherche pour choisir le Client dans la base de données. Remarque : si l'interlocuteur est saisi depuis la fiche client, ce code est attribué de façon implicite par le système.

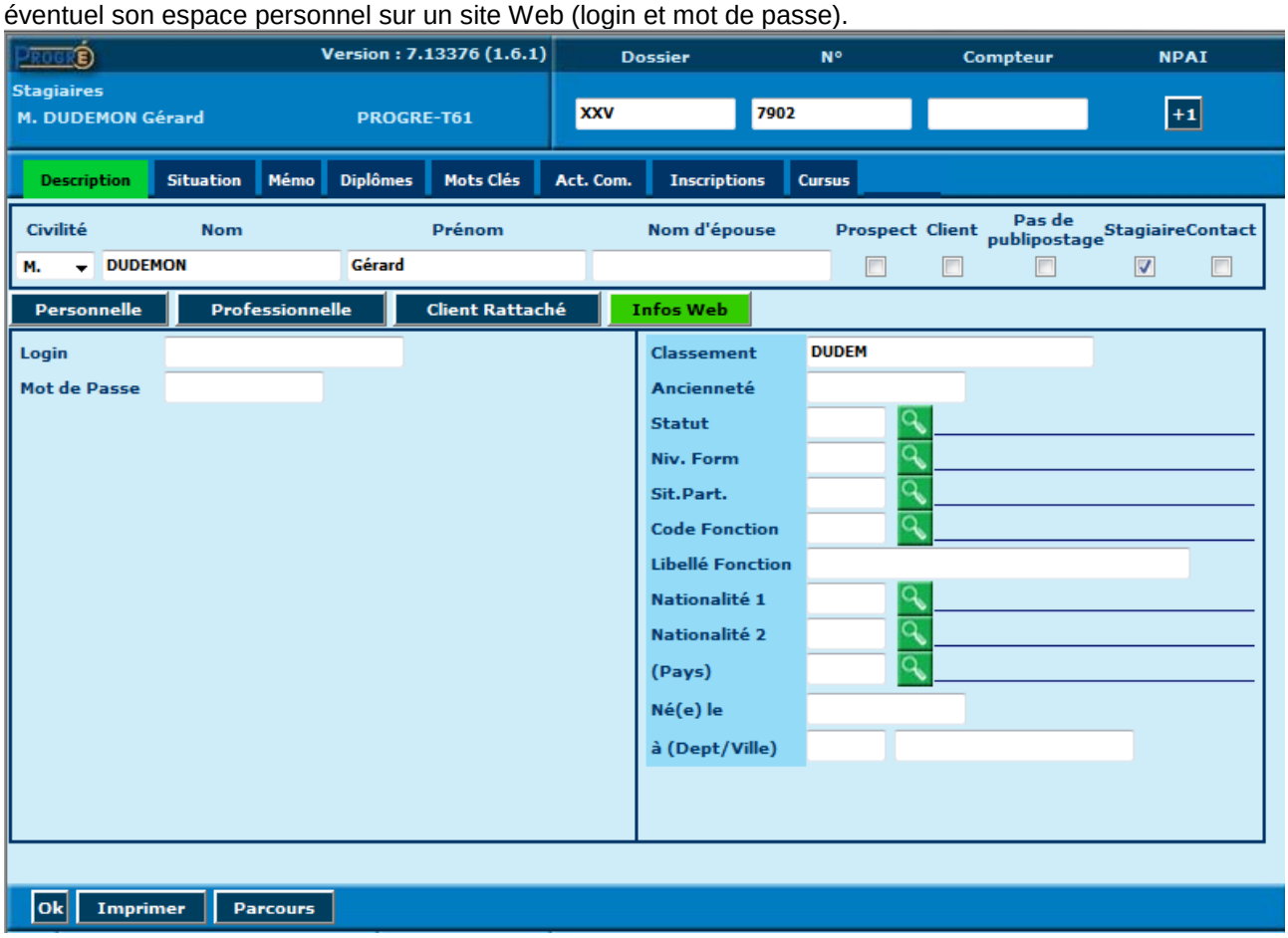
Le rattachement client d'un interlocuteur peut être modifié à tout moment ; par contre cette modification n'a pas d'impact sur les éventuelles inscriptions déjà enregistrées (elle ne sera prise en compte que pour d'éventuelles futures inscriptions).

Dupliquer dans Adresse professionnelle

L'appui sur ce bouton provoque la copie du bloc adresse du client rattaché dans l'adresse professionnelle de l'interlocuteur.

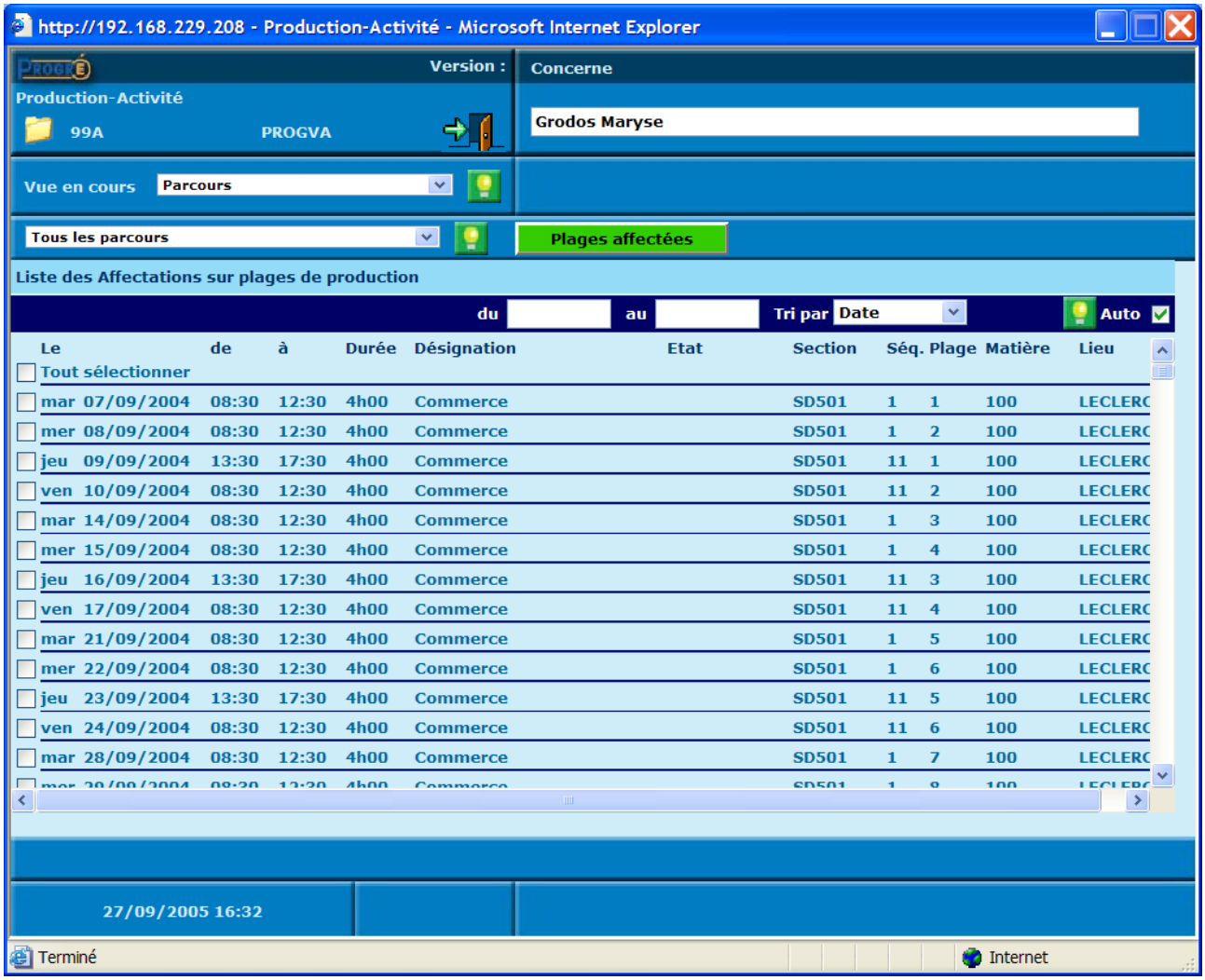
Infos Web

C'est à ce niveau que l'administrateur habilité pourra définir les conditions d'accès de l'interlocuteur à un éventuel son espace personnel sur un site Web (login et mot de passe).



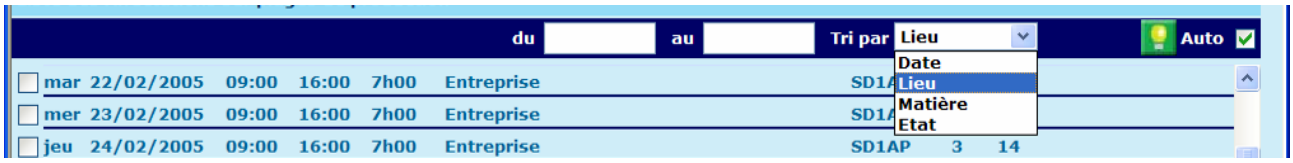
Bouton « Parcours » depuis la fiche Interlocuteur

Ce bouton « Parcours », activé depuis la fiche interlocuteur, permet d'accéder à l'ensemble des parcours de l'interlocuteur, toutes inscriptions confondues :

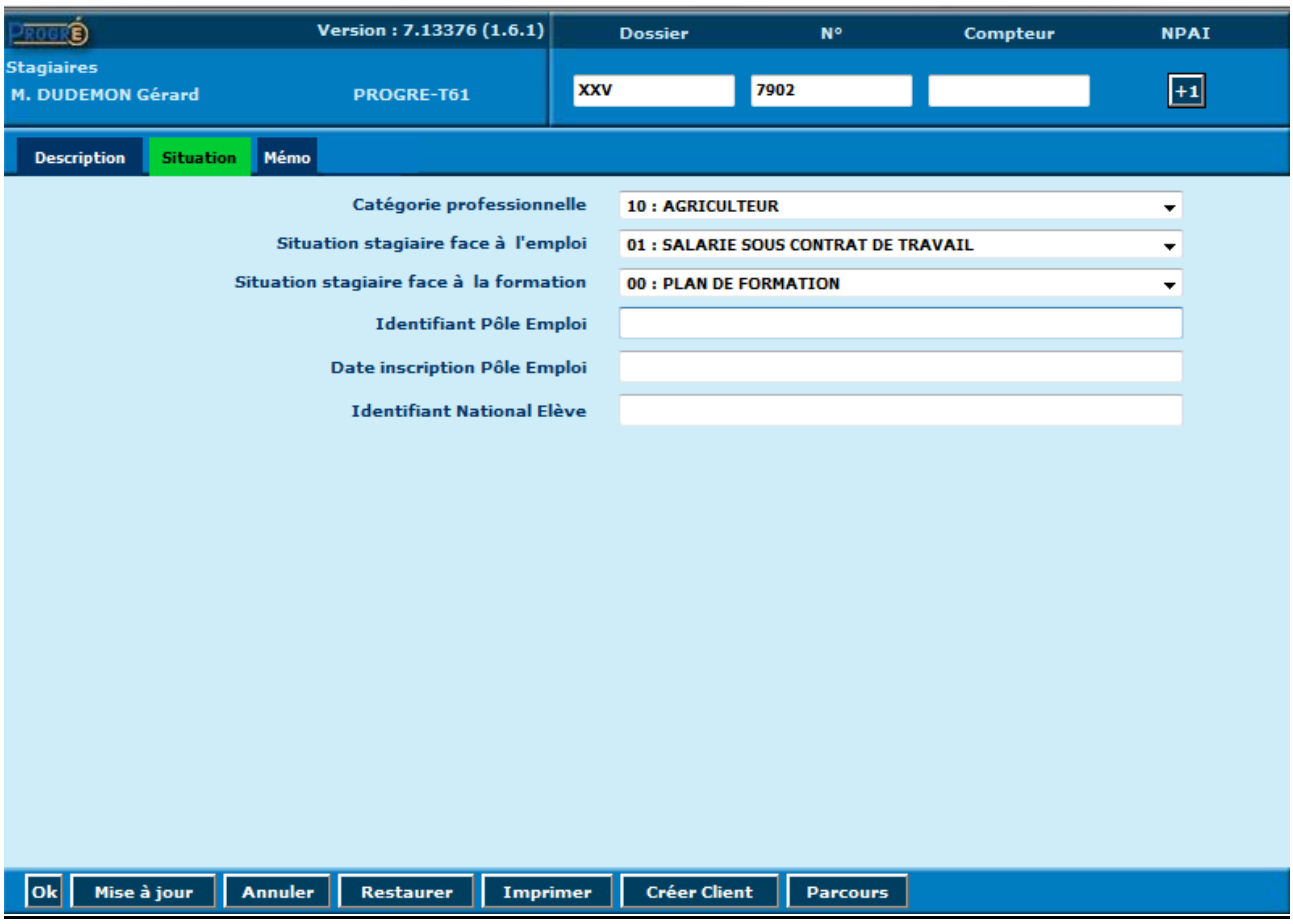


Les plages de production suivies par le stagiaire sont listées, par défaut, dans l'ordre chronologique (par date). Le périmètre d'affichage peut être réduit en définissant une plage de dates (du… au)

D'autres critères d'affichage sont proposés : il s'agit d'un tri par Lieu, Matière et Etat



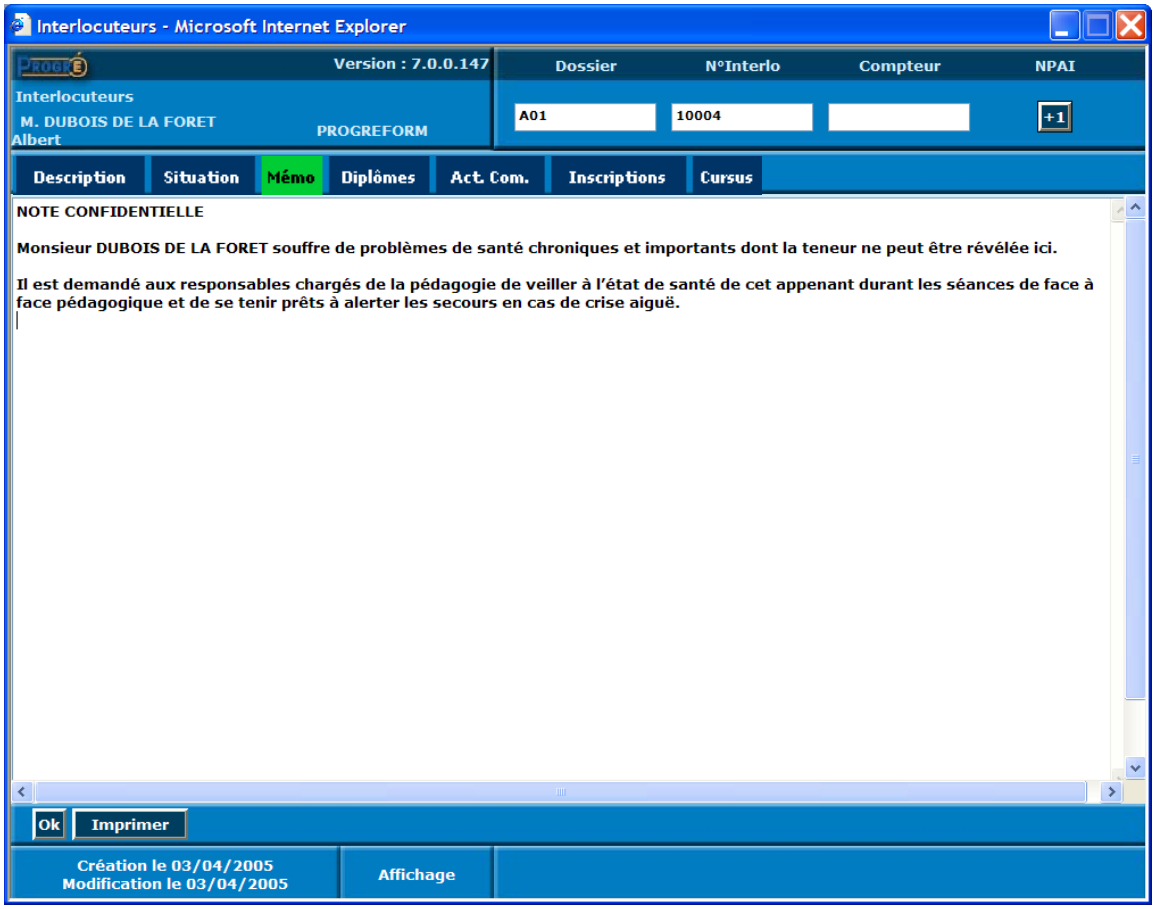
ONGLET « SITUATION »



Cet onglet permet de saisir les champs liés à la situation de l'interlocuteur.

- Catégorie professionnelle : sélectionner parmi la liste proposée
- Situation stagiaire face à l'emploi : sélectionner parmi la liste proposée
- Situation stagiaire face à la formation : sélectionner parmi la liste proposée
- Identifiant Pole Emploi : saisie de l'identifiant
- Date d'inscription Pole Emploi : saisie au format jj/mm/aaaa
- Identifiant national de l'élève : saisie de l'identifiant

ONGLET « MEMO »

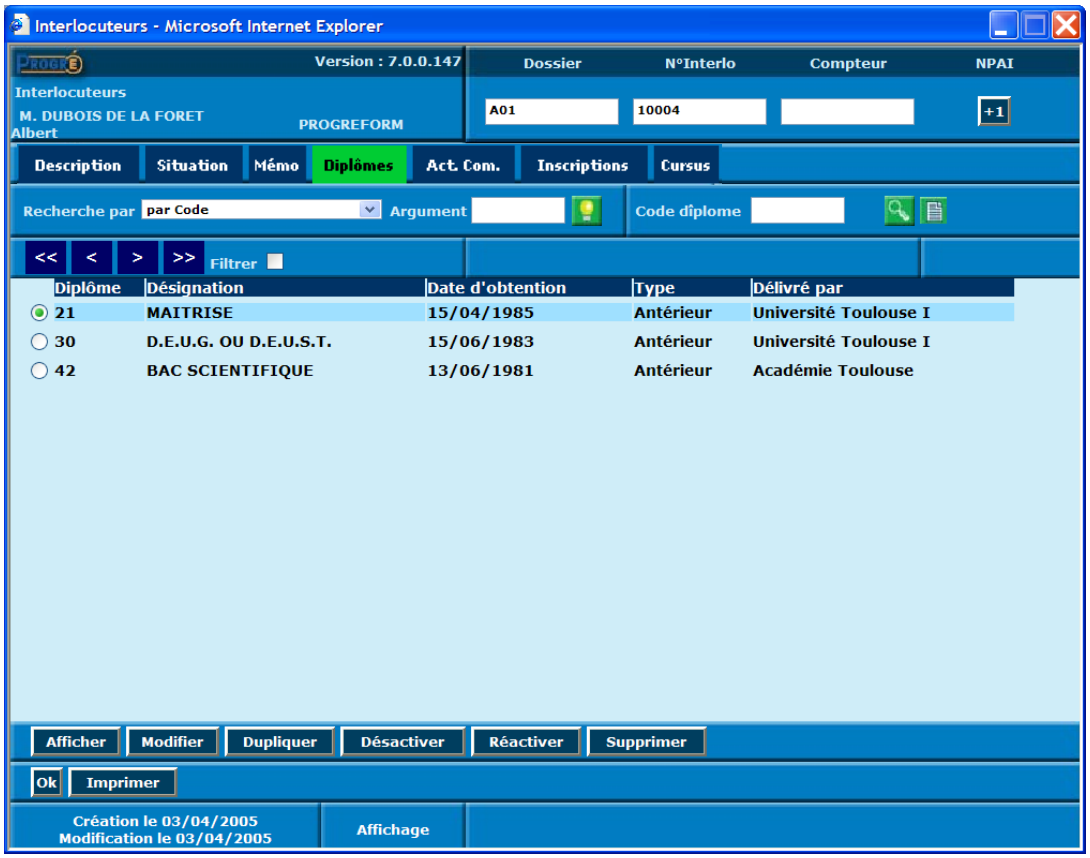


Cet onglet permet de saisir des informations concernant l'interlocuteur sous forme de texte, sans limitation de caractères.

1.2.3 LES FICHES AUXILIAIRES INTERLOCUTEUR

Onglet Diplômes

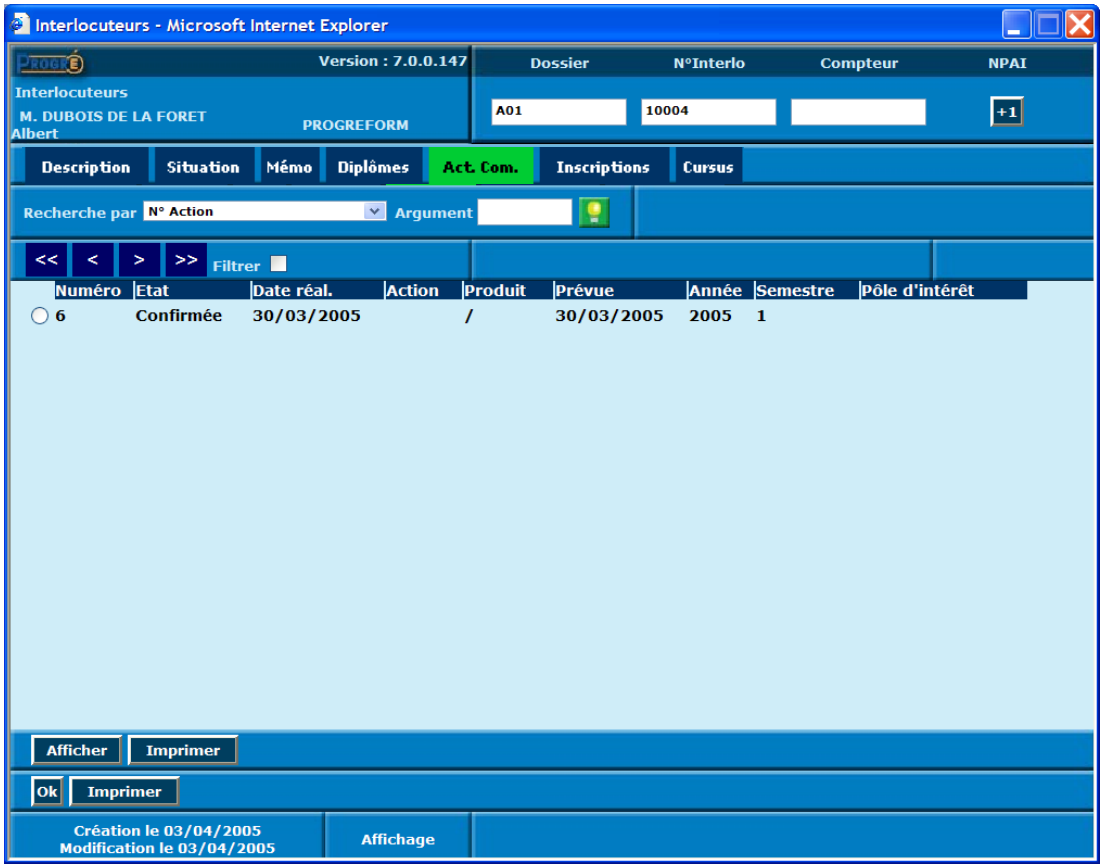
Cet onglet permet de saisir les diplômes dont le stagiaire est titulaire.



Les codes diplômes font référence à une nomenclature des diplômes définie paramétriquement (table paramétrique SDP). Après avoir saisi ces codes diplômes, le système affiche automatiquement leur signification en clair, telle que définie dans cette table paramétrique.

Onglet Actions Commerciales

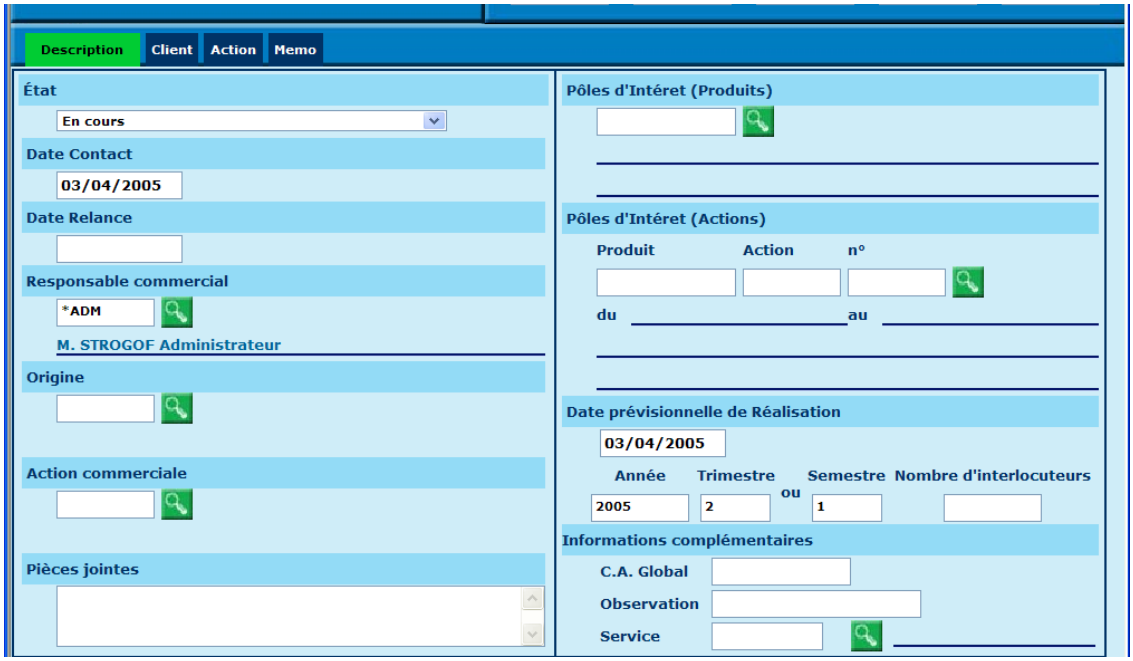
Cet onglet permet de visualiser l'ensemble des actions commerciales concernant un Interlocuteur.



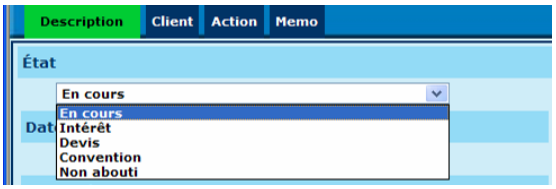
Les actions commerciales peuvent avoir plusieurs origines :

- Soit créées automatiquement de type :
  - **SR** (Stagiaire) lors de chaque inscription,
  - **DR** (Demandeur) lors de chaque inscription, si le contact est renseigné dans l'inscription,
  - **PR** (Payeur) lors de chaque facturation (passage à l'état 'facturé').

- Soit créées manuellement en passant par cet onglet.



Etat
En modification, l'état de l'action permet d'être sélectionné dans la liste. Il définit le «niveau d'avancement » de l'action commerciale :



Aucun contrôle n'étant fait sur cet état, il appartient à chaque GRETA de définir les règles internes de passage d'un état à un autre.

Date Contact
Cette zone permet de renseigner la date du contact qui a fait démarrer l'action commerciale.

Date Relance
Cette zone permet de renseigner la date prévisionnelle de la relance de l'action. Par défaut, la date de relance est supérieure d'une semaine à la date du contact.

Responsable commercial
Cette zone permet de renseigner la personne qui va effectuer le suivi de cette action. Le responsable du suivi de l'action peut être différent du responsable commercial affecté au client.
Cette zone fait référence à une table paramétrique des responsables du GRETA (table SRP) maintenue par l'administrateur du GRETA.

Origine
Cette zone permet de renseigner quelle action est à l'origine du contact avec le client.
Elle fait référence au paramètre SOP Origine de prospection.

Action (Mode de contact)
Cette zone permet de renseigner le mode de contact pour cette action en particulier.
Elle fait référence au paramètre SAC Actions Commerciales.

Pièces jointes
Cette zone permet de définir les documents à éditer pour l'action commerciale.
Les documents se définissent dans le paramètre SDD Description documents.

Date prévisionnelle de réalisation
Cette zone permet de renseigner soit une date prévisionnelle de réalisation, soit une période de réalisation exprimée en année, semestre ou trimestre.

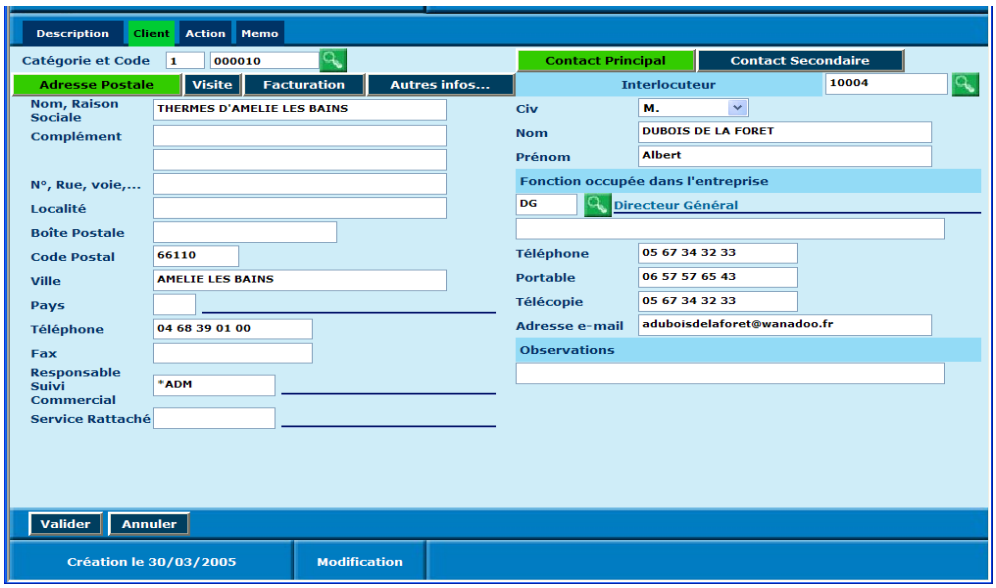
Effectif : Nombre de stagiaires
Cette zone permet de renseigner l'effectif prévisionnel que le client inscrira au stage.

Pôle d'intérêt (Produits)
Cette zone permet de renseigner le pôle d'intérêt stage (Paramètre SST Stage mono) qui intéresse le client.

Pôle d'intérêt (Actions)
Cette zone permet de renseigner la session programmée qui intéresse le client. Il est rappelé le nom et les dates de la session.

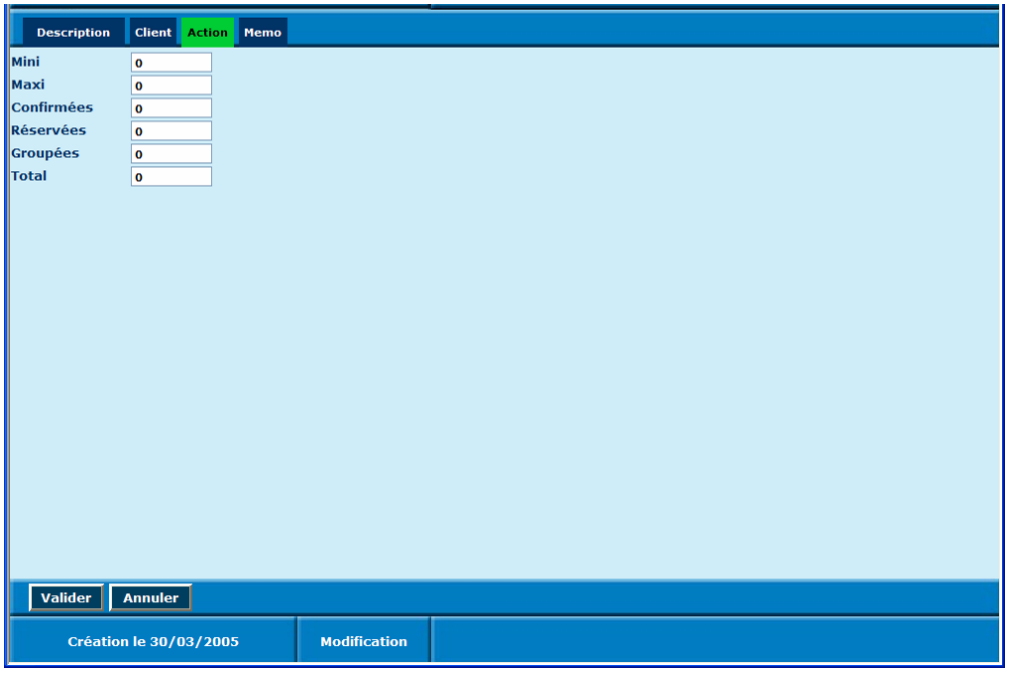
3 sous onglets caractérisent les informations d'une action commerciale :

Le **Sous-onglet Client** contient les caractéristiques du client avec une partie Interlocuteur ('Contact Principal' et 'Contact Secondaire') permettant d'accéder aux références de correspondants chez le client.

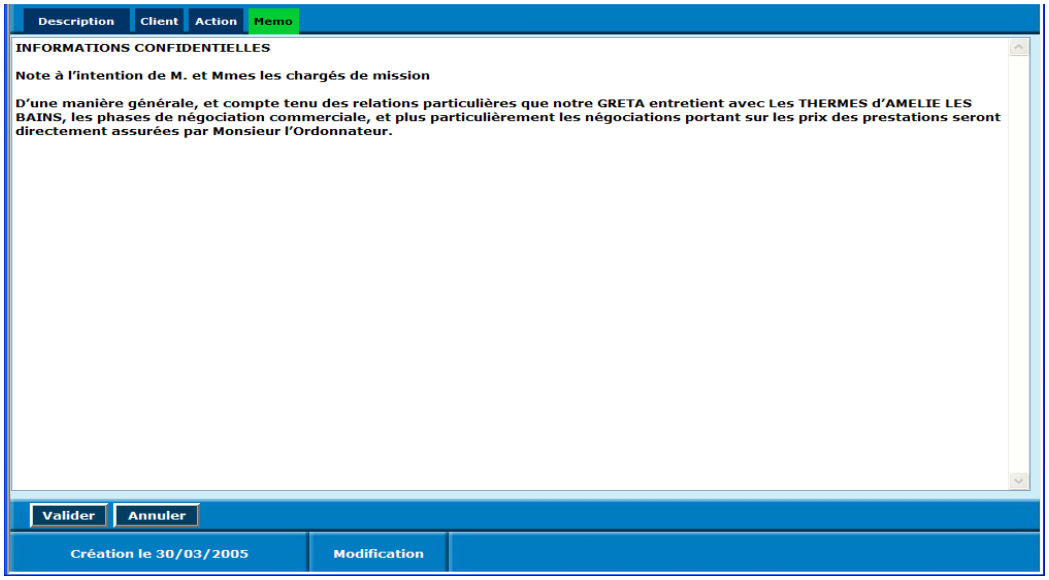


Si un interlocuteur est désigné à ce niveau, l'action est consultable à partir du module 'Interlocuteurs'.

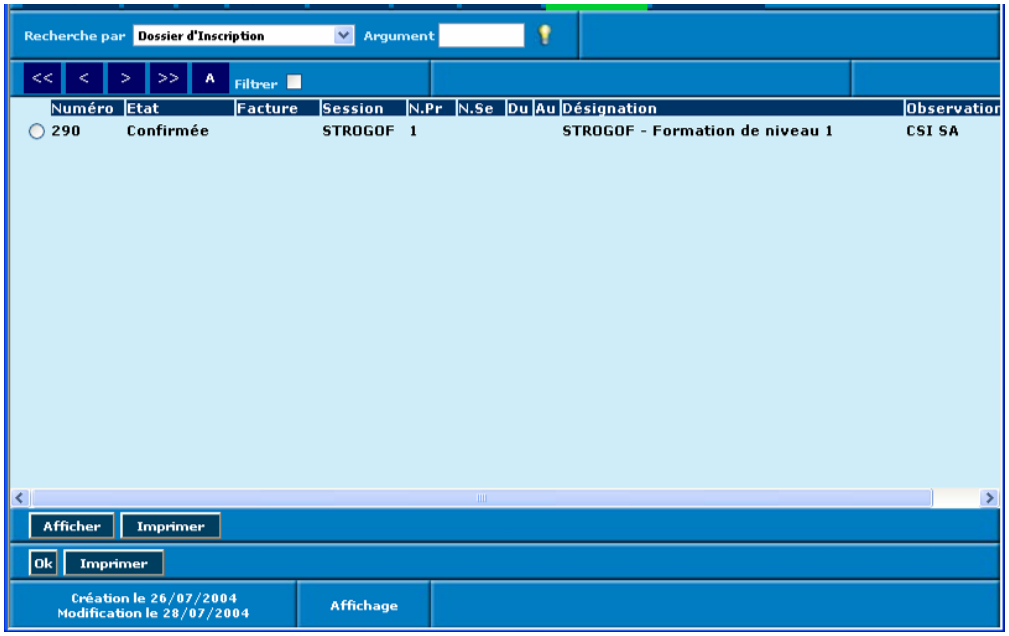
Le **Sous-onglet Action** permet d'accéder à des informations relatives à l'avancement des inscriptions de la session faisant l'objet du pôle d'intérêt de l'action en cours.



Le **Sous-onglet Mémo** permet comme pour les autres types de données d'accéder à la zone de commentaire Mémo.

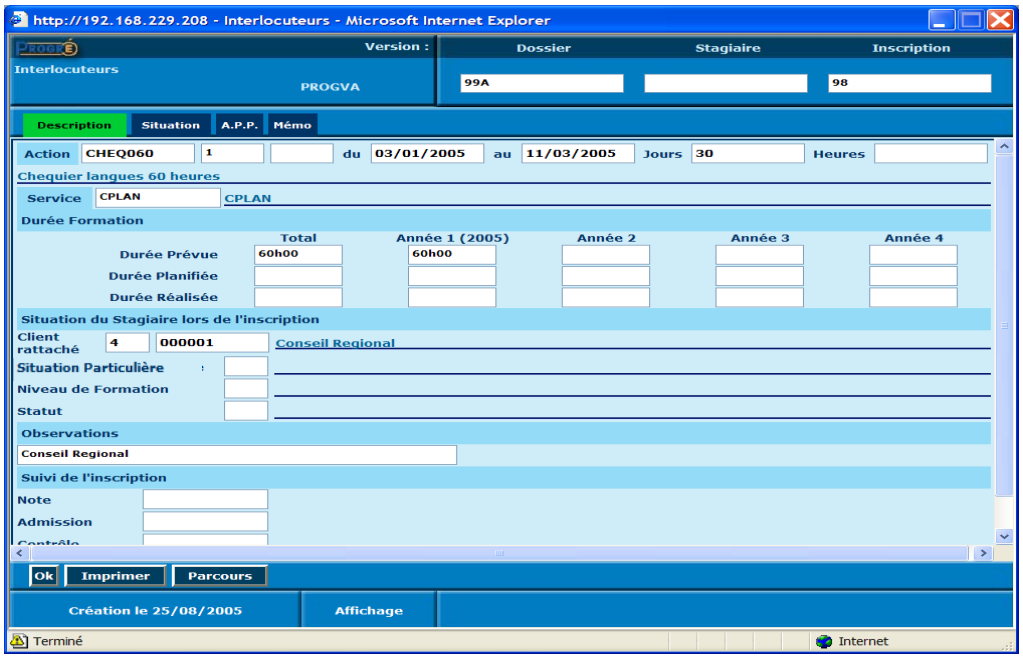


Onglet Historique Inscriptions



Cet onglet présente la liste des sessions que l'interlocuteur a suivies. Il est intéressant de noter que l'interlocuteur est considéré par PROGRÉ comme une entité informationnelle à part entière. Ceci signifie qu'une fiche interlocuteur n'est pas liée de façon figée à un client (employeur), mais qu'au contraire, un même interlocuteur peut changer plusieurs fois d'employeur : PROGRÉ conservera l'intégralité de son historique formation.

Détail de la fiche inscription



L'ensemble de ces champs constituant une information historique, ils ne peuvent être modifiés. Seule la consultation est autorisée.

Action
Cette zone désigne le code Action concernant le stage auquel a assisté l'interlocuteur.
(10 premiers car.= Code param."SST" --> Profil Produit)
(3 suivants = N°Programmation)
(2 derniers = N° du Module si stage multi modules)

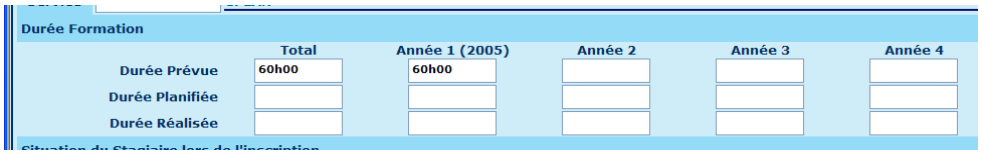
PROGRÉ indique également le libellé de l'action à laquelle a assisté l'interlocuteur.

Du…. Au…..
Ces zones indiquent la date de début et la date de fin de l'Action concernée.

Jours et heures
Ces champs indiquent la durée, en jours et en heures de l'Action.

Service
Il s'agit du service de l'organisme auquel a été rattachée de l'Action.

Durée de Formation


Durée Formation

	Total	Année 1 (2005)	Année 2	Année 3	Année 4
Durée Prévue	60h00	60h00			
Durée Planifiée					
Durée Réalisée					

Ces champs indiquent en volume d'heures :

- la durée prévue pour la formation
- la durée planifiée
- la durée réalisée

Ces durées sont exprimées en total et sont réparties, le cas échéant, sur les différents exercices concernés (Année 1 à Année 4), l'Année 1 représentant l'exercice en cours (ici 2005).

Situation du stagiaire lors de l'inscription

Ces informations constituent une « photographie » de la situation du stagiaire au moment de l'inscription :

Client rattaché
Cette zone désigne le client rattaché à l'interlocuteur à la date de son inscription.

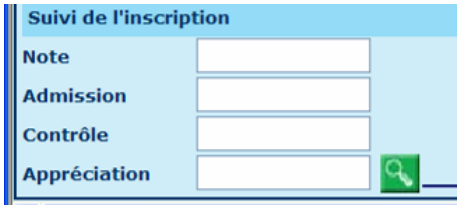
Situation particulière
Cette zone permet d'indiquer la Situation particulière de l'interlocuteur à la date de son inscription.

Niveau de Formation
Cette zone indique le niveau de formation de l'interlocuteur à la date de son inscription.

Statut
Cette zone indique le statut de l'interlocuteur à la date de son inscription.

Observations
Cette zone permet de préciser éventuellement une note, une remarque concernant l'interlocuteur pour cette inscription.

Suivi de l'inscription

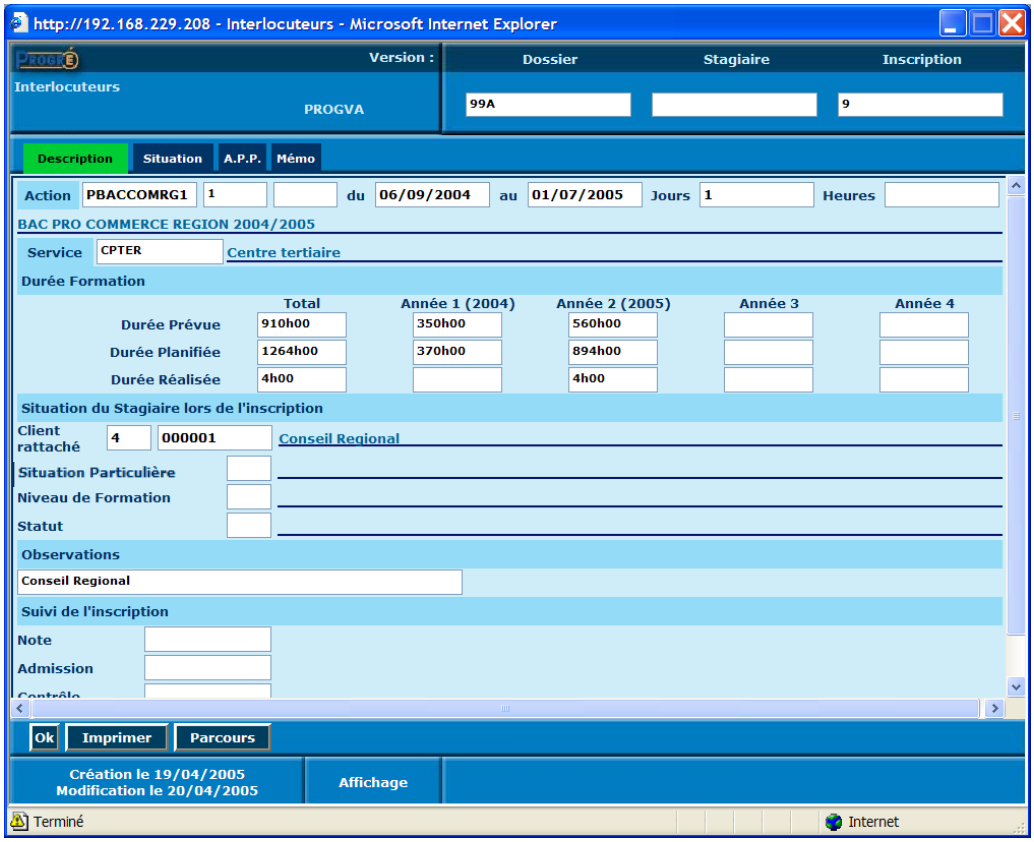


Note
On peut saisir ici la note d'évaluation obtenue par l'interlocuteur dans le cadre de l'action. PROGRÉ rappelle ici les notes minimum à obtenir en vue de la délivrance de l'attestation de stage ou autre diplôme sanctionnant cette formation (barre d'admission et barre de contrôle pour rattrapage).

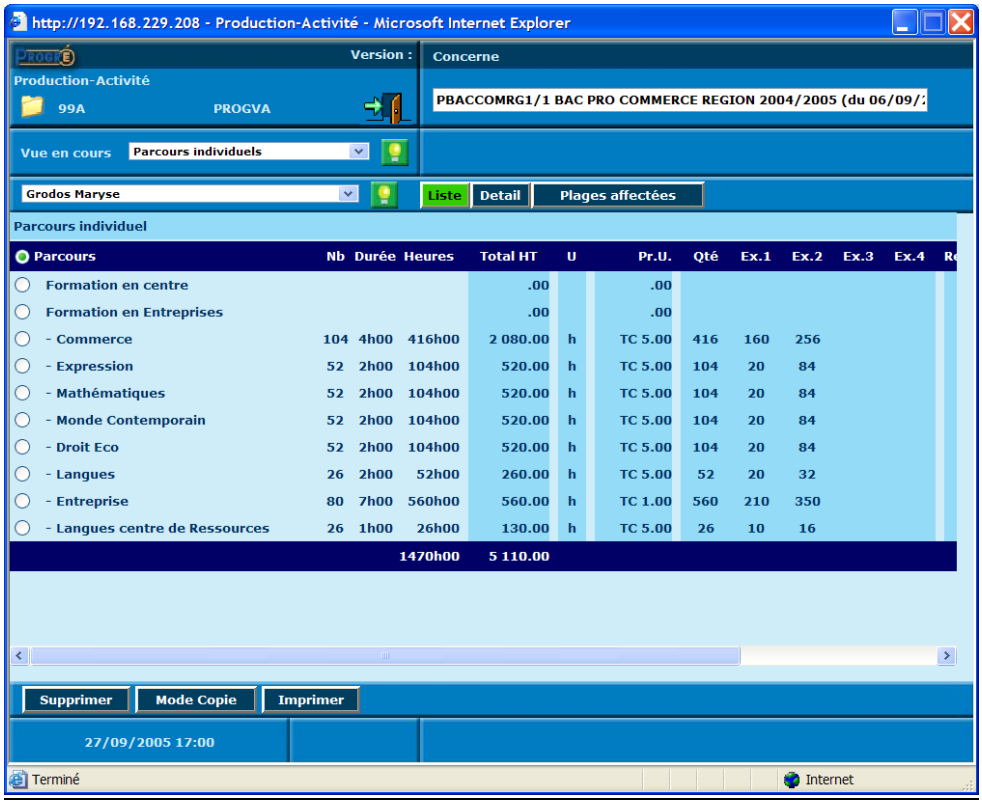
Appréciation
On peut saisir ici l'appréciation donnée par le jury d'examen à cet interlocuteur dans le cadre de la session. La loupe permet de choisir alors une mention parmi celles qui auront été préalablement définies au niveau du paramètre SAJ

Bouton « Parcours » depuis la fiche inscription de l'Interlocuteur

Ce bouton « Parcours », activé depuis la fiche inscription de l'interlocuteur, permet d'accéder au parcours individuel de la personne dans le cadre de cette inscription :

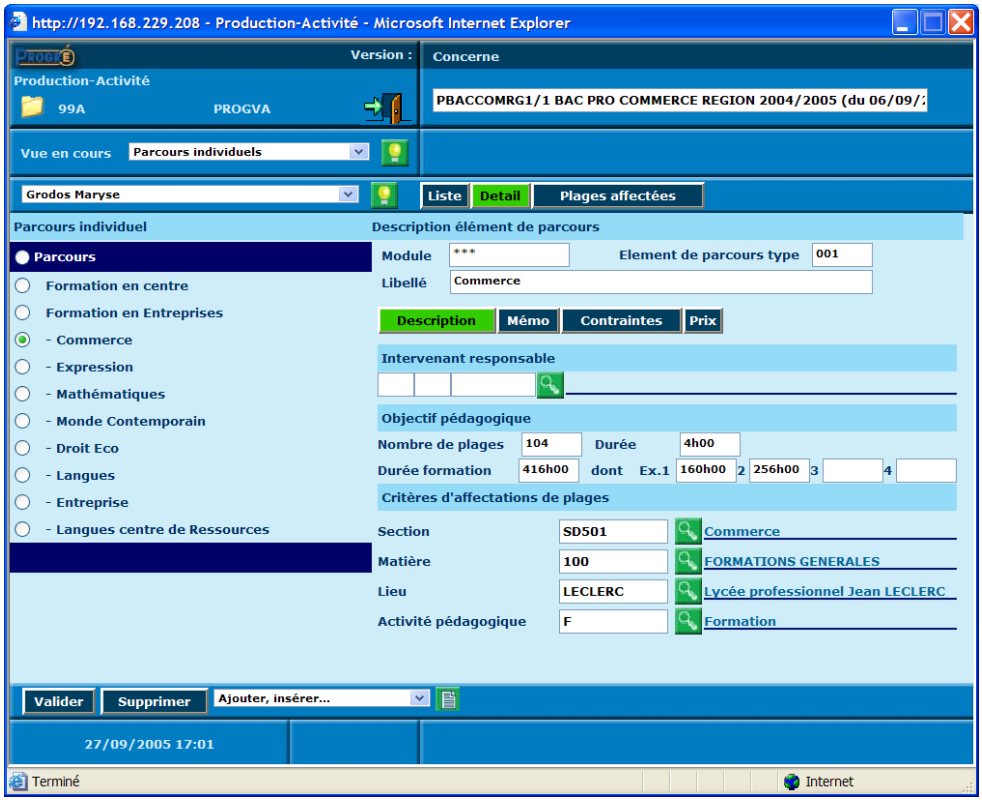


Le parcours de l'inscription présente alors le détail de ses éléments :

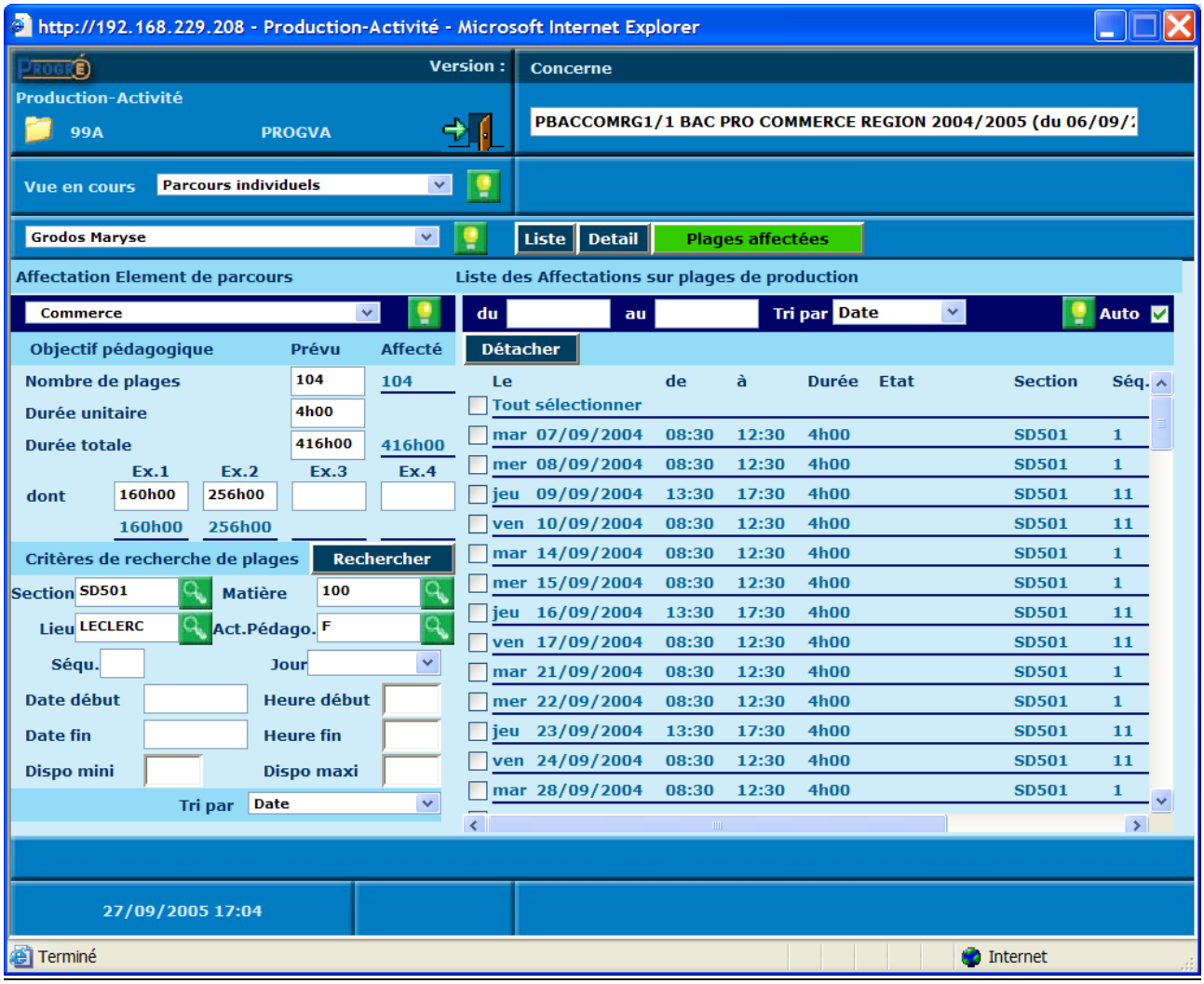


Parcours	Nb	Durée	Heures	Total HT	U	Pr.U.	Qté	Ex.1	Ex.2	Ex.3	Ex.4	Re
Formation en centre				.00		.00						
Formation en Entreprises				.00		.00						
- Commerce	104	4h00	416h00	2 080.00	h	TC 5.00	416	160	256			
- Expression	52	2h00	104h00	520.00	h	TC 5.00	104	20	84			
- Mathématiques	52	2h00	104h00	520.00	h	TC 5.00	104	20	84			
- Monde Contemporain	52	2h00	104h00	520.00	h	TC 5.00	104	20	84			
- Droit Eco	52	2h00	104h00	520.00	h	TC 5.00	104	20	84			
- Langues	26	2h00	52h00	260.00	h	TC 5.00	52	20	32			
- Entreprise	80	7h00	560h00	560.00	h	TC 1.00	560	210	350			
- Langues centre de Ressources	26	1h00	26h00	130.00	h	TC 5.00	26	10	16			
			1470h00	5 110.00								

Le « zoom » sur un élément de ce parcours est possible : il suffit de pointer l'élément du parcours concerné et appuyer sur « détail » :

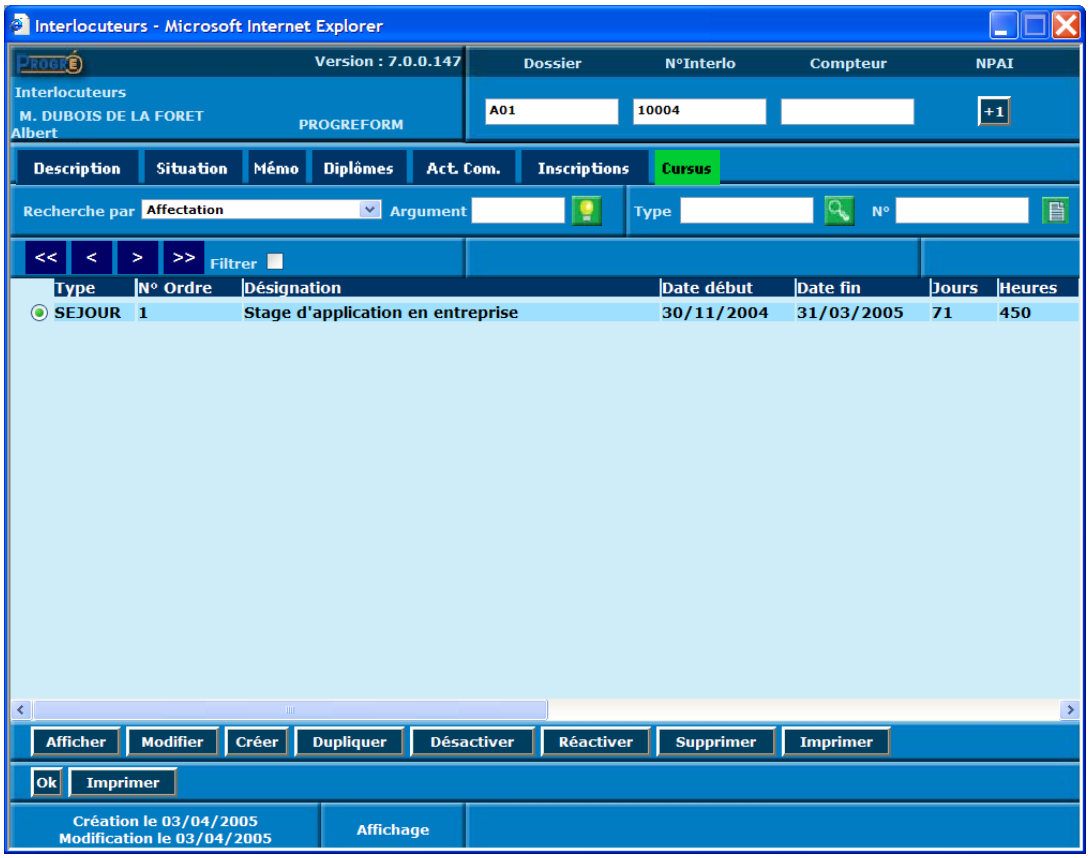


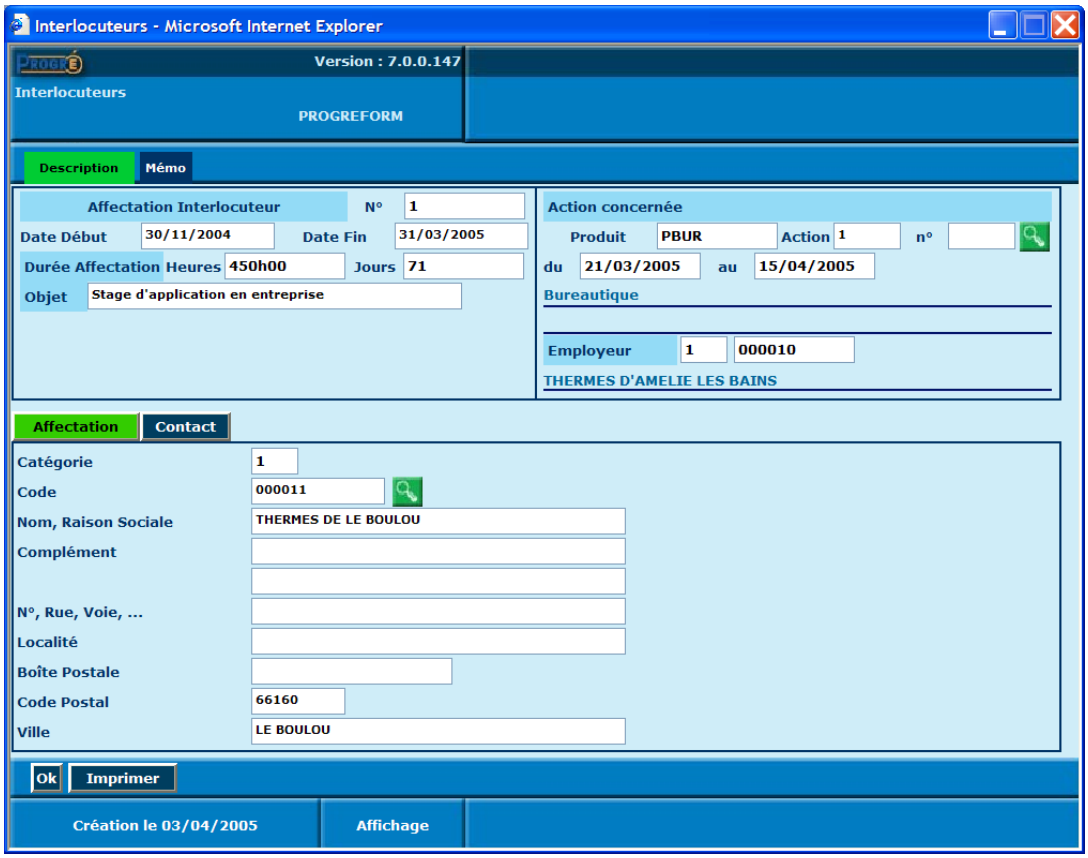
Une fois avoir sélectionné un élément de parcours, on peut visualiser le détail des plages de production sur lesquelles le stagiaire a été affecté. Pour cela, il suffit de cliquer sur « Plages affectées » :



Pour plus de détail sur les fonctionnalités des parcours individuels, consulter le Livret « Inscriptions et Parcours ».

Onglet Cursus





Cet onglet permet de faire un suivi de l'interlocuteur en dehors des actions GRETA qu'il suit. On peut indiquer quel emploi ou quel stage il a occupé et chez quel client, par exemple, ainsi que la période et la durée de cet emploi.

On peut indiquer ici les périodes de stage en entreprise, par exemple.

Date début, date fin
Cette zone permet d'indiquer la période d'affectation de l'interlocuteur.

Durée affectation
La durée de l'affectation est calculée en fonction de la période précédemment saisie mais elle peut être modifiée.

Session concernée
L'affectation peut concernée une session, pour les périodes d'application en entreprise par exemple, mais la saisie de cette information n'est pas obligatoire.

Sous-onglet affectation
Il permet d'indiquer le client concerné par l'affectation.

Sous-onglet Contact
Il permet d'indiquer le contact client à qui il faut s'adresser pour le suivi de l'interlocuteur.