Entreprise de réparation de matériel agricole sur site. Aujourd’hui, une fois l'intervention  
de réparation effectuée chez le client final, une fiche d’intervention est faite sur papier et est  
retournée à l'entreprise quand les techniciens rentre à l’agence. Ces fiches arrivent souvent en retard, sont mal complétées et parfois perdues. Pourtant la facturation ne peut être effectuée que lorsque la fiche est parvenue à l'entreprise.  
L’entreprise décide donc de mettre en place un service lui permettant de gérer ses interventions au sein d'une application mobile grâce à la saisie de la fiche d'intervention directement sur le terminal mobile. Une autre application servant à facturer ses clients au plus vite, en permettant la transmission de la fiche d'intervention numérique le plus rapidement possible (connexion GSM).

La direction

* Pierre : Directeur **Militant**
  + Il veut que sa boite tourne et se développe
* Paul : DAF **Militant**
  + Il veut que les factures soient payées le plus vite possible
* Richard : Responsable opérationnel **moteur**
  + Veut être sûr que le travail est optimum
  + Faire la chasse aux glandeurs

Equipe techniciens :

* Serge : Responsable et technicien **moteur**
  + Bon chef apprécié
  + Fait souvent le tampon entre la direction et l’équipe
  + Dévoué à l’entreprise
* Martin : technicien **Hésitant**
  + vient d’arriver dans le métier
  + fait ce qu’on lui dit
* Joseph : technicien **Grincheux**
  + 15 ans de boutique
  + Plutôt antitout
  + N’aime pas les chefs, c’était mieux avant
  + Fait bien le boulot et est apprécié des client
* Roger : technicien
  + 3 ans de la retraite **Résistant**
  + N’aime pas la technologie
  + Bon technicien apprécié
  + lent
* Eric : technicien **Désabusés**
  + Technophile
  + Peu apprécié des clients car s’ennuie dans ce qu’il fait
* Jean : technicien **Hésitant**
  + Vient d’arriver dans la région
  + Découvre l’entreprise
  + Il trouve l’entreprise un peu vieillotte

Equipe administrative :

* Sylvie : Responsable et attachée de direction **Militante**
  + Chef assez autoritaire
  + Fière d’être sous la responsabilité du patron
* Carole : assistance administrative polyvalente **Résistante**
  + Ancienne secrétaire de direction
  + A pris ce poste suite à un changement de vie
* Isabelle : assistance administrative polyvalente **Opposant**
  + Déléguée syndicale