**EXPRESSION DES BESOINS DU PROJET R-LAMO**

**CONTEXTE**

Le projet R-LAMO consiste à la fourniture de service de blanchisserie, laverie automobile, bar restaurant et de vente des accessoires automobiles.

**MISSION**

La mission principale est la mise en place d’une plateforme de gestion des secteurs offrant les services de blanchisserie, de laverie automobile, de bar restaurant et de vente des accessoires automobiles. La plateforme n’existe pas encore, il est question de la créer intégralement.

**OBJECTIFS**

Suivre la facturation, la gestion de stock, la performance et la discipline des employers et des acteurs.

**TERMES DE REFERENCES**

* **Site :** c’est le lieu où est implanté une boutique ;
* **Espace :** endroit réservé pour le stationnement d’un véhicule ;
* **Utilisateur :** Toute personne ayant un compte dans l’application et pouvant mener une action (en lecture et/ou écriture) ;
* **Rôle :** Libellé attribué à un profil utilisateur, lui donnant accès à certains privilèges ;
* **Privilège :** C’est l’attribution donné à un profil utilisateur lui permettant d’effectuer certaines actions dans l’application ;
* **Secteur :** il s’agit des secteurs d’activité ;

**EXIGENCES REGLEMENTAIRES**

* Tout utilisateur doit être identifié dans la plateforme ;
* Les profils utilisateurs sont : direction générale, coordonnateur des sites, superviseur de site, caissière, laveur, chauffeur et le client (les libelles peuvent être redéfinis sans souci) ;
* La direction générale et les coordonnateurs de sites peuvent créer, sur validation du processus par le directeur général, les comptes utilisateurs et gérer les rôles et privilèges ;
* Un utilisateur doit avoir un seul rôle à la fois par secteur et rubrique sélectionné ;
* Par défaut, les privilèges sont attribués aux rôles, mais de manières supplémentaires, les privilèges s’attribuent aux utilisateurs ;
* Le client est le seul utilisateur qui n’a pas besoin de s’authentifier, mais doit fournir au moins son numéro de téléphone pour accéder à l’application ;
* Un profil « caissière » n’a pas accès aux opérations en rapport avec le stock ;
* Un profil « caissière » peut consulter l’état de stock ;
* Un profil « superviseur » peut gérer le stock, en une seule ouverture de session et en un seul mouvement (Ajout). Toute modification ou suppression doit être validée dans l’application par sa hiérarchie;
* Les informations de stock seront des matériels d’usage domestique, des produits de vente ;
* Les services se font par quart ;
* A chaque quart, correspondra une équipe ;
* Le coordonnateur des sites ou la direction générale a la charge de gérer les quarts et les équipes ;
* Après clôture d’un quart, un rapport de quart est généré ;
* Le rapport de quart est consultable par tout personnel du site d’une part et par le coordonnateur des sites et la direction générale d’autre part ;
* Les clients peuvent donner leur avis pour la qualité de service reçu ;
* Seul un superviseur de site et sa hiérarchie peuvent avoir accès aux vidéos surveillances ;
* Prévoir un numéro vert pour les utilisateurs (employés et client) ;
* Pour prendre en charge un véhicule, certaines informations sont à fournir : le type de lavage (lavage standard par défaut choix parmi une liste non exhaustive), le numéro d’immatriculation, le nom du particulier ou de l’entreprise, le numéro de téléphone (optionnel) ;
* Le coordonnateur ou la direction générale a la charge de remplir les types de lavage de véhicule disponible dans un site ;
* L’application doit produire le journal de passage d’un véhicule ;
* La prise en charge d’un véhicule s’achève par la génération d’une facture ;
* Les espaces de lavage doivent être numéroté ;
* La génération de factures pour prise en charge de véhicule devra suivre l’ordre de numérotation des espaces ;
* Le cas échéant, le superviseur devra autoriser la génération de facture lorsque l’ordre de numérotation des espaces n’est pas respecté ;
* Les validations de génération de facture par un superviseur doivent être identifiées par une étiquette dans le rapport de fin de quart. Cette information servira comme indicateur de performance pour l’évaluation du personnel ;
* L’heure de génération d’une facture doit être mentionnée sur ladite facture ;
* Un rapport de fin de quart doit contenir les informations telles que le nombre de véhicule par station (espace), nom du personnel laveur, caissier, type de lavage etc. ;
* Un lavage de véhicule peut être planifié ;
* Les véhicules peuvent être pris en charge avec déplacement du personnel (Un personnel est mandaté pour déplacer un véhicule vers un site pour prise en charge). Le personnel concerné peut-être un chauffeur, un superviseur ou un coordonnateur ;
* Les rapports de caisse doivent être générés automatiquement à chaque clôture de quart (la génération effective de l’état de caisse se fait sous validation par le superviseur) ;
* Chaque service de quart aura un et seul superviseur, distinct des autres quarts (03 quarts = 03 superviseurs par site) ;

**EXIGENCES TECHNIQUES**

* L’application doit être accessible à distance via les terminaux suivants : ordinateur (desktop ou PC) et les smartphones ;
* L’application doit prévoir un accès pour la vidéo surveillance ;
* La génération de facture se fera via une imprimante facture ;
* Seule l’équipe d’un quart en cours peut mener des actions dans l’application. Les autres équipes ne peuvent qu’avoir accès en lecture ;
* Pour des besoins de suivi, toutes les opérations dans l’application seront enregistrées (historiques des activités) ;
* L’application devant être accessible à distance, une solution web est appropriée ;
* Le choix de l’hébergement se fera par le bénéficiaire du projet après proposition par la maitrise d’œuvre ;
* Une configuration sera à faire lors de l’installation des équipements sur chaque site ;

**EXIGENCES TEMPORELLES**

Une version alpha de toute l’application doit être disponible le 15 décembre 2023

**NB :** Ce document présente l’ensemble de besoins client. Bien vouloir valider ou apporter vos observations.