[Date]

Projet Hôtel

Cahier des charges

[Nom de l’auteur]

AFPA Dunkerque

**407 Av. de la Gironde - 59640, Dunkerque**

**Téléphone (33) 09.72.72.39.36**

CONTRÔLE DU DOCUMENT

**Historique des versions**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Date | Version | Auteurs | Responsable(s) | Principales modifications |
| 09/01/2023 | 1 | Deletang Antoine  Manier François | Deletang Antoine  Manier François | Rédaction du cahier des charges |
| 10/01/2023 | 1.1 | Deletang Antoine |  | Ajout des besoins fonctionnels 3.7 & 3.8 |
| 11/01/2023 | 1.11 | François Manier |  | Ajout des spécifications techniques |

**Distribution :**

Distribution privée au seul client et entre les différents membres du projet.

**Etat :**

X Travail Terminé Validé Archivage

**Sécurité et confidentialité :**

Document sous copyright, **©** **Copyright 2023, AFPA Dunkerque.**

**Note sur cette édition :** Ce document a été réalisé à partir d’un modèle de cahier des charges personnel à partir d’un Google Doc.

Table des matières

[1. PRÉSENTATION DU DOCUMENT 5](#_Toc124421804)

[1.1. But du document 5](#_Toc124421805)

[1.2. Cadre du document 5](#_Toc124421806)

[1.3. Démarche 5](#_Toc124421807)

[1.4. Participants à la rédaction 5](#_Toc124421808)

[1.5. Structure du document 5](#_Toc124421809)

[2. PRESENTATION GENERALE DU PROBLEME 6](#_Toc124421810)

[2.1. Le contexte de l’étude 6](#_Toc124421811)

[2.1.1. Le cadre général : 6](#_Toc124421812)

[2.1.2. Les objectifs visés : 6](#_Toc124421813)

[2.2. Présentation globale des besoins 6](#_Toc124421814)

[2.3. Les rôles et responsabilité des utilisateurs 6](#_Toc124421815)

[3. LES BESOINS FONCTIONNELS 8](#_Toc124421816)

[3.1. Page de connexion 8](#_Toc124421817)

[3.1.1. Description 8](#_Toc124421818)

[3.1.2. Priorité 8](#_Toc124421819)

[3.2. Accueil 8](#_Toc124421820)

[3.2.1. Description 8](#_Toc124421821)

[3.2.2. Priorité 9](#_Toc124421822)

[3.3. Gestion des réservations 9](#_Toc124421823)

[3.3.1. Description 9](#_Toc124421824)

[3.3.2. Priorité 9](#_Toc124421825)

[3.4. Formulaire de Réservation 9](#_Toc124421826)

[3.4.1. Description 9](#_Toc124421827)

[3.4.2. Priorité 10](#_Toc124421828)

[3.5 Gestion des prestations 10](#_Toc124421829)

[3.5.1 Description 10](#_Toc124421830)

[3.5.2 Priorité 10](#_Toc124421831)

[3.6. Gestion du nettoyage 10](#_Toc124421832)

[3.6.1. Description 10](#_Toc124421833)

[3.6.2. Priorité 11](#_Toc124421834)

[3.7 Gestion des chambres 11](#_Toc124421835)

[3.7.1 Description 11](#_Toc124421836)

[3.7.2 Priorité 11](#_Toc124421837)

[3.8 Historique des factures 11](#_Toc124421838)

[3.8.1 Description 11](#_Toc124421839)

[3.8.2 Priorité 12](#_Toc124421840)

[4. LES BESOINS NON FONCTIONNELLES 13](#_Toc124421841)

[4.1. Contraintes technique 13](#_Toc124421842)

[4.1.1 Matériel et logiciels 13](#_Toc124421843)

[4.1.2 Contraintes de réalisation 13](#_Toc124421844)

[4.1.3 La sécurité 13](#_Toc124421845)

[4.1.4 Performance 14](#_Toc124421846)

[4.1.5 Compatibilité des applications et plateformes 14](#_Toc124421847)

[4.1.6 Maintenabilité 14](#_Toc124421848)

[4.6. Réponses aux contraintes techniques 14](#_Toc124421849)

[5. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES 16](#_Toc124421850)

[5.1. Équipe 16](#_Toc124421851)

[5.2. Maquettes 16](#_Toc124421852)

[5.2.1 Maquette PC 16](#_Toc124421853)

# 1. PRÉSENTATION DU DOCUMENT

## 1.1. But du document

Ce document a pour but de présenter l’ensemble du projet, décrire la charte graphique, présenter la description fonctionnelle et technique du projet ainsi que la prestation attendue et les modalités de sélection décidées.

## 

## 1.2. Cadre du document

Ce document est issu de la demande du client. Celui-ci formalise les différents besoins et contraintes imposés pour l’élaboration du projet.

## 1.3. Démarche

Lors de la conduite du projet, les différents besoins ont été divisés en plusieurs tâches. Celles-ci ont pu être étudiées et réalisées individuellement ou collectivement, puis une lecture du travail par un autre membre de l’équipe.

Chaque tâche a alors été disposée dans un planning pour permettre l’optimisation du temps de travail et permettre au client d’accéder à son produit fini dans un délai restreint.

## 1.4. Participants à la rédaction

Les différents participants à l’élaboration de ce document sont :

* DELETANG Antoine,
* MANIER François,
* BERTRAND Alexandre,
* DECONINCK Yoan

## 1.5. Structure du document

Ce document liste, en première partie, la réalisation du cahier des charges ci-présent. En deuxième partie la présentation générale des objectifs, des besoins du projet, du contexte de l’étude ainsi que du cadre général du projet et enfin les informations supplémentaires propres au projet.

# 2. PRESENTATION GENERALE DU PROBLEME

## 2.1. Le contexte de l’étude

### 2.1.1. Le cadre général :

M. DUPOND gérant de l’hôtel de la plage situé au 1 boulevard des dunes. Cet hôtel est un établissement de standing, accueillant principalement une clientèle désirant se détendre.

Lors de notre première concertation, M. DUPOND pointe son processus de réservation qui est dépassé. L’enregistrement de l’occupation des chambres et le système de facturation sont réalisés sous format papier. L’hôtel a également besoin d’un système de facturation plus récent.

Aujourd’hui, le dirigeant de l’hôtel veut un suivi sûr de l’état d’occupation des chambres, et connaître quelles sont les chambres prêtes à être utilisées par le client.

### 2.1.2. Les objectifs visés :

Une fois abouti, le projet se présente alors sous la forme d’une application, permettant aux employés de prendre les réservations des clients, d’observer l’occupation des chambres, leur entretien, et d’avoir enfin la possibilité de pouvoir éditer les factures de chaque chambre après le séjour des clients.

Nous retrouverons sur l’application :

## 2.2. Présentation globale des besoins

Le processus de réservation existant n’étant pas fiable, exemple la perte de réservation, un processus de réservation numérique est préconisé, avec une persistance des données de façon fiable, permettant d’avoir un système plus sûr.

Le processus de facturation étant en version papier également, la direction choisit de se moderniser. Afin de diminuer son empreinte écologique et d’améliorer ses charges en consommables, une interface numérique est retenue et sera proposée à la direction. Cela permettra d’assurer la facturation, le suivi d’occupation des chambres.

## 2.3. Les rôles et responsabilité des utilisateurs

Différents rôles seront assignés aux utilisateurs en fonction de leur poste.

Les réceptionnistes pourront, prendre et enregistrer les réservations des clients. Ils pourront par la suite gérer ces réservations (modifications des dates, suppression d’une réservation, etc…). L’hôtel dispose de certains services de prestation que les clients pourront réserver ou demander, les réceptionnistes auront la possibilité de répondre aux demandes des clients. L’application permettra de suivre l’état d’avancement des chambres et de vérifier si celle-ci est prête à recevoir ou non des nouveaux clients.

Le personnel d'entretien aura accès à une interface listant les différentes tâches à effectuer dans la chambre, qu’il devra par la suite valider une fois les tâches accomplies.

Le gérant de l’hôtel quant à lui à accès à la totalité de l’application sans restriction que cela soit la partie réservation des chambres comme pour la partie entretien de celles-ci.

# 3. LES BESOINS FONCTIONNELS

## 3.1. Page de connexion

### 3.1.1. Description

La page de connexion permet à un employé de s’identifier sur l’application. Il devra renseigner son numéro d’identification employé ainsi que le mot de passe qu’il aura choisi au préalable. Cela permettra la sécurisation de l’application.

Pour obtenir un numéro d'identification, le gérant devra créer un compte utilisateur à son salarié. Un mot de passe par défaut sera attribué à l’utilisateur qu’il devra changer à sa première connexion. Si l’utilisateur oublie son mot de passe, le gérant (administrateur) pourra le réinitialiser. Si le gérant oublie le sien, il devra contacter le service technique qui pourra le réinitialiser directement en base de données.

### 3.1.2. Priorité

Pour la sécurité de l’application, ce besoin possède une forte priorité.

## 3.2. Accueil

### 3.2.1. Description

La page d’accueil sera la page principale de distribution des actions à réaliser par l’utilisateur autorisé. Elle lui servira également à visualiser en une seule page les principales données importantes pour réaliser ses fonctions de manière optimale.

Sur un côté de l’écran, il trouvera des boutons qui le mènera à une page de gestion spécifique :

* Gestion des réservations, le menant à la page des réservations,
* Gestion des chambres, le menant à la page des actions à mener sur la chambre désignée ou son statut (occupé ou libre…),
* Gestion Entretien, le menant à la page des tâches à réaliser par le personnel. Celui-ci pourra confirmer les actions faites et assurer le suivi d’entretien.

Sur tout le reste de l’écran, l’utilisateur trouvera un panel d’outils qui seront nécessaires à la supervision de ses tâches, et/ou aide à la décision, notamment :

* Ecran du gérant : il pourra visualiser le nombre de chambres occupées, le nombre de clients, son taux d’occupation, les arrivées prévues et certaines données utilisées par les autres membres du personnel.
* Ecran des réceptionnistes : celui-ci pourra visualiser la liste des clients prévues à l’arrivée, ceux étant arrivés, le tableau des réservations.
* Ecran du personnel d’entretien : le personnel pourra visualiser la liste des chambres libérées par les clients ayant quitté l’établissement, visualiser les chambres qui ont des demandes particulières clients durant leur séjour.

### 3.2.2. Priorité

Ce besoin permet de centraliser les actions à gérer afin de simplifier le système d’arborescence de l’interface. Il permettra également le pilotage des activités, d’améliorer la communication entre le personnel.

## 3.3. Gestion des réservations

### 3.3.1. Description

La page de gestion des réservations permettra au réceptionniste de voir les réservations en cours ou à venir dans l’établissement. Il permettra également d’accéder au détails d’une réservation en double-cliquant sur celle-ci, d’en créer une nouvelle à l’aide du bouton “Ajouter”, d’en éditer une existante via le bouton “Modifier”, ou bien d’en supprimer une grâce au bouton “Supprimer”. Il pourra également revenir à l’accueil à l’aide d’un bouton retour. Pour le personnel d’entretien, il permettra de visualiser les chambres à préparer en fonction des réservations à venir.

### 3.3.2. Priorité

Cette page est très importante pour le projet, afin de pouvoir effectuer les différentes actions possibles sur les réservations (consultation, ajout, édition, suppression). Elle possède une priorité forte.

## 3.4. Formulaire de Réservation

### 3.4.1. Description

Le formulaire de réservation permet d’ajouter, modifier ou de supprimer une réservation selon une action fournie. En mode ajout le formulaire sera vide. En mode édition le formulaire sera rempli avec les informations saisies auparavant lors de l’ajout et ces informations seront modifiables. Enfin, en mode suppression les champs seront remplis mais les champs seront désactivés. Le formulaire n’est accessible que par le réceptionniste ou le gérant. Dans ce formulaire l’utilisateur devra saisir les informations du client tel que le nom, prénom de ce dernier ainsi que des informations sur la réservation telle que les dates de la réservation. L’utilisateur peut aussi ajouter des prestations qu’il souhaite comme un lit d’appoint dans sa chambre.

### 3.4.2. Priorité

Cette fenêtre est très importante pour le projet afin de pouvoir ajouter, modifier ou supprimer une réservation, elle possède une priorité forte.

## 3.5 Gestion des prestations

### 3.5.1 Description

La gestion des prestations permet aux gérants de l’hôtel de pouvoir avoir le listing des prestations disponibles pour les clients. Il peut ainsi ajouter une prestation, modifier celle-ci (prix, les jours disponibles, etc…), supprimer celles qui ne sont plus disponibles.

Il peut aussi ajouter ou changer le statut d’une prestation si celle-ci était temporairement indisponible.

### 3.5.2 Priorité

Cette fenêtre étant importante pour les clients mais secondaire pour l’application (elle n’empêche pas l’application de fonctionner), elle possède une priorité moyenne.

## 3.6. Gestion du nettoyage

### 3.6.1. Description

La page de gestion du nettoyage permettra au personnel d’entretien d’indiquer que le nettoyage d’une chambre a été réalisé. Il s’agira d’une liste de tâches à faire avec des cases à cocher si l’action a été réalisée. Lorsque toutes les actions seront terminées, le réceptionniste sera averti que la chambre est prête à recevoir les nouveaux clients par notification. Le réceptionniste pourra indiquer que les clients d’une chambre sont partis, le personnel d’entretien recevra une notification indiquant que la chambre peut être nettoyée.

### 3.6.2. Priorité

Cette fenêtre est importante pour la gestion du nettoyage, mais est secondaire pour l’application. En effet, elle n’empêche pas l’application de fonctionner, elle possède une priorité faible.

## 3.7 Gestion des chambres

### 3.7.1 Description

La gestion des chambres permettra aux réceptionnistes de visualiser facilement les chambres occupées et inoccupées à la date du jour. Il pourra ensuite par la suite sélectionner une chambre pour ajouter, modifier, supprimer une prestation, programmer un nettoyage de la chambre au moment où un client s’absente de celle-ci. L’équipe de nettoyage pourra par la suite être notifiée qu’elle peut intervenir dans une chambre. L’objectif étant de faciliter la visualisation de l’occupation des chambres, ainsi que les gestions du nettoyage afin d’éviter les aller-retour de l’équipe de nettoyage entre les différentes chambres pour s’assurer que celles-ci soient inoccupées.

### 3.7.2 Priorité

Cette fenêtre étant importante pour améliorer la gestion des chambres pour les réceptionnistes tout comme l’équipe d’entretien, elle possède une priorité forte.

## 3.8 Historique des factures

### 3.8.1 Description

L'historisation des factures permet actuellement à l'hôtel de s'acquitter des taxes dûes au titre de l'exercice précédent et de réaliser les calculs de gestion financière.

L'objectif de l'historisation des factures avec l'interface est de réaliser les calculs de gestion financière automatiquement, d'assurer la fiabilité des résultats obtenus. Ces résultats seront accessibles uniquement par le gérant, qui pourra lui servir d'aide à la décision stratégique.

De plus, avec cette fonctionnalité, il sera possible de déterminer les consommations de prestations habituelles du client. Cela permettra au gérant d'orienter ces décisions stratégiques, de mettre en place de nouvelles prestations, type de chambre, et bien plus.

Par ailleurs, grâce à cela, il sera possible de déterminer qu'un client précis est un client fidèle venant régulièrement. Le personnel (réceptionnistes comme l'équipe d'entretien) sera informé de l'importance de ce client précis.

### 3.8.2 Priorité

Cette fenêtre sera importante pour améliorer la gestion de l'hôtel, la gestion des clients, la gestion comptable et financière de l'établissement.

Aide à la décision stratégique et financière pour le gérant, pour le personnel assurer un traitement favori pour un client fidèle participant fortement au chiffre d'affaire de l'hôtel.

# 4. LES BESOINS NON FONCTIONNELLES

## 4.1. Contraintes technique

### 4.1.1 Matériel et logiciels

Pour pouvoir utiliser le logiciel, l'hôtel devra disposer d’une connexion wifi sur tous les espaces nécessitant un accès web, afin que celui-ci puisse fonctionner. Au moins un espace de stockage suffisant devra être acquis auprès d’un hébergeur.

De plus, l'hôtel devra se munir d’un poste de travail informatique avec une connexion wifi afin de pouvoir prendre les réservations, ainsi que les prestations souhaitées par ses clients. Pour l’équipe d’entretien il sera nécessaire de se munir de tablettes permettant l’utilisation du logiciel de manière optimale.

L’objectif de l’application est d’être centré sur la gestion des réservations, le suivi des chambres, ainsi que le listing des clients.

### 4.1.2 Contraintes de réalisation

L’hôtel possède actuellement quelques PC sous environnement windows, la direction souhaite garder cet environnement connu du personnel.

Le déploiement sera réalisé à l’hôtel.

Pour assurer la persistance des données, l’équipe de développement devra avoir les accès, les autorisations et la documentation afin de se connecter à la base de données.

### 4.1.3 La sécurité

Dans un contexte où les “Ransonwares” explosent ces derniers mois. Et dans l’objectif de minimiser les risques.

Une application desktop réalisé en C# est moins “volatil” qu’une application web, donc notre application sera beaucoup plus sécurisée qu’avec une technologie pour des applications web.

### 4.1.4 Performance

L’application doit être légère avec des temps de chargements rapides pendant son utilisation, tout en restant ergonomique, simple et intuitif pour une prise en main facile par les utilisateurs.

De plus, l’application devra être utilisée sur tablette par le service d’entretien.

### 4.1.5 Compatibilité des applications et plateformes

L’application sera utilisée sur un environnement informatique de type desktop ainsi que tablette.

Elle devra pouvoir être évolutive à l’avenir et fonctionner sur d’autres plateformes (par exemple : Android tel, etc.) .

L’interface devra donc s’adapter en fonction de l’environnement de travail Windows.

### 4.1.6 Maintenabilité

L’application doit être facilement maintenable.

## 4.6. Réponses aux contraintes techniques

Il a été retenu les technologies suivantes afin de répondre aux contraintes du projet.

Afin de répondre aux points 4.1.1, 4.1.2 et 4.1.5, l’hôtel devra se doter d’un minimum de :

* 2 poste PC fonctionnant sous **environnement windows** version
* 1 Tablette / équipe, autant de tablette fonctionnant sous environnement windows version que d’équipe d’entretien travaillant en simultanée.

Afin de répondre à l’ensemble des points contraintes :

* Le langage de programmation **C# version** est retenu :
  + **C#** version est parfaitement intégré à Windows, on ne rencontre aucun soucis lors de migrations ou déploiements
  + Il est reconnu pour être un langage simple et lisible, ce qui le rend maintenable et plus stable. Si on le compare avec une application web, les applications réalisé en C# sont moins assujettis à être modifié et moins variable (effet de mode) qu’une application web.
  + Côté performance, le langage C# est appuyé par le **moteur d’exécution .NET de microsoft** qui assure notamment : la gestion de la mémoire, la compilation JIT, le chargement et le versionnement des assemblages, la sécurité, la synchronisation des threads, la gestion des exceptions, le système de types communs, les attributs, l’interopérabilité avec le code non géré.
  + C# possède une grande communauté d’aide, ce qui permet de diminuer les temps de réponse à certains questionnements.

ne pas oublier de compléter avec le nom des framework qui seront utilisés et pourquoi.

# 5. INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

## 5.1. Équipe

|  |  |
| --- | --- |
| Antoine Deletang |  |
| François Manier |  |
| Alexandre Bertrand |  |
| Yoan Deconinck |  |

## 5.2. Maquettes

Voici les maquettes réalisées via les idées reçues du client, celles-ci ne sont pas définitives et seront proposées au client comme solution.

### 5.2.1 Maquette PC