# 

# *Chapitre 1 :*

# *Presentation generale ET SPESIFICATION des besions*

# Introduction

Dans ce chapitre, nous présentons l’expression et la spécification des besoins qui doivent être élaborés avant d’entamer la mise en place de notre application.

Dans un premier lieu, nous présenterons l’organisme accueillant ce stage, puis nous présenterons l’objectif de ce projet, ensuite nous présentons l’étude de l’existant et nous formulerons une solution de la problématique ainsi que les besoins fonctionnels et non fonctionnels du projet.

# Presentation de L’oganisme d’accueil

La société IDEAL CONCEPTION est spécialisée dans le développement des solutions destinées au secteur médical et paramédical. Dans ce cas précis (le projet objet de ce PFE), il s’agit d’une solution destinée aux laboratoires d’analyses médicales.

**Exemples de solutions développées**

**Webolabo** : est une solution web complète et sécurisée destinée aux laboratoires d'analyses médicales facilitant l'accès aux résultats par les patients concernés et leur médecins respectifs.

# Etude de l’existant

L’étude de l’existant permet de définir les points forts et faibles d’une application pour identifier les besoins du bénéficiaire de l’application. Dans ce contexte, nous présentons une vision globale sur l’utilisation d’une application au niveau d’un laboratoire d’analyses médicales.

Les laboratoire d’analyses médicales ne sont pas conformes aux normes ISO. Leur mode de gestion, en particulier celui des ressources humaines ne prend pas en considération la gestion stricte du fonctionnement d’un laboratoire qui applique les normes de qualité. Lesrépartitions des tâches, la gestion des congés et des absences, la gestion des réclamations et le partage de l’information a sein de l’équipe restent des domaines traités « au jour le jour » et d’une manière presque aléatoire.

Il existe, néanmoins, certains laboratoires qui appliquent quelques normes qui pourraient faciliter leur adhésion à la norme ISO.

Afin de répondre à ce besoin identifié, Idéal conception a développé une application nommée « QualiMaker » qui permet de mettre en place une gestion de qualité pour les laboratoires d’analyses médicales et d’optimiser le fonctionnement quotidien et de sauvegarder toutes les informations sur chaque individu ayant travaillé au sein du laboratoire.

# Problématique

En Tunisie, la majorité des laboratoires d’analyses médicales ne sont pas conformes aux normes internationales. A Sousse par exemple, un seul laboratoire d’analyses médicales répond aux normes ISO 9001 en 2017.

Dans le cadre de la réforme du secteur de la santé publique et pour répondre aux exigences internationales, l’Etat tunisien a mis en place une mesure transitoire qui incite les laboratoires d’analyses médicales à adopter la norme ISO en prenant en charge une partie des frais de la mise en place de la norme ISO 9001 en attendant sa généralisation.

La norme ISO 9001 permet aux bénéficiaires, dans ce cas les laboratoires d’analyse médicales, d’optimiser la gestion administrative de leurs structures à savoir :

* La gestion des ressources humaines
* La gestion de la documentation
* La gestion des réclamations
* La gestion des stocks
* Etc.

La norme ISO 9001, en organisant les différents aspects administratifs des laboratoires d’analyses médicales, permet à ces derniers de gagner du temps en optimisant les ressources et de gagner sur le plan économique en fidélisant des clients satisfaits du service rendu.

# Solution proposée

Notre travail vise à résoudre les problèmes sus cités en proposant une application web bien structurée qui répond aux normes ISO. Cette application facilite l’accès à l’information et offre de nouvelles fonctionnalités qui attirent les laboratoires d’analyses médicales.

# Présentation du projet

Ce projet consiste à développer une solution informatique pour aider les laboratoires d'analyses médicales à répondre aux normes ISO 9001 et 15189

L’application contient principalement les modules suivants :

1. Un module de gestion des Ressources Humaines. (Employés - Formations - congés ...)
2. Un module de gestion de documentation. (Documents internes et externes : versions et édition en ligne)
3. Un Module de gestion des audits.
4. Un Module de gestion des actions.
5. Un Module de gestion des équipements de mesure. (Métrologie)
6. Un Module de gestion des indicateurs.
7. Un Module de gestion des fournisseurs.
8. Un Module de gestion des clients.  (Réclamations, Enquête satisfaction clients, Suggestions)
9. Un Module de gestion des PNC. (Produits non conformes)
10. Un Module de gestion des réunions.
11. Un Module de génération des rapports. (Reporting)

La tâche qui m’a été confiée dans le cadre de ce projet est le **module ressources humaines.**

La gestion des ressources humaines aide le personnel dans l’accomplissement de leur rôle et de leurs objectifs professionnels, aussi elle veille à une bonne qualité des conditions de travail.

Les ressources humaines au sein de l’entreprise selon la norme ISO 9001 comportent différents modules que nous souhaitons informatiser les composantes suivantes :

* Module des formations.
* Module des congés.

# objectif

L’objectif de ce projet consiste à s'aligner sur le créneau International de la qualité des services, des conditions de travail et ainsi de la rentabilité en un temps très réduit par rapport aux méthodes classiques et manuelles.

# Besoins fonctionnels

## Le module de gestion des Ressources Humaines

Le module **Ressources Humaine**s permet de gérer deux volets : les compétences, la formation, congés et carrières.

* **Gestion des compétences du personnel**

Le client pourra identifier avec un simple clic s :

* Ses besoins en compétences pour l’ensemble du personnel de l’entreprise ;
* Les compétences dont il dispose ;
* Les personnes les plus adéquates pour occuper un poste.
* **Gestion de la formation**

**La solution** offrira une gestion complète en temps réel de la formation depuis la demande initiale jusqu’à l’évaluation à chaud et à froid en passant par la planification.

**La solution** **permet** de :

* Limiter les risques d’oubli grâce à sa messagerie interne et à son système de mise à jour automatique ;
* Suivre en temps réel l’état d’avancement de planning de formation ;
* Gérer et de maîtriser budget de formation.

**Gestion des conges :**

La solution permet une gestion optimale des équipes dans le lieu de travail et empêche les absences aléatoires et imprévues qui déstabilisent l’équipe

**La solution** **permet** **de :**

* Faciliter de gérer les absences et les congés.
* Suivre l’historiquedes congés et absences par salarié.
* Demandes et titres de congés en ligne.
* Planning par départements et par équipes.

# Les besoins non fonctionnels

Les bisons fondamentaux, que notre système doit répondre aux critères suivants :

La sécurité Elle doit aussi être sécurisée pour l’internaute par un accès personnalisé.

L’intégrité et la cohérence des donnes à chaque mise à jour.

* L'authentification, consistant à assurer que les informations ne sont pas accessibles par tout le monde
* L’extensibilité : C’est la possibilité d’ajouter ou de modifier de nouvelles fonctionnalité.
* La Performance : l’application doit être rapide dans un temps minimal quel que soit l’action de l’utilisateur
* Disponibilité : l’application doit être accessible à partir de n’importe quel support et à tout moment.
* Ergonomie : les interface doit être simple claires et respecter les principes Homme/Machine (IHM).

# Conclusion

Ce chapitre la spécification des différents besoins de l’application développer .et permet de présent l’organisme accueillent et permis de fixer les objectifs ce chapitre est notre support de base pour notre conception que je présente dans le chapitre suivant.