|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

Domaine : Clients institutionnels Le 01 avril 2012

Projet : Informatisation

**Cahier des charges**

***Version 1.0***

**Nom du projet ou de l’application : Site internet M. PILAF**

**Référence : Consultation du 15 février 2012.**

**Version(s) :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Version | Date | Rédacteur(s) | Statut | Commentaires |
| 1.0 | Avril 2012 | J. Jouannaud | A valider | Version initiale |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Diffusion :**

|  |  |
| --- | --- |
| Direction générale |  |
| Info@CTION |  |
|  |  |
|  |  |

SOMMAIRE

[1 Contexte du projet 3](#_Toc322277223)

[1.1 Faits générateurs et descriptif du projet 3](#_Toc322277224)

[1.2 Objectifs et apports attendus 3](#_Toc322277225)

[**1.2.1** **Objectifs** 3](#_Toc322277226)

[**1.2.2** **Les apports attendus** 3](#_Toc322277227)

[2 Description générale du projet 4](#_Toc322277228)

[2.1 Rappel de l’existant 4](#_Toc322277229)

[2.2 Périmètre et limites du projet 5](#_Toc322277230)

[2.3 Les grandes fonctionnalités 5](#_Toc322277231)

[3 Description détaillée 8](#_Toc322277232)

[3.1 Les informations saisies par l’utilisateur 8](#_Toc322277233)

[3.1.1 Informations saisies par les utilisateurs techniciens de la branche retraite 8](#_Toc322277234)

[3.1.2 Informations saisies par les clients de la branche retraite 8](#_Toc322277235)

[3.1.3 Informations saisies par les administrateurs des applications de relation client 9](#_Toc322277236)

[3.2 L’enchaînement des fonctionnalités 10](#_Toc322277237)

[3.2.1 Au niveau de la Campagne Initiale d’abonnement : 10](#_Toc322277238)

[3.2.2 Au niveau du portail : 11](#_Toc322277239)

[3.2.3 Au niveau des envois d’informations : 12](#_Toc322277240)

[3.2.4 Au niveau de la gestion des préférences d’abonnement : 13](#_Toc322277241)

[3.3 Les informations nécessaires issues des systèmes d’information 14](#_Toc322277242)

[3.4 Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités 15](#_Toc322277243)

[3.5 Les résultats attendus 17](#_Toc322277244)

[3.6 Les volumes impliqués 18](#_Toc322277245)

[3.7 Description des indicateurs de pilotage 18](#_Toc322277246)

[3.8 Règles de contrôle interne 18](#_Toc322277247)

[3.9 Interfaces avec les autres systèmes 18](#_Toc322277248)

[4 Description des contraintes 18](#_Toc322277249)

[4.1 Interdépendance des fonctionnalités 19](#_Toc322277250)

[4.2 Reprise du passé 19](#_Toc322277251)

[4.3 Contraintes organisationnelles 19](#_Toc322277252)

[4.4 Contraintes de sécurité 19](#_Toc322277253)

[4.5 Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité 19](#_Toc322277254)

[4.6 Contraintes techniques 19](#_Toc322277255)

[4.7 Contraintes qualité 19](#_Toc322277256)

[4.8 Contraintes de service 19](#_Toc322277257)

[4.9 Charte graphique 19](#_Toc322277258)

[5 Calendrier 20](#_Toc322277259)

[6 Annexes 20](#_Toc322277260)

[6.1 Documents de référence 20](#_Toc322277261)

[Message envoyé pour une campagne d’abonnement aux services. 21](#_Toc322277262)

[Message envoyé suite à une modification de carrière 21](#_Toc322277263)

[6.2 Glossaire et abréviations 22](#_Toc322277264)

# Contexte du projet

## Faits générateurs et descriptif du projet

M. PILAF possède un petit magasin de vente BIO à Limoges. Aujourd’hui, ce commerce possède un niveau d’informatisation très faible, ce qui ne permet pas un fonctionnement optimal de cette entreprise.

C’est donc dans le but de régler ces lacunes que M. PILAF a fait appel à nous afin de créer un système d’informatisation pour mettre à niveaux son magasin.

## Objectifs et apports attendus

### **Objectifs**

Avoir un site internet accessible par tous les salariés de l’entreprise permettant de centraliser plusieurs fonctions pour simplifier la tâche de l’administration de celle-ci.

Celui-ci permettra en outre de simplifier toutes les saisies informatiques de l’entreprise grâce à ces diverses fonctions, cela aura pour bute d’aider a la croissance de ce petit magasin en simplifiant et en fluidifiant les diverses requêtes informatiques que les employés rencontres tous les jours.

### **Les apports attendus**

Le projet a plusieurs objectifs :

1. Simplifier la saisie des produits par les caissières
2. Proposer un catalogue complet comportant les différents produits du magasin
3. Proposer un système de gestion des stocks
4. Proposer un système plus rapide et plus facile pour la gestion des heures de travail
5. Assurer la commande des stocks auprès des fournisseurs
6. Permettre la gestion des fiches de salaires simplement

# Description générale du projet

## Rappel de l’existant

L’entreprise n’avait auparavant pratiquement aucun système de saisie informatique, en effet le seul logiciel qui été mis à disposition des employés été un système ou les caissières devait saisir à la main les différents codes barre. C’est donc dans un souci d’optimisation que nous n’allons pas réutiliser ce système.

## Périmètre et limites du projet

L’étude porte sur l’informatisation et la mise en place d’un système informatique pour l’entreprise de M. PILAF.

Cette première version doit permettre la gestion des stocks, des ventes mais aussi de tout ce qui concerne la rémunération des salariés de l’entreprise.

## Les grandes fonctionnalités

Les principales fonctionnalités sont :

* Gérer les clients
* Gérer les bons de commandes
* Gérer les fournisseurs
* Gérer les achats
* Simplifier la gestion des stocks
* Gérer les horaires des employés
* Gérer la paye des employés
* Gérer les employés
* Gérer les produits
* Simplifier le passage en caisse
* Enregistrer les ventes effectuées

# Description détaillée

## Description des attentes et des fonctionnalités :

Le site internet permettra à l’entreprise de gérer de multiple chose dans le but de simplifier la gestion du personnel, la gestion des produits et des stocks mais également les rapports avec les clients.

**Enregistrement des horaires**

Cette fonction permet aux employés d’enregistrer leurs heures de travail à la journée. Ils peuvent saisir précisément leurs heures à partir de leur poste de travail.

**Créer un bon de commande**

Cette fonction permet au gestionnaire et au commercial de créer un bon de commande afin de réapprovisionner les stocks.

**Créer un produit**

Cette fonction permet l’enregistrement d’un nouveau produit. Lorsqu’un produit est enregistré, il est automatiquement mis dans le catalogue des produits.

**Créer un client**

Cette fonction permet l’enregistrement d’un nouveau client. Lorsqu’un client est enregistré, il est automatiquement mis dans la liste des clients.

**Créer un Fournisseur**

Cette fonction permet l’enregistrement d’un nouveau fournisseur. Lorsqu’un fournisseur est enregistré, il est automatiquement mis dans la liste des fournisseurs.

**Gestion des achats**

Cette fonction permet la gestion des achats effectué par les clients. Lorsqu’un achat est enregistré, il est automatiquement mis dans la liste des ventes.

**Gestion des stocks**

Cette fonction permet la gestion de tous les mouvements concernant l’entré et la sortie des produits.

**Enregistrer une vente**

Cette fonction consiste à enregistrer les ventes de produits depuis la caisse.

**Gestion des payes**

Cette fonction permet la gestion des fiches de salaires des employés.

**Gestion des employés**

Cette fonction permet la création et la gestion des employés. Lorsqu’un employé est enregistré, il est automatiquement mis dans la liste des employés.

**Gestion des passages en caisse**

Cette fonction permet la simplification des passages en caisse. Celle-ci consiste a automatiser le passages en caisse avec une simplification des saisie des codes-barres des produits.

## Les informations nécessaires issues des systèmes d’information

Les adhérents doivent fournir des informations d’identification complète, avec en outre une information relative à leur domiciliation. Cette information, établie sur la base de la présentation d’une pièce justificative doit faire l’objet d’une demande de déclaration à la CNIL

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom** | **Nature** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## Les traitements et calculs effectués par les fonctionnalités

Description du calcul de la cotisation (quotient familial applicable)

Description du calcul de la pénalité appliquée (quotient familial et circonstances applicables)

## Les résultats attendus

Accroissement des adhérents, sur une projection de 500 à 7500.

## Les volumes impliqués

Sur la base d’une étude confiée à un prestataire, il s’avère que les chiffres suivants ont été retenus comme base pour la volumétrie.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Domaine** | **Démarrage** | **A deux ans** | **A cinq ans** |
| **Adhérents** | 500 | 3000 | 7500 |
| **Jeux** | 200 | 300 | 500 |
| **Fournisseurs** | 4 | 6 | 10 |
| **Employés** | 15 | 18 | 18 |
| **Emprunts** | 2000 | 15000 | 22000 |
| **Montant cotisation** | 15 | 15 | 15 |
| **Montant pénalités** | 0.5 | 0.5 | 0.5 |

## Description des indicateurs de pilotage

On définit ici les différents indicateurs que la maîtrise d’ouvrage souhaite mettre en place. Ce sont des éléments de pilotage et de décision. Ils permettent de mesurer une situation ou un risque et de donner l’alerte ou au contraire signifier l’avancement correct de l’activité.

*Exemple :*

*Alimentation d’un info-centre pour générer des statistiques de production*

*Préciser le délai de traitement à partir duquel une alerte est généré*e.

*Comptabiliser le nombre de dossiers retournés suite au contrôle*

## Règles de contrôle interne

On liste ici les éléments de contrôle interne à prendre en compte dans le projet. Le contrôle interne est un processus intégré et dynamique qui s’adapte constamment aux changements auxquels l’organisation est confrontée.

*Exemple :*

*Définition de procédures d’autorisation et d’approbation, nomination d’un superviseur,*

*séparation des fonctions, établissement de contrôles sur l’accès aux ressources et aux documents.*

## Interfaces avec les autres systèmes

On décrit ici tous les échanges qui peuvent exister dans un sens ou dans l’autre avec les autres systèmes. Ces échanges peuvent être de simples fichiers, des services etc.…

# Description des contraintes

## Interdépendance des fonctionnalités

On mentionne les impacts du projet sur les divers processus du système du SI et des autres SI.

*Exemple : Une nouvelle donnée a été ajoutée dans un référentiel, il faut revoir un écran de consultation de l’Outil Retraite.*

## Reprise du passé

*Néant.*

## Contraintes organisationnelles

On spécifie les contraintes liées à l’organisation telle que l’utilisation du produit de manière centralisée ou décentralisée, fonctionnalité réservée à certains profils, utilisation de la fonctionnalité dans un environnement particulier (sur un ordinateur portable, accessible via un téléphone mobile, un agenda électronique,…)

## Contraintes de sécurité

Principalement, il faut veiller à ne pas divulguer sur les courriels envoyés aux abonnés, d’informations personnelles ou confidentielles. (cf. Dossier de sécurité et Dossier CNIL).

## Contraintes de performance, de fiabilité et de disponibilité

Compte tenu des volumes attendus (notamment pour l’incorporation des 2,3 Millions d’assurés du portail pour la campagne initiale, l’application devra traiter au moins 500 000 évènements / jours.

## Contraintes techniques

*Connexions multi -sites*

## Contraintes qualité

La maîtrise d’ouvrage fixe ici ses exigences vis à vis de la qualité de l’application. Ces exigences

peuvent être de nature très différentes.

*Exemples :*

*Accéder à un document d’un site WEB en 3 clics maximum*

*Conformité avec les normes françaises de l’accessibilité*

*Contraintes d’évolutivité et de maintenance*

## Contraintes de service

On explique quelles sont les solutions envisagées en cas :

* de dysfonctionnement de l’application,
* d’événements qui peuvent survenir dans le SI et qui impactent la bonne marche du logiciel

## Charte graphique

On fixe la police utilisée, le ton des couleurs, la navigation (boutons de liens...). Une charte harmonieusement réfléchie et exécutée sera utilisable aussi bien pour un site Internet que pour toute communication écrite (imprimés, formulaires, pages Internet, documents…)

Si cette charte existe déjà , il suffit de la mentionner.

# Calendrier

Le calendrier souhaité par le maître d'ouvrage doit être très clairement explicité et faire apparaître la date à laquelle le projet devra impérativement être terminé. Idéalement des jalons seront précisés afin d'éviter un « effet tunnel ».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etape de l’étude** | Acteur | Date |
| ………….. |  |  |
|  |  |  |
| ………….. |  |  |
| Mise en production |  | Février 2013 |

# Annexes

## Documents de référence

## Glossaire et abréviations

On explique dans ce paragraphe la signification des sigles, acronymes, noms d’applications, d’organismes qui sont utiles à la bonne compréhension du document.