

Cahier des charges fonctionnel et technique

Projet : MoroccoTravel Hub

1. Contexte & Objectifs

Le secteur du tourisme marocain connaît une forte évolution vers les services numériques (transformation digitale). Les voyageurs attendent aujourd'hui des plateformes centralisées, fiables et rapides pour organiser l'ensemble de leur séjour. Actuellement, les réservations de vols, d'hôtels, d'activités et de guides touristiques sont souvent fragmentées entre plusieurs systèmes.

Le projet **MoroccoTravel Hub** vise à répondre à cette problématique en proposant une plateforme unique permettant de gérer l'ensemble des réservations touristiques.

Objectifs métiers :

- Centraliser les services touristiques sur une seule plateforme.
- Simplifier le parcours de réservation pour les voyageurs.
- Réduire les délais de confirmation des réservations.
- Améliorer la satisfaction client.

Indicateurs de performance (KPI) :

- Taux de réservation confirmée.
- Temps moyen de confirmation.
- Taux de satisfaction utilisateur.

2. Périmètre du Projet

Le périmètre du projet couvre la conception et la mise en œuvre d'une plateforme de gestion des réservations touristiques.

Inclus dans le périmètre :

- Réservation de vols.
- Réservation d'hôtels.
- Réservation de véhicules.
- Réservation d'activités touristiques.

- Réservation de guides touristiques privés.
- Gestion des paiements en ligne.
- Notifications aux utilisateurs.

Exclus du périmètre :

- Gestion interne des compagnies aériennes.
- Gestion RH des guides touristiques.
- Négociation dynamique des prix.

3. Acteurs & Parties Prenantes

Plusieurs acteurs interviennent dans l'écosystème MoroccoTravel Hub.

Acteurs principaux:

- Voyageurs (clients finaux).
- Guides touristiques.
- Partenaires (hôtels, agences, prestataires d'activités).

Parties prenantes internes :

- Administrateurs de la plateforme.
- Équipe IT (développement et maintenance).
- Responsables métier.

4. Processus Métiers

Les processus métiers décrivent les principaux workflows de la plateforme.

Processus de réservation automatique (vols, hôtels, véhicules) :

1. Recherche du service.
2. Sélection de l'offre.
3. Paiement en ligne.
4. Confirmation immédiate.

Processus de réservation par demande (guides touristiques) :

1. Soumission d'une demande.
2. Vérification de la disponibilité du guide.

3. Validation ou refus.
4. Confirmation et paiement éventuel.

5. Exigences Fonctionnelles

La plateforme doit fournir les fonctionnalités suivantes :

- Recherche multi-critères (dates, destination, type de service).
- Création et gestion des réservations.
- Gestion des paiements sécurisés.
- Notifications par email ou SMS.
- Gestion du profil utilisateur.
- Historique des réservations.

6. Exigences Non Fonctionnelles

La qualité du système doit respecter les critères suivants :

- **Sécurité** : authentification, autorisation, protection des données.
- **Performance** : temps de réponse inférieur à 2 secondes pour les opérations courantes.
- **Disponibilité** : taux de disponibilité cible de 99,5 %.
- **Scalabilité** : capacité à gérer une montée en charge.
- **Conformité** : respect du RGPD et des réglementations locales.
- **UX/UI** : interface responsive et multilingue.

7. Architecture Cible

La plateforme reposera sur une architecture modulaire.==> **Monolith**

- ~~— Architecture en couches ou orientée microservices.~~
- Communication via API REST.
- Services principaux :
 - o Service de réservation.
 - o Service de paiement.
 - o Service de notification.
- Préparation à l'intégration future de modules d'IA (recommandation).

8. ~~Intégrations & Interopérabilité~~

~~MoroccoTravel Hub devra s'intégrer avec des systèmes externes :~~

- ~~— APIs de compagnies aériennes.~~

- APIs de réservation hôtelière.
- APIs de paiement.
- Services de messagerie (email, SMS).

9. Données & Gouvernance

La plateforme manipulera des données sensibles.

- Données utilisateurs (identité, coordonnées, réservations).
- Données partenaires.

Règles de gouvernance :

- Classification des données.
- Chiffrement des données sensibles.
- Gestion des droits d'accès.
- Traçabilité et journalisation.

10. Infrastructure & Environnement

Le projet sera déployé sur une infrastructure moderne.

- Hébergement cloud ou hybride.
- Environnements distincts : Développement, Test, Production.
- Utilisation de conteneurs.
- Mise en place de pipelines CI/CD.
- Outils de monitoring et de logs.

11. Risques & Contraintes

Les principaux risques identifiés sont :

- Dépendance aux APIs externes.
- Disponibilité variable des guides touristiques.
- Sécurité des paiements.
- Contraintes de délais et de budget.

12. Planning & Jalons

Le projet sera structuré en phases :

- Phase 1 : Analyse et conception.

- Phase 2 : Développement.
- Phase 3 : Tests et validation.
- Phase 4 : Mise en production.

Chaque phase sera associée à des jalons et livrables.

13. Budget & Ressources

Ressources humaines :

- Chef de projet.
- Développeurs backend.
- Développeurs frontend.
- Testeurs.

Postes de coûts :

- Hébergement et infrastructure.
- Licences logicielles.
- Maintenance et support.

14. Critères d'acceptation

Le projet sera considéré comme accepté lorsque :

- Les réservations de vols et d'hôtels fonctionnent de bout en bout.
- La réservation de guides avec validation manuelle est opérationnelle.
- Les paiements sont sécurisés et fonctionnels.
- Les tests fonctionnels et techniques sont validés.
- Les objectifs et KPI sont atteints.