Université Toulouse 1 – Science sociale
M1 SIIO (2008-2009)

Cahier des charges

Projet d'analyse et conception au Système d'information

Etudiants :	Le Nguyen	PHAM
	Trong Nguyen	PHAM
	Thanh Hai	NGUYEN
	Tamsir	DIAGNE
	Sanae	ZEKRYTY

Plan de cahier des charges

Sommaire :

1. Présentation de l'association 3
1.1. Les missions.....3
1.2. L'organigramme 4
2. La descriptions de l'activité de l'entreprise 4
2.1. Présentation des services 4
2.1.1. Service Administratif.....4
2.1.2. Service d'aide à domicile 4
2.1.3. Service Financier 6
3. Exposé du cas……..……7
4. Informatisation d'une partie du système d'information (SI) de l'entreprise 8
3.1. Problématique 9
3.2. Besoins et objectifs.....10
3.3. Le schéma de SI existant 11
5. Le nouveau SI 12

1. Présentation de l'association

L'ADPAM (Aide à Domicile aux Personnes Agées et aux Malades) est une association à but non lucratif, créé en 1956, pour venir en aide aux personnes âgées, isolées ou malades.

L'ADPAM interagît avec des partenaires institutionnels tels que :

- le Conseil Général,
- la Mairie de Toulouse,
- la Caisse Régionale d'Assurance Maladie (CRAM),
- la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM),
- les caisses de retraite,
- les régimes complémentaires,
- les mutuelles.

Les équipes d'aide à domicile assurent :

- une présence permanente de jour comme de nuit,
- une animation et des services adaptés aux besoins de chacun,
- une coordination avec les différents partenaires du maintien à domicile.

L'effectif

L'ADPAM emploi 712 salariés (au 31/12/2007) répartis comme suit :

- **Siège social** : 49 Administratifs
- **Personnels d'interventions** : 663 répartis comme suit :

Auxiliaires de vie sociale Relais	16
Auxiliaires de vie sociale	115
Employées à Domicile	106
Agents à Domicile	426

1.1. Les missions

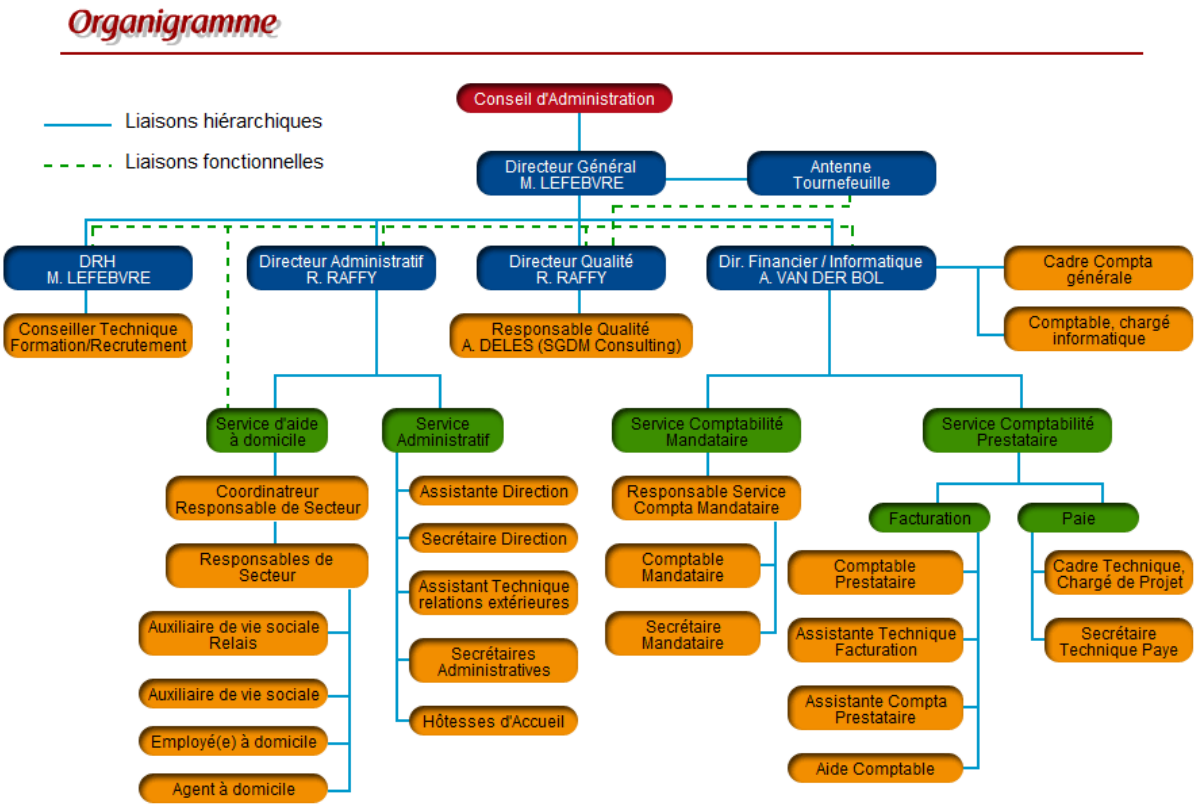
Deux missions phares :

- ***permettre aux personnes quelque soient leurs âges et leurs situations de bien vivre chez elles,***
- ***favoriser le maintien à domicile des personnes âgées, malades ou handicapées.***

Elle propose un accompagnement personnalisé pour les actes de la vie quotidienne en adaptant ses services aux besoins des personnes.

Ses prestations s'adressent à l'ensemble de la population (sauf enfants de moins de 3 ans) de Toulouse et sa proche banlieue.

1.2. L'organigramme



2. La description de l'activité de l'association

2.1. Présentation des services

2.1.1. Service Administratif

Le service administratif et plus précisément le **secrétariat administratif** s'occupe des démarches au sein de L'ADPAM, mais aussi avec le client et les organismes sociaux, ainsi il :

- Etudier le contrat
- Enregistre et met à jour les données sur la base de données administrative.
- Présélectionne le personnel (contrôle systématique des références et demande de l'extrait du casier judiciaire).
- Effectue des démarches et déclarations auprès des organismes tels que l'URSSAF, le Conseil Général, etc.

On note aussi que le service administratif loge l'accueil qui fournit les renseignements nécessaires aux clients.

2.1.2. Service d'aide à domicile

Le **responsable du secteur** qui est à la tête de ce service joue le rôle le plus déterminant en matière de mise à disposition des aides au profit du client, ainsi le **responsable du secteur** :

- évalue les besoins réels du client lors d'une première visite.

- assure la mise à disposition des employés dotés des compétences répondant aux besoins du client.
- établit les contrats en version papier.
- contrôle les heures effectives de travail.
- gère les plannings par secteur et par service (prestataire ou mandataire).

Les prestations à domicile

1. Service mandataire

Les clients sont employeurs de l'aide à domicile.

L'ADPAM aide les clients dans leurs démarches administratives :

- En présélectionnant le personnel (contrôle systématique des références et demande de l'extrait du casier judiciaire).
- En l'aidant à établir le contrat de travail qui le lie à son salarié (e),
- En établissant les bulletins de salaire de son personnel,
- En effectuant les démarches et déclarations auprès des organismes tels que l'URSSAF…,
- En lui proposant un remplacement, lors de l'absence de son salarié (e).

Les Clients pouvant bénéficier de ce service

Quel que soient leurs situations et leurs âges

Tarifs au 01/01/2009
Tarifs minimums de la convention collective des salariés du particulier employeur (niveau 2)

	Du lundi au samedi (par heure)	**Dimanche et jours fériés (par heure)**	**Forfait « nuit normale »**		**« Nuit agitée » (10 heures) (Au delà de 3 levers)**	
			Du dimanche au vendredi	*Samedi*	*Du dimanche au vendredi*	*Samedi*
Non exonéré	13,83 € / h	16,80 € / h	58,98 €	89,02 €	100,91 €	130,98 €
Avec exonération *	12,59 € / h	15,24 € / h	53,63 €	80,54 €	92,32 €	119,22 €
Tarif APA[1]	12,82 € / h	15,56 € / h	-	-	-	-

2. Service prestataire

Il met à disposition des **aides à domicile** qualifiés et formés :

- agent à domicile,
- employé à domicile,
- auxiliaire de vie sociale.

Le rôle des **aides à domicile** : consiste à se rendre chez le client et à effectuer les interventions qui leurs sont assignées, à savoir : les tâches ménagères, l'aide à la toilette, les courses, l'aide à la prise des repas, l'accompagnement pendant la nuit, ect.

Les Clients peuvent bénéficier de ce service si :

- ***Ils sont retraités :***
  - Une étude est réalisée par le responsable de secteur.
  - Un dossier de prise en charge *« aide à domicile »* est constitué et adressé à la caisse de retraite qui délivre ou pas non par la suite un accord et fixant la participation financière pour les clients.

- ***Ils sont conventionnés par les organismes de retraite.***

  - Ils bénéficient de l'*Allocation Personnalisée d'Autonomie* (APA, octroyée par le conseil général)
  - En situation de handicap
  - En sort d'hospitalisation
  - Le client est salarié

Montant : Le coût de l'intervention est fixé en fonction du revenu et de l'aide financière accordée par son organisme de prise en charge. Sans prise en charge, les clients supportent l'intégralité du coût.

Tarifs au 01/01/2009

	Du lundi au samedi (par heure)	Dimanche et jours fériés (par heure)	Nuit
Tarif sans prise en charge et mutuelles	18,74 € / h	23,43 € / h	Nous consulter
Tarif APA	18,74 € / h	23,43 € / h	
Tarif organisme de retraite	De 17,46 € / h A 18,74 / h	De 20,13 € / h A 20,87 € / h	

- ***Frais de dossier :*** **10 € / an**

* ***Tarif avec exonération :*** *personne de plus de 70 ans, carte d'invalidité 80 % et plus, titulaire de l'Allocation Compensatrice Tierce Personne, de l'Allocation d'Education Spéciale, ou d'une prise en charge d'un organisme de retraite.*

2.1.3. Service Financier

2.1.3.1. Service Comptabilité Mandataire

Le service de comptabilité mandataire assure la gestion des bulletins de paie, des charges financières, la répartition des fonds reçus par les organismes et les clients, relatifs au service mandataire.

2.1.3.2. Service Comptabilité Prestataire

Le service comptable prestataire est chargé de gérer la facturation et d'assurer la gestion de paie comme le calcul des salaires, la désignation du mode de règlement (chèque, carte bleu, espèces…), calcul des charges salariales et patronales, etc.

3. Exposé du cas

Consciente de la concurrence croissante dans le secteur de l'aide à domicile et désirante d'acquérir un avantage concurrentiel sur ce marché, L'ADPAM souhaite revoir les méthodes d'organisation et de fonctionnement de ses processus, notamment le processus de mise à disposition qui peut constituer un levier renforçant sa relation avec le client.

Etat actuel des procédures

Gestion de la mise à disposition des aides à domicile :

Pour effectuer une demande d'aide à domicile, le client doit appeler au Secrétariat de l'ADPAM. Ce dernier est chargé de vérifier les informations et aussi les besoins du client pour donner une réponse d'acceptation ou de refus. Dans le premier cas le standard transfert la demande du client au responsable de secteur. Dans le deuxième cas une réponse négative sera envoyée au client.

En parallèle de sa demande, le client envoi un dossier de demande de prise en charge à un organisme social (Conseil Régional, Caisse de Retraite…), pour l'aider à financer les frais des prestations.

Le responsable du secteur rattaché au service d'aide à domicile concerné (étant celui qui se situe dans la zone géographique la plus proche de la résidence du client). Il effectue une visite chez le client, puis établit une fiche d'évaluation à domicile pour déterminer les tâches à effectuer et la fréquence des interventions, ainsi qu'un devis estimatif.

Après avoir reçu le dossier d'évaluation remplie et signé par client, le responsable de secteur va établir le Contrat Individuel De Service, et le transférer ensuite au secrétariat .Ce dernier se charge de vérifier et d'archiver l'original du contrat dans un dossier papier et envoie une copie du contrat au client pour la signature. Après signature du contrat, le client retourne le dossier signé au responsable de secteur qui s'en sert pour élaborer les plannings et les fiches d'activités pour chaque salarié

A la fin de la journée, chaque salarié remplit la fiche d'activité contenant les interventions qu'il a effectuées dans la journée avec les signatures des clients et la dépose au service d'aide à domicile de l'ADPAM. A la fin de chaque semaine, ces fiches sont transmises au service comptable qui se chargera de les comptabiliser pour établir les factures et les envoyer aux clients.

Sur les contrats figurent les données relatives aux clients comme le nom, le prénom, l'adresse, la situation familiale, le numéro de sécurité sociale, la fréquence d'intervention dont il a besoin, la nature des tâches à effectuer chez lui ce qui permet de lui affecter le salarié correspondant à ses besoins.

3. Informatisation d'une partie du système d'information (SI) de l'entreprise

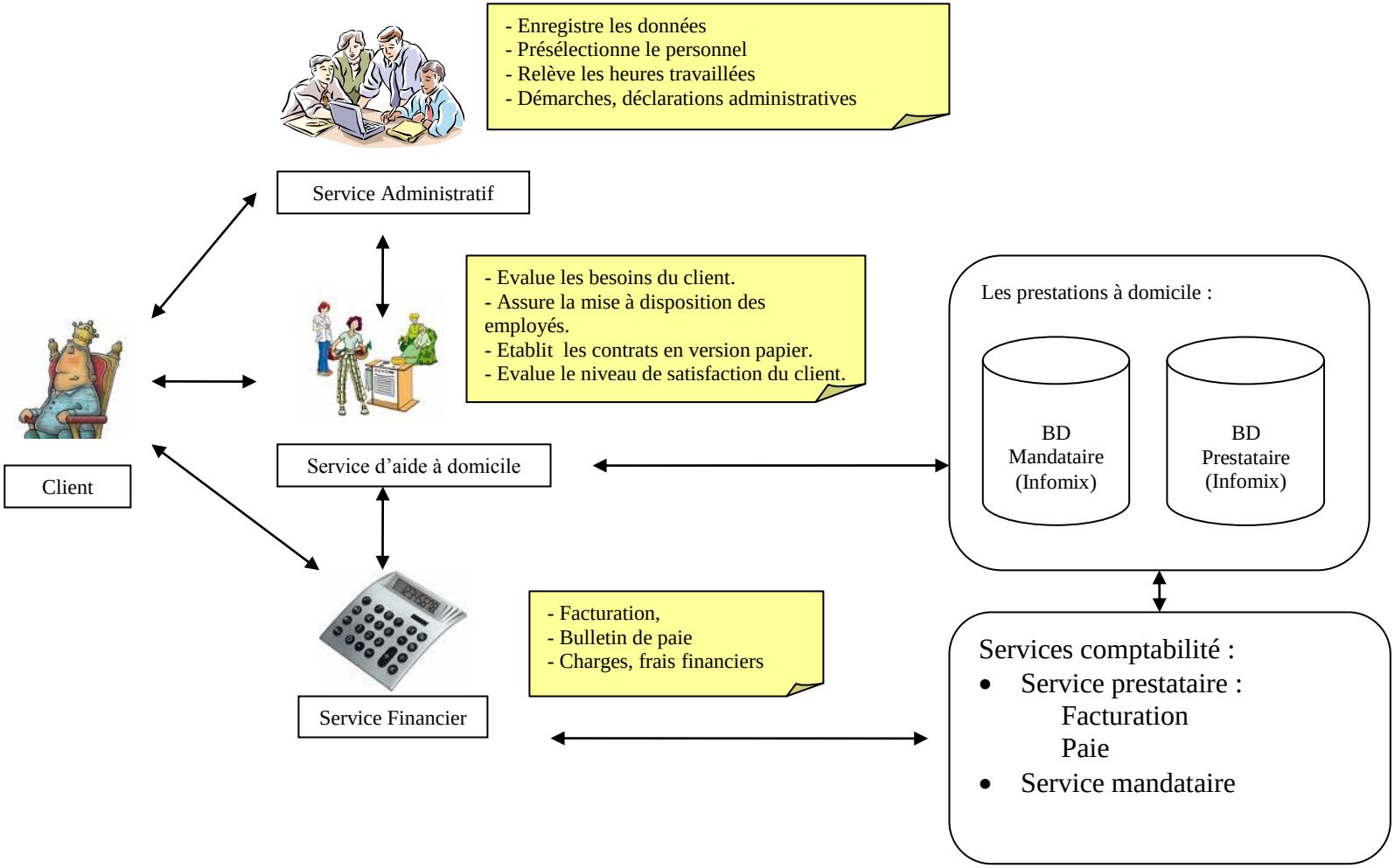
3.1. Problématiques

L'ADPAM dispose de deux bases de données clients indépendantes, une contient les données relatives au service prestataire et une autre est utilisée pour stocker les données relatives au service mandataire. Cette décentralisation des données entraine une inefficacité de la planification. Le responsable du secteur qui est chargé de la planification risque de prévoir deux interventions à effectuer en même temps par le même salarié. En outre les salariés reçoivent deux fiche d'activités, une par service, ce qui rend la lecture de ces fiches difficile et augmente la probabilité du salarié à se tremper.

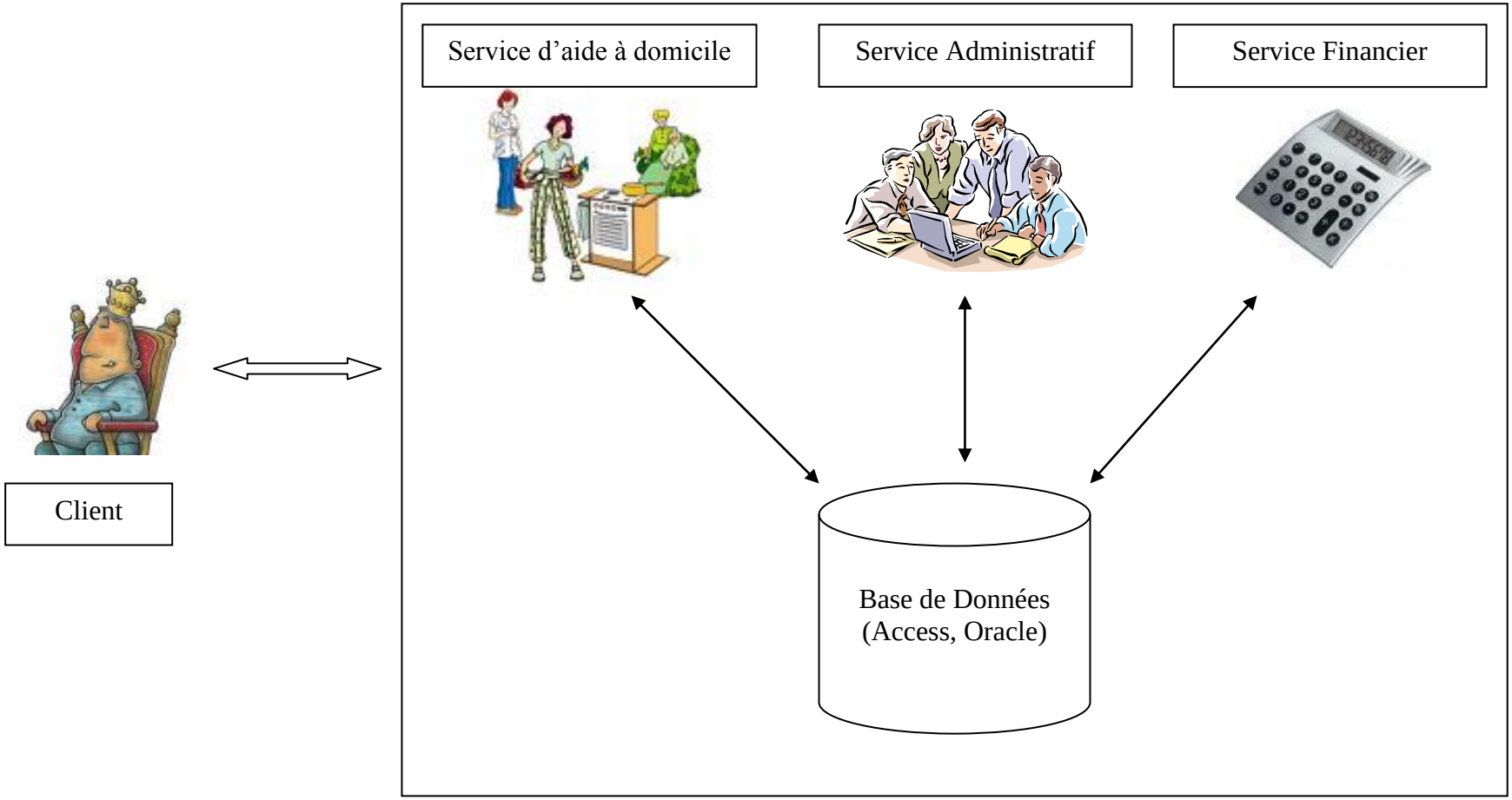
3.2. Besoins et objectifs

Pour faciliter la gestion des plannings, l'ADPAM souhaite fusionner les deux bases de données en une seule base de données accessible par les deux services (prestataire et mandataire)

3.3. Le schéma de SI existant



4. Le nouveau SI



ACTIVITÉ MANDATAIRE :

Adpam

MOIS | ANNÉE | CODE TÉLÉGESTION | CODE BÉNÉFICIAIRE

NOM ET ADRESSE DU BÉNÉFICIAIRE

NB HEURES :

NOM DE L'AIDE À DOMICILE

N° SECTEUR :

A cocher en cas de minutes complémentaires

Date	H Arrivée M	H Départ M	H Durée M		Signature
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	

	h.	min.	Centaine	Dizaine	Unité	1/4 heure
NOMBRE TOTAL D'HEURES TRAVAILLÉES/MOIS			1 ☐	0 ☐ 1 ☐ 4 ☐ 7 ☐ 2 ☐ 5 ☐ 8 ☐ 3 ☐ 6 ☐ 9 ☐	0 ☐ 1 ☐ 4 ☐ 7 ☐ 2 ☐ 5 ☐ 8 ☐ 3 ☐ 6 ☐ 9 ☐	15 ☐ 30 ☐ 45 ☐

Visa Bénéficiaire *Visa Aide à Domicile*

ACTIVITÉ PRESTATAIRE :

Adpam

MOIS | ANNÉE | CODE TÉLÉGESTION | CODE BÉNÉFICIAIRE

NOM ET ADRESSE DU BÉNÉFICIAIRE

NB HEURES :

NOM DE L'AIDE À DOMICILE

N° SECTEUR :

A cocher en cas de minutes complémentaires

Date	H Arrivée M	H Départ M	H Durée M		Signature
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	
				☐	

	h.	min.	Centaine	Dizaine	Unité	1/4 heure
NOMBRE TOTAL D'HEURES TRAVAILLÉES/MOIS			1 ☐	0 ☐ 1 ☐ 4 ☐ 7 ☐ 2 ☐ 5 ☐ 8 ☐ 3 ☐ 6 ☐ 9 ☐	0 ☐ 1 ☐ 4 ☐ 7 ☐ 2 ☐ 5 ☐ 8 ☐ 3 ☐ 6 ☐ 9 ☐	15 ☐ 30 ☐ 45 ☐

Visa Bénéficiaire *Visa Aide à Domicile*

IMPR0111 - v1(20/02/2008)

UNIVERSITÉ DES SCIENCES SOCIALES

M1 SIIO

PROJET

Dossier d'analyse et de conception de système d'information

Etudiants:	Le Nguyen	PHAM
	Tamsir	DIAGNE
	Thanh Hai	NGUYEN
	Trong Nguyen	PHAM
	Sana	ZEKRYTY

Année universitaire 2008-2009

Tables et index :

1 . Etude préalable 17
1.1 . Rapport d'observation 17
1.1.1 Objectif du projet 17
1.1.2 Chiffres clé 17
1.1.3 Critique et désir des utilisateurs 18
1.1.4 Modèles MOF existant 18
1.1.5 Modèles MCF existant 22
1.1.6 Modèles MOT existant 23
1.1.7 Modèles MCT existant 25
1.1.8 Modèles MCD existant 27
1.2 . Reformulation conceptuelles (les modèles MCF, MCT, MCD actualisé) 28
1.2.1 Critique de l'existence 30
1.2.2 Proposition 31
1.2.3 Modèles MCF actualisé 32
1.2.4 Modèles MCT actualisé 33
1.2.5 Modèles MCD actualisé 33
1.3 . Etude de faisabilité 35
1.3.1 Solution 1 35
1.3.1.1 Objectif 35
1.3.1.2 Point forts et limites 35
1.3.1.3 Développement 36
1.3.1.4 Modèles MOF solution 1 36
1.3.1.5 Modèles MOT solution 1 40
1.3.1.6 Modèles MCD solution 1 42
1.3.2 Solution 2 42
1.3.2.1 Objectif 42
1.3.2.2 Point forts et limites 42
1.3.2.3 Développement 42
1.3.2.4 Modèles MOF solution 2 43
1.3.2.5 Modèles MOT solution 2 47
1.3.2.6 Modèles MCD solution 2 49
1.3.3 Solution 3 49
1.3.3.1 Objet 49
1.3.3.2 Point forts et limites 49
1.3.3.3 Développement 49
1.3.3.4 Modèles MOF solution 3 50
1.3.3.5 Modèles MOT solution 3 54
1.3.3.6 Modèles MCD solution 3 56
1.4 . Dossier de choix 56
2 . Etude détaillé 59
2.1 . Modèle MOF 59
2.2 . Modèle MCF 62
2.3 . Modèle MCT 63
2.4 . Modèle MOT 64
2.5 . Modèle MCD 66
2.6 . Description détaillé les procédures 67
2.6.1 Processus de gestion de la demande 67
2.6.1.1 Traiter la demande 67
2.6.1.2 Etudier le contrat 68

2.6.2 Processus de gestion du travail 68
2.6.2.1 Evaluation des tâches 68
2.6.2.2 Etablir le contrat 68
2.6.2.3 Etablir le planning 68
2.6.2.4 Effectuer le travail 68
2.6.2.5 Vérifier le nombre d'heure effective 68
2.6.2.6 Enregistrer les heures d'intervention pour chaque salarié 69

Etude préalable

. Etude préalable

. Rapport d'observation

Objectif du projet

Analyse de la **gestion de l'organisation du travail**, qui comprend la gestion des plannings d'interventions, ainsi que la gestion du travail des aides à domicile, avec :

- Une visibilité sur les données relatives à un client, quelque soit la nature du service dont il bénéficie.
- Une visibilité sur les données relatives aux intervenants.
- Une consolidation des données.
- Une informatisation et une automatisation concernant la gestion des contrats.
- Une centralisation des données.

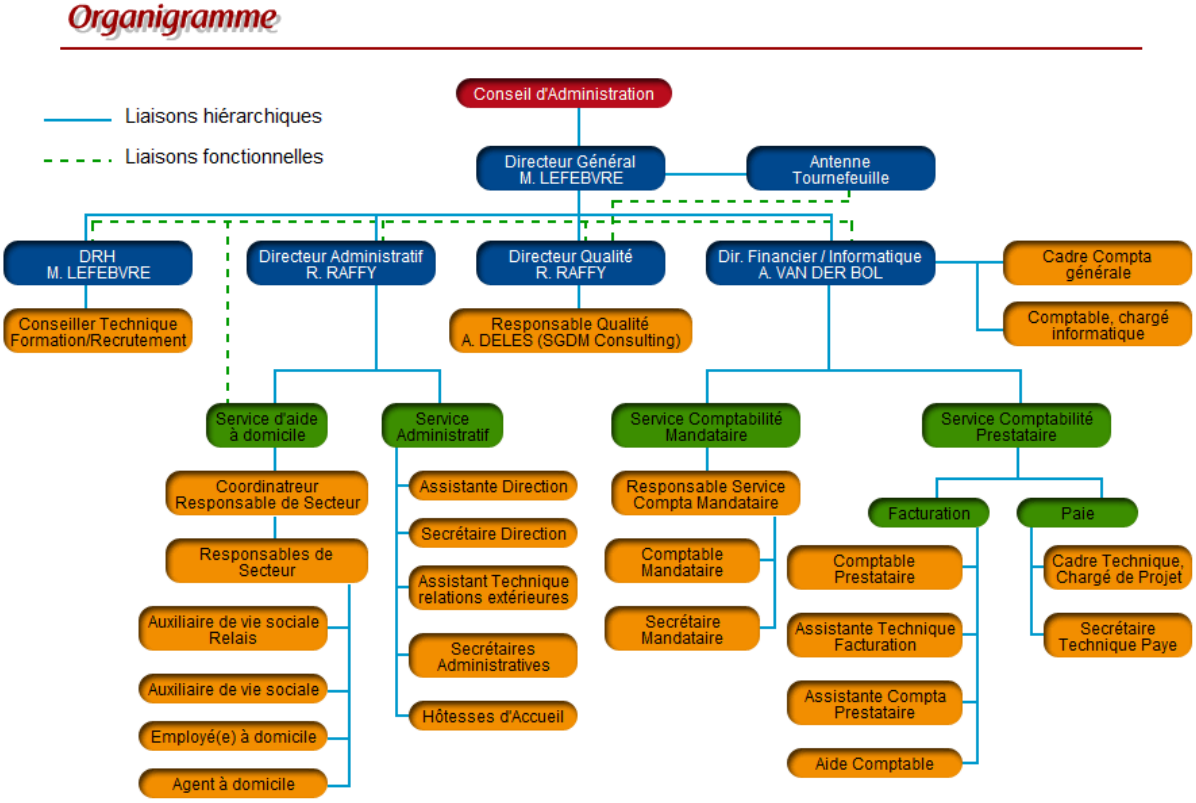
Chiffres clé

L'ADPAM emploi 712 salariés (au 31/12/2007) répartis comme suit :

- **Siège social** : 49 Administratifs
- **Personnels d'interventions** : 663 répartis comme suit :

Auxiliaires de vie sociale Relais	16
Auxiliaires de vie sociale	115
Employées à Domicile	106
Agents à Domicile	426

L'organigramme de l'association se présente comme suit :



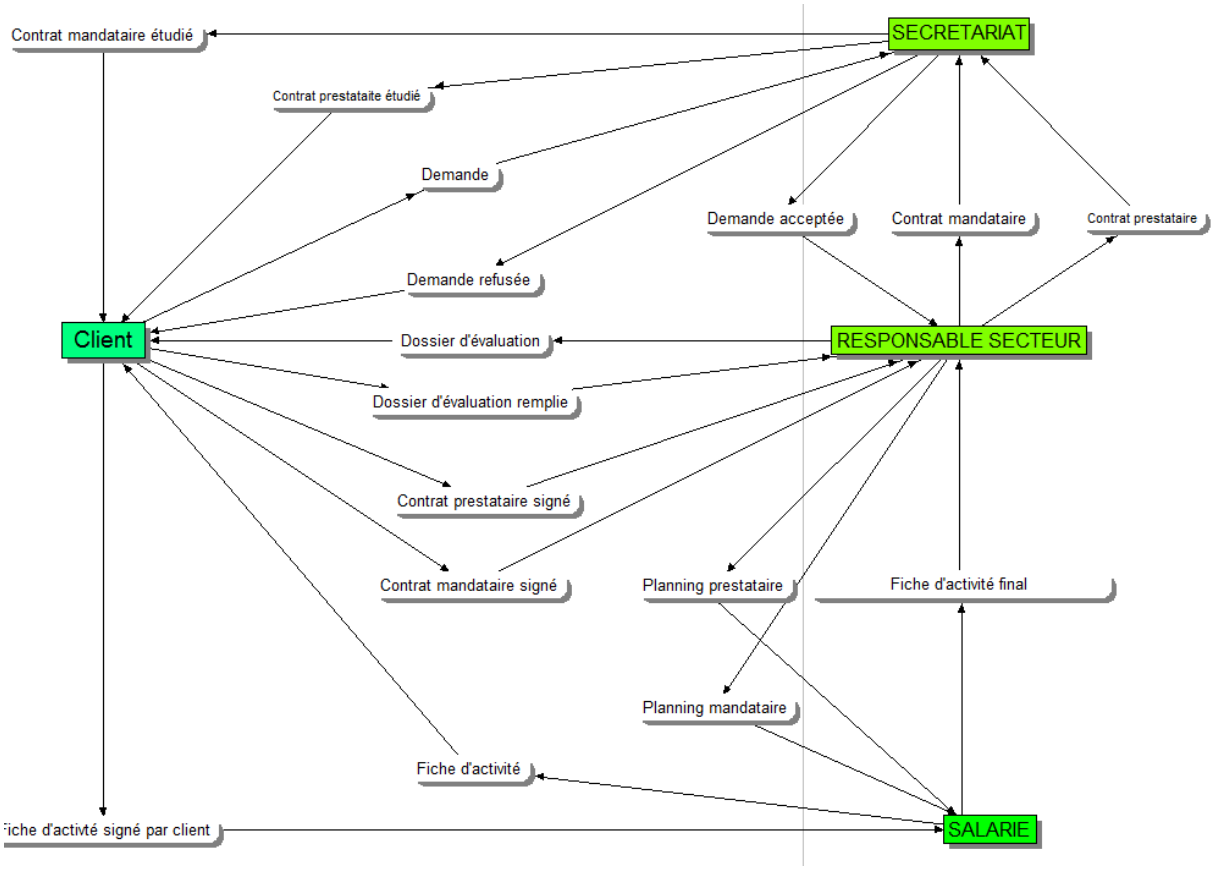
Le domaine de la gestion de la relation client fait apparaître :

- Un acteur externe : client
- Trois acteurs internes : secrétariat, responsable de secteur, salarié

Critique et désir des utilisateurs

Modèles MOF existant

Les flux de données entre ces divers acteurs sont représentés à l'aide du Modèle Organisationnel de Flux (MOF) que voici :



Dictionnaire des actions de l'existant

ACTION	LIBELLE	FLUX	ACTEURS
Vérifier la demande	**Vérification de la demande du client**	**FE : Demande** **FS : Demande acceptée** **FS : Demande refusée**	**Secrétariat**
Evaluer le travail	**L'évaluation des besoins du client**	**FE : Demande acceptée** **FS : Dossier évaluation**	**Responsable secteur**
Etablir contrat	**Elaboration du contrat avec les informations**	**FE : Dossier évaluation remplie** **FS : Contrat mandataire** **FS : Contrat prestataire**	**Responsable secteur**

Etudier le contrat	**Etude du contrat avant l'envoi au client**	**FE : Contrat prestataire** **FE : Contrat mandataire** **FS : Contrat prestataire étudié** **FS : Contrat mandataire étudié** **FS : Archivage le contrat**	**Secrétariat**
Etablir le planning	**Etablir le planning pour les interventions chez le client**	**FE : Contrat prestataire signé** **FE : Contrat mandataire signé** **FS : Planning mandataire** **FS : Planning prestataire**	**Responsable secteur**
Effectuer le travail	**Effectuer le travail en fonction du planning**	**FE : Planning prestataire** **FE : Planning mandataire** **FS : Fiche d'activité**	**Salariés**
Vérifier Nb Heures	**Vérification du nombre d'heure à effectuer**	**FE : Fiche d'activité signée** **FS : Fiche d'activité finale**	**Salariés**
Vérifier horaire affectation	**vérification du nombre d'heures qui a été effectivement réalisé**	**FE : Fiche d'activité finale**	**Responsable secteur**

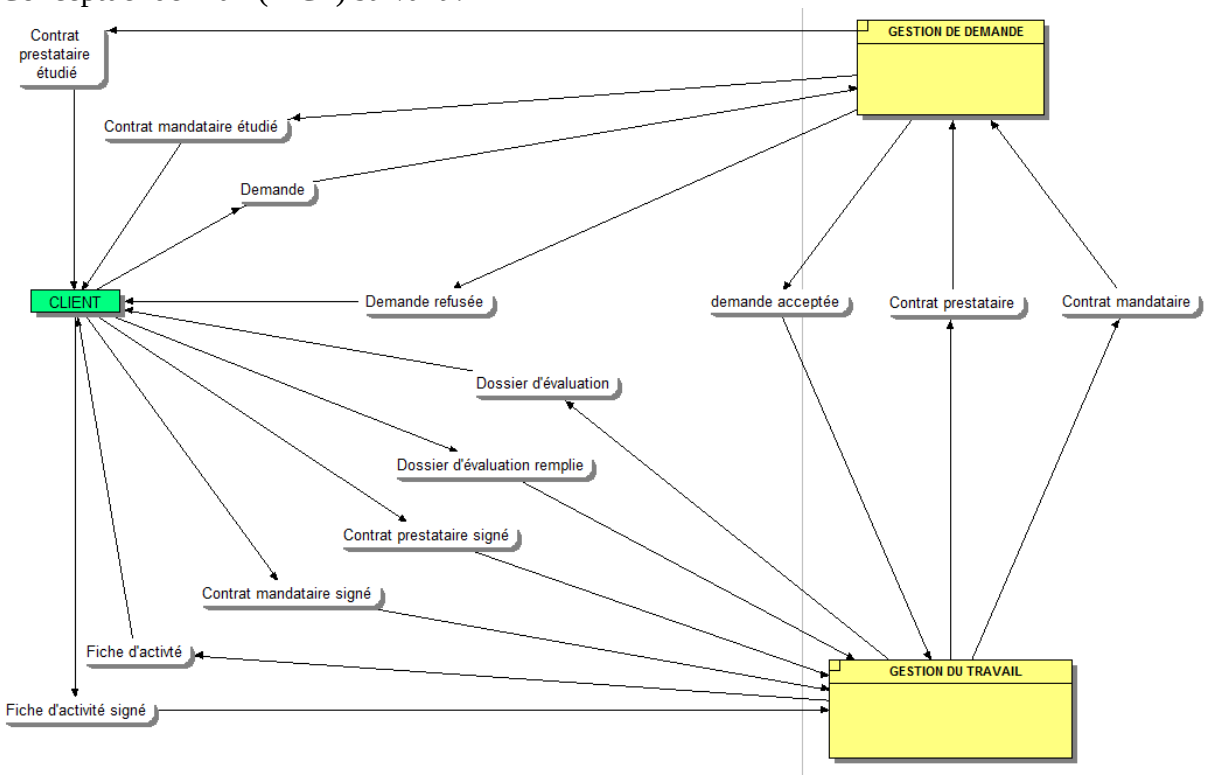
Dictionnaire des flux de l'existant

NOM	LIBELLE	TYPE	CONTRAINTES
Demande d'aide	**Demande aide à domicile**	**Structuré**	
Demande refusée	**Demande rejetée par accueil**	**Structuré**	
Demande acceptée	**Demande validée par accueil**	**Structuré**	
Dossier d'évaluation	**Fiche d'évaluation et devis estimatif**	**Structuré**	
Dossier évaluation remplit	**Fiche d'évaluation remplit et devis estimatif signé par le client**	**Structuré**	**N° dossier, Nom, Prénom,…**
Contrat prestataire	**Contrat d'aide à domicile au service prestataire**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat mandataire	**Contrat d'aide à domicile au service mandataire**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat prestataire étudié	**Contrat d'aide à domicile au service prestataire étudié par l'accueil**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat mandataire étudié	**Contrat d'aide à domicile au service mandataire vérifié par l'accueil**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat prestataire signé	**Contrat prestataire étudié +signature du client**	**Structuré**	**Idem contrat + signature du client**
Contrat mandataire signé	**Contrat mandataire prestataire étudié +signature du client**	**Structuré**	**Idem contrat + signature du client**
Planning prestataire	**Fiche planning des interventions des salariés au service prestataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**

Planning mandataire	**Fiche planning des interventions des salariés au service mandataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**
Fiche d'activité	**La fiche des heures à effectuer par le salarié**	**Structuré**	**Nom, prénom salarié, nom, prénom client, heure début, heure fin, heure total**
Fiche d'activité signée	**La fiche des heures à effectuer par le salarié signée par le client**	**Structuré**	**Idem+signature du client**
Fiche d'activité finale	**La fiche d'activité signée du client + signature de salarié**	**Structuré**	**Idem + signature du client+signature du salarié**

Modèles MCF existant

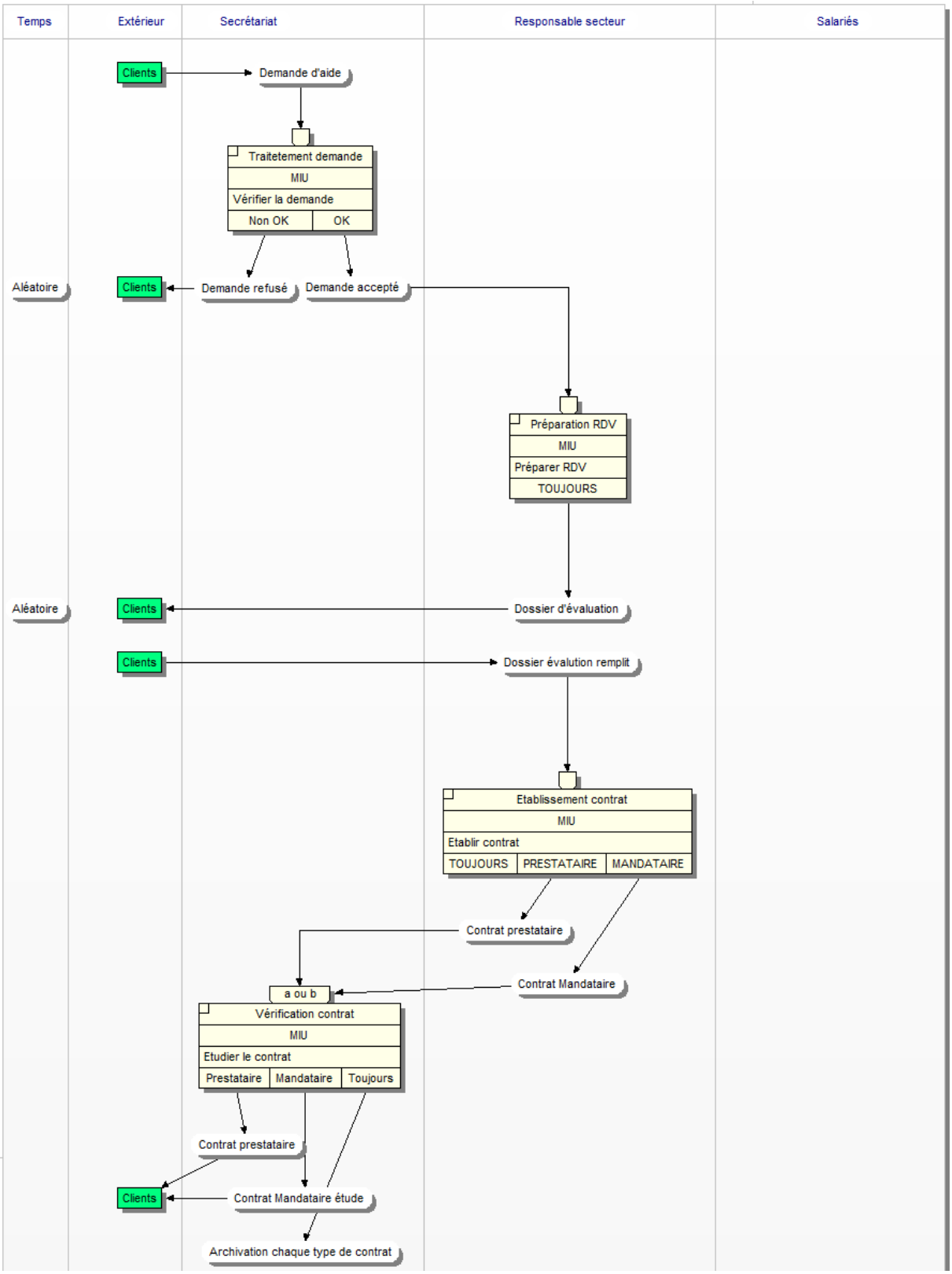
L'organisation du travail peut se décomposer en deux processus stables déduits du Modèle Conceptuel de Flux (MCF) suivant :

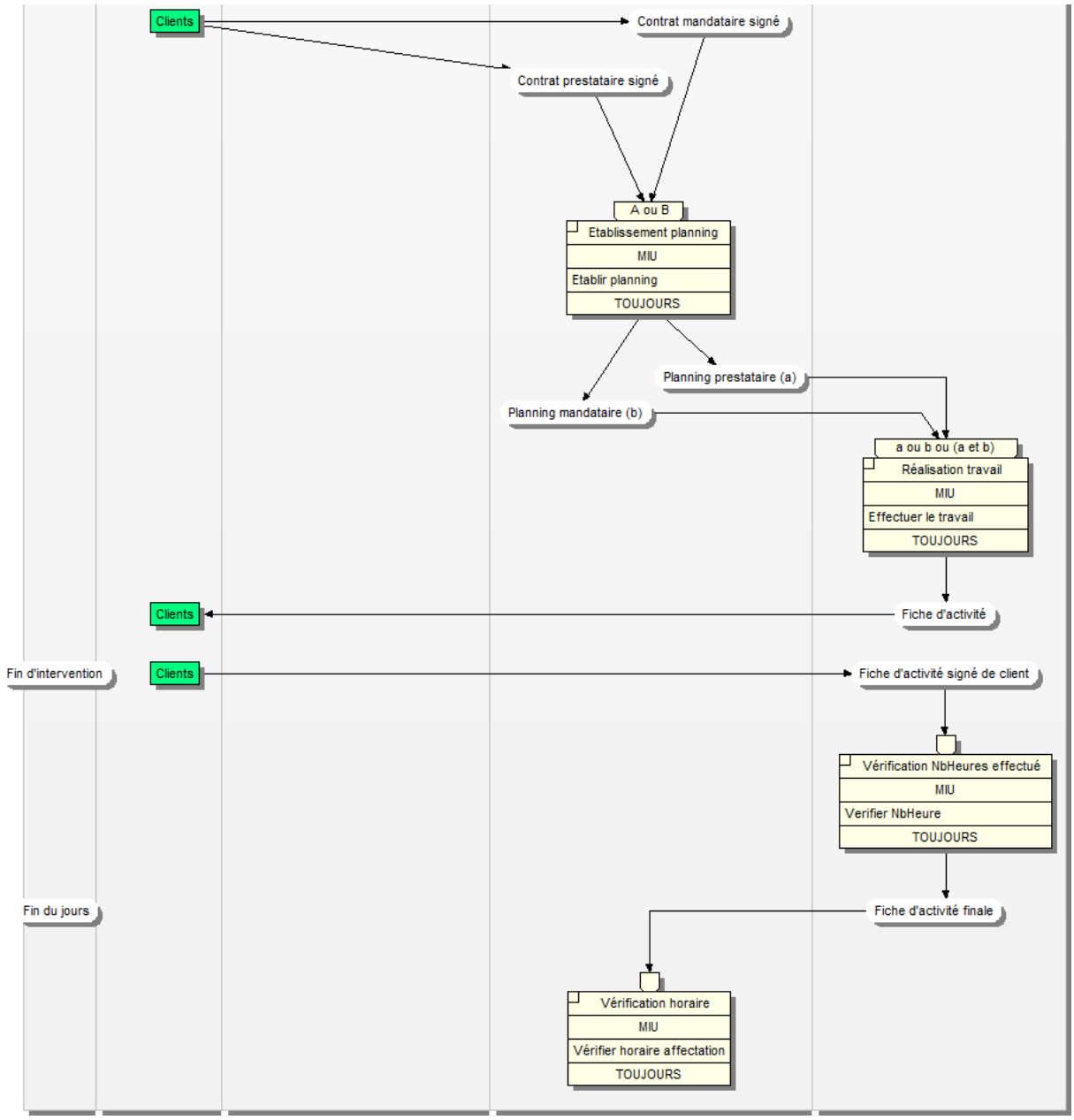


Les deux processus mis en évidence sont les suivants :
- Gestion de la demande.
- Gestion du travail des salariés.

Les orientations proposées par le schéma directeur portent essentiellement sur l'amélioration du travail au sein de l'ADPAM. Par conséquent, nous axerons notre étude sur le processus de la demande et la gestion du travail qui correspond à la planification des interventions. Une gestion inefficace de ce dernier peut amener à planifier deux interventions à effectuer par le même salarié en même temps, ce qui nécessite une modification des plannings et donc une perte de temps considérables.

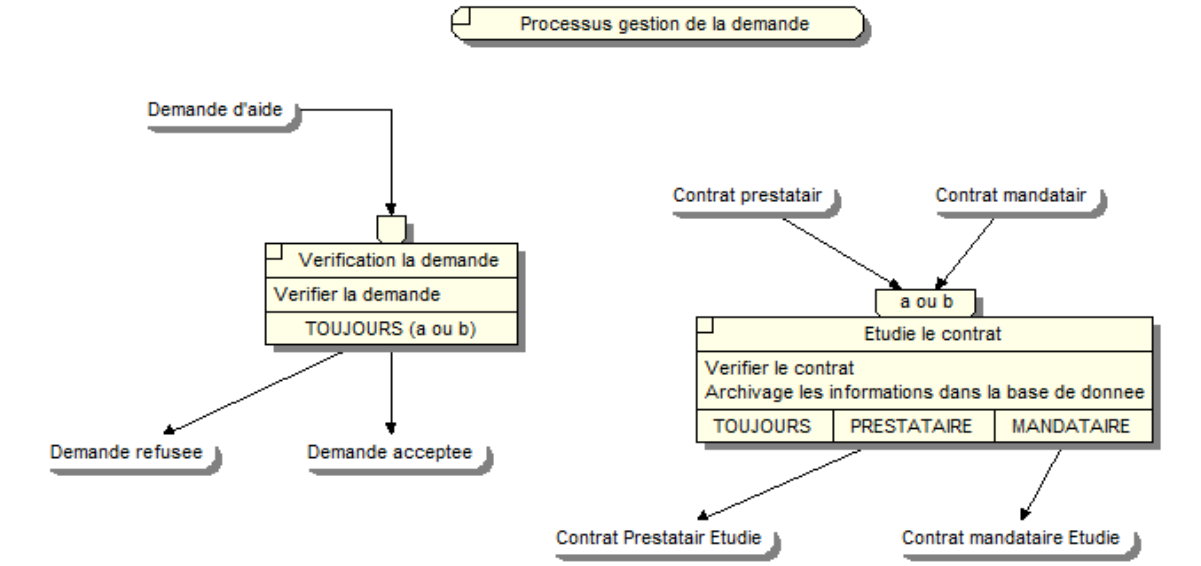
Modèles MOT existant

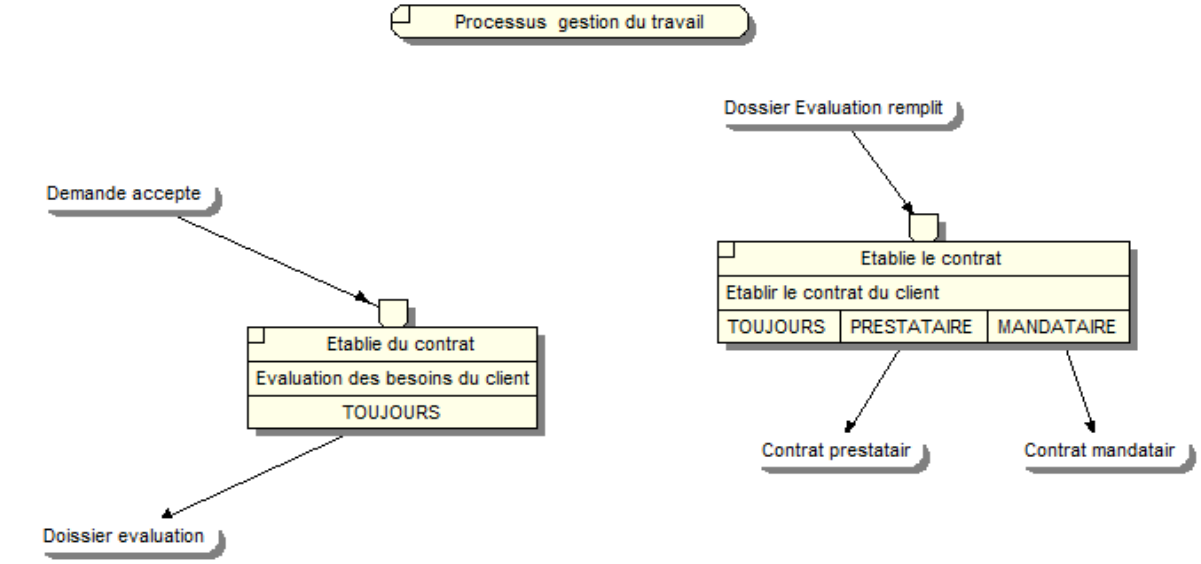

Temps
Extérieur
Secrétariat
Responsable secteur
Salariés
Clients
Demande d'aide
Traitetement demande
MIU
Vérifier la demande
Non OK
OK
Aléatoire
Clients
Demande refusé
Demande accepté
Préparation RDV
MIU
Préparer RDV
TOUJOURS
Aléatoire
Clients
Dossier d'évaluation
Clients
Dossier évalution remplit
Etablissement contrat
MIU
Etablir contrat
TOUJOURS
PRESTATAIRE
MANDATAIRE
Contrat prestataire
Contrat Mandataire
a ou b
Vérification contrat
MIU
Etudier le contrat
Prestataire
Mandataire
Toujours
Contrat prestataire
Clients
Contrat Mandataire étude
Archivation chaque type de contrat

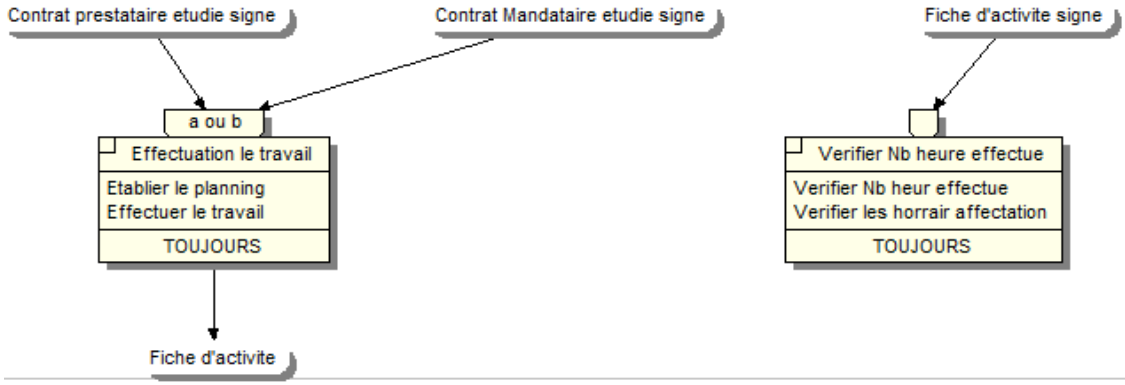


Modèles MCT existant

A partir des MOT et des MCF, nous pouvons déduire les Modèles Conceptuels des Traitements

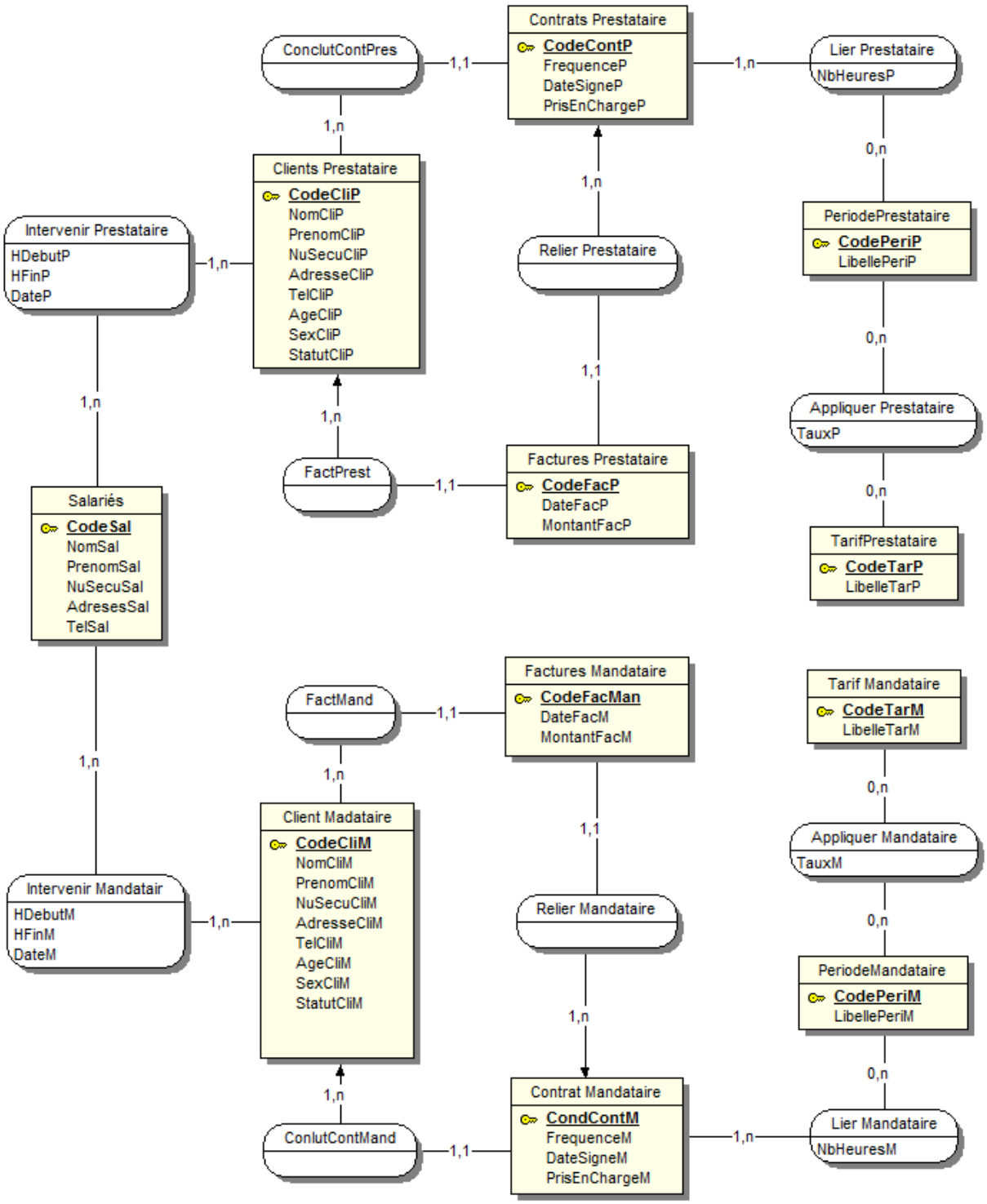

Processus gestion de la demande
Demande d'aide
Verification la demande
Verifier la demande
TOUJOURS (a ou b)
Demande refusee
Demande acceptee
Contrat prestatair
Contrat mandatair
a ou b
Etudie le contrat
Verifier le contrat
Archivage les informations dans la base de donnee
TOUJOURS
PRESTATAIRE
MANDATAIRE
Contrat Prestatair Etudie
Contrat mandataire Etudie


Processus gestion du travail
Demande accepte
Etablie du contrat
Evaluation des besoins du client
TOUJOURS
Doissier evaluation
Dossier Evaluation remplit
Etablie le contrat
Etablir le contrat du client
TOUJOURS
PRESTATAIRE
MANDATAIRE
Contrat prestatair
Contrat mandatair


Contrat prestataire etudie signe
Contrat Mandataire etudie signe
a ou b
Effectuation le travail
Etablier le planning
Effectuer le travail
TOUJOURS
Fiche d'activite
Fiche d'activite signe
Verifier Nb heure effectue
Verifier Nb heur effectue
Verifier les horrair affectation
TOUJOURS

Modèles MCD existant

Les informations utilisées et leurs organisations sont représentées dans le dictionnaire de données et dans le Modèle Conceptuel de Données (MCD) suivants :



Comme on le voit dans le MCD, on a deux tables clients : prestataires et mandataire, ce qui rend le processus de planification inefficace. Cette limite d'organisation des données sera traitée dans le futur.

Dictionnaire des données du MCD existent :

Nom	Définition	Type	Règle de calcul
CodeSal	Le code du salarié	Entier	
NomSal	Le nom du salarié	Texte	
PrenomSal	Le prénom du salarié	Texte	
NuSecuSal			
AdresseSal	L'adresse du salarié	Texte	
TelSal	Le numéro de téléphone du salarié	Entier	
HDebutP	L'heure de début de l'intervention pour le service prestataire	Date	
HFinP	L'heure de finde l'intervention pour le service prestataire	Date	
DateP	Date de l'intervention pour le service prestataire	Date	
HDebutM	L'heure de début de l'intervention pour le service mandataire	Date	
HFinM	L'heure de finde l'intervention pour le service mandataire	Date	
DateM	Date de l'intervention pour le service mandataire	Date	
CodeFacP	Le code de la facture pour le client du service prestataire	Entier	
DateFacP	Date de la facture pour le client du service prestataire	Date	
MontantFacP	Le montant de la facture pour le client du service prestataire	Réel	= Somme (NbHeures*taux)
CodeFacM	Le code de la facture pour le client du service mandataire	Entier	
DateFacM	Date de la facture pour le client du service mandataire	Date	
MontantFacM	Le montant de la facture pour le client du service madataire	Réel	= Somme (NbHeures*taux)
CodeContP	Le code du contrat du client prestataire	Entier	
FrequenceP	Fréquence hebdomadaire des interventions effectuées par le salarié prestataire	Entier	
DateSigneP	Date de la signature du contrat du client prestataire	Date	
PriseEnChargeP	Attribution de la prise en charge du client prestataire	Logique	Oui ou Non
CodeContM	Le code du contrat du client mandataire	Entier	
FrequenceM	Fréquence hebdomadaire des	Entier	

	interventions effectuées par le salarié mandataire		
DateSigneM	Date de la signature du contrat du client mandataire	Date	
PriseEnChargeM	Attribution de la prise en charge du client mandataire	Logique	Oui ou Non
NbHeuresP	Nombres d'heures mensuelles à effectuer dans le contrat prestataire	Entier	>0
NbHeuresM	Nombres d'heures mensuelles à effectuer dans le contrat Mandataire	Entier	>0
CodePeriP	Code la(es) période(s) d'intervention du service prestataire	Entier	
LibellePeriP	Libellé de la période du service prestataire	Texte	(semaine, dimanche, nuit…)
CodePeriM	Code la(es) période(s) d'intervention du service mandataire	Entier	
LibellePeriM	Libellé de la période du service mandataire	Texte	(semaine, dimanche, nuit…)
CodeCliP	Code du client prestataire	Entier	
NomCliP	Nom du client prestataire	Texte	
PrenomCliP	Prénom du client prestataire	Texte	
NuSecuCliP	Numéro de sécurité sociale du client prestataire	Entier	
AdresseCliP	Adresse du client prestataire	Texte	
TelCliP	Numéro de téléphone du client prestataire	Entier	
AgeCliP	Age du client prestataire	Entier	
SexCliP	Sexe du client prestataire	Texte	
StatuCliP	Statut du client prestataire	Texte	
CodeCliM	Code du client mandataire	Entier	
NomCliM	Nom du client mandataire	Texte	
PrenomCliM	Prénom du client mandataire	Texte	
NuSecuCliM	Numéro de sécurité sociale du client mandataire	Entier	
AdresseCliM	Adresse du client mandataire	Texte	
TelCliM	Numéro de téléphone du client mandataire	Entier	
AgeCliM	Age du client mandataire	Entier	
SexCliM	Sexe du client mandataire	Texte	
StatuCliM	Statut du client mandataire	Texte	
Date	Date de l'intervention	Date	
CodeTarP	Code du tarif appliqué au service prestataire	Entier	
LibelleTarP	Libellé du tarif du service prestataire	Texte	

CodeTarM	Code du tarif appliqué au service mandataire	Entier	
LibelleTarM	Libellé du tarif du service mandataire	Texte	
TauxP	Taux correspondant à une période travaillée chez le client prestataire	Réel	
TauxM	Taux correspondant à une période travaillée chez le client Mandataire	Réel	

. Reformulation conceptuelle (les modèles MCF, MCT, MCD actualisé)

Critiques de l'Existant

Il y a deux bases de données dans cette entreprise, chaque base correspond à un service (prestataire ou mandataire) dans lesquelles sont enregistrées les données des clients (informations du client et du contrat).

Les lacunes de l'Existant sont que les données sont mal organisées, les opérations ne sont pas automatisées, ce qui implique une perte considérable de temps.

Pour le processus de gestion de la demande :

- Perte de temps lors du traitement de la demande et de la saisie des informations à partir du contrat.
- Difficulté pour étudier le contrat.
- Manque d'organisation structurée et inefficacité des demandes d'aide.

Pour le processus de gestion du travail :

- Pas de règle de gestion sur les statuts des clients et sur les types de service
- Pas de possibilité de modifier les types de contrat
- Perte de temps due à un non partage des informations entre les services. Les données sont stockées par chaque service dans des fichiers Informix. Donc on a une redondance des données, ce qui génère de nombreuses erreurs.
- Il n'y a pas d'historique des interventions.

Pour planifier le travail, le responsable doit faire deux plannings pour la semaine (prestataire et mandataire). Donc le salarié doit avoir les deux emplois du temps (point faible : redondance des horaires et difficulté à planifier et à modifier).

Proposition

Nous proposons trois orientations selon les problèmes évoqués dans le cahier des charges. Ces orientations prennent en compte les critiques formulées précédemment. Le premier scénario consiste en la mise en place d'une solution minimale adaptée aux besoins de l'entreprise. Le second apporte une solution élaborée dans l'organisation du travail du responsable de secteur. Enfin le troisième constitue à une ouverture plus détaillée dans la base de données des salariés.

Analogies :

Au niveau organisationnel : les trois orientations reposent sur une centralisation et un partage des données concernant les clients. Le client devient unique pour l'entreprise.

Au niveau technique : Une base de données unique de client sera implantée et consultable pour chaque processus de gestion. Celle-ci comportera toutes les informations relatives aux clients, et à leurs contrats. Elle permettra ainsi un historique des données.

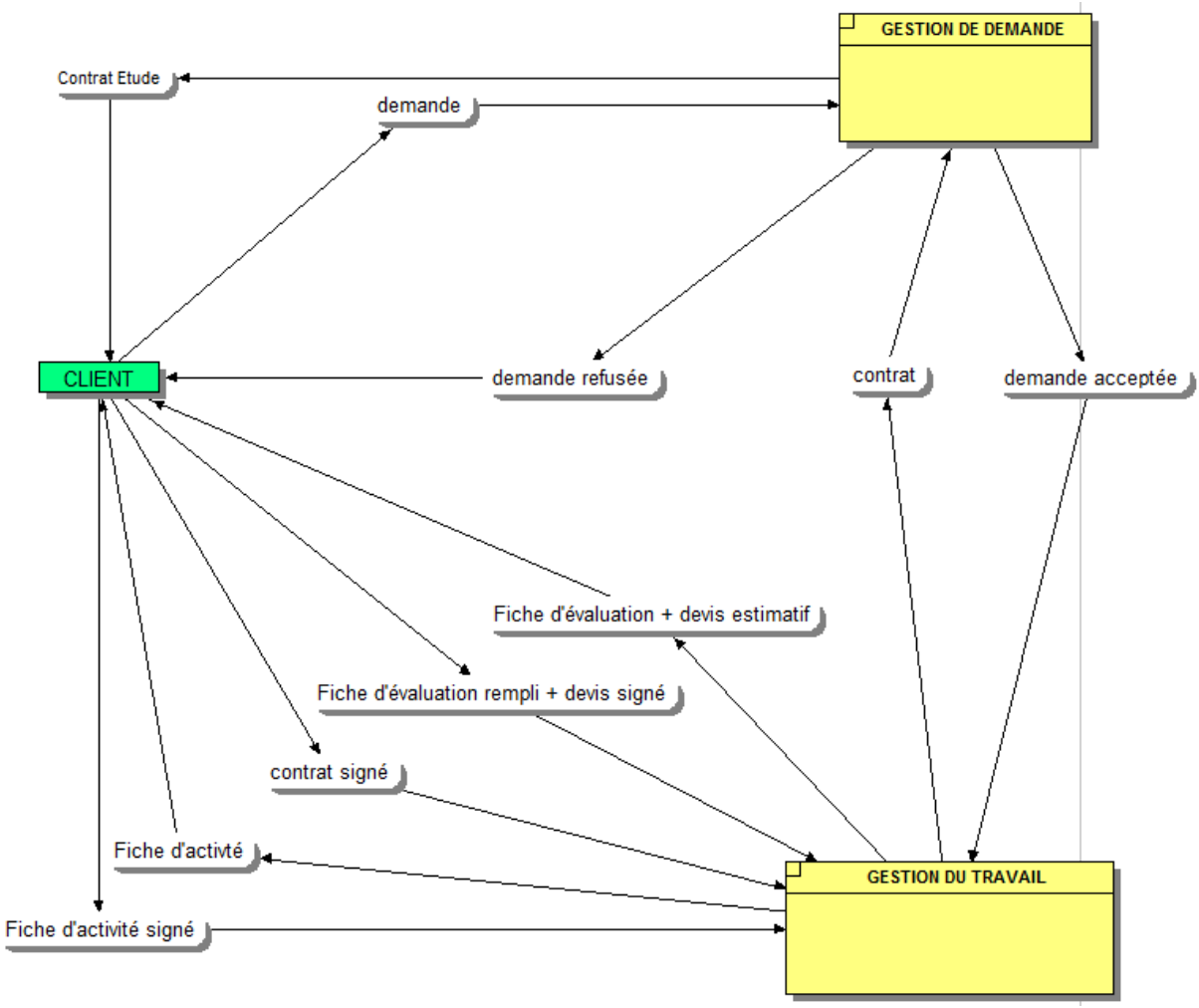
Différences :

D'un point de vue conceptuel : Les deux premières solutions consistent à fusionner les deux bases de données clients en une seule. Par contre la troisième solution permet de créer deux bases de données salariées (mandataire et prestataire).

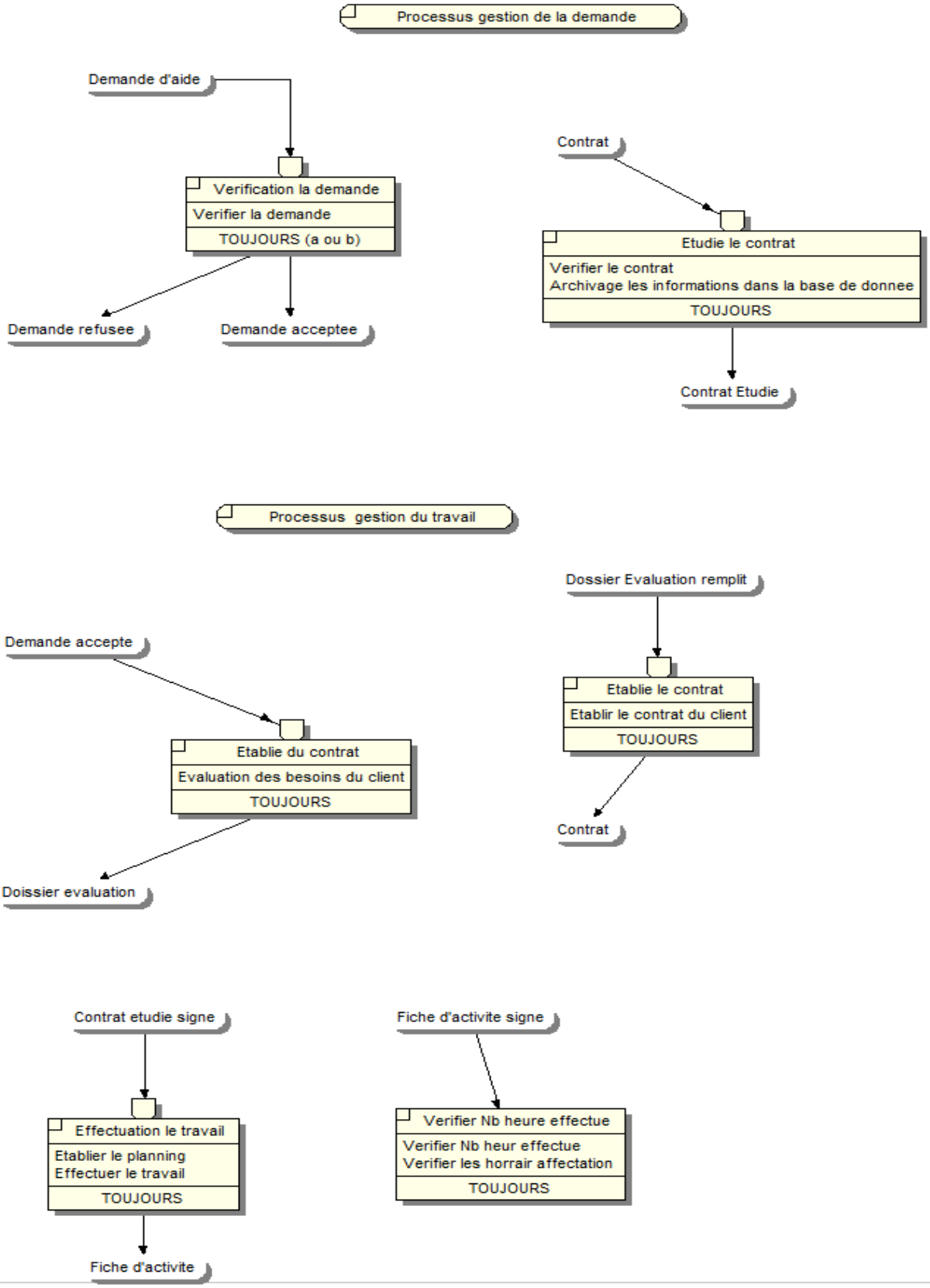
D'un point de vue organisation : La première solution regroupe les bases de données clients, salariés, et le planning ; en les structurant. La deuxième solution consiste à créer deux responsables de secteurs qui s'occuperont chacun d'un service. La troisième solution permettra de séparer les types de salariés en fonction du service (mandataire, prestataire) et des taches à effectuer.

D'un point de vue technique : Dans la première solution, les bases de données sont bien définies et cohérentes. Dans la deuxième solution, la création de deux responsables de secteur permet une meilleure organisation des services. Dans la troisième solution, la séparation entre les différents types de salariés (mandataire et prestataire) facilite la planification des emplois du temps.

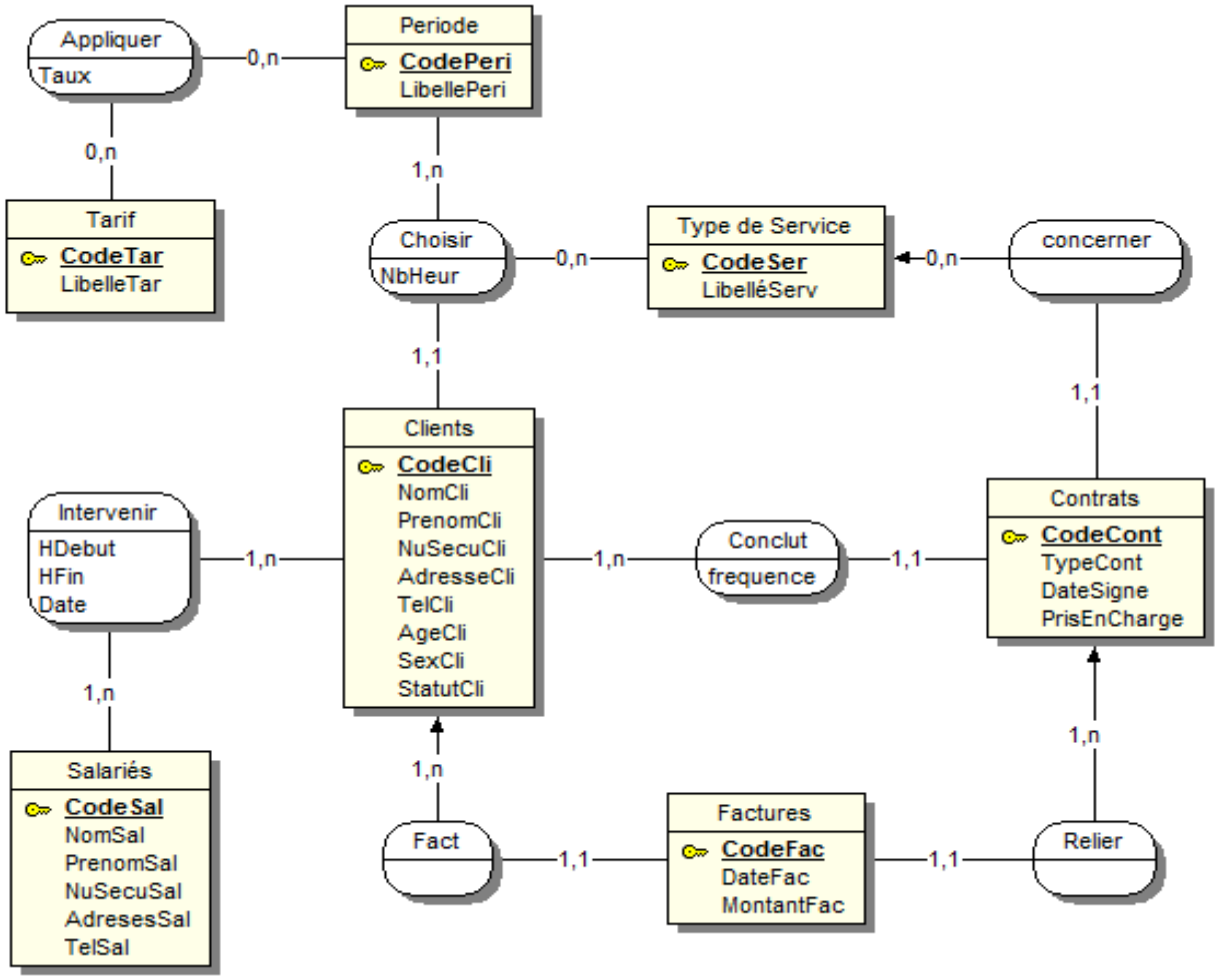
Modèles MCF actualisé



Modèles MCT actualisé



Modèles MCD actualisé



Dictionnaire des données actualisé :

Nom	Définition	Type	Règle de calcul
CodeSal	Le code du salarié	Entier	
NomSal	Le nom du salarié	Texte	
PrenomSal	Le prénom du salarié	Texte	
NuSecuSal			
AdresseSal	L'adresse du salarié	Texte	
TelSal	Numéro de téléphone du salarié	Entier	
HDebut	L'heure de début de l'intervention	Date	
HFin	L'heur de fin de l'intervention	Date	
CodeFact	Le code de la facture	Entier	
DateFact	Date de l'établissions du contrat	Date	
MontantFact	Le montant de la facture	Réel	= Somme (NBHeur*taux correspondant)
CodeCont	Le code du contrat	Entier	
Fréquence	Fréquence hebdomadaire des	Entier	

	interventions par contrat		
TypeCont	Le type du contrat (prestataire ou mandataire)	Texte	
DateSignCont	Date de signature du contrat	Date	
PriseEnChar	Attribution de la prise en charge	Logique	Oui/Non
NbHeur	Nombres d'heures mensuelles à effectuer par chaque salarié	Entier	
CodePeri	Code la période	Entier	
LibelléPeri	Libellé de la période	Texte	(semaine, dimanche, nuit…)
CodeCli	Code du client	Entier	
NomCli	Nom du client	Texte	
PrenomCli	Prénom du client	Texte	
NuSecuCli	Numéro de sécurité sociale du client	Entier	
AdresseCli	Adresse du client	Texte	
TelCli	Numéro de téléphone du client	Entier	
AgeCli	Age du client	Entier	
SexCli	Sexe du client	Texte	
StatutCli	Statut du client	Texte	
Date	Date de l'intervention	Date	
CodeTar	Code du tarif appliqué	Entier	
LibelleTar	Libellé du tarif	Texte	
Taux	Taux correspondant à la période	Réel	
CodeServ	Code du service fourni	Entier	
LibelleServ	Libellé du service (prestataire ou mandataire)	Texte	

. Etude de faisabilité

Les modifications portent essentiellement sur la planification de l'organisation du travail entre le responsable du secteur et le salarié ainsi que sur l'organisation interne des acteurs qui participent aux processus précédemment indiqués.

Solution 1

Objectif

Regrouper les bases données des deux types de client dans un base et le même pour les deux types de contrat dans un base, ceci facilite pour le processus de demande et processus de planifier le travail.

Point forts et limites

Ce premier scénario intègre la notion de centralisation des données, et ceci par l'élaboration d'une base de données qui devra être accessible par toutes les gestions et services. Ceci permettra de partager toutes les informations de l'entreprise, notamment celles relatives aux clients et leurs contrats. Il convient alors de modifier le fait qu'un client reste unique pour chaque service, qui implique une redondance de données, et de l'incohérence. L'idée est que les données d'un client deviennent uniques pour toute l'entreprise, tous les services, et donc ses informations sont stockées une seule fois, et à un seul endroit, consultable par tout le monde.
Ce scénario amène également la notion d'historisation des interventions et des contrats. Cette dernière est nécessaire dans le cadre d'un suivi des clients, et de leurs commandes. Elle peut être utile également dans le cadre d'interventions répétées.
Cependant, ce scénario ne permet pas à un client de changer son contrat. Tout changement de contrat implique alors une résiliation du contrat en cours et une signature d'un nouveau contrat.

Développement

Il s'agit, d'un scénario qui offre une base de données clients unique qui facilitera l'accès aux données des clients. En termes de temps, ceci se traduira par une rapidité d'exécution et, pour ce qui concerne la pertinence des données, une amélioration considérable. N'importe quel service accèdera aux mêmes informations et pourra en rentrer de nouvelles, et, s'il en est autorisé, modifier celles déjà existantes. Les processus qui nous intéressent dans ce cas de figure sont :

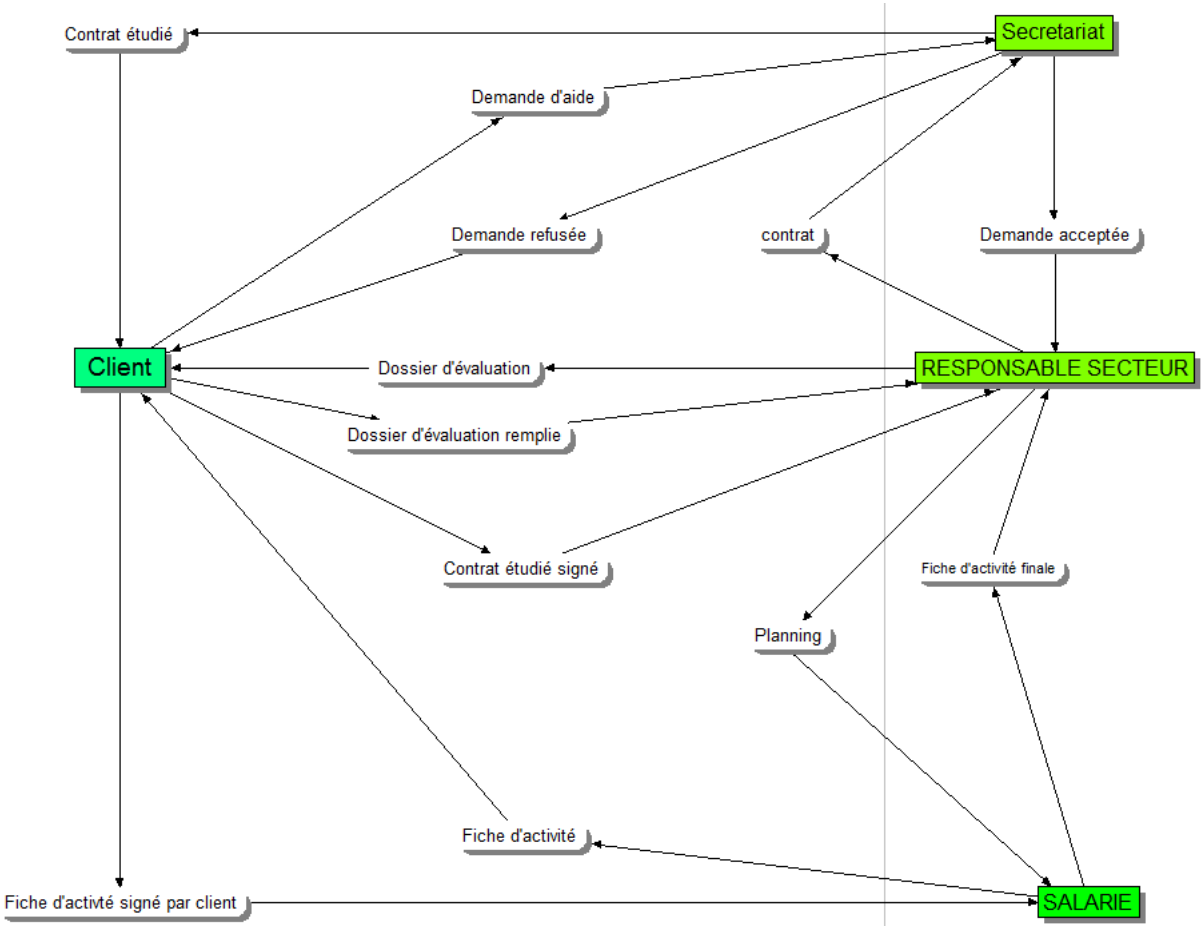
- Gestion de la demande
- Gestion du travail

Ici, nous proposons à ADPAM d'améliorer la façon dont les demandes d'aide émanant de ses clients et la planification de l'organisation du travail sont gérées. En réalité, dans l'existant, le secrétariat n'a aucun accès aux informations des clients, ce qui implique une mauvaise prise en charge et une réactivité limitée. Une Base de données unique permettra un accès aux informations du client pour traiter une demande plus rapide et de faciliter au responsable de secteur à construire un planning unique d'un salarié dans une période donnée dans le modèle organisationnel des flux actualisé nous avons dans le processus Gestion du Travail une simplification de flux :

Planning : C'est un planning unique qui englobe le planning mandataire et prestataire dans le modèle de l'existant.

Toutefois, ce scénario apporte des solutions par rapport à l'existant dans la mesure de faciliter les tâches du responsable de secteur et le secrétariat. Les conséquences de la base de données toucheront l'ensemble du domaine étudié dans la mesure où il y aura des mises à jour régulières.

Modèles MOF solution 1



Dictionnaire des actions de la 1ère solution

ACTION	LIBELLE	FLUX	ACTEURS
Vérifier la demande	**Vérifier la demande d'aide à domicile**	**FE : Demande d'aide** **FS : Demande accepté** **FS : Demande refusé**	**Secrétariat**
Evaluer le travail	**Evaluer les besoins et les services demandés par le client**	**FE : Demande accepté** **FS : Dossier évaluation**	**Responsable secteur**
Etablir contrat	**Etablir le contrat à partir de dossier d'évaluation**	**FE : Dossier évaluation remplie** **FS : Contrat**	**Responsable secteur**

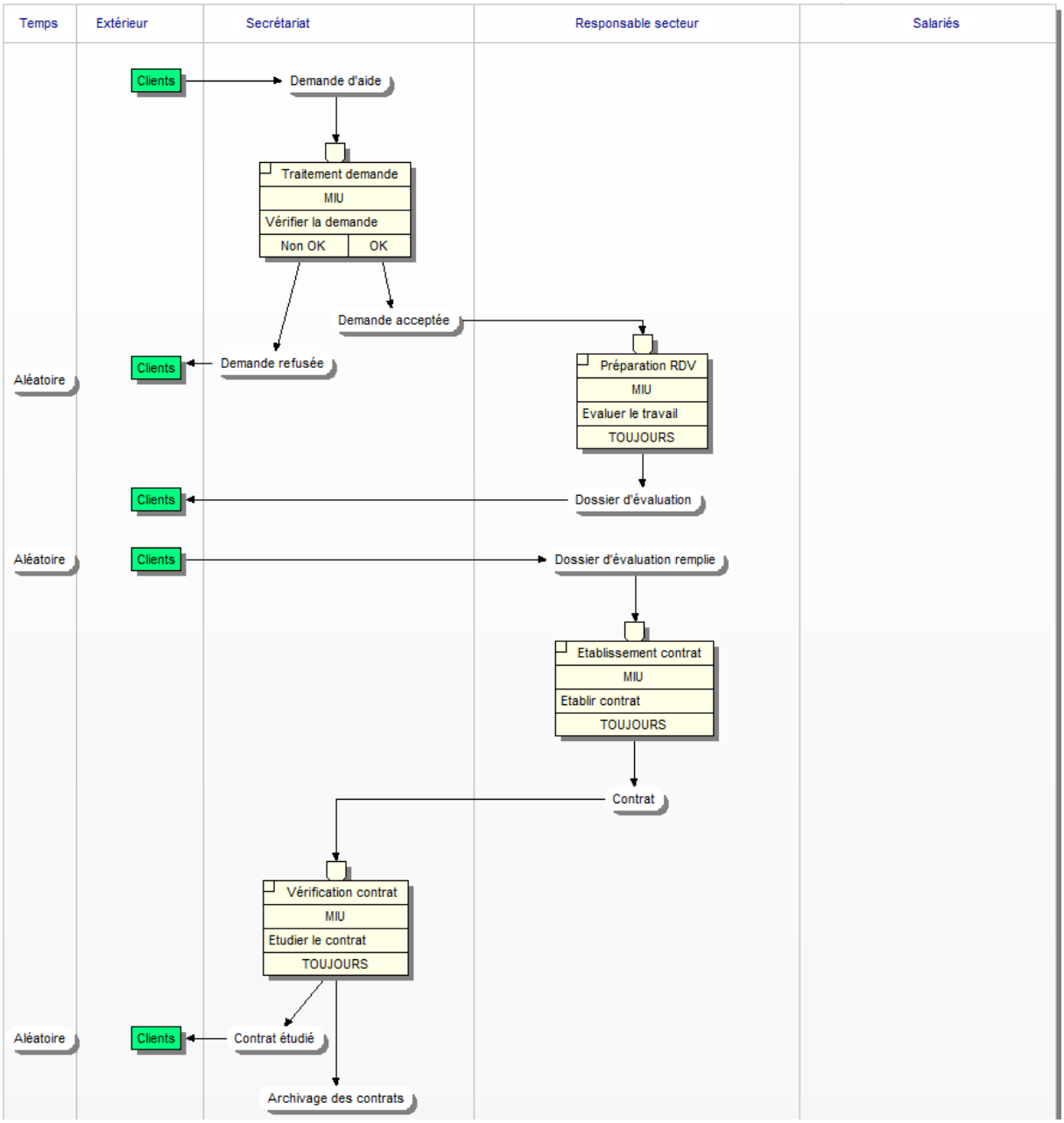
Etudier le contrat	**Etudier le contrat et l'envoyer au client**	**FE : Contrat** **FS : Contrat étudié** **FS : Archivage des contrat**	**Secrétariat**
Etablir le planning	**Etablir un planning unique pour les salariés aux 2 services mandataire et prestataire**	**FE : Contrat étudié signé** **FS : Planning**	**Responsable secteur**
Effectuer le travail	**Effectuer le travail chez les clients par chaque service**	**FE : Planning** **FS : Fiche d'activité**	**Salarié**
Vérifier NbHeure	**Vérifier le nombre d'heure de travail chez chaque client et signer à la fin**	**FE : Fiche d'activité signé par client** **FS : Fiche d'activité finale**	**Salarié**
Vérifier les horaires d'intervention	**Vérifier les heures de travail effectuées des salariés**	**FE : Fiche d'activité finale**	**Responsable secteur**

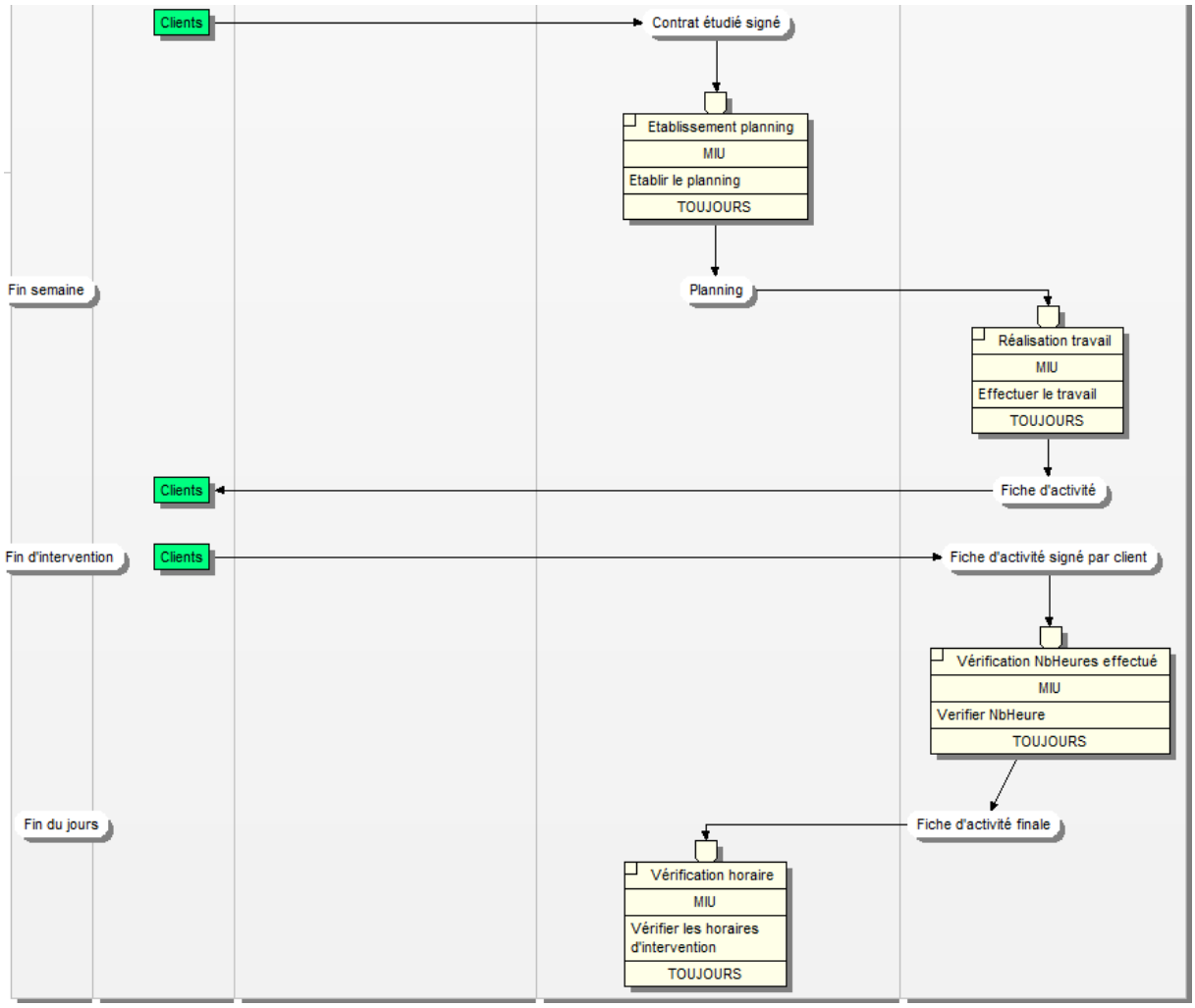
Dictionnaire des flux de la 1er solution

NOM	LIBELLE	TYPE	CONTRAINTES
Demande d'aide	**Demande aide à domicile**	**Structuré**	
Demande refusée	**Demande rejetée par secrétariat**	**Structuré**	
Demande acceptée	**Demande validée par secrétariat**	**Structuré**	
Dossier d'évaluation	**Fiche d'évaluation et devis estimatif**	**Structuré**	

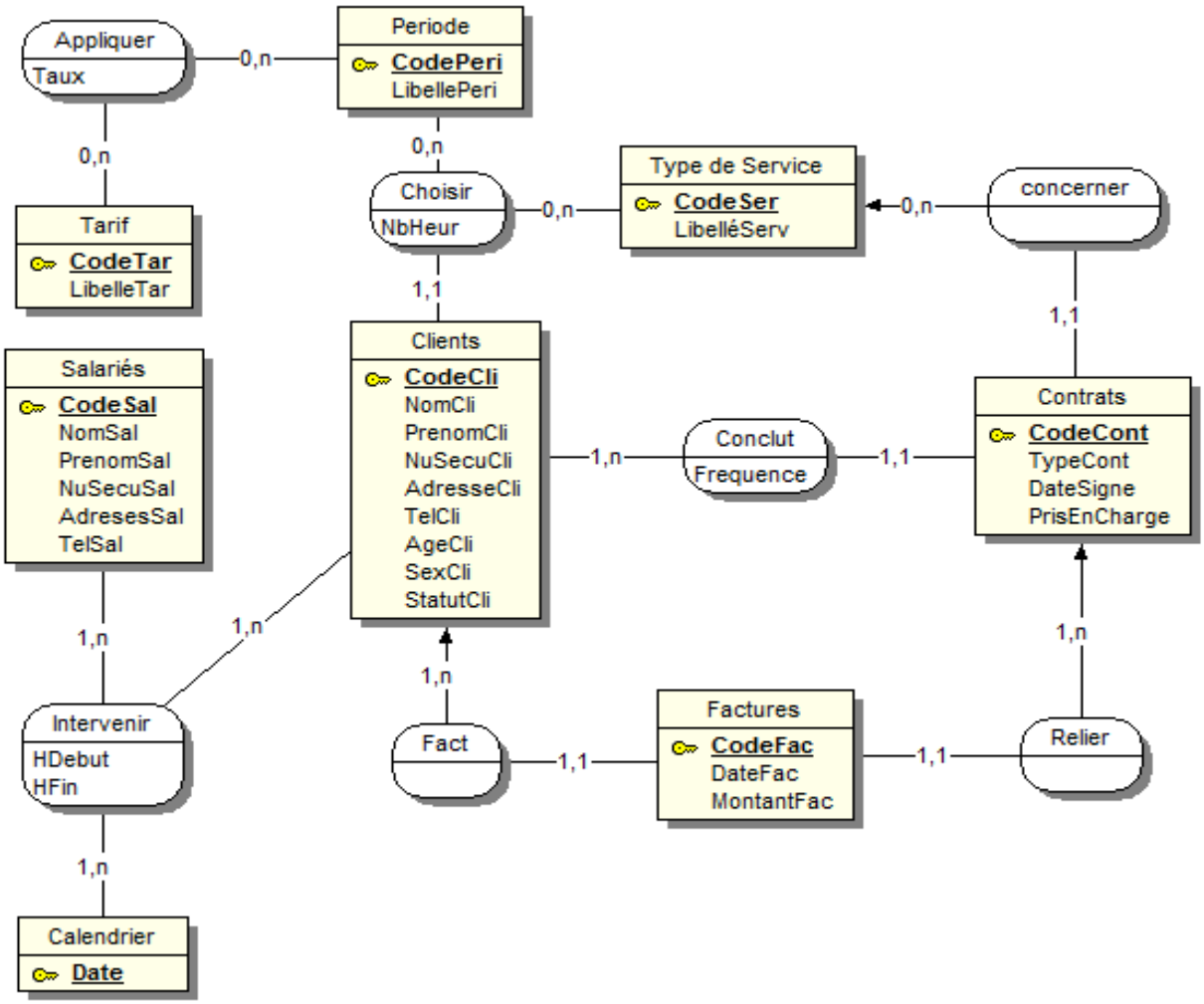
Dossier évaluation remplie	**Fiche d'évaluation remplit et devis estimatif signé par le client**	**Structuré**	**N° dossier, Nom, Prénom,…**
Contrat	**Contrat d'aide à domicile**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat étudié	**Idem contrat mais avec la vérification de secrétariat**	**Structuré**	**Idem contrat + informations complémentaires**
Contrat étudié signé	**Idem contrat étudié + signature du client**	**Structuré**	**Idem contrat étudié + signature du client**
Planning	**Fiche planning unique des interventions des salariés au service prestataire et mandataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**
Fiche d'activité	**La fiche des heures à effectuer par le salarié**	**Structuré**	**Nom, prénom salarié, nom, prénom client, heure début, heure fin, heure total**
Fiche d'activité signée par client	**La fiche des heures à effectuer par le salarié signée par le client**	**Structuré**	**Idem+signature du client**
Fiche d'activité finale	**Idem fiche d'activité signée du client + signature de salarié**	**Structuré**	**Idem + signature du client+signature du salarié**

Modèles MOT solution 1




Clients
Contrat étudié signé
Etablissement planning
MIU
Etablir le planning
TOUJOURS
Fin semaine
Planning
Réalisation travail
MIU
Effectuer le travail
TOUJOURS
Clients
Fiche d'activité
Fin d'intervention
Clients
Fiche d'activité signé par client
Vérification NbHeures effectué
MIU
Verifier NbHeure
TOUJOURS
Fin du jours
Fiche d'activité finale
Vérification horaire
MIU
Vérifier les horaires d'intervention
TOUJOURS

Modèles MCD solution 1



Solution 2

Objectif

Solution 2 on crée les 2 responsables, chacun s'occupe chaque service pour organisation le travail.

Point forts et limites

Ce deuxième scénario reprend les notions du précédent et intègre une amélioration au niveau organisationnel. Le but étant de réorganiser la gestion des deux services (prestataire, et mandataire) et les plannings pour l'organisation du travail en ajouter deux responsables, l'un pour le service prestataire et l'autre pour le service mandataire. Cela permet de définir précisément la responsabilité de chaque responsable de secteur et de simplifier la création des plannings pour les salariés, qui travaillent dans les services différents.

La principale limite de ce scénario est qu'il n'est pas économique. Il implique une augmentation des charges du personnel pour l'entreprise. Et une apparition de flux supplémentaires entre les responsables de secteur et les salariés

Développement

Une base de données unique permet de centraliser les informations sur les clients. Cependant, une réorganisation du processus de la gestion du travail permet à l'entreprise d'être plus efficace vis-à-vis de la demande des clients.
Un responsable sera mise en place au sein de l'entreprise pour chaque service. Chaque responsable établit les plannings pour les salarié reçois un planning pour les clients mandataires, et un autre pour les clients prestataires.

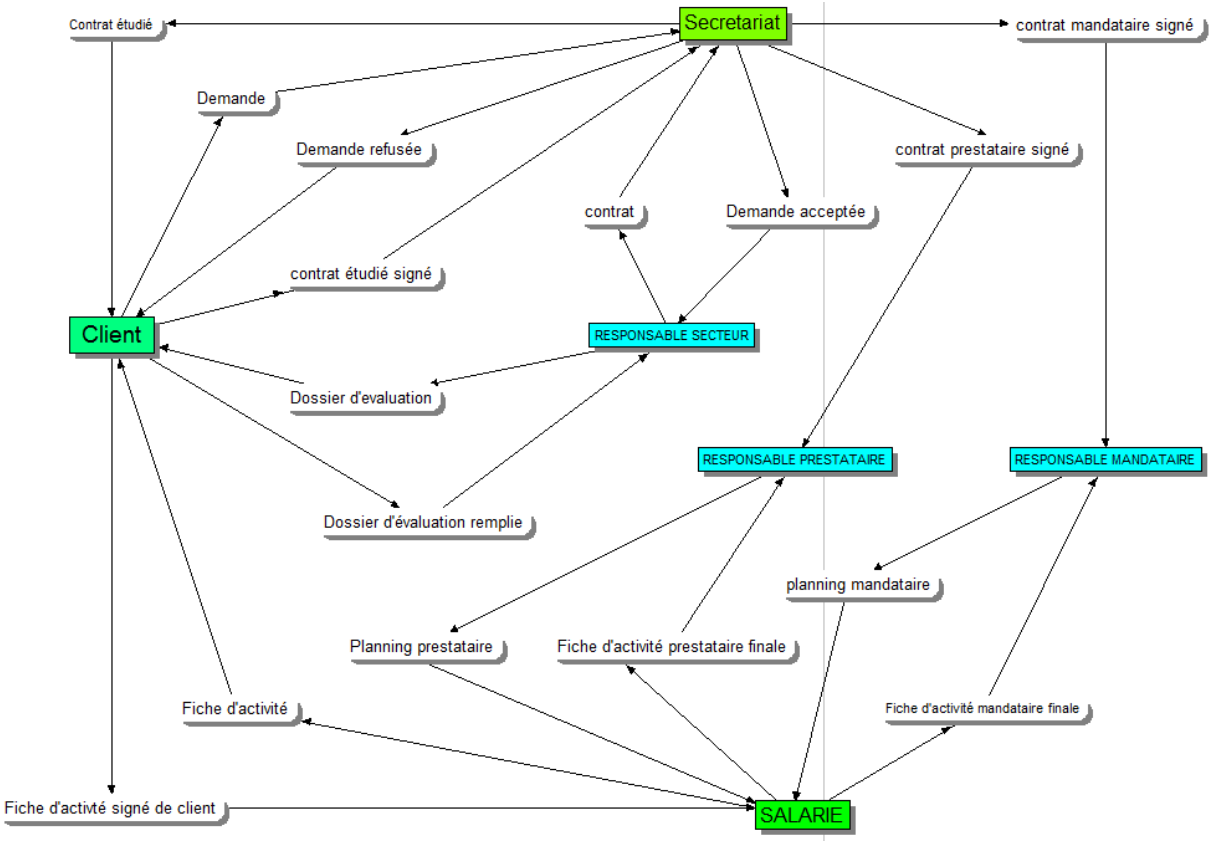
Ainsi, le responsable de secteur verra son temps de travail diminuer, et pourra vaquer à d'autres tâches.

Le processus qui nous intéresse est: la Gestion du travail

Il s'avère que nous pouvons continuer d'améliorer l'organisation du travail et du système d'information. En effet, quand un responsable de secteur s'occupe des deux services (mandataire, prestataire) pour planifier et vérifier les heures de travails il peut être trop occupé par ces tâches, cela va conduire à des erreurs importantes.

Par conséquent, la mise en place de deux responsables va donner un remède à des problèmes de l'organisation du travail. Chaque responsable connait clairement son rôle et la façon d'organiser le travail du salarié, qui travaille dans son service.

Modèles MOF solution 2



Dictionnaire des actions de la 2eme solution

ACTION	LIBELLE	FLUX	ACTEURS
Vérifier la demande	**Vérifier la demande d'aide à domicile**	**FE : Demande d'aide** **FS : Demande accepté** **FS : Demande refusé**	**Secrétariat**
Evaluer le travail	**Evaluer les besoins et les services demandés par le client**	**FE : Demande accepté** **FS : Dossier d'évaluation**	**Responsable secteur**
Etablir contrat	**Etablir le contrat à partir de dossier d'évaluation**	**FE : Dossier d'évaluation remplie** **FS : Contrat**	**Responsable secteur**
Etudier le contrat	**Etudier le contrat et envoyer au client**	**FE : Contrat** **FS : Contrat étudié**	**Secrétariat**
Distinguer le contrat	**Distinguer les contrats signés envoyé par client et les distribuer au responsable prestataire ou responsable mandataire**	**FE : Contrat étudié signé** **FS : Contrat prestataire signé** **FS : Contrat mandataire signé** **FS : Archivage des contrats**	**Secrétariat**
Etablir planning prestataire	**Etablir le planning du service prestataire**	**FE : Contrat prestataire signé** **FS : Planning prestataire**	**Responsable prestataire**
Etablir planning mandataire	**Etablir le planning du service mandataire**	**FE : Contrat mandataire signé** **FS : Planning mandataire**	**Responsable mandataire**

Effectuer le travail	**Effectuer le travail chez les clients par chaque service**	**FE : Planning mandataire** **FE : Planning prestataire** **FS : Fiche d'activité**	**Salarié**
Vérifier NbHeure	**Vérifier le nombre d'heure de travail chez chaque client et signer à la fin**	**FE : Fiche d'activité signé de client** **FS : Fiche d'activité prestataire finale** **FS : Fiche d'activité mandataire finale**	**Salarié**
Vérifier horaire prestataire	**Vérifier les heures de travail effectuées des salariés au service prestataire**	**FE : Fiche d'activité prestataire finale**	**Responsable prestataire**
Vérifier horaire mandataire	**Vérifier les heures de travail effectuées des salariés au service mandataire**	**FE : Fiche d'activité mandataire finale**	**Responsable mandataire**

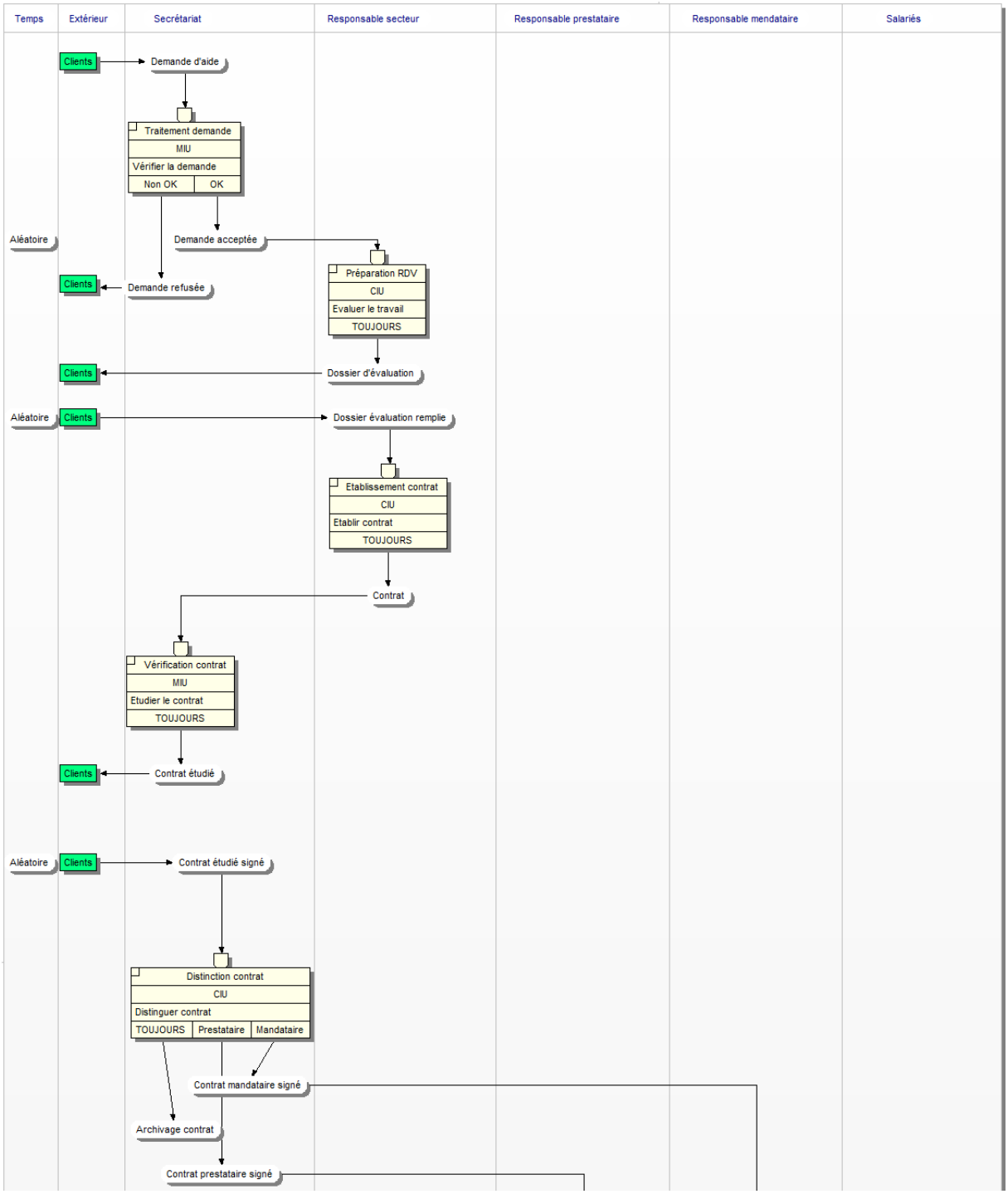
Dictionnaire des flux de la 2er Solution

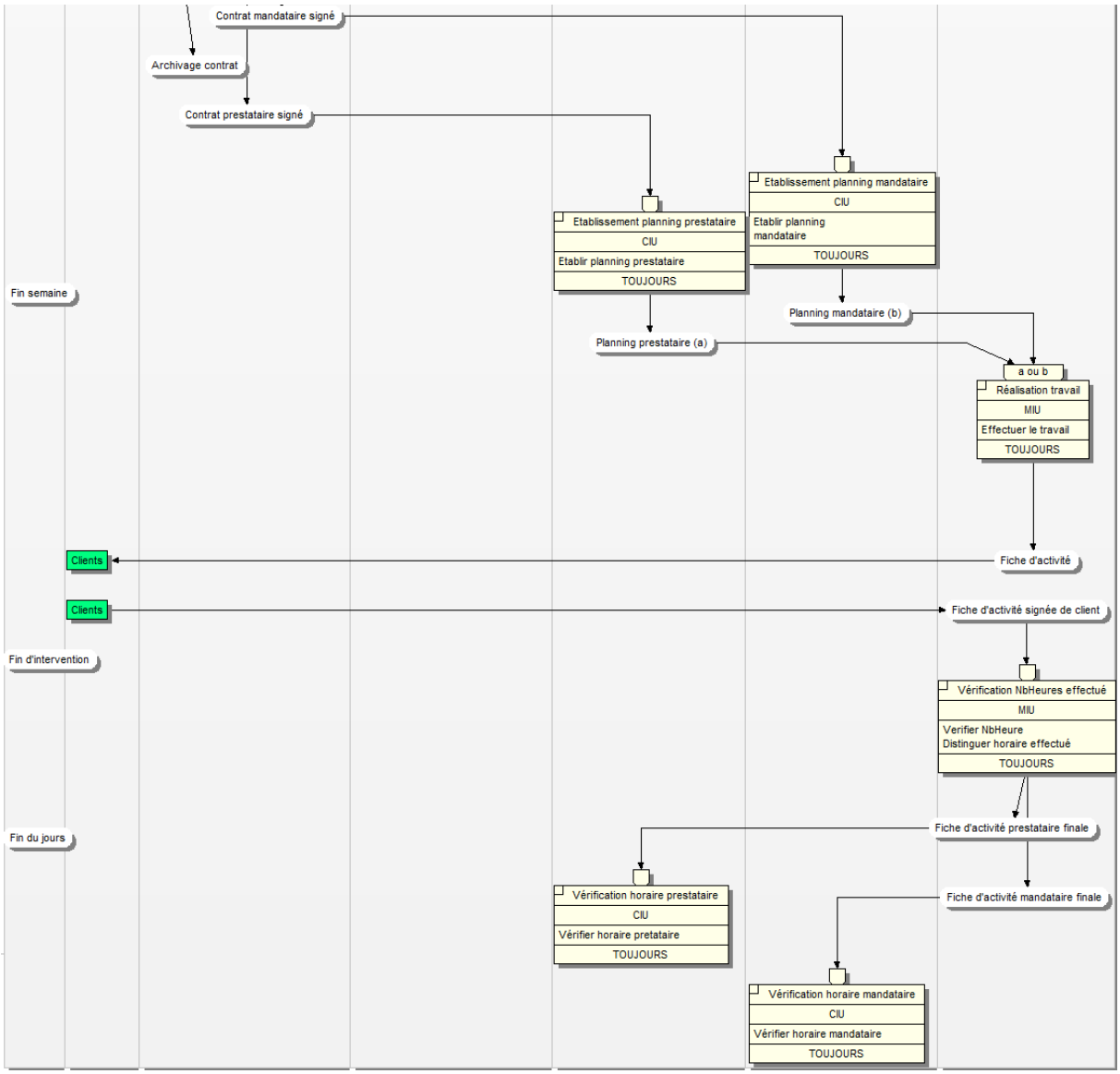
NOM	LIBELLE	TYPE	CONTRAINTES
Demande d'aide	**Demande aide à domicile**	**Structuré**	
Demande refusée	**Demande rejetée par secrétariat**	**Structuré**	
Demande acceptée	**Demande validée par secrétariat**	**Structuré**	
Dossier d'évaluation	**Fiche d'évaluation et devis estimatif**	**Structuré**	
Dossier évaluation remplie	**Fiche d'évaluation remplie et devis estimatif signé par le client**	**Structuré**	**N° dossier, Nom, Prénom,…**

Contrat	**Contrat d'aide à domicile**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat étudié	**Contrat d'aide à domicile étudié par le secrétariat**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité + informations complémentaires (judiciaire …)**
Contrat étudié signé	**Idem contrat +signature du client**	**Structuré**	**Idem contrat étudié + signature du client**
Contrat prestataire signé	**Contrat prestataire signé par le client**	**Structuré**	**Idem contrat étudié + signature du client**
Contrat mandataire signé	**Contrat mandataire signé par le client**	**Structuré**	**Idem contrat étudié + signature du client**
Planning prestataire	**Fiche planning des interventions des salariés au service prestataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**
Planning mandataire	**Fiche planning des interventions des salariés au service mandataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**
Fiche d'activité	**La fiche des heures à effectuer par le salarié**	**Structuré**	**Nom, prénom salarié, nom, prénom client, heure début, heure fin, heure total**
Fiche d'activité signée de client	**La fiche des heures à effectuer par le salarié signée par le client**	**Structuré**	**Idem+signature du client**
Fiche d'activité prestataire finale	**Fiche d'activité au service prestataire signée du client + signature de salarié**	**Structuré**	**Idem + signature du client+signature du salarié**

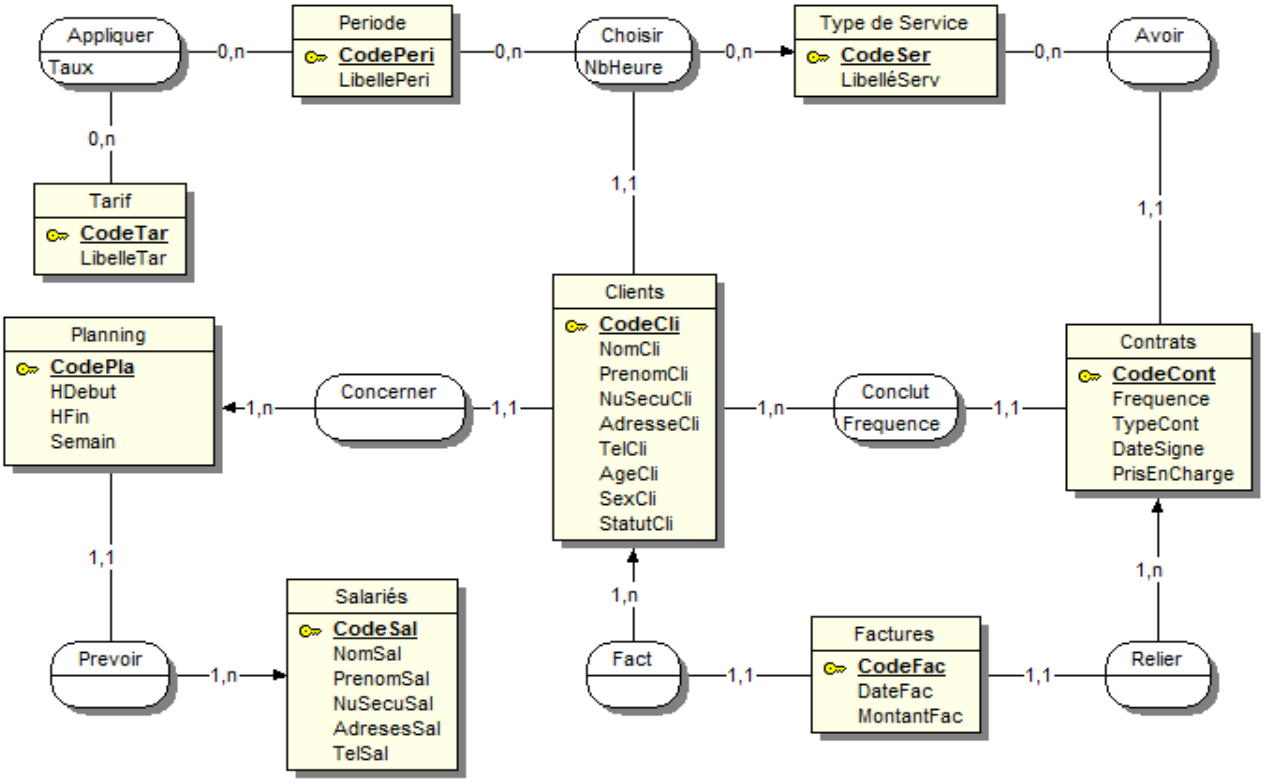
Fiche d'activité mandataire finale	**Fiche d'activité au service mandataire signée du client + signature de salarié**	**Structuré**	**Idem + signature du client+signature du salarié**

Modèles MOT solution 2




Contrat mandataire signé
Archivage contrat
Contrat prestataire signé
Etablissement planning mandataire
CIU
Etablir planning mandataire
TOUJOURS
Etablissement planning prestataire
CIU
Etablir planning prestataire
TOUJOURS
Fin semaine
Planning mandataire (b)
Planning prestataire (a)
a ou b
Réalisation travail
MIU
Effectuer le travail
TOUJOURS
Clients
Fiche d'activité
Clients
Fiche d'activité signée de client
Fin d'intervention
Vérification NbHeures effectué
MIU
Verifier NbHeure
Distinguer horaire effectué
TOUJOURS
Fin du jours
Fiche d'activité prestataire finale
Fiche d'activité mandataire finale
Vérification horaire prestataire
CIU
Vérifier horaire pretataire
TOUJOURS
Vérification horaire mandataire
CIU
Vérifier horaire mandataire
TOUJOURS

Modèles MCD solution 2



Solution 3

Objet

Le reclassement des salariés par catégorie simplifie la gestion du planning pour le responsable de secteur, ainsi que pour le salarié. Le salarié n'a plus qu'un seul planning au lieu de deux. Dissocier la base de données du service mandataire de celle du service prestataire permet d'avoir deux bases de données distinctes pour les salariés.

Point forts et limites

Ce troisième scénario reprend les notions de centralisation et d'historisation des données, ainsi que la redéfinition des tâches de processus de la gestion de travail. Mais le point fort de cette orientation est la mise en place d'une base de données de ressource humaine (salarie) pour chaque service. Cela permet le responsable est facilite le choix pour le travail et aussi pour le planifier le travail .Car maintenant chaque salaire est distingue son professionnel. Mais le problème de cette solution est que les bases de données du salaire sont incohérences. C'est à dire, pour le salarie dans le service prestataire, il ne peut pas travail dans le service prestataire et si comme ça, on va gaspillage le ressource.

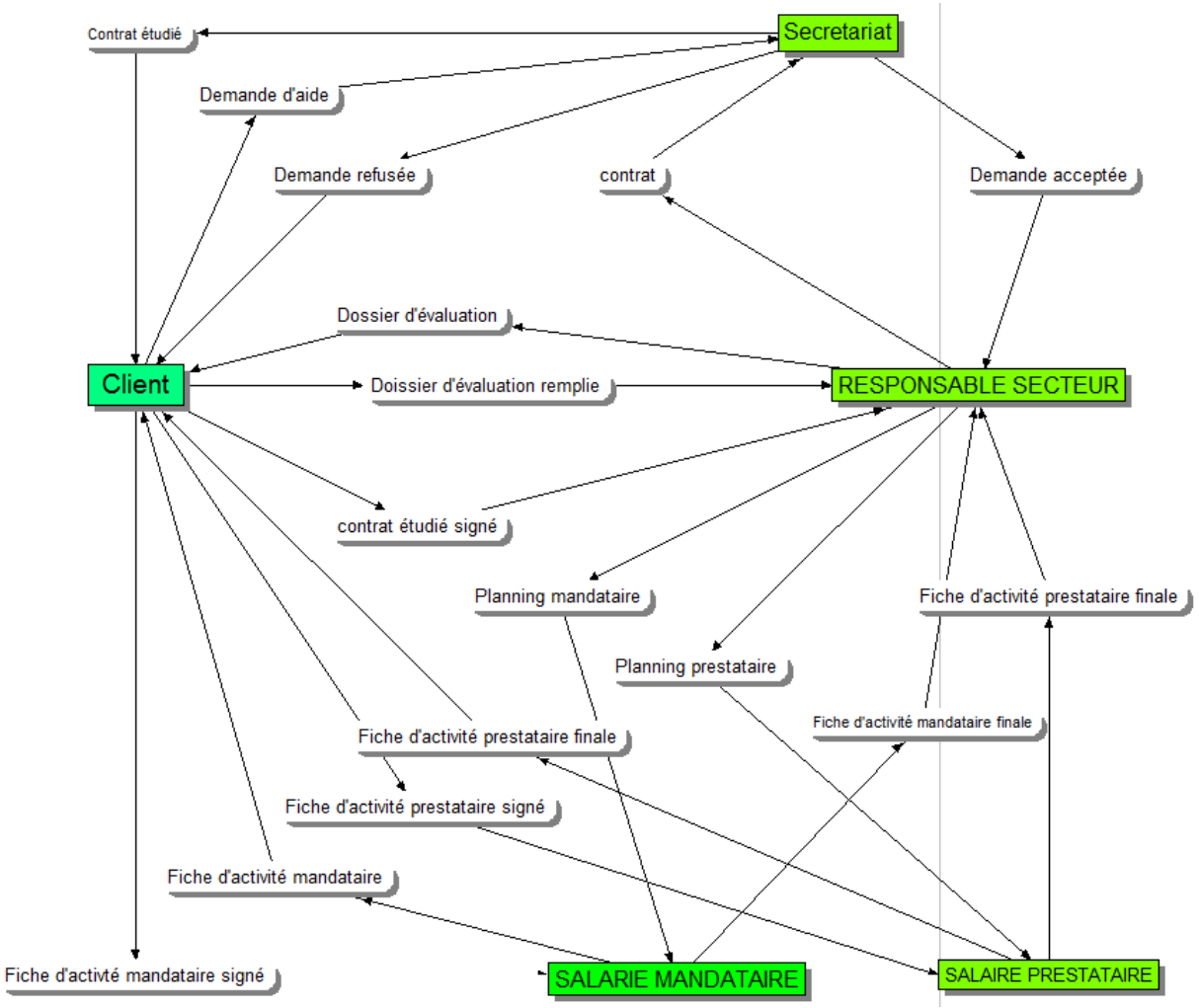
Développement

Elle reprend également la réorganisation dans le processus de gestion du travail avec la création de deux bases de données des salariés, une pour les salariés du service mandataire,

l'autre pour les salariés du service prestataire. Dans le cadre de la réorganisation des tâches entre les salariés au niveau du planning, le processus mis en cause par ce scénario est : Gestion du travail est un processus qui va être impacté par cette solution. Le responsable de secteur après avoir reçu les contrats signés par le client, établit les plannings en fonction de la nature du contrat.

Dans le cadre de la séparation des salariés, les différentes tâches déjà en place ne changent pas réellement. Le changement est qu'on spécifie le caractère du travail pour chaque groupe de salariés. Cela facilite la tâche aux salariés car cela lui permet d'avoir un seul planning pour le secteur dans lequel ils travaillent. Le responsable de secteur également verra ces tâches se simplifié car il établit les plannings en fonction des services (prestataire et mandataire) pour les salariés

Modèles MOF solution 3



Dictionnaire des actions de la 3eme solution

ACTION	LIBELLE	FLUX	ACTEURS

Vérifier la demande	**Vérifier la demande d'aide à domicile**	**FE : Demande d'aide** **FS : Demande accepté** **FS : Demande refusé**	**Secrétariat**
Evaluer le travail	**Evaluer les besoins et les services demandés par le client**	**FE : Demande accepté** **FS : Dossier d'évaluation**	**Responsable secteur**
Etablir contrat	**Etablir le contrat à partir de dossier d'évaluation**	**FE : Dossier d'évaluation remplie** **FS : Contrat**	**Responsable secteur**
Etudier le contrat	**Etudier le contrat et envoyer au client**	**FE : Contrat** **FS : Contrat étudié**	**Secrétariat**
Etablir planning	**Etablir le planning du service prestataire**	**FE : Contrat étudié signé** **FS : Planning prestataire** **FS : Planning mandataire**	**Responsable secteur**
Effectuer le travail prestataire	**Effectuer le travail chez les clients prestataires**	**FE : Planning prestataire** **FS : Fiche d'activité prestataire**	**Salarié prestataire**
Effectuer le travail mandataire	**Effectuer le travail chez les clients mandataires**	**FE : Planning mandataire** **FS : Fiche d'activité mandataire**	**Salarié mandataire**
Vérifier NbHeure prestataire effectuées	**Vérification du nombre d'heure travaillé chez chaque client prestataire et signer à la fin**	**FE : Fiche d'activité prestataire signée** **FS : Fiche d'activité prestataire finale**	**Salarié prestataire**

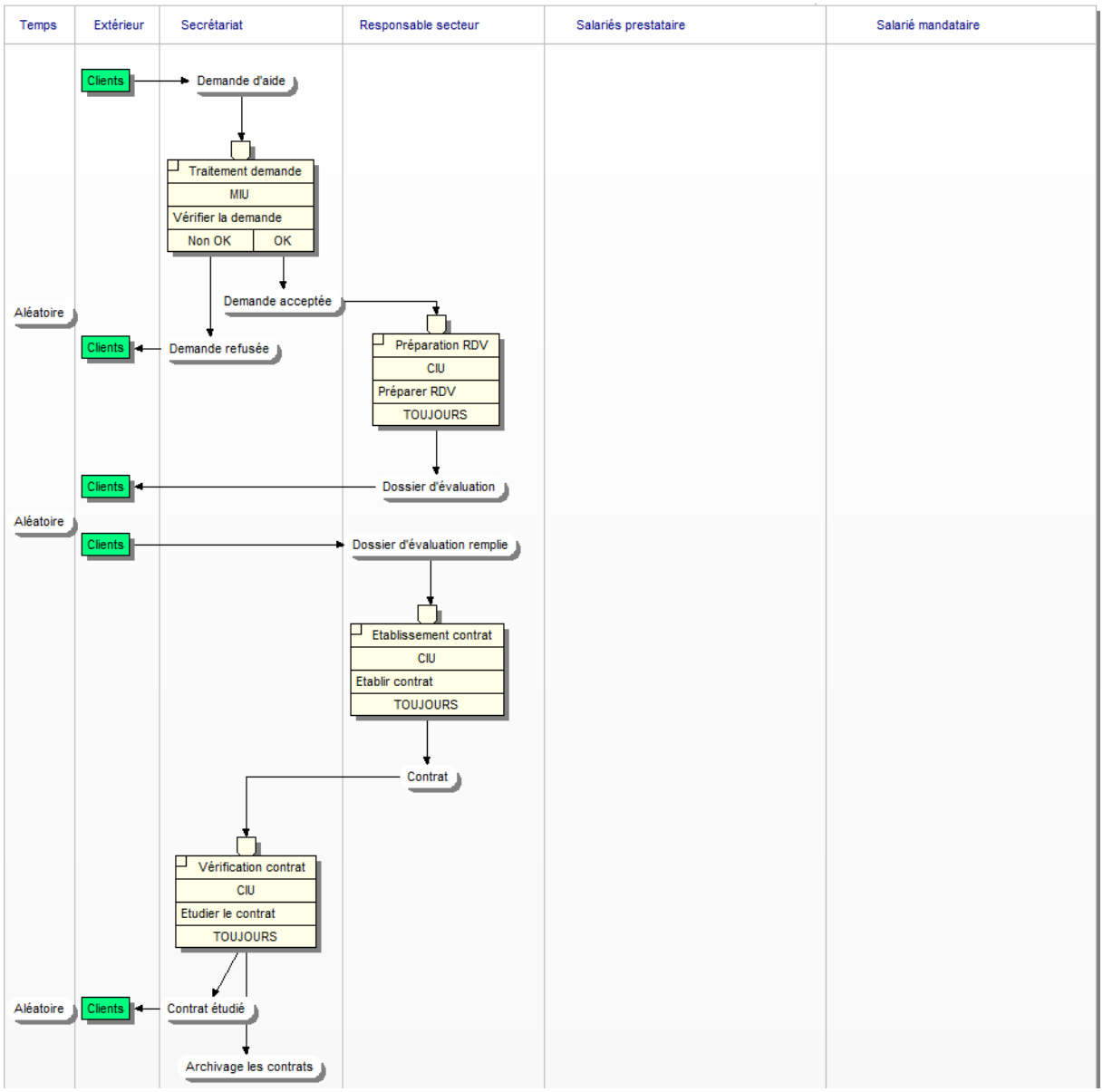
Vérifier NbHeure mandataire effectuées	**Vérification du nombre d'heure travaillé chez chaque client mandataire et signer à la fin**	**FE : Fiche d'activité mandataire signée** **FS : Fiche d'activité mandataire finale**	**Salarié mandataire**
Vérifier les horaires d'intervention	**Vérifier les heures de travail effectuées des salariés mandataires et prestataires aux 2 services**	**FE : Fiche d'activité mandataire finale** **FE : Fiche d'activité prestataire finale**	**Responsable secteur**

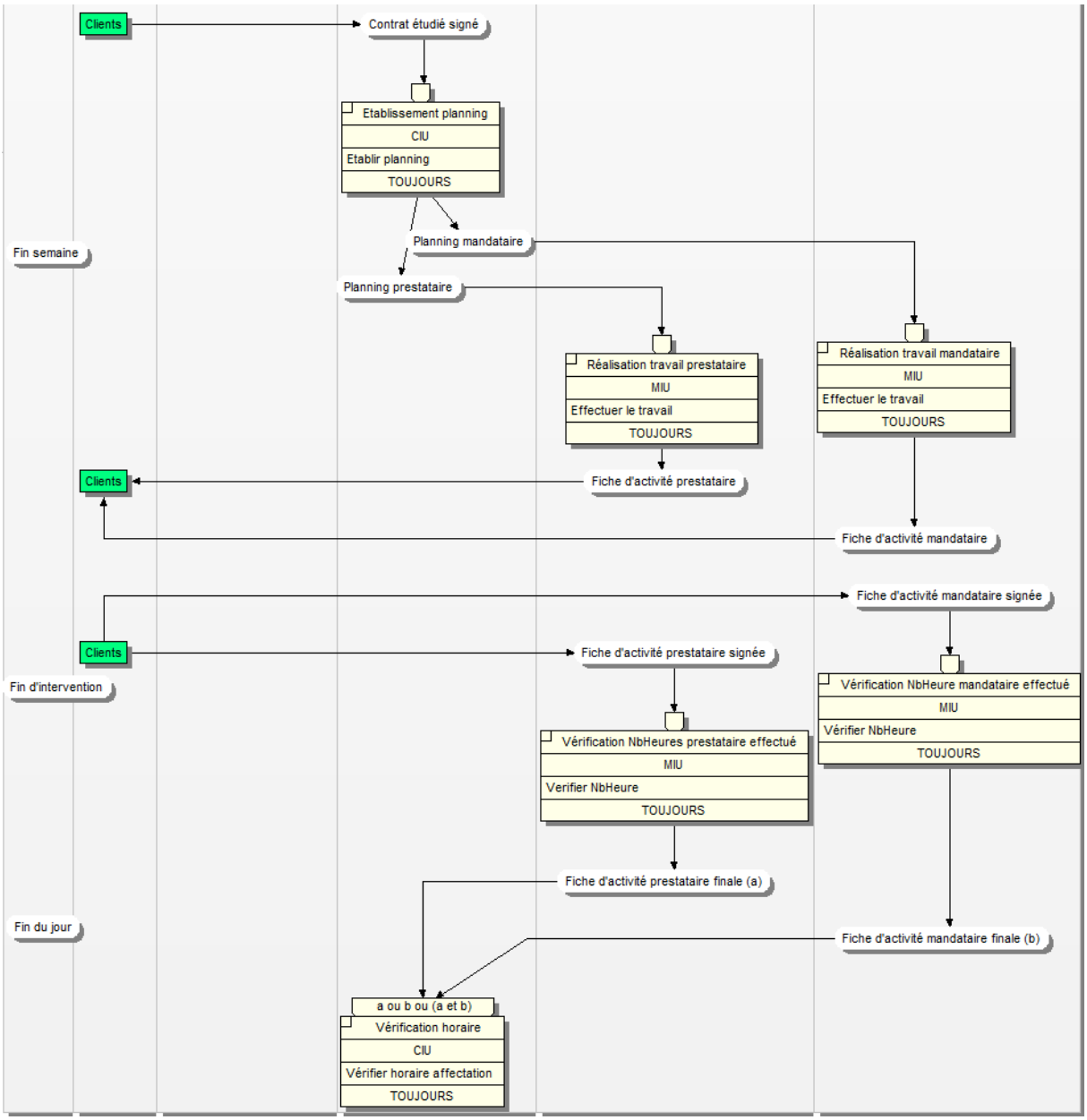
Dictionnaire des flux de la 2er Solution

NOM	LIBELLE	TYPE	CONTRAINTES
Demande d'aide	**Demande aide à domicile**	**Structuré**	
Demande refusée	**Demande rejetée par secrétariat**	**Structuré**	
Demande acceptée	**Demande validée par secrétariat**	**Structuré**	
Dossier d'évaluation	**Fiche d'évaluation et devis estimatif**	**Structuré**	
Dossier évaluation remplie	**Fiche d'évaluation remplie et devis estimatif signé par le client**	**Structuré**	**N° dossier, Nom, Prénom,…**
Contrat	**Contrat d'aide à domicile**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat étudié	**Contrat d'aide à domicile étudié par le secrétariat**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité + informations complémentaires**

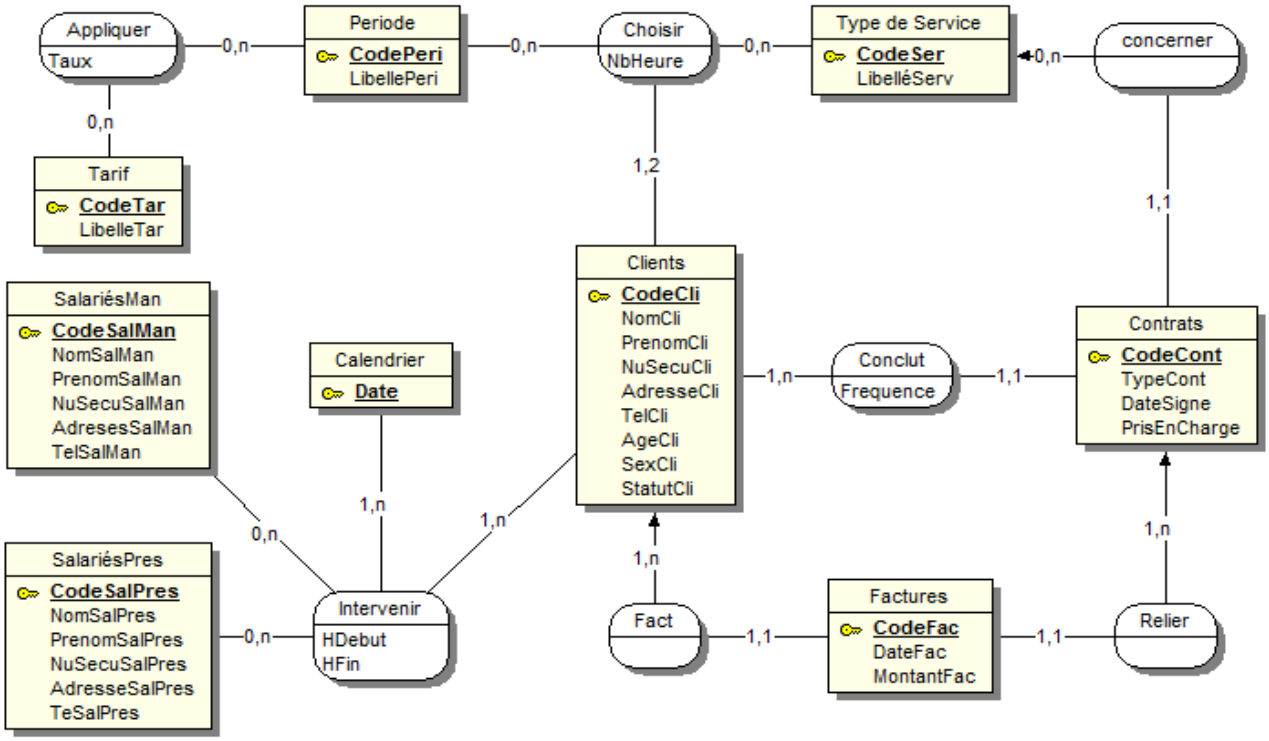
Contrat étudié signé	**Idem contrat +signature du client**	**Structuré**	**Idem contrat étudié + signature du client**
Planning prestataire	**Fiche planning des interventions des salariés au service prestataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**
Planning mandataire	**Fiche planning des interventions des salariés au service mandataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**
Fiche d'activité mandataire	**La fiche des heures à effectuer par le salarié mandataire**	**Structuré**	**Nom, prénom salarié, nom, prénom client, heure début, heure fin, heure total**
Fiche d'activité prestataire	**La fiche des heures à effectuer par le salarié prestataire**	**Structuré**	**Nom, prénom salarié, nom, prénom client, heure début, heure fin, heure total**
Fiche d'activité mandataire signée	**La fiche des heures effectuées par le salarié mandataire et signée par le client**	**Structuré**	**Idem+signature du client**
Fiche d'activité prestataire signée	**La fiche des heures effectuées par le salarié prestataire et signée par le client**	**Structuré**	**Idem+signature du client**
Fiche d'activité mandataire finale	**Fiche d'activité mandataire signée + signature de salarié mandataire**	**Structuré**	**Idem + signature du client+signature de salarié mandataire**
Fiche d'activité prestataire finale	**Fiche d'activité prestataire signée + signature de salarié prestataire**	**Structuré**	**Idem + signature du client+signature de salarié prestataire**

Modèles MOT solution 3




Clients
Contrat étudié signé
Etablissement planning
CIU
Etablir planning
TOUJOURS
Planning mandataire
Fin semaine
Planning prestataire
Réalisation travail prestataire
MIU
Effectuer le travail
TOUJOURS
Réalisation travail mandataire
MIU
Effectuer le travail
TOUJOURS
Clients
Fiche d'activité prestataire
Fiche d'activité mandataire
Fiche d'activité mandataire signée
Clients
Fiche d'activité prestataire signée
Fin d'intervention
Vérification NbHeure mandataire effectué
MIU
Vérifier NbHeure
TOUJOURS
Vérification NbHeures prestataire effectué
MIU
Verifier NbHeure
TOUJOURS
Fiche d'activité prestataire finale (a)
Fin du jour
Fiche d'activité mandataire finale (b)
a ou b ou (a et b)
Vérification horaire
CIU
Vérifier horaire affectation
TOUJOURS

Modèles MCD solution 3



. Dossier de choix

Les trois orientations étudiées répondent aux exigences du schéma directeur.
La base de données commune constitue une avancée fondamentale pour l'entreprise. Elle reste un socle pour les deux premières orientations proposées.

Pour la première solution : la création d'une base donnée unique va permettre un partage des données pour tous les services. Ce qui implique une réduction considérable du temps des traitements, une efficacité dans le travail et une diminution des erreurs.
Mais également une facilité de pouvoir changer un contrat sans pour autant supprimer le contrat existant du client.
Cette solution ne change pas beaucoup de chose dans la structure du système d'organisation de l'entreprise, elle n'a pas d'impact sur le rôle des acteurs mais entraine une implication des tâches. Le coût prévu pour la mettre en œuvre est relativement faible

Pour la deuxième solution : la création d'un nouveau poste de responsable de service pour la gestion des bases de données séparées permet aux chefs de service de pourvoir faire le planning en fonction des services. Mais dans ce cas chaque salarié aura deux plannings ce qui est encombrant, et pas facile à gérer pour le salarié.

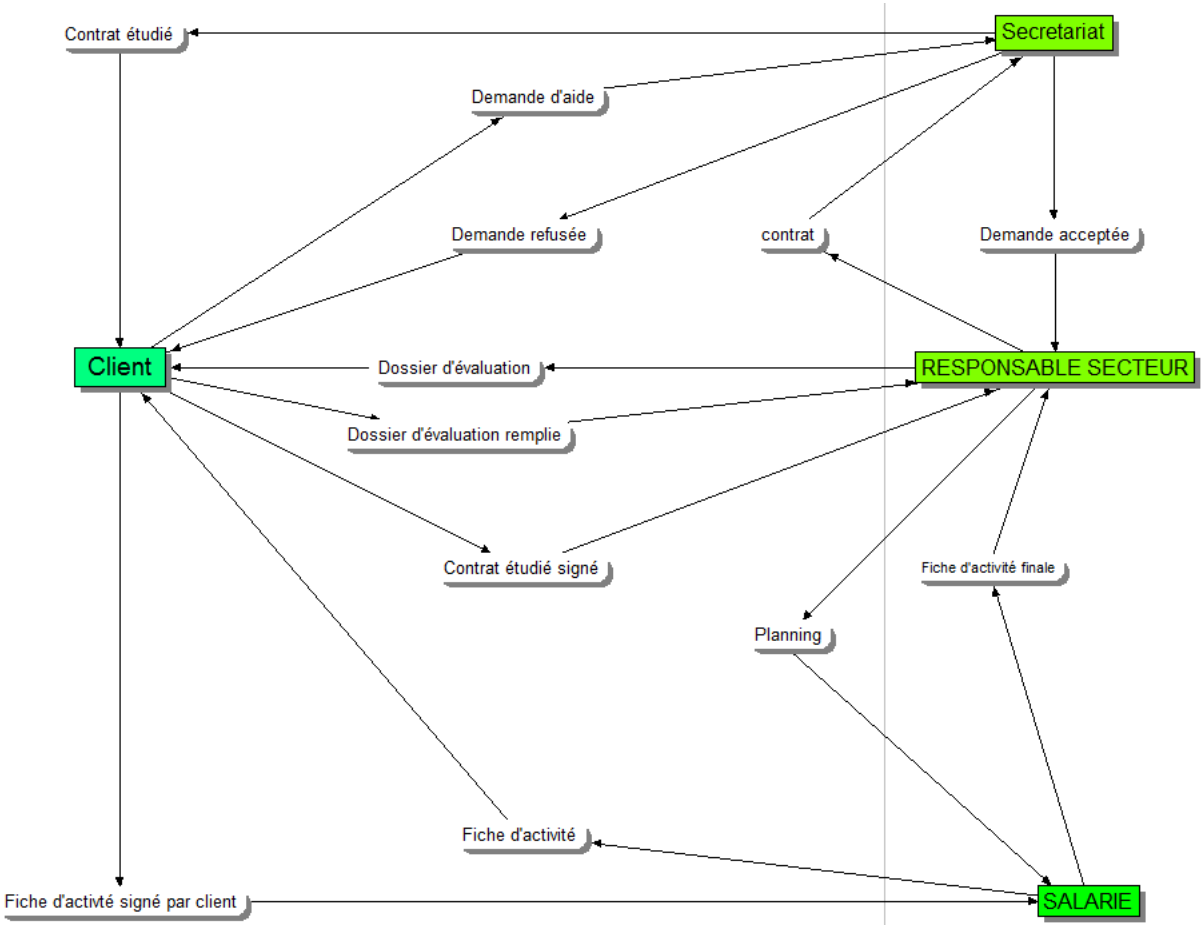
La troisième solution qui consiste à mettre en place deux bases de données séparées contenant d'une part les données du salarié qui effectue un travail pour le client Mandataire et d'autre part les données du salarié prestataire. Cette séparation des deux bases de données implique que chaque salarié sera prévu dans le planning du service le concernant (prestataire, mandataire). Cependant cette solution ne permet pas de répondre aux problèmes de séparation des bases de données des clients, par conséquence demeurent les problèmes de pouvoir trouver facilement les informations concernant un client

En conclusion, par rapport à la deuxième et à la troisième solution, la première solution semble apporter plus d'avantages.

Etude détaillé

. Etude détaillé

. Modèle MOF



Dictionnaire des actions de la solution choisit :

ACTION	**LIBELLE**	**FLUX**	**ACTEURS**
Vérifier le demande	**Vérifier la demande d'aide à domicile**	**FE : Demande d'aide** **FS : Demande accepté** **FS : Demande refusé**	**Secrétariat**
Evaluer le travail	**Evaluer les besoins et les services demandés par le client**	**FE : Demande accepté** **FS : Dossier évaluation**	**Responsable secteur**
Etablir contrat	**Etablir le contrat à partir de dossier d'évaluation**	**FE : Dossier évaluation remplie** **FS : Contrat**	**Responsable secteur**

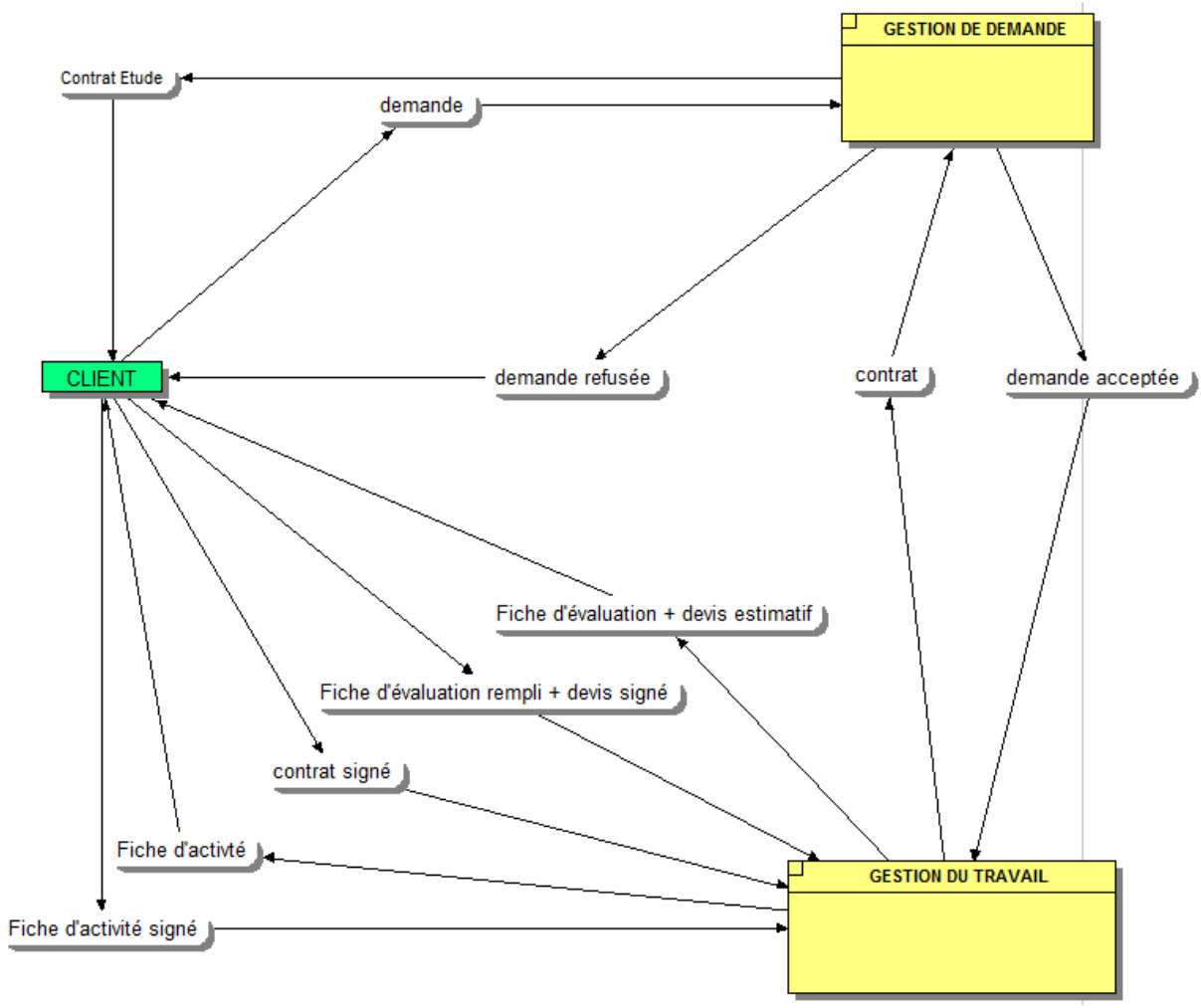
Etudier le contrat	**Etudier le contrat et l'envoyer au client**	**FE : Contrat** **FS : Contrat étudié** **FS : Archivage des contrat**	**Secrétariat**
Etablir le planning	**Etablir un planning unique pour les salariés aux 2 services mandataire et prestataire**	**FE : Contrat étudié signé** **FS : Planning**	**Responsable secteur**
Effectuer le travail	**Effectuer le travail chez les clients par chaque service**	**FE : Planning** **FS : Fiche d'activité**	**Salarié**
Vérifier Nb Heure	**Vérifier le nombre d'heure de travail chez chaque client et signer à la fin**	**FE : Fiche d'activité signé par client** **FS : Fiche d'activité finale**	**Salarié**
Vérifier les horaires d'intervention	**Vérifier les heures de travail effectuées des salariés**	**FE : Fiche d'activité finale**	**Responsable secteur**

Dictionnaire des flux de la 1er Solution

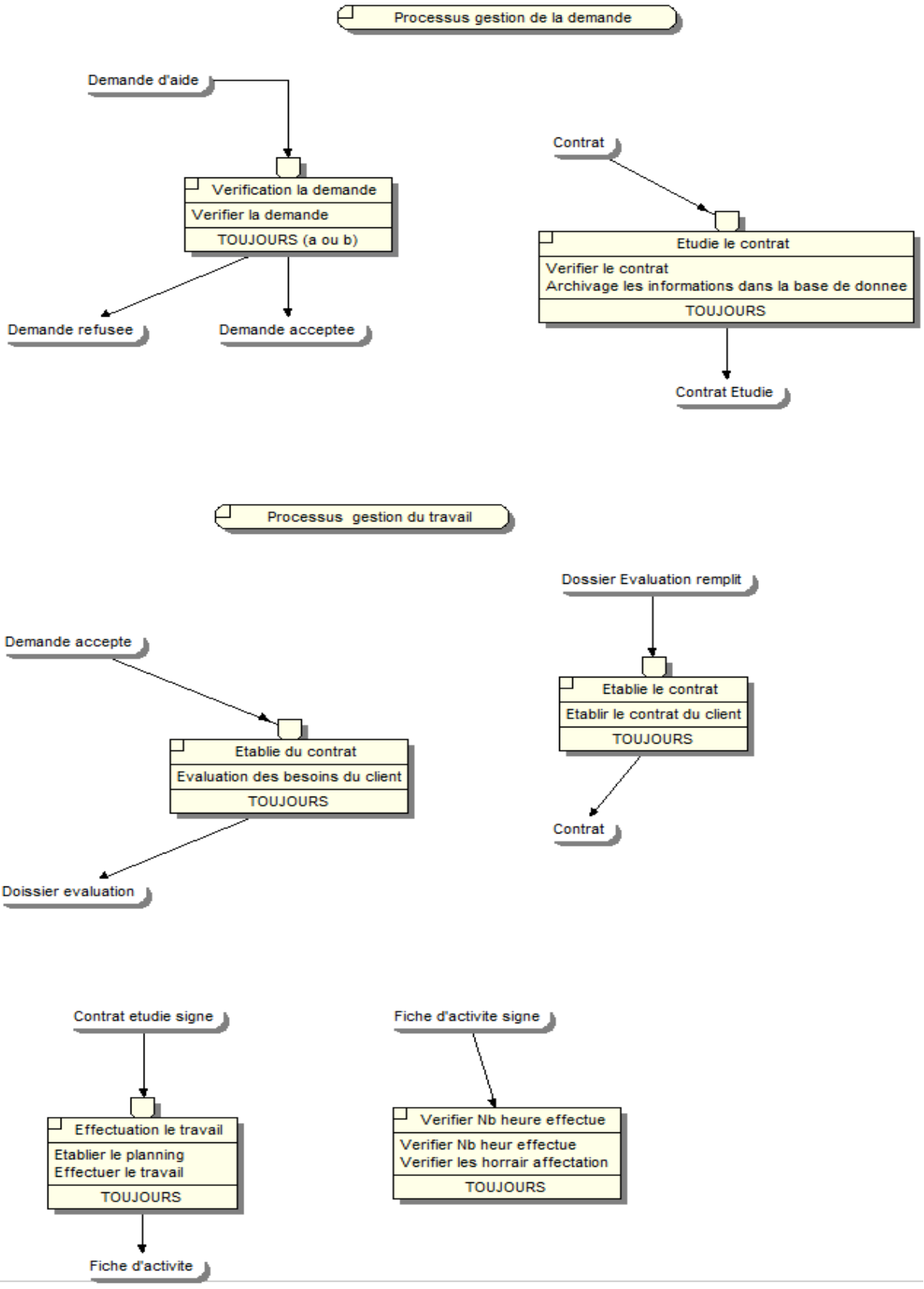
NOM	LIBELLE	TYPE	CONTRAINTES
Demande d'aide	**Demande aide à domicile**	**Structuré**	
Demande refusée	**Demande rejetée par secrétariat**	**Structuré**	
Demande acceptée	**Demande validée par secrétariat**	**Structuré**	
Dossier d'évaluation	**Fiche d'évaluation et devis estimatif**	**Structuré**	

Dossier évaluation remplie	**Fiche d'évaluation remplit et devis estimatif signé par le client**	**Structuré**	**N° dossier, Nom, Prénom,…**
Contrat	**Contrat d'aide à domicile**	**Structuré**	**Nom client, prénom client, adresse client, activité**
Contrat étudié	**Idem contrat mais avec la vérification de secrétariat**	**Structuré**	**Idem contrat + informations complémentaires**
Contrat étudié signé	**Idem contrat étudié + signature du client**	**Structuré**	**Idem contrat étudié + signature du client**
Planning	**Fiche planning unique des interventions des salariés au service prestataire et mandataire**	**Structuré**	**Code, nom, prénom salarié, date, activité, heure début, heure fin, type de service**
Fiche d'activité	**La fiche des heures à effectuer par le salarié**	**Structuré**	**Nom, prénom salarié, nom, prénom client, heure début, heure fin, heure total**
Fiche d'activité signée par client	**La fiche des heures à effectuer par le salarié signée par le client**	**Structuré**	**Idem+signature du client**
Fiche d'activité finale	**Idem fiche d'activité signée du client + signature de salarié**	**Structuré**	**Idem + signature du client+signature du salarié**

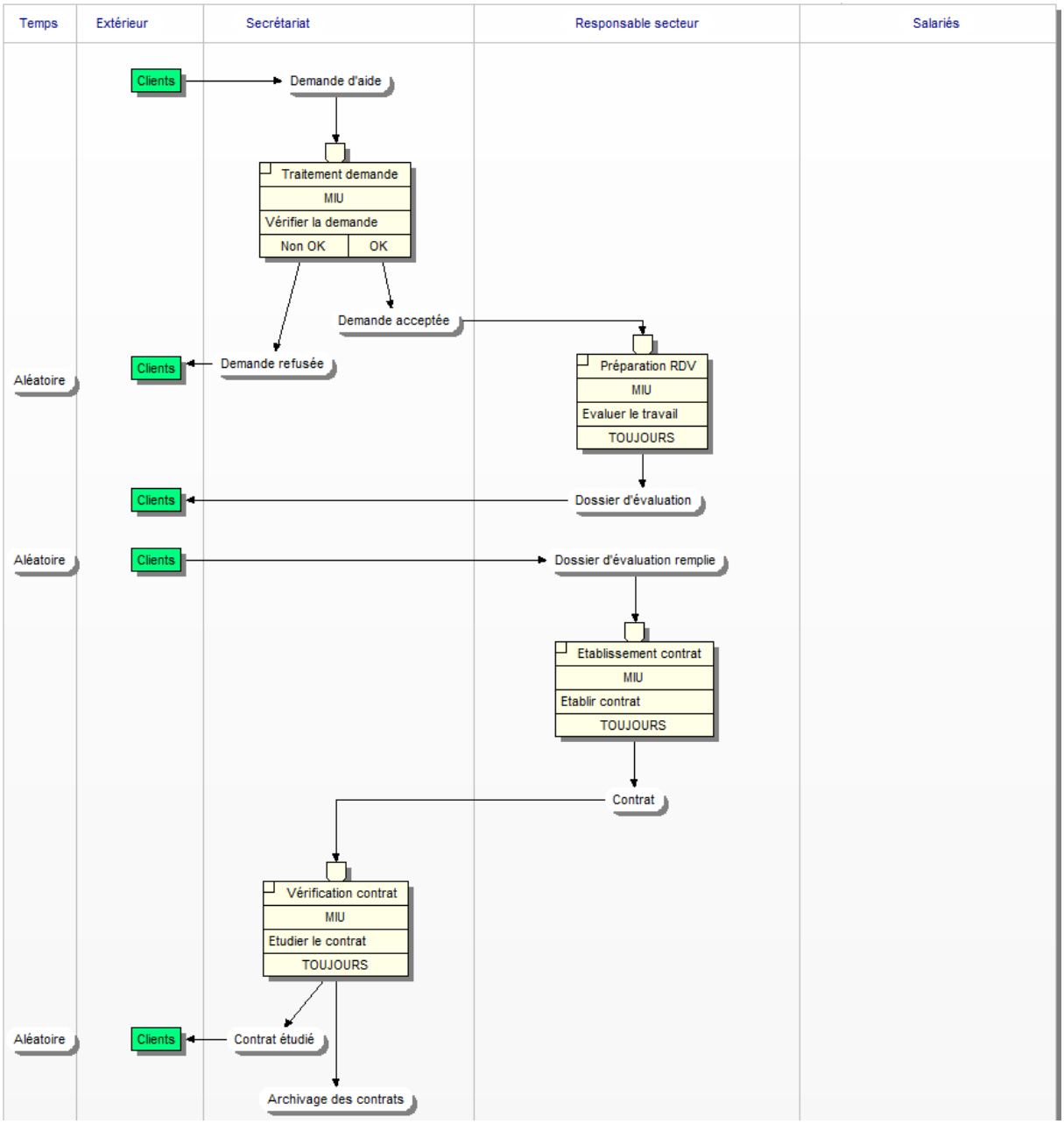
. Modèle MCF

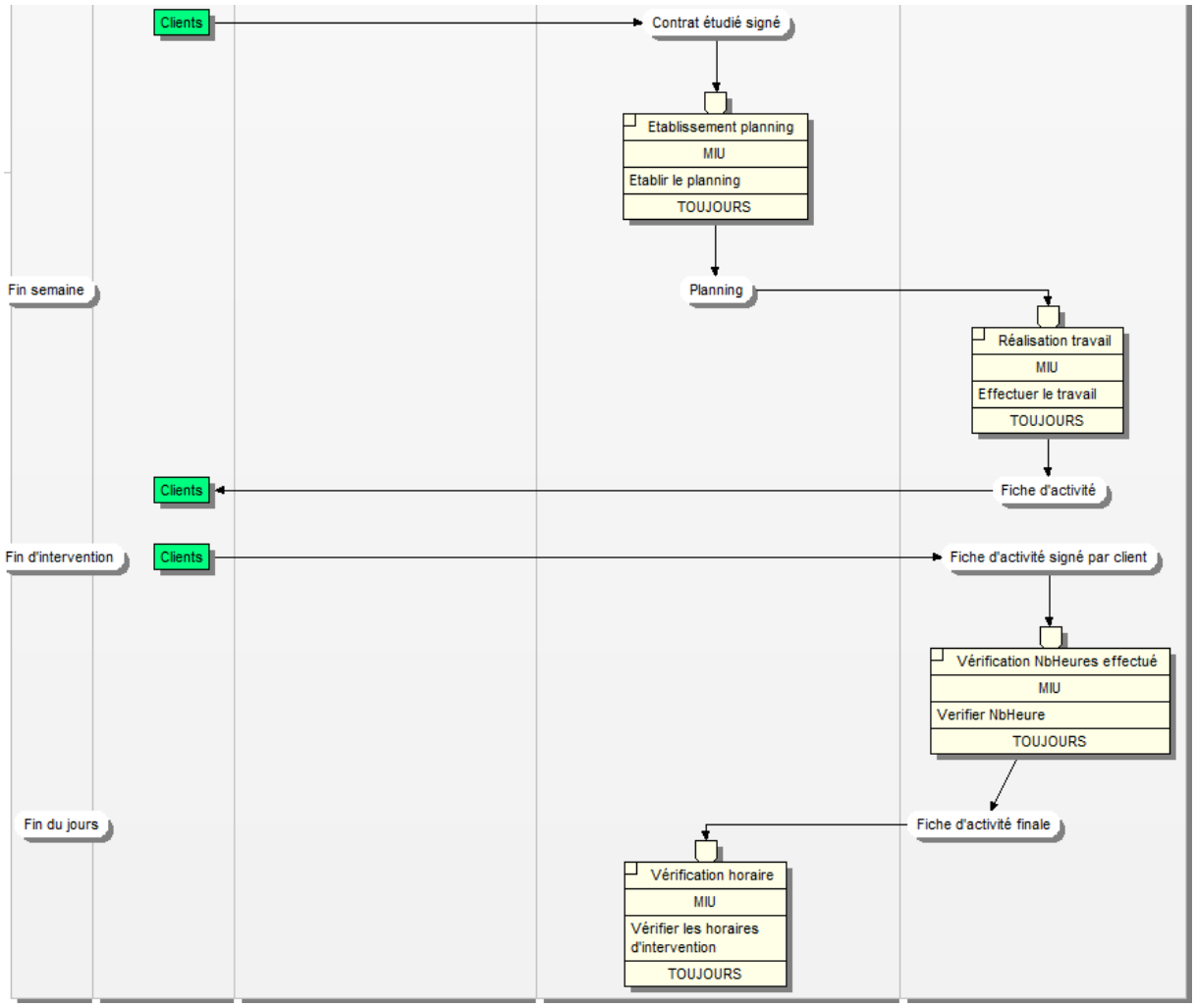

GESTION DE DEMANDE
Contrat Etude
demande
CLIENT
demande refusée
contrat
demande acceptée
Fiche d'évaluation + devis estimatif
Fiche d'évaluation rempli + devis signé
contrat signé
Fiche d'activté
GESTION DU TRAVAIL
Fiche d'activité signé

. Modèle MCT

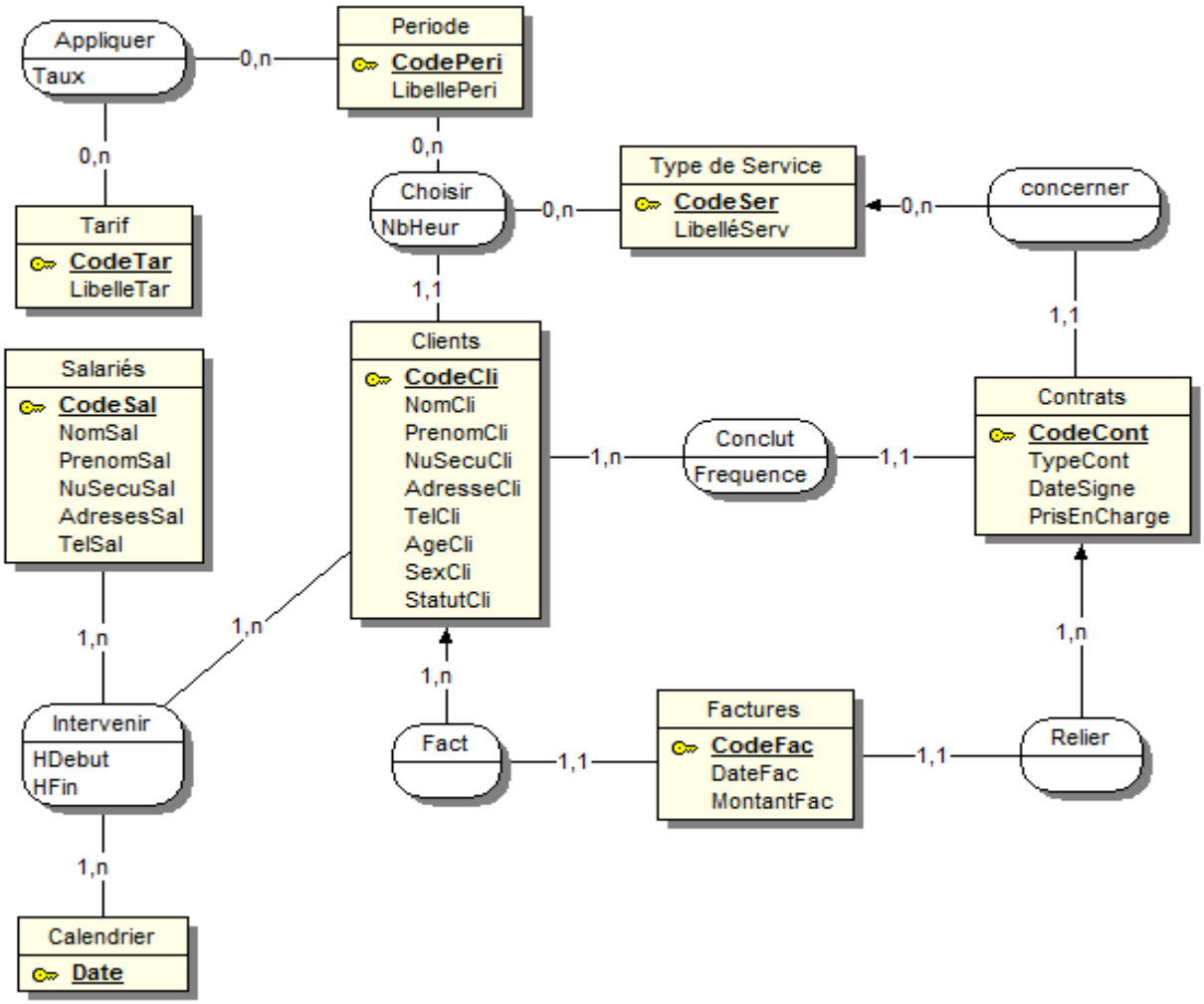

Processus gestion de la demande
Demande d'aide
Verification la demande
Verifier la demande
TOUJOURS (a ou b)
Demande refusee
Demande acceptee
Contrat
Etudie le contrat
Verifier le contrat
Archivage les informations dans la base de donnee
TOUJOURS
Contrat Etudie
Processus gestion du travail
Demande accepte
Etablie du contrat
Evaluation des besoins du client
TOUJOURS
Doissier evaluation
Dossier Evaluation remplit
Etablie le contrat
Etablir le contrat du client
TOUJOURS
Contrat
Contrat etudie signe
Effectuation le travail
Etablier le planning
Effectuer le travail
TOUJOURS
Fiche d'activite
Fiche d'activite signe
Verifier Nb heure effectue
Verifier Nb heur effectue
Verifier les horrair affectation
TOUJOURS

. Modèle MOT


Temps
Extérieur
Secrétariat
Responsable secteur
Salariés
Clients
Demande d'aide
Traitement demande
MIU
Vérifier la demande
Non OK
OK
Demande acceptée
Clients
Demande refusée
Aléatoire
Préparation RDV
MIU
Evaluer le travail
TOUJOURS
Clients
Dossier d'évaluation
Aléatoire
Clients
Dossier d'évaluation remplie
Etablissement contrat
MIU
Etablir contrat
TOUJOURS
Contrat
Vérification contrat
MIU
Etudier le contrat
TOUJOURS
Aléatoire
Clients
Contrat étudié
Archivage des contrats


Clients
Contrat étudié signé
Etablissement planning
MIU
Etablir le planning
TOUJOURS
Fin semaine
Planning
Réalisation travail
MIU
Effectuer le travail
TOUJOURS
Clients
Fiche d'activité
Fin d'intervention
Clients
Fiche d'activité signé par client
Vérification NbHeures effectué
MIU
Verifier NbHeure
TOUJOURS
Fin du jours
Fiche d'activité finale
Vérification horaire
MIU
Vérifier les horaires d'intervention
TOUJOURS

. Modèle MCD



Dictionnaire des données actualisé :

Nom	Définition	Type	Règle de calcul
CodeSal	Le code du salarié	Entier	
NomSal	Le nom du salarié	Texte	
PrenomSal	Le prénom du salarié	Texte	
NuSecuSal			
AdresseSal	L'adresse du salarié	Texte	
TelSal	Numéro de téléphone du salarié	Entier	
HDebut	L'heure de début de l'intervention	Date	
HFin	L'heur de fin de l'intervention	Date	
CodeFac	Le code de la facture	Entier	
DateFac	Date de l'établissions du contrat	Date	
MontantFac	Le montant de la facture	Réel	= Somme (NbHeur*taux

			correspondant)
CodeCont	Le code du contrat	Entier	
Fréquence	Fréquence hebdomadaire des interventions par contrat	Entier	
TypeCont	Le type du contrat (prestataire ou mandataire)	Texte	
DateSigne	Date de signature du contrat	Date	
PriseEnChar	Attribution de la prise en charge	Logique	(Oui / Non)
NbHeur	Nombres d'heures mensuelles à effectuer par chaque salarié	Entier	
CodePeri	Code la période	Entier	
LibelléPeri	Libellé de la période	Texte	(semaine, dimanche, nuit…)
CodeCli	Code du client	Entier	
NomCli	Nom du client	Texte	
PrenomCli	Prénom du client	Texte	
NuSecuCli	Numéro de sécurité sociale du client	Entier	
AdresseCli	Adresse du client	Texte	
TelCli	Numéro de téléphone du client	Entier	
AgeCli	Age du client	Entier	
SexCli	Sexe du client	Texte	
StatutCli	Statut du client	Texte	
Date	Date de l'intervention	Date	
CodeTar	Code du tarif appliqué	Entier	
LibelleTar	Libellé du tarif	Texte	
Taux	Taux correspondant à la période	Réel	
CodeServ	Code du service fourni	Entier	
LibelleServ	Libellé du service (prestataire ou mandataire)	Texte	

. Description détaillé les procédures

Dans cette partie du document, nous allons procéder à une explication détaillée des différentes tâches pour chaque processus

Processus de gestion de la demande

Traitement de la demande

Le secrétariat reçoit une demande du client

Si le client est déjà enregistré dans le fichier, le secrétaire va consulter sa base de données client.
Si la demande est acceptée, il va la transférer vers le responsable du secteur. Dans le cas contraire une réponse va être envoyée au client.

Vérification le contrat

Après réception du contrat établi par le responsable du secteur, le travail du secrétariat est de vérifier la précision des informations, et le respect des lois sur ce contrat. S'il n'y pas d'erreurs, il va l'envoyer directement au client. Dans le cas contraire il corrige ou ajoute les informations complémentaires avant de l'envoyer.

Processus de gestion du travail

Evaluation des tâches

Lorsqu'une demande est acceptée, la mission du responsable de secteur est de téléphoner au client pour prendre un rendez-vous afin de définir exactement les besoins du client, évaluer les tâches et proposer les services convenables selon la situation de (santé, budget …) du client , cela permet finalement de sortir un devis estimatif

Etablissement le contrat

A la suite de la réception du dossier d'évaluation remplie, le responsable va établir un contrat correspondant aux informations dans ce dossier .Il l'envoie ensuite au secrétariat

Etablissement le planning

Le responsable reçoit un contrat signé par le client. Il va chercher dans la base de données les informations des salariés et leurs disponibilités dans la période correspondante dans ce contrat pour monter un planning et il l'envoie aux salariés à la fin de chaque semaine

Réalisation le travail

Après réception du planning chaque salarié va chez le client pour effectuer le travail.

Vérification le nombre d'heure effective

Après avoir accompli les tâches nécessaires chez chaque client, le salarié va noter le nombre d'heure de travail dans la fiche d'activité, fait vérifier aux clients et le fait signer. A la fin de la journée il envoie cette fiche au responsable de secteur.

Enregistrement les heures d'intervention pour chaque salarié

A partir des fiches d'activité de chaque salarié le responsable de secteur vérifie le nombre d'heure effective par rapport aux heures du planning ; ensuite il enregistre la totalité des heures dans la base de données afin que le service de comptabilité puisse établir le bulletin de salaire.

FIN