

Cahier des charges – Application de gestion des remboursements de frais

Contexte :

Le laboratoire Galaxy-Swiss Bourdin est le résultat d'une fusion entre le laboratoire américain Galaxy et le conglomérat européen Swiss Bourdin. Cette fusion a pour but la création d'économies d'échelle concernant la production et la distribution de médicaments. Les laboratoires Galaxy et Swiss Bourdin ayant des structures anciennes et différentes, le groupe GSB s'est efforcé pendant 2 ans d'uniformiser la manière dont fonctionne ses différents pôles.

Cependant, un des pôles a été délaissé au cours de ses deux dernières années : la partie commerciale . Cette partie commerciale est composée de visiteurs médicaux, qui réalisent un travail d'information et de conseils auprès des personnes aptes à prescrire des médicaments. Leur travail les amène à communiquer avec des médecins, des hôpitaux, pharmaciens et infirmières. Ils ne réalisent pas directement les ventes mais permettent d'influencer les clients qu'ils démarchent.

Cela implique des déplacements ainsi que de nombreux frais pour les visiteurs médicaux, qui doivent faire le trajet en voiture ou via d'autres moyens de transport , prendre un hôtel s'ils doivent rester sur place pendant plusieurs jours, et payer leurs repas.

Le groupe pense que le fait de ne pas avoir remanié directement la partie commerciale est une cause du turn over important et d'une baisse de motivation de ses visiteurs médicaux. En effet, la flotte de visiteurs commerciaux a dû s'adapter d'elle-même à plusieurs changements, comme au niveau hiérarchique où elle utilise le système de la flotte de visiteurs médicaux du groupe Galaxy.

Ce manque de remaniement crée d'autres problèmes de manière générale, notamment concernant le remboursement des frais de déplacement. La flotte de visiteurs anciennement rattaché au groupe Galaxy utilise une carte bancaire au nom de l'entreprise tandis que ceux anciennement rattachés à Swiss Bourdin ont une gestion forfaitaire des principaux frais avec une demande de pièces justificative pour tout autre type de frais. Le groupe tient à améliorer le suivi des remboursements des frais de ses visiteurs médicaux afin mieux gérer son budget prévu à cet effet et éviter les abus, le tout sans avoir à réduire les remboursements de frais pour ne pas diminuer l'image du groupe.

Ainsi, le siège administratif de Galaxy-Swiss Bourdin Europe va servir de témoin au groupe pour améliorer le suivi des visiteurs médicaux, grâce à une application web qui permettra de créer un processus de remboursement des frais unique. Elle permettra aux visiteurs médicaux de transmettre leurs frais de déplacements allant jusqu'à un an en arrière aux comptables, qui pourront valider ou refuser la demande. Les visiteurs médicaux auront également la possibilité de suivre le traitement de leur demande.

Objectifs :

- Harmoniser les processus: Mettre en place un processus unique et standardisé de gestion des frais de déplacement pour tous les visiteurs médicaux du groupe
- Optimiser la gestion des frais: Simplifier et accélérer le traitement des demandes de remboursement, réduire les erreurs et les litiges.
- Améliorer la satisfaction des visiteurs médicaux: Faciliter la saisie des frais, assurer un suivi transparent des demandes et réduire la charge administrative.
- Améliorer le suivi des frais et avoir des statistiques: Offrir une vue d'ensemble des dépenses liées aux déplacements des visiteurs médicaux, permettant ainsi une meilleure optimisation des budgets.

Périmètre :

- Application web utilisé pour 3 catégories d'utilisateurs au sein du groupe : Les visiteurs, les comptables et les administrateurs du site.
- L'application n'est mise qu'à disposition des utilisateurs cités précédemment et travaillant pour le siège administratif de Galaxy-Swiss Bourdin, qui se trouve à Paris étant donné que ce système sert de témoin.
- Les autres filiales du groupe Galaxy-Swiss Bourdin n'y ont pas accès.
- Aucun autre acteur ne pourra accéder à l'application et ses données.

Personas des utilisateurs :

Persona 1 : Le Visiteur Médical

Nom : Thomas Dupont

Âge : 35 ans

Rôle : Visiteur médical dans l'industrie pharmaceutique depuis 5 ans

Objectifs :

- Soumettre rapidement et facilement ses notes de frais de déplacement.
- Suivre en temps réel l'état d'avancement de ses remboursements.
- Accéder à des informations claires et concises sur les politiques de remboursement.

Frustrations :

- Procédures administratives longues et complexes pour le remboursement des frais.
- Manque de visibilité sur l'état de ses demandes.

Comportements:

- Utilise régulièrement son smartphone et sa tablette pour consulter ses emails et accéder à des applications professionnelles.
- Apprécie les interfaces intuitives et faciles à utiliser.
- Est sensible aux gains de temps et à la simplification des tâches administratives.
- Peut être réticent à adopter de nouveaux outils s'ils ne sont pas suffisamment ergonomiques.

Persona 2 : Le Comptable

Nom : Marie Martin

Âge : 45 ans

Rôle : Comptable dans le service des frais généraux

Objectifs :

- Traiter rapidement et efficacement les demandes de remboursement.
- S'assurer de la conformité des dépenses par rapport aux politiques de l'entreprise.
- Produire des rapports précis et fiables sur les dépenses liées aux déplacements.

Frustrations :

- Volume important de demandes de remboursement à traiter.
- Manque de visibilité sur les dépenses réalisées.
- Difficulté à vérifier la conformité des justificatifs.

Comportements:

- Utilise quotidiennement des logiciels de comptabilité et de gestion de la paie.
- Apprécie les outils qui lui permettent d'automatiser les tâches récurrentes.
- Est soucieuse de la conformité réglementaire.

- Peut être réticente à adopter de nouveaux outils si elle ne maîtrise pas les fonctionnalités ou qu'elles sont trop dures à comprendre.

Persona 3 : L'Administrateur du site

Nom : Pierre Durand

Rôle : Responsable informatique ou chef de projet

Âge : 51 ans

Objectifs :

- Assurer le bon fonctionnement de l'application.
- Créer ou modifier des comptes afin de leur donner des droits
- Suivre les performances de l'application.
- Suivre et faire remonter les statistiques de remboursement des frais.

Frustrations :

- Difficulté à trouver des solutions adaptées aux besoins spécifiques de l'entreprise.

Comportements:

- Dispose de bonnes connaissances en informatique.
- Est prêt à aider les utilisateurs en cas de problèmes.

Fonctionnement :

On va commencer par créer une page web pour authentifier l'utilisateur avec son adresse mail professionnelle et son mot de passe. Les données seront vérifiées par la base de données avant de rediriger l'utilisateur si les identifiants fournis sont correct (le mot de passe sera crypté). Selon le rôle du compte (à savoir visiteur, comptable et administrateur), l'utilisateur sera redirigé vers un tableau de bord différent.

Pour les visiteurs, sa page montrera un tableau avec liste des demandes effectuées, montrant les dernières demandes de remboursement. Pour permettre aux visiteurs de regarder une demande de remboursement sur une année/mois/jour spécifique, on va mettre sur le bord au dessus du tableau trois barres de texte afin de rentrer l'année, le mois et jour, sous forme de nombre afin de trier les demandes et actualiser le tableau avec les demandes correspondantes.

Sur ce tableau, on verra des informations telle que la date de création de la demande, le type de frais, le montant du remboursement, s'il s'agit de frais forfaitisés ou non, ainsi que le statut du traitement de la demande (En attente/ Validée / Refusée/Remboursement en cours), ainsi qu'un bouton permettant à l'utilisateur d'aller sur une page qui récapitule ce qu'il a mis dans sa demande, sans qu'il ne puisse y modifier.

On ajoutera en dessous du tableau un bouton pour que le visiteur puisse faire une nouvelle demande de remboursement. Cela le renverra sur une nouvelle page un formulaire à remplir. Dessus, on demandera d'abord la date pour laquelle on souhaite se faire rembourser ses frais : il s'agira d'une barre de texte que l'utilisateur ne peut pas remplir directement : une fois qu'il aura cliqué dessus, un petit calendrier grâces où il devra cliquer sur le jour qu'il souhaite, en sachant que le calendrier s'ouvre sur le mois et l'année actuelle, avec le jour actuel sélectionné . avec une barre déroulante pour lui demander s'il s'agit de frais forfaitisés ou hors forfait. Une barre déroulante lui permettra de choisir le type de frais dont il s'agit (hôtel/transport/repas). Il y aura une barre afin de mettre les frais payés par le visiteur ainsi qu'une autre barre de texte avec un bouton parcourir afin de fournir

un fichier qui puisse servir de preuve. Enfin, on rajoutera une boîte de texte optionnelle dans le cas où il souhaiterait apporter une précision au comptable qui va prendre sa demande et un bouton pour valider la demande. Une fois que le formulaire est rempli, cela renvoie sur la page d'accueil avec le tableau avec un message précisant que la demande de remboursement a été envoyée et qu'elle sera traitée sous peu.

Pour les comptables :

- Mettre un tableau en page d'accueil qui montre les nouvelles demandes qui possèdent le statut en attente ainsi qu'un bouton qui permet de renvoyer sur une page permettant de voir la demande de remboursement complète.
- Sur cette page, le comptable peut voir 3 boutons à la fin du formulaire complété par le visiteur : Valider / Refuser/ Retourner en arrière.
- Sur le tableau en page d'accueil, le comptable peut filtrer les demandes selon la date grâce à plusieurs boîtes de texte qui lui demanderont l'année, le mois et le jour.

Pour les administrateurs :

- Mettre à leur disposition le même tableau que peut voir les comptables.
- Gestion des utilisateurs et droits d'accès
- Mettre sur la page d'accueil des statistiques concernant les remboursements (nombre de remboursement par utilisateur, coût moyen d'un remboursement selon le type de frais) .

Ressources :

- Possession du matériel informatique nécessaire pour coder le site.
- Connaissances en HTML/CSS/Javascript/PHP/MySQL.

Contraintes :

- Besoin de payer l'hébergement du site (sur OVH).
- Besoin de certains plugins.
- Faire un site ergonomique pour les utilisateurs.
- Date limite mise en place par GSB pour livrer le site.

Contraintes pour la réalisation du projet :

Estimation du budget :

- Temps de travail estimé (2 mois * 40h/semaine = 160 heures)
- Taux horaire (60€ de l'heure)
- Prix de l'hébergement (chez OVH à 11€/mois)
- Prix du nom de domaine (15€)
- IDE déjà possédé mais achats de plugins (100€)

Estimation du coût du projet = 9847€

La livraison de l'application pour GSB pour le 30 novembre 2024, ce qui va demander deux mois de travail. Le groupe ne souhaite pas de retard car elle tient à rendre le site disponible pour les employés concernés lors d'une annonce qu'elle fera en interne le 1^{er} décembre 2024.