

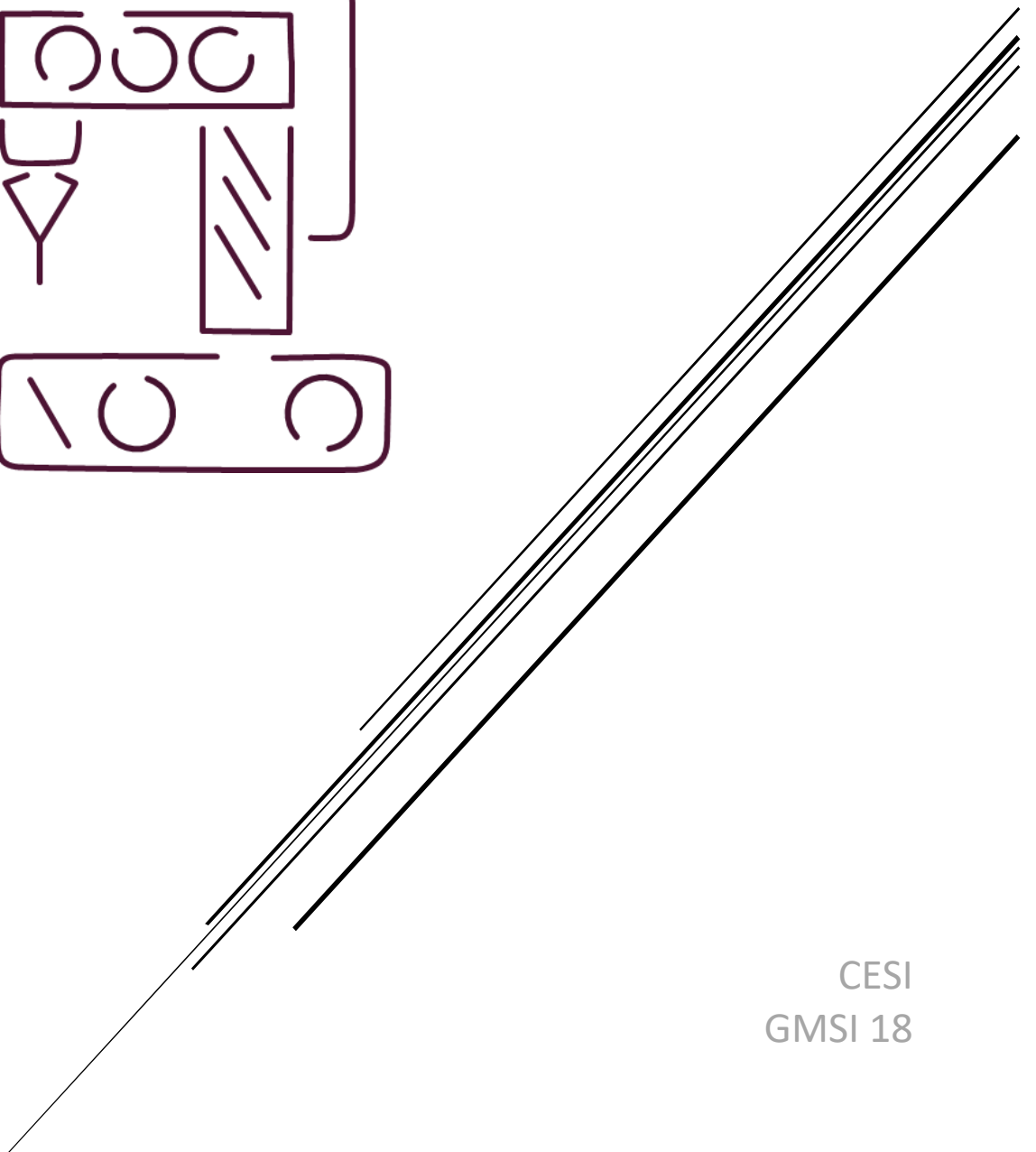
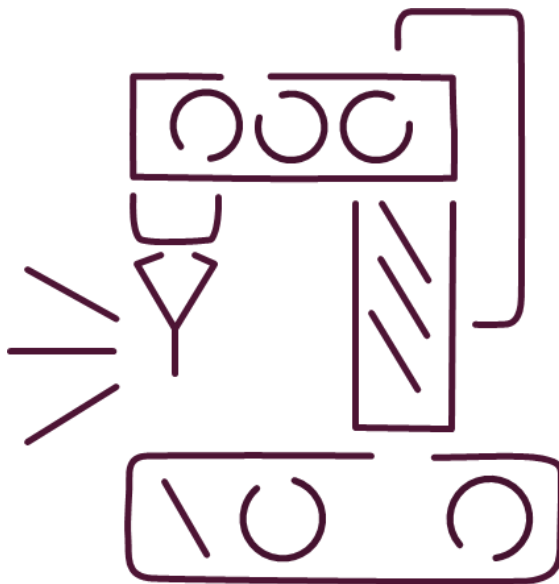
Tourneur Fraiseur Industrie

Lucas
RENOUD

Gabriel
ARGENTIERI

Franck
CESAR

Quentin
SALLET

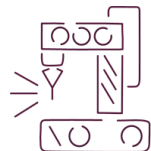


CESI
GMSI 18



Contenu

Présentation de l'entreprise.....	3
Notre société.....	3
Historique de l'entreprise	3
Évolution de l'entreprise	3
Organigramme de la société	4
Organigramme du service informatique	5
Chiffre d'affaire de l'entreprise.....	5
Analyse du Parc	6
Inventaire	6
Matériels utilisateurs du SI.....	6
Matériels infrastructure du SI	9
Système d'exploitation du SI.....	10
Analyse du besoin :.....	10
Contexte	10
Analyse du parc	11
Analyse de l'entreprise : SWOT.....	12
Problématique de l'entreprise	13
Acteurs.....	13
Perte économique	13
Enjeux	14
Formulation des besoins	14
Le besoin technique :	14
Le besoin prévisionnel :.....	14
Le besoin environnemental :.....	15
Le besoin organisationnel :.....	15
Contraintes.....	15
Contraintes techniques	15
Contraintes humaines	15
Contraintes économiques	16
Contraintes écologiques.....	16
Contraintes organisationnelles.....	16
Analyse Fonctionnelles.....	16
Besoin de haut niveau	17
Annexe.....	18



Bête à cornes.....	18
CERFA de reprise des DEEE.....	19

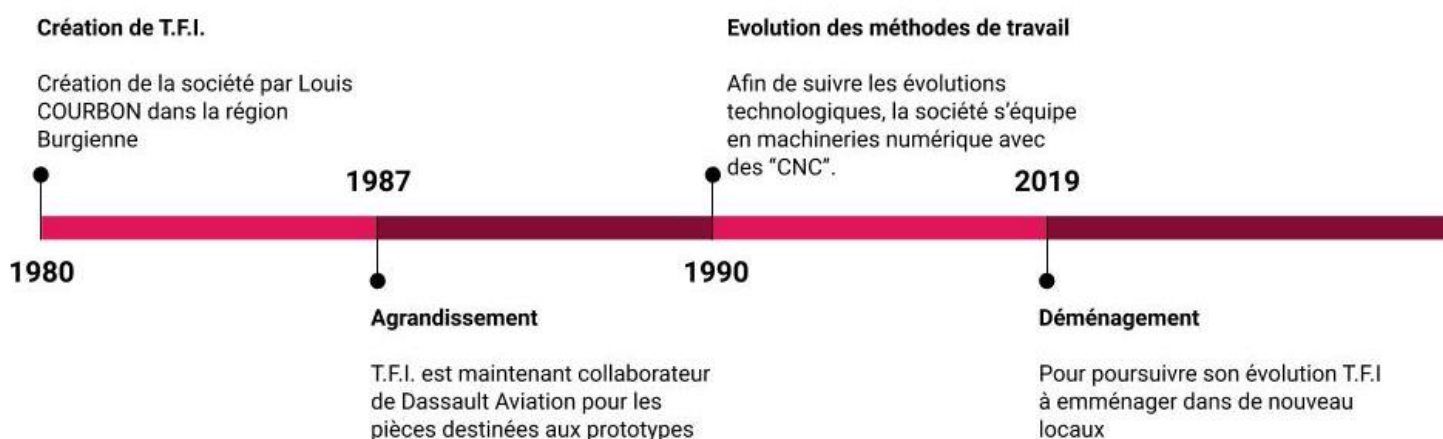
Présentation de l'entreprise

Notre société

Installée dans la zone industrielle Ouest de Bourg en Bresse depuis notre création en 1980 par Louis COURBON, T.F.I. (Tourneur Fraiseur Industrie) est une société spécialisée dans l'aéronautique industrielle à l'échelle National. Avec une dizaine de collaborateurs, notre société réussit depuis plusieurs années une croissance régulière de notre chiffre d'affaire pour atteindre les 20 millions d'euros l'année dernière.

Devenu un acteur régional incontournable dans l'aéronautique industriel ces dernières années, T.F.I. a su mettre en place tous les moyens nécessaires à son accroissement. Afin de rester au niveau, nous devons maintenant répondre à différents enjeux concernant notre système d'information pour maîtriser notre évolution au travers d'un schéma DSI.

Historique de l'entreprise



Évolution de l'entreprise

Entreprise familiale dans ses débuts, T.F.I. a notamment connu en 1985 une hausse de ses activités grâce à Dassault Aviation.

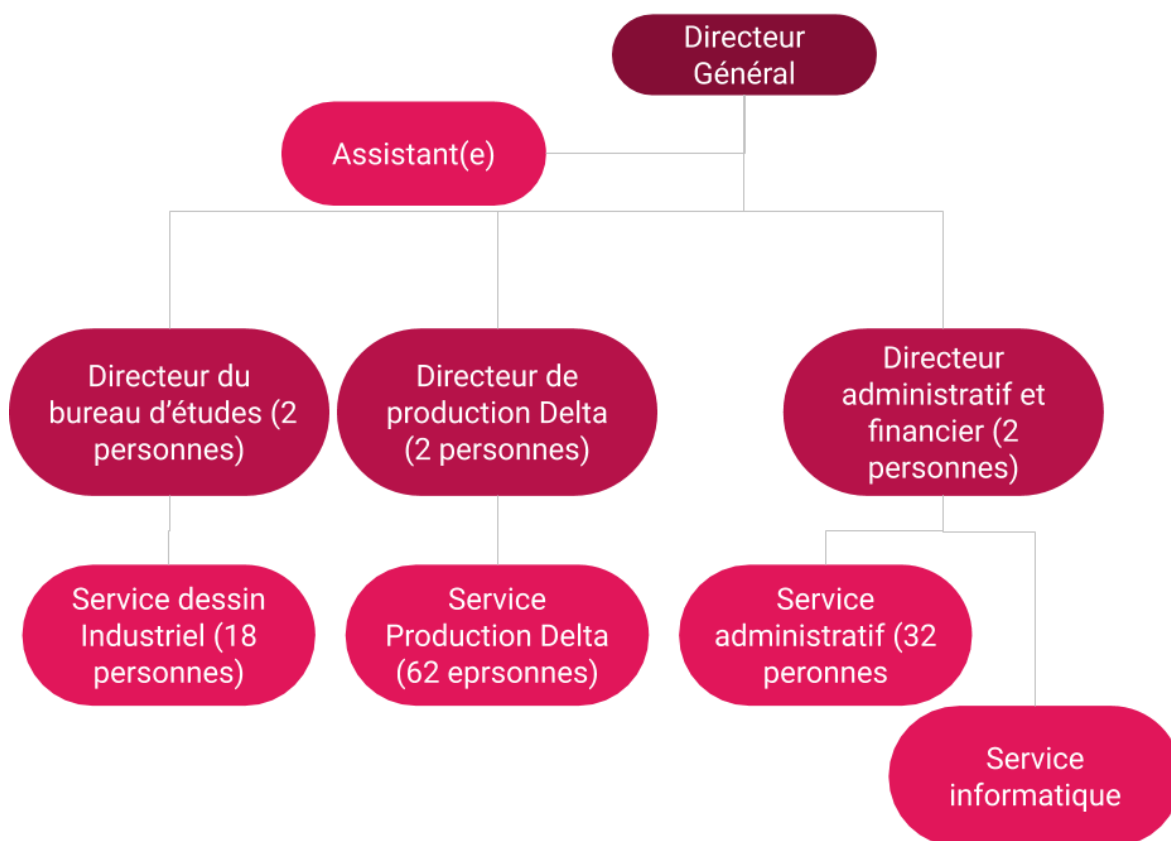
En effet, les appareils d'ancienne génération commençant à se faire vieux, l'état ainsi que d'autres pays européens ont fait part de leur volonté de se doter d'un avion de dernière génération. À la suite de divers désaccords sur les fonctions de l'appareil, la France décida de faire cavalier seul en créant son propre aéronaf. Dassault Aviation fut choisi pour répondre au besoin. Ils ont fait appel à notre société dans le cadre d'usinage de pièce destinée au prototypage puis pour le démonstrateur.

Pour suivre les demandes ; nos locaux se sont agrandis en 1987. Puis pour suivre les évolutions techniques et répondre aux besoins des clients, nous avons suivis le virage technologique en nous équipant de matériel numérique.

En 2019, après une dizaine d'années de quasi constante évolution, nous avons intégré de nouveaux locaux mieux placés géographiquement et plus grand pouvant accueillir des nouvelles machineries ainsi que d'implanter une première infrastructure.

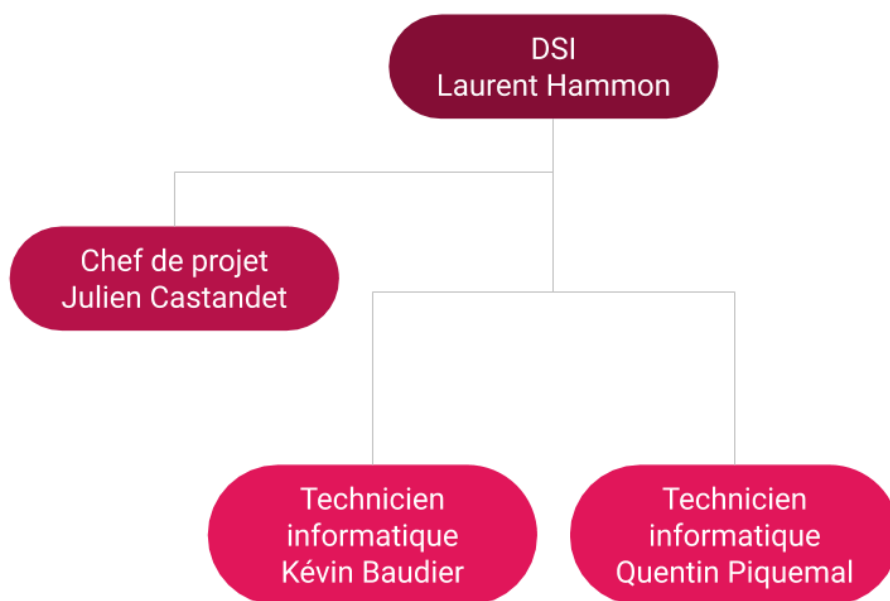


Organigramme de la société

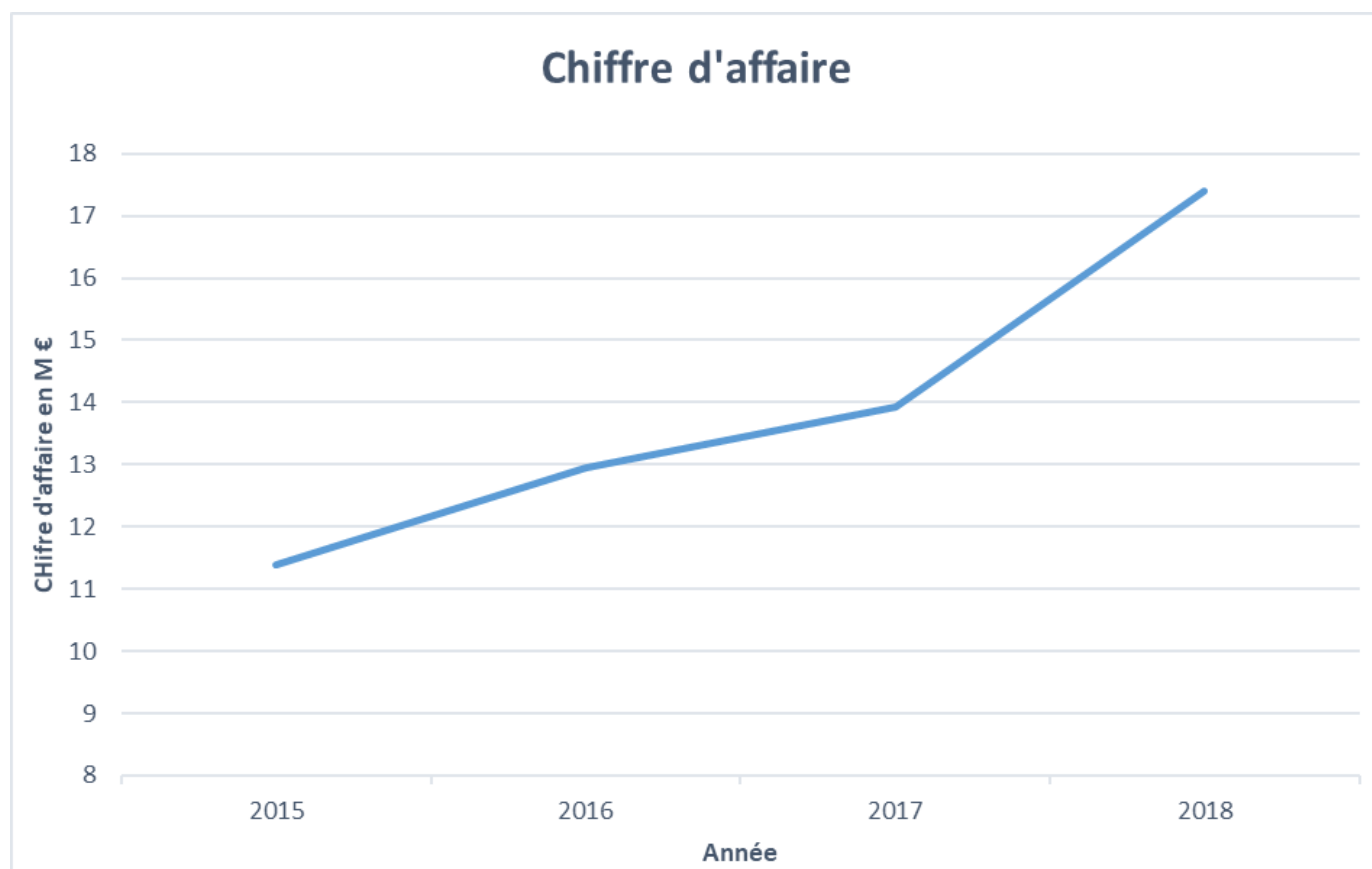


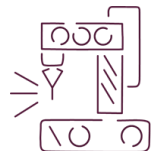


Organigramme du service informatique



Chiffre d'affaire de l'entreprise





Analyse du Parc

Inventaire

Matériels utilisateurs du SI

Notre Directrice Administratif et Financière nous a transmis l'inventaire complet du parc de notre société, il se présente de la manière suivante :

Ordinateur portable :

10 machines portables identiques sont à recenser dans notre entreprise. Ce sont tous des HP d'ancienne génération. Ils ne peuvent pas être réutilisés en faisant des améliorations.

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Modèle</i>	<i>Processeur</i>	<i>Mémoire vive</i>	<i>Stockage</i>	<i>Garantie</i>	<i>Quantité</i>	<i>Service</i>
ISEC Info	HP	Probook 4520	Intel Core i3	4Go RAM	320Go HDD	Expirée	2	Direction
ISEC Info	HP	Probook 4520	Intel Core i3	4Go RAM	320Go HDD	Expirée	7	Ventes
ISEC Info	HP	Probook 4520	Intel Core i3	4Go RAM	320Go HDD	Expirée	1	Service Informatique

Poste Fixe :

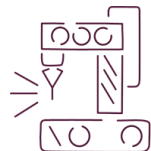
Pour les postes fixes, nous avons un total de 30 machines

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Modèle</i>	<i>Processeur</i>	<i>Mémoire vive</i>	<i>Stockage</i>	<i>Garantie</i>	<i>Qté</i>	<i>Service</i>
ISEC Info	Lenovo	Think M78	AMD A4 5300	4Go RAM	500Go HDD	Expirée	1	Direction
ISEC Info	Lenovo	Think M78	AMD A4 5300	4Go RAM	500Go HDD	Expirée	5	Service Informatique
ISEC Info	Lenovo	Think M78	AMD A4 5300	4Go RAM	500Go HDD	Expirée	1	SAV
ISEC Info	Lenovo	Think M78	AMD A4 5300	4Go RAM	500Go HDD	Expirée	1	Logistique
ISEC Info	Lenovo	Think M78	AMD A4 5300	4Go RAM	500Go HDD	Expirée	1	R&D
ISEC Info	Lenovo	Think M78	AMD A4 5300	4Go RAM	500Go HDD	Expirée	1	Marketing
RI3D	Dell	Optiplex GX280	Pentium 4	1Go RAM	40Go HDD	Expirée	7	Ventes
RI3D	Dell	Optiplex GX280	Pentium 4	1Go RAM	40Go HDD	Expirée	3	SAV
RI3D	Dell	Optiplex GX280	Pentium 4	1Go RAM	40Go HDD	Expirée	5	R&D
CLIC INFO	HP	Pavillon 200 (all in one)	AMD Athlon 3250	2Go RAM	320Go HDD	Expirée	3	Administrateur
CLIC INFO	HP	Pavillon 200 (all in one)	AMD Athlon 3250	2Go RAM	320Go HDD	Expirée	2	Logistique

Imprimantes :

Nous avons un total de 10 imprimantes dans notre société

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Garantie</i>	<i>Qté</i>	<i>Contrat de maintenance</i>	<i>Service</i>
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	Direction
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	DAF
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	Ventes
RI3D	KYOCERA	Expirée	2	Non	SAV
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	SI
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	R&D
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	Logistique
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	Marketing
RI3D	KYOCERA	Expirée	1	Non	Accueil



Écrans :

Nous avons un total de 35 écrans dans notre parc

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Modèle</i>	<i>Taille</i>	<i>Garantie</i>	<i>Qté</i>	<i>Service</i>
RI3D	HP	MX70	17 pouces	Expirée	1	Direction
RI3D	HP	MX70	17 pouces	Expirée	5	Service Informatique
RI3D	HP	MX70	17 pouces	Expirée	1	SAV
RI3D	HP	MX70	17 pouces	Expirée	1	Logistique
RI3D	HP	MX70	17 pouces	Expirée	1	R&D
RI3D	HP	MX70	17 pouces	Expirée	1	Marketing
RI3D	CONTINENT AL EDISON	VM71	17 pouces	Expirée	7	Ventes
RI3D	CONTINENT AL EDISON	VM71	17 pouces	Expirée	3	SAV
RI3D	CONTINENT AL EDISON	VM71	17 pouces	Expirée	5	R&D
RI3D	CONTINENT AL EDISON	VM71	17 pouces	Expirée	10	Spare Service Informatique



Smartphone :

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Modèle</i>	<i>Garantie</i>	<i>Qté</i>	<i>Service</i>
CALL OVER	Nokia	Lumia 625	Expirée	2	Direction
PHONE CALL	Blackberry	BB 8300	Expirée	3	Ventes
PHONE CALL	Blackberry	BB 8300	Expirée	1	Service Informatique
PHONE CALL	Blackberry	BB 8300	Expirée	1	R&D
CALL OVER	Nokia	Lumia 625	Expirée	1	SAV
CALL OVER	Nokia	Lumia 625	Expirée	1	Marketing
CALL OVER	Nokia	Lumia 625	Expirée	1	Logistique
CALL OVER	Nokia	Lumia 625	Expirée	1	Ventes

Comme nous pouvons le voir, nous avons une importante hétérogénéité dans notre parc informatique pour nos utilisateurs, autant en marque de matériel qu'en fournisseur.

Nous constatons également que toutes les garanties sont expirées et que la puissance du matériel est désormais insuffisante et non ergonomique pour le travail de nos collaborateurs. Par exemple, des écrans de 17 pouces sont considérés comme trop petit pour pouvoir travailler correctement

Matériels infrastructure du SI

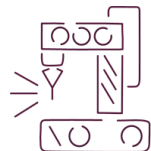
Serveurs :

Nous avons deux serveurs de marque différentes et de fournisseur différent.

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Modèle</i>	<i>Garantie</i>	<i>Contrat de maintenance</i>	<i>Qté</i>	<i>Service</i>
CLIC INFO	Dell	R620	Expirée	Expiré	1	Service Informatique
R13D	HP	ProLiant DL3808	À vie	Non	1	Service Informatique

Switch :

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Modèle</i>	<i>Ports</i>	<i>Garantie</i>	<i>Contrat de maintenance</i>	<i>Qté</i>
RECOMM	Cisco	2960S	24 ports	À vie	Non	4



Routeur :

<i>Fournisseur</i>	<i>Marque</i>	<i>Modèle</i>	<i>Garantie</i>	<i>Contrat de maintenance</i>	<i>Qté</i>
RECOMM	Cisco	981	À vie	Non	1

Pour tout le reste de notre matériel d'infrastructure, nous constatons que la plupart des garanties sont expirées et que la totalité du parc n'est plus sous garantie.

Système d'exploitation du SI

<i>Système d'exploitation</i>	<i>Qté</i>
Windows 7 Pro	25
Windows XP	15
Windows Server 2008	2

Toujours selon l'inventaire du parc, nous constatons que les systèmes d'exploitation installés sur les machines client sont aujourd'hui obsolète.

En effet, nos machines clients ont comme systèmes d'exploitation du Windows XP (fin du support et des mises à jour par Microsoft depuis Avril 2014) ou alors du Windows 7 (fin du support et des mises à jour par Microsoft depuis Janvier 2020).

Nous constatons donc que nos systèmes d'exploitation sur les machines clients sont hétérogènes mais surtout qu'ils ne sont plus maintenus par le concepteur.

Pour les systèmes d'exploitation de nos serveurs, nous avons le même système d'exploitation (Windows Server 2008 R2 STD) mais ce système d'exploitation n'est désormais plus maintenu par Microsoft (fin du support étendu et donc des mises à jour en Janvier 2020).

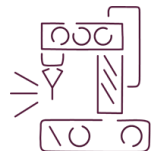
Pour notre société, nous avons donc besoin d'une mise à jour de la totalité du parc logiciel tout en l'homogénéisant.

Analyse du besoin :

Contexte

L'objectif de la direction générale est de mettre en place une organisation humaine et technique afin d'anticiper au mieux l'évolution de son SI tant en termes d'exploitation au quotidien que de stratégies d'investissement.

Pour ce faire, la direction a nommé un CDP dont l'objectif est de rédiger un cahier des charges qui sera adressé aux acteurs du marché pour la réponse et la mise en œuvre de la solution.



Analyse du parc

Après un premier état des lieux, les constats faits par le CDP sont les suivants :

L'inventaire du parc révèle une très forte hétérogénéité des équipements (postes de travail, Smartphones, serveurs et équipements réseau) tant au niveau matériel que logiciel : types d'équipements, constructeurs, durée d'utilisation, performance (cf inventaire) :

- Nos serveurs sont lents, poussiéreux, instable et manque de puissance pour pouvoir faire fonctionner les différentes applications nécessaires au bon fonctionnement de la société. De plus, il y a des problèmes récurrents sur l'ensemble des équipements informatique.
- Les téléphones portables de la société ont été achetés au compte-goutte. Nous avons un parc hétérogène autant d'un point de vue marque que système d'exploitation avec une absence complète de gestion des programmes installés, de l'état des téléphones, etc... De plus, les utilisateurs utilisent les téléphones ainsi que les abonnements fournis par la société à titre privé.
- Les postes fixes et portables ont été achetés selon les besoins. Nous avons un parc hétérogène et vieillissant, provenant de plusieurs fournisseurs avec différents systèmes d'exploitation pour les postes clients, avec des garanties dépassées.
- Nos imprimantes sont vieillissantes, avec une garantie expirée

La société n'a pas implémenté de politique de maintenance et subit donc de fortes pertes d'exploitation :

- Pas de plan de continuité d'activité ou de plan de continuité informatique,
 - Il n'y a aucune procédure en cas d'arrêt inopiné des serveurs ou de pannes des matériels d'infrastructure réseau.
 - Aucune procédure en cas de dégâts des eaux, d'incendie,
 - Aucune sauvegarde externalisée pour récupérer les données en cas de perte pour causes diverses
- Pas de plan de maintenance matérielle et/ou logicielle
 - Perte de matériel lors de mise à disposition temporaire pour un utilisateur qui avait un poste hors d'usage ou pour un prêt
 - Logiciel avec message intempestif signalant une absence de licence, logiciel de suite bureautique vieillissante
- Pas de gestion des contrats de maintenance et/ou gestion des garanties
 - Aucune personne n'est responsable de la gestion des contrats de maintenance et il n'y a aucun suivi des garanties
 - Les matériels ne sont renseignés nulle part, il n'y aucune base de données centralisée pour réaliser les différents suivis.
- Aucune gestion des incidents ni suivi, pas de base de connaissance
 - L'équipe informatique se trompe de bureau lors des interventions.
 - Il n'y a aucun outil sur lequel renseigné les incidents ou les demandes des utilisateurs et donc par conséquent, aucun système de priorisation des incidents. Il y a également des oublis de résolution d'incident ou de demande d'information.
 - Aucun logiciel de gestion documentaire pour les procédures de résolution des incidents ou de préparation des postes.



La société est en infraction vis-à-vis des normes environnementales D3E

- Aucune stratégie de gestion de la fin de vie des équipements :
 - Les équipements hors-services finissent dans un débarras ou sont simplement jetés à la poubelle, il est nécessaire d'établir une stratégie de gestion de fin de vie de tous les équipements informatiques du parc.
- Aucune stratégie de sélection de fournisseurs orientés développement durable :
 - Les différents équipements sont achetés sur divers sites web, en magasins type centre commercial ou chez des revendeurs. Le choix du lieu d'achat est fait en fonction du prix, au détriment du suivi et de la gestion de vie du produit

Analyse de l'entreprise : SWOT

Le SWOT (acronyme de « Strengths » « Weaknesses » « Opportunities » « Threats ») est un outil permettant d'évaluer la réussite d'un projet, en étudiant conjointement différentes données comme les atouts et les défauts de la société mais également la concurrence ou les marchés potentiels.

Nous avons donc réalisé un tableau SWOT afin de déterminer les forces et faiblesses (facteurs internes) ainsi que les opportunités et les menaces (facteurs externes) de notre société.

Forces	Faiblesses	Opportunités	Menaces
Forte croissance Remise en question À l'écoute des utilisateurs Volonté d'adaptation	Hétérogénéité du matériel/logiciel Pas de plan de maintenance Pas de garantie Pas de continuité de service Aucune gestion des incidents Pas d'organisation humaine/technique pour SI Pertes (financières) Manque d'anticipation Manque d'expertise IT, juridique et environnementale RSE (Responsabilité Sociale de l'entreprise)	Maitriser son évolution • - Stratégie d'investissement • - Objectif stratégique de l'entreprise • - Stratégie d'exploitation • - Objectifs opérationnels Homogénéiser le matériel/logiciel Engager l'entreprise dans une démarche environnementale Améliorer les compétences de gestion du service informatique	Pertes d'exploitation Risques juridiques vis-à-vis des normes Images de la société dégradée pour non respect des normes environnementales Etude de la concurrence



Problématique de l'entreprise

Grâce au contexte présenté précédemment ainsi que du SWOT, nous avons pu en extraire les problématiques suivantes :

- **Rationaliser les processus et mettre en œuvre les meilleures pratiques et outils,**
- **Assurer une continuité de service,**
- **Améliorer le niveau de satisfaction des utilisateurs,**
- **S'inscrire dans une démarche de respect environnemental.**

Acteurs

Afin de pouvoir mener correctement l'amélioration du Système d'Information, nous devons en définir les différents acteurs qui seront classés en deux catégories : les acteurs internes et les acteurs externes

- Pour les acteurs internes, tous les utilisateurs du SI sont des acteurs essentiels. Le service informatique aura pour rôle la supervision du projet et la rédaction du cahier des charges, la direction aura un rôle d'approbation pour les décisions prises par le service informatique et les autres services auront des rôles d'apport de connaissance, d'informations et de précisions dans leurs domaines respectifs.
- Les acteurs externes seront les différents prestataires ainsi que les fournisseurs que nous chargerons de réaliser différentes tâches mais qui pourront être également force de propositions grâce à leurs reculs qu'ils ont sur notre société.

Perte économique

Afin de comprendre l'importance du projet, la quantification des pertes est nécessaire :

Nous devons faire faire intervenir un fournisseur afin qu'il puisse remettre en état de marche nos matériels défectueux :

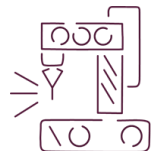
- Coût à chaque intervention : 1000 euros,
- Nombre d'intervention : deux fois par mois.

Coût des pièces détachées utilisées par le fournisseur :

- Coût à chaque intervention : 750 euros

Il y a une perte d'exploitation importante à cause de l'inactivité provoqué par le matériel défectueux :

- Perte d'exploitation : 2500 euros par jour
- Nombre d'inactivité : deux fois par mois.



Nous avons également une perte d'exploitation importante causée par l'obsolescence et la mauvaise gestion du parc et de l'infrastructure ainsi que la perte de temps lors de dépannage :

- Perte d'exploitation : 310 euros par heure
- Nombre d'heure : 7 heures par semaine.

Une fois que nous avons quantifié les pertes, nous pouvons donc en déduire les pertes annuelles :

Intervention fournisseur	24 000 euros
Inactivité pour cause de panne matériels	60 000 euros
Inactivité par parc obsolète + temps de dépannage	112 840 euros
Pièces détachés	18 000 euros
Coût total annuel	214 840 euros

Après avoir quantifié les pertes économiques, les enjeux ressortent :

- Réduire les pertes d'argent à cause des pannes et au matériels non gérés et obsolètes
- Pérenniser notre société
- Se mettre en conformité avec la loi concernant la fin de vie des matériels informatiques

Enjeux

Les enjeux de ce projet sont essentiels pour la pérennisation de la société. Nous sommes dans un domaine très concurrentiel. Bien que nous ayons des clients de renommée internationale comme Dassault (fabriquant d'avions de chasse), Safran (fabriquant d'hélicoptère de combat) ainsi que de l'armée de l'air Française, ces clients ne sont pas encore fidélisés, bien que très satisfait de nos services.

En effet, à la suite de plusieurs années de forte croissance, nos concurrents directs (Potez, Derrichebourg et IPSA) savent désormais que nous sommes un acteur sérieux dans le domaine de l'aéronautique industrielle. C'est pour cela que nous devons mener à bien ce projet pour pouvoir continuer à nous développer et donc pérenniser notre société.

Formulation des besoins

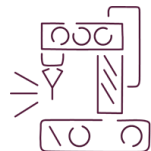
À partir de l'analyse des besoins faites ci-dessus, nous avons dégagé plusieurs besoins de haut-niveau :

Le besoin technique :

Ce besoin nécessite la refonte et l'homogénéisation du parc informatique (ordinateurs, écrans, smartphones, serveurs etc.) ainsi que la mise à niveau des différentes licences de l'entreprise (systèmes d'exploitation, suites logicielles etc.). Nous avons également besoin de remettre à niveau notre infrastructure réseau.

Le besoin prévisionnel :

Répondre à ce besoin nécessite la mise en place des plans de maintenance prévisionnels ainsi que préventives. Cela permettra également de protéger les ressources de l'entreprise en mettant en place un plan de sauvegarde des données ainsi qu'un plan de reprise d'activité (PCA).



Le besoin environnemental :

Notre société se questionne sur la mise en place d'une démarche RSE, cette démarche se manifeste par entre-autre la mise en place d'un contrat de traitement de nos déchets électroniques et électrique avec une société agréée à la norme DEEE, cela nous permettra de respecter les normes environnementales et donc mettre notre société en accord avec la loi.

Le besoin organisationnel :

Ce besoin est essentiel pour notre société, nous avons détecté que nous n'avions aucune base de connaissance partagé (entre les différents services du SI, entre les différents fournisseurs etc.). La mise en place d'une base de connaissance partagé nous permettra de centraliser les informations, les incidents, les stocks. Cela nous permettra de gérer plus efficacement le travail de nos informaticiens.

Afin que nous, techniciens, gagnons en efficacité, nous avons également constaté que leurs niveaux de connaissance concernant la gestion du SI étaient insuffisants. Nous devons donc également prendre en compte la formation de nos techniciens aux bonnes pratiques.

Contraintes

Maintenant que nous avons défini les besoins, nous devons définir les différentes contraintes que nous aurons lors de l'apport des solutions à ces besoins. Nous aurons des :

Contraintes techniques

Nos contraintes techniques seront les suivantes :

Il nous faudra fournir à nos utilisateurs des postes de travail opérationnel avec des logiciels fonctionnels et des clés de licence valide. Ces nouveaux matériels devront être les plus ergonomiques possibles.

Il faudra également mettre en place un outil permettant de faire notre gestion du parc et son inventaire :

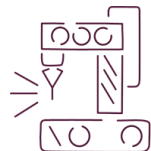
- Liste du parc
- Changement (affectation, état, lieux etc.)
- Manipulation des postes à distance (PMAD, déploiement logiciel et mise à jour système etc.)
- Gestion des stocks (Spare, neuf, SAV, obsolète)
- Gestion des incidents avec leurs historique en fonction de l'utilisateur, du poste de travail etc.

La dernière contrainte sera de limiter les interruptions de service lors du déploiement des nouveaux postes de travail, matériels d'infrastructure et des serveurs pendant que l'entreprise est en activité.

Contraintes humaines

Nous aurons différentes contraintes humaines. La première sera la formation de nos techniciens, tout aussi bien à l'utilisation des nouveaux matériels et des nouveaux logiciels mais également la formation aux bonnes pratiques en choisissant la formation la plus adaptée à notre société.

La seconde sera la satisfaction des utilisateurs du SI, nous allons changer leur poste de travail ainsi que les logiciels qu'ils utilisent. Ces nouveautés devront donc être simple d'utilisation et intuitif mais le service informatique devra également en informer les utilisateurs et peut-être les former à ces nouveaux outils.



Contraintes économiques

Notre principale contrainte économique sera le budget qui nous est alloué. Le choix de l'achat ou du leasing pour le matériel du parc sera la principale interrogation pour cette contrainte, le choix des différentes licences ainsi que les différents contrats de maintenance.

Une seconde contrainte sera d'évaluer les différents coûts que nous aurons si nous faisons intervenir des prestataires sur des domaines que notre équipe informatique ne maîtrise pas.

Une troisième contrainte sera le coût de la formation pour nos techniciens. Les formations type ITIL coûtent entre 1500 et 2000 euros HT, un budget non négligeable.

Contraintes écologiques

Pour notre contrainte écologique, il nous faudra trouver un fournisseur qui nous reprendra notre matériel. Les fournisseurs ont une contrainte de reprise du matériel : le ratio est de 1 repris pour 1 acheté. Il nous faudra donc acheter au minimum la même quantité de matériel que nous avons déjà ou plus pour être certains que la totalité de notre matériel sera repris et traité.

Lors de la réception du nouveau matériel et de la remise de l'ancien matériel, il faudra être vigilant sur la remise d'un bon de reprise. Un document CERFA 12571 avec la liste précise du matériel sera remis aux deux parties afin de s'assurer de la traçabilité du matériel.

Contraintes organisationnelles

La contrainte organisationnelle sera la contrainte la plus importante. En effet, il faudra livrer le projet pour la date butoir transmise par la Directrice Administratif et Financière tout en impactant le moins possible les utilisateurs.

Une seconde contrainte organisationnelle sera la mise en place d'un Plan de Continuité d'Activité

Analyse Fonctionnelles

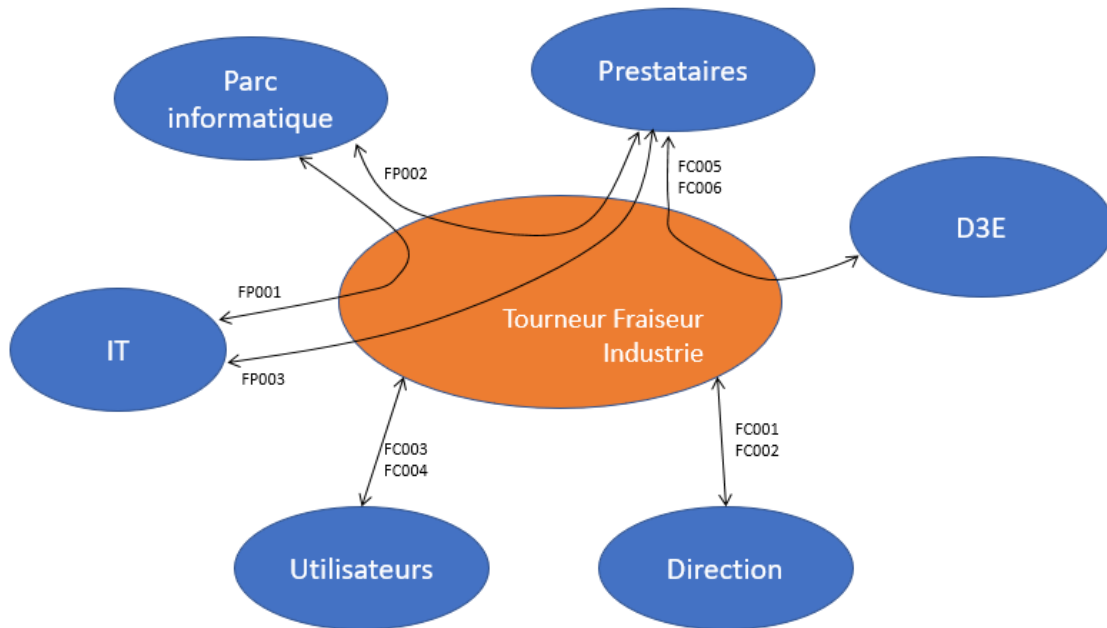
Les Critères d'évaluation sont essentiels afin de cerner de manière plus spécifique, les éléments primordiaux à considérer. (La bête à corne est en Annexe)

Il est spécifié une perte sèche due aux incidents matériels (2500€ en matériel et une perte d'exploitation estimée à 10 000€). Ces nombreuses défaillances systèmes sont avant tout causées par un manque de prévenance quant au matériel (poussière, surchauffe, trop forte activité, etc...) ainsi que par une hétérogénéité des éléments du SI. Cela se traduit par 1 heure d'absence d'activité par semaine pour les serveurs ou encore 4 heures pour les postes de travail (sur une semaine, ce qui équivaut à 80 000€ de perte).

Ainsi, La formation des utilisateurs à l'utilisation de leurs postes ainsi que leur aptitude à rédiger des tickets clairs et précis sont des points majeurs garantissant une efficacité du service IT. Une lecture simplifiée des demandes permet une réactivité améliorée et plus profitable à l'entreprise. Ceci conjugué à une bonne gestion du parc, des différents contrats de maintenance, ainsi que des matériels conservés en stock sont autant d'éléments permettront à l'entreprise d'anticiper les incidents hardware et software de perdurer dans le temps.

Aucune politique de récupération des déchets informatiques n'a été mise en place, ce qui place l'entreprise dans une position délicate. En effet, depuis 2012, les entreprises se doivent de disposer d'un prestataire traitant la récupération et le traitement des déchets électriques et électroniques. Le fournisseur de matériel devra également assurer la gestion de ces déchets, permettant ainsi à l'entreprise de se mettre aux normes mais également d'ôter une surcharge de travail liée à la gestion de ces encombrants.

Diagramme d'analyse fonctionnelle



Besoin de haut niveau

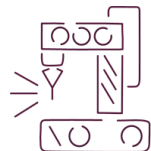
Fonctions Principales :

Fonctions Principales : Cas H		
Fonctions	Description	Critères d'échanges / Priorité
FP001	Homogénéité du parc info	3
FP002	Contrat de maintenance	3
FP003	Tests effectués par prestataires et service IT	3

Fonctions Contraintes :

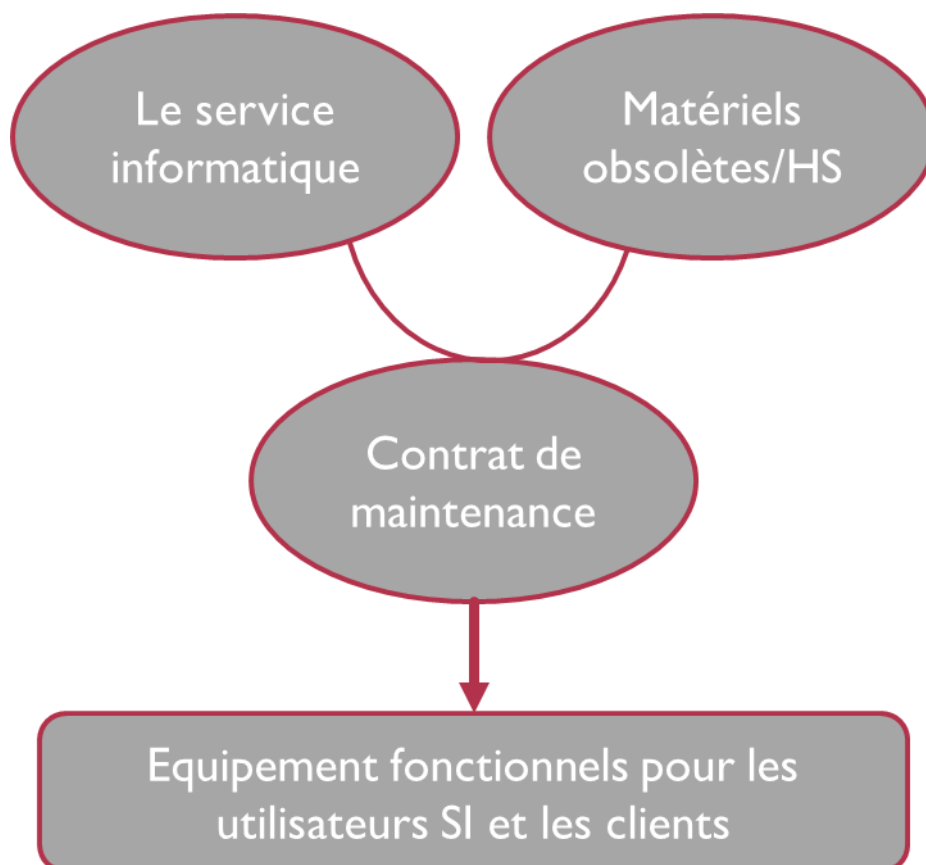
Fonctions Contraintes : Cas H		
Fonctions	Description	Critères d'échanges / Priorité
FC001	Continuité de service	3
FC002	Budget cohérent	2
FC003	Formation des utilisateurs	2
FC004	Ticketing	2
FC005	Fournisseur orienté Développement Durable	2
FC006	Norme Environnementale (3DE)	3

Valeur des Critères
Indispensable : 3
Peu critique : 2
Non indispensable : 1



Annexe

Bête à cornes



CERFA de reprise des DEEE



Formulaire CERFA n° 12571*01

Décret n°2005-635 du 30 mai 2005
Arrêté du 29 juillet 2005

Bordereau de suivi des déchets

Page n° /

- À REMPLIR PAR L'ÉMETTEUR DU BORDEREAU -	
Bordereau n° :	
1. Émetteur du bordereau <input type="checkbox"/> Producteur de déchets <input type="checkbox"/> Collecteur de petites quantités de déchets relevant d'une même rubrique (jonché annexe 1) <input type="checkbox"/> Personne ayant transformé ou réalisé un traitement dont la provenance des déchets reste identifiable (jonché annexe 2) <input type="checkbox"/> Autre détenteur	
2. Installation de destination ou d'entreposage ou de reconditionnement prévue Entreposage provisoire ou reconditionnement <input type="checkbox"/> oui (cadres 13 à 19 à remplir) <input type="checkbox"/> non N° SIRET : () () () () () () () () () () () () () NOM : _____ Adresse : _____ Tél. : _____ Fax : _____ M61 : _____ Personne à contacter : _____ N° de CAP (le cas échéant) : _____ Opération d'élimination / valorisation prévue (code DR) : _____	
3. Désignation de déchets Rubrique déchets : () () () () () () Consistance : <input type="checkbox"/> solide <input type="checkbox"/> liquide <input type="checkbox"/> gazeux Désignation usuelle : _____	
4. Mentions au titre des règlements ADR, RID, ADN, IMDG (le cas échéant)	
5. Conditionnement <input type="checkbox"/> benne <input type="checkbox"/> citerne <input type="checkbox"/> GRV <input type="checkbox"/> fût <input type="checkbox"/> autre (préciser) : _____ Nombre de colis : _____	
6. Quantité <input type="checkbox"/> réelle <input type="checkbox"/> estimée tonne(s) : _____	
7. Négoceant (le cas échéant) N° SIREN : () () () () () () () () () () () () () Rattachement n° : _____ Département : _____ NOM : _____ Limite de validité : _____ Adresse : _____ Personne à contacter : _____ Tél. : _____ Fax : _____ M61 : _____ Date de prise en charge : / /	
- À REMPLIR PAR LE COLLECTEUR-TRANSPORTEUR -	
8. Collecteur-transporteur N° SIREN : () () () () () () () () () () () () () Rattachement n° : _____ Département : _____ NOM : _____ Limite de validité : _____ Adresse : _____ Mode de transport : _____ Tél. : _____ Date de prise en charge : / / Fax : _____ Signature : _____ M61 : _____ Personne à contacter : _____ <input type="checkbox"/> Transport multimodal (Cadres 20 et 21 à remplir)	
- DÉCLARATION GÉNÉRALE DE L'ÉMETTEUR DU BORDEREAU -	
Je soussigné certifie que les renseignements portés dans les cadres ci-dessus sont exacts et établis de bonne foi. NOM : _____ Date : / / Signature et cachet : _____	
- À REMPLIR PAR L'INSTALLATION DE DESTINATION -	
10. Expédition reçue à l'installation de destination N° SIRET : () () () () () () () () () () () () () Code DR : _____ NOM : _____ Description : _____ Adresse : _____ Je soussigné certifie que l'opération ci-dessus a été effectuée Personne à contacter : _____ NOM : _____ Signature et cachet : _____ Quantité réelle présente : _____ tonne(s) Date de présentation : / / Date : / / Les acceptés : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Motif de refus : _____	
11. Réalisation de l'opération Je soussigné certifie que l'opération ci-dessus a été effectuée NOM : _____ Signature et cachet : _____ Date : / /	
12. Destination ultérieure prévue (dans le cas d'une transformation ou d'un traitement aboutissant à des déchets dont la provenance reste identifiable le nouveau bordereau sera accompagné de l'annexe 2 du formulaire CERFA n°12571*01) : Tronçonnage prévu (code DR) : _____ Personne à contacter : _____ N° SIRET : () () () () () () () () () () () () () Tél. : _____ Fax : _____ NOM : _____ M61 : _____ Adresse : _____	

L'original du bordereau suit le déchet.



Formulaire CERFA n° 12571*01

Décret n°2005-635 du 30 mai 2005
Arrêté du 29 juillet 2005

Bordereau de suivi des déchets (suite)

Page n° /

N° du bordereau de rattachement :	
- À REMPLIR EN CAS D'ENTREPOSAGE PROVISOIRE OU DE RECONDITIONNEMENT -	
13. Réception dans l'installation d'entreposage ou de reconditionnement N° SIRET : () () () () () () () () () () () () () N° SIRET : () () () () () () () () () () () () () NOM : _____ NOM : _____ Adresse : _____ Adresse : _____ Quantité présentée : <input type="checkbox"/> réelle <input type="checkbox"/> estimée tonne(s) Date de présentation : / / Motif de refus : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Les acceptés : <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Signature et cachet : _____	
14. Installation de destination prévue N° SIRET : () () () () () () () () () () () () () Tél. : _____ Fax : _____ NOM : _____ M61 : _____ Adresse : _____ Personne à contacter : _____ N° de CAP (le cas échéant) : _____ Opération d'élimination / valorisation prévue (code DR) : _____ Cadre 14 rempli par : <input type="checkbox"/> Émetteur du bordereau (cf cadre 1) <input type="checkbox"/> Installation d'entreposage ou de reconditionnement (cf cadre 13)	
15. Mentions au titre des règlements ADR, RID, ADN, IMDG (le cas échéant) (à remplir en cas de reconditionnement uniquement)	
16. Conditionnement <input type="checkbox"/> benne <input type="checkbox"/> citerne <input type="checkbox"/> GRV <input type="checkbox"/> fût <input type="checkbox"/> autre (préciser) : _____ Nombre de colis : _____	
17. Quantité <input type="checkbox"/> réelle <input type="checkbox"/> estimée tonne(s) : _____	
18. Collecteur-transporteur après entreposage ou reconditionnement N° SIREN : () () () () () () () () () () () () () Rattachement n° : _____ Département : _____ NOM : _____ Limite de validité : _____ Adresse : _____ Mode de transport : _____ Tél. : _____ Date de prise en charge : / / Fax : _____ Signature : _____ M61 : _____ Personne à contacter : _____ <input type="checkbox"/> Transport multimodal (Cadres 20 et 21 à remplir)	
19. Déclaration de l'exploitant du site d'entreposage ou de reconditionnement Je soussigné certifie que les renseignements portés ci-dessus sont exacts et établis de bonne foi. NOM : _____ Date : / / Signature et cachet : _____	
- À REMPLIR EN CAS DE TRANSPORT MULTIMODAL -	
20. Collecteur-transporteur n° N° SIREN : () () () () () () () () () () () () () Rattachement n° : _____ Département : _____ NOM : _____ Limite de validité : _____ Adresse : _____ Mode de transport : _____ Tél. : _____ Date de prise en charge : / / Fax : _____ Signature : _____ M61 : _____ Personne à contacter : _____	
21. Collecteur-transporteur n° N° SIREN : () () () () () () () () () () () () () Rattachement n° : _____ Département : _____ NOM : _____ Limite de validité : _____ Adresse : _____ Mode de transport : _____ Tél. : _____ Date de prise en charge : / / Fax : _____ Signature : _____ M61 : _____ Personne à contacter : _____	

Ce feuillet n'est à joindre que lorsque une des cases est remplie.