



# CAHIER DES CHARGES

OCTOBRE 2016

# SOMMAIRE

P. 1	DESCRIPTIF DE L'ORGANISATION ET DE SES VALEURS
P. 2	ETUDE DE L'EXISTANT
P. 4	MOTIF DÉCLENCHEUR DE LA DEMANDE
P. 4	ENJEUX ET INTÉRÊTS
P. 5	PRINCIPAUX SERVICES ET CONTRAINTES
P. 5	SOLUTIONS
P. 6	LIVRABLES ATTENDUS ET CRITÈRES D'ACCEPTATION
P. 7	PRÉSENTATION DE L'ÉQUIPE
P. 8	ÉCHEANCIER
P. 10	BUDGET EVENTUEL
P. 11	RISQUES MAJEURS ET PLAN DE RÉPONSE

## DESCRIPTIF DE L'ORGANISATION ET DE SES VALEURS

---

Sanogia est une entreprise spécialisée dans les produits sanitaires qui a une image de nouvel acteur sur le marché. Sanogia développe quatre départements: La distribution, la production, la formation et l'éco-responsabilité. Son chiffre d'affaire n'a cessé d'augmenter jusqu'à atteindre 6 millions d'euros.

Sanogia distribue ses produits depuis 20 ans. L'objectif de l'entreprise est de devenir leader dans la fabrication des produits qu'elle fabrique déjà. Elle a la volonté de rendre ses quatre départements autonomes.

L'activité de Sanogia est principalement orientée vers les collectivités. 95% des activités de Sanogia correspondent à des marchés publics. Ils produisent environ 8 tonnes par jour de produits.

L'entreprise Sanogia est une entreprise dont les valeurs sont la qualité, le savoir-faire, l'esprit d'équipe, l'innovation et l'engagement. Grâce à une équipe dynamique, agréable et très sociable, l'entreprise a su développer l'esprit d'équipe, tout en travaillant dans une bonne ambiance.

L'entreprise s'engage au niveau de l'environnement avec un site de fabrication classé pour la protection de ce dernier. Même en cas d'accidents ou d'incendie, les liquides potentiellement dangereux sont contenus grâce à un système de rétention.

De plus, Toutes leurs eaux de rejet sont traitées avant de rejoindre la station d'épuration. Leur but est de limiter le plus possible leur impact et leur empreinte sur l'environnement.

*« Ce plateau offre un cadre de travail exceptionnel pour l'ensemble de nos salariés mais surtout nous permet de travailler autour des valeurs que sont les nôtres, comme la Préservation de l'environnement, mais aussi le bien-être des personnes » - Roland Lejoliff*

En outre, Sanogia est certifié ISO 14001, qui est la norme de management environnemental. Par ailleurs, afin de décrocher cette norme, l'entreprise a recherché un organisme de certification qui a pu attester de leur engagement dans le procès de fabrication avec des référentiels aux critères environnementaux exigeants. C'est ainsi que depuis 2009, Sanogia possède la certification ECOCERT pour les produits qu'ils fabriquent. Toutes leurs fabrications sont également conformes à la réglementation européenne CE 648/2004 sur la biodégradabilité.

Enfin, Sanogia a fait le choix d'une production intégrée. C'est-à-dire qu'ils ont décidés de concevoir certains des produits qu'ils distribuent. De ce fait, ils réalisent donc la formulation, la fabrication, et la distribution de produits d'hygiène et de désinfection.

## ETUDE DE L'EXISTANT

---

Voici une étude de la concurrence au niveau des entreprises d'hygiène / entretien (produits, gammes, etc.)

SANOGIA, au capital de 400 000€, a débuté son activité en juillet 1997. Celle-ci évolue sur le secteur d'activité de l'Industrie chimique. Cette entreprise vend, fabrique et distribue beaucoup de produits d'entretien professionnel comme : savon, détergent, désinfectant. Mais aussi, de la vente d'éponges, balais, gants, lavettes, raclettes, pelles, balayettes, serpillières, manches à balai, film aluminium, film alimentaire, chlore pour piscine, ouate d'essuyage, serviettes papier, mouchoirs papier, draps d'examen, papiers hygiénique. Cependant, SANOGIA n'est pas la seule entreprise qui fournit ce genre de matériels. Ainsi, il devient intéressant de se renseigner sur la concurrence des produits avec d'autres entreprises.



- « SODIPEC » présente depuis 40 ans sur la région PACA et Monaco, SODIPEC est un acteur majeur dans la préconisation et la distribution de produits d'hygiène et d'entretien pour les collectivités publiques et privées, les hôpitaux, cliniques, maisons de retraites, les entreprises de propreté, les industries, et bien sûr l'hôtellerie-restauration. Avec 5 Millions d'euros de C.A., cette dernière nous propose aussi la même gamme de produit d'entretiens. SODIPEC est un concurrent mais reste cependant sous SANOGIA dans de nombreux milieux et notamment avec son chiffre d'affaire.



- « BEST HYGIENE », avec plus de 531 articles, BEST HYGIENE distribue sur toute la France différents consommables hygiène auprès de professionnels tels que Société de nettoyage, Hopitaux, Maison de retraite, Collège, Mairie, Syndicat de copropriété, Industrie agroalimentaire, PME, PMI .....

BEST HYGIENE fait fabriquer la majorité de leurs produit avec la collaboration des entreprises certifiées ISO 9001



- « DELCOURT » Delcourt.fr est le spécialiste de la vente en ligne de produits d'hygiène et d'entretien pour les entreprises, les collectivités, les administrations, les professions libérales et les indépendants. Basé dans le Nord de la France, Delcourt.fr commercialise, depuis plus de 17 ans de nombreux produit d'entretiens.

Ces derniers nous proposent 3000 références de produits et de matériel de d'entretien, nettoyage, manutention à bas prix ! Elle est en partenariat avec de grandes entreprise comme : Ajax, Ariel, Cajoline, Calgon, Dash, Destop, Eau ecarlate, Febreze, Kleenex, La Croix, Lotus ? Mr Propre, Omo, Skip, St Marc, Sun , Teffal pour les plus connus.



-« A.D.HYGIENE » est une société à responsabilité limitée unipersonnelle est en activité depuis 5 ans.

Implantée à FABREGUES (34690), elle est spécialisée dans le secteur d'activité du commerce de détail d'autres équipements du foyer. Sur l'année 2011 elle réalise un chiffre d'affaires de 37 100,00 €.

Le MOOC de SANOGIA portera sur les produits d'entretien, mais aussi les risques physiques et chimiques.

Nous allons donc analyser différents MOOC déjà présent sur le web avec un thème similaire.

La plupart des MOOC sont proposés par des universités souvent en partenariat avec de grandes entreprises. Nous pouvons citer le MOOC « impact » créé à l'aide de canvas.net. En effet, il propose de sensibiliser des élèves ingénieurs et les ingénieurs aux problématiques de santé et sécurité au travail.

L'inscription à la 4ème session est actuellement ouverte. Cette formation dure 6 semaines avec une charge de travail allant de 2 à 4 heures par semaine. L'équipe de conception est la suivante (Mines Nantes, Université de Nantes, TELECOM SudParis, Institut Mines-Télécom, Mines Albi-Carmaux) essentiellement composée de grandes écoles. Cette formation est n'est donc pas adaptés à tous, elle surtout réservé à une certaine catégorie.

La plateforme FUN propose un MOOC sur les Eléments de santé au travail pour les ingénieurs et managers proposé par le CNAM, cette formation comporte 6 séances de 4 à 5 séquences de 15-20 minutes avec différents support, vidéos, mises en situation, quizz final...

Les MOOC sur les produits d'entretien sont quasiment inexistant, ceux sur les risques physiques et chimique sont encore rare et peut aborder. Il existe aussi des e-learning sur la prévention des risques liés à l'activité physique, Dominio Learning est un organisme de formation, il propose un cours de 1h50 pour un prix minimum de 75 euros.

D'après cette étude de l'existant, il est facilement visible que les MOOC s'adressent généralement à des étudiants, des ingénieurs ou des managers. La spécificité de notre MOOC serait donc qu'il soit gratuit mais accessible à tous, dont les salariés et agents de service.

## MOTIF DECLENCHEUR DE LA DEMANDE

---

Mr Lejoliff, notre commanditaire est un passionné et toujours à la recherche de nouvelles idées pour innover. Responsable de la communication pour l'entreprise Sanogia souhaite développer son pôle formation porteur d'avenir. Étant une entreprise de 20 salariés, il ne peut pas communiquer directement avec ses clients. Il doit impérativement trouver une solution pour atteindre de nouveaux clients. C'est lors d'une rencontre avec une personne du circuit Paul Ricard que Rolland Lejoliff prit connaissance qu'une possibilité s'offre à lui : travailler en collaboration avec des étudiants de l'Université de Toulon.

Il lui a tout naturellement recommandé de confier son projet à une équipe d'étudiants qui pourrait lui apporter de nouvelles idées.

## ENJEUX ET INTÉRÊTS POUR L'ORGANISATION

---

Les enjeux pour l'entreprise sont bien plus complexes qu'on pourrait croire. Leurs demandes sont plutôt simples en apparence. Mais, nous devons réfléchir et étudier la réalisation d'un MOOC, réaliser les vidéos pour les joindre à ce MOOC. Puis, créer une autre vidéo permettant de promouvoir le pôle formation. En tant que nouveau, leur pôle formation ne possède pas d'identité visuelle, InLight se doit d'y remédier.

Mais pourquoi l'entreprise Sanogia a-t-elle besoin de créer et promouvoir son pôle formation ? C'est l'enjeu même de notre projet : le travail que nous réalisons à long terme, gagner de nouveaux clients. D'une part, l'entreprise Sanogia souhaite trouver de nouveaux clients. Malheureusement dans leur milieu concurrentiel, il est difficile de trouver de nouveaux clients. C'est grâce aux réalisations comme le MOOC qui pourraient leur apporter une visibilité vis à vis du grand public .

D'autre part, il voudrait, grâce au MOOC, sensibiliser le maximum de personnes sur les risques de l'utilisation de leurs produits, mais aussi des produits d'entretien en général.

L'intérêt pour l'entreprise Sanogia est de montrer qu'il se préoccupe du bien-être et de la santé de ses futurs utilisateurs en général, amenés à manipuler des produits très dangereux.

De nombreuses personnes utilisent des produits dangereux sans connaître les règles élémentaires de sécurité.

C'est en fournissant une formation au plus grand nombre que Sanogia espère sensibiliser ses potentiels et actuels employés.

Cette formation est là pour donner les règles basiques sous forme ludique pour mieux se former, il est impératif de suivre une formation beaucoup plus complète dispensée par Sanogia

L'intérêt pour Sanogia est bien plus grande que la collaboration avec des étudiants, il souhaite vraiment utiliser les résultats de ce test pour continuer à évoluer et dans l'optique de pouvoir informer le maximum de personnes sur la prévention des risques sur les produits.

## PRINCIPAUX SERVICES ATTENDUS ET CONTRAINTES

---

### CONTRAINTES

- Le commanditaire, Rolland Lejoliff, accepte une éventuelle re-fonte de la charte graphique de l'entreprise Sanogia. Mais, il faudra tout de même certains critères. Tout d'abord, la couleur bleue actuelle de la charte doit être conservée suite à la demande du directeur général de Sanogia.
- Le MOOC doit être accessible à tous d'un point de vue graphique mais également d'un point financier. En effet, l'ensemble des utilisateurs pourront accéder à ce MOOC totalement gratuitement.

### SOLUTIONS

---

Il existe différentes façons d'enseigner : accompagné d'un professeur, se documenter grâce à des livres pédagogiques ou bien des cours particuliers...Monsieur Lejoliff nous a conseillé de réaliser un cours en ligne et plus particulièrement un MOOC afin de toucher un large panel d'utilisateurs.

## SERVICES ATTENDUS

<b>Plateforme en ligne</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Si le site est fait main</li><li>- Si la plateforme est externe mais installable par nous (ex : Moodle)</li><li>- Dans les deux cas</li></ul>	<p>Pas de forum, trop compliqué. Facilité de mise en place pour tout le monde.</p> <p>Prévoir l'achat / la location d'un serveur spécial de test.</p> <p>Achat d'un nom de domaine. Politique de référencement agressive.</p>
<b>Cours</b>	<p>Durée de 2h. Amener à découvrir les autres formations (payantes elles, mais très complémentaires) Mettre en place des vidéos et des exercices.</p>
<b>Exercices</b>	<p>QCM / Jeux rapides Vidéos de démonstration</p>
<b>Vidéos de démonstration des produits</b>	<p>Avec des employés. Sanogia ne veut pas afficher sa marque partout : retirer les étiquettes. En HD 1080.</p>
<b>Vidéos de démonstration des méthodes de travail</b>	<p>Utiliser le matériel vendu par Sanogia (important). Avec des employés. En HD 1080.</p>
<b>Charte graphique MOOC ?</b>	<p>Styliser les vidéos et les textes. Avoir un lien avec la charte graphique du département formation.</p>

### CHARTE GRAPHIQUE DE L'IDENTITÉ VISUELLE DE LA FORMATION :

- Livrables attendus : notre commanditaire souhaite une charte graphique donnant sa propre identité visuelle au département formation de SANOGIA, ce qui apportera une nouvelle indépendance à ce pôle.
- Critère d'acceptation : pour que cette Charte Graphique soit acceptée, elle devra garder un lien avec l'entreprise. Notamment en utilisant la couleur bleue claire. Elle permettra d'identifier la branche formation seule, mais également de faire le lien avec le groupe SANOGIA.

### CRÉATION DU MOOC

- livrables attendus : la responsable communication attend de nous un cours en ligne ludique et facilement compréhensible. Le département formation propose déjà des formations complètes allant de 7 heures à 3 jours, cependant, il faut se déplacer. Le MOOC permettra d'être accessible à tous et à distance.
- Critère d'acceptation : pour être accepté par le commanditaire, le MOOC devra être le plus attractif possible mais aussi compréhensible, il faut que l'utilisateur ne s'ennuie pas en faisant la formation, nous devons donc utiliser différents moyens de communiquer (vidéos, gifs, CQM, jeux..). La formation en ligne devra être assez courte environ 2h comme celle qui nous a été dispensée à Signes.

### VIDÉO PROMOTIONNELLE DU MOOC

- Livrables attendus : une vidéo promotionnelle nous a été demandée afin de mettre en avant le contenu de la formation, mais aussi cette nouvelle manière d'apprendre.
- Critère d'acceptation : la vidéo devra être courte environ une minute afin d'être visionnée par le plus grand nombre. Pour être acceptée, elle devra bien sûr être attrayante, la personne visionnant la vidéo devra avoir envie d'en savoir plus sur cette formation.



## L'EQUIPE DE INLIGHT, EN CHARGE DE MENER A BIEN CE PROJET

## PRESENTATION DE L'EQUIPE

---



**CLÉMENT**

**CHEF DE PROJET**

Leader de notre équipe, il garantit son bon fonctionnement. Chaque projet est suivi de A à Z par notre Chef de projet, avec implication et un seul objectif : sa réussite.

✉ [delacre.cl@gmail.com](mailto:delacre.cl@gmail.com)

☎ +33642715515



**LOUIS**

**WEB DEVELOPPEUR**

A l'aise avec le code et les divers langages de programmation, notre Web Developpeur saura donner vie à vos idées numériques et rendre votre projet possible.

☎ +33629170674



**JULIETTE**

**GRAPHISTE**

Forte d'un esprit créatif et appliqué, notre Graphiste sera le reflet de votre projet. L'image de votre projet est importante pour nous, mais également pour votre entreprise.

☎ +33620594170



**ENGUERRAND**

**POST-PRODUCTION**

La lisibilité et l'attractivité de l'entreprise sont des qualités que l'assistant de production exécute. La créativité et sa rigueur lui permettent de nous proposer un travail efficace et de qualité.

☎ +33603876847



**KILLIAN**

**COMMUNICATION**

Créer un lien avec un auditoire et ses clients ainsi que la proximité établie avec le public et les entreprises permet d'entretenir une communication stable et efficace.

☎ +33618881629



**THOMAS**

**PRODUCTION**

Avoir un message clair et adapté pour son public est la clé pour une entreprise. Le Producteur est lui en charge de la bonne transmission de ce message à travers les supports audiovisuels

☎ +33635574383



**ESTELLE**

**RESPONSABLE COMMUNICATION**

Très organisée et méticuleuse, notre responsable de communication est très efficace et nous permet d'anticiper les difficultés.

☎ +33609702636

Dans le cadre du projet tuteuré, l'agence Inlight se doit de garder un fil conducteur régulier entre la tutrice (Ludivine Tschaine), le responsable projet (Christophe Lachaume), le commanditaire (Rolland Lejoliff) et sa responsable communication (Coralie Poudenx). Par conséquent, un certain nombre de documents doivent être fournis pour mettre en avant les éléments clés du projet.

- **A la fin de chaque semaine**, il est nécessaire de fournir un compte rendu de celle-ci permettant de répertorier les faits importants de ces sept derniers jours, à savoir :

*Les tâches accomplies* : elles seront nommées clairement afin que Rolland Lejoliff, le commanditaire, assimile avec aisance l'avancement de ces tâches, produites et accomplies par l'agence ; tout comme Christophe Lachaume, le responsable projet, ainsi que l'enseignante tutrice Ludivine Tschaine.

*Les problèmes rencontrés* : si des problèmes liés à la phase de production ont eu lieu durant la semaine, ils devront être répertoriés pour faire preuve d'honnêteté. Mais, les problèmes listés ici concerneront uniquement ceux ayant un lien direct avec les tâches à accomplir.

*Les solutions à apporter* : suite aux difficultés rencontrées, des propositions devront être listées pour les résoudre. Attention, au moins une solution devra être listée par problème rencontré.

*Les prévisions sur la semaine suivante* : un groupe projet se doit de garder une continuité dans sa phase de production. C'est la raison pour laquelle l'ensemble des membres doivent savoir ce qui doit être accompli dans un futur proche. Le Chef de Projet devra alors faire une prévision et l'inscrire dans le compte rendu hebdomadaire.

*Le tableau de bord* : il doit être très facilement lisible. Le tableau de bord est actualisé à chaque fin de semaine sur le site web de l'agence InLight. Par conséquent, une capture d'écran sera faite en échange d'un gain de temps.

En complément de l'envoi à Rolland Lejoliff, l'ensemble de ces comptes rendus hebdomadaires devront être accessibles à toutes les personnes liées au projet au téléchargement sur le site d'InLight ([agence-inlight.fr](http://agence-inlight.fr)).

- **Tout au long du projet tuteuré**, il est impératif d'organiser régulièrement une réunion de groupe. Mais, il se peut que certains membres ne soit pas présent ou bien qu'ils ne soient pas concernés par une réunion. Du coup, un récapitulatif de réunion contiendra :

*La date et la durée de cette réunion* : pour une meilleure compréhension, ces deux éléments seront placés sur le haut du document.

*L'organisateur* : certes, il peut s'agir du Chef de Projet, du responsable projet, de l'enseignante tutrice, du commanditaire. Mais si un membre de l'agence InLight souhaite aborder un sujet qui lui paraît important, le Chef de Projet se doit de fixer une date.

*Le sujet abordé* : sous forme de titre ou de phrases courtes, une personne extérieure au groupe devra comprendre facilement l'objectif de la réunion.

*Un résumé détaillé* : sous forme de liste, les informations importantes seront en avant sur le compte rendu de réunions.

Tous les compte rendus de réunions devront être envoyés, en fin de semaine, devront être joint aux mails envoyés au commanditaire, au responsable projet, à la tutrice ainsi qu'à l'ensemble du groupe projet.

- **Semaine 40**, une fiche projet rédigée par l'agence InLight devra être validée par Ludivine Tschaine, tutrice du projet tuteuré et envoyée par la suite au responsable projet, Christophe Lachaume. De plus, le site web de l'agence sera en ligne. Tous les acteurs du projet seront notifiés de l'activation de ce site vitrine et pourront accéder à l'espace privé à l'aide du mot de passe suivant : ptutsanogia.

- **Semaine 41**, le cahier des charges du projet devra lui aussi être validé, disponible sur le site vitrine InLight et envoyé à l'ensemble des acteurs du projet lié à l'entreprise d'hygiène Sanogia.

- **Semaine 47**, le cahier de conception sera rédigé par l'ensemble du groupe projet. Le diagramme de Gantt sera interactif et présent, ici aussi, sur le site vitrine de l'agence.

**A partir de la semaine 50**, nous arriverons à la moitié du projet tuteuré. Le groupe projet devra se préparer à une soutenance, une soutenance de mi-parcours. Un présentation PowerPoint devra faire preuve de dynamisme afin de rendre moderne cette soutenance.

- **Semaine 12**, une recette du projet avec Ludivine Tschaine, tutrice et si possible le commanditaire, Rolland Lejollif, sera fournie. De plus, une remise du « rapport d'installation, d'utilisation et de maintenance » et de test (fiches de tests et de résultats) devra être envoyée.

- **Semaine 13** (vendredi 31 mars avant 12h00), le rapport de projet devra être remis sur le site doublé de son envoi par mail en version pdf à Ludivine Tschaine et à Christophe Lachaume.

La soutenance représentant la fin du projet tuteuré aura lieu durant la semaine 14. Le Chef de Projet devra remettre en main propre une clé USB contenant l'ensemble des documents au responsable des projets, Christophe Lachaume. De plus, Claire Dune disposera d'une maquette web contenant la fiche projet ainsi qu'un résumé des réalisations et la présentation PowerPoint de la soutenance (au format pptx et pdf).

## BUDGET EVENTUEL

---

	Location du matériel	Achat des icônes et images ( <a href="http://www.shutterstock.com/">http://www.shutterstock.com/</a> )	Hébergement
Vidéo promotionnel	Gratuit fournie par l'université ou notre propre matériel		
Le M.O.O.C		Dépend du nombre d'icône acheter : 5 images : 39 € 25 images : 179€ 1 mois : 350 images max 165 € 1 mois : 750 images max 199€ 1 ans 750 images max : 159€	Dépend de la plateforme : Varie de 0€ en Open source a 30 000 € pour des MOOC complexe . Le prix et en fonction du nombre d'utilisateur.

## RISQUES MAJEURS ET PLAN DE REPOSE

---

**Problème** : Panne du site Trello où l'on partage les documents et se répartie le travail.

**Solution** : Basculement des documents sur une autre plate-forme telle que Google Drive.

**Problème** : Si quelqu'un a un problème d'ordinateur (perte, casse, oublie de l'amener en réunion...)

**Solution** : Le re-basculer sur une tâche ne nécessitant pas d'ordinateurs, louer un box de production afin d'avoir accès à internet ou effectuer une tâche avec une personne du groupe ayant un ordinateur.

**Problème** : Plantage du serveur accueillant notre site internet.

**Solution** : Une sauvegarde du site internet régulièrement et donc possibilité de basculer le site sur un autre serveur.

**Problème** : Problème quelconque ou plantage de la plate-forme accueillant le MOOC.

**Solution** : Une sauvegarde du MOOC conservé et également la possibilité de chaner de plate-forme si il y a un problème.

**Problème** : Difficulté dans la réalisation des vidéos expliquant le fonctionnement des produits, les postures à adopter.

**Solution** : Demander à un commercial de Sanogia d'être acteur pour nous afin d'effectuer correctement les démonstrations.

**Problème** : Non-présence d'un des membres du groupe à une réunion

**Solution** : Le rapport de réunion devra être réalisé rapidement et mis à la disposition de la personne. Il faudra également lui spécifier la tâche qu'il a à réaliser, et éventuellement le retard qu'il doit rattraper.

**Problème** : L'identité visuelle ne convient pas au commanditaire

**Solution** : Exprimer les raisons qui nous ont entraîné jusqu'à ce résultat et justifier nos choix afin de faire comprendre au commanditaire comment l'identité visuelle est née. Proposer d'autres idées auxquels nous avons pensé si jamais le commanditaire n'accepte toujours pas ce que nous lui proposons.

**Problème** : Quand nous devons nous rendre à Sanogia qui se situe à Signes

**Solution** : Y aller en voiture si nous en avons la possibilité et les véhicules à disposition, autrement louer une voiture afin d'effectuer le trajet.

**Problème** : Perte des données présentes sur un ordinateur

**Solution** : Chaque travail doit être stocké sur une clé USB ou un disque dur externe afin de ne rien perdre en cas de problème avec un ordinateur