	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	1 sur 55
Direction Générale			

REDACTION	SIGNATURE	DATE	VALIDATION	SIGNATURE	DATE
ISMAEL OUATTARA	IOK	07-06-2024	KIDOU OUATTARA	OK	13-01-2025

CYCLE :
GESTION INFORMATIQUE



	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	2 sur 55
Direction Générale			

Table des matières

CYCLE 07 : GESTION INFORMATIQUE	3
❖ Objectif du cycle	3
❖ Objectif de contrôle interne.....	3
❖ Sommaire du cycle.....	4
SOUS CYCLE 7.01 : ACQUISITION DE TIC	4
SOUS CYCLE 7.02 : INSTALLATION DE MATERIEL/LOGICIEL.....	7
SOUS CYCLE 7.03 : SECURITE TIC	9
SOUS CYCLE 7.04 : MAINTENANCE	12
SOUS CYCLE 7.05 : GESTION DU SITE WEB.....	14
SOUS CYCLE 7.06 : CONCEPTION DE SITE INTERNET (clients)	18
SOUS CYCLE 7.07 : CONCEPTION DE PLATEFORME E-LEARNING.....	23
SOUS CYCLE 7.08 : VISIOCONFERENCE.....	30
SOUS CYCLE 7.09 : CONCEPTION D'APPLICATIONS.....	34
SOUS CYCLE 7.10 : INFOGRAPHIE	38
SOUS CYCLE 7.11 : SEO	41
SOUS CYCLE 7.12 : VIRTUALISATION 3D	45
SOUS CYCLE 7.13 : HEBERGEMENT & NOM DE DOMAINE	48
SOUS CYCLE 7.14 : SMS Pro	51
SOUS CYCLE 7.15 : E-mails Pro.....	52

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	3 sur 55
Direction Générale			

CYCLE 07 : GESTION INFORMATIQUE

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) renferment à la fois la notion d'information, de télécommunication et d'électronique. Elles ont pour objectifs d'utiliser du matériel informatique et des logiciels qui seront destinés à acquérir, à stocker, à transmettre et à restituer automatiquement des informations.

La gestion des TIC consiste également à l'enseignement, à l'assistance, à l'entretien et à la surveillance de ces outils.

Deux (2) grandes équipes composent le service informatique :

- **Equipe A** (Team A) en charge des Projets Internes
- **Equipe B** (Team B) en charge des Projets Clients.

Lors de la séance de travail de début de journée dirigée par le Responsable Développement, l'ensemble des projets sont analysés et dispatchés entre les différentes équipes.

Les projets clients sont confiés à l'équipe B dont le chef d'équipe devra désigner un ou plusieurs membres qui auront la charge de les mener.

Ce sera pareil pour les Projets internes.


❖ Objectif du cycle

Ce cycle a pour objectif de décrire les modalités de bonne gestion des outils informatiques de l'entreprise.

❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de WebPro, relatives à la gestion informatique doivent donner les garanties que :

- Les informations et outils de communication sont sécurisés ;
- Le personnel est convenablement formé en matière d'utilisation et de sécurité informatique
- Les projets informatiques des clients sont traités avec professionnalisme et efficacité

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	4 sur 55
Direction Générale			

❖ Sommaire du cycle

N°	SOUS-CYCLES
PRO 7.01	Acquisition de TIC
PRO 7.02	Installation de matériel/logiciel
PRO 7.03	Sécurité
PRO 7.04	Maintenance
PRO 7.05	Gestion du site WEB de l'entreprise
PRO 7.06	Conception de site internet (clients)
PRO 7.07	Conception de Plateforme E-learning
PRO 7.08	Visioconférence
PRO 7.09	Conception d'applications
PRO 7.10	Infographie
PRO 7.11	SEO
PRO 7.12	Virtualisation 3D
PRO 7.13	Hébergement & Nom de domaine
PRO 7.14	SMS Pro
PRO 7.15	E-mails Pro


SOUS CYCLE 7.01 : ACQUISITION DE TIC

Le directeur du département développement a la responsabilité d'identifier les besoins en logiciels et en matériel informatique de l'entreprise sur la base de ses besoins et grâce à une veille du secteur. Il doit indiquer au responsable des achats les références des matériels et logiciels à acquérir.

En effet, l'acquisition de matériel informatique et de logiciels nécessite une connaissance approfondie du domaine des TIC afin de pouvoir identifier et définir les caractéristiques des matériels et logiciels capables de satisfaire les besoins exprimés.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités d'acquisition des technologies de l'information et de la Communication nécessaires à un fonctionnement efficient de l'entreprise

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	5 sur 55
Direction Générale			

❖ **Objectif de contrôle interne**


Les procédures en vigueur au sein de WebPro, relatives à l'acquisition de TIC doivent donner les garanties que :

- Les conseils du directeur du département développement sont appropriés et objectifs par rapport aux besoins exprimés ;
- Le personnel de l'entreprise est doté des TIC appropriées pour la bonne exécution de ses activités ;
- Toutes les acquisitions ou conceptions sont autorisées par le Directeur Général après arbitrage des besoins.

❖ **Sommaire du sous-cycle**

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Identifier les besoins en TIC et les références appropriées pour les satisfaire	Responsable Développement
2.	Valider et transmettre	Directeur Département développement

Procédure	Identifier les besoins en TIC et les références appropriées pour les satisfaire
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Initiative du Responsable Développement Demande du personnel


	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	6 sur 55
Direction Générale			

Tâches à exécuter :

- Identifier un besoin en TIC de lui-même ou sur la base de la manifestation d'un membre du personnel de l'entreprise ;
- Identifier des références susceptibles de satisfaire ce besoin grâce à sa connaissance du marché des TIC et à des recherches sur internet, des recommandations de confrères... ;
- Transmettre au Directeur du département développement une fiche mentionnant les besoins et les produits retenus pour les satisfaire.

Formulaire(s) de support :	Fiche des besoins
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Valider et transmettre

Procédure	Valider et transmettre
Acteurs	Directeur Département développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Fiche des besoins

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	7 sur 55
Direction Générale			

Tâches à exécuter :

- Analyser la liste des produits retenus par le Responsable Développement ;
- Insérer des corrections si nécessaires ;
- Valider ;
- Transmettre au Directeur Général pour arbitrage et validation de l'achat des matériels.

Formulaire(s) de support :	Fiche des besoins validée
Procédure précédente :	Identifier les besoins en TIC et les références appropriées pour les satisfaire
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.02 : INSTALLATION DE MATERIEL/LOGICIEL

Après l'acquisition des TIC, le Responsable Développement à la charge de superviser l'installation du matériel et de former le personnel utilisateur à leur exploitation.

❖ Objectif du sous-cycle


Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités d'installation et de gestion des équipements et système TIC.

❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de WebPro, relatives à l'installation de matériel et logiciel doivent donner les garanties que :

- Le matériel et les systèmes TIC sont convenablement installés ;
- Le personnel est formé à l'utilisation des nouvelles installations.


❖ Sommaire du sous-cycle

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	8 sur 55
Direction Générale			

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Installer les équipements et systèmes TIC	Responsable Développement Chargé des moyens généraux
2.	Former les utilisateurs	Responsable Développement

Procédure	Installer les équipements et systèmes TIC
Acteurs	Responsable Développement Chargé des moyens généraux
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Date d'installation prévue pour le matériel TIC
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Installer le matériel et les systèmes TIC au niveau du service demandeur ; - S'assurer du bon fonctionnement de l'installation ; - Effectuer des tests techniques, fonctionnels et d'intégration ; - Remplir la fiche d'installation et la faire signer par le Supérieur Hiérarchique ; - Transmettre un exemplaire de la fiche au chargé des moyens généraux pour insertion dans le dossier de l'immobilisation ; - Conserver un exemplaire de la fiche. 	
Formulaire(s) de support :	Fiche d'installation
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Former les utilisateurs

Procédure	Former les utilisateurs
------------------	--------------------------------

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	9 sur 55
Direction Générale			

Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Après installation du matériel et des logiciels TIC
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Indiquer à l'utilisateur les procédures de démarrage, d'utilisation et d'arrêt du matériel ou logiciel ; - Préciser les spécificités et les points sensible du matériel/logiciel ; - Présenter les conditions d'entretien au quotidien. 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Installer les équipements et systèmes TIC
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.03 : SECURITE TIC

Le Département développement est le principal garant du respect de toutes les règles établies en matière de cyber sécurité, de restriction.... Mais cela ne dispense en rien les autres Départements et le personnel de prendre toutes les dispositions afin d'assurer une sécurisation de l'environnement informatique de leur lieu de travail.


❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les actions nécessaires afin de sécuriser le matériel et les systèmes TIC de l'entreprise.

❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de WebPro relatives à la sécurité des TIC doivent donner les garanties que :


- Le personnel reçoit la formation nécessaire en matière de sécurité informatique ;
- Toutes les personnes qui ont accès aux données de l'entreprise y sont autorisées ;
- Le matériel ne fait pas l'objet d'usage abusif.

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	10 sur 55
Direction Générale			

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Création de profil d'accès / désactivation de profil	Directeur département développement
2.	Former à la sécurisation du matériel et des logiciels	Responsable Développement

Procédure	Création de profil d'accès / désactivation de profil
Acteurs	Chef du Département développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Demande d'activation de profil/ Demande de désactivation

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	11 sur 55
Direction Générale			

Quand un agent est nouvellement recruté, il est nécessaire de créer un profil qui lui donnera accès aux informations contenues dans l'intranet, ainsi qu'une adresse électronique pour envoyer et recevoir des courriers professionnels.


Tâches à exécuter :

- Recevoir la demande du Responsable RH ;
- Créer un profil à l'agent ;
- Définir les droits d'accès du profil ;
- Créer une adresse e-mail au nom du profil ;
- Informez la partie concernée que le mot de passe par défaut avec lequel le compte a été créé doit être changé ;

Le Directeur du Département Développement est l'administrateur du Réseau, personne à part lui ne peut avoir la latitude de créer ou de supprimer des profils.

- En matière de désactivation de profil, le Chef du Département reçoit la demande de désactivation et supprime le profil de l'agent en question afin qu'il n'ait plus accès aux données de l'entreprise.

Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Former à la sécurisation du matériel et des logiciels

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	12 sur 55
Direction Générale			


Procédure	Former à la sécurisation du matériel et des logiciels
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Périodique (tous les 6mois)
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Organiser une session de formation pour tous les agents de l'entreprise ; - Présenter les techniques de sauvegarde des données, des protections contre les virus... ; - Répondre aux questions posées par les participants ; - Rédiger un compte rendu de séance à conserver. 	
Formulaire(s) de support :	Compte rendu de séance de formation
Procédure précédente :	Création de profil d'accès / désactivation de profil
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.04 : MAINTENANCE

La maintenance regroupe les actions de dépannage et de réparation, de réglage, de révision, de contrôle et de vérification des équipements matériels (ordinateurs...) et des logiciels. Elle est effectuée par le chargé des moyens généraux et le Responsable Développement.

Les actions de maintenance visent à maintenir ou à rétablir un bien dans un état afin que celui-ci soit en mesure d'assurer un service déterminé.

A la fin de chaque trimestre le Directeur du département développement en accord avec le responsable RH et le chargé des moyens généraux établit un planning de passage dans les différents Département de l'entreprise pour effectuer la maintenance des équipements.

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	13 sur 55
Direction Générale			

❖ **Objectif du sous-cycle**

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion de la maintenance des équipements et logiciels de l'entreprise.


❖ **Objectif de contrôle interne**

Les procédures en vigueur au sein de WebPro, relatives à la maintenance des matériels et logiciels doivent donner les garanties que :

- Le matériel et les systèmes TIC sont convenablement entretenus ;
- Les disques durs sont traités avec le plus grand soin afin d'éviter toute divulgation d'informations sensibles ;
- Le personnel est formé à l'utilisation des nouvelles installations.

❖ **Sommaire du sous-cycle**


N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Effectuer la maintenance	Responsable Développement /chargé des moyens Généraux

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	14 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Effectuer la maintenance
Acteurs	Chargé des moyens généraux Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Fin de trimestre Planning de maintenance
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Nettoyer les équipements ; - Dépoussiérer l'intérieur des machines ; - Effectuer des tests de fonctionnement des logiciels ; (Responsable Développement) - Vérifier l'actualisation des anti-virus... ; - Remplir la fiche de maintenance en indiquant le code d'enregistrement de l'immobilisation, les réparations effectués.... 	
Formulaire(s) de support :	Fiche de maintenance
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.05 : GESTION DU SITE WEB

Le site Web est un outil de communication digitale de l'entreprise. Il présente l'entreprise, ses activités, ses produits et services et permet de rentrer en contact facilement avec un agent. Aussi, sur ce site sont publiées les informations ainsi que les actualités de l'entreprise. Il est une source

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	15 sur 55
Direction Générale			

d'informations essentielles sur l'Organisation et de ce fait il est nécessaire qu'il soit mis en place une procédure pour sa gestion.

Le Directeur du département développement est l'administrateur principal du site de WebPro. Il en assure l'administration, la maintenance, l'actualisation et le relookage. Cependant, toutes ces actions doivent être en accord avec le Directeur marketing et communication et validées par le Directeur Général. Le contenu et les informations affichés sur le site sont du ressort du Directeur marketing et communication.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion du site web de l'entreprise.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à la gestion du site web doivent donner les garanties que :


- Les informations diffusées sont bonnes ;
- Les informations sont à jour ;
- Le site est protégé de toute forme de piratage.

❖ Sommaire du sous-cycle


N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Actualiser les données du site	Responsable Développement
2.	Maintenir le site	Responsable Développement

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	16 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Actualiser les données du site
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Note de service Articles, Rapports
<p>Toutes les fois que de nouvelles informations doivent être portées dans le site web, un courriel doit être transmis par le Directeur du département marketing et communication avec le Directeur Général en copie (l'information à mettre en ligne est jointe au courriel).</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le courriel et l'information à publier ; - Ouvrir sa session administrateur ; - Scanner le document s'il y a lieu ; - Actualiser le site; - Refermer la session administrateur. 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Maintenir le site

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	17 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Maintenir le site
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Périodicité (mensuelle)
<p>En fin de chaque mois, la maintenance du site doit être assurée afin de le protéger de tout risque d'intrusion, d'obsolescence...</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifier la fonctionnalité du firewall et de la protection anti cookies ; - Vérifier la fonctionnalité de tous les liens présents dans le site ; - Vérifier que le site est toujours référencé ; - Effectuer toutes autres vérifications nécessaires ; - Effectuer les mises à jour de sécurité ; - Remplir la fiche de maintenance du site en précisant toutes les modifications et tous les contrôles effectués. 	
Formulaire(s) de support :	Fiche de maintenance du site
Procédure précédente :	Actualiser les données du site
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	18 sur 55
Direction Générale			

SOUS CYCLE 7.06 : CONCEPTION DE SITE INTERNET (clients)

WebPro étant une entreprise de fourniture de solutions informatique, cette procédure vise à définir les différentes étapes et méthodes de travail à appliquer dans la gestion des projets informatique de ses clients, en particulier dans la conception de sites internet.

Chaque jour de 8h00 à 8h30 les équipes développement doivent avoir une séance de travail dirigée par le Responsable Développement et visant à faire le point de la journée précédente ainsi qu'à répartir les tâches pour la journée en cours.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion des projets de conception de site Web des clients de l'entreprise.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à la gestion des projets clients doivent donner les garanties que :


- Les clients sont satisfaits de nos prestations ;
- Les projets sont réalisés avec professionnalisme et efficacité ;
- Les projets réalisés bénéficient d'un suivi minutieux et sont protégés contre toute forme de piratage.

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Démarrage nouveau projet	Responsable Développement
2.	Corrections et Validation du Projet	Responsable Relation Client
3.	Livraison	Responsable Relation Client
4.	Corrections /Validation/Livraison Définitive	Responsable Relation Client Responsable Développement Assistante Marketing & Communication
5.	Mise à jour & Suivis de Sécurité (Clients)	Développeurs Webdesigner (Equipe B)


	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	19 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Démarrage nouveau projet
Acteurs	Responsable Développement Chef d'équipe B Développeurs Webdesigner Equipe B
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Acquisition Marché Commande du client Enregistrement de commande Séance de travail
<p>NB : Un projet ne pourra débuter que s'il a été au préalable enregistrée dans le système d'enregistrement de commande et valider comme projet à commencer.</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir l'e-mail de notification de l'enregistrement d'un projet de conception de site Web validé ; - Analyse du projet - Définition de l'architecture du projet (Conception avec WordPress ou d'autres systèmes) <p>WordPress :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Définir la durée de traitement du projet (Chef d'équipe B) ➤ Répartitions des taches (Chef d'équipe B) ➤ Installation de WordPress si le domaine est disponible ➤ Si pas de nom de domaine installer sur nom de domaine « Webpro provisoire » ➤ Mise en maintenance du site ➤ Recherche de thèmes adaptés au projet (si thème par défaut pas adéquat) ➤ Installation du thème ➤ Installation des plugins par défaut (elementor, iThemes Security, rocket, SEO, SSL, All in one, imagify, Google analytic) et des paramètres ➤ Déterminer les Visuels, Créas à faire et les transmettre à l'infographiste pour réalisation <p>Autre système :</p> <p>Recherche de solutions appropriées pour le projet et conception en suivant les étapes sus-mentionnées</p> <p>A la fin de la conception, le Chef d'équipe développement B devra transmettre un e-mail au responsable Relation client avec le, DG, le Directeur Marketing et communication, le Directeur Développement et création ainsi que le Responsable Développement en copie qui informe de la fin de la conception avec le lien du site conçu.</p> <p>NB : La rénovation d'un projet suit le même processus</p>	

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	20 sur 55
Direction Générale			

Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Corrections et Validation du Projet

Procédure	Corrections et Validation du Projet (Contrôle Qualité)
Acteurs	Responsable Relation Client Responsable Développement Assistante Marketing & Communication
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Conception du site web terminée Réception E-mail de fin de conception
<p>Le contrôle qualité est l'action par laquelle on s'assure en interne que le projet à livrer est conforme aux attentes du client, respecte nos règles qualités et ne comporte aucune erreur ou imperfection. Les observations devront être faites dans un délai de 2h00 après réception de l'e-mail informant de la fin de la conception.</p> <p>Sauf disposition contraire validée par la hiérarchie.</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le courriel de notification de la fin de conception du site ; - Vérifier la concordance entre le nom de domaine transmis et le nom de domaine choisi par le client - S'assurer de la conformité entre le site et le Cahier des charges - Si pas de cahier des charges s'assurer que le site respecte la charte graphique de l'organisation et que le contenu corresponde au contenu fournit par le client - Vérifier la version mobile et web du site web - Lire le contenu du site afin d'identifier les erreurs - Apprécier la qualité et la beauté des visuels utilisés et faire des recommandations si nécessaires ; - L'ensemble des observations et corrections issues du contrôle qualité seront transmises par e-mail au Chef d'équipe B avec les Directeurs des Départements Marketing Com, Développement le Responsable Développement ainsi que le DG en copie. 	

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	21 sur 55
Direction Générale			

NB : Après réception des observations les corrections devront être faites dans un délai de 02 heures à 1 jour et le projet devra être resoumis au contrôle qualité en suivant le même processus. Ainsi, le projet corrigé à nouveau pourra être livré au client.

Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Démarrage du projet
Procédure suivante :	Livraison

Procédure	Livraison
Acteurs	Responsable Relation Client
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Observations contrôle qualité Projet corrigé et Validé


Le site Web corrigé et validé devra être transmis au client par courriel en précisant le lien et en lui demandant de le consulter afin de faire ses observations dans les 03 jours suivant la livraison.

En cas d'observations ou corrections faites par le client, elles devront être transmises au département développement qui devra les traiter 24h après réception sauf cas d'extrême urgence clairement signalée.

Si pas d'observations par le client dans les délais impartis, la livraison sera considérée comme définitive


Tâches à exécuter :

- Recevoir les observations du client et les transmettre au Département Développement ;
- S'assurer que les observations sont traitées par le département développement dans les délais

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	22 sur 55
Direction Générale			

<ul style="list-style-type: none"> - Corriger en appliquant la procédure de contrôle qualité - Procéder à la livraison définitive du site - Transmettre une attestation de bonne exécution au client à la livraison du projet - Inviter le client à répondre au questionnaire d'enquête de satisfaction en ligne et à laisser un avis sur notre page Facebook ainsi que sur Google (Lui transmettre les différents liens permettant de le faire aisément) 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Corrections et Validation du Projet (Contrôle Qualité)
Procédure suivante :	Mise à jour & Suivis de Sécurité

Procédure	Mise à jour & Suivi de Sécurité
Acteurs	Développeurs (Equipe B)
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Site Web Livré Assistance Premium
<p>Dans le cadre de notre politique de satisfaction et de fidélisation nous apportons une assistance gratuite à tous nos clients 24h/7</p> <p>Aussi, nous veillons à la sauvegarde et à la pérennité de leur projet.</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <p>Mise à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procéder à la mise à jour des plugins comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • 10 sites / jour et par personne <p>Sauvegarde :</p>	


	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	23 sur 55
Direction Générale			

<ul style="list-style-type: none"> - Sauvegarder les sites après la livraison définitive et télécharger la sauvegarde - Sauvegarder les sites dont le contenu change régulièrement chaque lundi et vendredi (E-commerce, Actualité etc.) et télécharger la sauvegarde du vendredi - Sauvegarder systématiquement et télécharger après une correction et/ou modification <p>Suivis de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chaque site sera vérifié au minimum une fois par semaine : <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la fonctionnalité du firewall et de la protection anti cookies ; • Vérifier la fonctionnalité de tous les liens présents dans le site ; • Vérifier que le site est toujours référencé ; • Effectuer toutes autres vérifications nécessaires ; • Remplir la fiche de maintenance du site en précisant toutes les modifications et tous les contrôles effectués. 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Livraison
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.07 : CONCEPTION DE PLATEFORME E-LEARNING

WebPro étant une entreprise de fourniture de solutions informatiques, cette procédure vise à définir les différentes étapes et méthodes de travail à appliquer dans la gestion des projets informatiques de ses clients, en particulier dans la conception de plateformes e-learning.

Chaque jour, de 8h00 à 8h30 les équipes développement doivent avoir une séance de travail dirigée par le Responsable Développement et visant à faire le point de la journée précédente ainsi qu'à répartir les tâches pour la journée en cours.

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	24 sur 55
Direction Générale			

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion des projets de conception de plateformes e-learning des clients de l'entreprise.

❖ Objectif de contrôle interne


Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à la gestion des projets clients doivent donner les garanties que :

- Les clients sont satisfaits de nos prestations ;
- Les projets sont réalisés avec professionnalisme et efficacité ;
- Les projets réalisés bénéficient d'un suivi minutieux et sont protégés contre toute forme de piratage.

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Démarrage nouveau projet	Responsable Développement
2.	Corrections et Validation du Projet	Responsable Relation Client
3.	Livraison	Responsable Relation Client
4.	Corrections /Validation/Livraison Définitive	Responsable Relation Client Responsable Développement Assistante Marketing & Communication
5.	Mise à jour & Suivis de Sécurité (Clients)	Développeurs Webdesigner (Equipe B)

Procédure	Démarrage nouveau projet (E-learning)
Acteurs	Responsable Développement Chef d'équipe B Développeurs Webdesigner Equipe B

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	25 sur 55
Direction Générale			

Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche

Acquisition Marché
Commande du client
Enregistrement de commande
Séance de travail

Deux (2) types de plateformes E-learning existent avec WebPro ;

- **La plateforme E-learning Standard** qui est généralement destinée aux établissements de formation (Ecoles, Universités etc.) qui font des formations débouchant sur l'obtention de diplômes.

Tâches à exécuter :

- Recevoir l'e-mail de notification de l'enregistrement d'un projet de conception de plateforme E-learning validé ;
- Définir la durée de traitement du projet (Chef d'équipe B)
- Répartition des tâches (Chef d'équipe B)
- Copie de dossier Moodle si le domaine est disponible (Si pas de nom de domaine utiliser WebPro Provisoire)
- Installation de Moodle
- Répartition des tâches
- Choisir le thème
- Installation de plugins (BBB, Chat etc.)
- Déterminer les Visuels, Créas à faire et les transmettre à l'infographiste pour réalisation
- Installation du système (WPLMS)


- **La plateforme E-learning Formation Libre** qui est plus adaptée aux cabinets de formation, à la formation interne du personnel d'entreprise, etc...

Tâches à exécuter :

- Recevoir l'e-mail de notification de l'enregistrement d'un projet de conception de plateforme E-learning validé ;
- Analyse du projet
- Définition de l'architecture du projet (Conception avec WordPress)

WordPress :

- Définir la durée de traitement du projet (Chef d'équipe B)
- Répartition des tâches (Chef d'équipe B)


	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	26 sur 55
Direction Générale			

- Installation de WordPress si le domaine est disponible
- Si pas de nom de domaine installer sur nom de domaine « WebPro provisoire »
- Mise en maintenance du site
- Recherche de thèmes adaptés au projet (si thème par défaut pas adéquat)
- Installation du thème
- Installation des plugins par défaut (elementor, iThemes Security, rocket, SEO, SSL, All in one, imagify, Google analytic) et des paramètres
- Déterminer les Visuels, Créas à faire et les transmettre à l'infographiste pour réalisation
- Installation du système (WPLMS)


A la fin de la conception, le Chef d'équipe développement B devra transmettre un e-mail au Responsable Relation client qui informe de la fin de la conception avec le lien du site conçu.

NB : La rénovation d'un projet suit le même processus


Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Corrections et Validation du Projet

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	27 sur 55
Direction Générale			


Procédure	Corrections et Validation du Projet (Contrôle Qualité)
Acteurs	Responsable Relation Client Responsable Développement Assistante Marketing & Communication
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Conception de la plateforme E-learning terminée Réception E-mail de fin de conception
<p>Le contrôle qualité est l'action par laquelle on s'assure en interne que le projet à livrer est conforme aux attentes du client, respecte nos règles qualités et ne comporte aucune erreur ou imperfection. Les observations devront être faites dans un délai de 2h00 après réception de l'e-mail informant de la fin de la conception.</p> <p>Sauf disposition contraire validée par la hiérarchie.</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le courriel de notification de la fin de conception du site ; - Vérifier la concordance entre le nom de domaine transmis et le nom de domaine choisi par le client et que le contenu corresponde au contenu fournit par le client - S'assurer de la conformité entre la plateforme et le Cahier des charges - Si pas de cahier des charges s'assurer que la plateforme respecte la charte graphique de l'organisation - Vérifier la version mobile et web du projet - Lire le contenu de la plateforme afin d'identifier les erreurs - Apprécier la qualité et la beauté des visuels utilisés et faire des recommandations si nécessaires ; - L'ensemble des observations et corrections issues du contrôle qualité seront transmises par e-mail au Chef d'équipe B avec les Directeurs des Départements Marketing Com, Développement, le Responsable Développement ainsi que le DG en copie. <p>NB : Après réception des observations les corrections devront êtres faites dans un délai de 02 heures à 1 jour et le projet devra être resoumis au contrôle qualité en suivant le même processus. Ainsi, le projet corrigé à nouveau pourra être livré au client</p>	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Démarrage du projet
Procédure suivante :	Livraison

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	28 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Livraison
Acteurs	Responsable Relation Client
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Observations contrôle qualité Projet corrigé et Validé
<p>La plateforme E-learning corrigée et validée devra être transmise au client par courriel en précisant le lien et en lui demandant de la consulter afin de faire ses observations dans les 7 jours suivant la livraison.</p> <p>En cas d'observations ou corrections faites par le client, elles devront être transmises au département développement qui devra les traiter 24h après réception sauf cas d'extrême urgence clairement signalée.</p> <p>Si pas d'observations par le client dans les délais impartis, la livraison sera considérée comme définitive</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir les observations du client et les transmettre au Département Développement ; - S'assurer que les observations sont traitées par le département développement dans les délais - Corriger en appliquant la procédure de contrôle qualité - Procéder à la livraison définitive du site - Transmettre une attestation de bonne exécution au client à la livraison du projet - Inviter le client à répondre au questionnaire d'enquête de satisfaction en ligne et à laisser un avis sur notre page Facebook ainsi que sur Google (Lui transmettre les différents liens permettant de le faire aisément) 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Corrections et Validation du Projet (Contrôle Qualité)
Procédure suivante :	Mise à jour & Suivis de Sécurité

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	29 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Mise à jour & Suivi de Sécurité
Acteurs	Développeurs (Equipe B)
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Plateforme E-learning Livrée Assistance Premium
<p>Dans le cadre de notre politique de satisfaction et de fidélisation nous apportons une assistance gratuite à tous nos clients 24h/7</p> <p>Aussi, nous veillons à la sauvegarde et à la pérennité de leur projet.</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <p>Mise à jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plateforme Formation standard (mise à jour lorsque nécessaire) - Plateforme formation libre (mise à jour une fois/semaine) <p>Sauvegarde :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plateforme Formation standard (Sauvegarder la plateforme après la livraison définitive et télécharger la sauvegarde) - Plateforme formation libre (Faire une Sauvegarde chaque lundi et vendredi et télécharger la sauvegarde du vendredi). - Sauvegarder systématiquement et télécharger après une correction et/ou modification. <p>Suivis de sécurité :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chaque site sera vérifié au minimum une fois par semaine : <ul style="list-style-type: none"> • Vérifier la fonctionnalité du firewall et de la protection anti cookies ; • Vérifier la fonctionnalité de tous les liens présents dans le site ; • Vérifier que le site est toujours référencé ; • Effectuer toutes autres vérifications nécessaires ; • Remplir la fiche de maintenance du site en précisant toutes les modifications et tous les contrôles effectués. 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Livraison
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	30 sur 55
Direction Générale			

SOUS CYCLE 7.08 : VISIOCONFERENCE

La visioconférence permet à deux (ou plusieurs) interlocuteurs physiquement séparés de se voir, s'écouter et parler en temps réel. Cette possibilité offre évidemment de nombreuses applications dans l'enseignement à distance, le télétravail, les conférences et débats avec des experts, les échanges entre correspondants étrangers, les projets collaboratifs et diverses autres activités.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités d'utilisation de notre système de visioconférence par nos clients.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à l'utilisation de notre système de visioconférence par nos clients doivent donner les garanties que :


- Les clients sont satisfaits de nos prestations ;
- Les projets sont réalisés avec professionnalisme et efficacité ;
- Les projets réalisés bénéficient d'un suivi minutieux et sont protégés contre toute forme de piratage.

❖ Sommaire du sous-cycle


N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Location de notre Système	Responsable Développement
2.	Achat de notre solution	Directeur Département développement
3.	Organisation de réunion avec dispositif de Visioconférence	Responsable Développement

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	31 sur 55
Direction Générale			


Procédure	Location de notre Système
Acteurs	Responsable Développement Chef d'équipe B Développeurs
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Besoin exprimé Enregistrement de commande
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir l'e-mail d'enregistrement de commande - Analyser la demande - Définir la durée de traitement du projet - Créer le compte client et transmettre les accès au Responsable relation client - Intégrer le système en cas d'utilisation avec une plateforme E-learning - Supprimer le compte à la fin de la période d'utilisation 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-sous-cycle
Procédure suivante :	Achat de la solution

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	32 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Achat de la solution
Acteurs	Directeur Département développement Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Besoin exprimé Enregistrement de commande
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir l'e-mail d'enregistrement de commande • Analyser la demande • Définir la durée de traitement du projet • Choisir un serveur avec les caractéristiques suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Serveur virtuel Intel Xeon-E 2136 – 6c/12t – 3.3 GHz - Disque 4 - 8 T - Ram 32 - 128 Go - Bande passante 500 Mbps – 1 Gbps • Acquisition du serveur (si le client n'en possède pas) • Déploiement de la solution 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Location de notre système
Procédure suivante :	Organisation d'évènements avec Visioconférence

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	33 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Organisation d'évènement avec Visioconférence
Acteurs	Responsable Développement Chef d'équipe B Développeurs Responsable relation client
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Besoin exprimé Enregistrement de commande
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> • Recevoir l'e-mail d'enregistrement de commande • Analyser la demande <p>1- Utilisation de notre système de visioconférence</p> <ul style="list-style-type: none"> - Créer le compte client et transmettre les accès au Responsable relation client - Supprimer le compte à la fin de la période d'utilisation <p>2- Utilisation de notre système avec un volet de l'évènement en présentiel</p> <ul style="list-style-type: none"> - Spécifier le besoin (participants, matériel, équipements, salle, etc.) - Transmettre une vidéo tutoriel (vidéo de formation) au client avant l'évènement - Choisir le type de salle adéquat selon le nombre de participants - Désigner deux (2) membres de l'équipe pour la gestion sur place - S'assurer que tous les équipements sont disponibles (mélangeur, table son, camera, écran, boîtier Wifi etc.) - Procéder à l'installation et aux tests 30 min – 1h avant le début de l'évènement - Enregistrer les vidéos de l'évènement à transmettre au client au besoin - Fermer la session à la fin de l'évènement 	

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	34 sur 55
Direction Générale			

Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Achat de la solution
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.09 : CONCEPTION D'APPLICATIONS

WebPro étant une entreprise de fourniture de solutions informatique, cette procédure vise à définir les différentes étapes et méthodes de travail à appliquer dans la gestion des projets informatiques de ses clients, en particulier dans la conception d'applications.

Chaque jour de 8h00 à 8h30 les équipes développement doivent avoir une séance de travail dirigée par le Responsable Développement et visant à faire le point de la journée précédente ainsi qu'à répartir les tâches pour la journée en cours.


❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion des projets de conception d'applications des clients de l'entreprise.

❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à la gestion des projets clients doivent donner les garanties que :


- Les clients sont satisfaits de nos prestations ;
- Les projets sont réalisés avec professionnalisme et efficacité ;
- Les projets réalisés bénéficient d'un suivi minutieux et sont protégés contre toute forme de piratage.

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	35 sur 55
Direction Générale			

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Démarrage nouveau projet	Responsable Développement
2.	Corrections /Validation/Livraison	Responsable Relation Client Responsable Développement Assistante Marketing & Communication

Procédure	Démarrage nouveau projet (Application)
Acteurs	Responsable Développement Chef d'équipe B Développeurs Webdesigner Equipe B
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Acquisition Marché, Commande du client Enregistrement de commande Séance de travail

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	36 sur 55
Direction Générale			

Deux options de conceptions sont possibles :

- **Conversion d'un site web en application**

Tâches à exécuter :


- Réception l'e-mail de notification de l'enregistrement d'un projet de conception d'application validé ;
- Définition la durée de traitement du projet (Chef d'équipe B)
- Répartition des tâches (Chef d'équipe B)
- Conception du site web à convertir en application en respectant les procédures du sous-cycle **7.06**
- Si le site existe déjà, procéder à la conversion en utilisant le logiciel adapté (Flutter, WappPress, Fluxstore etc.)

- **Conception de Zéro**


Tâches à exécuter :

- Réception l'e-mail de notification de l'enregistrement d'un projet de conception d'application validé ;
- Analyse du projet (UML Ou MERISE)
- Définition la durée de traitement du projet (Chef d'équipe B)
- Définition de l'architecture du projet (choix des langages de conception)
- Répartition des tâches (Chef d'équipe B)
- Rédaction de la fiche technique
- Installation des outils nécessaires
- Conception de Base de données
- Conception du frontend et backend
- Test des fonctionnalités et correction d'éventuels bugs

Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Corrections/Validation /Livraison

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	37 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Corrections/Validation /Livraison
Acteurs	Responsable Relation Client Responsable Développement Assistante Marketing & Communication
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Conception du site web terminée Réception E-mail de fin de conception
<p>Le contrôle qualité est l'action par laquelle on s'assure en interne que le projet à livrer est conforme aux attentes du client, respecte nos règles qualités et ne comporte aucune erreur ou imperfection.</p> <p>Les observations devront être faites dans un délai de 2h00min après réception de l'e-mail informant de la fin de la conception.</p> <p>Sauf disposition contraire validée par le Directeur du Département Marketing et communication.</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recevoir le courriel de notification de la fin de conception de l'application ; - S'assurer de la conformité entre l'application et le Cahier des charges - Lire le contenu afin d'identifier les erreurs - Apprécier la qualité et la beauté des visuels utilisés et faire des recommandations si nécessaires ; - L'ensemble des observations et corrections issues du contrôle qualité seront transmises par e-mail au Chef d'équipe B - Transmettre une attestation de bonne exécution au client à la livraison du projet - Inviter le client à répondre au questionnaire d'enquête de satisfaction en ligne et à laisser un avis sur notre page Facebook ainsi que sur Google (Lui transmettre les différents liens permettant de le faire aisément). <p>NB : Après réception des observations les corrections devront être faites dans un délai de 02 heures à 1 jour et le projet devra être resoumis au contrôle qualité en suivant le même processus. Ainsi, le projet corrigé à nouveau pourra être livré au client.</p>	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Démarrage nouveau projet
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	38 sur 55
Direction Générale			

SOUS CYCLE 7.10 : INFOGRAPHIE

L'infographie est communément définie comme la représentation visuelle d'une information ou de données. Elle consiste à combiner plusieurs éléments tels que du texte, des graphiques, des images, des diagrammes ou encore des vidéos.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion des créations de visuels pour WebPro et sa clientèle.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à la gestion des projets d'infographie et de montage vidéo doivent donner les garanties que :


- Les créas et vidéos sont de bonne qualité
- Le respect de la propriété intellectuelle
- Les scripts sont respectés
- Le message est bien transmis
- Les projets sont livrés dans les délais
- Les clients sont satisfaits.

❖ Sommaire du sous-cycle


N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Création de visuels	Infographiste / Monteur Vidéo
2.	Montage vidéo	Infographiste / Monteur Vidéo

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	39 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Création de visuels
Acteurs	Infographiste
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Rédaction de script Enregistrement de commande Demande de créa
<p>Une « commande client » ne pourra être traitée que si elle a été au préalable enregistrée dans le système d’enregistrement de commande et validée comme projet à commencer NB : Les demandes de créas en interne ne sont pas soumises à cette condition</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recevoir la demande de visuel, le script ou l’enregistrement de commande ; ➤ Analyser la demande ➤ Définir la durée de traitement du projet ➤ Trouver le sujet principal ➤ Identifier la cible de votre infographie ➤ Décider du type d'infographie à utiliser ➤ Définir l’outil à utiliser (canva, Photoshop, Illustrator etc.) ➤ Collecter et vérifier les informations et données ➤ Faire des recherches d’images nécessaire à la réalisation du visuel ➤ Choisir les polices d'écriture ➤ Réaliser le visuel ➤ Enregistrer la créa dans un dossier au nom du client avec un identifiant spécifique pour chaque créa ➤ Procéder aux dernières vérifications et corrections avant transmission 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Montage Vidéo

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	40 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Montage Vidéos
Acteurs	Infographiste / Monteur Vidéos
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Prises de vues Demande de Vidéos en interne
<p>Une « commande client » ne pourra être traitée que si elle a été au préalable enregistrée dans le système d’enregistrement de commande et validée comme projet à commencer NB : Les demandes de vidéos en interne ne sont pas soumises à cette condition</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recevoir la demande de vidéo, le script ou l’enregistrement de commande ➤ Analyser la demande ➤ Définir la durée de traitement du projet ➤ Identifier le logiciel de montage adéquat ➤ Créer et enregistrer un projet de montage vidéo <ul style="list-style-type: none"> - Créer un nouveau projet dans le logiciel de montage - Créer un dossier au nom du projet et y enregistrer l’ensemble des fichiers à utiliser ➤ Faire la numérisation (importer les rushes, vidéos et sons bruts tels qu’ils ont été enregistrés lors du tournage) ➤ Faire le dérushage ➤ Organiser l’espace de travail <ul style="list-style-type: none"> - Faire un chutier (dossier permettant de ranger et catégoriser les rushes) ➤ Etablir un plan de montage vidéo ➤ Démarrer le projet <ul style="list-style-type: none"> - Ajouter des transitions - Faire l’habillage sonore - Ajouter de la musique - Ajouter les titres et génériques - Faire l’étalonnage (appliquer des filtres afin d’améliorer le rendu visuel) - Travailler sur les effets spéciaux ➤ Finaliser le montage <ul style="list-style-type: none"> - Exporter le projet dans le format adéquat - Faire les différents ajustements, corrections 	
Formulaire(s) de support :	

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	41 sur 55
Direction Générale			

Procédure précédente :	Création de visuels
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.11 : SEO

L'optimisation pour les moteurs de recherche, aussi connue sous le sigle SEO, inclut l'ensemble des techniques qui visent à améliorer le positionnement d'une page, d'un site ou d'une application web dans les résultats d'un moteur de recherche.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion des projets d'optimisation du référencement pour WebPro et sa clientèle.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à la gestion du référencement naturel (SEO) doivent donner les garanties que :


- Tous les projets web (page, site ou application web) conçus par WebPro bénéficient systématiquement d'un SEO gratuitement
- Les projets dont le référencement a été optimisé ont effectivement une meilleure position dans les résultats de recherche.

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Référencement Assisté	Développeur Chef d'équipe développement Responsable Développement
2.	Référencement manuel	Développeur Chef d'équipe développement Responsable Développement

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	42 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Référencement Assisté
Acteurs	Développeur Chef d'équipe développement Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Conception d'un projet Web

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	43 sur 55
Direction Générale			

Une « commande client » ne pourra être traitée que si elle a été au préalable enregistrée dans le système d'enregistrement de commande et validée comme projet à commencer. Tout projet web (Site web, Plateforme E-learning, Application web etc.) conçu par WebPro bénéficie systématiquement de l'optimisation de son Référencement gratuitement.

Tâches à exécuter :

- Recevoir la demande d'optimisation de référencement (commande client) ;
- Analyser la demande
- Définir la durée de traitement du projet
- Installation du plugin YOAST SEO
- Paramétrage
 - Réglage Général :
 - Fonctionnalité du site (activer les options)
 - Représentation du site (renseigner les informations du site)
 - Réglage Avancé :
 - Activer l'option archive auteur/autrice, archive par date et archive par défaut
 - Fonctionnalités à utiliser lors de l'édition des articles
 - Mot clé principal
 - Analyse de la lisibilité
 - Analyse SEO
 - Prévisualisation sur Google
 - Prévisualisation sur Facebook et Twitter
 - Schéma
 - Contenu Cornerstone


Formulaire(s) de support :

Procédure précédente :


Début du sous-cycle

Procédure suivante :

Référencement Manuel

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	44 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Référencement Manuel
Acteurs	Développeur Chef d'équipe développement Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Conception d'un projet Web
<p>Cette étape ne concerne que les demande d'optimisation du référencement issue d'une commande client</p> <p>Par ailleurs on se limitera au référencement assisté pour les projets Web qui bénéficient d'un SEO gratuitement</p> <p>Tâches à exécuter :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recevoir l'e-mail d'enregistrement de commande ➤ Analyser la demande ➤ Définir la durée de traitement du projet ➤ Paramétrage <ul style="list-style-type: none"> • Passer en navigation Privée • Saisir le lien du site dans la barre de recherche Google • Cliquer sur le lien du site dans les résultats de recherche • Visiter les différentes rubriques du site <p>NB : Répéter cette action une vingtaine de fois, 2 fois par jour pendant la durée de traitement définie (Espacer les 2 séquences de 5h minimum)</p>	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	45 sur 55
Direction Générale			

SOUS CYCLE 7.12 : VIRTUALISATION 3D

La Virtualisation 3D permet de créer un environnement numérique avec lequel vos visiteurs peuvent interagir, se déplacer. C'est la matérialisation Virtuelle d'un espace (Bâtiment, terrain, nature etc.) qui nous permet de découvrir un lieu à distance.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion des projets de virtualisation 3D pour WebPro et sa clientèle.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives à la virtualisation 3D doivent donner les garanties que :


- Les projets sont traités avec professionnalisme
- La prestation est conforme à la commande et est d'une qualité irréprochable
- Les clients sont satisfaits.

❖ Sommaire du sous-cycle


N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Virtualisation 3D (phase terrain)	Technicien
2.	Montage / Corrections / Livraison	Infographiste / Monteur Vidéo Responsable Relation Client Responsable Développement

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	46 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Virtualisation 3D (phase terrain)
Acteurs	Technicien
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recevoir l'e-mail d'enregistrement de commande ➤ Analyser la demande ➤ Définir la durée de traitement du projet ➤ Analyse de la demande ➤ Identification des outils à utiliser ➤ Prise de vue sur le terrain <ul style="list-style-type: none"> • Vu d'intérieur et d'extérieur ; utiliser caméra Ricoteta ou Materport pro 2,3 • Vu aérienne ; utiliser un drone phatom 4 pr0 ou JR 3 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Montage / Corrections / Livraison

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	47 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Montage / Corrections / Livraison
Acteurs	Infographiste / Monteur Vidéo Responsable Relation Client Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Prises de vue terminées
<p>Tâches à exécuter :</p> <p>Montage (Infographiste/Monteur vidéos) Faire le traitement des images captées (deux options) : - Traitement automatique par la plateforme Materport ou 3D Vista Virtualtour - Traitement manuel, montage des images Image panoramiques : utiliser les logiciels Light ou Photoshop - Finalisation avec 3D Vista Virtualtour Faire la Publication Web Via 3D Vista Virtualtour et téléverser (Uploader) sur un hébergement ou un serveur</p> <p>Corrections (Responsable Relation Client/Responsable Développement) Le contrôle qualité est l'action par laquelle on s'assure en interne que le projet à livrer est conforme aux attentes du client, respecte nos règles qualités et ne comporte aucune erreur ou imperfection. Le montage terminé, le projet devra être transmis pour correction. Les observations devront être faites dans un délai de 2h00min après réception de l'e-mail informant de la fin du montage. Sauf disposition contraire validée par le Directeur du Département développement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'assurer de la conformité entre le projet à livrer et le cahier des charges - Apprécier la qualité et la beauté des visuels - Vérifier que le montage a été correctement réalisé et faire des recommandations si nécessaires <p>Livraison (Responsable relation client) Le projet corrigé et validé devra être transmis au client par courriel en précisant le lien de consultation suivant la livraison. En cas d'observations ou corrections faites par le client, elles devront être transmises au département développement qui devra les traiter 24h après réception sauf en cas d'extrême urgence clairement signalée. Si pas d'observations par le client dans les délais impartis, la livraison sera considérée comme définitive</p>	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Virtualisation 3D (phase terrain)
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	48 sur 55
Direction Générale			

SOUS CYCLE 7.13 : HEBERGEMENT & NOM DE DOMAINE

L'hébergement d'un site web consiste à le mettre sur un espace de stockage afin de permettre aux utilisateurs d'y accéder depuis leur navigateur. Cette mise en ligne se fait sur des serveurs distants qui peuvent également servir à héberger des bases de données.

Quant au nom de domaine (NDD en notation abrégée française ou DN pour *Domain Name* en anglais), c'est un identifiant de nom de domaine internet.

Le Nom de domaine est donc un « Nom » identifiant une adresse IP. Le but étant de retenir et communiquer facilement l'adresse d'un ensemble de serveurs (site web, courrier électronique, FTP) et de les rendre accessible plus facilement à travers le Web..

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion d'hébergements et de nom de domaine pour WebPro et sa clientèle.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives aux hébergements et Nom de domaine doivent donner les garanties que :


- Les projets sont traités avec professionnalisme
- La prestation est conforme à la commande et est d'une qualité irréprochable
- Les informations du nom de domaine et de l'hébergement sont enregistrées dans un fichier txt
- Les clients sont satisfaits

❖ Sommaire du sous-cycle


N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Hébergement	Responsable Développement
2.	Achat de Nom de domaine	Responsable Développement

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	49 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Hébergement
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Projet à stocker
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recevoir l'e-mail d'enregistrement de commande ➤ Analyser la demande ➤ Choix du type de stockage adéquat ➤ Connexion au compte WebPro OVH ➤ Création du compte du projet ➤ Création de la base de données <ul style="list-style-type: none"> • SERVEURS DÉDIÉS <ul style="list-style-type: none"> ➤ En cas de commande, se connecter au compte WebPro OVH afin de procéder à l'achat et fournir les accès au client ➤ En cas de commande afin de réaliser un projet par WebPro, suivre la procédure d'hébergement 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Achat de Nom de domaine

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	50 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Achat de Nom de domaine
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Projet Web
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Recevoir l'e-mail d'enregistrement de commande ➤ Analyser la demande ➤ Connexion au compte WebPro OVH ➤ Vérification du nom de domaine (faire des propositions en cas de non disponibilité) ➤ Achat du nom de domaine en choisissant l'extension adéquate ➤ Paramétrage (redirection sur un hébergeur) 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Hébergement
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	51 sur 55
Direction Générale			

SOUS CYCLE 7.14 : SMS Pro

Le SMS marketing permet à n'importe quelle organisation (entreprise, institution) d'envoyer des messages en masse et à moindre coût aux clients. C'est une technique de prospection commerciale qui permet de toucher directement sa cible.

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion du système de SMS Pro pour WebPro et sa clientèle.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives aux SMS Pro doivent donner les garanties que :

- Les commandes sont traitées avec professionnalisme
- Les clients sont satisfaits

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Configuration SMS Pro	Responsable Développement


	CYCLE : GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	52 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Configuration SMS Pro
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Création de compte
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Réception de l'e-mail d'enregistrement de commande - Analyse et choix du système adéquat (Sous-Région ou Inter) - Création du compte Utilisateur - Paramétrer et créditer le compte - Création de l'expéditeur (Nom utilisé pour l'envoi des SMS) - Fournir les accès au Responsable Relation Client pour Transmission au client NB : Le Nom d'expéditeur soumis à validation à l'autorité de régulation sera disponible dans un délai maximum de 5 jours	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle

SOUS CYCLE 7.15 : E-mails Pro

L'adresse e-mail professionnelle est une adresse qui comporte le nom de l'organisation à la place d'un compte générique (Ex : Gmail, Yahoo etc.). Il s'agit d'un service de courrier électronique créé exclusivement pour un usage professionnel. Il peut être utilisé aussi bien par les entreprises que par les institutions.

Une adresse e-mail professionnelle est utilisée pour communiquer avec les clients, prospects, partenaires ; permet de crédibiliser l'organisation et de diffuser une bonne image.

	CYCLE GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	53 sur 55
Direction Générale			

❖ Objectif du sous-cycle

Cette procédure a pour objectif de décrire les modalités de gestion des commandes d'e-mails professionnels pour la clientèle de WebPro.


❖ Objectif de contrôle interne

Les procédures en vigueur au sein de l'entreprise, relatives aux E-mails Pro doivent donner les garanties que :


- Les commandes sont traitées avec professionnalisme
- Les adresses e-mails créées sont conforme a celles demandées (quantité et nomenclature)
- Les clients sont satisfaits

❖ Sommaire du sous-cycle

N°	PROCEDURES	ACTEURS
1.	Création et Configuration d'Adresses e-mails Pro	Responsable Développement
2.	Vérifier et transmettre	Responsable Relation client

	CYCLE GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	54 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Création et Configuration d'Adresses e-mails Pro
Acteurs	Responsable Développement
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Création de compte
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Réception de l'e-mail d'enregistrement de commande - Si pas de domaine procéder à l'achat du nom de domaine demandé avant les configurations - Si nom de domaine existant, procéder aux actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Analyser la demande - Connexion au compte WebPro OVH - Vérifier si le nom de domaine possède un MX PLAN - Acheter un MX PLAN (s'il n'en possède pas) ou augmenter le MX PLAN selon le nombre d'e-mail souhaité - Effectuer les redirections sur le Compte WebPro OVH (pour les noms de domaines en .ci) - Transmission des accès au Responsable relation client pour vérification et transmission au client 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Début du sous-cycle
Procédure suivante :	Vérifier et transmettre

	CYCLE GESTION INFORMATIQUE	Réf	IOK/OK
		Version	2
		Date de création de la version	13-01-2025
		Page	55 sur 55
Direction Générale			

Procédure	Vérifier et transmettre
Acteurs	Responsable Relation Client
Support (s) ou fait (s) générateur (s) de la tâche	Enregistrement de commande Création de compte
Tâches à exécuter : <ul style="list-style-type: none"> - Réception de l'e-mail d'enregistrement de finalisation de la commande avec liste des e-mails créés et mot de passe en pièces-jointes - Procéder aux vérifications de conformité (quantité, nomenclature) - Transmettre au client n lui précisant que le mot de passe par défaut avec lequel le compte a été créé doit être changé - Transmettre la vidéo tutoriel afin de guider le client dans la connexion des adresses e-mails. 	
Formulaire(s) de support :	
Procédure précédente :	Configuration E-mail Pro
Procédure suivante :	Fin du sous-cycle