

1) a) Acteurs et cas d'utilisation.

client :

- * s'inscrire

- * Suivre un courrier

- * préparer un envoi

Agent :

- * envoyer un courrier

- * réception du courrier

- * (trier les courriers)

responsable :

- * obtenir des statistiques

- * déclarer un surcharge

opérateur de maintenance :

- * tient le système informer des difficultés agent

b)

