

LOGICIEL MÉTIER

Cahier des charges de logiciel métier.

Un modèle à remplir pour faire construire l'outil qui manque à votre entreprise. Neuf sections, les questions que tout prestataire sérieux va vous poser, et la place pour y répondre.

Avant de remplir : faut-il vraiment faire construire ?

Un logiciel du commerce qui couvre 80 % de votre besoin coûte presque toujours moins cher qu'un développement. La question n'est pas « sur mesure ou pas », c'est **où sont les 20 % restants**.

S'ils sont dans le confort, achetez. S'ils sont dans ce qui vous distingue de vos concurrents, ou dans une ressaisie qui vous coûte des heures chaque semaine, faites construire.

Combien de temps

Comptez trois à cinq heures, et associez une personne qui fait le travail au quotidien. C'est elle qui connaît les cas particuliers, et les cas particuliers sont le projet.

Les neuf sections

1	Le métier et ce qui coince aujourd'hui
2	Qui s'en servira, et pour quoi
3	Vos données existantes
4	Périmètre fonctionnel
5	Ce à quoi l'outil doit se raccorder
6	Accès, sécurité et conformité
7	Mise en service et formation
8	Budget, planning, gouvernance
9	Critères d'acceptation

Une section vide n'est pas neutre. Elle est chiffrée au pire cas par le prestataire, ou elle devient un avenant. Écrire « pas encore décidé » vaut mieux que laisser blanc.

Document libre d'usage. Vous pouvez le remplir, le modifier et l'envoyer à n'importe quel prestataire, y compris à nos concurrents. Il est fait pour que vous achetiez mieux.

Le métier et ce qui coince aujourd’hui

Ce que le prestataire cherche ici : le processus réel, pas celui du manuel de procédures. Un logiciel métier ne se conçoit pas à partir d’un organigramme, il se conçoit à partir de ce que les gens font vraiment, y compris les contournements.

Le processus, étape par étape, tel qu’il se passe aujourd’hui

Exemple : « Le client appelle, l’assistante note sur un carnet, elle saisit dans le tableur partagé, le chef d’équipe recopie sur le planning mural, le technicien reçoit un SMS. »

ÉTAPE	QUI LE FAIT	AVEC QUEL OUTIL	COMBIEN DE TEMPS, ET CE QUI RATE
1			
2			
3			
4			
5			

Ce que ça vous coûte, en heures ou en euros

Un chiffre, même approximatif, vaut mieux qu’un adjectif. « Six heures de ressaisie par semaine », « deux commandes perdues par mois », « trois jours de retard moyen sur la facturation ».

LE COÛT DE LA SITUATION ACTUELLE

Pourquoi un logiciel du commerce ne suffit pas

Répondez honnêtement, y compris « je ne sais pas, j’attends votre avis ». Si vous avez essayé un outil et abandonné, dites lequel et à quel moment vous avez décroché : c’est l’information la plus utile du document.

LES OUTILS DÉJÀ ESSAYÉS, ET CE QUI N’ALLAIT PAS

Qui s'en servira, et pour quoi

Ce que le prestataire cherche ici : le nombre de profils aux droits différents. C'est le premier facteur de prix d'un logiciel métier. Trois profils, c'est trois jeux d'écrans, trois jeux de droits et trois parcours à tester.

Les profils

PROFIL	COMBIEN	OÙ IL TRAVAILLE	CE QU'IL A LE DROIT DE VOIR ET DE MODIFIER

Pour « où il travaille » : au bureau sur ordinateur, en déplacement sur téléphone, sur un poste partagé en atelier. Ça décide de la forme de l'outil bien plus que les goûts de chacun.

Les utilisateurs de l'extérieur

Souvent oubliés, et ils doublent parfois le périmètre : un espace client, un accès fournisseur, un formulaire public.

- ☐ Vos clients ont un accès à l'outil
- ☐ Vos fournisseurs ou sous-traitants aussi
- ☐ Un formulaire public alimente l'outil depuis votre site
- ☐ Non, l'outil reste strictement interne

Ce qui doit rester possible sans l'outil

Un logiciel métier devient vite le passage obligé. Dites ce qui doit continuer de fonctionner s'il est indisponible une demi-journée, ou si une personne n'y a pas accès.

LE PLAN B

Vos données existantes

Ce que le prestataire cherche ici : ce qu'il faudra reprendre, et dans quel état. La reprise de données est le poste le plus souvent sous-estimé d'un logiciel métier, et celui qui fait déraiser les plannings. Un tableur de quinze ans avec trois colonnes mal remplies coûte plus cher à reprendre qu'à ressaisir.

Ce que vous stockez aujourd'hui, et où

QUOI	OÙ C'EST STOCKÉ	QUEL VOLUME	À REPRENDRE ?
Clients, contacts			
Produits, prestations, tarifs			
Historique des commandes ou dossiers			
Documents, photos, pièces jointes			
Autre			

L'état réel de ces données

Soyez franc. Un prestataire qui découvre le désordre en cours de route le facture ; un prestataire prévenu le chiffre.

- ☐ Propres et structurées, exportables en un clic
- ☐ Dans un tableur, mais avec des doublons et des trous
- ☐ Dans un logiciel qu'on ne sait pas exporter
- ☐ Sur papier, ou dans la tête de quelqu'un

Jusqu'où remonter

Reprendre trois ans d'historique plutôt que quinze divise souvent le coût de migration par trois, sans gêner personne. Demandez-vous ce que vous consultez réellement.

L'HISTORIQUE À REPRENDRE, ET POURQUOI

Périmètre fonctionnel

Ce que le prestataire cherche ici : la liste des fonctions, et lesquelles sont indispensables au premier jour. Un périmètre non trié est la première cause de dérive de budget. Sur un logiciel métier, une première version utile tient souvent en dix à quinze fonctions.

Le tri en trois colonnes

La règle qui sauve les projets : **si tout est indispensable, rien ne l'est**. Un outil que vos équipes utilisent vraiment dans trois mois vaut mieux qu'un outil complet dans dix-huit.

FONCTION	AU LANCEMENT	VERSION 2	PLUS TARD

Les six fonctions qui changent le prix du simple au double

Répondez même si c'est par non. Chacune déplace un devis de plusieurs milliers d'euros, et aucune ne se devine.

QUESTION	OUI, NON, ET DANS QUELLES CONDITIONS
Une facturation, avec numérotation et export comptable ?	
Un planning ou une affectation de ressources ?	
Une utilisation sur le terrain, hors du bureau ?	
Des documents générés automatiquement (devis, bon, rapport) ?	
Des droits différents selon le profil ?	
Des statistiques ou un tableau de bord de pilotage ?	

Ce à quoi l'outil doit se raccorder

Ce que le prestataire cherche ici : les logiciels avec lesquels il faudra échanger. Une intégration peut coûter plus cher que la fonction qu'elle sert, et elle ne se découvre jamais assez tôt. Si l'autre logiciel n'a pas d'interface de connexion, l'échange se fera par fichier, ou pas du tout.

Les logiciels concernés

LOGICIEL	POUR ÉCHANGER QUOI, DANS QUEL SENS	INTERFACE DE CONNEXION ?
Comptabilité		
Paie, RH		
Messagerie, agenda		
Site web, boutique		
Autre		

Si vous ne savez pas répondre à la troisième colonne, notez le nom exact du logiciel et son éditeur. C'est au prestataire d'aller vérifier avant de chiffrer, pas à vous.

Ce qui doit sortir de l'outil

- ☐ Des exports vers un tableur, à la demande
- ☐ Des documents PDF à envoyer aux clients
- ☐ Des e-mails ou des SMS automatiques
- ☐ Un fichier régulier pour le comptable
- ☐ Rien, tout reste dans l'outil

La règle à poser dès le départ

Vos données doivent pouvoir sortir. Demandez par écrit un export complet et lisible de toutes vos données, disponible à tout moment, sans intervention du prestataire. C'est votre seule garantie de pouvoir partir.

Accès, sécurité et conformité

Ce que le prestataire cherche ici : ce qui est imposé, par la loi ou par vos clients. Ces contraintes ne se rattrapent pas après coup : elles décident de l'hébergement et de l'architecture dès le premier jour.

Les données manipulées

- ☐ Des données personnelles de clients ou de salariés
- ☐ Des données de santé
- ☐ Des données bancaires ou des paiements
- ☐ Des données de mineurs
- ☐ Des informations couvertes par un secret professionnel
- ☐ Rien de sensible

Les contraintes imposées

QUESTION	VOTRE RÉPONSE
Un hébergement en France ou en Europe est-il exigé, et par qui ?	
Une certification ou un agrément à respecter ?	
Qui, chez vous, est responsable des données ?	
Combien de temps faut-il conserver les données, et pourquoi ?	

Si l'outil tombe

La bonne question n'est pas « quelle disponibilité » mais « que se passe-t-il concrètement ». Si l'activité s'arrête au bout d'une heure, l'hébergement n'est pas le même que si l'on peut attendre le lendemain.

DURÉE D'INDISPONIBILITÉ	CONSÉQUENCE RÉELLE POUR VOUS
Une heure en pleine journée	
Une journée entière	
Perte des données de la dernière heure	

Mise en service et formation

Ce que le prestataire cherche ici : comment l'outil va entrer dans l'entreprise. Un logiciel métier correct que personne n'utilise est un échec complet, et l'adoption se prépare dans le cahier des charges, pas le jour de la livraison.

La bascule

- ☐ Tout le monde bascule le même jour
- ☐ Une équipe pilote d'abord, les autres ensuite
- ☐ L'ancien et le nouveau tournent en parallèle quelque temps
- ☐ Nous ne savons pas, nous attendons un conseil

Le parallèle rassure mais coûte cher : il faut saisir deux fois pendant la période. L'équipe pilote est presque toujours le meilleur compromis.

Qui va résister, et pourquoi

Question inconfortable mais décisive. « Les deux plus anciens de l'atelier ne veulent pas de téléphone professionnel. » Un prestataire averti dessine l'outil autrement.

LES POINTS DE FRICTION PRÉVISIBLES

La formation

QUESTION	VOTRE RÉPONSE
Combien de personnes à former, et par groupes de quelle taille ?	
Sur place, à distance, ou un mode d'emploi suffit ?	
Qui, chez vous, deviendra le référent de l'outil ?	
Qui forme les nouveaux arrivants, ensuite ?	

Budget, planning, gouvernance

Ce que le prestataire cherche ici : si votre délai tient avec votre périmètre, et si quelqu'un chez vous sera disponible. Un projet de logiciel métier s'arrête plus souvent faute d'interlocuteur que faute de budget.

Les dates

JALON	DATE VISÉE, ET CE QUI EN DÉPEND
Choix du prestataire	
Première version utilisable par l'équipe pilote	
Bascule complète	
Une contrainte de calendrier métier (saison, clôture, salon) ?	

Le budget

ENVELOPPE DISPONIBLE, OU FOURCHETTE ACCEPTABLE

Annoncer un budget ne vous dessert pas : cela évite trois devis hors sujet. Pensez aussi au récurrent, hébergement et maintenance, qui se chiffrent à part et se paient tous les mois.

Qui fait quoi de votre côté

RÔLE	NOM, ET TEMPS RÉELLEMENT DISPONIBLE PAR SEMAINE
Qui répond aux questions métier au quotidien	
Qui valide les écrans	
Qui fournit les données à reprendre et les accès	
Qui signe	

Le chiffre à retenir : comptez une demi-journée par semaine, côté client, pendant toute la durée du projet. Si personne ne peut la donner, décalez le projet plutôt que de le lancer.

Critères d'acceptation

Ce que le prestataire cherche ici : à quelles conditions vous signerez que c'est livré. Écrivez avant, cette section évite la discussion la plus pénible d'un projet : celle de la fin.

La liste de recette

Formulez chaque ligne comme un test que n'importe qui peut rejouer, avec vos vraies données. « Un chargé d'affaires crée un devis à partir du catalogue, l'envoie en PDF, et le devis accepté devient une commande sans ressaisie. »

N°	CE QUI DOIT FONCTIONNER	COMMENT ON LE VÉRIFIE
1		
2		
3		
4		
5		

Ce qui est livré, en plus du logiciel

- ☐ Le code source, et il vous appartient
- ☐ Les accès à l'hébergement et à la base de données, à votre nom
- ☐ Un export complet de vos données, déclenchable par vous
- ☐ Une sauvegarde automatique, et la preuve qu'elle se restaure
- ☐ Un mode d'emploi ou une formation pour vos équipes
- ☐ Une garantie de correction des anomalies, et pour combien de temps

Après la livraison

QUESTION	CE QUI EST CONVENU
Qui corrige une anomalie, dans quel délai, jusqu'à quand gratuitement ?	
Combien coûtent l'hébergement et la maintenance par mois ?	
Que coûte une évolution une fois le projet livré ?	

Les douze questions qui changent un devis

Relisez votre document avec cette liste. Chaque ligne sans réponse sera chiffrée au pire cas par le prestataire, ou deviendra un avenant en cours de route. Les deux vous coûtent.

✓	QUESTION	OÙ
	Le processus actuel est-il écrit étape par étape, avec qui fait quoi ?	\$1
	Avez-vous chiffré ce que coûte la situation d'aujourd'hui ?	\$1
	Avez-vous dit quels outils ont déjà été essayés, et pourquoi ils ont échoué ?	\$1
	Combien de profils aux droits différents ?	\$2
	Des utilisateurs extérieurs, clients ou fournisseurs ?	\$2
	Quelles données faut-il reprendre, et dans quel état sont-elles ?	\$3
	Avez-vous trié les fonctions en indispensables et reste ?	\$4
	Y a-t-il une facturation ou un export comptable ?	\$4
	À quels logiciels existants faut-il se raccorder ?	\$5
	L'hébergement en France ou en Europe est-il imposé ?	\$6
	Qui, chez vous, donnera une demi-journée par semaine ?	\$8
	Le code source, les accès et l'export de vos données seront-ils à vous ?	\$9

Le message qui accompagne l'envoi

À copier, à adapter. Il obtient de meilleures réponses qu'un simple « pouvez-vous me faire un devis ».

Bonjour,

Nous cherchons un prestataire pour développer un logiciel métier. Vous trouverez notre cahier des charges en pièce jointe. Pour que nous puissions comparer les réponses, merci de nous indiquer :

1. un prix découpé ligne par ligne, pas un total ;
2. qui écrira le code, où, et en quelle langue nous échangerons ;
3. la date de la première version que notre équipe pilote pourra utiliser ;
4. le coût mensuel après la livraison, hébergement et maintenance compris.

Si un point du cahier des charges vous paraît flou ou mal arbitré, dites-le nous : c'est utile.

Ce document est à vous

Vous pouvez l'utiliser, le modifier et l'envoyer à n'importe quel prestataire, y compris à nos concurrents. Il est fait pour que vous achetiez mieux, pas pour que vous achetiez chez nous.

Un dernier réflexe : méfiez-vous du devis nettement moins cher que les autres. Il correspond presque toujours à un périmètre plus petit, pas à un meilleur prix. Demandez à voir la ligne qui manque.

Si vous voulez un regard dessus

Envoyez-nous votre cahier des charges rempli. Nous le relisons et vous disons ce qui manque, ce qui va coûter cher et pourquoi, et ce qui peut attendre une deuxième version. C'est gratuit et sans engagement, que vous travailliez avec nous ou non.

james@tikupmedia.com
tikupmedia.com/contact

Les mêmes questions, par métier

Nous avons écrit le détail de ce que change chaque métier sur le périmètre et le prix :

- Syndic de copropriété tikupmedia.com/syndic
- Suivi de chantier tikupmedia.com/chantier
- Location de matériel tikupmedia.com/location
- Garage automobile tikupmedia.com/garages
- Conciergerie tikupmedia.com/conciergerie

Et si c'est une application mobile

Le modèle correspondant est ici :
tikupmedia.com/blog/cahier-des-charges-application-mobile-modele