

Le cahier des charges

Roland Mahiquès

roland.mahiques@univ-montp3.fr

1

Plan

- ⇒ Introduction
- ⇒ Aspects juridiques
- ⇒ Principales causes d'échec
- ⇒ Identifier les besoins
- ⇒ Identifier les contraintes
- ⇒ Rédiger le cahier des charges
- ⇒ Analyse

Montpellier

Le cahier des charges

Page 2

Introduction

- ⇒ Pourquoi un Cahier des charges ?
 - ⇒ Préciser le besoin : le "QUOI"
 - ⇒ Définir les contraintes
 - ⇒ Déterminer les limites
 - ⇒ Évaluer les coûts
 - ⇒ Préciser les délais
 - ⇒ Servir de base juridique

Montpellier

Le cahier des charges

Page 3

Aspects juridiques

- ⇒ Base juridique
 - ⇒ Code Civil
 - ⇒ Code du Commerce
 - ⇒ Code de la Consommation
- ⇒ Engagement réciproque
 - ⇒ Du donneur d'ordre
 - ⇒ Du prestataire de service

Montpellier

Le cahier des charges

Page 4

Aspects juridiques

- ⇒ Obligations du donneur d'ordre
 - ⇒ D'information
 - ⇒ Fournir toutes les informations
 - ⇒ Ne pas taire certains aspects
 - ⇒ Niveau de compétence informatique
 - ⇒ Dates "sensibles"
 - ⇒ Consultation de la concurrence
 - ⇒ Etc.

Montpellier

Le cahier des charges

Page 5

Aspects juridiques

- ⇒ Obligations du donneur d'ordre
 - ⇒ De collaboration
 - ⇒ Ne pas mettre de freins
 - ⇒ Fournir tous les documents demandés
 - ⇒ Accès aux locaux
 - ⇒ À l'informatique
 - ⇒ Détachement de personnel

Montpellier

Le cahier des charges

Page 6

Roland Mahiquès - Montpellier

Aspects juridiques

- ⇒ **Obligations du donneur d'ordre**
 - ⇒ **De réception**
 - ⇒ Document signé ("protocole de recette")
 - ⇒ Paiement
 - ⇒ En cas de contestation
 - ⇒ Exprimer des réserves
 - ⇒ Payer quand même

Aspects juridiques

- ⇒ **Obligations du prestataire de service**
 - ⇒ **De renseignement**
 - ⇒ Qualité des services proposés
 - ⇒ Configuration minimale requise
 - ⇒ Délais
 - ⇒ Coûts
 - ⇒ etc.

Aspects juridiques

- ⇒ **Obligations du prestataire de service**
 - ⇒ **De mise en garde**
 - ⇒ Configuration minimale requise
 - ⇒ Difficultés de démarrage
 - ⇒ Système existant en parallèle
 - ⇒ Formation obligatoire, etc.
 - ⇒ Risques organisationnels
 - ⇒ Nécessité de maintenance
 - ⇒ Etc.

Aspects juridiques

- ⇒ **Obligations du prestataire de service**
 - ⇒ **De conseil**
 - ⇒ Préconisations
 - ⇒ Réserves
 - ⇒ Risques divers
 - ⇒ Etc.

Aspects juridiques

- ⇒ **Obligations du prestataire de service**
 - ⇒ **De moyen**
 - ⇒ Réaliser la prestation prévue
 - ⇒ **De résultat**
 - ⇒ Si précisé par contrat !
 - ⇒ Respect des délais
 - ⇒ Prévoir des pénalités de retard
 - ⇒ Mise à disposition du logiciel

Aspects juridiques

- ⇒ **Propriété du logiciel**
 - ⇒ Équivalant aux droits d'auteurs
 - ⇒ Possibilité de breveter
 - ⇒ Si pas précisé : appartenance à l'auteur
- ⇒ **Vente des sources**
 - ⇒ Explicitement précisé dans le contrat
 - ⇒ Toutes les copies fournies
 - ⇒ Interdiction de réutiliser le code !

Principales causes d'échec

- ⇒ **Mauvaise définition des besoins**
- ⇒ **Mauvaise compréhension**
- ⇒ **Problèmes de communication**

Principales causes d'échec

- ⇒ **Principales causes d'échec**
- ⇒ **Point de vue des utilisateurs**
 - ⇒ Solution mal adaptée à l'environnement
 - ⇒ Démotivation des usagers
 - ⇒ Demandes non prises en compte
 - ⇒ Problèmes spécifiques mal compris

Principales causes d'échec

- ⇒ **Principales causes d'échec**
- ⇒ **Point de vue des informaticiens**
 - ⇒ Besoin mal exprimé ou défini
 - ⇒ Mise en cause du système informatique
 - ⇒ Obligation de conserver les données
 - ⇒ Pas de validations intermédiaires
 - ⇒ Instabilité des choix des utilisateurs
 - ⇒ Imprécision des demandes

Principales causes d'échec

- ⇒ **Conséquence de l'absence du CDC**
- ⇒ **Coté utilisateur**
 - ⇒ Échec d'une stratégie
 - ⇒ Non évolution de l'application
 - ⇒ Retour à l'ancien système
 - ⇒ Recherche de solutions externes
 - ⇒ Augmentation importante des budgets
 - ⇒ Etc.

Principales causes d'échec

- ⇒ **Conséquence de l'absence du CDC**
- ⇒ **Coté informaticiens**
 - ⇒ Perte de la maîtrise d'œuvre
 - ⇒ Impossibilité à s'arrêter
 - ⇒ Démobilisation
 - ⇒ Perte de crédibilité
 - ⇒ Perte financière ou de temps

Identifier les besoins

- ⇒ **Objectif global**
- ⇒ **Détaillé par sous objectifs**
 - ⇒ En terme de résultat ou de fonctionnalité
 - ⇒ Quoi ?
 - ⇒ Règles de gestion propres au sous-objectif
 - ⇒ Qui ? Où ? Quand ? Comment ?
 - ⇒ C'est-à-dire le savoir-faire spécifique

Identifier les besoins

- ⇒ **Durée de vie**
 - ⇒ Durée de la garantie
 - ⇒ Durée de l'application
- ⇒ **Limites de l'application**
 - ⇒ Ce qui pourrait être fait, mais non...
- ⇒ **Limites de l'identification des besoins**

Intégrer les contraintes

- ⇒ **Contraintes organisationnelles**
 - ⇒ Système (centralisé ou non)
 - ⇒ Standardisation des traitements
 - ⇒ Les partenaires
 - ⇒ Temps réel ou par lots
 - ⇒ Période (saison, fin d'exercice, congés)
 - ⇒ Culture informatique (mac, p.C., Mini)
 - ⇒ Les acteurs (disponibilité, compétences,...)
 - ⇒ Le lieu physique

Intégrer les contraintes

- ⇒ **Contraintes techniques**
 - ⇒ Liées à l'environnement
 - ⇒ Matériel (à choisir, en place, réseau)
 - ⇒ Logiciels installés (SE, autres)
 - ⇒ SE ou langages utilisés en interne;
 - ⇒ Interface avec les autres applications
 - ⇒ Sécurité, résistance aux pannes (transactions), portabilité.

Intégrer les contraintes

- ⇒ **Contraintes techniques**
 - ⇒ Liées aux données
 - ⇒ Reprise des données de l'existant
 - ⇒ Volume des données, des impressions, des consultations, des modifications
 - ⇒ Fréquences d'utilisation
 - ⇒ Temps de réponse accepté
 - ⇒ Forme de transmission des données

Intégrer les contraintes

- ⇒ **Contraintes humaines**
 - ⇒ Liées à l'entreprise
 - ⇒ Décision centralisée ou non
 - ⇒ Degré de responsabilité des utilisateurs
 - ⇒ Disponibilité du personnel (surcharge de travail, non adhésion)
 - ⇒ Compétences internes et besoin éventuel de sous-traitance

Intégrer les contraintes

- ⇒ **Contraintes humaines**
 - ⇒ Liées aux nouveaux besoins
 - ⇒ Niveau d'utilisation (technicien, utilisateur)
 - ⇒ Capacité d'adaptation
 - ⇒ Nouvelle répartition des responsabilités
 - ⇒ Compétence interne et formation
 - ⇒ Conséquences sur les emplois

Intégrer les contraintes

⇒ Contraintes administratives

- ⇒ Respect de la réglementation (paie, ...)
- ⇒ Respect des périodes légales (TVA, ...)
- ⇒ Utilisation de données externes (cours de la bourse, ...)
- ⇒ Expédition de données (virement bancaires,...) et respect des dates limites.

Intégrer les contraintes

⇒ Contraintes financières

- ⇒ Coûts directs
 - ⇒ Matériel, développement, divers
- ⇒ Coûts indirects à court terme
 - ⇒ Formation, recrutement, restructuration, mise à niveau des locaux (câblage), du matériel, réorganisation des tâches
- ⇒ Coûts indirects à moyen et long terme
 - ⇒ Maintenance et évolution de l'application.

Rédiger

⇒ Formaliser les objectifs et contraintes

- ⇒ Tous objectifs suivis des contraintes ou
- ⇒ Chaque objectif + contraintes spécifiques
- ⇒ Définir les interlocuteurs
- ⇒ Définir les processus de validation
- ⇒ Définir le planning
- ⇒ Préciser le coût global

Analyser l'existant

- ⇒ Pour évaluer parfaitement l'ampleur de la tâche
- ⇒ Ce n'est plus le CDC, mais déjà le début du développement
- ⇒ A considérer comme un travail préalable (audit), avec un coût à évaluer

Le cahier des charges

Fin du chapitre