



actulligence.com

Intelligence économique - Veille - Recherche d'information

Construire le cahier des charges de son dispositif de veille

Colloque IEMA – mai 2010 – Alger



actulligence.com

Intelligence économique - Veille - Recherche d'information

Actulligence Consulting

- ▶ Frédéric Martinet, consultant et formateur indépendant en intelligence économique, veille stratégique et veille image
- ▶ 10 ans d'expérience
- ▶ Nombreuses références parmi de grands comptes : Michelin, SNCF VFE, Orange, BNP Paribas,...
- ▶ Intervenant master 2 IE Université de Toulouse, mastère spécialisé IE de l'ESC Toulouse, ENSICA, ISTIA d'Angers
- ▶ Maître de conférences associé IUT de Monluçon (Université Blaise Pascal)
- ▶ Fondateur du site www.actulligence.com



Les rôles du cahier des charges

- ▶ Exposer clairement vos besoins et vos attentes
- ▶ Lister les contraintes liées à votre environnement
- ▶ Communiquer auprès des prestataires ou éditeurs que vous allez consulter
- ▶ Limiter les écarts entre la prestation ou le logiciel acquis et ce dont vous avez besoin



Les cahiers des charges

- ▶ On distingue parfois cahier des charges fonctionnel et technique
 1. Le cahier des charges fonctionnel s'appuiera sur les services rendus par la solution, sur les informations qu'elle est à même d'extraire et de stocker, sur les livrables qui peuvent être créés, etc. Il est souvent construit par les utilisateurs.
 2. Le cahier des charges technique listera les contraintes liées à votre environnement informatique, l'architecture de votre réseau, et éventuellement des aspects liés à la maintenance, aux procédures de sauvegarde et de restauration. Il est souvent construit par la DSI en collaboration avec un des utilisateurs.
- ▶ Un cahier des charges qui sert votre projet n'est jamais construit par celui qui vous vendra ou réalisera la prestation !



Rôle 1 : Exposer clairement vos besoins et vos attentes

- ▶ Il vous faut lever toute ambiguïté sur vos besoins et vos attentes qui doivent être exprimés fidèlement et honnêtement
- ▶ Pour la veille sur Internet on retiendra :
 1. Les types de sources à surveiller (sites ouverts, technologies de sites spécifiques, bases de données professionnelles, emails, ...)
 2. Les différents profils des utilisateurs, leurs rôles et autorisations
 3. Les capacités de capitalisation
 4. Les capacités linguistiques
 5. Les capacités d'enrichissement
 6. Les capacités multimédias
 7. Les moyens de diffusion (email, flux XML / RSS, mini sites, documents bureautiques, interconnexion applicatives.)
 8. Les formats d'entrée / sorties



Rôle 2 : Lister les contraintes liées à votre environnement

► On distingue contraintes financières, humaines et techniques

1. Financières : On peut choisir de ne pas donner ses contraintes financières toutefois, si le coût d'acquisition ou de développement de la solution peut être gardé secret, veillez à donner quelques gardes
2. Humaines :
 - Listez les personnels concernés par le projet
 - N'hésitez pas à donner une organigramme hiérarchique et / ou fonctionnel
 - Évaluez le temps de travail qu'elles auront à consacrer :
 - Sur le lancement du projet
 - Une fois le projet en place sur l'exploitation de la solution
3. Techniques :
 - Configuration des postes de travail incluant les problématiques de droit d'installation
 - Configuration des serveurs
 - Environnement réseau (bande passante, proxys !, système de filtres d'URL, ...)



Rôle 3 : Communiquer avec le prestataire

- ▶ Le cahier des charges est un support formalisé qui permet d'exposer à un prestataire son projet, son environnement.
- ▶ Il est essentiel car il doit permettre au prestataire de vous faire la proposition qui correspond à vos besoins.
- ▶ C'est sur sa base que le prestataire établira une évaluation budgétaire.
- ▶ A ce titre vous pouvez être amené à préciser ou modifier le cahier des charges en cours de consultation face aux questions soulevées.
- ▶ Le cahier des charges donnera éventuellement les clés d'évaluation des réponses.
- ▶ Un cahier des charges trop peu détaillé vous expose à des propositions mal dimensionnées, un cahier des charges inutilement détaillé poussera certains prestataires à ne pas répondre.



Rôle 4 : Limiter les écarts entre besoins et propositions

- ▶ **Votre besoin doit donc être :**
 1. Clairement exprimé et dans un vocabulaire compris par le prestataire
 2. Réaliste : n'incluez pas de fonctions qui seront inutiles
 3. Eventuellement pondéré en fonction des besoins

- ▶ **N'hésitez pas à allotir votre cahier des charges**
 1. Découpez les fonctionnalités attendues en groupes cohérents
 2. Ouvrez votre consultation également à des prestataires qui pourront répondre sur une partie du besoins



Le cycle de vie d'un cahier des charges

- ▶ Constitution d'un groupe projet
- ▶ Etude de l'existant
- ▶ Analyse des besoins
- ▶ Choix des prestataires consultés
- ▶ Emission de la consultation
- ▶ Choix du prestataire
- ▶ Lancement de l'intégration
- ▶ Prononciation de la recette



Construire son groupe projet

► Il comprendra impérativement :

1. Un donneur d'ordre interne : qui prendra des décisions en cas de blocage
2. Un chef de projet : qui répondra au donneur d'ordre et s'assurera de la bonne conduite du projet
3. Une personne de la Direction des Systèmes d'information
4. Des utilisateurs
5. Des clients de la veille

► Il aura besoin d'autres compétences:

1. Acheteur
2. Juriste
3. Eventuellement consultant externe fonctionnel ou technique.



Etude de l'existant

- ▶ Passe par une phase d'entretiens
 1. Certains pouvant être faits en groupe
 2. D'autres individuellement pour favoriser la libre expression
- ▶ Vise à dresser un état fidèle de ce qui est en place.
 1. Les sources d'informations disponibles
 2. Les applications qui existent :
 - Sur lesquelles l'on s'appuie déjà
 - Pouvant avoir un intérêt pour le projet
 3. Les procédures en place :
 - Formelles
 - Mais également informelles
 4. Les moyens actuellement attribués :
 - Financiers
 - Humains
- ▶ Tout cela doit être rendu lisible : schémas, procédures, logigrammes



La méthode QQOQCP au service de l'analyse de l'existant

- ▶ Que fait-on ?
- ▶ Avec quoi le fait-on ?
- ▶ Qui ? Qui le fait ? Et pourquoi cette personne ?
- ▶ Où le fait-on ?
- ▶ Quand le fait-on ?
- ▶ Avec quelle quantité ? Combien ça coûte ?
- ▶ Comment le fait-on ?
- ▶ Pourquoi ? Pourquoi y a-t-il ce problème ? Et pourquoi le fait-on ? Et pourquoi là...



L'analyse des besoins

- ▶ L'analyse des besoins doit concilier les besoins des différentes typologies d'intervenants sur le dispositif de veille :
 1. Besoin pour les managers de la veille
 2. Besoins pour les veilleurs
 3. Besoins pour les clients de la veille
 4. Besoin pour la DSI

- ▶ Les besoins doivent être réalistes et priorités

- ▶ Des exemples concrets de solutions existantes et répondant aux besoins peuvent faciliter la compréhension par le prestataire



Des difficultés de l'expression des besoins

- ▶ Expression des insatisfactions et non pas des besoins
- ▶ Besoins « pour voir » qui vont mobiliser beaucoup d'énergie pour le chef de projet et pour les répondants
- ▶ L'automatisation totale du dispositif souvent illusoire
- ▶ Le lancement d'un projet incluant des utilisateurs trop hétérogènes poursuivant des objectifs différents
- ▶ L'autocensure
- ▶ De besoins qui n'intègrent pas les évolutions prévisibles

D'après : Philippe Rigail – « LA Valeur » n°88 avril 2001



Un exemple de liste fonctionnelle (non détaillée)

- ▶ Gestion et partage des sources
- ▶ Collecte et surveillance des sources électroniques
- ▶ Organisation et accès à l'information brute collectée
- ▶ Gestion des contributions terrain
- ▶ Offre de contenus
- ▶ Traitement et analyse
- ▶ Diffusion
- ▶ Capitalisation
 - 1. Organisation / plan de classement
 - 2. Taggong / recherche
- ▶ Multilinguisme
- ▶ Qualification de l'information
- ▶ Travail collaboratif
- ▶ Gestion des utilisateurs
- ▶ Suivi stats d'utilisation
- ▶ Administration
- ▶ Sécurité / accès



Choix des prestataires

- ▶ Il s'agit d'une phase délicate :
 1. Choisir le bon nombre de prestataires
 2. Choisir les bons prestataires

- ▶ Consultez les prestataires qui vous semblent le mieux répondre à vos besoins :
 1. Regardez leurs sites web
 2. Allez les voir sur les salons professionnels
 3. Renseignez vous auprès de leurs utilisateurs
 4. Testez leurs logiciels s'il en existe une version démo en ligne ou d'essai
 5. Restez réaliste financièrement parlant



Emission de la consultation / de l'Appel d'Offres

- ▶ Assurez vous que la consultation est arrivée à la bonne personne.
- ▶ Communiquez clairement les délais de réponse.
- ▶ Nommez un interlocuteur unique et surtout pas le chef de projet ou un utilisateur. Préférez un contact type « secrétariat » ou « achat » qui n'exposera pas le chef de projet.
- ▶ Assurez vous qu'il n'y ait pas de tentative de contournement. Intégrez éventuellement une clause d'exclusion.
- ▶ Assurez vous que le délai de réponse accordé est suffisant en faisant attention aux vacances...



Choix du prestataire

- ▶ Vous avez pris soin de construire une grille de scoring :
 1. Chaque besoin et chaque fonctionnalité sont listés.
 2. Ils sont pondérés.
 3. Vous pouvez dégager ainsi les meilleurs répondants en toute objectivité
- ▶ Sélectionnez quelques répondants (2 à 3)
- ▶ Rencontrez les et demandez leur de soutenir leur proposition
- ▶ Posez leurs toutes les questions et éclaircissez toutes les zones d'ombres dans leur proposition
- ▶ N'acceptez pas les réponses du type « tout est possible » ou « cela dépend »

- ▶ Le prestataire doit vous démontrer en quoi la solution qu'il vous propose répond à vos besoins



Les POCs alias Proof Of Concept

- ▶ Communément appelés « pilotes »
- ▶ Ils vous est conseillé d'y recourir
- ▶ Pendant ce pilote vous veillerez à :
 1. Vous y impliquer
 2. A le tester en situation d'exploitation sur vos propres sources dans votre environnement
- ▶ A la fin du pilote vous devez :
 1. Avoir vérifié que le logiciel correspond à la proposition commerciale faite
 2. Avoir vérifié qu'il répond à vos besoins
 3. Avoir vérifié qu'il est fonctionnel



La recette

- ▶ C'est un élément contractuel qui :
 1. Valide la conformité de la prestation ou du logiciel.
 2. Libère le paiement restant dû.

- ▶ Il est établi soit :
 1. Sur proposition du prestataire.
 2. Sur les bases de votre cahier des charges que vous aurez complété avec les spécificités du logiciel.

- ▶ Il fait l'objet d'aller-retour entre la phases de validation client / retour prestataire pour demandes de correction.

- ▶ Il ne doit pas être validé à la légère !



actulligence.com

Intelligence économique - Veille - Recherche d'information

Et maintenant ?!

A vos questions !



Frédéric Martinet

Consultant Intelligence Economique, Veille stratégique et Veille image
Actulligence Consulting

Maître de conférences associé – IUT de Montluçon – Université Blaise Pascal
+33 (0) 6 19 05 41 37

frederic.martinet@actulligence.com

www.actulligence.com