Exemple de rapport sur un dossier fictif : noms, chiffres et documents sont inventés.

Refonte du SI commercial — CDC v3

70 / 100

GO

Orvenne Distribution, distributeur B2B de matériel électrique, cherche un intégrateur pour remplacer son CRM et son outil de devis par une solution SaaS reliée à son ERP (CDC v3, § 1 et § 3.1). Les 38 exigences obligatoires sont rédigées de façon précise et correspondent au profil transmis, y compris le mode hors ligne sur tablette (CDC v3, § 6.5 ; contexte transmis). Douze passages restent ambigus et trois points doivent être levés avant un chiffrage ferme : la volumétrie (§ 4.2), le format de réversibilité (§ 9.4) et la période de recette, datée différemment au § 7.3 et dans l'annexe 2. Aucun de ces points ne remet en cause la faisabilité d'une mise en production en juin 2027, d'où un GO assorti de questions à poser avant le 20 octobre 2026.

Chiffres clés

Exigences relevées	**146 (38 obligatoires)**	CDC v3, § 3 à § 9
Livrables	**9**	CDC v3, § 8.1
Mise en production	**Juin 2027**	CDC v3, § 7.1 ; annexe 2
Ambiguïtés	**12**	CDC v3, § 2 à § 9
Utilisateurs	**180, répartis sur 14 agences**	CDC v3, § 2.1
Date limite de réponse	**30 oct. 2026, 12 h**	Lettre de consultation, p. 1
Durée du contrat de service	**3 ans, reconductible 1 an**	CDC v3, § 9.1

Points d'attention

POINT	GRAVITÉ	SOURCE
Volumétrie non précisée : le texte exige de « supporter la volumétrie actuelle et son évolution » sans chiffrer les comptes, les devis ni l'historique	**élevée**	CDC v3, § 4.2
Réversibilité exigée sans format défini : ni format d'export, ni durée d'assistance, ni prise en charge du coût	moyenne	CDC v3, § 9.4
Deux dates de recette contradictoires : du 12 avril au 7 mai 2027 au § 7.3, du 3 au 28 mai 2027 dans le planning	moyenne	CDC v3, § 7.3 ; annexe 2
Solution « sans développement spécifique » demandée, alors qu'un configurateur de prix propre aux règles tarifaires du client est exigé	moyenne	CDC v3, § 3.1 et § 5.6
Mode hors ligne sur tablette obligatoire, avec synchronisation des devis au retour de la connexion	faible	CDC v3, § 6.5

Exigences obligatoires

Le cahier des charges contient 146 exigences, dont 38 formulées comme obligatoires ; les 108 autres sont souhaitées ou optionnelles, selon la convention de rédaction du § 1.4. Les exigences obligatoires sont précises et vérifiables, à l'exception de celles qui renvoient à la volumétrie (§ 4.2). Elles se concentrent sur le module devis, l'intégration à l'ERP, la sécurité et la mobilité.

Comptes et contacts	Fiche client unique partagée entre les 14 agences, avec l'historique des échanges et des devis sur 3 ans	CDC v3, § 5.1
Module devis	Création de devis depuis le catalogue de l'ERP, validation hiérarchique des remises au-delà de 15 %, édition PDF à la charte	CDC v3, § 5.5 et § 5.6

Intégration ERP	Échanges bidirectionnels des clients, articles, tarifs et commandes, avec un délai de synchronisation de 15 minutes au plus	CDC v3, § 5.3
Sécurité et données	Authentification unique sur l'annuaire d'entreprise, hébergement dans l'Union européenne, accord de sous-traitance des données personnelles	CDC v3, § 6.1 à § 6.3
Mobilité	Application sur tablette utilisable hors connexion par les commerciaux itinérants	CDC v3, § 6.5

Livrables

Neuf livrables, numérotés L1 à L9, sont attendus (CDC v3, § 8.1). Le contenu de huit d'entre eux est décrit. Le dernier, qui réunit la documentation d'exploitation et le plan de réversibilité, n'a pas de sommaire attendu.

Pilotage (L1)	Plan d'assurance qualité, complété par des comptes rendus de comité mensuel	CDC v3, § 8.1 ; § 10.2
Conception (L2, L3)	Dossier de conception fonctionnelle et dossier d'architecture technique, à valider avant tout paramétrage	CDC v3, § 8.1
Réalisation (L4 à L6)	Solution paramétrée (CRM et devis), interfaces avec l'ERP et le site de commande en ligne, reprise des données	CDC v3, § 8.1 ; § 5.3 et § 5.4
Recette et formation (L7, L8)	Cahier de recette avec procès-verbaux ; supports et sessions de formation pour 14 référents	CDC v3, § 8.1
Exploitation (L9)	Documentation d'exploitation et plan de réversibilité, sans contenu attendu détaillé	CDC v3, § 8.1 ; § 9.4

Délais et jalons

Le calendrier vise une mise en production le 7 juin 2027 après un lancement le 11 janvier 2027, soit cinq mois de projet (CDC v3, § 7.1). C'est tenable pour une solution SaaS paramétrée, à condition que la reprise de données et les interfaces démarrent dès la phase de conception. La période de recette est datée de deux façons différentes.

Remise des propositions	30 octobre 2026 à 12 h ; questions acceptées jusqu'au 20 octobre 2026	Lettre de consultation, p. 1 et 2
Soutenances et choix	Soutenances la semaine du 23 novembre 2026 ; notification prévue le 15 décembre 2026	Lettre de consultation, p. 2
Lancement	11 janvier 2027	CDC v3, § 7.1
Recette	Du 12 avril au 7 mai 2027 selon le § 7.3, du 3 au 28 mai 2027 selon l'annexe 2	CDC v3, § 7.3 ; annexe 2
Mise en production	7 juin 2027, suivie d'une vérification de service régulier d'un mois	CDC v3, § 7.1 et § 7.5

Critères d'acceptation

La recette se déroule en deux temps : vérification d'aptitude avant mise en production, puis vérification de service régulier pendant un mois (CDC v3, § 7.4 et § 7.5). Le seuil d'acceptation est exigeant. La notion d'anomalie majeure, qui sert de seuil, n'est pas définie.

Seuil de recette	Aucune anomalie bloquante ni majeure ; 10 anomalies mineures au plus, avec un plan de correction	CDC v3, § 7.4
Classification des anomalies	Seule l'anomalie bloquante est définie ; les anomalies majeure et mineure ne le sont pas	CDC v3, § 7.4 ; glossaire, p. 82

Performance	Affichage d'une fiche client en moins de 2 secondes pour 95 % des requêtes	CDC v3, § 6.4
Disponibilité	99,5 % mesurée chaque mois, hors maintenance planifiée	CDC v3, § 6.4
Service régulier	Un mois sans anomalie bloquante après la mise en production	CDC v3, § 7.5

Contraintes techniques

Les contraintes sont habituelles pour un CRM en SaaS, à deux exceptions près : le mode hors ligne sur tablette et la synchronisation avec l'ERP en moins de 15 minutes. L'ERP est une version de 2019 maintenue en interne, et son modèle de données, annoncé en annexe 3, n'est pas joint (CDC v3, § 5.3).

Hébergement	SaaS hébergé dans l'Union européenne, avec réversibilité en fin de contrat	CDC v3, § 6.2 et § 9.4
Authentification	Authentification unique sur l'annuaire d'entreprise existant, en SAML 2.0	CDC v3, § 6.1
ERP	Version 2019 maintenue en interne ; échanges par fichiers plats ou par API à construire, au choix du titulaire	CDC v3, § 5.3
Tablettes	Parc existant de 120 tablettes, système d'exploitation imposé ; mode hors ligne obligatoire	CDC v3, § 6.5
Reprise de données	3 ans d'historique de devis et de commandes, issus de l'outil actuel et de l'ERP	CDC v3, § 5.8

Informations ambiguës

Douze passages laissent une marge d'interprétation. Les cinq ci-dessous ont un effet direct sur le prix ou le planning. Les sept autres portent sur des points de forme : libellés d'écrans, modèles de documents, charte des éditions (CDC v3, § 5.5 et annexe 1).

Volumétrie	« Supporter la volumétrie actuelle et son évolution », sans nombre de comptes, de devis annuels ni volume d'historique	CDC v3, § 4.2
Réversibilité	Réversibilité complète exigée en fin de contrat, sans format d'export, durée d'assistance ni prise en charge du coût	CDC v3, § 9.4
Anomalie majeure	Terme utilisé comme seuil de recette mais absent du glossaire	CDC v3, § 7.4 ; glossaire, p. 82
Formation	« Former les utilisateurs » : nombre de sessions et modalité (sur site ou à distance) non précisés au-delà des 14 référents	CDC v3, § 8.1
Qualité des données reprises	Le dédoublonnage et la correction des données sources ne sont attribués à aucune des parties	CDC v3, § 5.8

Contradictions

Trois contradictions sont relevées. Aucune ne bloque la réponse, mais chacune change le chiffrage ou le planning selon l'interprétation retenue. Elles doivent être levées par écrit avant la remise de la proposition.

Dates de recette	Du 12 avril au 7 mai 2027 au § 7.3 ; du 3 au 28 mai 2027 dans le planning de l'annexe 2	CDC v3, § 7.3 ; annexe 2
Développement spécifique	« Solution standard, sans développement spécifique » au § 3.1 ; configurateur de prix avec remises par famille, agence et client au § 5.6	CDC v3, § 3.1 et § 5.6

Nombre d'utilisateurs	180 utilisateurs au § 2.1 ; 210 licences dans la grille de prix	CDC v3, § 2.1 ; annexe 4

Questions à poser

Sept questions sont proposées plus bas ; les cinq ci-dessous conditionnent directement le chiffrage. Elles sont à transmettre avant le 20 octobre 2026, date limite fixée par la lettre de consultation (p. 2).

Volumétrie	Nombre de comptes actifs, de devis émis par an et profondeur d'historique à reprendre	CDC v3, § 4.2
Réversibilité	Format d'export attendu, durée d'assistance et prise en charge du coût	CDC v3, § 9.4
Recette	Période de recette qui fait foi	CDC v3, § 7.3 ; annexe 2
Configurateur	Possibilité de traiter le configurateur de prix en développement spécifique	CDC v3, § 3.1 et § 5.6
Licences	Nombre d'utilisateurs à chiffrer : 180 ou 210	CDC v3, § 2.1 ; annexe 4

Checklist de réponse

Le cadre de réponse de l'annexe 5 impose un tableau de conformité exigence par exigence et une proposition de 40 pages au plus, hors annexes. La grille de prix de l'annexe 4 doit être complétée sans modification. La liste complète des actions figure plus bas.

Tableau de conformité	Une réponse par exigence, en indiquant si elle est couverte en standard, par paramétrage ou par développement	Annexe 5, § 2
Grille de prix	Annexe 4 complétée sans modification, en distinguant le projet et l'abonnement	Annexe 4

Planning	Planning détaillé jusqu'à la vérification de service régulier, avec l'hypothèse de recette retenue	Annexe 5, § 4 ; CDC v3, § 7.3
Équipe	CV du chef de projet et de l'architecte, avec leur taux d'affectation	Annexe 5, § 5
Références	Deux projets comparables de moins de trois ans, avec un contact	Annexe 5, § 6

Estimation de charge

Au vu des exigences, la charge du projet se situe entre 380 et 500 jours-homme environ, avant les réponses sur la volumétrie et le configurateur. Cette fourchette est un ordre de grandeur, à confronter à vos propres abaques. La préparation de la proposition elle-même demande environ 4 jours.

Cadrage et conception	45 à 60 jours-homme	CDC v3, § 8.1 (L1 à L3)
Paramétrage CRM et devis, configurateur compris	150 à 200 jours-homme	CDC v3, § 5.1 à § 5.6
Interfaces et reprise de données	90 à 120 jours-homme	CDC v3, § 5.3, § 5.4 et § 5.8
Recette, formation et service régulier	60 à 80 jours-homme	CDC v3, § 7 ; § 8.1 (L7, L8)
Pilotage	Environ 10 % de la charge, soit 35 à 45 jours-homme	CDC v3, § 10.2

Questions à poser

- Quels volumes faut-il prendre en compte : nombre de comptes actifs, de devis émis par an et profondeur d'historique à reprendre (CDC v3, § 4.2) ?
- Quel format d'export, quelle durée d'assistance et quelle prise en charge du coût attendez-vous pour la réversibilité (CDC v3, § 9.4) ?
- Quelle période de recette fait foi : celle du § 7.3 (12 avril – 7 mai 2027) ou celle de l'annexe 2 (3 – 28 mai 2027) ?
- Le configurateur de prix décrit au § 5.6 peut-il faire l'objet d'un développement spécifique, malgré le principe posé au § 3.1 ?
- Le nombre de licences à chiffrer est-il de 180 (§ 2.1) ou de 210 (annexe 4) ?
- Comment définissez-vous une anomalie majeure au sens du seuil de recette du § 7.4 ?
- L'annexe 3 (modèle de données de l'ERP), citée au § 5.3, peut-elle être transmise ?

Checklist

- Envoyer les questions avant le 20 octobre 2026
- Remplir le tableau de conformité de l'annexe 5 pour les 146 exigences
- Vérifier une à une la couverture des 38 exigences obligatoires
- Compléter la grille de prix de l'annexe 4 sans la modifier
- Indiquer dans le planning l'hypothèse de période de recette retenue
- Écrire les hypothèses de volumétrie retenues pour le chiffrage
- Décrire la réversibilité proposée : format, durée d'assistance, coût
- Joindre les CV du chef de projet et de l'architecte
- Joindre deux références comparables de moins de trois ans
- Limiter la proposition à 40 pages hors annexes
- Déposer la proposition avant le 30 octobre 2026 à 12 h

Pièces manquantes

- Annexe 3 — modèle de données de l'ERP, citée au § 5.3 mais non jointe
- Données de volumétrie (comptes actifs, devis annuels, historique), absentes du § 4.2
- Projet de contrat ou conditions contractuelles, notamment sur les pénalités et la réversibilité
- Grille d'évaluation des propositions : critères et pondérations non communiqués

Rapport produit par un outil d'aide à l'analyse. Il ne constitue pas un conseil juridique ou financier et ne remplace pas la vérification par un professionnel. Les documents transmis ont été supprimés après l'envoi de ce rapport.