Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Cahier des charges — logiciel de centre de formation

La trame de choix d'un logiciel de centre de formation, avec les exigences à hiérarchiser et ce que la plupart des éditeurs omettent.

Un cahier des charges n'est pas un portrait de votre entreprise : c'est un document sur lequel plusieurs prestataires doivent pouvoir remettre une offre comparable, et sur lequel vous pourrez refuser une livraison qui ne convient pas.

Cette trame est celle du **logiciel de centre de formation**. Elle reprend les questions communes à tout projet de gestion, et détaille le périmètre fonctionnel propre à votre métier — chaque point est à hiérarchiser plutôt qu'à cocher.

Remplissez ce que vous savez. Une case vide est une information : elle dit que le sujet reste à instruire.

1. Votre entreprise

Ce que tout prestataire doit savoir avant de chiffrer quoi que ce soit. Cinq minutes.

Raison sociale *

Activité, en une phrase
Ce que vous vendez et à qui. Évitez le code NAF : il ne dit rien de votre métier réel.

Effectif total

Combien de personnes utiliseront le logiciel ?
Distinguez qui saisit tous les jours de qui consulte de temps en temps : les deux ne se facturent pas pareil.

Combien de sites, d'établissements ou de sociétés ?
Plusieurs sociétés dans le même outil change l'architecture et la comptabilité.

Faut-il plusieurs langues ou plusieurs devises ?

2. Votre organisation aujourd'hui

Un ERP remplace un existant, il ne s'installe pas sur une page blanche. Ce qui marche aujourd'hui doit continuer à marcher.

Quels logiciels utilisez-vous aujourd'hui, et pour quoi ? *
Citez aussi les tableurs et les cahiers : c'est souvent là que se trouve la vraie logique métier.

Qu'est-ce qui marche bien et que vous ne voulez surtout pas perdre ?
Question rarement posée, et pourtant c'est elle qui fait rejeter un projet par les équipes.

Qu'est-ce qui vous coûte le plus de temps aujourd'hui ?*

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Où ressaisissez-vous la même information deux fois ?

Avez-vous une informatique interne ?
Si oui, précisez ce qu'elle prendra en charge dans le projet.
☐ Oui ☐ Non

3. Volumétrie

Les chiffres qui décident de l'architecture et du prix. Un ordre de grandeur suffit ; « je ne sais pas » est une réponse acceptable.

Nombre de références au catalogue

Nombre de clients actifs

Nombre de commandes par mois

Nombre moyen de lignes par commande

Nombre de factures par mois

Y a-t-il des pointes d'activité ?
Saison, fin de mois, opérations commerciales. C'est la pointe qui dimensionne, pas la moyenne.

Combien d'années d'historique faut-il conserver et consulter ?

4. Catalogue et sessions

Programmes, objectifs, prérequis, sessions planifiées, formateurs et salles.

Programmes conformes
Objectifs, prérequis, modalités, évaluation.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Sessions planifiées
Dates, formateur, salle, places.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Modalités
Présentiel, distanciel, mixte, avec leurs règles.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Remplissage
Visible avant l'ouverture de la session.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

5. Stagiaires et émargements

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Inscriptions, convocations, émargements par demi-journée, évaluations et attestations.

Inscriptions
Stagiaire, financeur, prérequis vérifiés.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Émargements
Par demi-journée, signés, exportables.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Évaluations
À chaud et à froid, avec leurs résultats.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Attestations
Éditées depuis la session, pas ressaisies.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

6. Financements et facturation

OPCO, CPF, entreprise, individuel, subrogation et suivi des règlements.

Dossiers par financeur
OPCO, CPF, entreprise, individuel, France Travail.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Subrogation
Qui paie quoi, et ce qui reste à charge.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Pièces exigées
Listées par financeur, réunies au dossier.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Règlements
Suivis, relancés, sans tableur parallèle.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

7. Qualiopi et bilan pédagogique

Indicateurs, preuves rattachées, non-conformités et préparation du BPF.

Indicateurs suivis
Avec leurs preuves rattachées en continu.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Ce qui manque
Visible avant l'audit, pas pendant.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Non-conformités
Enregistrées, avec leur plan d'action.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

BPF
Préparé depuis les heures et les financements réels.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

8. Vos particularités

Ce qui suit décide du budget et du risque. Prenez-y le temps que vous n'avez pas pris ailleurs.

Qu'y a-t-il dans votre organisation qu'un logiciel standard ne saurait pas faire ? *
La question la plus importante du document.

À quel profil d'établissement correspondez-vous ?
Organisme de formation continue · CFA et apprentissage · École supérieure

9. Reprise de vos données

Le poste le plus systématiquement sous-estimé. Reprendre dix ans d'historique coûte souvent plus cher que le logiciel.

Que faut-il reprendre de l'existant ?
Clients, fournisseurs, catalogue, stocks, soldes ouverts, historique. Tout n'a pas la même valeur.

L'historique détaillé doit-il être repris, ou consultable dans l'ancien outil ?
Garder l'ancien outil en lecture coûte souvent bien moins cher qu'une reprise complète.
☐ Repris intégralement ☐ Repris sur les dernières années ☐ Consultable dans l'ancien outil ☐ À décider

Sous quelle forme pouvez-vous extraire vos données actuelles ?
Export CSV, accès à la base, API, rien du tout. « Rien du tout » change beaucoup de choses.

Vos données actuelles sont-elles propres ?
Doublons, fiches mortes, champs détournés de leur usage. Personne ne reprend une base sale sans le payer.

10. Interfaces avec vos autres outils

Chaque interface est un petit projet. Les lister maintenant évite de les découvrir à la mise en service.

Avec quels outils le logiciel devra-t-il échanger ?
Banque, comptable, transporteurs, marketplaces, caisse, EDI, site web, machines.

Pour chacune : dans quel sens, à quelle fréquence, et qui fait foi en cas d'écart ?
« Qui fait foi » est la question qui évite les mois de disputes.

Facture électronique : où en êtes-vous ?
Plateforme agréée déjà choisie, formats attendus par vos clients, échéance qui vous concerne.

11. Hébergement et contraintes techniques

Où vivront vos données, et ce qui se passe le jour où le serveur tombe.

Hébergement souhaité
☐ Chez le prestataire ☐ Chez un hébergeur de notre choix ☐ Sur nos propres serveurs ☐ Sans préférence

Les données doivent-elles rester en France ou dans l'Union européenne ?
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Quelle fréquence de sauvegarde, et combien de temps conservées ?

Combien de temps pouvez-vous rester sans le logiciel avant que ce soit grave ?
C'est cette réponse, et elle seule, qui justifie le prix d'une haute disponibilité.
☐ Quelques minutes ☐ Quelques heures ☐ Une journée ☐ Plusieurs jours

Plages horaires pendant lesquelles le logiciel doit être disponible

12. Données personnelles et conformité

Vous restez responsable de traitement, quel que soit le prestataire. Ces points s'écrivent avant de signer, pas après un contrôle.

Quelles données personnelles seront traitées ?
Salariés, clients, prospects, patients. Les données de santé et les données bancaires ont un régime propre.

Un contrat de sous-traitance au sens du RGPD est-il exigé ?
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Durées de conservation et purge automatique
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Avez-vous des obligations sectorielles particulières ?
Caisse certifiée, HACCP, hébergement de données de santé, archivage légal, accessibilité.

13. Propriété et réversibilité

La section que la plupart des trames oublient, et celle qui vous protège dans dix ans. Posez ces questions à tous vos candidats.

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Vos données doivent vous rester acquises et exportables à tout moment
Dans des formats ouverts et documentés, sans frais et sans délai.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Une procédure de sortie doit être écrite au contrat
Qui fait quoi, dans quel délai, à quel prix, le jour où vous changez de prestataire.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

À qui appartiennent les développements spécifiques que vous financez ?
Question à poser explicitement : la réponse par défaut de beaucoup d'éditeurs est « à nous ».
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Le code doit être auditable, ou déposé en séquestre
Une solution libre répond à cette exigence par construction ; une solution propriétaire demande un dépôt chez un tiers.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Plusieurs prestataires doivent pouvoir reprendre la maintenance
Autrement dit : refuser d'être captif d'un seul intervenant.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

14. Ce que vous attendez du prestataire

Un logiciel ne se déploie pas tout seul. Ce que vous n'exigez pas ici, vous le paierez en supplément.

Formation des équipes, avec supports remis
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Comment prononcerez-vous la recette ? *
Quels scénarios devront fonctionner pour que vous acceptiez la livraison ? Sans critères écrits, vous ne pouvez rien refuser.

Période de garantie après mise en service
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Délais de prise en charge et de rétablissement, écrits et chiffrés
« Nous sommes réactifs » n'est pas un engagement.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Qui prend en charge les montées de version, et à quel prix ?
Sur dix ans, c'est un poste majeur. Faites-le chiffrer maintenant.

Références comparables à contacter
Même taille, même métier, mises en service depuis plus de deux ans.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

15. Budget et coût total

Demandez toujours le coût sur cinq ans, pas le prix d'entrée. C'est le récurrent qui surprend, jamais l'investissement initial.

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Enveloppe envisagée pour la mise en place
L'annoncer fait gagner du temps à tout le monde, et écarte d'emblée les offres hors sujet.

Budget annuel acceptable pour l'exploitation
Abonnements, hébergement, maintenance, assistance.

Chaque offre devra détailler séparément licences, intégration, reprise de données, développements, formation, hébergement et maintenance
Un prix global empêche toute comparaison. Exigez la ventilation.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Chaque offre devra présenter le coût total sur cinq ans
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Comment le prix évolue-t-il si vous doublez le nombre d'utilisateurs ou de transactions ?

16. Comment vous déciderez

Écrire ses critères avant de recevoir les offres évite de les réécrire après, en fonction de celle qu'on préfère.

Vos critères de choix, par ordre d'importance*
Couverture fonctionnelle, prix, proximité, références, pérennité, indépendance. Donnez-leur un poids en pourcentage.

Quels scénarios exigerez-vous de voir en démonstration ?
Imposez vos cas, avec vos données. Une démonstration préparée par le vendeur ne vous apprend rien.

Qui décide, et qui doit être consulté ?

À quelle date le logiciel doit-il être en service, et pourquoi cette date ?
Une date sans raison se négocie ; une date liée à un exercice ou à un bail, non.

17. Hors périmètre

La section la plus courte et la plus utile. Ce que vous écrivez ici ne vous sera pas facturé par surprise.

Qu'est-ce qui ne fait explicitement pas partie du projet ?
Domaines, sites, filiales, sujets remis à plus tard.

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Qu'envisagez-vous pour une deuxième étape ?

Le dire permet de ne pas s'enfermer dans une architecture qui l'interdirait.

Ce document est le vôtre. Transmettez-le tel quel à tous les prestataires que vous consultez : c'est la seule façon d'obtenir des offres réellement comparables.

Les questions marquées d'une étoile sont celles sans lesquelles aucun prestataire ne pourra chiffrer sérieusement.