Choisir un partenaire technique : les 20 questions à poser

Les questions que nous poserions avant de confier une plateforme critique à qui que ce soit. Posez-les à chaque prestataire, nous compris.

PRESTATAIRE _____ DATE _____

Une plateforme qui gère vos RH, vos ventes ou votre finance n'est pas un site web qu'on refait l'année suivante. Le partenaire que vous choisirez va marquer pour longtemps la façon dont votre entreprise fonctionne. Ces vingt questions vous aident à vérifier, avant de signer, qu'il sera à la hauteur.

Imprimez cette page, faites-la circuler dans votre équipe, et servez-vous-en avec chaque prestataire que vous rencontrez. Y compris nous.

Comprend-il votre métier ?

☐ *1* **Selon vous, quel problème cherchons-nous à résoudre ?**
Un bon partenaire sait reformuler votre problème avec des mots simples avant de parler technique.

☐ *2* **Qu'est-ce que vous refuseriez de développer ?**
Un prestataire qui dit oui à tout vend des heures, pas du conseil.

☐ *3* **Quelles parties de notre processus devraient rester telles quelles ?**
Le logiciel doit s'adapter à votre façon de travailler, et non vous en imposer une autre sans raison.

☐ *4* **À quoi ressemblera la réussite dans six mois, et comment la mesurerons-nous ?**
Si personne ne sait dire quel résultat est attendu, personne n'en répondra.

Qui fera vraiment le travail ?

☐ *5* **Qui, exactement, travaillera sur notre projet, et pouvons-nous rencontrer ces personnes ?**
Ceux qui viennent au rendez-vous commercial ne sont pas toujours ceux qui écrivent le code.

☐ 6 **Quelle est l'expérience de l'équipe, et qui prend les décisions techniques ?**
Demandez qui tranche sur l'architecture, et comment ces choix sont consignés.

☐ 7 **Que se passe-t-il si une personne clé s'en va ?**
Ce que vous voulez entendre : documentation, relecture de code, responsabilité partagée. Personne ne doit être irremplaçable.

☐ 8 **Dans quelles langues et sur quels fuseaux horaires travaillez-vous ?**
Pouvoir se parler de vive voix pendant vos heures de bureau évite la plupart des malentendus.

Comment travaille-t-il ?

☐ 9 **Quand verrons-nous un logiciel qui fonctionne ?**
La réponse doit se compter en semaines, pas en mois. Demandez en premier un prototype de la partie la plus risquée.

☐ 10 **À quelle fréquence pourrons-nous essayer une nouvelle version ?**
Des livraisons courtes et régulières évitent les mauvaises surprises.

☐ 11 **Comment testez-vous votre travail ?**
Attendez des tests automatisés et une relecture de code à chaque modification, plutôt qu'une phase de recette à la fin.

☐ 12 **Comment anticipez-vous la croissance ?**
Demandez comment l'architecture absorbera plus d'utilisateurs, plus de sociétés, plus de pays et plus de langues.

Comment sécurise-t-il la plateforme ?

☐ 13 **Comment les utilisateurs se connectent-ils, et qui voit quoi ?**
L'authentification unique, les rôles et les permissions doivent être prévus dès la conception, et non greffés ensuite.

☐ 14 **Où nos données seront-elles stockées, et qui pourra y accéder ?**
Ce point doit être réglé par écrit avant que le travail commence.

☐ 15 **Comment savez-vous qui a modifié quoi ?**
Une piste d'audit côté serveur enregistre les actions sensibles là où personne ne peut les retoucher discrètement.

Et une fois en production ?

☐ 16 **Qui surveille la plateforme après le lancement ?**
La supervision et les alertes doivent vous signaler un problème avant vos utilisateurs.

☐ 17 **Comment les sauvegardes et la reprise sont-elles gérées ?**
Demandez à voir la procédure écrite. Une parole rassurante ne suffit pas.

☐ 18 **Comment demandons-nous des modifications, et en combien de temps sont-elles livrées ?**
La façon dont sont traitées les petites demandes compte autant que la première version.

Que vous restera-t-il à la fin ?

☐ 19 **À qui appartient le code, et qu'est-ce qui est documenté ?**
La propriété se règle dans le contrat. C'est la documentation qui lui donne une valeur réelle.

☐ 20 **Une autre équipe pourrait-elle reprendre demain ?**
Si la réponse est non, vous n'achetez pas une plateforme : vous louez une dépendance.

Comment utiliser cette liste

Personne ne répondra parfaitement aux vingt questions. Ce qui compte, c'est la façon de répondre : du concret, des exemples tirés de projets réels, et l'honnêteté de dire « ça, nous ne le faisons pas ».

Pour entendre nos réponses, réservez un appel. Nous reprendrons la liste avec vous, point par point.