

REPUBLIC OF CAMEROON

peace - work - Fatherland



RÉPUBLIQUE DU CAMEROUN

paix - Travail - patrie

CAMEROUN RADIO TELEVISION
Division des Systèmes d'Informations

N° _____/CRTV/DG/DSI/DIP/UDP

CAHIER DE CHARGES :
**PROJET DE MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE GESTION DES
AFFAIRES JURIDIQUES ET DU CONTENTIEUX**

PRESTATIONS RÉALISÉES PAR :

Mme AWOULOU Elvire Énse KABA
Chef de la Division des systèmes d'informations

M. MPEME Norbert
Chef de département d'ingénierie projet

M. ABESSOLO ENGOUDOU Jacques
Chef d'Unité Développement Projet

M. BIKOURI BI BEP HENRI
Stagiaire / ENSPY

RÉSUMÉ

Ce cahier des charges présente une opportunité stratégique de transformer le Département des Affaires Juridiques et du Contentieux (DAJC) de la CRTV. En remplaçant les méthodes manuelles et risquées (fichiers Excel, documents papier) par une solution numérique intégrée, ce projet garantira la sécurité des données, l'efficacité opérationnelle et la transparence financière.

La mise en œuvre de cette application est une priorité absolue pour minimiser les pertes financières et améliorer la réactivité face aux litiges. L'outil fournira une vision claire et en temps réel, permettant à la CRTV de passer d'une gestion réactive à une gestion proactive de ses risques juridiques et financiers. C'est un investissement essentiel pour la pérennité et la crédibilité de l'entreprise.

Mots clés : Sécurité, Efficacité, Transparence, Priorité, Pérennité.

ABSTRACT

This statement of work presents a strategic opportunity to transform CRTV's Legal and Litigation Department (DAJC). By replacing risky manual methods (Excel files, paper documents) with an integrated digital solution, this project will ensure data **security**, operational **efficiency**, and financial **transparency**.

The implementation of this application is a top **priority** to minimize financial losses and improve responsiveness to litigation. The tool will provide a clear, real-time overview, enabling CRTV to shift from a reactive to a proactive management of its legal and financial risks. It is an essential investment for the company's long-term **sustainability** and credibility.

Keywords: Security, Efficiency , Transparency, Priority, Sustainability.

Table des matières

RÉSUMÉ	i
ABSTRACT	ii
LISTE DES FIGURES.....	v
LISTES DES TABLEAUX.....	vi
LISTE DES ABREVIATIONS	vii
GLOSSAIRE	viii
INTRODUCTION GENERALE	1
I BESOINS ET SPECIFICATIONS	4
I.1 BESOINS FONCTIONNELS.....	4
I.1.1 Module Administration	4
I.1.2 Module de Gestion des litiges :	6
I.1.3 Module de Gestion de contentieux interne	9
I.1.4 Module de Gestion du Contentieux Externe	11
I.2 Exigences techniques	13
I.2.1 Architecture et technologies	13
I.2.2 Intégrations et interfaces	13
I.2.3 Données.....	13
I.3 Qualité, Sécurité & Conformité	14
I.3.1 Sécurité des données et des accès	14
I.3.2 Qualité et performance	14
I.3.3 Conformité et normes.....	15
II PLANIFICATIONS ET RESSOURCES	16
II.1 Organisation et gouvernance (RACI).....	16
II.2 Planning et jalons.....	17
II.3 Budget et ressources (CAPEX/OPEX)	19
II.4 Coût total du projet	21
II.5 Risques et plan de continuité d'activité.....	22
III CRITERES DE SUCCES	23
III.1 Maquettes d'interfaces.....	23
III.1.1 Interfaces d'accueil pour le gestionnaire du contentieux	23
III.1.2 Interface de l'Administrateur fonctionnel.....	24
III.1.3 Tableau de bord des litiges.....	24
III.1.4 Formulaire d'enregistrement d'un litige	25

III.2	Indicateurs (KPIs) & Modalités d'acceptation.....	25
III.3	Livrables et Documentation.....	26
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE		28

LISTE DES FIGURES

Figure 1: diagramme de flux d'Administration	5
Figure 2: diagramme de flux - Gestion de litiges	8
Figure 3: diagramme de flux du contentieux interne.....	10
Figure 4: diagramme de flux de traitement du contentieux externe par le DAJC	12
Figure 5: diagramme de gantt du projet	19
Figure 6: interface d'accueil de gestion des litiges	23
Figure 7: interface d'administration fonctionnel.....	24
Figure 8: tableau de bord de gestion de litiges	24
Figure 9: formulaire pour l'enregistrement d'un litige	25

LISTES DES TABLEAUX

Tableau 1: Exigences fonctionnelles du module 1-Administration.....	5
Tableau 2: Exigences fonctionnelles du Module 2- Gestion de litiges	7
Tableau 3: fonctionnalités du module- Contentieux interne	9
Tableau 4: fonctionnalités -Gestion du contentieux externes.....	11
Tableau 5: planning d'élaboration des différentes phases du projet	18
Tableau 6: budget des dépenses d'investissement	19
Tableau 7: budget des dépenses de fonctionnement.....	21
Tableau 8: Budget total	21

LISTE DES ABREVIATIONS

CRTV : Cameroon Radio and Television

DAJC : Département des Affaires Juridiques et du Contentieux

DSI : Division des Systèmes d'Information

CDC : Cahier des Charges

KPI : Key Performance Indicator

IT : Information Technology

UI : User Interface

UX : User Experience

SLA : Service Level Agreement

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

API : Application Programming Interface

QA : Quality Assurance

UAT : User Acceptance Testing

GLOSSAIRE

Gestion des litiges : Il s'agit de la centralisation et du suivi de toutes les procédures juridiques, de la déclaration initiale à la résolution finale.

Tableau de bord : C'est l'écran principal qui vous donne une vue d'ensemble de tous les dossiers en cours, avec les informations les plus importantes et les alertes.

User Stories : Ce sont des descriptions simples de ce que vous voulez que l'application fasse, du point de vue de l'utilisateur.

Feuille de route (Roadmap) : C'est la ligne directrice qui fixe les objectifs et les étapes pour la construction de l'application.

Base de données : Le cerveau de l'application. C'est le lieu où toutes les données (litiges, documents, utilisateurs) sont stockées de manière sécurisée et organisée.

INTRODUCTION GENERALE

Présentation Générale

Ce document a pour objectif de détailler les spécifications fonctionnelles et non fonctionnelles pour le développement de l'application de **suivi des affaires juridique et du contentieux**. L'objectif principal est d'automatiser et d'optimiser la gestion des litiges pour la CRTV, en fournissant un outil centralisé et sécurisé.

Contexte et justification du Projet

Le Département des Affaires Juridiques et du Contentieux a pour principale mission de veiller à la régularité de tous les actes devant être signés par le directeur général (**DG**) de la CRTV, et défendre les intérêts de la CRTV en cas de contentieux. C'est le département de première ligne chargé de protéger l'entreprise contre des pertes financières, les dommages à sa réputation et les litiges complexes qui menacent sa stabilité opérationnelle et son image de marque. Ça va des plaintes d'artistes et de prestataires aux procédures juridiques de sécurisations des sites de la CRTV, en passant par les différends avec le personnel. Le DAJC gère un flux constant d'affaires critiques.

Chaque dossier que le DAJC gère est une épine dans le pied de la CRTV. Si un dossier est mal géré, ça peut vouloir dire un procès perdu, une grosse somme d'argent à payer, ou une mauvaise image pour l'entreprise. Le DAJC est donc **essentielle pour la bonne santé financière et la réputation de la CRTV**.

Aujourd'hui, le DAJC travaille encore à la main. Les dossiers sont gérés sur des fichiers Excel et des documents papiers. Et ça pose de gros problèmes :

- 👉 **Risque de perte d'informations** : On peut facilement effacer une ligne dans un fichier Excel par erreur, et c'est tout un historique de dossier qui disparaît. Les documents physiques peuvent aussi être perdus ou mal rangés.

- ☞ **Perte de temps** : C'est très long de chercher une information dans des classeurs ou des fichiers éparpillés. On perd extrêmement de temps à mettre à jour les informations et à vérifier qu'elles sont les bonnes. Ce temps, c'est de l'argent.
- ☞ **Manque de visibilité** : Sans un seul endroit où tout est regroupé, on ne sait pas où en sont tous les dossiers. On ne peut pas facilement calculer les coûts globaux ou voir si un problème revient souvent. C'est comme conduire une voiture la nuit sans phares.
- ☞ **Risque de pénalité** : Quand on ne voit pas bien les échéances, on risque de rater des dates importantes pour les tribunaux. Et ça peut coûter très cher en pénalité.

Pourquoi la digitalisation est une urgence ?

La digitalisation du DAJC n'est pas juste pour moderniser, c'est pour **protéger la CRTV contre de futurs problèmes financiers**. Sans cette application, l'entreprise continuera de gaspiller du temps et de l'argent, et surtout, elle restera vulnérable. L'application est un investissement qui va payer en nous évitant de grosses pertes.

Objectif global

Créer un outil simple et sécurisé qui aide à la gestion des affaires juridiques et du contentieux à la CRTV.

Objectif spécifique

- ✓ **Tout stocker au même endroit** : Concevoir et mettre en place une base de données centralisée des affaires juridiques et des contentieux.
- ✓ **Automatiser le travail** : Faire en sorte que le suivi des dossiers se fasse, pour gagner du temps.

- ✓ **Faciliter le suivi de dossiers** : Créer des tableaux de bord pour suivre l'avancement des dossiers.
- ✓ **Calculer les coûts** : Pouvoir calculer et suivre facilement l'argent dépensé pour chaque affaire.

Organisation du document

Après avoir exposé le contexte, les objectifs stratégiques et la justification du projet dans la présente introduction, le document se structure en trois sections principales :

Section 1 : Spécifications et Qualité

Cette section décrit les exigences fonctionnelles et techniques du projet, les critères de performance attendus ainsi que les normes de qualité et de sécurité à respecter.

Section 2 : Planification et Ressources

Cette section détaille l'organisation du projet, le planning, les jalons de livraison, le budget prévisionnel, les ressources nécessaires ainsi que les principaux risques et les mesures de mitigation.

Section 3 : Critères de Succès

Cette section présente les indicateurs de performance (KPIs), les modalités de validation des livrables.

SECTION 1 BESOINS ET SPECIFICATIONS

I BESOINS ET SPECIFICATIONS

Cette section est le cœur du document. Elle va décrire de manière précise ce que l'application doit faire et comment elle doit fonctionner, en se basant sur les différentes exigences que nous avons recensées et analysées lors des réunions avec le personnel du DAJC afin de ressortir ces besoins ensuite les spécifier.

Nous allons traiter dans cette rubrique l'analyse des besoins fonctionnels et techniques pour la conception de l'application de suivi des actes juridiques pour la CRTV.

I.1 BESOINS FONCTIONNELS

Il s'agit ici de fonctionnalités du système.

Nous allons regrouper ces fonctionnalités par module et les détailler dans un tableau mentionnant les exigences fonctionnelles.

I.1.1 Module Administration

Ce module est réservé à l'administrateur et sert à paramétrer et sécuriser l'ensemble du système. Nous l'avons structuré par package comme suit :

- ✓ **Gestion des utilisateurs et des accès :** L'administrateur doit pouvoir créer, modifier ou supprimer des comptes utilisateurs, les affecter à des groupes spécifiques, et gérer les rôles et les droits d'accès.

- ✓ **Gestion des personnes ressources et des juridictions** : Il peut ajouter ou mettre à jour la liste des personnes (avocats, experts,) et des juridictions avec lesquelles le DAJC collabore.
- ✓ **Gestion des modèles** : L'administrateur gère les modèles de documents types (lettres, formulaires, ...) et la base de connaissances (jurisprudence, lois) pour s'assurer que les informations sont à jour et accessibles.

Le tableau suivant regroupe les grandes fonctionnalités de ce module.

Tableau 1: Exigences fonctionnelles du module 1-Administration

Acteur	Exigences Fonctionnelles
Administrateur fonctionnel	<ul style="list-style-type: none"> -Le système doit permettre la création de comptes, attribution de droits d'accès par groupe. -Le système doit permettre création de personnes ressources et de juridictions.

La figure 1 ci-après représente le diagramme de flux de traitement de l'administration fonctionnelle pour le système de suivi des actes juridiques et du contentieux.

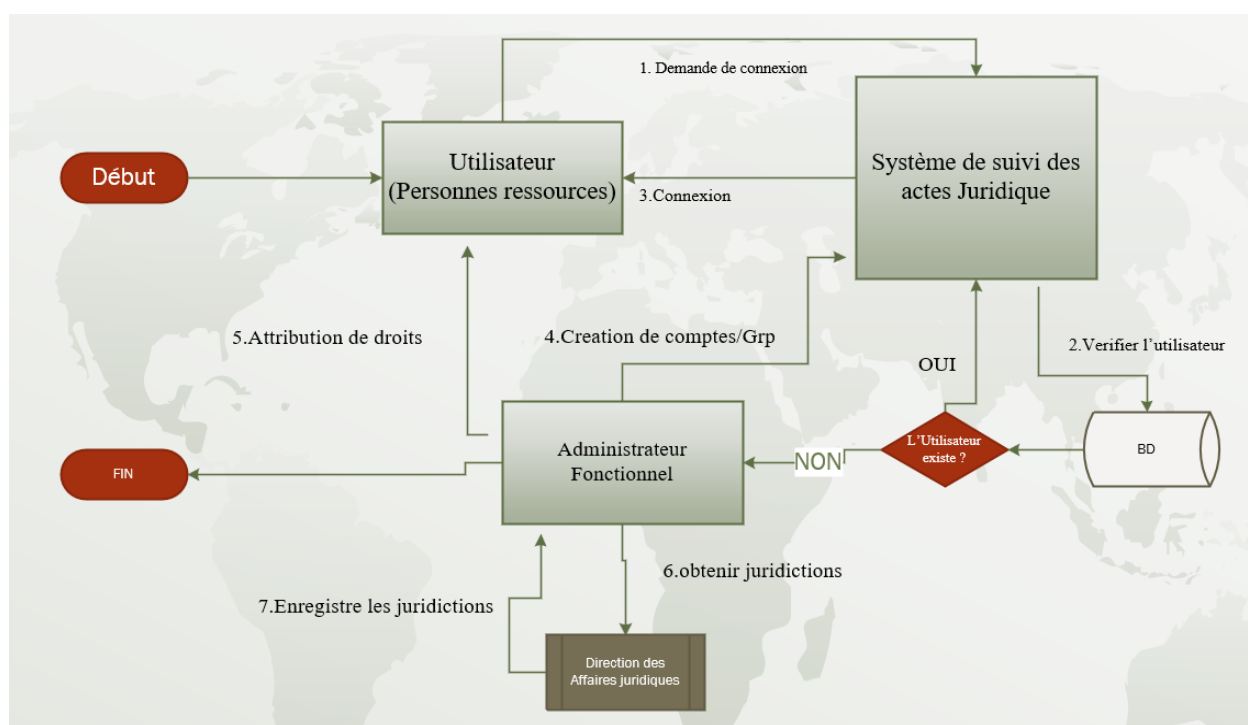


Figure 1: diagramme de flux d'Administration

Cette une représentation globale avec le système de suivi des actes juridiques et du contentieux.

Critère d'acceptations :

Ce sont les conditions qui doivent être remplies pour qu'une fonctionnalité soit considérée comme terminée et satisfaisante pour l'utilisateur. Ainsi, il faut que :

- ✓ L'administrateur puisse créer, modifier et supprimer un utilisateur.
- ✓ Il peut affecter un utilisateur à un seul groupe.
- ✓ Il peut définir les droits d'accès par groupe.
- ✓ L'administrateur peut créer, modifier ou supprimer des fiches pour les personnes ressources (avocats, experts, ...) et les juridictions.
- ✓ L'administrateur peut créer, modifier et supprimer des modèles de documents.

I.1.2 Module de Gestion des litiges :

Ce module est l'outil quotidien des gestionnaires de contentieux pour le suivi des dossiers, qu'ils soient internes ou externes. Nous avons entre autres :

- ✓ **Déclaration de litige** : Le gestionnaire de contentieux doit pouvoir créer un nouveau dossier de litige via un formulaire simple. Tous les champs obligatoires doivent être remplis.
- ✓ **Tableau de bord de suivi** : Une vue d'ensemble doit permettre de suivre l'état de tous les litiges en cours, avec des indicateurs en temps réel sur l'avancement, la criticité et les montants financiers.
- ✓ **Historique et documentation** : Pour chaque litige, le gestionnaire a accès à un historique complet des actions, des communications et des documents échangés.
- ✓ **Suivi des coûts** : Il peut enregistrer toutes les dépenses liées à un litige (frais d'avocat, frais de déplacement) et l'application calcule automatiquement le coût total.

- ✓ **Rapports et analyses** : Le gestionnaire peut générer des rapports sur l'activité (délais de résolution, coûts par type d'affaire, nombre de dossiers assignés).

Le tableau 2 suivant regroupe les grandes fonctionnalités du module de gestion des litiges pour l'application de suivi des actes juridiques et du contentieux.

Tableau 2: Exigences fonctionnelles du Module 2- Gestion de litiges

Acteurs	Exigences Fonctionnelles
Gestionnaire de contentieux	<ul style="list-style-type: none"> -Le système doit permettre de déclarer un nouveau litige. -Le système doit permettre de suivre les coûts et les dépenses liées à chaque litige. -Le système doit permettre d'avoir une vue d'ensemble des litiges en cours (tableau de bord). -Le système doit permettre de générer des rapports sur l'activité contentieuse, les coûts et les délais.
Manager	-Le système doit permettre d'affecter un dossier à un contrôleur.
Contrôleur	-Le système doit permettre d'affecter un dossier à un gestionnaire et attribuer des personnes ressources.
Avocat conseil	-Le système doit permettre de consulter et modifier les documents d'un dossier.
DAJC	<ul style="list-style-type: none"> -Le système doit permettre d'avoir un état récapitulatif des coûts globaux des dossiers et suivre les paiements des avocats. -Le système doit permettre d'informer de l'état d'avancement de mes litiges.

La figure 2 ci-après représente le diagramme de flux de traitement des litiges actuel par le département des affaires juridiques et du contentieux.

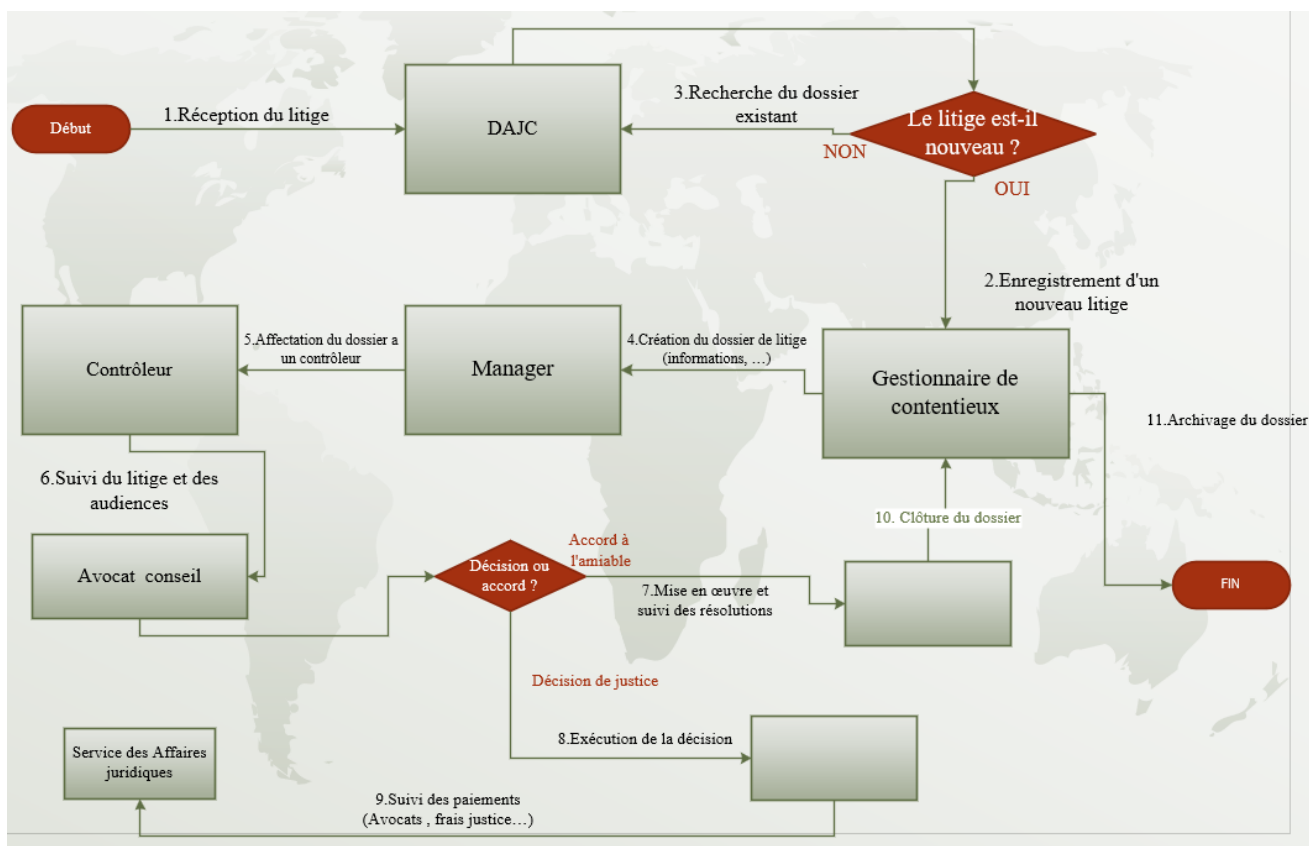


Figure 2: diagramme de flux - Gestion de litiges

Critères d'acceptations :

Pour que ces fonctionnalités soient validées, il faut :

- ✓ Un formulaire simple et intuitif doit être accessible.
- ✓ Tous les champs obligatoires (titre, description, partie adverse) doivent être renseignés pour valider l'enregistrement.
- ✓ Le coût global est calculé automatiquement à chaque ajout ou modification d'une dépense.
- ✓ Toute modification d'une dépense est tracée.
- ✓ Des rapports sur les coûts, les délais de résolution, et la répartition par juridiction ou par type d'affaire peuvent être générés.
- ✓ Le nombre de dossiers assignés par gestionnaire peut être consulté.

I.1.3 Module de Gestion de contentieux interne

Ce module est spécifique aux litiges impliquant les employés/personnels ou les artistes de la CRTV. Les grandes fonctionnalités y associées sont les suivantes :

- ☞ **Suivi des résolutions** : Le gestionnaire peut suivre les résolutions découlant de négociations à l'amiable et les valider.
- ☞ **Enregistrement des décisions de justice** : Il peut enregistrer les conclusions et les décisions des tribunaux pour constituer une base de données de jurisprudence interne.
- ☞ **Gestion des factures** : Il est possible de lier une facture à un litige en cours pour qu'elle soit automatiquement exclue du processus de relance standard de la Direction Financière.

Le tableau 3 suivant présente les grandes fonctionnalités de ce module.

Tableau 3: fonctionnalités du module- Contentieux interne

Acteurs	Exigences Fonctionnelles
Gestionnaires du contentieux	-Le système doit permettre d'enregistrer et suivre la mise en œuvre des résolutions. - Le système doit permettre de Saisir les conclusions des tribunaux et les décisions de justice. -Le système doit permettre d'attacher une facture à un litige pour l'exclure des relances automatiques.
DAJC	-Le système doit permettre de Valider les accords

Critères d'acceptations :

Pour que ces fonctionnalités soient validées, il faut :

- ✓ **Suivi des résolutions** :

- ☞ Chaque résolution est associée à un litige et à une personne responsable.
- ☞ Un accord amiable ne peut être marqué comme "résolu" qu'après validation par le Chef du DAJC.

✓ **Enregistrement des décisions de justice :**

- ☞ Une interface permet de saisir les conclusions du tribunal et de joindre les documents officiels.
- ☞ Seuls les documents au format PDF ou scannés sont acceptés (OPTIONNEL).

✓ **Gestion des factures :**

- ☞ Une option permet de placer une facture en contentieux et de l'associer à un litige.

La figure 3 suivante présente de manière explicite le diagramme du flux de traitement d'un contentieux interne par le DAJC.

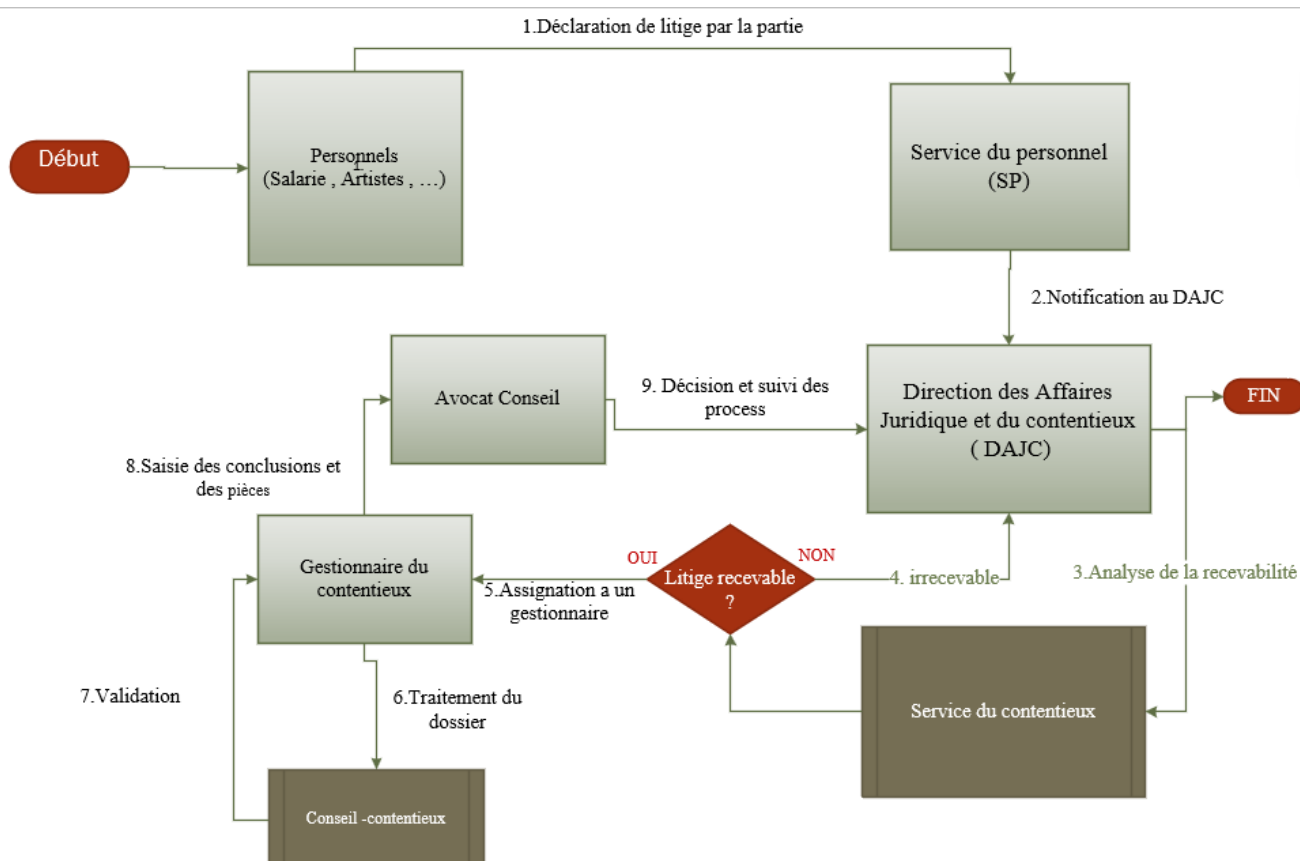


Figure 3: diagramme de flux du contentieux interne

I.1.4 Module de Gestion du Contentieux Externe

Ce module facilite la collaboration avec les entités externes à la CRTV.

Quelques grandes fonctionnalités associées à ce module sont les suivantes :

- ✓ **Gestion des audiences :** Le gestionnaire peut gérer un calendrier des audiences, et les informations relatives à l'audience sont associées au litige correspondant.
- ✓ **Accès sécurisé de l'avocat conseil :** L'avocat peut accéder à l'interface en vue personnalisée ses dossiers. Il ne voit et ne modifie que les informations qui lui sont assignées.
- ✓ **Suivi des paiements :** Le chef du DAJC peut suivre et valider les factures des avocats.

Tableau 4: fonctionnalités -Gestion du contentieux externes

Acteurs	Exigences Fonctionnels
	Le système doit permettre de :
Gestionnaire de contentieux	-Gérer le calendrier des audiences (création, modification, suppression). Recevoir des notifications pour les échéances importantes (audiences, délais).
Avocat conseil	Avoir une vue claire des tâches et des échéances à respecter. Utiliser un outil de recherche efficace pour retrouver des informations.
Gestionnaire et Avocat	Consulter et modifier des documents dans un dossier.
DAJC	Être informé de l'état d'avancement des litiges de manière transparente. Avoir accès aux documents et informations pertinents du dossier. Suivre et valider les paiements des avocats conseils. Générer un état récapitulatif d'une affaire (documents, dépenses, etc.).

Critères d'acceptations :

Voici quelques critères de validations correspondant à ce module :

✓ **Gestion des audiences :**

- ☞ Une audience est obligatoirement liée à un litige existant.
- ☞ La date et l'heure d'une audience passée ne peuvent pas être modifiées.

✓ **Accès sécurisé de l'avocat conseil :**

- ☞ L'avocat conseil ne peut voir que les dossiers qui lui ont été explicitement assignés.
- ☞ Les informations sur sa page d'accueil sont mises à jour en temps réel.
- ☞ Il ne peut modifier un document que s'il est en statut "brouillon" ou "en attente de validation".

✓ **Suivi des paiements :**

- ☞ Le Chef du DAJC peut valider ou refuser un paiement.
- ☞ Un paiement ne peut être validé que si une facture lui est associée.

La figure ci-dessous représente le flux de traitement du contentieux externe par le DAJC

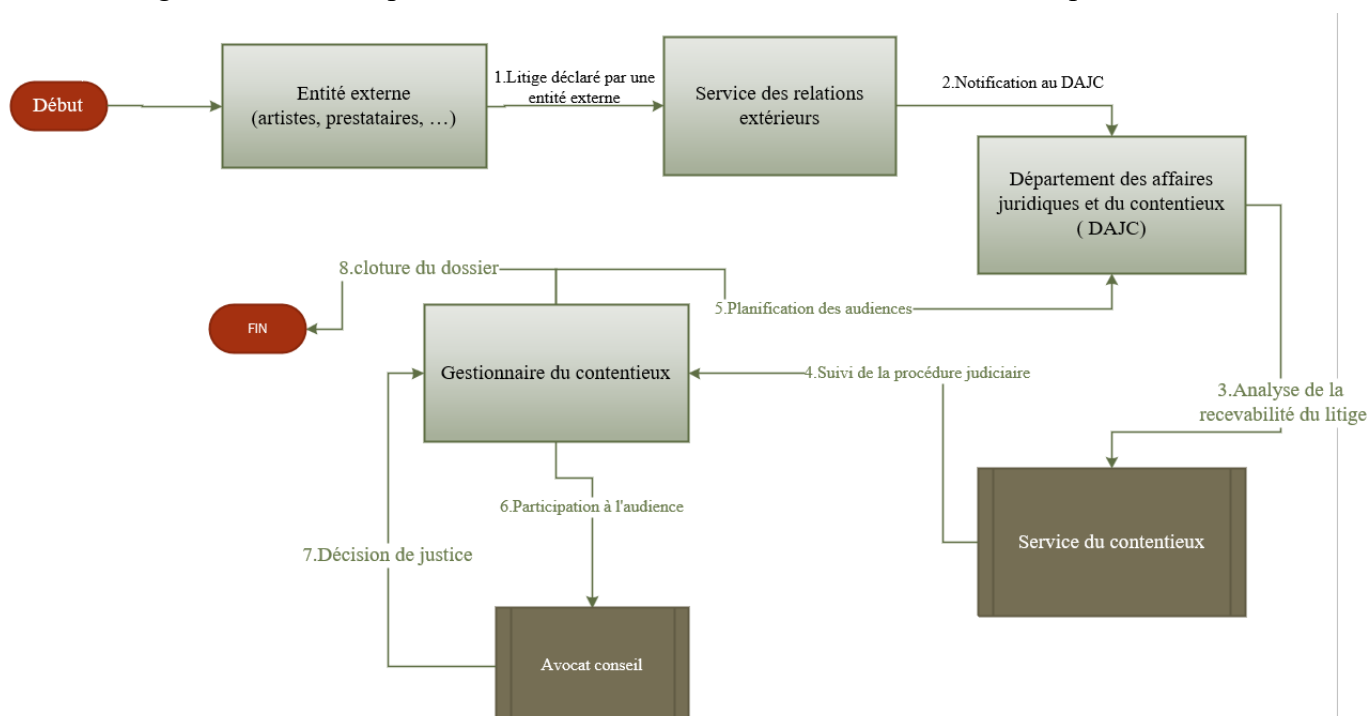


Figure 4: diagramme de flux de traitement du contentieux externe par le DAJC

I.2 Exigences techniques

I.2.1 Architecture et technologies

- ☞ **Plateforme** : L'application sera développée sur **Oracle APEX**, qui est une plateforme de développement low-code. Cela permettra une mise en œuvre rapide et une flexibilité pour les futurs ajustements.
- ☞ **Base de données** : L'application utilisera une base de données **Oracle** pour le stockage de toutes les informations (litiges, utilisateurs, documents, etc.).
- ☞ **Accès** : L'application sera accessible via une interface web (responsive) et, si nécessaire, des interfaces mobiles pourront être développées avec des technologies complémentaires si le besoin évolue au-delà des capacités d'APEX.

I.2.2 Intégrations et interfaces

- ☞ **Systèmes externes** : Le système devra être capable de s'intégrer avec d'autres logiciels si nécessaire, comme un système de gestion comptable pour le suivi des factures ou un système de gestion de courrier pour l'envoi de documents.
- ☞ **API** : Les échanges avec d'autres systèmes devront se faire via des **API sécurisées**.

I.2.3 Données

- ☞ **Volume de données** : L'application doit pouvoir gérer un grand volume de données de contentieux (des milliers de dossiers, de documents et de transactions) sans ralentissement.
- ☞ **Migration** : Un plan de migration des données existantes (provenant de fichiers Excel) devra être mis en place pour assurer la continuité de l'activité.

I.3 Qualité, Sécurité & Conformité

I.3.1 Sécurité des données et des accès

- ☞ **Authentification et Autorisation** : L'application doit mettre en place un système d'authentification robuste. L'accès aux fonctionnalités et aux données sera géré via des rôles utilisateurs (Administrateur, Gestionnaire, Avocat Conseil, DAJC). Un utilisateur ne pourra accéder qu'aux informations pour lesquelles il est autorisé.
- ☞ **Protection des données** : Toutes les données sensibles, notamment les informations personnelles et les documents juridiques, doivent être stockées de manière sécurisée et cryptée. L'accès direct à la base de données doit être strictement contrôlé.
- ☞ **Politique de mot de passe** : Les mots de passe des utilisateurs devront respecter une politique de sécurité stricte (longueur minimale, caractères spéciaux) et être régulièrement mis à jour.

I.3.2 Qualité et performance

- ☞ **Disponibilité (SLA)** : L'application doit garantir une disponibilité minimale de 99,5 % pendant les heures de travail. En cas de panne, un plan de continuité d'activité doit permettre un retour à la normale dans un délai 4 heures maximum.
- ☞ **Performance** : Le temps de chargement des pages et des rapports ne doit pas dépasser 3 secondes, même avec un grand nombre de dossiers. La recherche de documents doit être quasi instantanée.
- ☞ **Fiabilité** : Le système doit être résistant aux erreurs. En cas d'incident, il doit y avoir des mécanismes de sauvegarde et de restauration des données pour éviter toute perte d'informations.

I.3.3 Conformité et normes

- ☞ **Conformité légale** : L'application doit être conforme aux réglementations locales en matière de protection des données et de confidentialité, notamment pour la gestion des informations des employés et des tiers.
- ☞ **Traçabilité** : Toutes les actions importantes des utilisateurs (création de dossier, modification de document, validation de paiement) doivent être enregistrées dans un journal d'audit.

SECTION

2

PLANIFICATIONS ET RESSOURCES

Nous avons maintenant une vue claire de ce que l'application doit faire. Passons à la question suivante, tout aussi cruciale : **comment allons-nous le réaliser ?** Cette section est votre feuille de route, elle décrit le **plan détaillé** pour transformer cette idée en une réalité fonctionnelle.

II PLANIFICATIONS ET RESSOURCES

II.1 Organisation et gouvernance (RACI)

Pour s'assurer que chacun sache exactement ce qu'il a à faire, nous allons utiliser un modèle simple appelé **RACI**. Ce modèle permet de définir les rôles et les responsabilités pour chaque étape du projet :

- **R (Responsible)** : La personne qui réalise la tâche.
- **A (Accountable)** : La personne qui est responsable de la bonne exécution de la tâche et qui prend les décisions finales. C'est la personne à qui l'on rend des comptes.
- **C (Consulted)** : Les personnes à consulter pour leurs avis ou informations.
- **I (Informed)** : Les personnes à informer de l'avancement.

Le responsable du projet est la **Division des Systèmes d'Information (DSI)**, avec l'équipe du DAJC comme partenaire principal.

- ☞ **Sponsor du projet** : Le Directeur Général de la CRTV. C'est lui qui prend les décisions stratégiques et valide les jalons clés.

- ☞ **Chef de projet** : Le chef de la Division des Systèmes d'Information. Il est responsable de la coordination des équipes et du respect du budget et des délais.
- ☞ **Équipe projet** : Les développeurs de la DSI et les experts du DAJC (DAJC, gestionnaires, etc.).

II.2 Planning et jalons

Pour que le projet avance de manière organisée, nous allons le diviser en plusieurs phases, avec des objectifs clairs à la fin de chacune.

- **Phase 1 : Lancement et spécifications (semaines 1-2)**
 - Validation finale du cahier des charges.
 - Conception détaillée des maquettes de l'application.
 - Installation et configuration de l'environnement de développement APEX.
- **Phase 2 : Développement du Module 1 et 2 - Administration et gestion des litiges (semaines 3-5)**
 - Développement des fonctionnalités de gestion des utilisateurs, des juridictions et de l'enregistrement des litiges.
 - Tests unitaires et intégration.
- **Phase 3 : Développement du Module 3 et 4 - Contentieux interne et externe (semaines 6-9)**
 - Développement des fonctionnalités de suivi des audiences, de gestion des coûts et d'accès pour les avocats.
 - Développement des tableaux de bord.
- **Phase 4 : Tests et Déploiement (semaine 10)**
 - Tests complets de l'application (tests d'acceptation par le DAJC).
 - Formation des utilisateurs.
 - Déploiement de l'application en production.

Le tableau suivant récapitule les différentes phases du projet, leurs objectifs et les délais associés.

Tableau 5: planning d'élaboration des différentes phases du projet

Phase	Semaines	Objectifs clés	Temps (jours)
1. Lancement et spécifications	1-2	- Valider le cahier des charges	2 jours
		- Concevoir les maquettes détaillées	8 jours
		- Configurer l'environnement de développement Oracle APEX	4 jours
2. Développement Modules 1 & 2	3-5	- Développer les fonctionnalités d'administration et de gestion des litiges	8-10 jours
		- Réaliser les tests unitaires et l'intégration	2-4 jours
3. Développement Modules 3 & 4	6-9	- Développer la gestion des contentieux interne et externe	16 jours
		- Mettre en place les tableaux de bord et les rapports	5 jours
4. Tests et Déploiement	10	- Effectuer les tests d'acceptation	2 jours
		- Former les utilisateurs finaux	3 jours
		- Déployer l'application en production	2 jours

La figure suivante représente le diagramme de gantt associer au projet durant les 10 semaines prévues.

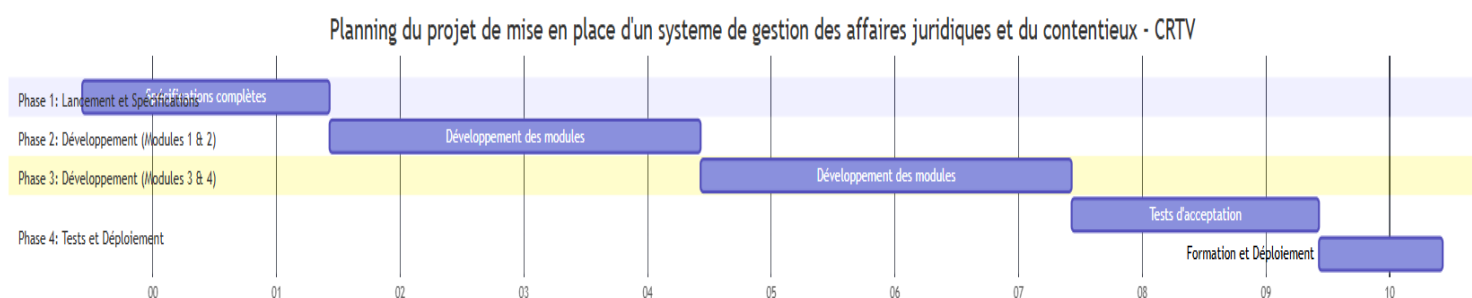


Figure 5: diagramme de gantt du projet

II.3 Budget et ressources (CAPEX/OPEX)

➤ **CAPEX (Dépenses d'investissement) :**

- ☞ **Licences logicielles** : Coûts liés aux licences Oracle APEX et à l'infrastructure.
- ☞ **Matériel** : Serveurs, équipements réseau pour héberger l'application.

Le tableau suivant présente une estimation rigoureuse des coûts associés au **projet de mise en place d'une plateforme de gestion des affaires juridique et du contentieux**, classés selon les dépenses d'investissement (CAPEX)

Tableau 6: budget des dépenses d'investissement

Poste de dépense	Description	Estimation des coûts (en FCFA)
Développement de l'application	Conception, développement, intégration et tests des modules (Administration, Litiges, Contentieux interne/externe).	3 500 000

Licences logicielles	Coûts potentiels des licences Oracle APEX ou d'outils tiers nécessaires (génération de rapports, API).	750 000
Matériel/Infrastructure	Serveurs, stockage, et équipements réseau nécessaires pour héberger la solution en local.	1 500 000
Logiciels d'intégration	Coûts des licences de logiciels d'interfaçage avec les systèmes existants.	250 000
Services d'intégration	Coûts des prestations de services pour l'intégration de la solution.	2 000 000
Formation initiale	Sessions de formation pour le personnel clé du DAJC et de la DSI sur l'utilisation de la plateforme.	500 000
Migration des données	Coûts des services pour la migration des données historiques des fichiers Excel vers la nouvelle base de données.	750 000
Total CAPEX		9 250 000

➤ **OPEX (Dépenses de fonctionnement) :**

- ☞ **Maintenance** : Coûts de support technique et de mises à jour de l'application.
- ☞ **Formation** : Coûts liés aux sessions de formation pour les utilisateurs du DAJC.
- ☞ **Support** : Coûts de l'équipe de support pour la gestion des incidents après la mise en production.

Le tableau suivant présente les dépenses de fonctionnement annuelles associées.

Tableau 7: budget des dépenses de fonctionnement

Poste de dépense	Description	Estimation des coûts (en FCFA)
Maintenance et Support	Maintenance corrective, évolutive et support technique post-déploiement.	1 200 000
Hébergement et Infrastructure	Frais annuels d'hébergement, de bande passante et de sécurité de l'infrastructure.	500 000
Total OPEX		1 700 000

II.4 Coût total du projet

Tableau 8: Budget total

Type de coût	Estimation des coûts (en FCFA)
Coût d'investissement (CAPEX)	9 250 000
Coût de fonctionnement (OPEX)	1 700 000 par an

Ce tableau présente une vision claire et professionnelle des coûts. Le total CAPEX est le coût initial à prévoir pour la réalisation du projet, tandis que le total OPEX représente le budget de fonctionnement annuel à partir de la première année d'utilisation.

II.5 Risques et plan de continuité d'activité

⚠ **Risque 1 : Résistance au changement.** Le personnel du DAJC pourrait être réticent à passer d'une méthode de travail manuelle à une solution numérique.

Plan de mitigation : Impliquer activement les futurs utilisateurs dès la phase de conception, organiser des formations pratiques et communiquer clairement sur les bénéfices de la solution pour leur travail quotidien.

⚠ **Risque 2 : Données perdues ou corrompues pendant la migration.**

Plan de mitigation : Mettre en place un processus de migration rigoureux avec des tests de validation et des sauvegardes des données existantes avant toute opération.

⚠ **Risque 3 : Retard de livraison.**

Plan de mitigation : Assurer un suivi régulier et transparent des progrès, et communiquer immédiatement sur les problèmes pour les résoudre.

SECTION

3

CRITERES DE SUCCES

III CRITERES DE SUCCE

Nous avons détaillé ce qui sera construit et comment. Maintenant, il est temps de définir ce qui fera de ce projet une réussite. Cette section est le point d'arrivée : elle établit les indicateurs que nous utiliserons pour mesurer notre succès et regroupe tous les documents qui soutiennent notre démarche, pour que la validation finale soit claire et sans ambiguïté.

III.1 Maquettes d'interfaces

Voici une proposition visuelle pour les écrans clés de l'application, conçue pour être claire, intuitive et cohérente.

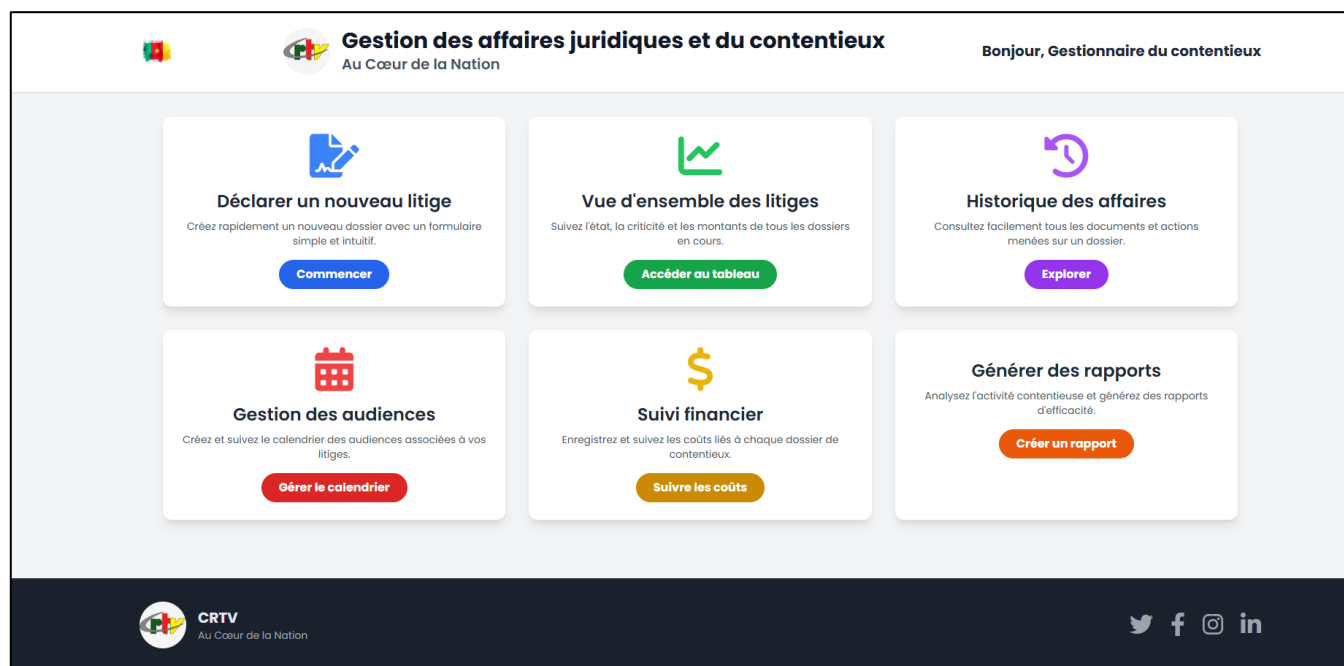
III.1.1 Interfaces d'accueil pour le gestionnaire du contentieux

Figure 6: interface d'accueil de gestion des litiges

III.1.2 Interface de l'Administrateur fonctionnel

Voici a quoi devra en quelques sorte ressembler l'interface de l'administrateur fonctionnel.



Figure 7: interface d'administration fonctionnel

III.1.3 Tableau de bord des litiges

La figure ci-après représente l'interface prévu pour une vue d'ensemble sur tous les litiges et leurs avancements :



Figure 8: tableau de bord de gestion de litiges

III.1.4 Formulaire d'enregistrement d'un litige

La figure suivante représente le formulaire qui permettra l'enregistrement d'un nouveau litige sur la plateforme.

Figure 9: formulaire pour l'enregistrement d'un litige

III.2 Indicateurs (KPIs) & Modalités d'acceptation

Pour mesurer le succès du projet, nous allons utiliser des indicateurs de performance clés (KPIs) qui sont directement liés aux objectifs.

➤ KPIs (Indicateurs de Performance Clés)

- 👉 **Taux de résolution des litiges :** L'application doit permettre une augmentation du nombre de litiges résolus. Par exemple, une augmentation de **15 %** du nombre de dossiers traités en un an.

- ☞ **Réduction des délais** : L'objectif est de réduire de **20 %** le délai moyen de traitement des litiges internes et externes. L'application doit montrer une baisse du temps entre la déclaration et la clôture des affaires.
- ☞ **Réduction des coûts** : En automatisant les tâches et en améliorant le suivi, l'application devrait permettre de réduire les coûts opérationnels liés aux litiges d'au moins **10 %** la première année.
- ☞ **Taux d'adoption par les utilisateurs** : Un minimum de **80 %** du personnel du DAJC et des avocats conseils doit utiliser l'application régulièrement après le déploiement.
- ☞ **Taux de satisfaction des utilisateurs** : Des sondages de satisfaction post-déploiement devront montrer un score de satisfaction de l'utilisateur final supérieur à **85 %**.

➤ **Modalités d'acceptation**

- ☞ **Validation par les utilisateurs** : L'application ne sera pas considérée comme terminée tant que le DAJC n'aura pas effectué un test complet et validé que toutes les fonctionnalités répondent aux critères d'acceptation définis dans la section I.
- ☞ **Tests de performance** : L'équipe technique devra s'assurer que les temps de réponse de l'application respectent les standards fixés dans le cahier des charges, même avec un volume de données important.

III.3 Livrables et Documentation

• **Livrables du projet :**

- ✓ Le **code source** de l'application.
- ✓ Le **rapport de test** complet validé par les utilisateurs.
- ✓ Le **manuel d'utilisateur** pour le DAJC et les avocats conseils.
- ✓ Le **rapport de déploiement**.

- **Documentation technique :**
 - ✓ La **documentation de l'architecture** technique du projet.
 - ✓ Le **manuel d'installation et de configuration** du système.
 - ✓ Les **documents de gestion de projet** (planning, budget, etc.).


REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE

[1] Article 61 et 62 de *l'organigramme de département des Affaires Juridiques et de Contentieux (DAJC)*, p42 .

[2] **DAJC user stories V2**: *Ce document contient l'ensemble des besoins métier initiaux, tels qu'ils ont été recensés par le Département des Affaires Juridiques et du Contentieux.*

[3] **Doc préalable.** : *Ce document a servi de base pour la rédaction de ce cahier des charges, en fournissant le contexte initial et la justification du projet.*

Signature du Chef de projet



Signature du Demandeur

