



M. BOSS, gérant de la société de textile « ALPHA SARL », demande à son informaticien (M. BASE) de développer une application. Il lui donne un exemplaire de devis et de facture comme document de base ainsi que les règles essentielles de gestion.

M. BASE se met au travail et M. BOSS n'entend plus parler de lui pendant deux mois. De fait, pendant cette période M. BASE a beaucoup travaillé. Il s'est mis aussitôt à programmer son application avec son générateur d'applications préféré « SUPERGEN ». Il a dû cent fois sur la table remettre son ouvrage, car au fur et à mesure de la programmation, il devait sans cesse corriger ses fichiers et ses programmes, ne sachant pas très bien au départ où il allait précisément.

Enfin, au bout des deux mois, il est très fier de montrer son application à son patron M. BOSS. Celui-ci, assez satisfait, trouve le maniement de l'application assez complexe. Il demande à M. BASE de simplifier son utilisation. Celui-ci explique qu'il est dépendant de son générateur d'application « SUPERGEN », ce que ne comprend absolument pas M. BOSS.

De plus, M. BOSS voudrait envoyer des lettres de relance aux mauvais payeurs, car il pense que les retards de paiement grèvent sa trésorerie.

M. BASE est assez mécontent de ce travail supplémentaire ; il pensait en avoir fini avec son application, mais puisque c'est son patron qui le veut, il fera le travail nécessaire. Retourné à son bureau, M. BASE s'aperçoit que son générateur ne permet pas l'échange de fichiers avec le traitement de texte « SUPERWORD » utilisé dans la société. Il mettra trois semaines pour trouver une solution assez « tarabiscotée », en utilisant beaucoup d'astuces. (NB : tarabiscotée : contournée).

« Cette fois c'est la bonne », pense-t-il en allant chez son patron. Celui-ci d'assez mauvaise humeur, trouvant que M. BASE a trop trainé et que, sans trop expliquer ses griefs, l'application ne lui convient pas, il prie M. BASE de se mettre en contact avec M. GESTE, responsable des services administratifs, pour valider l'application, ce qu'il fait une semaine plus tard.

M. GESTE lui fait d'abord remarquer qu'il manque les listes mensuelles des devis et factures émis. Il souhaite ensuite avoir la liste des devis émis non suivis de demandes de travaux.

M. BASE a beau lui répondre que ces tâches n'avaient pas été demandées, M. Geste tient à ces fonctionnalités. Il remarque également que l'ergonomie de l'application est très différente du logiciel de comptabilité utilisé dans la société. Les deux interlocuteurs se quittent en assez mauvais termes.

Revenu chez lui, M. BASE peste contre ces demandeurs qui ne savent pas ce qu'ils veulent, et se met au travail de mauvaise grâce. Il s'aperçoit que ces nouvelles fonctionnalités ont beaucoup de répercussion sur son application. Notamment, il n'avait pas prévu de liaison entre les fichiers Devis et Facture, ce qui l'oblige à redéfinir ses fichiers, ses menus de gestion et nombre de programmes. Ces modifications lui prennent en tout deux mois de travail supplémentaire.

C'est « en traînant les pieds » que M. BASE se rend chez le responsable administratif, tout en se demandant ce qui cette fois encore ne va pas marcher. A cette réunion assiste également M. BILAN le comptable de la société, qui utilisera l'application. « Encore des ennuis en perspectives », pense M. BASE, M. BILAN lui demande de lister les fonctionnalités de l'application. N'ayant pas rédigé ce document, M. BASE les expose brièvement et propose de lui laisser l'application en test pour validation.

Deux heures plus tard, M. BILAN appelle M. BASE pour lui demander comment installer son application sur son ordinateur. « Quel incapable ! » pense M. BASE qui oublie que M. BILAN n'est pas un informaticien.

Un mois plus tard, M. BILAN après avoir effectué des tests méticuleux (c'est-à-dire en essayant les cas particuliers) estime avoir perdu de temps dans la connaissance de l'application.

Il recontacte M. BASE pour lui faire part de ses remarques : l'application ne prévoit pas la gestion des rabais et surcoûts. Elle n'est pas compatible avec son application de comptabilité, ce qui oblige à une double saisie des facteurs et clients.

Pourtant un fichier client existe dans le logiciel de comptabilité et un autre dans l'application de facturation. Il se plaint également d'avoir perdu ses données lors d'une panne de son ordinateur.

**TAF : Analysez cette situation et dressez un inventaire des problèmes rencontrés.**