

Cahier des charges

Modèle simple à utiliser



Modèle de cahier des charges pour formaliser ses besoins

Apprendre à construire un cahier des charges pour exprimer ses attentes auprès d'un prestataire interne ou externe. Un modèle simple à utiliser reprenant les parties indispensables pour transmettre les éléments essentiels.

Sommaire

- A quoi sert un cahier des charges ?
- Les rubriques du cahier des charges
 - ▶ Contexte et définition du problème
 - ▶ Objectif
 - ▶ Périmètre
 - ▶ Description fonctionnelle
 - ▶ Enveloppe budgétaire
 - ▶ Délais

A quoi sert un cahier des charges ?

Un cahier des charges a pour fonction de formaliser un besoin afin que ce dernier soit compris par l'ensemble des acteurs impliqués dans le projet. Il précise les spécifications attendues.

Ce document est très important, car il réduit les risques d'incompréhension et

de malentendu. Il sert de base de discussion entre l'ensemble des parties devant intervenir sur le projet.

Ainsi, tous les acteurs demeurent focalisés sur le même objectif et la façon de l'atteindre.

Les rubriques d'un cahier des charges

1. Contexte et définition du problème

Exposer le fondement de sa demande. Dans le cadre d'un projet informatique, on peut penser qu'un développeur n'est intéressé que par la partie technique... Et pourtant nombreux sont ceux qui aiment voir la finalité de leur travail. Rien de plus humain !

De plus, donner du sens au projet

facilite la compréhension de ses besoins, attentes et de ses propres contraintes. Ultérieurement, le dialogue n'en sera que plus facile, plus efficace.

Par ailleurs, en démontrant le bien-fondé et la pertinence de son projet, les chances de le voir traité en priorité sont décuplées.

Prendre le temps de poser précisément les choses permet une efficacité accrue.

Les questions à se poser

Quelle est la raison d'être de mon projet ?

Quelle est la question de départ du sujet ?

Quel est le problème/dysfonctionnement à résoudre ?

Comment évolue-t-il ?

Quelles sont les conséquences ? Quel est l'impact ? Sur quel périmètre ? Qui est concerné ?

Exemple

Nous avons de plus en plus d'appels techniques à gérer. Aujourd'hui tout est consigné dans un fichier Excel que nous partageons entre techniciens.

Cette solution n'est pas optimale : nous ne pouvons pas travailler à plusieurs dessus en même temps ; ce n'est pas facile de retrouver les contacts précédents...

De plus, lorsque nous devons partager des informations entre collègues du service technique, nous utilisons des emails. Là encore c'est inefficace : nous ne retrouvons pas les messages, le suivi est compliqué.

Comme pour les années à venir, la relation client est la priorité stratégique de la société, ce point est à travailler d'urgence.

2. Objectif

Une fois la problématique exposée, spécifier le ou les objectif(s) associés au projet. Les exprimer en termes de coût, de délai ou de qualité.

Dans tous les cas, l'objectif doit être quantifié et daté.

La question à se poser

Quelle mesure pertinente et engageante montrera que le projet est un succès ?

Exemple

Exemple d'objectifs exprimés en termes de délai :

« Nous traitons une demande aujourd'hui en moyenne sous une semaine, notre objectif est de traiter les dossiers sous 48h. Cet objectif devra être atteint un an après la mise en place de l'outil. »

Exemple d'objectifs exprimés en termes de qualité :

« Nous voulons offrir un meilleur service dans nos réponses aux clients à l'aide d'un véritable outil de gestion des demandes. Aujourd'hui, le taux de satisfaction est de 60%, nous visons les 80% un an après la mise en place du nouvel outil ».

3. Périmètre

Fixer les limites données à son projet, en termes de :

► Lieu : une implantation, un pays...

► Temps : sur un exercice fiscal...

► Financier : pour un budget défini...

► Organisation : pour un département déterminé, un atelier, un processus...

Exemple

"Nous nous concentrons sur les clients France"

"Nous incluons dans le périmètre du projet que les clients clés"

4. Description fonctionnelle

Cette expression peu évocatrice pour les non-initiés se résume simplement : décrire son besoin en termes de fonctionnalités. En quelques lignes, expliquer, décrire, ce que doit faire son

application, son nouveau produit, sa nouvelle organisation, etc. Cette phase est fondamentale pour la réalisation. Comment procéder ? Une approche est de partir des fonctions principales et de les décliner.

Exemple

Avec notre exemple précédent :

Fonction principale : Enregistrer le contact avec le client

Sous-fonctions :

- créer une nouvelle fiche
- modifier une fiche existante

Autre exemple pour un site internet de remboursement de soins :

Fonction principale : Faire une simulation de remboursement

Sous-fonctions :

- ajouter un acte
- supprimer un acte
- mémoriser sa simulation

Pour chaque fonction, adopter une grille précisant : l'objectif, la description de la fonctionnalité, les contraintes / règles de gestion et le niveau de priorité.

La difficulté de cette tâche est de décrire précisément les fonctions attendues pour permettre le travail de réalisation sans entrer dans un niveau détail trop élevé. Le cas échéant, ne pas hésiter à réaliser une maquette pour exprimer sa

vision du design final.

L'exercice peut paraître quelque peu rébarbatif, mais il est essentiel pour la compréhension de son besoin auprès de l'équipe projet.

Autre intérêt : il incite le demandeur à réfléchir sur la pertinence de sa demande.

Fonction : enregistrer le contact avec le client / créer une nouvelle fiche

Objectif

Accéder facilement à un masque de saisie comprenant les informations essentielles à demander

Description

L'ouverture d'un masque est possible à travers un raccourci sur le bureau. Il comprend les informations suivantes : compte client, Nom du client, Nom du contact (...), Etc.

**Contraintes /
règles de gestion**

Le service n'est valable que pour les clients, un mode dégradé sera prévu plus tard pour les prospects. La fiche ne peut être fermée que par son créateur, etc

Niveau de priorité

Priorité haute

5. Enveloppe budgétaire

Si un budget est dédié au projet, faire figurer les détails dans cette partie.

Dans le cas contraire, il est pertinent de préciser qui va financer les dépenses ou mettre à disposition les moyens.

Au niveau du cahier des charges, cette information a pour objectif de fixer une enveloppe afin de cadrer financièrement le projet.

Ce périmètre budgétaire donne les

marges de manoeuvre pour réaliser les travaux à venir, décider du périmètre à retenir, choisir la solution à implanter, etc.

6. Délais

Préciser sous quelle échéance la solution construite doit être livrée.

Il est également possible de positionner des livrables intermédiaires lorsque des validations partielles sont nécessaires.



Modèle simple de cahier des charges

