

.....

Nom / Raison sociale :  
.....  
Date :  
.....  
Responsable :  
.....

Patrick CHAUDOIN

# Rédaction d'un cahier des charges



.....

*« Un Consultant à vos côtés »*

# La réussite d'un projet ne peut s'envisager sans la réalisation d'un cahier des charges

*La rédaction de ce cahier des charges  
n'est pas une chose aisée, souvent par  
manque de ressources humaines et  
matérielles pour les PME.*

## La place du cahier charges dans le projet

La réalisation du cahier des charges, il convient de le rappeler, est une **procédure essentielle** si l'on veut faire aboutir un projet, dont elle devra offrir une définition écrite, détaillée, précise, exhaustive et évaluable relative à :

- L'ensemble des objectifs à atteindre (mesurables),
- Toutes les ressources requises (par nature),
- La planification de la mise en œuvre,
- La totalité des outils d'évaluation envisagés et utilisés,
- La (ou les) méthode(s) de contrôle retenue(s).

**Dans le cadre de la réalisation d'un projet, le cahier des charges n'est qu'une étape dans le processus, bien que d'une importance capitale que l'on peut situer ainsi :**

- Nomination d'un responsable du projet (éventuellement assisté d'adjoints),
- Exploration des possibilités techniques et de l'état de l'art en la matière,
- Obtention d'un consensus sur le projet lui-même au sein de votre entreprise,
- **Rédaction du cahier des charges** (et de la méthodologie d'évaluation des offres, le cas échéant),
- Emission du cahier des charges et présentation formelle de celui-ci,
- Analyse des offres (le cas échéant),
- Négociation et signature du contrat de mise en œuvre,
- Mise en œuvre, suivi et évaluation des résultats (mesurables) du projet.

**Vous pouvez envisager sa réalisation selon deux options qui sont :**

- Vous imposez, des spécifications détaillées, un outil et un produit,
- Vous décrivez simplement les fonctionnalités souhaitées en laissant le choix de la solution à adopter.

***Souvent, dans la pratique, je serais amené à vous proposer un mélange de ces deux approches.***

Le slogan « ***Un Consultant à vos côtés*** », prend ici une certaine dimension, basée sur la reconnaissance de la compétence de l'Intervenant que vous aurez retenu.

Dans le cas d'un appel d'offre, je vous proposerais de réaliser une section distribuée aux soumissionnaires (description, contexte, spécifications applicatives, techniques,...) et une autre à usage interne comprenant la méthodologie d'analyse des offres et le détail des critères de sélection.

**Ce cahier des charges rassemblera l'ensemble des caractéristiques techniques, esthétiques et commerciales relatives au site.**

A ce cahier des charges viendra s'ajouter un calendrier tout aussi précis, de la réalisation de ma prestation, nécessitant votre aval exprès lors du passage d'une phase du projet à une autre. La validation ne sera jamais tacite, elle constituera un acte positif d'acceptation, concrétisé par un procès-verbal de réception signé conjointement. Ces procès-verbaux pourront être provisoires ou définitifs, toutes les réserves devront, le cas échéant, être levées avant de pouvoir engager l'étape suivante.

## **Description générale du projet, objet du marché**

Afin de répondre à ces deux questions : **dans quel contexte le cahier des charges est-il établi et quels sont ses objectifs ?**

Il nous faudra définir les éléments suivants :

- **Objectifs poursuivis par l'entreprise;**
- **Positionnement du projet dans l'entreprise par rapport à son fonctionnement actuel;**
- **Importance stratégique et économique ;**

Objet du marché :

- **Description** non équivoque et quantification du marché (fourniture, matériel, logiciel, services de développement, gestion de réseau, info-gestion,...) ;
- **Définition** des éléments auxquels une réponse obligatoire est requise sous peine de devoir décliner l'offre ;
- La possibilité pour le soumissionnaire de proposer toutes les options qu'il estimera susceptibles d'améliorer son offre.

## **Description des processus informatiques et non informatiques**

Il s'agira de mettre en évidence les processus existants et ceux à interfacer et à décrire :

- L'organisation de votre entreprise ;
- L'application et les départements de votre entreprise impliqués ou touchés par le projet;

## **Les spécifications applicatives**

### **Description de :**

- Le contenu des écrans de l'utilisateur (information affichée ou à saisir);
- Le contenu des bases de données à créer, ou existantes et à utiliser ou modifier;
- Les différentes transactions informatiques et leur cheminement entre les utilisateurs et les bases de données ;
- Les traitements à effectuer pour chaque transaction ;
- Les liaisons avec les applications existantes ;
- L'interface utilisateur (choix du navigateur Internet, par exemple, langues utilisées,...).

## **Les spécifications techniques**

### **Nous définirons ou préciserons maintenant les choix suivants :**

- Localisation des terminaux utilisateurs et des serveurs informatiques ;
- Localisation des applications et des bases de données (hébergement, répartition,...) ;
- Volumes (y compris les fréquences variables de transaction entre utilisateurs,...) ;
- Réseau reliant les utilisateurs et les serveurs (type, vitesse et performance des liaisons, disponibilité,...) ;
- Architecture et fonctionnalité des serveurs : 1/ de pages Web 2/ d'applications 3/ de bases de données ;
- Plate-forme e-commerce (le cas échéant), développée sur mesure ou choisie parmi les solutions du marché ;
- Solution de paiement (électronique en ligne ou traditionnel) ;
- Hébergement des serveurs (chez un ISP ou dans votre entreprise) ;
- Outils de sécurisation des transactions et des serveurs (en fonction du choix de l'hébergement et des serveurs) ;
- Outils, ressources (matériel, logiciel, ressources humaines) destinés à assurer la maintenance (réseau, matériel , accès, usage, coûts,...) ;
- Migration du système actuel vers le nouveau (aspects techniques, organisationnels, humains,...) ;

- Performances que le système doit être en mesure d'apporter dans environ 90 % dutemps (temps de réponse utilisateur; temps de panne toléré,...) ;
- Evolutivité de la solution (possibilité et coûts);
- Documentation requise ;
- Impact organisationnel (sur l'organisation actuelle) ;
- Facteurs de qualité (mesure ou appréciation).

## Spécifications de réalisation

Nous devons établir ici, la liste exhaustive des contraintes que vous souhaitez voir respectées :

- Standards techniques (hardware, interfaces, protocoles, langages...) ;
- Standards propres à votre entreprise (ou secteur d'activité, domaine,...) ;
- Ressources : accessibilité des locaux, disponibilité du personnel, réutilisation du câblage,....

Nous établirons alors :

- Une maquette ou démonstration fonctionnelle ;
- Un calendrier des prestations ;
- Le planning de disponibilité des ressources (dates, lieux, qualification,...) ;
- Le contenu du calendrier des réception provisoires et définitives du projet. (tests, validation, mise à jour,..) ;
- Un protocole d'accord sur les outils et méthodes utilisés pour mesurer le bilan fonctionnel, technique, budgétaire.

## Les spécifications administratives

Les spécifications administratives nous permettront de préciser les points suivants :

- **Solution complète, elle devra répondre au cahier des charges et former une entité complète, fonctionnelle, performante, utilisable et de qualité (selon l'état de l'art en la matière) ;**
- **Détail des coûts** : d'investissement (hardware, software, personnel de développement,...) et de fonctionnement (personnel, maintenance, lignes et connexions télécoms, consommables,...) ;
- Modalités de paiement et conditions ;
- Condition d'exécution (lieu de travail, disponibilité,...) ;
- Propriété des développement réalisés ;

- Clauses de confidentialité (je m’y engage, si je dois réaliser ce travail pour votre entreprise);
- Clauses légales ;
- Présentation de l’offre.

## Les spécifications d'évaluation

La méthode d’analyse et les critères d’évaluation seront définis avant l’émission du cahier des charges.

**Les critères globaux que j’ai pour habitude de retenir sont les suivants :**

- **Qualité** de l’offre par rapport aux demandes du cahier des charges ;
- **Délais** d’exécution ;
- **Prix** ;
- **Références** et qualité des intervenants.

**L’évaluation des réponses (dans le cas d’un appel d’offre), se fera sur la base des éléments définis dans les spécifications d’évaluation ds charges. Elle sera abordée selon plusieurs angles qui sont en général :**

- La conformité de l’offre ;
- Le respect du format imposé ;
- La capacité du soumissionnaire ;
- Le nombre de questions restées sans réponses.

**L’évaluation technique sera 1/ Quantitative 2/ Qualitative 3/Comparative, puis interviendront la valeur ajoutée générale, les suggestions non imposées,...**

L’évaluation des risques se fera en fonction de l’importance de l’élément évalué dans le cadre duprojet, ainsi que du niveau de connaissance ou de maîtrise de l ‘élément évalué.

Dans le cas d’appel d’offre, une évaluation globale peut se révéler intéressante.

### Conditions générales

Ces indications tiennent compte du fait que **Patrick CHAUDOIN, votre Consultant**, est le seul maître d’œuvre de la réalisation du cahier des charges.

| Païement HT                          | Poucentage |
|--------------------------------------|------------|
| A la commande                        | 50 %       |
| A la livraison du cahier des charges | 40 %       |
| Lors de l’évaluation                 | 10 %       |

*Coût : Variable en fonction de l'étendue du projet.*

### **Autre cas**

Vos services ou d'autres intervenants se chargent de la maîtrise d'ouvrage totale ou partielle, n'ayant pas d'idée précise de la durée de l'intervention je vous demanderais alors un règlement de 90 % de mes honoraires à la commande.

*La réalisation d'un cahier des charges concernant un projet de commerce électronique n'aura pas le même coût que s'il s'agit d'une réalisation de site institutionnel ou purement informatif.*

*Toutefois, même pour un projet d'apparence simple, la même rigueur d'analyse et le même souci d'efficacité animeront ma démarche à vos côtés.*

Patrick CHAUDOIN <http://gotoweb.fr.st> mél : [Patrick@gotoweb.fr.st](mailto:Patrick@gotoweb.fr.st)