

## Cahier des charges

# **ADRAR** / **PÔLE NUMERIQUE**

- > **INFRASTRUCTURES** SYSTÈMES & RÉSEAUX
- > **CYBERSÉCURITÉ** INFRASTRUCTURES & APPLICATIONS
- > **DEVOPS / SCRIPTING** & AUTOMATISATION
- > **DEVELOPPEMENT** WEB & MOBILE
- > **TRANSFORMATION NUMERIQUE DES ENTREPRISES**

[www.adrar-numerique.com](http://www.adrar-numerique.com)

## Qu'est-ce qu'un cahier des charges (CDC) ?

C'est un document qui permet de mettre à plat tous les besoins inhérents à un projet.

Les prestataires ou les équipes qui vont le consulter doivent pouvoir en tirer une idée claire de la charge de travail que cela va représenter pour préparer au mieux. Il doit être fonctionnel, bien construit, concis, simple et organisé. C'est le moteur d'un projet. Il permet de définir le projet en amont et d'en fixer les particularités.

Le CDC est un document d'importance capitale dans un projet quel qu'il soit. Il doit être rédigé avec soin et non pas à la va-vite.

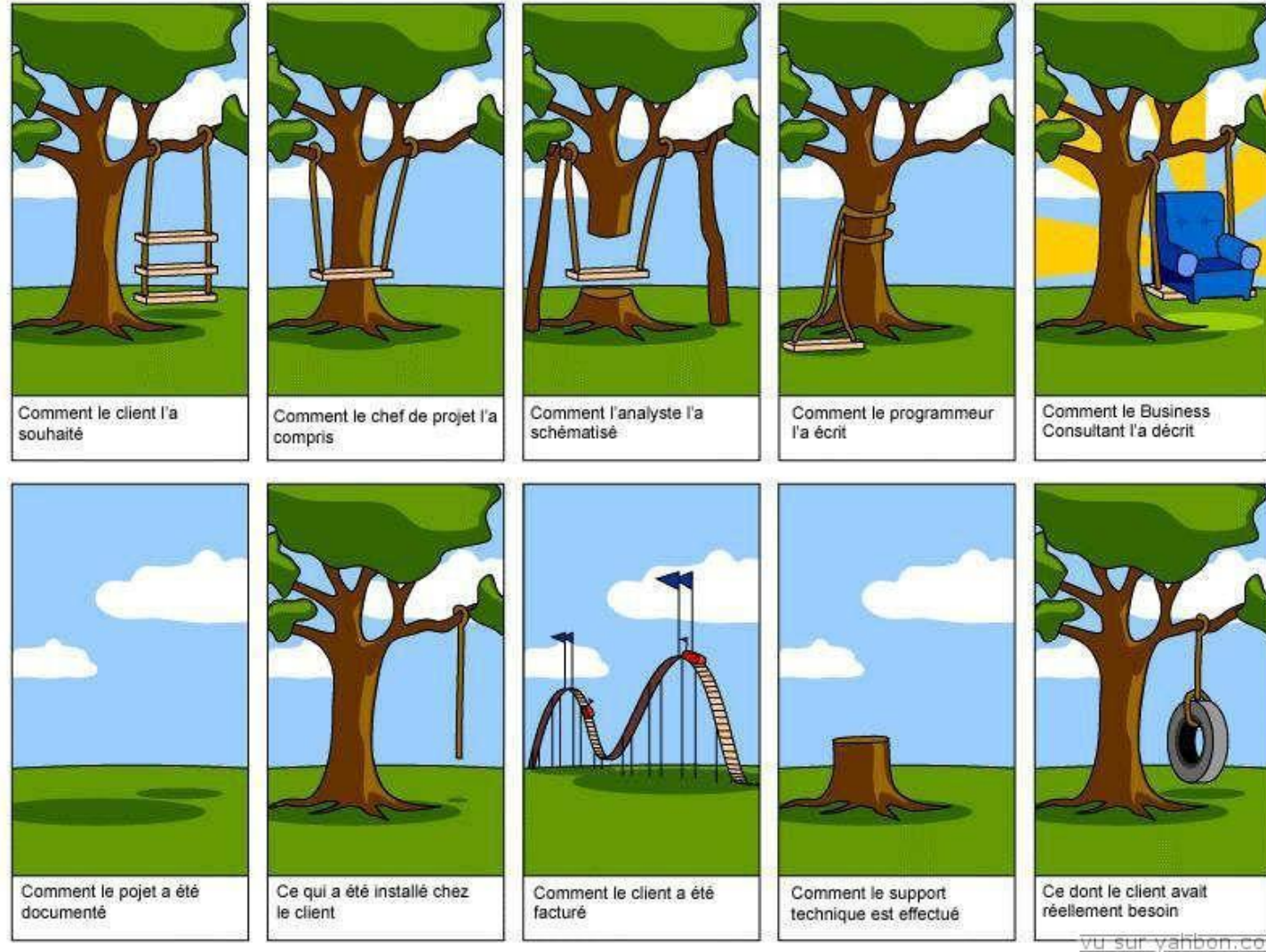
## Pourquoi écrire un cahier des charges ?

Il sert à formaliser et à synthétiser les besoins d'un client. Il permet de cadrer et de confirmer les besoins du client et de définir les contours d'un projet.

Il permet aussi d'expliquer aux différents acteurs ces besoins et de bien définir les missions de chacun.

Enfin, il va permettre d'uniformiser les attentes et s'assurer que tout le monde est bien en accord.

## Cahier des charges: Introduction



[vu-sur-yahbon.com](http://vu-sur-yahbon.com)



## À quoi sert un cahier des charges ?

En premier lieu, le cahier des charges peut servir à sélectionner un ou plusieurs prestataires, ou soumissionnaires (s'il y a appel d'offres).

Ensuite, il permet d'organiser les relations au fil du projet et de mettre en place un planning.

Il permet aussi de contractualiser les rapports entre les différents partis et de décrire le projet final du client.

Une fois rédigé, le CDC est donc un outil de communication qui sert de base au démarrage du projet ainsi qu'aux relations entre les différents acteurs de ce projet.

## Qui écrit un cahier des charges ?

Dans l'idéal, c'est le client, avec l'aide du chef de projet, qui doit écrire un cahier des charges. Souvent, dans les petites structures, c'est la personne chargée de clientèle qui va s'occuper du cahier des charges. Si possible, il peut être supervisé par un avocat ou un service juridique pour l'encadrement législatif.

Le client rédigera rarement un cahier des charges digne de ce nom, pourtant, c'est lui et lui seul qui détient l'intégralité des informations du projet. Vous devrez donc lui poser un maximum de question pour bien identifier ses attentes.

## De quoi se compose un cahier des charges ?

Le cahier des charges est souvent composé de deux parties :

- **Une partie fonctionnelle** : elle comprend l'analyse et l'expression du besoin. Elle est faite en amont de toute analyse technique et elle permet de définir les besoins généraux du projet.

Elle contient souvent le détail des intervenants, l'étude du besoin et l'analyse fonctionnelle.

- **Une partie technique** : ici, nous avons le détail de toutes les préconisations, demandes et contraintes techniques du projet.

Elle contient en règle générale l'environnement technique, les outils, la faisabilité, les contraintes, la liste des points à développer.

## De quoi se compose un cahier des charges ?

Souvent, nous trouverons dans un cahier des charges :

- Une introduction détaillée, avec une présentation de l'entreprise et des intervenants
- Le contexte du projet
- La charte graphique et la charte éditoriale
- L'arborescence
- Le nom de domaine et l'hébergement
- La définition des besoins
- Contraintes techniques
- Les propriétés intellectuelles
- Le budget et la charge de travail
- Les délais et les jalons
- Les livrables
- Les annexes



## Cahier des charges: Présentation

Le cahier commence par une **introduction détaillée de l'entreprise**. Le but ici, c'est de faire un petit **audit de l'entreprise** en se posant les questions de base:

- Quel est le statut actuel de la marque et son identité ?
- Quelle est son histoire ?
- Quel est son secteur d'activité ?
- Quel est le projet en lui-même ?

Ensuite, on présentera **l'ensemble des intervenants** avec leurs noms, prénoms, rôles et moyens de contact (mail, téléphone).

## Cahier des charges: Le contexte

Pour définir le contexte à partir de rien, il y a un tas de questions à se poser.  
Pour ça, rien de mieux que le QQOQCP:

- **Q**ui ? (De qui ? Avec qui ? Pour le compte de qui ?)
- **Q**uoi ? (Quoi ? Avec quoi ? En relation avec quoi ?)
- **O**ù ? (Où ? Par où ? Vers où ?)
- **Q**uand ? (Tous les quand ? À partir de quand ? Jusqu'à quand ?)
- **C**omment ? (De quelle façon, dans quelles conditions ? Par quelle méthode ?)
- **P**ourquoi ? (Pour quelles raisons ? )

## Cahier des charges: Le contexte : Les cibles

Dans cette partie, nous devons définir, par exemple, à l'aide de « **persona** », le portrait type des clients cibles de votre projet.

### ELODIE



*"La BU est un endroit calme, dans lequel je me sens en sécurité et performante. Je galère toutefois pour brancher mon PC, sans lequel je ne peux vraiment travailler."*

**Age :** 22 ans  
**Travail :** Job étudiant au Mc Do  
**Situation :** Célibataire  
**Domicile :** Metz  
**Filière :** L3 Lettres modernes

Persona primaire

#### Ses attentes

- Travailler au calme.
- Pouvoir par moment travailler avec ses camarades.
- Utiliser son PC portable.
- Accéder au Wifi.
- Brancher son ordinateur.
- Accéder à des revues ou livres sur place.

#### Ses frustrations

- Pas assez de prises de courant disponibles.
- Mauvaise connexion Wifi à certains endroits de la BU.
- Pas de pause café possible en dehors d'un espace enfumé.
- Peu d'espaces de travail en groupe.

#### Bio

Elodie est en L3 de Lettres modernes. Elle a d'abord réalisé ses deux premières années universitaires à Nancy, puis pour suivre un cursus de meilleure qualité, elle s'est inscrite à l'Université de Metz. Certains jours, en fonction de son emploi du temps, elle dispose de 2 à 5 heures de "creux" pendant lesquelles elle aime aller à la BU pour travailler. Il lui arrive même de venir le samedi matin, afin d'éviter de déranger (et d'être dérangée par) les colocataires de son appartement qu'elle loue au centre de Metz.

#### Personnalité

Introvertie	Extrovertie
<div><div></div></div>	
Conservatrice	Créatrice
<div><div></div></div>	
Passive	Active
<div><div></div></div>	
Non fumeuse	Fumeuse
<div><div></div></div>	
Isolée	Sociale
<div><div></div></div>	

#### Technologies utilisées

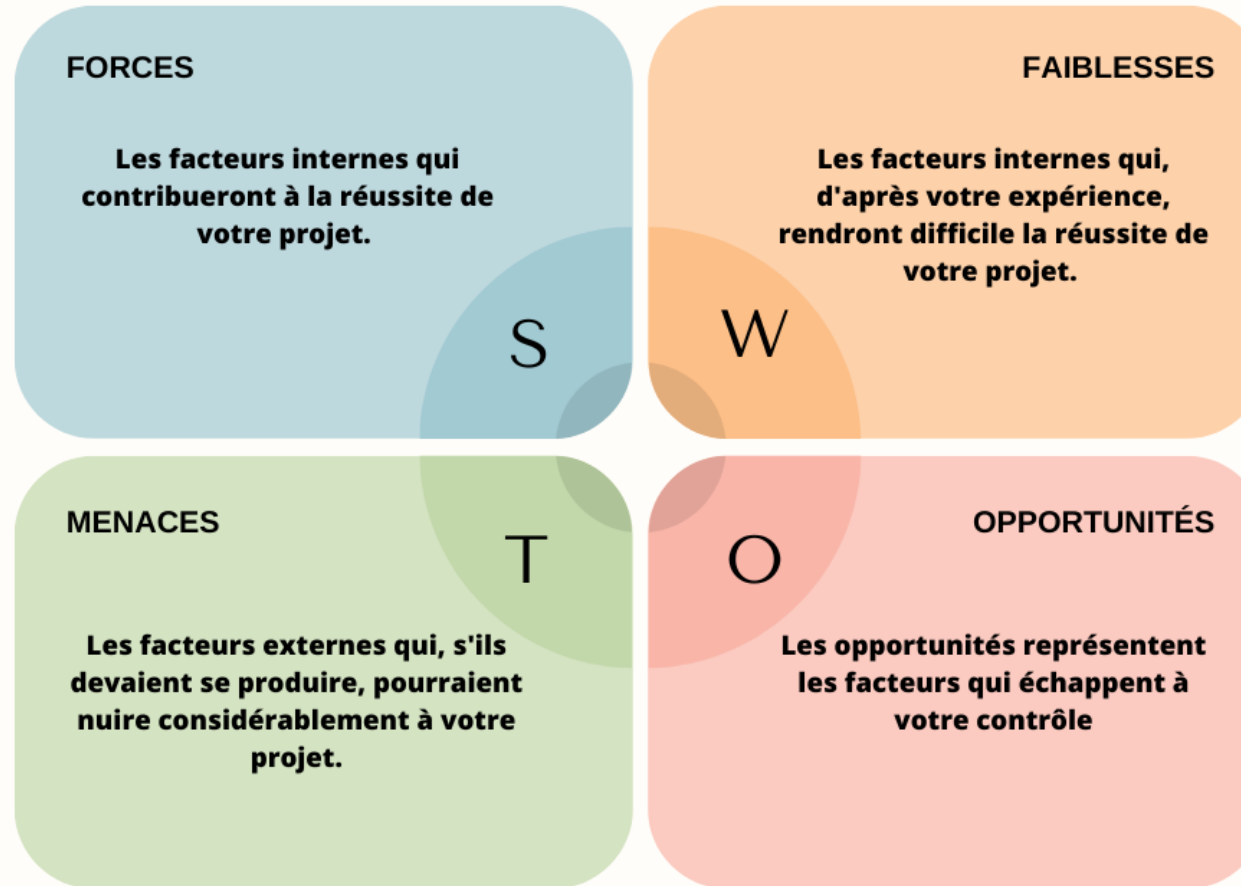
Smartphone	<div><div></div></div>
Ordinateur portable (MacBook)	<div><div></div></div>
Tablette	<div><div></div></div>
Internet	<div><div></div></div>

Nous allons aussi devoir **analyser la concurrence**. Il va falloir réaliser un **audit des différents concurrents** et répondre à un certain nombre de questions :

- Quels sont les concurrents ?
- Combien sont-ils ?
- Sur quels secteurs ?
- Quels sont les produits ?
- Etc...

## Cahier des charges: Le contexte Analyse marketing

### Matrice SWOT:





Maintenant, nous allons devoir rédiger la partie concernant la **charge graphique et éditoriale** de notre site.

### La charte graphique :

ici nous allons devoir détailler les couleurs, les polices, le logo... Tout ce qui concerne **l'esthétique de notre site**, ainsi que les valeurs de ces propriétés. S'il y a des **achats d'art** (d'images, de ressources), ils devront se trouver ici.

### La charte éditoriale :

dans cette partie, nous détaillerons **le ton et la forme du contenu**. Il nous faudra aussi aborder la **stratégie de référencement naturel** (SEO) et la **stratégie de référencement de réseaux sociaux** (SMO).

## Cahier des charges: L'arborescence

Ici, nous allons commencer à mettre en place la **structure de notre site**. Il va falloir se poser des questions sur la manière de naviguer entre les informations.

Pour mettre en place un plan du site : <https://www.gloomaps.com/>

## Cahier des charges: Nom de domaine et hébergement

Dans cette partie, il va falloir définir le ou les **noms de domaines** de notre site.

- Quel nom de domaine choisir ?
- Quelle extension ?
- Qui va faire les corrections ?
- Le site va-t-il bénéficier de fonctionnalités additionnelles dans l'avenir ?

Ensuite, il va falloir aussi se poser la question sur le **choix de l'hébergement**.

- Me faut-il un hébergement mutualisé ?
- Un hébergement dédié ?
- Qui va effectuer l'infogérance de mon site ?
- Quelle va être la charge du site ?

## Cahier des charges: Définition des besoins

Nous allons ensuite devoir définir les **besoins du projet**. Ici, nous sommes dans la **partie technique**. Nous allons devoir présenter :

- L'étude de l'existant
- L'énoncé du besoin
- Les fonctions du produit

**L'étude de l'existant** correspond au fait de :

- **Définir le périmètre** d'un projet consiste à préciser exactement ce que le projet doit prendre en compte et que vous allez analyser. Dans notre cas, cela implique d'identifier tous les modules qui devront être créés ou modifiés par le projet, s'ils existent déjà.
- **Collecter des données**, c'est-à-dire rassemblez toutes les informations disponibles sur l'existant. Cela peut inclure différents documents, des entretiens avec les parties prenantes, des observations directes, ou encore si la concurrence possède un site et comment il est composé.
- **Analyser les données**, les informations collectées pour identifier les forces et les faiblesses du système actuel. Le QQOQCP peut se retrouver ici s'il n'a pas été fait précédemment.
- **Proposer des améliorations** sur la base de votre analyse, dans le cas où un site existe déjà (changer de techno, refonte graphique, etc).



## Cahier des charges: Définition des besoins

L'énoncé du besoin permet de **préciser les besoins pendant et après le projet**.  
Ici, il va falloir préciser si vous voulez :

- Présenter l'entreprise
- Présenter les réalisations
- Vendre des produits en ligne
- Proposer un service en ligne (WEB APP)
- Communiquer sur des actualités
- Fédérer autour d'une thématique
- Etc...

Pour les **fonctions du produit**, il va falloir lister de manière détaillée :

- **Les Fonctions principales** et essentielles du produit, celles qui répondent directement au besoin.
- **Les Fonctions secondaires** qui sont des ajouts supplémentaires qui améliorent l'expérience utilisateur, mais ne sont pas indispensables.

Il est possible pour chacune des fonctionnalités du produit d'attribuer une **note d'importance** qui permettra de **hiérarchiser les besoins**. C'est aussi utile pour le budget, si par exemple, il est nécessaire de sacrifier une fonctionnalité en cas de coupe budgétaire.

## Cahier des charges: Contraintes techniques

Les contraintes techniques sont très importantes. Il est nécessaire de bien lister et de comprendre ces différents points.

C'est ici qu'on **imposera certaines technologies** comme le **choix du CMS** ou encore de langage (JS, react, php...). On précisera aussi s'il y a besoin de certaines extensions.

Il faudra faire attention à entrer dans le détail, sans pour autant transformer cette partie en documentation technique.

## Cahier des charges: Propriété intellectuelle

Il va être important de déterminer de manière précise **qui possède les droits et les propriétés** des éléments de notre site :

Qui est le propriétaire du site ?

Des maquettes, des intégrations

Du contenu

Du code source...

En cas de doute, nous pouvons aussi **consulter un juriste ou un avocat** sur ce genre de points.

## Cahier des charges: Les délais et les jalons

Il sera important de mettre en place sur votre cahier des charges **une planification** et un « **jalonnage** » des différents moments cruciaux de votre projet.

Pour faire simple, il va falloir **dater et quantifier chaque partie** de votre projet.

### Dates projet

Recette

Pré-production

Production...

### Dates client

Marketing

Test

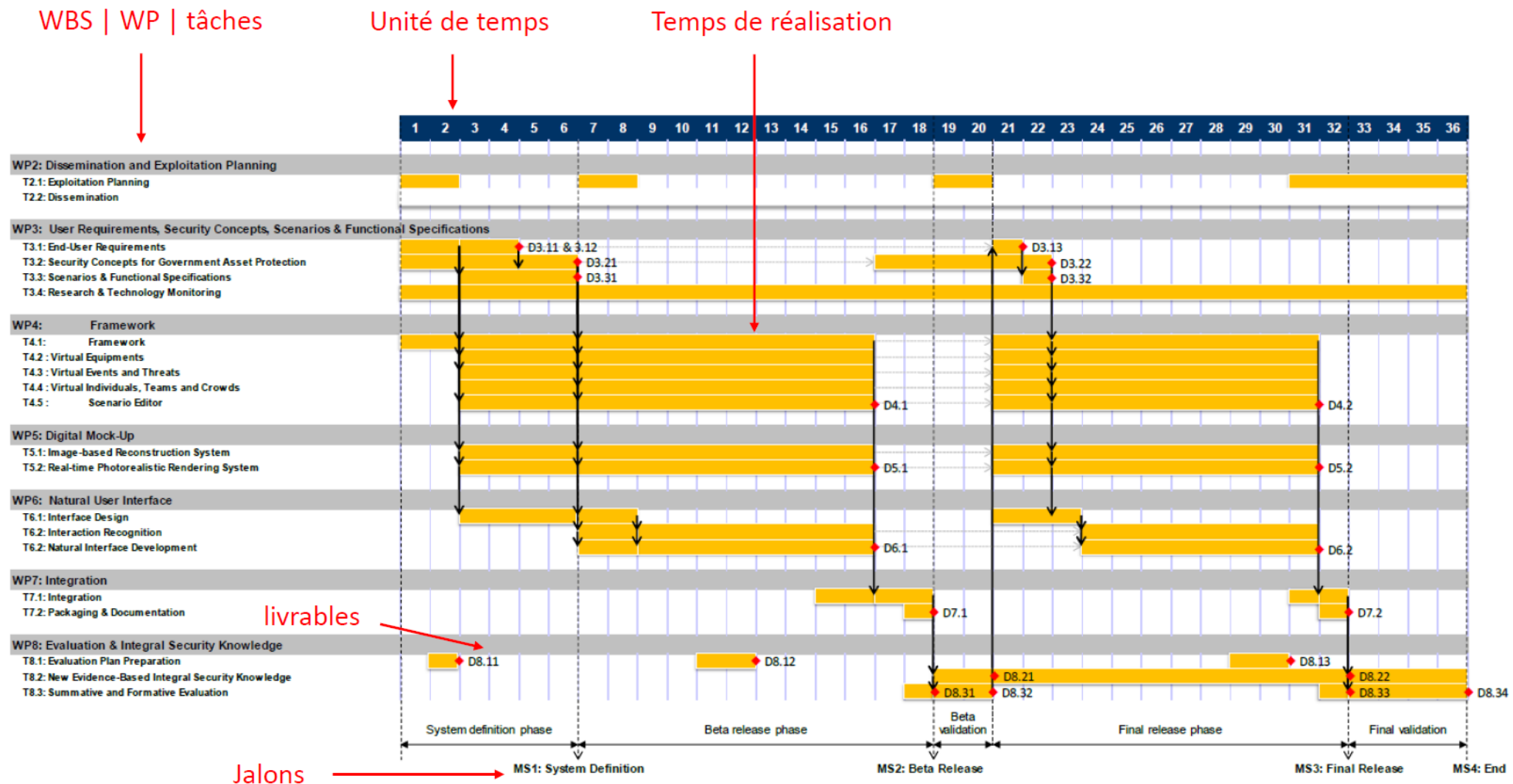
Commercialisation...



## Cahier des charges: Les délais et les jalons

Tâches	J - 10 mois	J - 7 mois	J - 2 mois	J - 3 sem	J - 2 sem	Jour J	Responsable
Réserver l'emplacement							Alain
Concevoir le stand							Sylvie
Préparer les outils commerciaux (plaquettes, etc.)							Sylvie
Lancer la communication sur notre participation au salon (mailing, encart sur site internet, réseaux sociaux, etc.)							Sylvie
Organiser et former l'équipe qui tiendra le stand							Alain
Jour du salon							

## Cahier des charges: Les délais et les jalons



## Cahier des charges: Le budget et la charge de travail

Le budget va être l'une des choses les plus importantes de votre cahier des charges.

La première chose à faire est de **déterminer une fourchette de prix**. Mettre des valeurs seuils n'est pas une bonne idée, les prestataires risqueraient de se restreindre pour y coller.

Ensuite, il faudra **définir les postes de dépenses** : ici, le but est de segmenter notre budget entre les différents postes. On comptera souvent en jour-homme (j/h). Cela correspond au travail d'un homme pendant un jour.

Voici quelques exemples de fourchette de prix :

Un site vitrine pour un pro indépendant est souvent compris entre **1000€** et **2000€**.

Un site professionnel complet est facturé entre **2000€** et **5000€**.

Un site internet sur mesure est facturé entre **2000€** et **10 000€**.

Évidemment, ces fourchettes sont variables, elles peuvent être impactées par **le type de client** (pro, indépendant, etc... ) par **les coûts internes** de l'entreprise de dev (logiciel payant par exemple) mais aussi, comme dit précédemment, par les différents postes présents sur le projet.

## Cahier des charges: Les livrables

Voici une liste non-exhaustive des livrables qui pourront être attendus dans un cahier des charges :

- ✓ Validation du cahier des charges
- ✓ Contrats
- ✓ Spécifications techniques et fonctionnelle
- ✓ Code source
- ✓ Documentation (utilisateur, technique)
- ✓ Statistiques (connexion, utilisation, conversion)
- ✓ Rapport d'analyse (test, qualité)



## Cahier des charges: Plan type

### Introduction

Présentation détaillée

Intervenants

### Contexte

Objectifs

Cible

Concurrence

Analyse marketing

### Définition des besoins

Étude de l'existant

Énoncé du besoin

Les fonctions du produit

## Cahier des charges: Plan type

### Les contraintes

- Contraintes techniques

- Contraintes légales et réglementaires

- Contraintes de coûts

- Contraintes de délais

### Déroulement du projet

- Livrables

- Planification

- Devis

- Annexes