

Cahier des charges



ADRAR DIGIT@L ACADEMY

PÔLE NUMERIQUE DU CENTRE DE FORMATION ADRAR
> SUPPORT, ADMINISTRATION SYSTEMES & RESEAUX
> DEVELOPPEMENT D'APPLICATIONS WEB & MOBILES
> TRANSFORMATION NUMERIQUE DES ENTREPRISES

<http://www.adrar-numerique.com>

Cahier des charges: Introduction

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.

Cahier des charges: Introduction

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



Comment le client l'a
souhaité



Comment le chef de projet l'a
compris



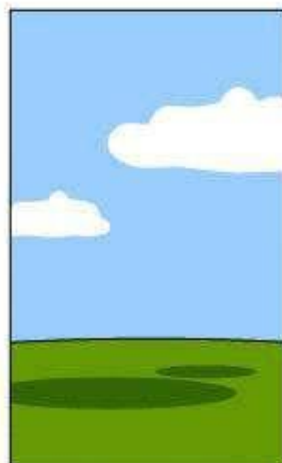
Comment l'analyste l'a
schématisé



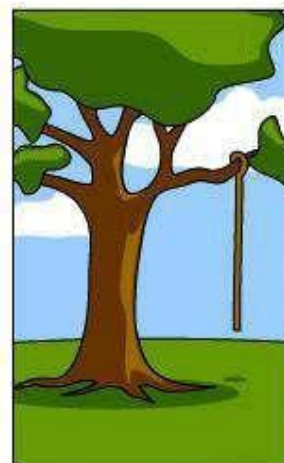
Comment le programmeur
l'a écrit



Comment le Business
Consultant l'a décrit



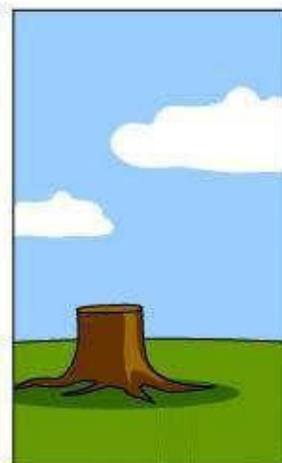
Comment le projet a été
documenté



Ce qui a été installé chez
le client



Comment le client a été
facturé



Comment le support
technique est effectué



Ce dont le client avait
réellement besoin

Cahier des charges: Introduction

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.

Cahier des charges: Introduction

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.

Cahier des charges: Introduction

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 général l'environnement technique, les outils, la faisabilité, les contraintes, la liste des points à développer.

Cahier des charges: Introduction

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 cibles

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

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 meilleur 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 |
| Conservatrice | Créatrice |
| Passive | Active |
| Non fumeuse | Fumeuse |
| Isolée | Sociale |

Technologies utilisées

| | |
|-------------------------------|------|
| Smartphone | 100% |
| Ordinateur portable (MacBook) | 100% |
| Tablette | 20% |
| Internet | 100% |

Cahier des charges: Le contexte analyse concurrence

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:

| <div>S</div> <div>Strengths</div> <div>FORCES</div> | <div>W</div> <div>Weaknesses</div> <div>FAIBLESSES</div> | <div>O</div> <div>Opportunities</div> <div>OPPORTUNITES</div> | <div>T</div> <div>Theats</div> <div>MENACES</div> |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> => Ce que votre entreprise fait bien => La valeur ajoutée qui vous différencie des vos concurrents => Les ressources internes (compétences, savoir faire, équipes, ..) => Actifs corporels tels que propriété intellectuelle, capital, technologies propriétaires, etc ... | <ul style="list-style-type: none"> => Ce qui manque à votre entreprise => Ce que vos concurrents font mieux que vous => La limitation des ressources => N'avoir qu'une seule offre client | <ul style="list-style-type: none"> => Sous-estimation du marché sur des produits spécifiques => Peu de concurrents dans la zone => Croissance des besoins pour vos produits ou services => Bonne couverture presse - médias de votre entreprise | <ul style="list-style-type: none"> => Nouveaux concurrents => Durcissement de l'environnement réglementaire => Couverture médiatique négative de la presse - médias => Changement d'attitude des clients envers votre entreprise |

Cahier des charges: La charte éditoriale et la charte graphique

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**. Aussi, 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 naturelle** (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 ?
- Qu'elle 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

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...

Cahier des charges: Définition des besoins

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

- Papeterie
- Signature d'e-mail
- Template de post pour vos réseaux sociaux
- Template des documents officiels
- Contenu multilingue
- Importance du SEO
- Blog
- Agenda pour les évènements
- Témoignages clients
- Contenus exclusifs

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, kotlin, 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 devoir 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 quantifié chaque partie** de votre projet.

Dates projet

- Recette
- Pré-production
- Production...

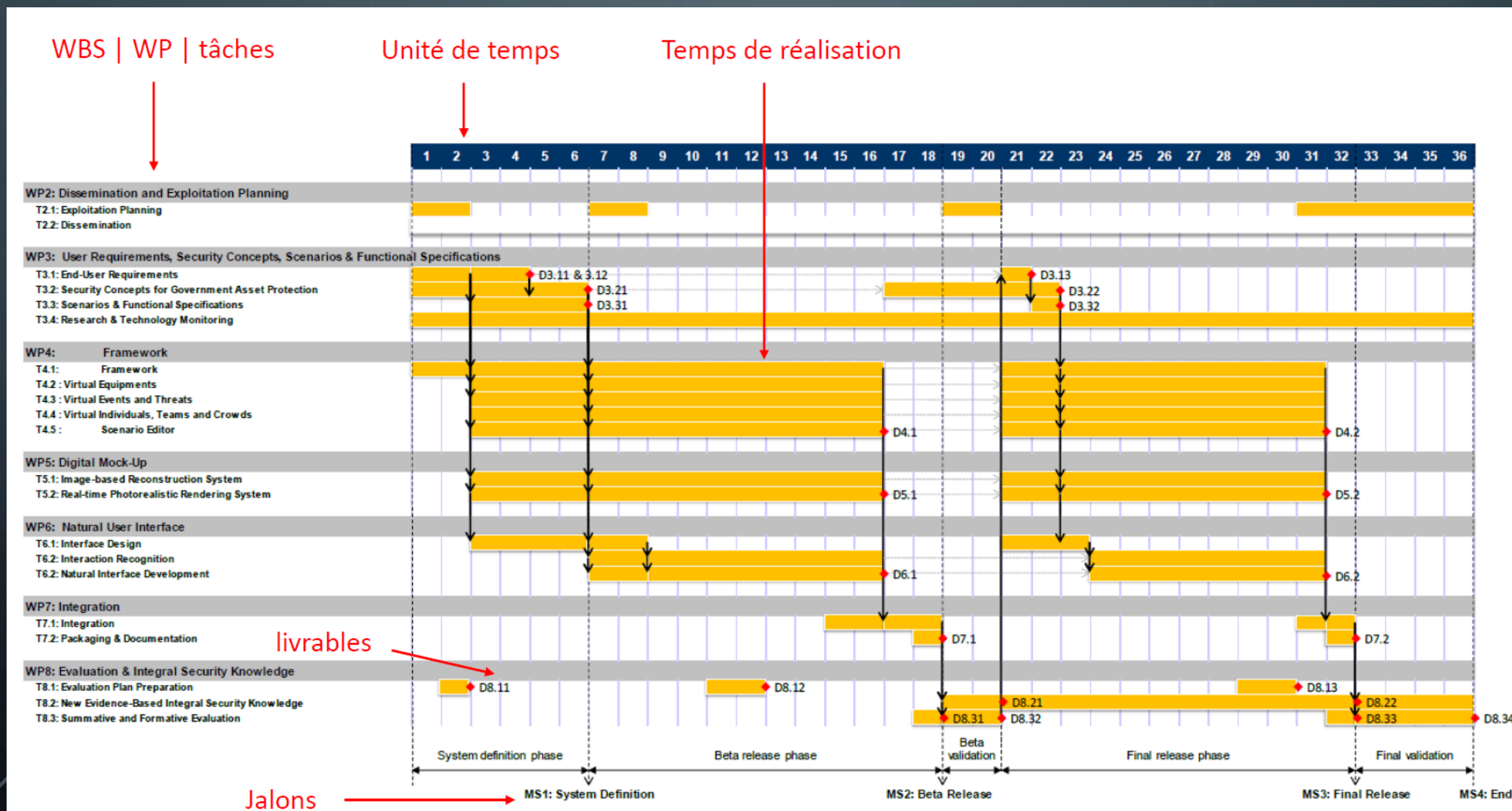
Dates client

- 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.

Cahier des charges: Le budget et la charge de travail

Voici quelques exemples de fourchette de prix :

- Un site vitrine pour un pro indépendant est souvent compris entre 1 000€ et 2 000€.
- Un site professionnel complet est facturé entre 2 000€ et 5 000€.
- Un site internet sur mesure est facturé entre 2 000€ 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 dis précédemment, par les différents postes présents sur le projet.

Cahier des charges: Les livrables

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

- ✓ Validation du cahier des charges
- ✓ Contrats
- ✓ Spécification technique 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