

---

1

Contexte et définition du problème

2

Objectif du projet

3

Périmètre du projet

4

Description fonctionnelle des besoins

5

Enveloppe budgétaire

6

Délais (date de réalisation attendue)

# Méthodologie Projet

## 4 - Cahier des Charges

<b>Définition d'un cahier des charges</b>	<b>2</b>
<b>LES DIFFÉRENTS CAHIERS DES CHARGES</b>	<b>3</b>
<b>Méthodologie d'un cahier des charges</b>	<b>4</b>
<b>OBJECTIFS D'UN CAHIER DES CHARGES</b>	<b>6</b>
<b>Que contient un cahier des charges ?</b>	<b>8</b>
<b>Comment faire un cahier des charges ?</b>	<b>8</b>
<b>QUELQUES CONSEILS !</b>	<b>13</b>

---

## Définition d'un cahier des charges

Il est indispensable de **rédiger un cahier des charges** pour encadrer tout type de projet, du développement d'un site web à la réalisation d'une charte graphique, en passant par la mise en place d'une campagne SEA.

Cet outil de pilotage est primordial pour définir les besoins et les spécifications d'un projet et, par dessus tout, les rendre compréhensibles par tous (d'où le formalisme de rigueur pour réaliser ce document, dans son plan comme dans sa mise en page).

Première question à laquelle il nous faut répondre : **Quel est le rôle d'un cahier des charges ?**

Souvent abrégé **CDC**, ce document décrit les fonctions que devra remplir la solution à l'issue du projet, ainsi que ses spécifications techniques et les besoins auxquels elle devra répondre. Il peut être utilisé dans différents contextes, en interne comme en externe (appels d'offre, marchés publics...) et a notamment pour but de faire gagner du temps aux différents intervenants dans la compréhension du projet.

On distingue parfois **cahier des charge technique** et **cahier des charges fonctionnel** (abrégé CDCF).

Le premier s'intéresse particulièrement aux exigences et contraintes techniques du produit ;  
Le second se focalise sur les besoins fonctionnels et la manière dont la solution y répond.

Ce premier type de **CDC** peut toutefois n'être que la partie technique d'un cahier des charges plus global, qui énumère les contraintes de différents types :

- Économiques ;
- Industrielles ;
- Environnementales ;
- Matérielles...



# Méthodologie d'un cahier des charges

Quels sont les grandes étapes d'un CDC ?

## 1) Contexte et présentation du projet

Il s'agit dans cette première partie de décrire le contexte et la démarche, mais aussi de dresser un éventuel historique des précédents projets similaires.

*Exemple :*

« Développement d'une nouvelle application mobile »

**Contexte :** application mobile liée au site [www.monsite.com](http://www.monsite.com) et reprenant ses fonctionnalités, en y ajoutant une messagerie instantanée.

**Objectif :** offrir une expérience utilisateur supérieure sur mobile.

**Historique :** réalisation d'une première version de l'app (V1) il y a 1 an.

---

## 2) Besoins et contraintes liés au projet

Dans cette deuxième section, il faut décrire la solution à travers :

- L'analyse et l'expression de ses besoins fonctionnels ;
- Ses contraintes techniques et son architecture ;
- Toutes les exigences particulières inhérentes au projet.

*Exemple :*

**Besoins fonctionnels :** accéder aux fonctionnalités de [www.monsite.com](http://www.monsite.com) à partir de l'application mobile (consultation de profils, lecture d'articles), utiliser une messagerie instantanée pour fluidifier la communication entre les membres du site...

**Contraintes :** développement en Java et en Objective C, application destinée à Android et à iOS (deux versions), soumission et déploiement sur les app stores à la charge du prestataire.

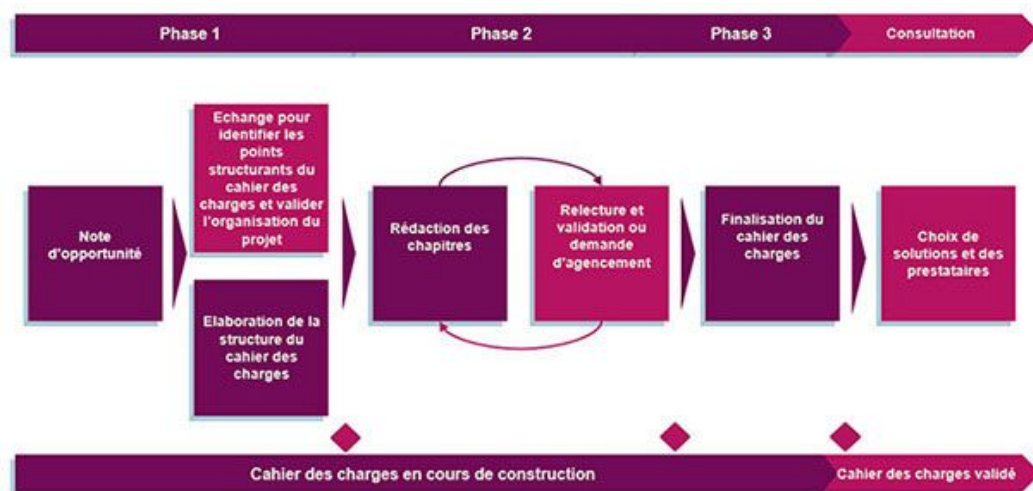
### 3) Résultats attendus

Il s'agit de présenter les prestations ou les produits effectivement attendus à l'issue du projet et les exigences particulières conditionnant leur acceptation.

*Exemple :*

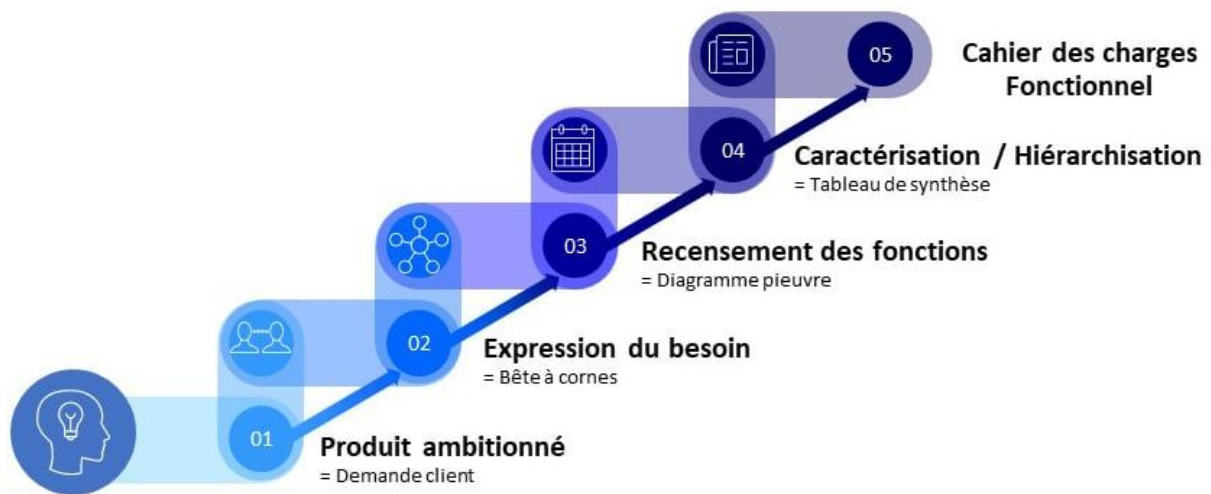
**Résultats attendus :** création de maquettes, intégration, développement effectif de l'application mobile, mise en ligne sur les App Stores...

**Exigences :** livraison des fichiers PSD / Sketch, respect de la charte graphique...



### 4) Éléments principaux :

- Le cadre général de la demande.
- L'objet du marché.
- Les fonctionnalités et résultats attendus.
- Les exigences du client en termes :
  - d'expérience du fournisseur.
  - d'exigence qualité.
  - de moyens à mettre en œuvre.
  - de délais de réalisation.
- Clauses administratives et juridiques.



## OBJECTIFS D'UN CAHIER DES CHARGES

Le cahier des charges a pour but de formaliser le besoin et de le rendre compréhensible aux différents acteurs en définissant tous les aspects du projet (fonctionnel, organisationnel, technique, juridique, administratif, etc.).

Le cahier des charges a également plusieurs rôles :

- Moyen de communication entre les acteurs.
- Référentiel lors de la réalisation du projet.
- Contractuel : il établit avec précision ce sur quoi chacun des acteurs s'engage.

« La qualité d'un produit ou d'un service est son aptitude à satisfaire les besoins des utilisateurs »  
**Norme NF50-109.**

Un cahier des charges est un document contractuel permettant de définir les spécifications d'un produit ou d'un service à réaliser. Or selon l'étude du Caos Report menée par le standish Group en 2015, **seuls 29% des projets aboutissent en respectant les délais et les budgets**. 52% des projets aboutissent, mais en dépassement budgétaire et de délais et 19% des projets échouent.

MODERN RESOLUTION FOR ALL PROJECTS					
	2011	2012	2013	2014	2015
<b>SUCCESSFUL</b>	29%	27%	31%	28%	29%
<b>CHALLENGED</b>	49%	56%	50%	55%	52%
<b>FAILED</b>	22%	17%	19%	17%	19%

The Modern Resolution (OnTime, OnBudget, with a satisfactory result) of all software projects from FY2011-2015 within the new CHAOS database. Please note that for the rest of this report CHAOS Resolution will refer to the Modern Resolution definition not the Traditional Resolution definition.



Les principales causes ayant contribué à ces résultats sont :

- Dans plus de 13%, des cas des exigences et des spécifications incomplètes.
- Dans 12% des cas, un manque d'implication des utilisateurs.
- Dans 11% des cas, des changements ou demandes d'ajouts d'exigences.

Dans un second temps viennent :

- Des attentes irréalistes.
- Le manque de planifications.
- L'incompétence technologique.

Le cahier des charges doit faire apparaître le besoin fonctionnel, indépendamment de toute solution technique, sauf à préciser l'environnement technique dans lequel la solution demandée doit s'insérer.



Il existe plusieurs types d'objectifs et d'indicateurs de performance pour sonder la réussite de votre projet.

- Financiers : le nombre de ventes prévisionnelles, le nombre d'abonnements, le chiffre d'affaires prévisionnel, etc.
- Commerciaux : nombre de prospects et de contacts enregistrés, nombre d'e-mails récoltés, nombre d'appels téléphoniques, nombre d'inscriptions ou de connexions par jour...
- Analytiques : trafic prévisionnel de l'application web ou mobile par jour, par mois et par an (nombre de visites, nombre d'utilisateurs, nombre de pages/écrans vus, etc.)

# Que contient un cahier des charges ?

Le cahier des charges peut contenir un grand nombre d'informations et de données parmi lesquelles on retrouve :

- Les fonctionnalités nécessaires de la solution
- Les contraintes techniques du projet
- L'historique de projet similaire ou un état de l'existant
- Une explication détaillée des besoins ;
- Le budget
- La liste des intervenants et leurs rôles respectifs ;
- Etc.

## Comment faire un cahier des charges ?

### 1) Présentation du projet et mise en contexte

Dans cette partie, vous avez la possibilité de vous présenter, votre entreprise et votre projet, notamment si votre cahier des charges est destiné à des interlocuteurs externes. Cela leur permettra de mieux comprendre qui vous êtes et ce que vous demandez. Restez cependant succinct et allez à l'essentiel !

Lors de cette étape, vous devrez également expliquer votre démarche et le contexte de votre projet. N'omettez pas de préciser s'il y a ou non un historique de projets similaires. N'hésitez pas non plus à détailler votre modèle économique afin que l'on puisse vous conseiller sur l'intérêt réel ou non des fonctionnalités demandées.

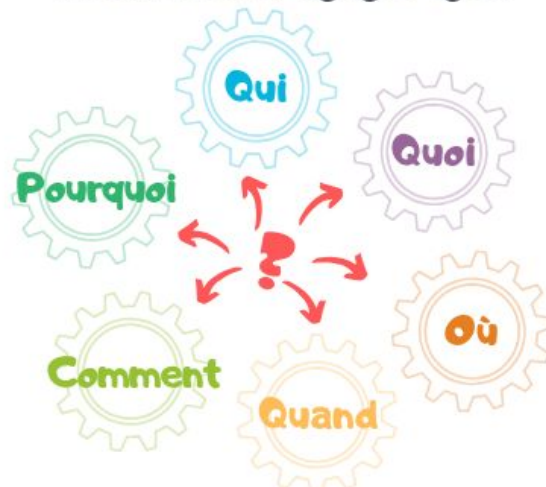
Puis, de façon plus globale, présentez votre cible et détaillez les caractéristiques et les habitudes des futurs utilisateurs de la solution que vous souhaitez créer.

Vous pouvez également parler de votre stratégie marketing ou et webmarketing. Cela permettra des partis pris en termes de design ou d'ergonomie pour que ceux-ci mettent en avant les éléments de cette stratégie. De plus, vos prestataires pourront mieux vous conseiller et vous orienter (que ce soit le graphiste, l'intégrateur, le développeur, le chef de projet ou encore le référenceur).

Il vous faudra également indiquer tous les intervenants qui prendront part à la conception du projet, qu'ils soient internes ou externes à l'entreprise. N'oubliez pas de préciser à chaque fois le nom, prénom, rôle, email et numéro de téléphone. Cela fluidifiera et facilitera les échanges !



# Méthode QQOQCP

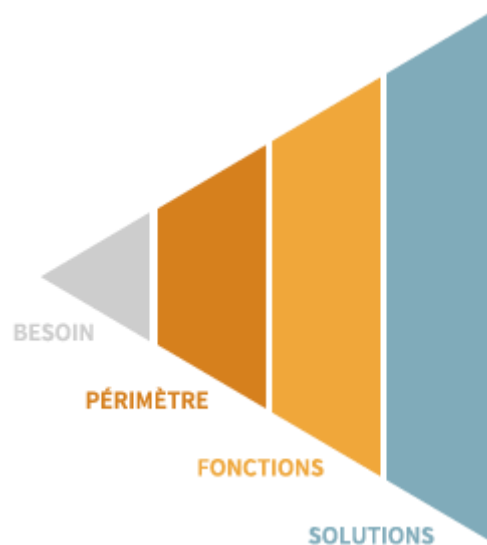


Pour détailler votre problème vous pouvez vous appuyer sur la règle des 5W en anglais (Who, What, Where, When, Why) ou QQOQP en français (Qui, Quoi, Où, Quand, Pourquoi).

- Qui ? De qui, avec qui, pour le compte de qui (Exemple : votre cible de clients ou d'utilisateurs)
- Quoi ? Quoi, avec quoi, en relation avec quoi (Exemple : un résultat, un objectif)
- Où ? Où, par où, vers où (Exemple : un lieu, un service de l'entreprise)
- Quand ? A partir de quand, jusqu'à quand, dans quel délai (Exemple : une date, une période, une durée)
- Pourquoi ? Cause, facteur déclencheur, justification par les causes qui ont amené à ce résultat (Exemple : la cause, la raison de votre application)

D'autant plus que différentes contraintes peuvent ressortir suite à ce constat. Vous devez également les lister dans ce cahier des charges.





## 2) Établir les besoins et les contraintes

Dans cette deuxième partie, il vous faut détailler votre solution à travers les besoins qu'aura l'utilisateur, les contraintes techniques qui définissent votre projet, toutes les exigences que vous pouvez avoir vis-à-vis de votre solution.

### L'analyse et l'expression des besoins

Dans cette partie vous renseignerez d'une part vos objectifs, les besoins techniques que vous avez pour ce projet mais également les besoins des utilisateurs qui devront être satisfaits par la solution que vous prévoyez de créer.

#### *Vos objectifs*

Votre projet peut être porté par un ou plusieurs objectifs. C'est à vous de les identifier et de bien les faire transparaître dans votre cahier des charges. En effet, cela aura un impact dans la façon de traiter votre demande.

#### Exemple d'objectifs :

- Attirer de nouveaux prospects
- Lancer un produit
- Pénétrer un nouveau marché
- Gagner en notoriété
- Développer votre communauté
- Augmenter votre visibilité
- Obtenir des leads
- Etc.

## **Vos besoins**

Il se peut que vous ayez certaines attentes concernant le degré d'accompagnement et d'implications des autres protagonistes dans la réalisation de votre projet. Si c'est le cas, il est également important que vous le précisiez.

### **Exemple de besoins :**

- Prise en charge de l'hébergement
- Formation poussée à l'outil final
- Service de SAV
- Rapport hebdomadaire, mensuel ou annuel

De plus, si vous avez une idée bien précise pour votre solution, notamment s'il s'agit d'un projet graphique, n'hésitez pas à prodiguer des exemples à vos prestataires. Cela leur permettra de mieux orienter leur proposition. Ne vous attendez pas pour autant à disposer d'une copie conforme !

### **Les besoins de vos utilisateurs:**

Commencez par lister tous les besoins auxquels va répondre votre future solution. Ensuite, pour bien comprendre les futurs besoins de votre utilisateur vous pouvez créer des cas d'utilisation. En effet, vous pourrez décrire pas à pas comment réaliser chaque besoin en détaillant chaque étape.

#### **Exemple :**

*Besoin :* « Acheter un produit »

*Étapes :* Je consulte un produit > je l'ajoute au panier > je choisis un mode de livraison > je renseigne mes coordonnées > je paie

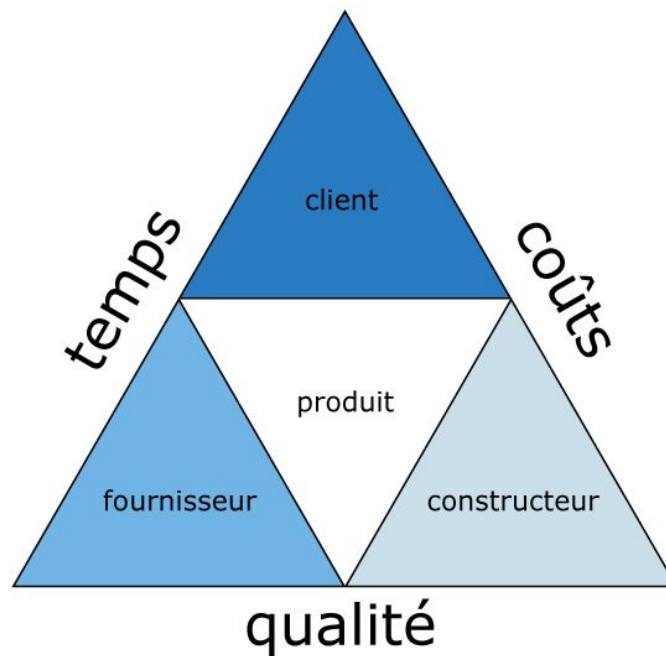
Ainsi vous établirez simplement l'ensemble des étapes par lesquelles votre client passe pour réaliser son objectif et donc tout ce qu'il vous est nécessaire de créer.

### **Les contraintes techniques**

Votre projet peut comporter des contraintes spécifiques, et il faut, si c'est le cas en faire part le plutôt possible aux parties prenantes. En effet, cela peut avoir un impact lors de la mise en place du projet et impliquer des prises de décisions différentes.

#### **Exemple de contraintes :**

- CMS de développement
- Charte graphique à respecter
- CRM existant
- Système d'exploitation
- Développement de nouvelles fonctionnalités à prévoir



### 3) Énoncer les délais et le budget souhaité

Dans cette partie, il vous faudra préciser si vous avez une deadline précise pour ce projet. Attention, pour certain projet il est important que vous preniez en compte que ce délai n'est qu'indicatif. Restez réaliste surtout sur des projets très techniques. Mentionnez le budget est également très important, cependant comme les délais, celui-ci peut ne pas être en adéquation avec le coût réel de votre projet. Dans ce cas, il faudra peut-être revoir à la baisse vos attentes ou considéré d'allouer un budget supplémentaire après discussion avec les professionnels que vous sélectionnerez.

En bref, le but n'est pas de faire un cahier des charges avec un nombre incalculable de pages (sauf si le projet le requiert bien entendu). En effet, l'essentiel est d'avoir un "guide" précis afin de se poser les bonnes questions au bon moment et, enfin de ne pas partir dans la mauvaise direction lors du développement.



## QUELQUES CONSEILS !



Si la réalisation d'un cahier des charges est fortement liée au contexte, à la nature du cahier des charges et au secteur d'activité, certaines étapes nous paraissent incontournables :

- **Travailler par étapes.** Ne brûlez pas les étapes et n'allez pas trop vite dans vos démarches.
- **Formaliser la demande.** Pour ce faire répondez à des questions comme : A quoi servira votre projet ? Que fait la concurrence ? Qu'est-ce que cela donnera lorsque le projet sera abouti (se mettre en situation) ? Avez-vous pensé à l'ensemble des aspects (pratique, financier, commercial, gestion, sécurité, ...) ?
- **Décrire les contraintes.** En termes de temps, de budget, de planning, de juridiction... Un projet se déroule sur une période donnée, avec un budget prévu à cet effet.
- **Consulter l'ensemble des personnes concernées.** Il faut identifier les personnes et les compétences (internes et externes) impliquées ou nécessaires pour le projet. Souhaitez-vous concevoir tout cela en interne ou faire appel à des prestations extérieures ? Il s'agit de la **conception de la mise en œuvre.**
- **Décrire ce qui sera proposé concrètement au client.** Produit, fonctionnalité, services associés, avantages...
- **Faire une relecture et une validation.** Une relecture par des personnes compétentes permet d'éviter les oublis, erreurs mais aussi de connaissance d'avis complémentaires.
- **Planifier les interventions de chacun.** Travailler sur un projet demande une certaine synchronisation dans les plannings de chacun, la prévision de réunion etc.
- **Faire un suivi du cahier des charges.** Cela peut se faire en interne ou être sous-traité à un prestataire (bureau d'étude, maître d'ouvrage, ...)

N'oubliez pas qu'un cahier des charges est un exercice qui nécessite à la fois une grande rigueur et une très bonne vision d'ensemble du projet. C'est un document qui demande du travail et de l'investissement.

## LE CAHIER DES CHARGES EST UN GUIDE

Comme dit précédemment, le but n'est pas de faire un cahier des charges avec un nombre incalculable de pages (sauf si le projet le requiert bien entendu).

L'essentiel est d'avoir un "guide" précis afin dans un premier temps de budgétiser au plus juste la réalisation de l'application web ou mobile, de se poser les bonnes questions au bon moment et, enfin de ne pas partir dans la mauvaise direction lors du développement.

