

NOUVEAU

Etablir un cahier des charges



Voir la fiche pratique

DOSSIERS DE LA SECTION

- ▢ ÉTAPE 1 - CADRAGE
- ▢ ÉTAPE 2 - CONCEPTION
- ▢ ÉTAPE 3 - CONDUITE
- ▢ ÉTAPE 4 - CLÔTURE
- ▢ MÉTHODOLOGIES
- ▢ CONDUITE DU CHANGEMENT
- ▢ GUIDE "OUTILS DE GESTION DE PROJET"
- ▢ CONDUITE DE RÉUNION
- ▢ RÉSOLUTION DE PROBLÈMES : DÉMARCHE ET OUTILS

Utilitaires en ligne
⚙️ Les outils du décideur

Le Blog de Manager GO!



Soyez plus efficace avec nos fiches pratiques professionnelles



CAHIER DES CHARGES, EXEMPLE SIMPLE À UTILISER

Maj le 13/01/2021 par Laurent GRANGER

Dressons la scène. Vous demandez à votre collègue de l'informatique d'ajouter quelques fonctionnalités à votre logiciel métier (ERP, CRM...) ou à votre site internet. Le voici qui vous demande "Donne-moi ton cahier des charges"... Vous répondez "ok bien-sûr !".



Mais une fois devant la feuille blanche, votre nouvelle page Word vierge, vous vous demandez bien par où commencer et que mettre dans ce cahier des charges. Vous faites une recherche rapide sur internet et les modèles de CdC trouvés sont complets, mais compliqués. Et surtout pas adaptés à votre besoin...

Nous vous proposons ici [un exemple de cahier des charges simple](#) pour des demandes restant professionnelles, mais ne requérant pas de sortir la grande artillerie.

Définition du CDC

Un petit rappel pour commencer : **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.

Modèle et exemple de cahier des charges

Voici les rubriques principales pour expliciter votre besoin.

NOUVEAU

Etablir un cahier des charges



Voir la fiche

Téléchargez notre fiche pratique en pdf

- ➊ Explications simples pour une mise en oeuvre facile
- ➋ Illustrée par des exemples
- ➌ Fiche pdf agréable et efficace

1 Contexte et définition du problème

Rédigez quelques mots pour exposer le fondement de la demande. Vous vous dites peut-être qu'un développeur n'est intéressé que par la partie technique. Détrompez-vous, nombreux sont ceux qui aiment voir la finalité de leur travail. De plus, donner du sens au développement facilite la compréhension de vos besoins et de vos contraintes. Le dialogue plus tard n'en sera que plus facile. Enfin, en définissant le problème - en démontrant ainsi le bien-fondé de votre requête - vous avez plus de chances de voir atterrir votre cahier des charges sur le haut de la pile des dossiers à traiter dans le bureau d'à côté.

Exemple : "On a de plus en plus d'appels techniques à gérer. Aujourd'hui tout est consigné dans un fichier Excel que l'on partage. Et cela pose plein de problèmes : on ne peut pas travailler dessus plusieurs en même temps, c'est pas très ais de retrouver les contacts précédents... De plus, lorsque l'on doit partager des informations entre collègues du service technique, on le fait par email, mais cela devient vite le fouillis : on ne retrouve pas les messages, chacun possède sa méthode de classement, pas de suivi...). Et 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 du projet

Suite à l'explication du contexte, exprimez le **niveau de vos attentes et les résultats attendus**. Les objectifs seront quantifiés.

"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 à 60%, nous visons les 80% un an après la mise en place du nouvel outil".

3 Périmètre

Fixez ici les limites que vous donnez à votre projet. Tous les clients sont-ils concernés ?

Cela implique-t-il tous les collaborateurs ? Toutes les implantations ?...

" Nous nous concentrons sur les clients France "

4 Description fonctionnelle des besoins

Ce terme peu évocateur pour les non-initiés se résume simplement : **décrivez votre besoin en terme de fonctionnalités**. En quelques lignes, expliquez **ce que doit faire** votre application. C'est l'outil de base pour la réalisation.

Par où commencer cette analyse ? Vous pouvez procéder de la sorte :

Partez des fonctions principales et déclinez-les.

Par exemple :

Fonction principale : Enregistrer le contact avec le client

Sous-fonctions :

- ➊ créer une nouvelle fiche
- ➋ modifier une fiche existante,
- ➌ etc.

Autre exemple pour un site internet de remboursement de soins :

Fonction principale : Faire une simulation de remboursement

Sous-fonctions :

- ➊ ajouter un acte
- ➋ supprimer un acte
- ➌ mémoriser sa simulation

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

Voir l'exemple ci-dessous :

| 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 |

La difficulté de cette tâche est de décrire les fonctions attendues précisément pour permettre le travail de réalisation sans entrer dans un niveau détail trop élevé.

Si vous avez en tête une idée du design final, faites une maquette.

L'exercice peut paraître quelque peu rébarbatif, mais il est essentiel pour la compréhension de votre besoin. De plus, il vous oblige à réfléchir sur ce que vous voulez vraiment.

5 Enveloppe budgétaire

Précisez les ressources que vous comptez mobiliser.

6 Délais

Exprimez ici la **date de réalisation** attendue pour votre projet. Avec, pour les cas un peu plus complexes, des livrables intermédiaires.

Notre exemple de cahier des charges en synthèse

Vous pouvez utiliser ce cahier des charges pour toutes types de projet : web, design, informatique, organisation...

[Exemple de cahier des charges en .doc \(Word\) à télécharger](#)

Exemple de cahier des charges

www.manager-go.com

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)

Voir aussi l'[exemple de cahier des charges pour un site internet](#)

Ce dossier est référencé dans : [Outils pour améliorer la qualité - Rédiger un cahier des charges fonctionnel](#)

Pour partager cette publication :



Une réaction peut-être ?

Votre nom*

Votre email*(non publié)

Adresse de votre site

Votre commentaire*

Envoyer

Commentaires



Ines 28/05/2021 22:38

Merci vos explications sont très explicites.



christiane kuithe 06/05/2021 18:15

Merci pour ce cahier de charge simple et très explicite



SARR 17/11/2019 00:57

Tous mes remerciements à l'ensemble de l'équipe sur cette plateforme .



Dufait 23/09/2019 11:30

Merci, je me sers régulièrement de votre exemple pour mes projets pro ou perso :)



Lanternier 26/03/2019 09:17

Merci pour ce cahier des charges très simple et clair



Adrien 05/03/2019 12:42

Merci beaucoup pour ce cahier des charges et ses explications. J'avais pour habitude de toujours le créer sur le tas.. ce qui m'a valu quelques oubli's assez importants dans certains cas. Bravo et merci !



Surya 27/01/2019 05:41

Merci pour ce document simple et clair.
Dans le cahier des charges, devons nous citer le nom de l'entreprise qui formule le besoin (ou devons nous parler généralement)? si oui, à quel moment svp?



adjin 14/01/2019 16:46

merci pour le cahier de charge, c'est parfaitement ce dont j'avais besoin !



Essangui 26/06/2018 09:16

Merci pour les informations



L'équipe de Manager GO! 16/02/2018 15:36

Bonjour,

Le cahier des charges est conçu en tout début de projet pour expliciter les attendus, l'organisation et les moyens - alors que le cahier de recette décrit les actions qui vont être menées pour valider le livrable et déclencher sa réception.

Ces actions étant principalement des tests dont la liste et leur mise en œuvre sont détaillées dans le cahier de tests.

1 2 suivant »



Nouveau

Fiches pratiques pour la Gestion de projets

Composez votre pack et bénéficiez du meilleur tarif



+ de nombreux modèles prêts à l'emploi

[Nous contacter](#) · [Présentation du site](#)

[Conditions d'utilisation](#) · [Politique de confidentialité et d'utilisation des cookies](#) / [Modifier votre consentement](#) · [Mentions légales et crédits](#)

Copyright © Manager GO! 2008-2021

