

Le cahier des charges technique : du besoin à la solution technique

Table des matières

I. Usages du cahier des charges technique	3
A. Document contractuel	3
B. Outil de gestion de projet	3
C. Support d'appel d'offres	4
II. Exercice : Quiz	5
III. Introduire le projet et les intervenants	6
A. Présentation de l'entreprise	6
B. Description du projet	7
C. Introduction des intervenants	8
IV. Exercice : Quiz	9
V. Identifier une solution technique à partir du besoin	10
A. Faire état de l'existant	10
B. Lier une attente à une solution	10
VI. Exercice : Quiz	12
VII. Essentiel	12
VIII. Auto-évaluation	13
A. Exercice	13
B. Test	13
Solutions des exercices	14

I. Usages du cahier des charges technique

Contexte

Le cahier des charges est un document incontournable dans le développement d'un site, d'une application ou d'un logiciel.

Nous allons aborder le cahier des charges techniques sous le point de vue du donneur d'ordres - le client - et sous celui du prestataire.

Document central tout au long du projet, le cahier des charges va servir de fil rouge aux différents intervenants. C'est aussi un excellent moyen pour le donneur d'ordres de formaliser son besoin. Le point de vue des experts est également le bienvenu afin de traduire ces besoins en solutions techniques.

Il existe autant de cahier des charges techniques que de projets. L'objectif ici est de comprendre l'importance de cet outil, sa méthodologie, ses éléments incontournables et de se l'approprier !

Quels sont les usages concrets du cahier des charges techniques ? Quels en sont les acteurs ? Comment exprimer son besoin et présenter son projet ? En tant qu'expert, comment identifier une solution technique à partir du besoin client ?

A. Document contractuel

Le cahier des charges est avant tout un **document contractuel**. Il fait office de contrat en engageant toutes les parties prenantes. Si l'un des acteurs du projet ne respecte par le cahier des charges, il s'expose à des risques juridiques.

Le cahier des charges engage notamment les parties sur le budget et les délais.

Ce document protège aussi bien le client que le prestataire.

Pour le client, le cahier des charges lui assure **le rendu livrable à la date donnée** et le budget prévu. Il lui donne aussi des indicateurs de qualité et de performance afin de valider les prestations délivrées.

Par exemple, si le site internet n'est pas livrable dans le temps imparti convenu dans le cahier des charges, alors le prestataire est dans l'obligation de revoir le budget ou le client peut demander une nouvelle fonctionnalité.

Pour le prestataire, le cahier des charges assure un cadre d'intervention bien délimité ainsi qu'un niveau d'information élevé sur le client et le projet.

Par exemple, le prestataire peut se référer au cahier des charges pour refuser l'ajout de fonctionnalités de la part du client au fur à mesure du projet.

Le cadre du cahier des charges doit donc être respecté par le donneur d'ordres et le prestataire, assurant ainsi un projet cadré et réalisable dans les temps et le budget impartis.

Le cahier des charges technique détermine clairement le périmètre du projet entre client et prestataire. Avec un cahier des charges déjà tout prêt prédéfini en amont, le donneur d'ordres à l'avantage de recevoir des propositions précises en termes de budget. Il lui manquera en revanche le point de vue et les conseils de prestataires sur le projet.

Ainsi, si vous avez les compétences en interne pour réaliser le cahier des charges, faites tout de même appel à un point de vue extérieur pour valider les contraintes du projet et sa faisabilité.

B. Outil de gestion de projet

Au delà de sa valeur contractuelle, le cahier des charges est également un **outil de gestion de projet** essentiel. Il fait office de fil rouge, du lancement du projet à la restitution de la solution.

Attention

Important à savoir : le cahier des charges ne se rédige pas seul, il fait appel à l'expertise de l'ensemble des intervenants, externes ou internes.

La participation de toute l'équipe assure une bonne compréhension et un niveau d'information égal d'un intervenant à l'autre.

Aussi, le cahier des charges ne se rédige pas d'une seule traite. On travaille idéalement en versioning en fonction de l'apport d'experts, de corrections et de l'ajustement du projet.

Le **versioning** est très intéressant d'un point de vue de gestion de projet. Il permet d'avoir un historique du projet, des commentaires apportés. Votre vision de l'ensemble du projet sera ainsi plus claire et vous aidera à prendre des décisions en tant que chef de projet ou donneur d'ordres.

Selon la méthode de gestion de projet, le cahier des charges peut faire l'objet d'un seul ou de plusieurs documents.

On peut par exemple distinguer les briques fonctionnelles et techniques pour en faire des documents à part. N'oubliez cependant pas de les mettre en relation, les contraintes techniques et fonctionnelles sont interdépendantes.

Le cahier des charges va aussi aider à **identifier les tâches**, à les prioriser, et à les répartir entre les différents acteurs. Un point essentiel pour rationaliser le projet et assurer sa réalisation dans les temps.

Sur le point des **ressources humaines**, le cahier des charges permet d'introduire chaque intervenant, son périmètre d'intervention, son influence sur le projet et ses interactions avec les acteurs du projet.

En gestion de projet, le cahier des charges permet donc de communiquer et de structurer.

Ce document n'est cependant pas infaillible, on identifie d'ailleurs dans le cahier des charges les risques et les inattendus potentiels du projet. En gestion de projet agile, il sert de structure mais peut-être adapté en fonction de la réalité du projet.

Sans cahier des charges complet, on s'expose à :

- Une expression du besoin incomplète qui mène à de mauvaises surprises,
- Une incompréhension dans les échanges et la vision globale, commune, du projet,
- Une perte de temps et une gestion de projet chaotique,
- Une mauvaise estimation du budget et des délais,
- Une solution difficile à faire évoluer et à maintenir.

C. Support d'appel d'offres

Le cahier des charges est souvent utilisé pour **structurer et formaliser un appel d'offre**.

Un appel d'offre correspond à une procédure par laquelle le donneur d'ordres demande à différents prestataires une offre chiffrée sur la base d'un cahier des charges existant.

Du point de vue du commanditaire, le cahier des charges aide aussi à concrétiser le projet. Rassemblez les personnes concernées en interne pour la rédaction de ce cahier des charges. Vous aurez ainsi une vision complète et commune de ce qui est attendu des prestataires.

Dans ce cas là, le cahier des charges est généralement **rédigé en interne** par le client, puis diffusé auprès de prestataires potentiels. L'objectif ici est de départager les prestataires ou agences.

Le cahier des charges envoyé par le commanditaire est bien souvent incomplet, notamment sur la partie des solutions et contraintes techniques.

C'est aux agences et prestataires sollicités d'être **force de proposition** sur les parties incomplètes.

Si vous utilisez le cahier des charges pour formaliser votre appel d'offres, essayez d'être le plus exhaustif possible dans la description de votre projet. Faites également preuve de transparence sur les contraintes techniques ou fonctionnelles qui sont à votre connaissance.

Un cahier des charges complet et transparent vous assure des retours de prestataires précis dans leurs recommandations et leur estimation des délais et du budget.

Exercice : Quiz

[solution n°1 p.15]

Question 1

La valeur contractuelle du cahier des charges protège principalement le client.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Un cahier des charges se rédige par itérations.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

C'est dans le cahier des charges que l'on s'accorde sur un budget.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Le client peut ajouter des fonctionnalités au cours du projet s'il a oublié de les indiquer dans le cahier des charges.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Dans le cadre d'un appel d'offre, c'est généralement aux prestataires sollicités de rédiger le cahier des charges.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Le cahier des charges peut être divisé en plusieurs documents.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

III. Introduire le projet et les intervenants

A. Présentation de l'entreprise

La présentation de l'entreprise doit se trouver dans le cahier des charges. Pour les intervenants extérieurs, elle est particulièrement précieuse.

En tant que commanditaire, vous allez devoir présenter votre entreprise sous plusieurs aspects.

L'historique de votre entreprise : quand a-t-elle été fondée ? Quelles ont été ses périodes de croissance (ou de récession) ? Combien de collaborateurs comptez-vous ?

Les performances de votre entreprise : quel est votre CA annuel ? Quel est votre Business Model ? Quelles sont les sources de revenu les plus importantes ?

L'offre de votre entreprise : quels sont les services ou produits à la vente ? Quelles sont ses spécificités ? À quelles cibles vous adressez-vous ?

Votre concurrence : quels sont vos principaux concurrents ? Comment vous différenciez-vous de leur offre ? Ont-ils une solution similaire à celle que vous souhaitez développer ?

L'ADN de votre entreprise composée de sa mission, sa vision et ses valeurs.

La mission de votre entreprise : énoncé clair de la raison d'être de votre entreprise sur le long terme. La mission d'une entreprise s'adresse à tous, elle est utilisée dans la communication globale de l'entreprise.

Exemple

Pour IKEA : « *Créer une vie quotidienne meilleure pour de nombreuses personnes.* »

Pour Google : « *Organiser l'information du monde entier pour la rendre accessible et utile.* »

La vision de votre entreprise : objectif clair donné en interne à moyen ou court terme. Rassemble l'entreprise autour d'un objectif et aide à la prise de décision.

Exemple

Pour Microsoft : « *Un ordinateur sur chaque bureau et dans chaque maison.* »

Pour Google : « *Permettre l'accès aux informations du monde entier en un seul clic.* »

Les valeurs portées par votre entreprise : croyances partagées au sein de votre entreprise. Votre mission et votre vision portent vos valeurs.

Exemple

Pour Ikea : « *Unité, Prendre soin des Hommes et de la planète, conscience des coûts, simplicité.* »

Pour IBM : « *Se mobiliser pour le succès de chacun de nos clients. Innover pour que notre entreprise progresse, et le monde avec elle.* »

En tant que prestataire, il est essentiel de comprendre le contexte dans lequel évolue l'entreprise et ce qui l'amène à ce nouveau projet. Avec ces informations, vous serez d'autant plus pertinent dans vos recommandations.

Aussi, prenez le réflexe de vous renseigner sur l'entreprise qui vous sollicite. Quels sont sa réputation, sa santé financière, l'état de la concurrence, etc. ?

B. Description du projet

Le donneur d'ordres doit être capable de poser le contexte du projet et de formuler clairement sa problématique.

Pour exprimer clairement votre projet utilisez la **méthode QQQQCP** soit :

Qui : quelle cible adressez-vous à travers ce projet ?

Quoi : quel est le résultat final attendu, sous quelle forme ?

Où : délimitez géographiquement l'étendue de votre projet.

Quand : donnez une date butoir au projet.

Comment : présentez la manière de procéder, les étapes, la méthode employée.

Pourquoi : présentez le facteur déclencheur de ce projet.

Votre cible finale doit être au cœur de votre projet. Décrivez la le plus précisément possible, pour cela vous pouvez vous reposer sur vos *personas* existants ou en créer !

On utilise **les personas** dans les opérations marketing, mais aussi en design d'interface et en expérience utilisateur.

Un *persona* est un document qui reprend les caractéristiques d'une de vos cibles. Cette cible est personnifiée par un individu fictif auquel vous pouvez vous référer tout au long du projet.

Créez autant de *personas* que vous avez de cibles ! Bien qu'il s'agisse d'un outil relativement généraliste, le *persona* vous aide à comprendre le mode de vie et les problématiques de votre cible. Autant d'informations qui aideront les intervenants à développer la solution idéale pour votre cible.

Un *persona* évolue dans le temps, mettez-le à jour au fur à mesure de l'évolution du projet en fonction des nouvelles informations que vous obtenez à son sujet.

Le *persona* ci-dessous pourrait vous aider dans le développement d'un logiciel de gestion des ressources humaines.

Appuyez-vous sur le *persona* et ses problématiques pour prendre des décisions.

Par exemple, l'aisance numérique de Margaux pourrait vous pousser à créer une application mobile. Sa présence sur LinkedIn peut vous encourager à dévoiler votre solution sur ce réseau en particulier. Son profil vous indique qu'elle perd du temps dans l'administratif. Vous pouvez la convaincre en lui proposant une solution ergonomique et automatisée qui lui fera gagner du temps pour se concentrer sur le bien-être de ses collaborateurs !

Ses informations personnelles vous aident à comprendre son mode de vie. Par exemple : elle n'a pas d'enfants vous pouvez imaginer la solliciter pendant les vacances scolaires.



Margaux Dupont
RH chez une startup lyonnaise
15-20 Salariés | 3 millions de CA

Informations personnelles

30 ans
Mariée, sans enfants
Réside et travaille à Lyon, 1er arrondissement
Vit en appartement
Se déplace en vélo
Télétravaille 2 jours par semaine

Bio

Est sensible au bien être de ses collègues. Seule aux ressources humaine, Margaux ne délègue pas, elle a beaucoup à faire. Elle aimerait faire moins d'administratif et plus d'Humain !

Responsabilités

- S'occupe des entretiens de recrutement, nombreux dans cette Start-up en expansion
- Gère la partie administrative (salaires, congés, plannings, suivi des présences)
- Mène des entretiens hebdomadaires avec les salariés. Elle suit de près leurs performances et veille à leur bien-être

- Ses attentes

- Attirer de nouveaux talents pour la start-up
- Diminuer le turn-over au sein de la start-up en veillant au bien-être

Barèmes

Aisance numérique	●●●●○
Humain	●●●●●
Gestion de son temps	●●○○○
Niveau de stress	●●●●○

Points de contact

Séminaires et formations RH
Très active sur LinkedIn
Présente dans des évènement de networking
Lit régulièrement des blogs / médias RH

- Ses craintes

- Perdre du temps dans des tâches administratives
- Les relations conflictuelles, les éventuels burn-out des salariés

Gardez en tête qu'une solution qui n'est pas orientée utilisateur risque de ne pas être adoptée par votre cible !

Le donneur d'ordres peut présenter son projet en énumérant ses attentes fonctionnelles et ses attentes techniques.

Les attentes **fonctionnelles** se rattachent au design d'interface et à l'expérience utilisateur. Elles comprennent à la fois les attentes sur le front office et le back office.

Le **front office** fait référence à l'interface accessible par les internautes. Par exemple un site web.

Associez aux attentes fonctionnelles votre **charte graphique**. Elle donnera un cadre au design d'interface et vous assure une cohérence visuelle entre vos supports de communication. Si vous n'avez pas de charte graphique, c'est le moment de faire appel à un graphiste !

Le **back office** fait référence à l'interface réservée aux administrateurs et contributeurs. Par exemple, l'interface d'édition d'articles sur le CMS (Content Management System) Wordpress.

Les **attentes techniques** sont liées au matériel, logiciels, solutions, infrastructures et technologies. Le donneur d'ordres n'est pas obligé d'être spécifique ici. Il peut se contenter de communiquer les contraintes techniques existantes portées à sa connaissance.

Par exemple, le site actuel fonctionne avec le CMS Prestashop avec un hébergement chez OVH. Nous souhaiterions rester chez OVH et opter pour un CMS plus simple de prise en main.

L'état des lieux technique est essentiel pour les intervenants. Il s'agit des premières contraintes techniques du projet, souvent les plus importantes.

Idéalement, les experts interrogent le client pour en savoir plus sur les contraintes existantes. Il peut s'agir d'infrastructures, de logiciels internes avec lesquels il faudra prévoir une interface, de structure de bases de données et de sécurité informatique.

Le client doit également anticiper les contraintes extérieures qui pourraient ralentir ou complexifier le projet. Ces contraintes peuvent être légales, réglementaires, logistiques, etc.

C. Introduction des intervenants

Dans un projet, on distingue différents profils codifiés.

Du point de vue du client, on distingue tout d'abord :

- Les intervenants **internes** : le client et l'équipe interne mise à disposition sur le projet,
- Les intervenants **externes** : les prestataires, sous-traitants, qui participent au projet,
- Les **parties prenantes** : les consultants, clients, utilisateurs testeurs, etc.

Plus précisément, on trouvera dans un projet les profils suivants :

MOA, le Maître d'Ouvrage désigne le commanditaire, le client. Il a une forte connaissance du métier et du marché. Il peut s'agir d'un directeur des Systèmes d'information, d'un directeur marketing ou encore d'un directeur général.

AMOA, l'Assistant à la Maîtrise d'Ouvrage. Le MOA, lui, délègue la gestion de projet. Il a une expertise lui permettant de suivre et d'orchestrer le projet. Il peut s'agir d'un chef de projet en interne ou d'un prestataire.

MOE, le Maître d'œuvre. Le MOE est sur le terrain, il construit la solution, il a une véritable expertise. Il peut s'agir d'un prestataire ou d'une personne en interne.

Toutes les personnes impliquées dans le projet doivent apparaître dans le cahier des charges.

En **interne**, vous pouvez définir un comité de pilotage. Sur de petits projets, on privilégie un chef de projet unique pour simplifier la gestion de projet.

Vos prestataires doivent avoir accès aux informations de contact des personnes impliquées dans le projet en interne. En fonction de l'ampleur de votre projet, vous pouvez créer un organigramme.

Soyez précis sur les **ressources humaines** que vous avez en interne pour ce projet. Par exemple, si j'ai un responsable de système informatique, préciser quel sera son rôle, son périmètre d'intervention, son influence et avec qui sera-t-il amené à échanger.

Tous les **intervenants externes** doivent également apparaître sur le cahier des charges. Décrivez le domaine d'intervention, les responsabilités de chacun, ainsi que leurs informations de contact.

Sur de grandes équipes, il peut être intéressant d'anticiper les interactions entre chacun des intervenants.

Par exemple, l'expert SEO travaillera en équipe avec le rédacteur ainsi que l'intégrateur de notre nouveau site web.

Au moment de la **rédaction** du ou des cahiers de charges, répartissez les rôles entre les différents acteurs.

On retrouve généralement un rédacteur, des collaborateurs, des approbateurs et des correcteurs. La définition de ces rôles permet de croiser les points de vue et les avis tout en conservant la cohérence du document.

Pour que le cahier des charges final soit compris de tous, mélangez le profil en faisant relire les contraintes techniques à la personne en charge du design d'interface par exemple.

En faisant ce travail de clarté et de pédagogie, vous évitez toutes incompréhensions qui pourraient venir retarder votre projet.

Sur la forme, votre cahier des charges doit être simple à parcourir. Utilisez des schémas, des listes à puces, des tableaux. Optez pour une rédaction synthétique, claire.

Exercice : Quiz

[solution n°2 p.16]

Question 1

Le terme « *MOE* » désigne le donneur d'ordres.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

Un *persona* est un individu fictif.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

On peut désigner le chef de projet par le terme AMOA.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

La solution d'hébergement est abordée dans les spécificités fonctionnelles.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

La méthode QQOQCP permet entre-autres de présenter le facteur déclencheur d'un projet.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

V. Identifier une solution technique à partir du besoin

A. Faire état de l'existant

Le donneur d'ordres a fait une présentation de son besoin et de l'existant. C'est maintenant aux profils experts de développer ces points pour avoir une vision la plus juste possible de l'existant.

Dans **l'analyse de l'existant**, on va bien sûr se pencher sur les contraintes techniques mais aussi sur l'infrastructure d'information, les ressources humaines internes, les contenus existants, l'identité visuelle, etc.

L'analyse de ces éléments va vous aider à vous projeter dans le projet entre ce que l'on retient, ce que l'on va devoir reprendre et ce que l'on va devoir créer.

Le donneur d'ordres a souvent du mal à identifier très précisément l'existant. En tant que spécialistes, vous êtes ainsi encouragés à faire vos recommandations en pesant avec le client le pour et le contre de chaque option.

Par exemple, sur une **refonte de site web** il va falloir recenser les informations suivantes avant d'identifier une solution technique :

- La solution utilisée actuellement avec ses avantages et inconvénients d'après le client,
- L'hébergement utilisé, ses performances,
- Les statistiques actuelles du site (trafic mensuel, taux de rebond, temps de chargement, taux de conversion, etc.),
- Le nombre de pages, d'articles, de ressources,
- Les API, extensions et plateformes utilisées,
- Les ressources humaines engagées dans la maintenance et la création de contenu.

Comme pour l'expression des attentes, on différencie **l'existant fonctionnel** et **l'existant technique**.

Par exemple, pour l'existant fonctionnel d'un site proposant un abonnement mensuel :

- La possibilité pour les internautes de se connecter à un compte et de souscrire à un abonnement,
- La présence d'une charte graphique web,
- La présence d'une interface d'export CSV dans le backoffice pour extraire les commandes.

Par exemple, pour l'existant technique.

- La gestion des prélèvements mensuels avec une API spécifique à la banque du client,
- L'abonnement à un hébergement mutualisé chez l'hébergeur Infomaniak.

B. Lier une attente à une solution

Les attentes techniques et fonctionnelles sont souvent incomplètes au moment de l'expression du besoin client.

Le MOA va, par exemple, demander la possibilité pour les utilisateurs de la solution de s'abonner mensuellement.

Le rôle du spécialiste est de **traduire la demande** du client, en spécifications fonctionnelles et spécifications techniques.

Dans le cas de l'abonnement, on peut traduire les spécifications suivantes :

Spécifications **fonctionnelles**

- L'utilisateur peut s'inscrire *via* un formulaire,
- L'utilisateur a accès à un panier récapitulatif avant de passer à l'achat,
- L'utilisateur peut différencier son adresse de livraison de son adresse de facturation,
- Dans le backoffice, la possibilité de suspendre un abonnement.

Spécifications **techniques**

- Une solution de paiement permettant de prélever automatiquement le montant de l'abonnement avec connexion API,
- L'automatisation de l'envoi de mails lors d'une nouvelle inscription ou pour l'envoi des factures tous les mois,
- La gestion des droits d'accès utilisateurs entre visiteurs simples et abonnés,
- Le chiffrement des mots de passe dans la base de données.

Lors de la définition des attentes techniques et fonctionnelles, prenez le réflexe **d'attribuer à chaque tâche un responsable**. Le client est d'ailleurs certainement capable de produire certains éléments en interne.

Le donneur d'ordres doit détailler les **ressources humaines** à disposition en interne.

Par exemple, nous avons un rédacteur en interne disponible une journée par semaine avec deux semaines de congés prévues sur la période du projet.

Ce niveau de détail permet de bien répartir le travail et d'être précis dans l'estimation des délais ou du budget.

En tant que prestataire, vous définissez votre **périmètre d'intervention**. Vous pouvez ainsi mettre une limite claire à votre prestation de services et éviter les projets sans fin.

Alors, comment traduire une attente formulée par le client en solution technique ? Prenez l'attente initiale de votre client et demandez-lui de développer dans ses propres mots. Retenez les caractéristiques principales de l'attente, à partir de votre expertise proposez une ou plusieurs solutions.

Si vous choisissez de proposer des alternatives, expliquez à votre client les avantages et inconvénients de chacune d'entre-elles. Vous pourrez ainsi départager ensemble. Vous êtes alors dans une **posture d'explication, de conseil**.

Aussi, n'oubliez pas d'inclure le besoin de l'utilisateur final dans votre réflexion. Une solution qui n'est pas **orientée utilisateur** risque de ne pas être adoptée. Munissez-vous de vos *personas* pour comprendre leurs habitudes, leurs problématiques.

Ci-dessous quelques exemples concrets de traduction du besoin client en solution technique potentielle :

Le besoin client : je veux pouvoir diffuser des contenus journalistiques dans le monde entier.

Solution technique : on peut anticiper l'utilisation d'un CDN (Content Delivery Network) pour assurer la diffusion rapide des contenus sur les différents continents. On peut imaginer s'abonner à l'offre de Cloudflare ou de StackPath.

Besoin client : je veux que mon site d'information soit facile à alimenter depuis le backoffice.

Solution technique : L'utilisation d'un CMS (Content Management System). Vous pouvez proposer des CMS comme Wordpress ou Joomla qui seront simples à prendre en main pour les équipes internes.

Besoin client : je veux que mon site e-commerce soit simple à administrer en interne.

Solution technique : l'utilisation d'un CMS spécialisé dans le e-commerce. Magento et Prestashop sont un peu lourds à maintenir et à administrer en interne pour une petite entreprise. Shopify sera sûrement plus simple à administrer.

Besoin client : je veux créer une plateforme de streaming vidéo à la demande.

Solution technique : il faut anticiper les contraintes performance et stockage. On va ici privilégier un serveur dédié, la bande passante et le stockage seront plus intéressants que sur un hébergement mutualisé.

On peut imaginer gérer le serveur dédié en interne ou passer par un hébergeur comme IONOS ou OVH.

Dans sa recommandation de solution technique, le prestataire doit pouvoir :

- Proposer une solution principale et des alternatives,
- Exprimer des critères de sélection et d'exigence précis,
- Départager les solutions techniques proposées à partir des critères de sélection,
- Faciliter la compréhension du donneur d'ordres et du reste de l'équipe, faire preuve de pédagogie.

Exercice : Quiz

[solution n°3 p.17]

Question 1

L'analyse de l'existant concerne les spécificités techniques et non pas fonctionnelles.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 2

La spécification suivante est fonctionnelle : l'utilisateur a accès à un panier récapitulatif avant de passer à l'achat.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Le prestataire impose au client ses solutions techniques.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

La spécification suivante est technique : dans le back-office, je veux avoir la possibilité de suspendre un abonnement.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Joomla est un CMS.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

VII. Essentiel

Pour synthétiser ce cours, souvenons-nous des usages du cahier des charges :

- Un document contractuel qui engage à la fois le client et les prestataires,
- Un outil de gestion de projet précieux pour tenir vos délais et votre budget,
- Un support d'appel d'offres à préciser avec l'apport des prestataires sollicités.

Aussi, pensez à introduire votre cahier des charges avec les éléments suivants :

- La présentation de l'entreprise avec son historique, ses chiffres, ses valeurs, sa mission, sa vision,
- La présentation du projet et l'expression du besoin en n'oubliant pas de donner des objectifs clés,
- La présentation de l'équipe au complet avec une approche de gestion de projet.

Pour finir, reprenez la méthodologie suivante dans la définition de solutions à partir du besoin :

- Faire l'état de l'existant fonctionnel et technique avec le client, approfondir les besoins client, les croiser avec les problématiques de l'utilisateur,
- À partir d'un besoin, conseiller une ou plusieurs solutions en faisant preuve de pédagogie.

Prenez un soin particulier à l'introduction du projet et à l'identification des besoins, le reste de votre cahier des charges repose dessus !

VIII. Auto-évaluation

A. Exercice

Vous êtes dans le rôle de Lucile, chef de projet dans une agence de développement web. Vous travaillez depuis peu sur un nouveau projet de site e-commerce pour une start-up de prêt à porter français. Votre interlocuteur principal est Samuel, responsable marketing. Pour ce projet, la start-up a retenu un freelance graphiste, Johan, avec qui vous allez collaborer.

Vous recevez le mail suivant de la part de Samuel suite à un appel :

Bonjour à tous,

Je reviens vers vous suite à notre appel de mardi.

J'ai échangé avec notre équipe interne qui n'est pas convaincue par la rédaction d'un cahier des charges. Êtes-vous certains de la nécessité d'un cahier des charges ? Une réunion pourrait-elle suffire à exprimer nos besoins ? Nous sommes déjà courts sur les délais, etc.

Concernant les *personas*, nous ne les avons pas formalisés en interne. Mais j'ai une très bonne connaissance de notre cible, sollicitez-moi directement si vous avez besoin d'approfondir le sujet.

Aussi, le responsable du site internet en interne m'a précisé que le site était actuellement sous Magento. Il m'a indiqué que cette solution n'était pas idéale, il a besoin de quelque chose de plus simple à maintenir et à administrer pour la refonte.

Concernant la date butoir du projet, je ne suis pas sûr de pouvoir vous en donner une. Il faut que le site soit en ligne le plus rapidement possible !

N'hésitez pas à me solliciter par téléphone si besoin,

Très bonne journée à tous,

Question 1

[solution n°4 p.18]

Que pouvez-vous répondre à Samuel pour le sensibiliser à l'intérêt du cahier des charges ?

Question 2

[solution n°5 p.18]

En évoquant le site e-commerce actuel sous Magento, votre client vous exprime un besoin. Quelles pistes de solutions techniques pouvez-vous lui proposer ?

B. Test

Vous êtes dans le rôle de Lucile, chef de projet dans une agence de développement web. Vous travaillez depuis peu sur un nouveau projet de site e-commerce pour une start-up de prêt à porter français. Votre interlocuteur principal est Samuel, responsable marketing. Pour ce projet, la start-up a retenu un freelance graphiste, Johan, avec qui vous allez collaborer.

Vous recevez le mail suivant de la part de Samuel suite à un appel :

Bonjour à tous,

Je reviens vers vous suite à notre appel de mardi.

J'ai échangé avec notre équipe interne qui n'est pas convaincue par la rédaction d'un cahier des charges. Êtes-vous certains de la nécessité d'un cahier des charges ? Une réunion pourrait-elle suffire à exprimer nos besoins ? Nous sommes déjà courts sur les délais, etc.

Concernant les *personas*, nous ne les avons pas formalisés en interne. Mais j'ai une très bonne connaissance de notre cible, sollicitez-moi directement si vous avez besoin d'approfondir le sujet.

Aussi, le responsable du site internet en interne m'a précisé que le site était actuellement sous Magento. Il m'a indiqué que cette solution n'était pas idéale, il a besoin de quelque chose de plus simple à maintenir et à administrer pour la refonte.

Concernant la date butoir du projet, je ne suis pas sûr de pouvoir vous en donner une. Il faut que le site soit en ligne le plus rapidement possible !

N'hésitez pas à me solliciter par téléphone si besoin,

Très bonne journée à tous,

Exercice 1 : Quiz

[solution n°6 p.18]

Question 1

Faut-il insister sur la définition d'une deadline auprès de Samuel ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Question 2

La proposition de Samuel concernant les *personas* peut fonctionner.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 3

Dans le rôle de Lucile vous êtes MOA.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 4

Les spécifications techniques du cahier des charges doivent être compréhensibles pour Johan, le graphiste du projet.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux

Question 5

Le cahier des charges engage contractuellement Lucile, Johan et Samuel.

- ☐ Vrai
- ☐ Faux


Solutions des exercices

Exercice p. 5 Solution n°1**Question 1**

La valeur contractuelle du cahier des charges protège principalement le client.

☐ Vrai

☒ Faux


 La valeur contractuelle du cahier des charges protège aussi bien les prestataires que le client. Il s'agit d'un contrat commun.

Question 2

Un cahier des charges se rédige par itérations.

☒ Vrai

☐ Faux


 En effet, un cahier des charges se rédige par itérations, en fonction des retours, des modifications et des ajouts.

Question 3

C'est dans le cahier des charges que l'on s'accorde sur un budget.

☒ Vrai

☐ Faux


 C'est exact, en plus de stipuler les délais de réalisation, le cahier des charges permet au client et aux prestataires de s'accorder sur un budget.

Question 3

Le client peut ajouter des fonctionnalités au cours du projet s'il a oublié de les indiquer dans le cahier des charges.

☐ Vrai

☒ Faux


 C'est faux, le cahier des charges cadre le projet et le périmètre d'intervention de chacun. Ajouter des fonctionnalités en cours de route impliquerait la modification du budget et des délais convenus.

Question 4

Dans le cadre d'un appel d'offre, c'est généralement aux prestataires sollicités de rédiger le cahier des charges.

☐ Vrai

☒ Faux


 Au contraire, dans le cadre d'un appel d'offre, le cahier des charges est rédigé en interne par le client. Il est complété par les recommandations des agences et prestataires sollicités dans le cadre de l'appel d'offres.

Question 5

Le cahier des charges peut être divisé en plusieurs documents.

☒ Vrai

☐ Faux

 Exact, le cahier des charges peut être divisé en plusieurs documents. On peut, par exemple, consacrer un document aux contraintes fonctionnelles et un autre aux contraintes techniques. Attention, cependant, ces documents doivent tous être en relation.


Exercice p. 9 Solution n°2

Question 1

Le terme « *MOE* » désigne le donneur d'ordres.

☐ Vrai

☒ Faux


 C'est faux, MOE pour Maître d'œuvres désigne la personne en charge de la réalisation du site ou de l'application. On désigne le donneur d'ordres par MOA pour Maître d'Ouvrages.

Question 2

Un *persona* est un individu fictif.

☒ Vrai

☐ Faux


 Exact, un *persona* est un individu fictif reprenant les caractéristiques et problématiques d'une cible marketing. Il ne doit pas s'agir d'une personne réelle bien que vous puissiez vous inspirer de clients connus.

Question 3

On peut désigner le chef de projet par le terme AMOA.

☒ Vrai

☐ Faux


 En effet, on peut désigner le chef de projet par le terme AMOA qui signifie « *Assistant à la Maîtrise d'Ouvrage* »

Question 4

La solution d'hébergement est abordée dans les spécificités fonctionnelles.

☐ Vrai

☒ Faux


 La solution d'hébergement est à aborder dans les spécificités techniques et non pas fonctionnelles du cahier des charges.

Question 5

La méthode QOQCP permet entre-autres de présenter le facteur déclencheur d'un projet.

☒ Vrai

☐ Faux

-  En effet, dans la méthode QQQCP le P correspond à « *Pourquoi* » soit le facteur déclencheur à l'origine du projet.


Exercice p. 12 Solution n°3

Question 1

L'analyse de l'existant concerne les spécificités techniques et non pas fonctionnelles.

☐ Vrai

☒ Faux


-  Dans le cahier des charges, l'analyse de l'existant concerne aussi bien les spécificités techniques que fonctionnelles.

Question 2

La spécification suivante est fonctionnelle : l'utilisateur a accès à un panier récapitulatif avant de passer à l'achat.

☒ Vrai

☐ Faux


-  En effet, la spécification en question fait référence à l'interface utilisateur en front-office. Elle est donc fonctionnelle.

Question 3

Le prestataire impose au client ses solutions techniques.

☐ Vrai

☒ Faux


-  Le prestataire n'impose pas de solutions techniques au client. Il doit être dans une posture de conseil et d'explication.

Question 4

La spécification suivante est technique : dans le back-office, je veux avoir la possibilité de suspendre un abonnement.

☐ Vrai

☒ Faux


-  Cette spécification est fonctionnelle, elle fait référence à l'interface du back-office.

Question 5

Joomla est un CMS.

☒ Vrai

☐ Faux

-  Joomla est en effet un CMS (Content Management System), tout comme Wordpress ou Prestashop.

p. 13 Solution n°4

Le cahier des charges est essentiel à la réalisation de votre projet. Ne vous inquiétez pas, nous allons collaborer dans sa rédaction et vous aider à clarifier votre projet.

Sans cahier des charges, nous risquons de mal comprendre votre besoin, de perdre du temps dans la gestion de projet, de mal estimer le budget, les délais et de vous livrer un site difficile à faire évoluer, à maintenir.

p. 13 Solution n°5

Samuel exprime la difficulté des équipes internes à maintenir et administrer Magento sur lequel le site web actuel repose. Il faut approfondir avec les équipes internes les difficultés rencontrées et les fonctionnalités souhaitées. Une formation avancée à Magento pourrait répondre au besoin. On peut aussi imaginer recommander Shopify ou Woocommerce, des solutions e-commerce plus simples à administrer. En revanche, le changement de CMS peut complexifier la refonte.


Exercice p. 14 Solution n°6

Question 1

Faut-il insister sur la définition d'une deadline auprès de Samuel ?

☒ Oui

☐ Non


 Oui, le cahier des charges doit limiter le projet dans le temps. « *Le plus vite possible* » n'est pas une deadline valable ou réaliste. Pour simplifier le processus, créez avec Samuel des dates de rendus, d'itérations intermédiaires puis une deadline finale.

Question 2

La proposition de Samuel concernant les *personas* peut fonctionner.

☐ Vrai

☒ Faux


 La proposition de Samuel concernant les *personas* ne peut pas fonctionner pour le cahier des charges. L'objectif du cahier des charges est de formaliser et centraliser la documentation du projet. Les *personas* en font partie, ils seront précieux pour Lucile et Johan.

Question 3

Dans le rôle de Lucile vous êtes MOA.

☐ Vrai

☒ Faux


 C'est faux, dans le rôle de Lucile, vous n'êtes pas MOA (Maître d'ouvrage) mais MOE pour maître d'œuvre.

Question 4

Les spécifications techniques du cahier des charges doivent être compréhensibles pour Johan, le graphiste du projet.

☒ Vrai

☐ Faux


 Le cahier des charges doit être clair, compréhensible pour tous les intervenants ; aussi bien Samuel que Johan. Pour énumérer les spécifications techniques, faites preuve de pédagogie.

Question 5

Le cahier des charges engage contractuellement Lucile, Johan et Samuel.

☒ Vrai

☐ Faux

 En effet, le cahier des charges, une fois fini et validé, aura une valeur contractuelle qui engage le client et les prestataires.