CAHIER DES CHARGES

Logiciel métier (ERP, CRM, gestion interne)

Remplacer tableurs et outils dispersés par un logiciel taillé pour vos processus.

Modèle à remplir · Version française

Projet	
Organisation	
Rédigé par	
Date	
Version	

Modèle proposé par Wiicode — wiicode.org

Licence. Modèle libre d'utilisation : Creative Commons Attribution 4.0 (CC BY 4.0). Vous pouvez l'utiliser, le modifier et le partager, y compris pour un projet commercial, en citant Wiicode. https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.fr

Avertissement. Ce modèle est fourni à titre indicatif, sans garantie. Il ne constitue ni un conseil juridique ni une offre de Wiicode : adaptez-le à votre projet et faites vérifier les points juridiques, fiscaux ou réglementaires par un professionnel.

Comment utiliser ce modèle

- Répondez sous chaque question, puis supprimez les questions et les sections qui ne vous concernent pas.
- Les exemples en italique sont fictifs : ils montrent le niveau de détail utile. Remplacez-les par votre situation.
- Priorités : M = indispensable au lancement, S = important mais peut suivre de peu, C = souhaitable si le budget ou le délai le permettent.
- « Je ne sais pas encore » est une réponse utile : elle signale au prestataire un point à cadrer avec vous.

Sommaire

01 Votre organisation

02 Contexte du projet

03 Objectifs et indicateurs de réussite

04 Utilisateurs et usages

05 Périmètre fonctionnel

06 Points propres à ce type de projet

07 Contenus, langues et accessibilité

08 Existant et contraintes techniques

09 Sécurité, données personnelles et conformité

10 Après la mise en ligne

11 Budget

12 Planning et jalons

13 Gouvernance et contacts

14 Ce que nous attendons dans votre réponse

15 Annexes

01 Votre organisation

Permettre à un prestataire de comprendre en deux minutes qui vous êtes et à qui vous vous adressez.

Nom de l'organisation	
Secteur d'activité	
Pays et villes où vous opérez	
Site web et réseaux sociaux actuels	
Nombre de personnes concernées par le projet	

QUESTIONS À SE POSER

- Que faites-vous, et pour qui ?
- Qu'est-ce qui vous distingue de vos concurrents ?

Vos réponses

02 Contexte du projet

Expliquer d'où part le projet et pourquoi il démarre maintenant.

QUESTIONS À SE POSER

- Quel problème ce projet doit-il résoudre ?
- Qu'avez-vous déjà essayé, et qu'en avez-vous appris ?
- Quels processus voulez-vous outiller : ventes, stocks, achats, ressources humaines, interventions ?
- Quels outils utilisez-vous aujourd'hui, et où sont les doubles saisies ?

> **Exemple :** *Nos devis sont faits dans un traitement de texte, les commandes suivies dans un tableur et les stocks comptés à la main : personne n'a la même information au même moment.*

Vos réponses

03 Objectifs et indicateurs de réussite

Dire ce qui aura changé une fois le projet livré, et comment vous le mesurerez.

> **Exemple :** *Une seule saisie par information, et l'état des stocks consultable en temps réel par les commerciaux.*

Objectif	Indicateur	Aujourd'hui	Cible	Échéance

Objectif	Indicateur	Aujourd'hui	Cible	Échéance

À noter : Trois objectifs bien choisis valent mieux que dix. Sans valeur de départ, aucun progrès ne se mesure.

04 Utilisateurs et usages

Décrire les personnes qui utiliseront la solution, sur quel appareil, dans quelle langue.

QUESTIONS À SE POSER

- Quels utilisateurs sont les plus nombreux ? Lesquels comptent le plus pour vous ?
- Utilisent-ils surtout un téléphone ? Lequel, à peu près ?
- Dans quelles conditions : au bureau, sur le terrain, avec une connexion instable ?

> **Exemple :** *Commerciaux sur le terrain avec un téléphone, comptabilité et magasin sur ordinateur, direction qui suit les tableaux de bord.*

Profil	Ce qu'il vient faire	Appareil principal	Langue(s)	Connexion

05 Périmètre fonctionnel

Lister ce que la solution doit faire, par ordre de priorité.

À noter : Priorité : M = indispensable au lancement, S = important mais peut suivre de peu, C = souhaitable si le budget ou le délai le permettent. Les lignes proposées sont des pistes : supprimez, modifiez, ajoutez.

Fonctionnalité	Description et règles	Priorité	Remarques
Clients et contacts			
Devis, commandes et factures			
Stocks et achats			
Planning et interventions			
Ressources humaines : congés, présences			
Circuits de validation à plusieurs niveaux			
Rapports et tableaux de bord			

Fonctionnalité	Description et règles	Priorité	Remarques
Accès mobile pour les équipes de terrain			

Hors périmètre : ce que ce projet ne couvre pas	

06 Points propres à ce type de projet

Les questions qui reviennent sur ce type de projet. Cochez-les une fois traitées.

Processus et données

- [ ] Processus décrits étape par étape : qui fait quoi, quand
- [ ] Règles de gestion : remises, plafonds de validation, numérotation des factures
- [ ] Données à reprendre de l'existant, et leur qualité
- [ ] Rôles et droits par service

Adoption

- [ ] Nombre d'utilisateurs par service
- [ ] Formation et accompagnement prévus
- [ ] Période de fonctionnement en parallèle de l'ancien outil
- [ ] Obligations comptables et fiscales liées aux factures : à vérifier avec votre expert-comptable ou votre conseil

07 Contenus, langues et accessibilité

Préciser qui fournit les textes, les images et les traductions, et dans quelles langues.

- [ ] Langues : français, anglais, langues nationales (wolof ou autres) ; laquelle en premier ?
- [ ] Traductions : faites par qui, relues par qui ?
- [ ] Textes existants, à réécrire ou à créer : qui les rédige ?
- [ ] Photos et vidéos : réelles (équipe, locaux, produits) ou à produire ?
- [ ] Logo et charte graphique disponibles en fichiers sources
- [ ] Accessibilité : contrastes, taille des textes, navigation au clavier, lecteurs d'écran
- [ ] Référencement : sur quelles recherches voulez-vous être trouvé ?

08 Existant et contraintes techniques

Décrire ce qui existe déjà et ce qui est imposé, pour éviter les surprises en cours de route.

QUESTIONS À SE POSER

- Quels outils, logiciels ou sites existent déjà ? Lesquels faut-il garder ou relier ?

- Nom de domaine, hébergement, comptes (stores, réseaux sociaux, paiement) : à quel nom sont-ils enregistrés, qui y a accès ?
- Une technologie, un hébergeur ou un pays d'hébergement vous est-il imposé ?
- Vos utilisateurs ont-ils des téléphones d'entrée de gamme, une connexion lente ou chère ?
- Logiciel du marché paramétré ou développement sur mesure ? Vous pouvez demander les deux options.
- Un logiciel comptable ou une banque sont-ils à relier ?

Vos réponses

09 Sécurité, données personnelles et conformité

Repérer les données sensibles et les obligations à respecter avant de choisir une solution.

- [ ] Données personnelles collectées : identité, téléphone, position, données financières, santé…
- [ ] Qui accède à quoi : rôles et droits
- [ ] Sauvegardes : fréquence, lieu, durée de conservation
- [ ] Pays d'hébergement des données
- [ ] Information des personnes, consentement, durée de conservation des données
- [ ] Formalités auprès de l'autorité de protection des données personnelles de votre pays

À noter : Ces obligations varient selon les pays et les activités : faites-les vérifier par votre conseil. Ce modèle ne remplace pas un avis juridique.

10 Après la mise en ligne

Prévoir la vie de la solution : maintenance, hébergement, évolutions, formation.

- [ ] Maintenance corrective : délai de prise en charge d'un incident bloquant
- [ ] Mises à jour de sécurité et des composants
- [ ] Hébergement, sauvegardes et surveillance : qui s'en occupe, qui paie ?
- [ ] Formation de vos équipes et documentation
- [ ] Propriété du code, des contenus et des comptes (domaine, stores, hébergement)
- [ ] Réversibilité : récupérer le code et les données si vous changez de prestataire

11 Budget

Donner une fourchette : sans elle, les propositions reçues ne se comparent pas.

Budget de réalisation envisagé (FCFA HT) : de … à …	
Budget annuel de fonctionnement (hébergement, maintenance, licences)	

Échéancier de paiement souhaité (par exemple, à chaque jalon)	

Poste	Fourchette (FCFA HT)	Commentaire
Cadrage et conception (ateliers, maquettes)		
Développement et tests		
Contenus, photos et traductions		
Hébergement, nom de domaine, licences (par an)		
Maintenance et évolutions (par an)		

À noter : Une fourchette, même large, n'engage personne : elle évite de recevoir des propositions hors de portée ou sous-dimensionnées.

12 Planning et jalons

Indiquer les dates qui comptent, et celles qui peuvent bouger.

Jalon	Date souhaitée	Ferme ou souple ?	Commentaire
Processus cartographiés et validés			
Premier module en recette			
Reprise des données			
Formation des utilisateurs			
Démarrage en production			

QUESTIONS À SE POSER

- Un événement impose-t-il une date (lancement, salon, saison, rentrée) ?
- Qui valide chaque étape chez vous, et en combien de jours ?

Vos réponses

13 Gouvernance et contacts

Dire qui décide, qui répond au quotidien et comment vous travaillerez ensemble.

Rôle	Nom	Fonction	E-mail et téléphone
Décideur (valide le budget et les livrables)			
Responsable du projet au quotidien			
Référent technique			
Référent contenus			

QUESTIONS À SE POSER

- À quel rythme voulez-vous faire le point : chaque semaine, à chaque jalon ?
- Par quels canaux : réunion, visioconférence, e-mail, messagerie ?
- Dans quelle langue le projet se mène-t-il ?

Vos réponses

14 Ce que nous attendons dans votre réponse

Demander les mêmes éléments à chaque prestataire, pour comparer les propositions à l'identique.

- [ ] Votre compréhension du besoin, reformulée
- [ ] La solution proposée et les choix techniques, justifiés
- [ ] Le planning, jalon par jalon
- [ ] L'équipe affectée au projet et le rôle de chacun
- [ ] Le budget détaillé par poste, coûts récurrents compris
- [ ] Les conditions de maintenance et de garantie
- [ ] Des références de projets comparables
- [ ] La propriété du code et les conditions de réversibilité
- [ ] Les hypothèses retenues et les questions encore ouvertes
- [ ] L'approche proposée (sur mesure, logiciel du marché ou mixte) et ses coûts de licence
- [ ] Le plan de reprise des données et de formation

Date limite de réponse	
Format attendu (PDF, présentation…)	
Adresse d'envoi	

Critères de choix et leur poids (prix, délai, références, compréhension du besoin…)	

15 Annexes

Joindre tout ce qui aide à comprendre le projet.

Document	Contenu
Charte graphique, logo	
Sites ou applications que vous aimez (et pourquoi)	
Schémas, maquettes ou captures de l'existant	
Documents internes utiles (procédures, formulaires papier)	