

# Modèle de cahier des charges commenté

## Interface de suivi de demandes de voyages

**Si j'avais une heure pour résoudre un problème, je passerais 55 minutes à réfléchir au problème et 5 minutes à réfléchir aux solutions (Albert Einstein, physicien)**

Le cahier des charges d'un projet est comme la préparation d'un voyage, il sert à :

- **identifier la destination (objectifs du projet)** : mer ou montagne ?
- **lister les étapes (fonctionnalités attendues)** : musée ou manège ?
- **définir les coûts (budget du projet)** : avion ou train ?
- **anticiper les risques** : pneu crevé, grève des transports, maladie...
- **prendre des photos (historiser)** : fera-t-on différemment la prochaine fois ?



### Table des matières

<b>1 Historique du document : qui a fait quoi ?</b> .....	<b>2</b>
<b>2 Description du projet : pourquoi le fait-on ?</b> .....	<b>3</b>
2.1 Contexte : qu'y a-t-il autour du projet ?.....	3
2.2 Définitions : que signifie chaque terme métier ?.....	4
2.3 Référentiels : quelles données utilisera-t-on ?.....	5
<b>3 Objet du projet : quelle cible veut-on atteindre ?</b> .....	<b>6</b>
3.1 Objectifs : pourquoi le fait-on ?.....	6
3.2 Périmètre : où s'arrête-t-on ?.....	7
3.3 Fonctionnalités : à quoi servira le résultat du projet ?.....	7
<b>4 Contraintes : quelles solutions apportera-t-on aux problèmes rencontrés ?</b> .....	<b>8</b>
4.1 Rôles et droits : qui peut faire quoi ?.....	8
4.2 Qualité : quelle finition est attendue ?.....	9
4.3 Gestion des risques : comment prévoit-on de gérer les aléas ?.....	10
4.4 Stratégie de déploiement : comment met-on en place ?.....	11

4.5 Garantie et maintenance : que se passe-t-il en cas de panne ?.....	12
<b>5 Investissement : de qui et de combien aura-t-on besoin ?.....</b>	<b>13</b>
5.1 Investissement humain : qui fera quoi ?.....	13
5.2 Budget : quels seront les coûts ?.....	14
<b>6 Planification : quand aura-t-on quoi ?.....</b>	<b>15</b>
6.1 Versions : quels seront les jalons ?.....	15
6.2 Délais : quand seront atteints les jalons ?.....	17
<b>7 Et après ?.....</b>	<b>17</b>
7.1 Les premiers pas du projet.....	17
7.2 Le cahier des charges tout au long du projet.....	18
7.3 Références.....	18

## 1 Historique du document : qui a fait quoi ?

### L'histoire est la mémoire du monde (Henri Lacordaire, homme politique)

L'empereur romain Néron est surtout connu pour avoir incendié Rome, sous le coup de la folie, en l'an 64 de notre ère.

Pourtant, saviez-vous qu'il n'avait rien d'un tyran sanguinaire ? C'est l'aristocratie sénatoriale, défavorisée par la politique de Néron, qui l'a dépeint ainsi dans ses écrits. La plèbe, elle, n'écrivait pas.

C'est la raison pour laquelle vous devez garder trace des décisions importantes pour :

- connaître **le statut actuel** du projet (brouillon, validé...)
- répondre à une **contestation ultérieure** (fournisseur...)
- faire une **analyse post-mortem** des réussites et des échecs

Tout comme le projet, le **cahier des charges** évolue dans le temps :

- **actualisez-le** pour intégrer de nouvelles informations, des évolutions du marché, etc.
- **conservez une copie** de chaque version majeure du document.



<b>12/03/[Année]</b>	Première version suite à la réunion à Paris (Rocket Projet)
<b>15/04/[Année]</b>	Seconde version (Rocket Projet)
<b>02/06/[Année]</b>	Validation par Autour du Monde

## 2 Description du projet : pourquoi le fait-on ?

### 2.1 Contexte : qu'y a-t-il autour du projet ?



**Concevez toujours une chose en la considérant dans un contexte plus large - une chaise dans une pièce, une pièce dans une maison, une maison dans un quartier, un quartier dans une ville (Eliel Saarinen, architecte)**

Ici, vous devez décrire les **éléments déclencheurs** du projet pour :

- **présenter l'environnement** du projet à toute personne extérieure (nouvel embauché, prestataire, etc.) : autres projets déjà menés, problèmes, contraintes...
- **réévaluer le bienfondé** du projet facilement si jamais le contexte change : évolution du marché, de la concurrence, des technologies, etc.

Autour du Monde est une agence de voyages francophone qui organise des safaris éco-responsables au Vietnam. La société a connu une croissance rapide après sa création il y a 6 ans et compte désormais 12 employés. Son site web est actuellement divisé en deux applications distinctes :

- un **site vitrine** qui fait la promotion des voyages commercialisés par l'agence
- un **formulaire de demande de devis** qui envoie un e-mail à l'agence.

Les limitations de la solution actuelle sont les suivantes :

1. **pas de connexion** entre les voyages présentés et les demandes de devis : les clients doivent indiquer la référence du voyage qui les intéresse dans le formulaire
2. la demande de devis est **traitée manuellement** sous forme d'e-mail, avec parfois des oublis ou des réponses en doublons
3. les demandes et les relances sont suivies par un fichier de tableur, **peu efficace** pour le partage des tâches
4. les voyages effectivement réalisés sont suivis dans un second fichier de tableur, **sans connexion** avec le premier
5. la comptabilité est faite sur la base de ce deuxième fichier

## 2.2 Définitions : que signifie chaque terme métier ?

### Apprendre une autre langue, c'est apprendre une autre façon de penser les choses (Flora Lewis, journaliste)

L'histoire de la tour de Babel est célèbre : à ses débuts, l'humanité parlait une seule langue. Elle se mit en tête de construire une tour assez grande pour atteindre Dieu.

Mécontent de ce projet, Dieu multiplia les langues parlées sur Terre. Incapables de se comprendre, les hommes ne purent terminer la tour, qui tomba en ruines.

Pour nous comprendre, nous devons parler le même langage. Or le sens d'un mot peut différer d'une organisation à l'autre, et parfois même d'un service à l'autre !

Pour fixer le sens de chaque terme métier de votre projet, écrivez le lexique :

- de votre **organisation**
- de vos **métiers**
- de votre **projet**

Cette étape posera les bases d'une communication de projet réussie. Au contraire, un manque de communication **ponctuera votre projet de problèmes**.



- **prospect** : client potentiel.
- **client** : prospect ayant finalisé la commande d'un voyage.
- **devis** : demande envoyée par un prospect ou saisie par un opérateur destinée à obtenir un tarif par rapport à un itinéraire donné. Le devis est un engagement contractuel pour une durée déterminée.
- **voyage** : devis transformé en commande ferme après le paiement d'un acompte par le client.
- **planificateur de voyage** : personne en charge de planifier un devis et suivre un voyage.
- **acompte** : paiement partiel d'une commande en vue de matérialiser l'engagement du client.
- **solde** : montant de la commande restant à payer après règlement de l'acompte.
- **hotel voucher** : bon à échanger, matérialisant l'engagement pris par l'agence de

payer une prestation fournie par l'hôtel à un client de l'agence.

## 2.3 Référentiels : quelles données utilisera-t-on ?

**Un dictionnaire, c'est tout l'univers par ordre alphabétique (Anatole France, écrivain)**

Un référentiel, c'est comme un dictionnaire : une liste de données déjà construite, qui vous fait gagner du temps :

- **dans votre organisation** : liste des employés par exemple
- **hors de votre organisation** : numéros de Sécurité sociale, codes postaux...

De nos jours, toutes les organisations détiennent déjà des référentiels : listes, fichiers tableurs, bases de données... Ne réinventez pas la roue, utilisez-les !



Référentiel	Forme	Import
liste des villes touristiques du Vietnam	base de données existante sur l'actuel site vitrine	existant : à connecter
liste des chauffeurs et des guides	fichier tableur	à importer
liste des hôtels	fichier tableur	à importer
index des distances forfaitaires entre les villes	livre physique détenu par l'agence	pas d'import : saisie manuelle
liste des utilisateurs	seulement 12 entrées	pas d'import : saisie manuelle

### 3 Objet du projet : quelle cible veut-on atteindre ?

#### 3.1 Objectifs : pourquoi le fait-on ?

**Il n'y a pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va (Sénèque, philosophe)**

Etes-vous certain que votre projet est toujours conforme à sa cible initiale ? Plus un projet est facile à comprendre, et plus le risque est grand de le voir dévier.

La "loi de futilité de Parkinson" décrit comment un groupe de personnes réagit :

- face à un **projet de réacteur nucléaire** : seuls les experts osent intervenir sur un projet aussi technique
- sur la **construction d'un abri à vélos** : chacun a un avis, et une question aussi triviale que sa couleur peut faire l'objet de discussions interminables.

Ce problème vous est familier ? C'est la raison pour laquelle vous devez définir :

- le **besoin exact** : c'est le fil conducteur de votre projet
- les **objectifs** du projet
- la **priorité** des différents composants du projet



Les objectifs sont :

1. **Consolider toutes les informations de suivi** dans une seule base afin d'éviter tout oubli (catastrophique pour l'image de marque de l'agence).
2. **Mieux répartir la charge de travail** entre les différents opérateurs.

### 3.2 Périmètre : où s'arrête-t-on ?

#### Pas d'infini sans clôture (Christian Bobin, écrivain)

Tout comme la clôture entoure le jardin d'une maison, le périmètre est la limite au-delà de laquelle le projet n'ira pas. Il peut s'agir de :

- toute l'organisation, ou bien seulement une direction, un service...
- tous les sites ou bien seulement ceux d'un pays, d'une filiale...
- tous les clients, ou bien seulement les particuliers, les entreprises...

Périmètre : toute l'organisation.

### 3.3 Fonctionnalités : à quoi servira le résultat du projet ?

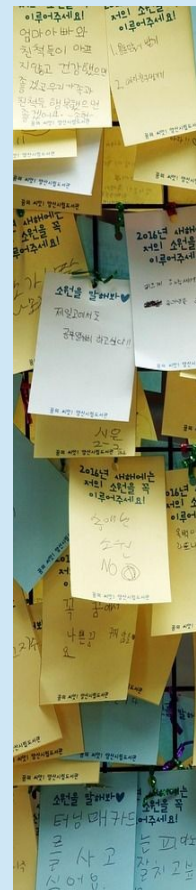
#### La plupart des bonnes idées brillent de simplicité (Estée Lauder, femme d'affaires)

C'est en observant son jardin que Vilfredo Pareto a constaté au 19<sup>e</sup> siècle qu'une petite partie seulement de ses pieds de petits pois lui fournissaient la plus grande partie de sa récolte. Le principe de Pareto était né : **20% des causes produisent 80% des effets.**

Pourquoi est-ce important ? Pour éviter de se perdre dans une liste de fonctionnalités à la Prévert ! Pour cela, utilisez la méthode QQQQCCP :

1. **Qui ?** utilisateurs, responsables, clients...
2. **Quoi ?** action, résultat, outil...
3. **Où ?** service, entreprise, pays...
4. **Quand ?** délai, date butoir, durée d'engagement...
5. **Comment ?** procédure, technique, moyen de locomotion...
6. **Combien ?** quantité, montant, population...
7. **Pourquoi ?** cause, finalité, objectif...

Voici un exemple appliqué à un projet d'aqueduc romain : **QQQQCCP, le recueil de besoins en 9 questions élémentaires.**



Ce document décrit la création d'une interface de suivi des demandes de voyages pour :

1. Créer une demande de devis, par le client lui-même ou un opérateur de l'agence au téléphone
2. Répondre aux demandes de devis via l'interface et conserver tout l'historique des échanges avec le client
3. Suivre le statut des demandes de devis
4. Relancer les devis restés sans réponse
5. Planifier les voyages, et les suivre étape par étape
6. Suivre le statut de réservation des différents hôtels de chaque voyage
7. Notifier automatiquement le client des étapes de son voyage par e-mail
8. Visualiser facilement les prochaines arrivées et départs de clients du pays
9. Suivre et historiser le paiement de l'acompte et du solde de chaque voyage
10. Calculer automatiquement l'indemnité forfaitaire pour chauffeurs et guides, et pouvoir historiser si chauffeur / guide payé (quand)
11. Consolider les données fonctionnelles : chauffeurs, guides, villes, distances, hôtels.

#### 4 Contraintes : quelles solutions apportera-t-on aux problèmes rencontrés ?

##### 4.1 Rôles et droits : qui peut faire quoi ?



#### **Le moyen d'être sauf, c'est de ne pas se croire en sécurité (Thomas Fuller, mathématicien)**

La sécurité est comme une assurance. La plupart du temps, elle ne nous sert pas. Mais le jour où on rencontre un gros pépin, on est bien content d'y avoir souscrit !

Pensez à aborder la sécurité sous toutes ses formes, si elles sont pertinentes pour votre projet :

- **rôles et droits**, comme nous allons le voir
- **sécurité des personnes**, des bâtiments, de l'environnement...
- **assurances**...

Les enjeux de sécurité sont de taille : perte de chiffre d'affaires, perte de crédibilité, etc. Pour en savoir plus sur ce sujet, lisez [L'informatique est partout, la cyber sécurité nulle part](#).

Rôles \ Droits	voir devis	éditer devis	voir voyage	éditer voyage
<b>Administrateur</b>	oui	oui	oui	oui
<b>Planificateur</b>	oui	seulement si assigné au devis	oui	seulement si assigné au devis
<b>Comptable</b>	oui	seulement la partie paiement	oui	seulement la partie paiement

Les trois profils peuvent contenir de 1 à n utilisateurs (par exemple, il peut y avoir 2 administrateurs et 5 comptables).

Un même utilisateur peut recevoir plusieurs profils, dont les droits se cumulent alors.

## 4.2 Qualité : quelle finition est attendue ?

### Il y a mieux, mais c'est plus cher (Louis Forton, dessinateur)

Le nec plus ultra est-il vraiment ce dont vous avez besoin ? Prenons l'exemple d'un fleurissement pour une manifestation :

- pour **une foire à l'andouille**, on prendra des pâquerettes qui finiront au compost.
- pour **un parc botanique**, on optera pour des rosiers anciens.



Vous voyez ? La qualité est un concept qui varie en suivant du contexte. Les critères de qualité sont donc à adapter suivant les objectifs, le budget, etc.

Concrètement, les critères de qualité doivent être SMART :

- **Spécifiques** : la cible est bien définie.
- **Mesurables** : un indicateur chiffré indique s'il est atteint ou non.
- **Assignable** : une personne peut en être chargée explicitement.
- **Réalistes** : l'objectif est en rapport avec les ressources.
- **Temporellement définis** : un délai peut être fixé.

Pensez à tous les **critères de qualité** qui ont un impact sur votre projet : législation, dépenses, contraintes techniques, environnement...

Critère de qualité	Valeur	Test d'acceptation
Temps de réponse des pages du site	< 1 s	Test de connexion depuis des ordinateurs localisés en France, Allemagne, Canada (coeur de cible)
Perte d'e-mail	Aucune, ou envoi d'une notification d'erreur si l'e-mail ne peut pas être délivré	Couper la connexion entre le serveur et le réseau extérieur : les e-mails envoyés doivent faire l'objet d'un retour d'erreur
Type d'énergie des serveurs utilisés	Electricité "verte" issue d'une source renouvelable à au moins 50% (image de marque éco-responsable de l'agence)	Certificat du fournisseur d'énergie garantissant la production renouvelable
Migration des données	Récupération de 100% des données issues des anciens tableurs	Vérification de la concordance du nombre d'enregistrements dans les tableurs et dans le moteur de recherche

#### 4.3 Gestion des risques : comment prévoit-on de gérer les aléas ?

##### Ne rien risquer est un risque encore plus grand (Erica Jong, écrivaine)

Une fusée à 200 millions d'euros qui explose en vol afin d'économiser un test à 200.000 euros ? C'est le résultat (astronomique) du premier vol d'Ariane 5 en 1996.

Par nature, les risques sont souvent **inattendus**. Ne supposez pas, ne devinez pas, n' imaginez pas !

- **Listez-les objectivement.**
- **Prenez une décision éclairée** sur chacun : l'ignorer, l'amoindrir, etc.



Risques de faire :

1. Le projet doit être terminé avant le début de la saison haute (dans 6 mois) sinon il

sera interrompu pour 4 mois. Risque accepté.

2. Le changement de système ne doit occasionner aucune interruption d'activité pour l'agence. Solution palliative : tous les fichiers tableurs seront testés et migrés à l'avance, et les utilisateurs seront formés au nouveau système avant le déploiement
3. Après son déploiement, l'inaccessibilité du système empêcherait l'agence de travailler. Solution palliative : un export des devis et voyages non terminés au format tableur sera envoyé toutes les heures sur un e-mail séparé.
4. Dépendance technologique vis-à-vis d'un prestataire. Risque accepté, à encadrer (voir "Maintenance").

Risque de ne pas faire :

1. Risque sur le chiffre d'affaires : la perte d'informations nuit à l'image de l'agence, qui communique sur la proximité, l'humanité et la dimension éco-responsable.
2. Augmentation des coûts liés aux actions répétitives ou en doublons, et démotivation des opérateurs.
3. La productivité de l'agence a atteint un plateau à cause du goulet d'étranglement que représente l'accès en édition aux fichiers tableurs.

#### 4.4 Stratégie de déploiement : comment met-on en place ?

##### **Il n'y a pas d'échecs, il y a seulement des leçons épouvantables (Oprah Winfrey, femme d'affaires)**

En 2015, Starbucks a fait une mise à jour de routine du logiciel qui gérait la caisse de ses 14.000 points de vente américains.

Résultat ? Plus aucune commande ne pouvait être encaissée pendant 2 heures !

(Pour lire les détails du bug de Starbucks, lisez [29 bugs informatiques aux conséquences catastrophiques](#))

Imaginez que cela vous arrive, qu'il s'agisse de votre système comptable, et qu'on parle de 2 mois... c'est possible !

Protégez-vous en anticipant le déploiement, sachez :

- **quoi livrer** : c'est le contenu du projet, configuration, documentation, etc.
- **comment livrer** : c'est la méthode à suivre pour installer le projet.
- **comment annuler** : c'est le moyen de contournement si la livraison échoue.



### Stratégie de déploiement :

1. formation des opérateurs au nouveau système pendant la dernière semaine avant le déploiement
2. sauvegarde de tous les fichiers utilisés dans un stockage sécurisé avant la migration
3. migration vers le nouveau système pendant un jour férié pour ne pas bloquer l'activité de l'agence

**Stratégie de repli :** si la migration ne peut être terminée avant la réouverture de l'agence à 8h le jour suivant le jour férié :

- annulation de la migration
- l'agence revient à l'ancien système
- le problème de migration est analysé et une nouvelle date de migration est planifiée

### 4.5 Garantie et maintenance : que se passe-t-il en cas de panne ?

#### La popularité n'est pas une garantie de qualité (Indira Gandhi, femme politique)

Quand vous achetez une voiture neuve, vous êtes couvert par la garantie du constructeur pour 3 à 5 ans. C'est une assurance contre tous les problèmes qui pourraient se produire, même si on espère qu'il n'y en aura aucun.

Bien sûr, la présence d'une garantie et son étendue influent sur le prix : plus vous demandez de garanties, plus c'est cher. La garantie doit donc être à la mesure de votre perte en cas de problème !

Si vous prenez une maintenance, vous devez définir ses termes :

- son **objet**
- le **critère de fonctionnement** objectif et chiffré
- le **délaï d'intervention**
- la **sanction** en cas de non-respect par le fournisseur



#### Définitions :

- **bug** : anomalie de fonctionnement non conforme aux spécifications de fonctionnement
- **évolution** : demande de changement d'une règle fonctionnelle déjà implémentée dans l'application

Anomalie	Définition	Première analyse	Résolution
<b>bug critique bloquant</b>	La fonctionnalité est inutilisable et il n'y a aucune solution de contournement.	2h (maximum)	6h (maximum)
<b>bug critique non bloquant</b>	La fonctionnalité est inutilisable mais il existe un moyen de la contourner.	1j (maximum)	5j (maximum)
<b>bug mineur</b>	La fonctionnalité ne réagit pas de façon adéquate, mais sans empêcher son utilisation.	2j (maximum)	8j (maximum)
<b>évolution</b>	Demande de changement.	5j (maximum)	suivant le type d'évolution

En cas de retard par rapport aux délais définis ci-dessus, le fournisseur devra une astreinte de 1200€ par jour de retard.

## 5 Investissement : de qui et de combien aura-t-on besoin ?

### 5.1 Investissement humain : qui fera quoi ?

**Un investissement dans la connaissance paie toujours les meilleurs intérêts (Benjamin Franklin, homme politique)**

Pour faire aboutir votre investissement financier, vous devez le doubler d'un investissement humain, sous peine d'échec (à ce sujet, lisez : [Comprendre les pièges de la gestion de projet avec des singes et des bananes](#)).



Vous devez donc :

- estimer les besoins en **compétences**
- définir les **personnes à impliquer**, et leur libérer du temps
- **définir leurs rôles** :
  - qui donne la vision du projet à long terme (sponsor)
  - qui donne les réponses métier (responsable métier)
  - qui gère le projet au jour le jour (responsable du projet)

Les rôles sur le projet sont les suivants :

- **sponsor** : directeur de la société
- **responsable métier et chef de projet** : directrice financière

La directrice financière devra être formée sur ces sujets :

- gestion d'un projet de site web
- législation autour du recueil d'informations personnelles (RGPD)

Elle sera affectée 2 jours par semaine au suivi du projet.

## 5.2 Budget : quels seront les coûts ?

### Investir nécessite de la patience et une vision à long terme (Warren Buffett, homme d'affaires)

Sans budget, aucun projet n'est possible ! Pour établir votre budget, pensez à inclure tous les coûts cachés :

- la maintenance, comme nous venons de le voir
- la location du serveur, du **nom de domaine** dans notre exemple de projet
- etc.

C'est le moment de faire une étude de rentabilité pour analyser la viabilité du projet :

- quels **coûts** (investissement)
- quelle **période d'exécution** (car les bénéfices du projet peuvent s'étendre sur 3 ans, 5 ans, etc.)
- le **retour sur investissement** attendu



Budget maximum : : 60 k€, sur 12 mois répartis sur 2 exercices comptables.

Budget opérationnel annuel après déploiement : 5 k€.

## 6 Planification : quand aura-t-on quoi ?

### 6.1 Versions : quels seront les jalons ?

**Vous n'avez pas besoin de voir tout l'escalier, empruntez juste la première marche (Martin Luther King, pasteur)**

Savez-vous qu'il y a 6 camps intermédiaires avant d'atteindre réellement le sommet de l'Everest ?

Pourtant, vous pourriez essayer de monter d'une traite jusqu'en haut ! Que se passerait-il ? Votre corps s'épuiserait faute de s'être acclimaté au manque d'oxygène, et vous finiriez à l'hôpital.

Réaliser un projet suit le même processus : si vous tentez de partir de zéro et arriver au projet complet d'une traite :

- **l'équipe projet va s'épuiser** et perdre le cap du projet
- **vos utilisateurs vont rejeter le projet** faute d'adhésion
- **tout le projet sera perdu** s'il est arrêté en cours de route

Pour éviter ces problèmes, restez humble face à votre Everest :

- **ne réinventez pas la roue** : réutilisez l'existant
- **restez simple** : privilégiez les points majeurs suivant le principe de Pareto
- **divisez votre projet** en versions et lots autonomes
- **itérez sur ces points** pour rendre le sommet atteignable

Pour en savoir plus, lisez [Les 7 secrets pour mener à bien un projet complexe](#).



#### Rappel des objectifs

1. Consolider toutes les informations de suivi dans une seule base afin d'éviter tout oubli (catastrophique pour l'image de marque de l'agence).
2. Mieux répartir la charge de travail entre les différents opérateurs.

#### Version 1 – demande de devis :

1. Création d'une demande de devis par le client lui-même ou un opérateur de l'agence au téléphone
2. Répondre aux demandes de devis via l'interface et conserver tout l'historique des échanges avec le client

3. Suivre le statut des demandes de devis
4. Droits avec un seul profil : planificateur de voyage

### **Version 2 – moteur de recherche / suivi**

5. Suivre le statut des demandes de devis
6. Visualiser facilement les prochaines arrivées et départs de clients du pays
7. Suivre le statut de réservation des différents hôtels de chaque voyage

### **Version 3 – administration**

8. Consolider les données fonctionnelles : chauffeurs, guides, villes, distances, hôtels.
9. Droits : profil administrateur

### **Version 4 – partie comptable**

10. Planifier les voyages, et les suivre étape par étape
11. Suivre et historiser le paiement de l'acompte et du solde de chaque voyage
12. Calculer automatiquement l'indemnité forfaitaire pour chauffeurs et guides, et pouvoir historiser si chauffeur / guide payé (quand)
13. Droits : profil comptable

### **Version 5 – e-mail**

14. Notifier automatiquement le client des étapes de son voyage par e-mail
15. Relancer les devis restés sans réponse

### **Abandonnés**

- Gestion automatique de la réception de l'acompte : trop complexe à mettre en oeuvre, vérification manuelle du compte bancaire et case à cocher après réception d'un acompte.
- Réservation des hôtels via l'application : par e-mail dans un premier temps, car la connexion au système de réservation des hôtels crée une dépendance technique (risque pour l'évolutivité du système).
- Statistiques sur les délais de traitement par opérateur : ne répond pas à l'objectif du projet.
- Notifications par SMS aux chauffeurs (rappel du voyage, paiement, etc.) : peu utile car l'agence n'a pas rencontré de problème avec les chauffeurs.

## 6.2 Délais : quand seront atteints les jalons ?

**L'épine dorsale du succès est le travail acharné, la détermination, une bonne planification et la persévérance (Mia Hamm, footballeuse)**

Dans votre planning :

- **identifiez les contraintes fortes** sur les dates : par exemple, Halloween si vous vendez des confiseries. Si le projet arrive après cette date butoir, le projet perd de sa rentabilité.
- à l'inverse, **n'imposez pas de date arbitraire** sans lien avec le projet, par exemple : "dans 2 semaines car le patron reviendra des Bahamas".



Planning proposé :

- v1 et v2 avant 4 mois.
- la suite : sur 8 mois maximum afin de se caler sur la prochaine saison haute.

## 7 Et après ?

### 7.1 Les premiers pas du projet

**L'art commence avec la difficulté (André Gide, écrivain)**

Une fois la première version du cahier des charges finalisée :

- faites une estimation du coût du projet en interne si vous disposez de la compétence technique.
- demandez **2 ou 3 devis externes** : parfois, utiliser une solution existante et éprouvée est moins coûteux que de réinventer la roue.
- archivez ici une analyse comparative des différentes solutions proposées, de leurs avantages et de leurs inconvénients.

## 7.2 Le cahier des charges tout au long du projet

### L'heure de la fin des découvertes ne sonne jamais (Colette, écrivaine)

Un cahier des charges n'est pas fait pour être gravé dans le marbre : il évolue en même temps que le projet. Gardez-le toujours à portée de main car il permet de :

- contrôler que le projet **reste justifié** par rapport au besoin identifié
- vérifier que la **rentabilité** est toujours au rendez-vous
- rester **focalisé** sur les objectifs principaux

## 7.3 Références

### Halte-là !

Prenez 1 minute !

Envoyez-moi **juste un petit bonjour et un avis** sur ce cahier des charges :

[thibault@rocketprojet.com](mailto:thibault@rocketprojet.com)

Vous souhaitez mieux comprendre la gestion de projet ?



1. Abonnez-vous à mon site, la gestion de projet simple et pratique : <https://www.rocketprojet.com/>
2. Lisez mon livre paru aux éditions ENI : Gérez vos projets - De novice à maestro en gestion de projet [sur Amazon](#) ou bien [sur le site d'ENI](#)
3. Mettons-nous en relation sur LinkedIn : <https://www.linkedin.com/in/thibaultpairis/>