

FICHE RECAPITULATIVE SUR LE CAHIER DES CHARGES

Le cahier des charges à des objectifs principaux qui résident dans le choix et l'évaluation du ou des "meilleur(s)" prestataires. Deux aspects sont alors évoqué: Quantitatif (ex: Quel est Le prestataire qui permet à l'agence de dégager la plus grosse marge ?) et Qualitatif (ex: quel est le prestataire qui peut valoriser l'agence en terme de plus value de conseil ?). la réponse à ces deux questions est destiné à créer et/ou produire le plan de communication recommandé et vendu à son client.

1. LA PLACE DU CDC DANS LE PROJET

La réussite d'un projet passe d'abord par une définition écrite, détaillée, précise, exhaustive, et évaluable: des objectif (mesurable) à attendre, des ressources requises, de la planification, de la mise en œuvre des outils d'évaluation, et des méthodes de contrôle. Lors de la réalisation d'un projet, le CDC n'est qu'une étape dans le processus suivant: nomination d'un responsable du projet, exploration des possibilités techniques, et obtention d'un consensus sur le projet au sein de l'entreprise.

2. REDIGER LE CDC ET DETERMINER LA METHODOLOGIE D'EVALUATION DES OFFRES

Cette étape peut se subdivisé en plusieurs stades: Émission du CDC de présentation formelle de celui-ci aux prestataires potentiels, analyse des offres, et signature du contrat de mise en œuvre. Puis mise en œuvre, suivi et évaluation des résultats du projet.

3. CONTENU D'UN CDC

1) INFORMATIONS GENERALES

- Nom et coordonnées de l'organisation qui établit le cahier des charges, Coordonnées de la personne référente au sein de l'organisation, Précision de l'objet du cahier des charges, Date limite de réception des offres, avec type de support sur lequel doit figurer l'offre ainsi que son mode de transmission, et les documents annexes.

2) DESCRIPTION TECHNIQUE

- Procédé d'impression, Type d'impression, Type de papier grammage Type d'encre, Le format, Le nombre de pages, Le façonnage, Autres caractéristiques.

3) LES QUANTITES

Précision de la quantité exacte. Lors d'une prévision: il vaut mieux prévoir davantage.

4) CONDITION D'ACHAT

Contrainte de délai, de livraison ou d'adresse, contraintes de temps, les modalités et les délais de paiement, les services complémentaires souhaités doivent également être mentionnés.

5) LES REFERENCES

Informations sur la structure du prestataire.

6) FORMES

Dans le secteur privé, la forme du CDC est libre. En revanche chaque entreprise adopte un modèle unique. Dans le secteur public, le CDC est normalisé, et doit comporter différentes pièces contractuelles imposées par la loi.

4. 2 TYPES DE CDC

- **CDC fonctionnel:** Qui est l'expression des besoins sous forme de fonctions attendues du produit.
- **CDC technique:** Qui décrit les exigences techniques attendues.

5. APPEL D'OFFRE

Un appel d'offre est une procédure par laquelle un acheteur potentiel demande à différents offreurs de faire une proposition commerciale. Le CDC se décompose alors en deux sections: La première distribuée aux prestataires contenant la description et le contexte du projet, les spécifications applicatives, techniques, de réalisation et de suivi du projet, les spécifications administratives et contractuelles, les formulaires de réponse. La deuxième non distribuée comprenant la méthodologie d'analyse des offres, le détail des critères de sélection.

6. LES 4 ELEMENTS DU CDC

- **Étude de l'existant:** Présentation générale de l'annonceur, étude de l'environnement / état des lieux.

Elle comprend trois parties: recueillir les informations, les analyser, esquisser une modélisation.

- **Analyse des besoins:** Description des besoins, définition de l'objectif du projet.

L'étude des besoins consiste à dégager les critères d'information des diverses tâches et ainsi calculer un retour sur investissement. Elle donne une vue globale des besoins des professionnels mais aussi des utilisateurs. Attention aux contraintes organisationnelles, techniques, humaines, administratives, et financières.

- **Description de la solution:** Caractéristiques fonctionnelles, réponse opérationnel souhaitée (le prestataire peut avoir la liberté de proposer toute solution technique à partir du moment où les contraintes de l'annonceur, s'il y en a, sont respectées)

Le prestataire doit remplir un cadre des caractéristiques fonctionnelles et techniques qui sert à: Comparer et sélectionner le prestataire ou la solution, oblige le prestataire à s'engager sur toutes les questions, et permet de réaliser la vérification d'aptitude.

- **Définition de la procédure:** Découpage en lots ou phases, description des conditions commerciales.

Il faut toutefois faire attention au cadre juridique, tout projet, une fois lancé, possède un caractère contractuel, et choisir la procédure la plus adéquate: L'objet du contrat, les lieux d'exécution et de livraison, la durée du contrat / marché et caractéristiques principales.

Toutes ces informations seront consigné dans le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) qui sera rédigé par le professionnel et sera relu par le service juridique pour en vérifier le formalisme administratif. (Critères d'attribution du marché, appel d'offre ouvert, appel d'offre restreint, dialogue compétitif.)

7. QU'EST-CE QU'UN BON CDC ?

La rédaction d'un CDC repose sur la règle du PPCR:

- **Précis:** Notamment par les fonctionnalités émergentes, le flou peut conduire à des déconvenues.
- **Prospectif:** Il ne s'agit pas de s'aligner sur les systèmes obsolètes mais de prendre en compte les évolutions en cours.
- **Concis:** Car un document démesurément épais et détaillé, source d'investissement en temps pour le fournisseur, réduira le nombre de propositions donc le choix.
- **Réaliste:** Il ne s'agit pas d'imaginer un système idéal "qui fait tout" mais de rester réaliste par rapport aux besoins réels et à la faisabilité technique et financière.

Quelques conseils:

Rédaction collective; relecture; comparaison avec d'autres CDC pour s'assurer d'une bonne qualité. De même l'ajout d'un glossaire qui définit les termes et concepts clés peut faciliter la compréhension. Se tenir au courant de l'évolution technologique dans le domaine concerné afin de prévenir les surcoûts (grâce à des rencontres professionnelles, salons, publications..). Et aussi gagner du temps en prenant contact avec des fournisseurs et prestataires potentiels, pour discuter des besoins et objectifs.

8. CONCLUSION

Le cahier des charges n'est pas destiné à imposer au prestataire comment il doit réaliser le projet mais lui expliquer les besoins de l'annonceur et décrire les fonctionnalités cibles. Il sert d'outil de communication au dialogue entre professionnels et prestataires et détermine les engagements mutuels. Sa qualité réside dans la clarté, la pertinence et la lisibilité du contenu. Le meilleur cahier des charges sera toujours l'expression d'un compromis entre les besoins et objectifs de l'annonceur et la faisabilité technique et financière.