

Modèle de cahier des charges ITSM : exigences et grille de notation

Mis à jour octobre 2026 · SMC Consulting · ITIL v4 · Autres modèles et guides: www.smcconsulting.be/fr/guides

Une structure prête à l'emploi pour votre appel d'offres ITSM. Décrivez votre contexte, envoyez les exigences aux éditeurs et à leurs partenaires, puis notez les réponses avec la même grille pondérée pour chaque outil. Supprimez ce qui ne vous concerne pas et ajoutez vos propres exigences.

Comment utiliser ce modèle

Complétez vous-même les sections 1 à 3 : elles présentent votre organisation et vos besoins aux éditeurs. Les sections 4 à 12 contiennent les exigences : donnez à chacune une priorité (I = indispensable, S = souhaitable, O = optionnelle) avant d'envoyer le document.

Demandez à chaque éditeur de répondre à chaque exigence par l'un de ces cinq termes : Standard (disponible tel quel), Paramétrage (sans code), Spécifique (développement nécessaire), Feuille de route (prévu, avec une date) ou Non. Demandez un court commentaire dès que la réponse n'est pas « Standard ».

Notez ensuite les réponses avec la grille de la section 14 et invitez les deux ou trois meilleurs outils à une démonstration scénarisée sur vos propres cas d'usage.

1. Votre organisation

Organisation et entités concernées

Nombre d'utilisateurs servis · Collaborateurs et autres personnes qui ouvrent des tickets

Nombre d'agents aujourd'hui et dans trois ans · Personnes qui traitent les tickets, par équipe

Tickets par mois · Incidents et demandes, avec les pics

Langues nécessaires · Portail, interface agent, notifications

Sites et horaires de support

Outil actuel et date de fin du contrat

2. Périmètre et objectifs

Pourquoi vous changez d'outil ou en choisissez un · Les problèmes que le nouvel outil doit résoudre

Processus ITIL dans le périmètre

Services hors IT concernés · RH, services généraux, finance, autres

Date de mise en production visée

Fourchette de budget sur trois ans

Décideurs et équipe d'évaluation

3. Calendrier de l'appel d'offres

Étape	Date
Envoi du cahier des charges aux éditeurs et partenaires	
Date limite des questions des éditeurs	
Date limite de remise des réponses	
Annonce de la short-list	
Demos scénarisées sur vos cas d'usage	
Preuve de concept (facultative)	
Décision et signature du contrat	

4. Couverture des processus ITIL

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-01	Gestion des incidents avec une matrice de priorité (impact × urgence), une procédure d'incident majeur et des notifications d'astreinte			
R-02	Gestion des demandes de service avec un catalogue de services, des formulaires de demande et des circuits d'approbation			
R-03	Gestion des problèmes avec analyse des causes, erreurs connues et liens vers les incidents et les changements			
R-04	Gestion des changements avec un calendrier des changements, une évaluation des risques, des approbations (CAB) et des changements standard			
R-05	Gestion des niveaux de service : SLA et OLA par priorité et par service, règles de suspension et alertes de dépassement			
R-06	Gestion des connaissances : cycle de vie des articles, validation et recherche depuis le portail et la console agent			
R-07	Présence dans le registre PeopleCert des logiciels certifiés ITIL 4 : préciser le niveau et les pratiques certifiées			

5. Gestion des services d'entreprise (ESM)

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-08	Les RH, les services généraux, la finance ou d'autres services peuvent gérer leurs propres services sur la même plateforme			
R-09	Catalogues, portails, workflows et droits distincts par service			
R-10	Coût de licence des agents hors IT, et des utilisateurs occasionnels ou simples approubateurs			

6. CMDB et gestion des actifs IT

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-11	Modèle de données de la CMDB : classes d'éléments de configuration, attributs et relations, avec une vue d'impact			
R-12	Découverte : agent ou scanner natif, ou connecteurs vers des outils de découverte et de gestion des appareils (préciser lesquels)			
R-13	Cycle de vie des actifs matériels et logiciels, contrats, garanties et licences logicielles			
R-14	Comment les données de configuration restent à jour sans travail manuel, et qui est responsable de chaque source			

7. Intégrations

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-15	Synchronisation de l'annuaire (Entra ID ou Active Directory), authentification unique (SAML ou OIDC) et provisionnement SCIM			
R-16	Messagerie entrante et sortante : tickets depuis des boîtes mail, réponses et notifications			
R-17	Microsoft Teams ou Slack : créer et suivre des tickets, approuver des demandes			
R-18	Outils de supervision : alertes transformées automatiquement en incidents, sans doublons			
R-19	Couverture de l'API REST, webhooks et limites d'appels pour tout le reste			
R-20	Systèmes à connecter (ERP, SIRH, autres) : les lister ici			

8. IA et automatisation

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-21	Concepteur de workflows sans code pour le routage, les approbations et les tâches répétitives			
R-22	IA pour les agents : classification des tickets, résumés et réponses suggérées			
R-23	Agent virtuel pour les utilisateurs dans le portail ou dans Microsoft Teams			
R-24	Tarification de l'IA (incluse ou en option) et lieu de traitement des données de l'IA			

9. Hébergement, sécurité et données dans l'UE

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-25	Région d'hébergement dans l'UE (nommer le centre de données) et liste publiée des sous-traitants			
R-26	Certifications de sécurité (ISO 27001, SOC 2) : fournir le certificat ou le dernier rapport			
R-27	Accord de traitement des données RGPD, et soutien à vos obligations de notification NIS2 quand elles s'appliquent			
R-28	Authentification unique, authentification multifacteur, droits par rôle et journal d'audit			
R-29	Export des données en fin de contrat : format, exhaustivité et coût			

10. Reporting

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-30	Tableaux de bord intégrés et rapports planifiés pour les agents, les responsables d'équipe et la direction			
R-31	Connecteur Power BI ou export complet des données pour votre propre reporting			

11. Ergonomie et adoption

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-32	Portail et interface agent disponibles dans les langues indiquées à la section 1			
R-33	Application mobile pour les agents et pour les utilisateurs			
R-34	Une démo scénarisée de trois de nos cas d'usage (nous fournissons les scénarios)			

12. Mise en place, partenaire et support

Réf.	Exigence	Priorité (I/S/O)	Réponse de l'éditeur	Commentaire
R-35	Plan de mise en place avec phases, durées, rôles et ce que nous devons fournir			
R-36	Partenaire d'intégration dans notre région, avec des références de taille et de secteur comparables			
R-37	Support de l'éditeur : horaires, langues, délais de réponse et escalade			
R-38	Formation des agents, des responsables de processus et des administrateurs			
R-39	Migration de nos données : tickets ouverts, historique, articles de connaissance et CMDB			

13. Prix sur trois ans

Demandez à chaque éditeur de remplir ce tableau en euros hors TVA et de préciser le modèle de licence (agents nommés ou simultanés, utilisateurs), la durée minimale et tout plafond d'augmentation des prix.

Poste de coût	Année 1	Année 2	Année 3	Remarques
Licences				
Options et modules (IA, découverte, ESM, environnements supplémentaires)				
Prestations de mise en place				
Intégrations				
Migration des données				
Formation				
Support et maintenance				
Total				

14. Grille de notation

Notez chaque outil de 0 (non couvert) à 5 (entièrement couvert) par critère, multipliez par le poids et additionnez. Les poids ci-dessous sont un exemple : fixez les vôtres avant de recevoir les réponses, pour que la grille ne puisse pas pencher vers un favori.

Critère	Poids	Outil A	Outil B	Outil C
Couverture des processus ITIL (section 4)	20 %			
Gestion des services d'entreprise (section 5)	5 %			
CMDB et gestion des actifs IT (section 6)	10 %			
Intégrations (section 7)	15 %			
IA et automatisation (section 8)	10 %			
Hébergement, sécurité et données dans l'UE (section 9)	10 %			
Prix sur trois ans (section 13)	15 %			
Partenaire et support (section 12)	5 %			
Ergonomie et adoption (sections 10 et 11)	10 %			
Total pondéré	100 %			

Un regard extérieur sur votre cahier des charges ?

SMC Consulting rédige avec vous les exigences et la grille de notation, compare les plateformes adaptées à votre contexte et mène la sélection jusqu'aux démos finales. Commencez par une première short-list : quelques questions, puis un échange avec un consultant senior certifié ITIL v4.

[**Recevoir ma shortlist ITSM →**](#)