Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Cahier des charges — logiciel de restaurant

La trame de choix d'un logiciel de restaurant, avec les exigences à hiérarchiser et ce que la plupart des éditeurs omettent.

Un cahier des charges n'est pas un portrait de votre entreprise : c'est un document sur lequel plusieurs prestataires doivent pouvoir remettre une offre comparable, et sur lequel vous pourrez refuser une livraison qui ne convient pas.

Cette trame est celle du **logiciel de restaurant**. Elle reprend les questions communes à tout projet de gestion, et détaille le périmètre fonctionnel propre à votre métier — chaque point est à hiérarchiser plutôt qu'à cocher.

Remplissez ce que vous savez. Une case vide est une information : elle dit que le sujet reste à instruire.

1. Votre entreprise

Ce que tout prestataire doit savoir avant de chiffrer quoi que ce soit. Cinq minutes.

Raison sociale *

Activité, en une phrase
Ce que vous vendez et à qui. Évitez le code NAF : il ne dit rien de votre métier réel.

Effectif total

Combien de personnes utiliseront le logiciel ?
Distinguez qui saisit tous les jours de qui consulte de temps en temps : les deux ne se facturent pas pareil.

Combien de sites, d'établissements ou de sociétés ?
Plusieurs sociétés dans le même outil change l'architecture et la comptabilité.

Faut-il plusieurs langues ou plusieurs devises ?

2. Votre organisation aujourd'hui

Un ERP remplace un existant, il ne s'installe pas sur une page blanche. Ce qui marche aujourd'hui doit continuer à marcher.

Quels logiciels utilisez-vous aujourd'hui, et pour quoi ? *
Citez aussi les tableurs et les cahiers : c'est souvent là que se trouve la vraie logique métier.

Qu'est-ce qui marche bien et que vous ne voulez surtout pas perdre ?
Question rarement posée, et pourtant c'est elle qui fait rejeter un projet par les équipes.

Qu'est-ce qui vous coûte le plus de temps aujourd'hui ?*

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Où ressaisissez-vous la même information deux fois ?

Avez-vous une informatique interne ?
Si oui, précisez ce qu'elle prendra en charge dans le projet.
☐ Oui ☐ Non

3. Volumétrie

Les chiffres qui décident de l'architecture et du prix. Un ordre de grandeur suffit ; « je ne sais pas » est une réponse acceptable.

Nombre de références au catalogue

Nombre de clients actifs

Nombre de commandes par mois

Nombre moyen de lignes par commande

Nombre de factures par mois

Y a-t-il des pointes d'activité ?
Saison, fin de mois, opérations commerciales. C'est la pointe qui dimensionne, pas la moyenne.

Combien d'années d'historique faut-il conserver et consulter ?

4. Fiches techniques et coût matière

Chaque plat avec ses ingrédients, ses grammages, son coût réel et sa marge.

Ingrédients et grammages
La recette telle qu'elle est réellement exécutée.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Coût matière réel
Recalculé quand un prix d'achat bouge.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Marge et ratio
Par plat, comparables entre eux.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Allergènes
Déduits des ingrédients, jamais oubliés.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

5. Achats et fournisseurs

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Commandes, réceptions, prix suivis dans le temps et alertes sur les hausses.

Commandes par fournisseur
Quantités habituelles, délais, minimums.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Réception pointée
Écarts de quantité et de prix relevés.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Historique des prix
La dérive se voit avant qu'elle coûte.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Impact immédiat
Le coût matière des plats se recalcule.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

6. Salle et réservations

Plan de salle, tables, services, réservations et no-shows.

Plan et capacités
Tables, couverts, salles, terrasse.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Par service
Midi et soir gérés séparément.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Sans-présentation
Comptés, pour décider en connaissance de cause.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Taux de remplissage
Par service et par jour de semaine.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

7. Marges et analyse

Ratio matière global, plats rentables et plats déficitaires, ticket moyen.

Ratio matière
Global, et par famille de plats.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Classement par marge
Ce qui rapporte, ce qui coûte.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Ticket moyen
Par service, par jour de semaine.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Effet d'un changement
Avant / après, sur les chiffres.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

8. Vos particularités

Ce qui suit décide du budget et du risque. Prenez-y le temps que vous n'avez pas pris ailleurs.

Qu'y a-t-il dans votre organisation qu'un logiciel standard ne saurait pas faire ? *
La question la plus importante du document.

À quel profil d'établissement correspondez-vous ?
Bistrot et restaurant de quartier · Brasserie et gros volume · Restaurant gastronomique

9. Reprise de vos données

Le poste le plus systématiquement sous-estimé. Reprendre dix ans d'historique coûte souvent plus cher que le logiciel.

Que faut-il reprendre de l'existant ?
Clients, fournisseurs, catalogue, stocks, soldes ouverts, historique. Tout n'a pas la même valeur.

L'historique détaillé doit-il être repris, ou consultable dans l'ancien outil ?
Garder l'ancien outil en lecture coûte souvent bien moins cher qu'une reprise complète.
☐ Repris intégralement ☐ Repris sur les dernières années ☐ Consultable dans l'ancien outil ☐ À décider

Sous quelle forme pouvez-vous extraire vos données actuelles ?
Export CSV, accès à la base, API, rien du tout. « Rien du tout » change beaucoup de choses.

Vos données actuelles sont-elles propres ?
Doublons, fiches mortes, champs détournés de leur usage. Personne ne reprend une base sale sans le payer.

10. Interfaces avec vos autres outils

Chaque interface est un petit projet. Les lister maintenant évite de les découvrir à la mise en service.

Avec quels outils le logiciel devra-t-il échanger ?
Banque, comptable, transporteurs, marketplaces, caisse, EDI, site web, machines.

Pour chacune : dans quel sens, à quelle fréquence, et qui fait foi en cas d'écart ?
« Qui fait foi » est la question qui évite les mois de disputes.

Facture électronique : où en êtes-vous ?
Plateforme agréée déjà choisie, formats attendus par vos clients, échéance qui vous concerne.

11. Hébergement et contraintes techniques

Où vivront vos données, et ce qui se passe le jour où le serveur tombe.

Hébergement souhaité
☐ Chez le prestataire ☐ Chez un hébergeur de notre choix ☐ Sur nos propres serveurs ☐ Sans préférence

Les données doivent-elles rester en France ou dans l'Union européenne ?
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Quelle fréquence de sauvegarde, et combien de temps conservées ?

Combien de temps pouvez-vous rester sans le logiciel avant que ce soit grave ?
C'est cette réponse, et elle seule, qui justifie le prix d'une haute disponibilité.
☐ Quelques minutes ☐ Quelques heures ☐ Une journée ☐ Plusieurs jours

Plages horaires pendant lesquelles le logiciel doit être disponible

12. Données personnelles et conformité

Vous restez responsable de traitement, quel que soit le prestataire. Ces points s'écrivent avant de signer, pas après un contrôle.

Quelles données personnelles seront traitées ?
Salariés, clients, prospects, patients. Les données de santé et les données bancaires ont un régime propre.

Un contrat de sous-traitance au sens du RGPD est-il exigé ?
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Durées de conservation et purge automatique
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Avez-vous des obligations sectorielles particulières ?
Caisse certifiée, HACCP, hébergement de données de santé, archivage légal, accessibilité.

13. Propriété et réversibilité

La section que la plupart des trames oublient, et celle qui vous protège dans dix ans. Posez ces questions à tous vos candidats.

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Vos données doivent vous rester acquises et exportables à tout moment
Dans des formats ouverts et documentés, sans frais et sans délai.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Une procédure de sortie doit être écrite au contrat
Qui fait quoi, dans quel délai, à quel prix, le jour où vous changez de prestataire.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

À qui appartiennent les développements spécifiques que vous financez ?
Question à poser explicitement : la réponse par défaut de beaucoup d'éditeurs est « à nous ».
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Le code doit être auditable, ou déposé en séquestre
Une solution libre répond à cette exigence par construction ; une solution propriétaire demande un dépôt chez un tiers.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Plusieurs prestataires doivent pouvoir reprendre la maintenance
Autrement dit : refuser d'être captif d'un seul intervenant.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

14. Ce que vous attendez du prestataire

Un logiciel ne se déploie pas tout seul. Ce que vous n'exigez pas ici, vous le paierez en supplément.

Formation des équipes, avec supports remis
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Comment prononcerez-vous la recette ? *
Quels scénarios devront fonctionner pour que vous acceptiez la livraison ? Sans critères écrits, vous ne pouvez rien refuser.

Période de garantie après mise en service
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Délais de prise en charge et de rétablissement, écrits et chiffrés
« Nous sommes réactifs » n'est pas un engagement.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Qui prend en charge les montées de version, et à quel prix ?
Sur dix ans, c'est un poste majeur. Faites-le chiffrer maintenant.

Références comparables à contacter
Même taille, même métier, mises en service depuis plus de deux ans.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

15. Budget et coût total

Demandez toujours le coût sur cinq ans, pas le prix d'entrée. C'est le récurrent qui surprend, jamais l'investissement initial.

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Enveloppe envisagée pour la mise en place
L'annoncer fait gagner du temps à tout le monde, et écarte d'emblée les offres hors sujet.

Budget annuel acceptable pour l'exploitation
Abonnements, hébergement, maintenance, assistance.

Chaque offre devra détailler séparément licences, intégration, reprise de données, développements, formation, hébergement et maintenance
Un prix global empêche toute comparaison. Exigez la ventilation.
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Chaque offre devra présenter le coût total sur cinq ans
☐ Indispensable ☐ Souhaitable ☐ Accessoire ☐ Hors périmètre

Comment le prix évolue-t-il si vous doublez le nombre d'utilisateurs ou de transactions ?

16. Comment vous déciderez

Écrire ses critères avant de recevoir les offres évite de les réécrire après, en fonction de celle qu'on préfère.

Vos critères de choix, par ordre d'importance*
Couverture fonctionnelle, prix, proximité, références, pérennité, indépendance. Donnez-leur un poids en pourcentage.

Quels scénarios exigerez-vous de voir en démonstration ?
Imposez vos cas, avec vos données. Une démonstration préparée par le vendeur ne vous apprend rien.

Qui décide, et qui doit être consulté ?

À quelle date le logiciel doit-il être en service, et pourquoi cette date ?
Une date sans raison se négocie ; une date liée à un exercice ou à un bail, non.

17. Hors périmètre

La section la plus courte et la plus utile. Ce que vous écrivez ici ne vous sera pas facturé par surprise.

Qu'est-ce qui ne fait explicitement pas partie du projet ?
Domaines, sites, filiales, sujets remis à plus tard.

Your logo

YONAE
223 rue Saint-Honoré
75001 Paris
France
TVA: FR33953948932

Qu'envisagez-vous pour une deuxième étape ?

Le dire permet de ne pas s'enfermer dans une architecture qui l'interdirait.

Ce document est le vôtre. Transmettez-le tel quel à tous les prestataires que vous consultez : c'est la seule façon d'obtenir des offres réellement comparables.

Les questions marquées d'une étoile sont celles sans lesquelles aucun prestataire ne pourra chiffrer sérieusement.