



Rédiger le cahier des charges de sa migration télécom

Une migration télécom réussie commence rarement par le choix d'une solution, et presque toujours par la rédaction d'un cahier des charges. Ce document, qui formalise le besoin avant de consulter les prestataires, est le socle sur lequel repose tout le projet : il structure la réflexion, cadre la consultation et sert de référence tout au long de la migration. Le négliger, c'est s'exposer à des offres inadaptées, des comparaisons impossibles et des déconvenues en cours de route. Cet article présente les composantes d'un bon cahier des charges de migration télécom, à l'usage des décideurs qui préparent leur sortie du cuivre.

Pourquoi un cahier des charges

Le cahier des charges remplit plusieurs fonctions essentielles. Il oblige d'abord l'organisation à clarifier son propre besoin, exercice salutaire qui révèle souvent des usages oubliés ou des attentes implicites. Il permet ensuite de consulter plusieurs prestataires sur une base identique, condition d'une comparaison équitable des offres : sans référentiel commun, chaque prestataire répond à sa manière, rendant les propositions incomparables. Il sert enfin de contrat de référence, fixant les engagements attendus et servant de point d'appui en cas de désaccord ultérieur. Un projet mené sans cahier des charges avance à l'aveugle, au gré des propositions commerciales ; un projet cadré par ce document garde la maîtrise de son besoin et de ses critères. C'est un investissement en temps qui se rentabilise largement sur la suite.

L'état des lieux de l'existant

Un bon cahier des charges s'ouvre sur une description précise de l'existant, fruit de l'inventaire préalable. Il recense les sites concernés et leurs caractéristiques, les accès actuels et leur nature, le nombre de lignes et de numéros, le parc téléphonique en place, standard, postes, ainsi que l'ensemble des usages spécifiques identifiés : alarmes, ascenseurs, terminaux de paiement, télérelève, fax, usages techniques divers. Cet état des lieux est fondamental, car un prestataire ne peut proposer une solution pertinente sans connaître le point de départ. C'est

aussi l'occasion de recenser les numéros à conserver, enjeu de portabilité, et de qualifier la criticité de chaque site et de chaque usage. La qualité de cet inventaire conditionne directement la pertinence des réponses reçues.

L'expression des besoins cibles

Le cahier des charges décrit ensuite la cible souhaitée, sans nécessairement présumer de la solution technique. Il exprime les besoins fonctionnels attendus : fonctions de téléphonie requises, standard, transferts, messagerie, files d'attente, besoins de mobilité et de télétravail, exigences d'intégration avec les outils existants, messagerie, applications métier. Il précise les exigences de qualité et de disponibilité, en distinguant les sites et usages critiques qui appellent des garanties fortes, des usages courants pour lesquels une solution standard suffit. Il formule les contraintes, budgétaires, calendaires, techniques, et les éventuelles exigences de sécurité ou de souveraineté. L'important est d'exprimer le besoin en termes de résultat attendu plutôt que de solution imposée, laissant aux prestataires la latitude de proposer la meilleure réponse, tout en étant suffisamment précis pour être compris sans ambiguïté.

Les exigences de service et de projet

Au-delà de la solution elle-même, le cahier des charges doit expliciter les attentes en matière de service et de conduite de projet. Côté service, il précise les niveaux de garantie souhaités, engagements de rétablissement, disponibilité, support, ainsi que les attentes de maintenance et d'assistance dans la durée. Côté projet, il définit les attentes de méthode : accompagnement à la migration, gestion de la bascule sans interruption, réversibilité, formation des utilisateurs, documentation. Il est judicieux de demander aux prestataires de décrire leur méthodologie de déploiement, leur gestion des risques et leur dispositif de continuité pendant la transition. Ces exigences, souvent négligées au profit des seules caractéristiques techniques, sont pourtant déterminantes pour la réussite, car une bonne solution mal déployée reste un échec. Le cahier des charges est le lieu où poser ces attentes.

Les critères de choix

Un cahier des charges abouti annonce enfin les critères sur lesquels les offres seront évaluées, ce qui oriente utilement les réponses et prépare la décision. Ces critères combinent généralement le prix, mais pas seulement, la couverture fonctionnelle du besoin, les garanties de service, la solidité et les références du prestataire, la qualité de la méthodologie proposée, et les conditions contractuelles. Pondérer ces critères en fonction des priorités de l'organisation permet une décision objective plutôt qu'un choix subi ou fondé sur le seul tarif. Annoncer ces

critères dans le cahier des charges relève aussi d'une saine transparence vis-à-vis des prestataires consultés. Cette grille d'évaluation, préparée en amont, transforme la sélection en une décision raisonnée et défendable, particulièrement importante dans un contexte de commande publique où l'objectivité est une exigence.

En synthèse

Le cahier des charges est le socle d'une migration télécom maîtrisée : il clarifie le besoin, permet une consultation équitable des prestataires et sert de référence tout au long du projet. Il articule un état des lieux précis de l'existant issu de l'inventaire, une expression des besoins cibles formulée en résultats attendus, des exigences de service et de conduite de projet souvent décisives, et une grille de critères de choix préparant une décision objective. Le temps investi dans ce document se rentabilise largement, en évitant les offres inadaptées et les déconvenues. Pour les organisations sans expertise télécom interne, sa rédaction gagne à être accompagnée par un conseil indépendant.

Cet article présente un cadre général et ne se substitue pas à un accompagnement adapté à chaque organisation. Le contenu d'un cahier des charges doit être ajusté au contexte et, en commande publique, aux règles applicables. Sources : Arcep, guide numérique des entreprises ; documentation publique d'intégrateurs et de conseils en télécoms.

Pour aller plus loin

- [Lignes analogiques : pourquoi un inventaire des usages précis est indispensable](#)
- [Choisir son intégrateur télécom : les critères qui comptent](#)
- [Check-list de migration télécom : les 10 points à ne pas négliger](#)

Concerné par la fin du cuivre sur vos sites ?

AILERYS Conseil vous accompagne de bout en bout : audit de votre parc, choix des accès et des opérateurs, pilotage de la migration.

[Échanger avec un expert : https://finducuire.info/contact/](https://finducuire.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [Marchés publics télécom : rédiger un CCTP qui anticipe la fin du cuivre](#)

- [Piloter une migration télécom multisite : méthode et étapes](#)
- [Choisir son intégrateur télécom : les critères qui comptent](#)
- [Rétroplanning type d'un projet de migration télécom sur 18 mois](#)

Article révisé le 19 août 2026 par FinDuCuivre.info

[*https://finducuire.info/cahier-des-charges-migration-telecom-rediger-fin-cuivre/*](https://finducuire.info/cahier-des-charges-migration-telecom-rediger-fin-cuivre/)