Dimitri Jorand.

ENTREPRENDRE. TRANSMETTRE. FAIRE AVANCER.

GUIDE + TRAME DE TRAVAIL

ENTREPRENEURIAT

Clarifier une demande client supplémentaire : effets, options et décision

Une demande formulée en une phrase peut modifier plusieurs étapes du travail. Cette fiche vous aide à préparer une réponse argumentée avec le client, en distinguant ce qui est demandé, ce qui est estimé et ce qui est réellement confirmé.

AUTEUR

Dimitri Jorand

CONTENU MIS À JOUR

13.10.2026

COLLECTION

Outils de terrain

PRISE EN MAIN

Un outil pour agir.

À QUI S'ADRESSE CE GUIDE ?

Entrepreneurs et responsables de mission qui examinent une demande supplémentaire.

MODE D'EMPLOI

Rassemblez le périmètre convenu et reformulez la demande avec son objectif. Examinez les effets et les options avant toute promesse. Notez ce qui reste à vérifier et qui doit confirmer la suite selon le cadre applicable. Après décision, actualisez les supports de travail concernés en conservant la version précédente.

VOTRE PARCOURS DANS LE DOCUMENT

01 **Comprendre la méthode** 3
Repères, explications et exemples pour préparer vos réponses.

02 **Passer à votre situation** 6
Une trame à imprimer et à compléter, séparée du guide.

03 **Retrouver les références** 9
Portée, limites, sources et informations de version.

IMPRIMER SEULEMENT CE QUI VOUS SERT

Pour travailler sur papier : pages 6 à 8. Ce PDF est conçu pour l'écriture à la main. Pour saisir et exporter vos réponses, utilisez la version en ligne.

Ouvrir la ressource en ligne

01 / LE GUIDE

Comprendre avant de remplir.

Préparer une décision, pas fabriquer un accord

L'APM décrit un contrôle des modifications qui enregistre la demande, examine ses conséquences puis conduit à une acceptation, un refus ou un report. [1] Cette fiche adapte cette logique à une discussion de prestation ; elle n'est pas un document contractuel officiel.

Le résultat attendu est une réponse claire : besoin compris, effets identifiés, options possibles et prochain pas. Si vous ne savez pas encore si la demande relève d'une correction ou d'une évolution, gardez ce point ouvert et cherchez les éléments qui permettront d'en discuter.

Réunir le point de départ

Consignez les livrables, le public, les formats et l'échéance initialement convenus, avec la référence du document utile. Décrivez ensuite le changement demandé et le résultat qu'il doit apporter. N'utilisez pas « petit ajout » comme estimation d'effort.

Écrivez séparément les faits confirmés et les hypothèses. Un temps de travail estimé ne prouve pas qu'il sera facturé ; un échange oral sur une option ne doit pas être présenté dans la fiche comme une commande déjà formalisée.

Modèle vierge

Rubrique	À renseigner
Mission et référence du périmètre initial	…
Demande reçue, date et objectif	…
Différence entre avant et après	…
Correction, précision ou évolution à clarifier	…
Travail et dépendances touchés	…
Effets sur qualité, moyens et échéance	…

Rubrique	À renseigner
Options et éléments retirés ou reportés	…
Informations manquantes	…
Interlocuteurs et confirmation attendue	…
Décision et supports à actualiser	…

Ajoutez les pièces qui soutiennent l'analyse, sans multiplier les informations sur les personnes. Cette note doit pouvoir être relue rapidement pour comprendre pourquoi une option a été proposée.

EXEMPLE FICTIF / POUR COMPRENDRE

Exemple fictif rempli : ajouter une fiche pratique

Une mission fictive prévoit un support de conférence. Le client souhaite ajouter une fiche adaptée à son organisation. L'objectif est de faciliter la mise en pratique ; le contenu local à utiliser n'est pas encore transmis. Les estimations ci-dessous servent uniquement à expliquer le raisonnement.

Travail supplémentaire supposé	Durée fictive
Recueillir et clarifier les informations	30 minutes
Préparer la fiche	60 minutes
Vérifier et intégrer un retour convenu	30 minutes
Total estimé	120 minutes, soit 2 heures

Ces deux heures ne sont ni un tarif ni une norme de productivité. Elles excluent notamment une collecte complexe, des validations supplémentaires et une traduction. La date de livraison dépend aussi de la réception des informations ; deux heures de travail ne signifient pas livraison deux heures après la demande.

Comparer trois suites possibles

Option fictive	Ce qui serait retenu	Point à confirmer
Ajouter la fiche adaptée	Support et fiche locale	Informations, effort et nouvelles conditions
Remplacer un élément	Retirer une annexe prévue et préparer la fiche	Valeur de l'élément retiré et faisabilité
Différer la fiche	Conserver le support initial maintenant	Périmètre d'une étape ultérieure

Aucune option n'est présumée acceptée. La suppression d'une annexe ne compense pas automatiquement la charge ajoutée : il faut regarder le travail réellement évité et celui déjà réalisé. Une option de maintien du périmètre peut rester légitime si l'évolution n'est pas retenue.

Formuler la réponse et garder la suite visible

Formulation à adapter : « J'ai compris que vous souhaitez obtenir ce résultat. Voici ce que cela modifierait dans le travail prévu et les options que nous pouvons examiner. Il reste à confirmer ces informations avant de nous engager sur le périmètre et le délai. » Ce texte est un exemple, pas un message envoyé.

Après la décision, indiquez qui actualise le brief, le planning et les livrables. Si un accord ou document spécifique est requis, suivez ce cadre ; la case « confirmé » de cette fiche ne le remplace pas. Pour un marché public, faites examiner les possibilités de modification et le circuit approprié.

L'article sur les demandes supplémentaires du client aide à distinguer correction et évolution. La revue de capacité complète l'examen de vos engagements existants.

TRAME À COMPLÉTER / 1 SUR 3

À vous de jouer.

Clarifier une demande client supplémentaire : effets, options et décision

Projet / situation : _____ Date : _____

01 Quel périmètre initial et quelle référence utilisez-vous ?

Citez le livrable, la version ou le brief pertinent.

02 Quelle demande nouvelle et quel résultat sont recherchés ?

Reformulez l'objectif du client sans présumer de la solution.

03 Quelle différence ou divergence de lecture faut-il clarifier ?

Ne qualifiez pas automatiquement une correction comme supplément.

TRAME À COMPLÉTER / 2 SUR 3

À vous de jouer.

Clarifier une demande client supplémentaire : effets, options et décision

Projet / situation : _____ Date : _____

04 Quels travaux, dépendances et contrôles sont touchés ?

Incluez préparation, coordination, validation et reprise.

05 Quels effets estimez-vous et quelles inconnues demeurent ?

Distinguez estimation, délai calendaire et engagement commercial.

06 Quelles options pouvez-vous réellement proposer ?

Précisez ce qui est ajouté, retiré ou différé dans chaque option.

TRAME À COMPLÉTER / 3 SUR 3

À vous de jouer.

Clarifier une demande client supplémentaire : effets, options et décision

Projet / situation : _____ Date : _____

07 Qui doit confirmer quoi, selon quel cadre ?

La fiche ne remplace pas la vérification des pouvoirs et documents requis.

08 Quelle décision et quelles mises à jour sont effectivement actées ?

Conservez les réserves, la date et les références de confirmation.

03 / POUR ALLER PLUS LOIN

Portée, sources et version.

PORTÉE ET LIMITES

Outil préparatoire original, sans valeur de devis, d'avenant, d'ordre de service ou de preuve suffisante d'un accord contractuel. Il ne détermine pas un droit à facturer. Le cadre de la mission et les pouvoirs des interlocuteurs restent à vérifier. Les heures et la situation de l'exemple sont fictives.

Sources et méthode

[1] Association for Project Management - What is change control?

Consulté le 13 octobre 2026. Définition et étapes : enregistrer, évaluer puis accepter, refuser ou différer une modification du projet ; examiner notamment périmètre, qualité, délais, moyens et coûts. Référence de gestion de projet, pas une règle de droit français ni un modèle contractuel.

https://www.apm.org.uk/resources/what-is-project-management/what-is-change-control/

Informations sur cette édition

Auteur : Dimitri Jorand.

Première publication : 13.10.2026. Contenu mis à jour : 13.10.2026. Édition graphique : 21.10.2026.

Production éditoriale assistée par IA. Cette signature ne signifie pas que Dimitri a personnellement relu chaque publication. Les cas fictifs servent à comprendre la méthode ; ils ne décrivent pas des résultats clients.

Consulter la ligne éditoriale · Signaler une correction

La version en ligne est le point de référence pour les mises à jour.

https://dimitri-jorand.fr/ressources/fiche-demande-client-supplementaire/