

## Comment rédiger le cahier des charges de votre futur site internet ?

### Sommaire

1. Pourquoi rédiger un cahier des charges ?
2. Quel est le rôle du cahier des charges ?
3. Conseils pour la rédaction de votre cahier des charges.
4. Qui doit intervenir lors de la rédaction du cahier des charges.
5. Quelles sont les conséquences si vous demandez des devis sans fournir de cahier des charges.
  - 5.1. Si vous contactez un prestataire professionnel et honnête.
  - 5.2. Si vous contactez un prestataire malhonnête et peu professionnel.
6. Ce que votre cahier de charges ne doit pas contenir.
7. Ce que votre cahier des charges doit contenir.
  - 7.1. Présentation de l'entreprise.
  - 7.2. Personnes à contacter.
  - 7.3. Planning.
  - 7.4. Objectifs.
  - 7.5. Cibles visées.
  - 7.6. Concurrence.
  - 7.7. Structure.
  - 7.8. Contenu des pages.
  - 7.9. Fonctionnalités.
  - 7.10. Graphisme.
  - 7.11. Éléments fournis.
  - 7.12. Promotion du site.
  - 7.13. Livrables.
  - 7.14. Propriété intellectuelle.
  - 7.15. Budget.
8. Pour conclure.
9. Conditions d'utilisation de ce document.

### 1. Pourquoi rédiger un cahier des charges ?

Quelle que soit la taille de votre projet, la rédaction d'un cahier des charges est nécessaire et vous permettra de gagner du temps et de l'argent.

### **Rédiger un cahier des charges permet:**

- d'obtenir des devis précis et comparables, car tous les prestataires se basent sur un document commun pour établir leur proposition.
- d'éviter de répondre plusieurs fois aux mêmes questions de base à chaque prestataire contacté.
- de mettre en lumière les éventuelles incohérences ou manquements de votre projet, par la mise au clair de vos idées, objectifs et cibles.
- d'obtenir un référentiel de vos attentes qui servira tout au long du projet aussi bien lors du développement comme "feuille de route" que lors des phases de validation.
- de déterminer les responsabilités entre les deux parties en cas de conflit avec le prestataire choisi.

## **2. Quel est le rôle du cahier des charges ?**

Il a pour but de faire comprendre aux prestataires contactés les fonctions que doit remplir le site et l'environnement dans lequel il évoluera. C'est à partir de la bonne compréhension de ces deux éléments que le prestataire sera capable de définir les moyens à mettre en œuvre pour réaliser votre site.

## **3. Conseils pour la rédaction de votre cahier des charges.**

Le cahier des charges n'est pas une œuvre littéraire, c'est un document qui se doit d'être fonctionnel. Faites donc en sorte qu'il soit simple à lire et à utiliser.

- Placez un sommaire (numéroté).
- Évitez les tournures de phrase complexes, privilégiez plutôt la clarté, la précision et l'efficacité.
- Utilisez les listes à puces, les tableaux ou les diagrammes si cela s'avère plus parlant.
- Faites relire votre cahier des charges avant de le soumettre.

## **4. Qui doit intervenir lors de la rédaction du cahier des charges.**

Chaque personne susceptible d'être touchée de près ou de loin par votre site internet doit pouvoir lire votre cahier des charges et proposer des améliorations.

Cela comprend par exemple:

- Les personnes en charge du budget communication.
- Les personnes qui devront mettre à jour le site.
- Les personnes qui fourniront les contenus. (rédacteurs, photographes, etc.)
- Les personnes qui pourront être contactées via le site internet (commerciaux, service après-vente, etc.).

## 5. Quelles sont les conséquences si je demande des devis sans fournir de cahier des charges.

En demandant à un prestataire de vous faire une proposition sans lui fournir un cahier des charges complet et précis, vous allez inévitablement perdre du temps et de l'argent et ce quel que soit le prestataire contacté.

### 5.1. Si vous contactez un prestataire professionnel et honnête

1. Il refusera d'étudier votre projet car trop de points restent inconnus.
2. Il vous facturera une prestation supplémentaire afin de compléter ou créer votre cahier des charges en définissant et détaillant clairement les éléments manquants.
3. Il augmentera le montant de sa proposition afin de s'assurer une marge de sécurité suffisante pour anticiper sur le coût de tous les éléments qu'il n'aura pas pu estimer.

### 5.2. Si vous contactez un prestataire malhonnête et peu professionnel

Il vous fera une proposition en décidant à votre place des éléments dont vous avez besoin pour votre site. Par conséquent lorsque le site vous sera livré il y aura un grand nombre de modifications/corrections à apporter qui vous seront facturées en supplément.

Dans le pire des cas, votre relation avec le prestataire se dégradera et vous serez obligé de faire corriger votre site ou de le refaire développer par un second prestataire qui, s'il est honnête et professionnel, vous demandera un cahier des charges.

## 6. Ce que votre cahier des charges ne doit pas contenir.

Avant de voir ci-dessous ce que vous devez mettre dans votre cahier des charges il est important de rappeler les éléments qui ne doivent pas y figurer.

- Ne donnez pas de solutions pour atteindre vos objectifs, c'est le rôle du prestataire de définir les solutions qui lui paraissent les mieux adaptées en fonction des besoins et des contraintes que vous aurez définis.
- Bannissez l'abréviation "etc". "Etc" est l'illustration d'un manque d'informations dans votre cahier des charges. Partout où il apparaît vous devez le supprimer et définir précisément ce qu'il représente. (Merci de ne pas remplacer "etc" par trois petits points "..." ça ne marchera pas non plus.)
- N'indiquez pas le futur nom de domaine de votre site, sauf si vous l'avez déjà réservé. Un prestataire mal intentionné pourrait le réserver avant vous et vous seriez contraint de le lui racheter au prix fort. Communiquez-lui cette information uniquement lorsque vous aurez signé le contrat de création du site.

## 7. Ce que votre cahier des charges doit contenir ?

ATTENTION: Il n'existe pas de document type pour la rédaction d'un cahier des charges car son contenu est totalement dépendant de vos besoins et contraintes. Les différents éléments que vous trouverez ci-dessous vous sont donnés à titre d'exemples afin de vous aider à rédiger votre propre cahier des charges. Il est probable que certains points n'auront pas lieu d'être pour votre projet et encore plus évident que d'autres devront être ajoutés.

### 7.1. Présentation de l'entreprise

Il n'est pas possible pour un prestataire de réaliser un site internet sans connaître l'entreprise qui s'adresse à lui. Par conséquent, la présentation de votre entreprise ne doit pas être négligée:

- Activité(s) de l'entreprise.
- Coordonnées.
- Objectifs à court et long terme (de l'entreprise pas du site).
- Produit(s) ou service(s) proposé(s).
- Particularité de votre entreprise par rapport à la concurrence.

### 7.2. Personnes à contacter

Il est utile de préciser ici les différents membres de l'entreprise qui pourront être contactés par les prestataires pour établir leur proposition.

- personne en charge du projet
- technicien
- rédacteur
- photographe
- etc..

Pour chaque personne, précisez sa fonction, ses numéros de téléphone, son email et si nécessaire les horaires pour la joindre.

### 7.3. Planning

Sur beaucoup de cahiers des charges, le planning est placé à la fin, c'est dommage car c'est un élément qui permet au prestataire de savoir rapidement s'il pourra respecter les délais imposés en fonction de son emploi du temps.

Voici quelques éléments à préciser dans cette partie:

- Date maximale autorisée pour l'envoi des propositions des prestataires.
- Date du choix du prestataire.
- Date de livraison du site (pour test de conformité).



- Date de mise en service du site (ouverture au public).

Si nécessaire précisez également les dates de fermeture de l'entreprise.

#### 7.4. Objectifs

Indiquez ici les objectifs à court et long terme du site. Ces objectifs peuvent être multiples, voici quelques exemples:

- promouvoir les produits ou services de l'entreprise.
- recruter du personnel.
- proposer des services supplémentaires aux clients (téléchargement de documents, service après-vente, etc..).
- proposer des services à des partenaires.
- trouver de nouveaux prospects.
- etc..

#### 7.5. Cibles visées

Votre site s'adresse à une ou plusieurs cibles, vous devez les décrire le plus précisément possible. Voici quelques informations qui peuvent être utiles:

- âge moyen.
- niveau de compétence sur internet.
- habitudes et comportement.
- besoins et attentes.
- contraintes imposées par la cible.
- pourquoi cibler ce type de personne ?
- que va apporter le site à la cible ?

Il est également intéressant de définir des niveaux de priorité entre les cibles.

#### 7.6. Concurrence

Si par chance vous n'avez pas de concurrence, précisez-le ici, sinon il faudra utiliser cette partie pour lister vos principaux concurrents actuels et futurs (si vous les connaissez).

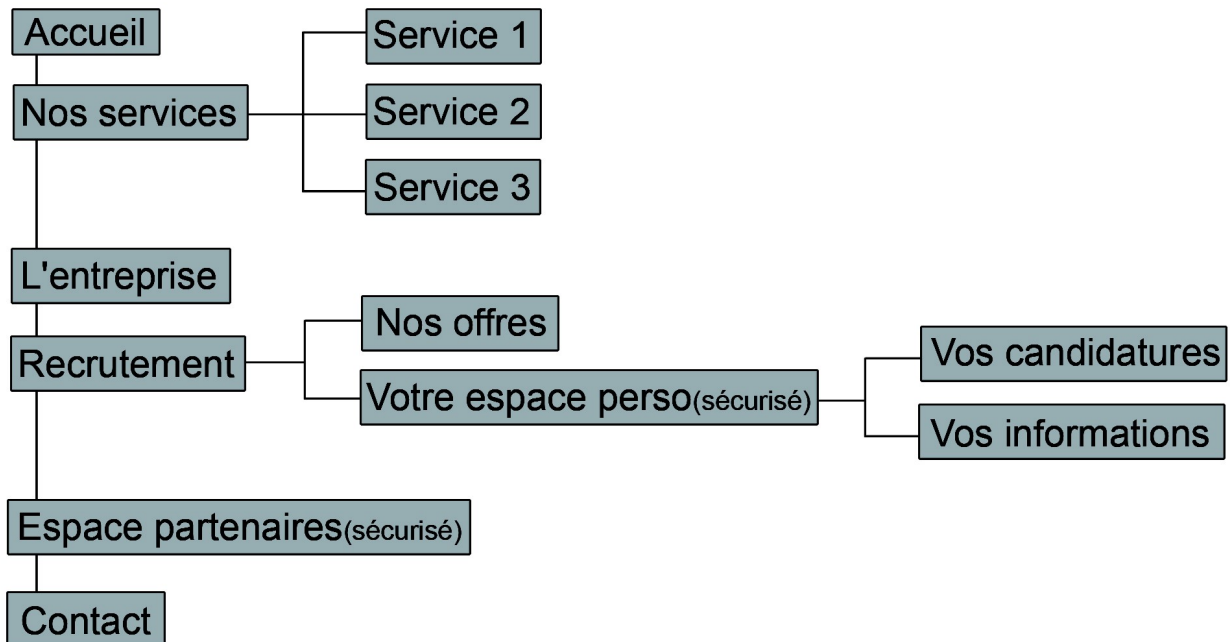
Pour chacun vous pouvez préciser:

- son importance (leader, outsider) ou sa part de marché.
- l'adresse de son site internet.
- ses points forts par rapport à votre entreprise.
- ses faiblesses par rapport à votre entreprise.

## 7.7. Structure

Le but ici est de déterminer quel serait le cheminement le plus efficace pour qu'un visiteur de votre site accède à l'information ou au service qu'il recherche. Vous définirez ainsi les pages nécessaires, leur contenu et leur hiérarchie, ce qui vous donnera au final la structure de votre site.

Un schéma est idéal pour représenter la structure de votre site .  
En voici un exemple:



## 7.8. Contenu des pages

Pour chacune des pages présentées dans la structure de votre site il faut préciser:

- son rôle.
- sa fréquence de mise à jour.
- les contraintes et préconisations éventuelles.



Voici deux exemples:

### **Page d'accueil**

Rôle: La page d'accueil doit présenter de manière succincte l'entreprise et les différents services qu'elle propose. Elle devra permettre au visiteur d'accéder rapidement à la partie du site qui l'intéresse. Si par exemple le visiteur est à la recherche d'un emploi, il devra pouvoir identifier rapidement comment accéder à l'espace candidat du site.

Contrainte: La page devra présenter l'ensemble des 15 services proposés par l'entreprise tout en restant agréable à lire.

Fréquence de mise à jour: Les services de l'entreprise n'évoluant que rarement nous n'envisageons pas plus d'une mise à jour par an.

### **Espace candidat:**

Rôle: permettre aux personnes en recherche d'emploi de consulter nos postes disponibles et d'y postuler. Le candidat devra pouvoir nous faire parvenir un CV (au format PDF ou WORD), une lettre de motivation ainsi que les informations suivantes: nom, prénom, date de naissance, sexe, titulaire du permis voiture. Ces informations devront être envoyées par email à notre recruteur et enregistrées pour une réutilisation future. Notre recruteur peut en effet être amené à rechercher un candidat parmi les derniers postulants. Il doit donc pouvoir effectuer des recherches selon les critères indiqués précédemment lors de la candidature du visiteur.

Contrainte: un candidat doit pouvoir postuler à plusieurs offres sans réinscrire toutes ses informations à chaque fois.

Fréquence de mise à jour: Nous avons beaucoup de mouvements au sein de nos différents sièges, nous envisageons une mise à jour des annonces toutes les semaines.

## **7.9. Fonctionnalités**

Certaines fonctionnalités du site ne peuvent figurer dans la structure du site. Il faut donc les préciser ici et les détailler.

Voici deux exemples:

***multilingue:***

*Le site devra être multilingue, les langues suivantes sont prévues au lancement du site: français, espagnol, anglais. D'autres langues viendront s'ajouter par la suite.*

*Les textes de chaque langue vous seront fournis.*

*Seules les pages "publiques" devront être traduites, l'espace "partenaire" étant accessible uniquement à nos partenaires français il n'est pas utile de prévoir une traduction pour cette partie du site.*

***Compatible tablette tactile:***

*Notre cible étant principalement jeune et adepte de nouvelles technologies, le site devra s'afficher correctement sur les tablettes suivante "ipad" et "samsung galaxy tab".*

## 7.10. Graphisme

Vous devez indiquer ici les différents éléments graphiques qui doivent être réalisés par le prestataire. Vous devez aussi préciser les contraintes qui seront imposées.

Voici quelques pistes:

- Indiquez ce que vous attendez du visuel de votre site, quel style, quelle ambiance, etc..
- N'hésitez pas à utiliser des mots clefs évocateurs (paisible, serein, dynamique, jeune, pro, sérieux, classique, original, innovant)
- Le logo est-il fourni ou le prestataire devra-t-il le créer ?
- Y a t-il une charte graphique déjà en place à respecter ?
- Quels sont les éléments qui seront fournis au prestataire ? (logo, plaquettes, photos,..)
- Donnez des exemples de sites que vous appréciez et précisez pourquoi.
- Donnez des exemples de sites que vous n'aimez pas et précisez pourquoi.

## 7.11. Éléments fournis

Cette partie est importante car tout ce que vous ne pourrez pas fournir, c'est le prestataire qui devra se charger de le trouver ou de le créer, cela implique évidemment des coûts supplémentaires.

Voici quelques exemples de contenu que vous pourrez peut-être fournir et qu'il faut alors signaler:

- Textes de l'ensemble des pages (ou seulement une partie).



- Traduction des textes.
- Photos.
- Vidéos.
- Logo (c'est bon de le répéter même si vous l'avez dit plus haut).
- Hébergement.
- Nom de domaine (précisez simplement si vous vous chargez de réserver vous-même le nom de domaine ou si c'est le prestataire qui devra le faire).
- Brochures.

ATTENTION: Pour chaque élément fourni il est important de préciser le format sous lequel il sera envoyé au prestataire.

Si par exemple vous envoyez au prestataire 200 photos papier, il devra prévoir un temps supplémentaire pour les scanner. Idem si vos textes sont envoyés au format papier, etc..

### 7.12. Promotion du site

Cette partie doit contenir les différents moyens de promotion qui doivent être mis en place pour amener du trafic sur votre site.

Ces moyens sont nombreux en voici deux très courants:

#### **Référencement:**

- Donnez une liste de mots clefs (classés par ordre d'importance) sur lesquels vous pensez qu'il est important que votre site apparaisse dans les résultats des moteurs de recherche.
- Donnez la liste de vos concurrents ayant un site internet.
- Précisez le budget que vous envisagez d'investir par mois/an pour le référencement de votre site.

#### **Achats de mots clefs:**

- Les informations demandées ici sont les mêmes que pour le référencement.
- Vous pouvez également préciser si vous avez des campagnes ponctuelles à mettre en place (promotion de produits spécifiques pour Noël par exemple).
- Vous pouvez également préciser la durée envisagée pour cette prestation.

Il existe beaucoup d'autres solutions pour promouvoir un site: emailing, réseaux sociaux, campagne d'affichage, etc.. Pour chacune d'entre elle, vous devrez donner un maximum d'informations afin que le prestataire puisse l'inclure dans sa proposition finale.

### 7.13. Livrables

Dans cette partie vous devez indiquer les différents éléments que le prestataire devra vous fournir, en voici quelques exemples:

- Copie des fichiers sources.
- Copie de la base de données source.
- etc..

### 7.14. Propriété intellectuelle

Il est important de préciser dans votre cahier des charges que le site internet doit à terme vous appartenir. Précisez donc ici que vous désirez être titulaire des droits de propriété du site.

### 7.15. Budget

Pourquoi devez-vous précisez votre budget ?

- Pour faire gagner du temps à vous comme au prestataire. Si votre budget est trop faible pour la réalisation de votre projet le prestataire vous le dira rapidement et vous aurez évité un échange de questions inutiles.
- Pour que le prestataire puisse décider quelles solutions mettre en place. Selon vos besoins et vos moyens il existe sûrement plusieurs solutions envisageables, chacune ayant leurs avantages et leurs inconvénients.

#### **Attention:**

- Il ne s'agit pas ici d'estimer le budget nécessaire à la réalisation de votre projet (ça c'est le rôle du prestataire) mais plutôt d'indiquer le montant que vous désirez investir.
- Ne donnez pas un budget plus faible que ce que vous avez décidé d'investir en espérant que le prestataire réduira le prix de son offre, vous auriez alors un service de moins bonne qualité.

## 8. Pour conclure

Il faut garder en tête qu'établir un cahier des charges vous aidera à ne rien laisser au hasard. Si vous ne savez pas répondre à l'un des points plus haut, il est certainement nécessaire que vous approfondissiez cette partie de votre projet. Tout élément non détaillé dans votre cahier des charges pourra être source de problème lors de la mise en place du projet.

Enfin si vous trouvez trop long de rédiger un cahier des charges, c'est que vous ne prenez pas votre projet au sérieux. Attendez-vous alors à ce que les prestataires que vous contacterez en fassent autant.



## 9. Conditions d'utilisation de ce document

Ce document est mis gracieusement à votre disposition par l'agence web Op'art dans le seul but de vous aider à rédiger votre cahier des charges, il ne peut en aucun cas être modifié, revendu ou copié (entièrement ou partiellement).

Ce document est sous licence creative common : Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 2.0 France (CC BY-NC-ND 2.0)

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/>

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.0/fr/legalcode>

**Si, grâce à ce document vous avez réussi à rédiger votre cahier des charges  
envoyez-le-nous à olivier [ at ] opart.fr.  
Nous serons ravis de l'étudier et de vous faire une proposition.**