

SITE INTERNET

Comment rédiger le cahier des charges d'une refonte de site ?

Le cahier des charges est un document très important pour définir, délimiter et communiquer sur un projet à des prestataires externes. Dans cet article, nous parlerons de la conception d'un cahier des charges pour la refonte d'un site internet. Nous vous expliquons comment le rédiger et vous offrons un modèle à télécharger en fin d'article.



Anne-Laure Compain
Graphiste chez Snoweb

Publié(e) le 14 mars 2021 (Mis à jour le 8 avril 2022)

Sommaire

1. [Cahier des charges, c'est quoi ?](#)
2. [Explications et composition d'un cahier des charges](#)
 1. [Le cahier des charges fonctionnel](#)
 2. [Le cahier des charges technique](#)
3. [Comment concevoir un cahier des charges ?](#)
 1. [Présentation du projet](#)
 2. [Besoins du site](#)
 3. [Besoins de l'utilisateur](#)
 4. [Objectifs et KPI](#)
 5. [Analyse fonctionnelle](#)
 6. [Contraintes](#)
 7. [Charte graphique](#)
 8. [Ergonomie](#)
 9. [Contenus](#)
 10. [Informations techniques](#)
 11. [Planning et budgets](#)
4. [Téléchargez notre modèle de cahier des charges](#)

Pour préparer la **refonte de votre site internet** vous allez devoir établir un cahier des charges à fournir ensuite soit à une agence web soit aux prestataires freelances qui travailleront ensuite sur cette refonte.

À la fin de cet article Snoweb vous propose un **modèle de cahier des charges à télécharger** au format PDF et à remplir selon vos informations.

1. Cahier des charges, c'est quoi ?

Définition

"Le **cahier des charges** formalise les besoins dans le cas d'un projet de **site web**, d'intranet ou d'application mobile. Il présente le contexte, les objectifs à atteindre, le niveau de qualité, les contraintes et le périmètre du projet."

Le cahier des charges est donc un document qui reprend tous les objectifs, fonctionnalités et axes de votre futur site internet ainsi que les différentes contraintes techniques, de design et rédactionnelles à prendre en compte. Ce document a plusieurs atouts :

- Dans un premier temps, il vous permet de mieux **comparer** les différents devis demandés aux agences et autres prestataires. En effet, la description de votre demande étant la même pour tous, la base du devis est donc la même.
- Ensuite, il vous servira aussi de base de **discussion** sur votre projet et vos besoins. Une agence web ou un prestataire va se servir de cette base pour vous proposer des alternatives qui peuvent être plus optimisées, plus "user friendly", plus fonctionnelles ou encore moins coûteuses.

- Enfin, il vous permet aussi de voir l'avancement de votre projet et de prioriser certains aspects par rapport à d'autres. Le tout dans le but de sortir au plus vite une version fonctionnelle que vous améliorerez par la suite. Il est donc important de le rédiger le plus tôt possible.

Autre aspect pratique du cahier des charges, il vous permet de vous poser les bonnes questions avant de vous lancer sur la conception de la refonte de votre site internet. Les questions auxquelles vous devez vous confronter sont :

- Quel est mon **besoin** actuel ?
 - Quels sont les **objectifs** de la refonte de site ?
 - De quoi ont **besoin** les clients et est-ce que leurs besoins ont évolué ces derniers mois ?
 - Suite à mon audit SEO, ai-je besoin d'améliorer mon **référencement** ?
 - Est-ce que **l'identité** de mon site va changer ? Nouveau logo ?
Nouvelles couleurs ? Nouvelles typographies ?
 - Etc.
-

2. Explications et composition d'un cahier des charges

2.1 Le cahier des charges fonctionnel

Ce type cahier des charges permet de détailler l'ensemble d'un projet : du début du projet jusqu'aux livrables, en y détaillant tous les besoins.

Voici une liste d'éléments à retrouver dans le type de cahier des charges :

Qui êtes-vous ?

Présentez votre **société** et votre **activité**. Si vous avez un e-commerce, présentez vos produits ou encore les services que vous vendez.

Quel est votre besoin ?

Ici, nous parlons de **refonte** de site internet, mais cela peut être la **création** d'un site internet, d'une **application**, d'un **logiciel**, etc.

Quel est l'objectif de votre site internet ?

Indiquez si vous voulez **présenter** votre activité, **vendre** des produits, rédiger un **blog**, proposer vos **services** ou encore faire votre **portfolio**.

Quelle est votre cible ?

Décrivez vos clients, si votre site est **BtoB**, **BtoC** ou les **deux**.

Avez-vous une identité visuelle ?

Si oui, affichez votre **logo**, vos **couleurs** et **typographies**. Si vous n'avez pas d'identité visuelle, expliquez ce que vous aimeriez avoir, ce qui vous inspire ou ce qui vous plaît dans d'autres logos.

Faites un état des lieux de votre site internet actuel.

Détaillez vos **statistiques** : le nombre de visites, de prises de contact, de ventes mensuelles. Parlez aussi de votre **référencement** : sur

quels mots-clés vous êtes-vous positionné.

Quel contenu vous possédez déjà ?

Listez les **photos, vidéos, illustrations, textes** qui figurent déjà sur votre site internet et que vous souhaitez conserver.

À quelle date souhaitez-vous que votre site internet soit livré ?

Il est important de définir une **date limite de mise en ligne** de votre refonte afin que votre prestataire sache le délai dans lequel il doit travailler.

Quels sont les prestataires qui interviendront sur le projet ?

Par exemple : un **designer**, un **rédacteur**, un **développeur**, un **SEO Manager**.

Quelles sera la missions de chaque prestataire ?

Pour chacun des prestataires avec qui vous pensez travailler, détaillez chaque mission qui lui sera confiée.

2.2 Le cahier des charges technique

Ce deuxième type de cahier des charges s'adresse particulièrement aux **profils techniques** comme les **développeurs**. Il détaille toutes les demandes et **contraintes techniques** de votre projet. Ce type de cahier des charges doit être réalisé par une personne ayant un bagage technique afin de comprendre ce qu'elle écrit mais aussi d'être sûr de la qualité du contenu indiqué.

On retrouve dans ce cahier des charges :

- L'environnement **technique** actuel du site.
- L'environnement **technique** voulu pour la refonte du site internet.
- Les **langages** utilisés et pour chacun leur version.
- La liste des **fonctionnalités** détaillées à développer pour la refonte du site.
- Les contraintes liées à la **sécurité** dans le développement du projet.
- Les modalités de **développement**.

CAHIER DES CHARGES

Comment découper un cahier des charges

Bref résumé des étapes que nous vous détaillons juste en dessous !



PRÉSENTATION
Entreprise & projet



BESOINS
Site & utilisateurs



STATISTIQUES
Objectifs & KPI



ANALYSE Fonctionnelle



CONTRAINTE Technique & budgétaire



BESOIN Charte graphique & Ergonomie



LISTING Contenu produit & à produire



DÉVELOPPEMENT Informations techniques



DÉCOUPAGE Planning & budget

Ne manquez aucune info et astuces !

Restons connectés ensemble, recevez chaque semaines les actualités Snoweb, nos derniers articles de blog et bien plus.

Entrez votre e-mail

Je m'inscris

3. Comment concevoir un cahier des charges ?

Nous vous conseillons de mixer les cahiers des charges fonctionnel et technique afin d'avoir un cahier des charges complet et détaillant au mieux l'ensemble de la refonte. Voici le détail de chacune des parties.

3.1 Présentation du projet

Sur la première page de votre document, **présentez votre entreprise** ainsi que votre projet. Vous n'avez pas besoin de faire une grande description, allez à l'essentiel pour que votre lecteur comprenne vite votre activité.

Ensuite, expliquer les **raisons** pour lesquelles vous voulez faire une refonte de votre site internet et enfin présentez votre cible. Vous pouvez la détailler grâce aux critères suivants :

- **Âge**
- **Sexe**
- **BtoB, BtoC, les deux**
- **Habitudes** de consommation
- **Lieux** de vie
- ...

Listez aussi vos **concurrents** et ce qui vous différencie d'eux (offre, message, communication, cible, ect.). Ensuite, détaillez votre stratégie marketing et vos canaux de communication : cela va permettre à votre prestataire de mieux comprendre votre vision et/ou de mieux vous guider et conseiller.

Pour finir, présenter **l'ensemble des interlocuteurs** du projet (internes ou externes à l'entreprise) en indiquant :

- Nom
- E-mail
- Rôle dans le projet.

Cela permet au prestataire de s'adresser directement à la bonne personne en cas de demande particulière. C'est un vrai gain de temps !

3.2 Besoins du site

Les **besoins** de votre site peuvent être multiples ou au contraire uniques.

Voici quelques exemples de besoins :

- Avoir de **nouveaux clients**
- Promouvoir un **nouveau produit**
- Conquérir un **nouveau marché**
- **Créer ou augmenter sa notoriété**
- **Acquérir des e-mails** de prospects

À cette étape, vous pouvez aussi définir d'autres besoins tels que :

- Besoin d'un **hébergement** ?
- Besoin d'une **formation** sur l'outil gérant votre refonte ?
- Besoin de **maintenance** mensuelle ? Annuelle ?

3.3 Besoins de l'utilisateur

Les besoins de vos **utilisateurs** ne sont pas forcément les mêmes que ceux du site.

Pour ce faire, analysez votre site internet actuel en regardant :

- **Comment** naviguent vos utilisateurs ?
- **Où** ils s'arrêtent de naviguer ?
- **Quel** est le taux de rebonds ?
- Est-ce qu'ils remplissent le formulaire de contact ?
- Sont-ils inscrits à votre newsletter ?
- ...

Vous devez aussi vous demander pourquoi vos prospects doivent venir sur votre site et pas chez votre concurrent ? Demandez-vous si votre support est assez compréhensible ? Réfléchissez au besoin d'un chat bot par exemple.

3.4 Objectifs et KPI

Il n'est pas essentiel mais plutôt intéressant de définir le plus tôt possible les **KPI** de votre futur site internet. Vous pourrez ensuite suivre l'avancement de ses données de façon hebdomadaires, mensuelles ou encore annuelles. Cela permet de voir la santé de votre site et son évolution au cours des semaines.

Voici quelques données auxquelles il faut réfléchir :

- Le nombre de **visiteurs**
- Le nombre de **ventes**
- Le taux de **rebond**
- Le nombre de prises de **contact**
- Le coût de votre **panier** moyen

3.5 Analyse fonctionnelle

L'analyse fonctionnelle consiste à travailler sur le tunnel de vente de votre site. Prenons l'exemple d'un site e-commerce :

| Actions de l'utilisateur | Tunnel d'achat simple | Tunnel d'achat travaillé |
|-------------------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Consulte le produit | ✓ | ✓ |
| Compare le produit | ✗ | ✓ |
| Ajoute au panier | ✓ | ✓ |
| Ajoute un code promo | ✗ | ✓ |
| Connexion ou création d'un compte | ✗ | ✓ |
| Choix de la livraison | ✗ | ✓ |
| Ajout des informations personnelles | ✓ | ✓ |
| Choix du mode de paiement | ✗ | ✓ |

| Actions de l'utilisateur | Tunnel d'achat simple | Tunnel d'achat travaillé |
|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Paiement | ✓ | ✓ |

3.6 Contraintes

Vous ne devez pas oublier cette partie qui est l'une des plus importantes. Même s'il est souvent difficile de le faire, vous devez définir différentes contraintes liées à votre refonte de site :

- **Techniques**
- **Budgétaires**
- **Temporelles**
- **Humaines**

3.7 Charte graphique

Ici, nous parlons design ! Si vous n'avez pas de charte graphique, indiquez-le. Votre prestataire pourra soit la réaliser soit vous orienter vers une personne réalisant ce type de prestation. Dans ce cas, indiquez ce que vous aimeriez avoir comme logo ou des exemples de choses que vous aimez (couleur, forme, typographie, slogan, ...).

Au contraire, si vous avez une charte graphique, il faut indiquer dans le cahier des charges les informations suivantes :

Voici 2 exemples de charte graphique

- [Université de Nantes](#)

- [NJORD](#)

Le contenu d'une charte graphique



Logo

Présentation du logo sous toutes ses formes et aspects.



Couleurs

Les couleurs de votre logo et de tout les éléments de votre identité.



Typographie

La ou les typographie(s) utilisée(s) sur votre logo et vos supports de communication.



Variantes

Déclinaisons du logo selon le support ou encore la couleur de fond.



Droits

Droits d'utilisation du logo et surtout les interdictions.



Utilisations

Présentation du logo sur différents supports : carte de visite, site, réseaux...

3.8 Ergonomie

Pour travailler sur l'ergonomie de votre site internet, posez-vous les bonnes questions. À savoir :

- Comment les utilisateurs vont-ils **naviguer** sur mon site ?
- Ont-ils besoin d'un **module de recherche** pour trouver l'information plus facilement ?
- Ma **typographie** est-elle adaptée à mon contenu ?
- Mes **couleurs** reflètent-elles bien mon business ?
- Mes **menus**, sont-ils bien pensés ?
- Est-ce que **l'information** est facile à trouver ?
- Ai-je assez de "**call to action**" ? Sont-ils bien placés ?
- Est-ce qu'avoir un plan sur ma page contact c'est judicieux ?

Pour des cas plus particuliers, dans un e-commerce, les utilisateurs ont-ils besoin d'avoir des suggestions de produits similaires ?

Pour un blog, est-ce que les articles ont besoin d'être triés par tags ?

3.9 Contenus

Deux cas s'offrent à vous. D'un côté, **vous avez du contenu**. Demandez-vous si :

- Est-il en accord avec les objectifs de la refonte ?
- Est-il adapté pour le web ?
- Est-il adapté pour le SEO ?
- Avez-vous bien les droits d'auteur sur le contenu : typographie, images, rédaction des textes, création des illustrations ?

D'un autre côté, **vous n'avez pas de contenu**. Vous devez donc réfléchir au contenu à créer et à qui vous allez faire appel pour créer ce contenu.

Quand on parle de contenu, on parle de :

- Textes
- Photos
- Illustrations
- Vidéos
- Animations
- Podcast

3.10 Informations techniques

Vous devez présenter les aspects techniques de votre futur site. Dans un premier temps, votre nom de domaine : est-il toujours disponible ? Ensuite, chez qui votre site est-il hébergé et est-ce que cet hébergement doit être pris en charge par le prestataire ?

Vous devez aussi penser à tous ces points :

- L'environnement **technique** actuel du site.
- L'environnement **technique** voulu pour la refonte du site internet.
- Les **langages** utilisés et pour chacun leur version.
- La liste des **fonctionnalités** détaillées à développer pour la refonte du site.
- Les contraintes liées à la **sécurité** dans le développement du projet.

3.11 Planning et budgets

Dernière étape et pas la plus simple, il s'agit de **définir un budget moyen et un planning**. Indiquer votre budget n'est pas péjoratif, au contraire !

Cela va permettre à votre futur prestataire de vous proposer le devis le plus adapté en fonction du budget alloué. Renseignez aussi vos délais et les

dates clé du projet pour que le prestataire puisse vous indiquer si c'est faisable ou non pour lui.

4. Téléchargez notre modèle de cahier des charges

Snoweb a conçu pour vous un modèle de cahier des charges.

Téléchargez-le et complétez-le directement depuis votre lecteur de PDF.



[Télécharger le modèle](#)

Avec ce modèle, ne vous encombrez pas de cette lourde tâche de faire page par page votre cahier des charges. Snoweb vous simplifie les choses en vous **offrant un modèle au format pdf que vous pouvez remplir directement depuis votre navigateur** ou depuis un lecteur de pdf comme Adobe Acrobat.

Ne manquez aucune étape et sur certains points, comme vos besoins, n'hésitez pas à beaucoup détailler. Ajouter en Annexe des images présentant vos idées ou vos concurrents, cela aidera à la compréhension de votre besoin.

Ce cahier des charges est à la base de votre projet et c'est grâce à lui que vos prestataires vont comprendre votre besoin et bien le chiffrer.

Je souhaite créer mon site internet

[En savoir plus](#)

En savoir plus

Le sujet des sites internet vous fascine, alors ces articles devraient vous intéresser également.



SITE INTERNET

Le guide complet pour créer un site internet

Vous souhaitez créer votre site internet mais, vous vous posez beaucoup de questions ? Notre guide répond à toutes vos

interrogations simplement.



Anne-Laure Complain
Web designer chez Snoweb



SITE INTERNET

Je souhaite un site, quel budget je dois prévoir ?

Passer le pas de se créer un site internet peut parfois faire peur, nous vous expliquons les étapes de le coût de sa création.



Alexis Le Baron
Développeur web chez Snoweb



SITE INTERNET

Est-ce que la maintenance est obligatoire sur mon site ?

On vous détaille en quoi consiste la maintenance, sur quels types de site internet elle est essentielle ainsi que les tarifs.



Alexis Le Baron
Développeur web chez Snoweb



SITE INTERNET

Un site internet sur-mesure, qu'est-ce que c'est ?

Il existe plusieurs types de site internet sur-mesure selon le besoin. On vous les détaille point par point dans cet article.



Alexis Le Baron
Développeur web chez Snoweb



SITE INTERNET

Mode sombre ou clair ? Lequel choisir et pourquoi ?

On vous explique dans cet article les atouts du mode sombre (ou dark en anglais) et pourquoi c'est mieux pour vos yeux.



Anne-Laure Compain
Web designer chez Snoweb



SITE INTERNET

Quels outils de Google je peux utiliser sur mon site ?

Google met à disposition de nombreux outils gratuits. Voici 13 outils essentiels pour surveiller et améliorer votre référencement.



Alexis Le Baron
Développeur web chez Snoweb

Inscrivez-vous à notre newsletter sur les sites internet

Recevez les dernières nouveautés et astuces sur les sites internet directement dans votre boite e-mail.

Entrez votre e-mail

S'abonner



Partager cet article sur les réseaux sociaux



SITE INTERNET

[Site Internet moderne](#)[Site Internet avec CMS](#)[Refonte site internet](#)[Boutique en ligne](#)

AGENCE

[Équipe](#)[Demander un devis](#)[CGU](#)[Confidentialité](#)

WEB DESIGN

[Charte graphique](#)[Portfolio](#)[Logotype](#)[Maquettes web/mobile](#)

GUIDES

[Site internet](#)[Web Design](#)[CMS](#)[E-commerce](#)

LANGUES

[Français](#)

POUR NE RIEN MANQUER, INSCRIVEZ-VOUS À NOTRE NEWSLETTER !

Recevez les dernières nouveautés et astuces CMS, web design, site internet et e-commerce directement dans votre boîte e-mail.

[S'abonner](#)



© 2023 Créé et développé avec ❤️ à Nantes . Tous droits réservés.