

50 cahiers des charges

Pour inspirer
le vôtre



Yellow Dolphins

Agence en stratégie de contenu

Table Des Matières

INTRODUCTION

Que contient un cahier des charges ?.....	5
Pourquoi rédiger un cahier des charges ?.....	7
Est-ce qu'un cahier des charges a une valeur juridique ?.....	9
Quel équilibre entre précision et lourdeur ?.....	10
Exemples de cahiers des charges.....	11

MODÈLES DE CAHIERS DES CHARGES EN FRANÇAIS

Modèles de cahier des charges pour la création d'un site web	13
Modèle de brief pour un site vitrine.....	14
Cahier des charges à compléter en ligne.....	14
Cahier des charges expliqué dans le modèle.....	14
Modèle de cahier des charges pour la refonte d'un site web....	15
Grilles à compléter.....	15
Modèle de cahier des charges pour un intranet.....	16
Cahier de spécifications fonctionnelles.....	16

EXEMPLES SECTORIELS

Administration et institution.....	18
Culture.....	19
Enseignement.....	19
Industrie.....	20
Tourisme.....	20
Médical.....	20
Presse magazine.....	21
Sport.....	21
Événementiel.....	21

POUR UNE APPLICATION MOBILE

ET UNE SÉRIE DE RESSOURCES EN ANGLAIS...

Nos préférés.....	26
Voir aussi.....	26
Spécifications fonctionnelles.....	27

À PROPOS DES AUTEURS



INTRODUCTION

Pour bétonner votre projet LE CAHIER DES CHARGES WEB

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. Il fixe la collaboration entre les différents acteurs. Enfin, le cahier des charges définit les modalités financières et les aspects juridiques.

Que contient un cahier des charges ?

Dans le cahier des charges, vous trouverez :

- **Le contexte** : présentation du cadre du projet, des besoins, des cibles, des objectifs, du marché et de la concurrence, de l'historique du projet, des contraintes et des risques, des indicateurs de succès ; en cas d'évolution, présentation des forces et faiblesses de l'existant.
- **Le planning** : la date de livraison du projet et les échéances intermédiaires.
- **Les intervenants** : présentation de l'équipe projet, des différents intervenants internes et externes et de leur rôle respectif dans le projet.
- **Les informations pratiques** : coordonnées des parties prenantes, fonctionnement interne de l'organisation, accès aux bureaux, etc.
- **Les normes de qualité à respecter** : référentiels en matière d'accessibilité, de standard informatique, d'ergonomie, de qualité rédactionnelle ou graphique, etc.
- **Les modalités d'interaction** : canaux de communication, organisation des réunions, fréquence des interactions, modalité d'échange des documents, etc.
- **Les modalités de validation** : définition des livrables, du circuit de validation, des corrections, etc.
- **Les modalités de sélection du prestataire** : compétences, expérience, références similaires, tarifs ; avec, si possible, une pondération explicite de ces différents critères (par exemple, le prix intervient pour 40% et le contenu de l'offre pour 60%).
- **Le budget prévisionnel** : une fourchette ou un plafond pour permettre aux prestataires de se positionner, un bordereau de prix afin de comparer plus facilement les propositions commerciales des différents soumissionnaires.
- **Les modalités financières** : les modes de tarification (à la journée, au forfait, etc.) et de paiement (coordonnées comptables, délai de paiement, etc.).
- **Les aspects juridiques** : législation en vigueur, conditions en cas d'annulation, pénalités de retard, instances juridiques compétentes, etc.

Au cahier des charges pourront être joints d'autres documents, le cas échéant :

- Les résultats des audits, tests utilisateurs et analyses statistiques.
- Les documents stratégiques : business plan, analyse de marché, stratégie SEO, personas, etc.
- Les documents de référence : la charte graphique, la charte éditoriale, etc.
- Le dossier de conception comprenant par exemple : l'arborescence envisagée, les maquettes ergonomiques, les « blueprints » graphiques, etc.
- L'analyse fonctionnelle détaillée de l'ensemble des processus (« use cases ») avec toutes les spécifications fonctionnelles. Utile dans le cas d'une application mobile ou d'un site web à forte interactivité.
- Les instructions techniques : environnement et contraintes techniques, inventaire de l'existant, modalités liées au développement informatique, paramètres de sécurité, mots de passe, liste des fonctionnalités à développer, etc.

CAHIER DES CHARGES

Clauses administratives

1. Objet du marché
2. Dispositions légales et réglementaires
3. Mode de passation
4. Pouvoir adjudicateur
5. Mode de détermination des prix
6. Sélection qualitative
7. Contenu de la soumission
8. Contenu de l'offre
9. Dépôt des offres
10. Délai de validité de l'offre
11. Délai d'exécution du marché
12. Modalités de paiement
13. Révision des prix
14. Autres éléments de prix
15. Résiliation anticipée
16. Langue véhiculaire et réunions
17. Cautionnement
18. Sous-traitance
19. Confidentialité
20. Propriété des résultats
21. Sécurité
22. Réceptions
23. Pénalité
24. Actions judiciaires

Clauses techniques

1. Description
2. Modalités d'exécution
3. CMS
4. Lieu de prestation
5. Livraison

Annexes

Déclaration sur l'honneur – Chiffre d'affaires

Dossier de conception

COMMUNICATION	
1 ENQUÊTE INTERNE CONCERNANT LE PROJET DE SITE INT	
2 CIBLE ET BESOINS	
3 MOTS-CLÉS	
4 BESOIN D'INFORMATION	
5 MARCHÉ	
6 OBJECTIFS DU SITE	
7 LANGUE	
PRÉREQUIS ET ORGANISATION	
1 BUDGET	
2 DÉLAIS	
3 ORGANISATION DU PROJET	
4 ORGANISATION ET RÔLE	
5 STATISTIQUES	
6 PLANNING	
DESCRIPTION DE L'EXISTANT	
1 DESCRIPTION DE L'EXISTANT	
2 INTRANET	
COLLECTE DE L'INFORMATION – INVENTAIRE DES CON	
FONCTIONNALITÉS	
1 PHOTOS	
2 ABONNEMENT PRESSE	
3 SYSTÈME DE MAILING LISTES	
4 MOTEUR DE RECHERCHE GÉNÉRAL	
5 FIL D'ARIANE	
6 MODULE NEWS ET AGENDA	
7 FORMULAIRE DE CONTACT	
8 FORMULAIRE DE CONTACT POUR LA RUBRIQUE EMPLOI ..	
9 SYSTÈME D'ARCHIVAGE	
10 RUBRIQUE "FRICHES INDUSTRIELLES ET DÉCHARGES" ..	
DU DÉVELOPPEMENT ET DE LA SOLUTION PROPOSÉE ..	
CHARTES GRAPHIQUES	
ARCHITECTURE D'INFORMATION	
1 PLAN DE SITE	
2 PLAN DE CONTENU	
ERGONOMIE ET ACCESSIBILITÉ	
1 CONTENU	
2 PHASE DE RÉALISATION	
3 PRODUCTION DE TEMPLATES ET DE CONTENUS GRAPHI	

Exemple de cahier des charges (à gauche) et de dossier de conception (à droite)

Copyright : yellowdolphins.com

Pourquoi rédiger un cahier des charges ?

1. Mettre vos idées au clair

Mettre à plat les faiblesses et les forces de l'existant, définir les objectifs du nouveau projet, en bref, mettre vos idées au clair est tout bénéfique pour votre projet web, quels que soient ses intervenants. Le cahier des charges est une forme de briefing officialisé.

2. Vous confronter à une expertise externe

L'aboutissement de votre réflexion pourra être confronté à l'expertise des prestataires. Leur expérience, leur métier et votre connaissance du projet permettront de rectifier le tir ou d'améliorer le projet, le cas échéant. Prévoyez toujours, en ce sens, la possibilité pour le prestataire de poser des questions dans un délai donné.

3. Définir vos priorités

Tout au long de votre réflexion, vous mettrez des priorités afin de discerner l'essentiel, du facultatif ou de l'accessoire. Vous pourrez ainsi lancer une première version fonctionnelle et continuer à développer le projet étape par étape.

4. Lister l'ensemble des tâches nécessaires

Le cahier des charges a pour objectif de cerner l'exhaustivité du travail à accomplir. Il évite les mauvaises surprises, comme une charge de travail qui se rajoute pendant le développement, suite à une incompréhension ou un oubli. Le détail des tâches attendues permettra au prestataire d'évaluer avec justesse le temps nécessaire à la mise en œuvre ainsi que le budget. Un cahier des charges imprécis entraîne souvent une hausse des forfaits, ou des frais additionnels.

5. S'accorder sur un niveau d'exigence

Pour certains projets, notamment ceux qui requièrent un niveau de sécurité ou de performance élevé ou la gestion de données sensibles, un « accord de service » (SLA ou Service Level Agreement) permettra de spécifier le degré de qualité de service exigé entre les parties. Cet accord négocié contribue à établir une relation de confiance. Il vise à s'assurer que les besoins et attentes sont clairement définis et prévoit des critères d'évaluation objectifs du respect des engagements mutuels. On y trouve la description du service, le degré de réactivité, la définition de fiabilité, le processus pour signaler un problème, le temps de réponse, le processus de suivi des performances, etc.

6. Éviter les malentendus

En mettant à plat non seulement le contenu du projet, mais aussi ses modalités d'exécution, le cahier des charges prévient toute une série d'incompréhensions, de non dits, de dérapages, voire de conflits ouverts, avec possibles conséquences financières, entre le commanditaire du projet et les prestataires internes ou externes.

Est-ce qu'un cahier des charges a valeur juridique ?

Il faudra aller regarder dans le détail de chaque cahier des charges pour déterminer la nature et la valeur juridique de ce document. Néanmoins, ce dernier peut être annexé au contrat juridique signé entre les deux parties. En cas de litige, il pourra être produit en justice comme élément de preuve.

Sur le plan contractuel, la valeur du cahier des charges dépendra du contexte :

- **Si l'étude du projet est réalisée par le client lui-même** et que c'est lui qui fournit le cahier des charges, le devis du prestataire sera basé sur celui-ci. Le cahier des charges aura valeur contractuelle à condition qu'il soit contresigné par les deux parties ou qu'il y soit fait référence dans le contrat qui sera signé avec le prestataire ultérieurement. Dans les autres cas, le cahier des charges servira de document de référence grâce auquel le client et le prestataire pourront identifier un manquement et revendiquer son exécution ou, le cas échéant, prouver qu'un besoin n'a pas été exprimé et qu'il donne lieu à un supplément de prix.
- **Si l'étude du projet est confiée au prestataire** sur base d'un devis signé, et qu'il lui revient donc de livrer le cahier des charges, il y aura une incidence sur les droits de propriété intellectuelle liée au projet. Au niveau contractuel, on se référera davantage sur les instructions de départ du client et sur le devis pour voir si la prestation correspond à la mission. Sur le plan des droits de propriétés intellectuelles, le cahier des charges peut être considéré comme une œuvre protégeable s'il est original, c'est-à-dire qu'il reflète la personnalité de son/ses auteur(s). Vérifiez la clause de cession ou non des droits de propriété intellectuelle.

Sources :

Les enjeux juridiques du cahier des charges :

<https://goo.gl/TTGtWp>

Code la consommation, Obligation générale d'information, Article L111-1 :

<https://goo.gl/WpGMLR>

Quel équilibre entre précision et lourdeur ?

Le cahier des charges peut être simplifié ou beaucoup plus élaboré. Il peut être accompagné de plusieurs documents, par exemple un « cahier de conception » qui guide l'esprit du projet à réaliser, afin de séparer les aspects conceptuels des aspects normatifs.

Un cahier des charges précis vous protège

Au plus un cahier des charges est détaillé, au moins il y aura de portes ouvertes pour des incompréhensions, des erreurs et des débordements de budget par la suite. De plus, le degré de précision du cahier des charges pourra influencer la clause de propriété des droits d'auteur (sauf cession expresse et sous certaines conditions), en ce sens que s'il est très précis, le client peut faire valoir que le prestataire n'a pas apporté de contribution créative, et donc marquer l'œuvre de sa personnalité.

Un cahier des charges trop lourd décourage les prestataires

Attention au fait qu'un cahier des charges trop détaillé risque d'être enfermant et de ne pas laisser le prestataire jouer son rôle de conseil. Par ailleurs, un cahier des charges trop lourd risque de décourager les meilleurs prestataires d'y participer. Dans les cas où l'effort demandé est important (par exemple lorsqu'il est demandé au prestataire d'effectuer un exercice de style ou de proposer une méthodologie sur mesure), une indemnisation peut inciter davantage de candidats à participer.

Quel que soit votre choix de prestataire, **donnez un retour à tous les soumissionnaires** qui ont participé à l'appel d'offres et motivez votre décision. Il en va de la déontologie et de votre réputation.

Exemples de cahiers des charges

Consultez la liste de modèles de cahiers des charges pour vos projets de création ou refonte de site web, de site intranet ou de développement d'application mobile. Vous y trouverez également des grilles à suivre pour les spécifications fonctionnelles.

Découvrez également des exemples de cahier des charges web adaptés à différents secteurs : administration publique, art et culture, e-commerce, événementiel, industrie, IT, médical, presse, réseaux et social, service, sport, tourisme, etc.



Modèles de cahiers des charges en français

Modèles de cahier des charges pour la création d'un site web



<http://www.lafabriquedunet.fr/blog/exemple-cahier-des-charges-site-internet/>



<https://www.i2n.mc/blog/exemple-de-cahier-des-charges-site-web>



<http://www.seomix.fr/cahier-des-charges-web/>



http://www.petitefabriqueduweb.com/fichiers/Cahier_des_charges_creation_site_internet.pdf



http://www.yakamama.com/wp-content/uploads/2013/01/Exemple_Cahier_des_charges_YakaMama_com.pdf



<http://www.trapa.net/ressources/Redaction-cahier-des-charges.pdf>

Modèle de brief pour un site vitrine



<http://www.lafabriquedunet.fr/conseils/preparer-projet-web/rediger-brief-creation-site-internet/>

Cahier des charges à compléter en ligne



<http://www.joliespages.com/pages/cahier3.php>

Cahier des charges expliqué dans le modèle



<http://www.atlantismultimedia.fr/wp-content/uploads/2013/01/CDC-Modele.pdf>



http://marketingonthebeach.com/wp-content/uploads/WP6/livre_blanc_cahier_de_charges_final.pdf

Modèle de cahier des charges pour la refonte d'un site web



<http://blog.impala-webstudio.fr/modele-cahier-des-charges-site-internet>



<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/986-refonte-d-un-site-web.pdf>

Modèles de cahier des charges pour la création d'un site web



<http://www.morphemzero.be/agence/generateur-cahier-charges-site-web/>



<http://www.webconcept76.fr/cahier-des-charges-pour-votre-site-internet.pdf>



<http://www.agence-tristanah.com/cahier-des-charges-tristanah.pdf>



<http://awelty.awelty.net/medias/files/cahier-des-charges-site-internet.pdf>



http://www.univ-tebessa.dz/fichiers/master/master_741.pdf

Modèle de cahier des charges pour un intranet



<http://www.guidescomparatifs.com/themes/gestion-de-contenu-dematerialisation/cahier-des-charges-intranet-extranet-portail/>

Cahier de spécifications fonctionnelles



http://www.emarketeur.fr/fichiers/emarketeur.fr_-_cahier_specifications_fonctionnelles.doc

Exemples sectoriels

Administration et institution



[http://territoires.rhonealpes.fr/IMG/pdf/Projet_Services_de_proximite_aux_personnes - Cahier des charges-2.pdf](http://territoires.rhonealpes.fr/IMG/pdf/Projet_Services_de_proximite_aux_personnes_-_Cahier_des_charges-2.pdf) (création)



http://procurement-notice.undp.org/view_file.cfm?doc_id=22163 (refonte)



http://www.osiris.sn/IMG/pdf/Ndiaga_Memoire_M2CGPN.pdf (création)



<http://www7.inra.fr/fournisseurs/uploads/fichiers/746281.pdf> (intranet)



http://www.apur.org/sites/default/files/documents/Cahier_des_charges_Intranet_Collaboratif_23_08_2011_0.pdf (intranet)



<http://www.authoritedelaconurrence.fr/doc/cahierdeschargesintranet.pdf> (intranet)



http://oten.fr/IMG/pdf/cahier_des_charges_pour_la_conception_plateforme.pdf (intranet)

Culture



http://asset.free.fr/IMG/pdf/cahierdecharge_web.pdf (création)



http://www.urti.org/uploads/fckFiles/FP30_Cahier_des_charges.pdf (création)

Enseignement



https://www.univ-toulouse.fr/sites/default/files/JRM_CahierCharge_v1-1.pdf (création)



http://www2.unine.ch/repository/default/content/sites/aide/files/shared/documents/jahia6/unine_cahier_des_charges.pdf (refonte)



<https://www.lyceehoffet.org/appe-doffre-nouveau-site-internet/> (refonte)



<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/549-etude-pour-la-conception-et-la-mise-en-oeuvre-d-un-intranet-au-scd-lyon-1.pdf> (intranet)

Industrie



http://www.cd2e.com/sites/default/files/ceamas/cahier-des-charges-site-web-ceamas-Vfinale_AD_FG_cd2e2014.pdf (cahier des charges fonctionnel B2B)



<http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/61525-conception-d-un-site-web-en-intranet.pdf> (intranet)



https://etudiants-caweb.u-strasbg.fr/1213/LadyLigeia/ELEONORA/GESTION%20DE%20PROJET/Cahier_des_Charges_Projet_micro-modele_1_.pdf (refonte site e-commerce)

Tourisme



<http://julien.lacava.free.fr/ProjetTutFin/Rapport-projetTut.pdf> (création B2C)

Médical



<http://vokvince.free.fr/Projet/Imac2/mercurochrome.pdf> (refonte B2C)

Presse magazine



http://hypothemuse.org/wp-content/uploads/2011/03/Projet_magazine_Danser_591025.pdf (cahier des charges éditorial)

Sport



http://www.ffvoilelr.net/wp-content/uploads/2013/11/Cahier_des_charges_site_internet_LVLR.pdf (création)

Événementiel



http://www.francophonie.org/IMG/pdf/cahier_des_charges_technique_ao08-2014.pdf (refonte)

Pour une
application
mobile



<https://blog.apptitude.ch/2015/11/comment-rediger-un-cahier-des-charges-de-votre-app/>



http://www.fdcom.coop/export/sites/default/fr/federations/les-scop-communication/_media/docs-fede-communication/Etudes/963-GuideConcevoirApplicationMobile.pdf



http://www.seine-et-marne.gouv.fr/content/download/10439/65209/file/CAHIER_CHARGES.pdf



<http://anis-safine.fr/preview/bada.pdf>



http://eip.epitech.eu/2013/liny/docs/2013_CDC5_FR_liny.pdf



http://eip.epitech.eu/2012/meetopia/wp-content/uploads/downloads/2011/09/2012_CDC4_FR_Meetopia.pdf



<http://gaetano-notorio.com/portfolio/cahier-des-charges-pour-une-application-mobile/>



<http://e-thinking.org/wp-content/ressources/CCharges/20130228Taas.pdf>



<http://www.beep.ird.fr/collect/upb/index/assoc/ESI-2014-BAY-DEV/ESI-2014-BAY-DEV.pdf>



http://samuel.rollet.free.fr/projets/2008_PFE/CAR-DC-AVIS-V01.pdf



http://www.lourdes-infotourisme.com/automne_modules_files/pmedia/public/r1556_9_cahier_des_charges_appli_mobile.pdf



http://www.coeurdecombrailles.fr/IMG/pdf/Cahier_des_charges_Appli_randonnee5529.pdf

Et une série de
ressources en
anglais...

Nos préférés



<http://www.rickgarrettdesign.com/jodirichfieldphoto/notes/casestudy.pdf>



<http://www.bristol.ac.uk/is/media/training/documentation/planning-1/planning-1t.pdf>

Voir aussi



http://designbywendy.com/DBW%20Website%20Specifications_writable_form.pdf



<http://swelldesigns.co.uk/wp-content/uploads/2013/10/Website-Specification-Document-Template.pdf>



<https://www.hccfl.edu/wsc/hccwspecs.pdf>

Spécifications fonctionnelles



<http://blog.pointbweb.com/wp-content/uploads/FunctionalRequirementsSpecification.pdf>



<https://fr.scribd.com/doc/18159572/Web-Development-Functional-Specifications-Document>



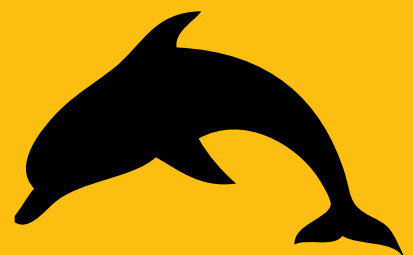
<http://www.jaysonjc.com/programming/how-to-write-a-software-requirements-specification-srs-document.html>



http://www2.gov.bc.ca/assets/gov/british-columbians-our-governments/services-policies-for-government/information-technology/standards/education-k-12-sector/dt_brd.doc

Nous vous accompagnons pour...

- Rédiger sur mesure un cahier des charges
- Valider ou améliorer un cahier des charges existant
- Vous donner des conseils en amont de votre projet web



Contactez-nous !

À propos des
auteurs



Isabelle

isabelle@yellowdolphins.com

+32 486 359 711

Jean-Marc

jeanmarc@yellowdolphins.com

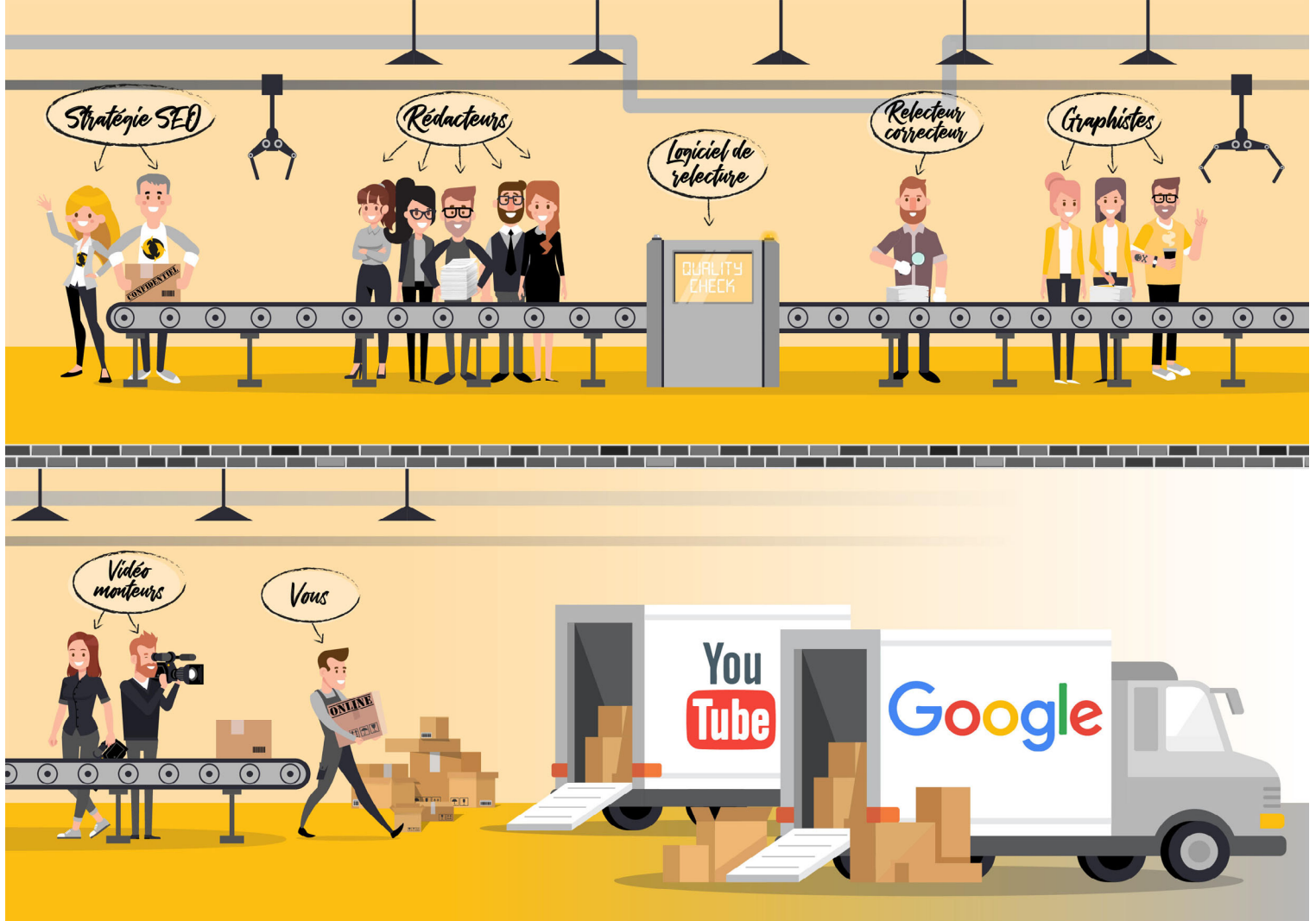
+32 485 179 610



Yellow Dolphins est une agence internationale spécialisée dans la stratégie de contenu web. Elle accompagne les entreprises sur le chemin de la performance :

- Stratégie SEO (audit technique et éditorial de votre référencement, stratégie de visibilité dans les moteurs de recherche et médias sociaux)
- Rédaction web (stratégie éditoriale, production de contenu de qualité, actualités, dossiers, newsletters, formation des rédacteurs web)
- Ergonomie (UX design, tests utilisateurs, optimisation des interfaces, versions mobiles, amélioration des conversions)
- Analyse de trafic (mesure de performance éditoriale et commerciale, indicateurs sur mesure, suivi des actions et des campagnes)
- Refonte de sites web (architecture d'information, design graphique, réécriture, plan de migration sans perte SEO)

VISITEZ NOTRE SITE WEB : YELLOWDOLPHINS.COM !



*Faites votre boulot tranquillement...
... on s'occupe de nourrir
votre site web !*



yellowdolphins.com

SPÉCIALITÉ «GROS VOLUMES»



Yellow Dolphins

Agence en stratégie de contenu

*YELLOWDOLPHINS.COM EST UNE AGENCE INTERNATIONALE
DE STRATÉGIE DE CONTENU WEB.*

*ARCHITECTURE ÉDITORIALE, STRATÉGIE SEO, ANALYSE DE
TRAFIC ET QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR SONT
NOTRE PAIN QUOTIDIEN.*

TÉLÉPHONE :

+32 485 17 96 10

EMAIL :

contact@yellowdolphins.com

ADRESSE :

29, rue Notre-Dame
L-2240 Luxembourg
Grand-Duché de Luxembourg