

# Cahier des charges web : guide et modèle à adapter

Un cadre concret pour consulter une agence, aligner vos métiers et préparer la réception d'un site ou d'une plateforme.

Organisation : \_\_\_\_\_

Responsable du projet : \_\_\_\_\_

Date / version : \_\_\_\_\_

Renseignez les rubriques utiles et signalez les inconnues. Distinguez exigences, options et hypothèses. Faites valider les règles propres à votre organisation par vos responsables compétents.

## 1. Contexte et résultat attendu

Décrivez l'organisation, le problème actuel et les changements recherchés. Précisez ce que le projet doit permettre de faire, pour qui et dans quelles situations. Une formule comme « moderniser notre présence » demande à être traduite en résultats observables : rendre une information trouvable, permettre une demande ou réduire une double saisie. Indiquez aussi ce qui ne fait pas partie du projet.

### Organisation et responsable du projet.

---

---

### Difficulté actuelle et résultat attendu.

---

---

### Périmètre inclus, exclusions et indicateurs envisagés.

---

---

## 2. Publics, rôles et parcours

Identifiez les utilisateurs publics et internes. Pour chaque rôle, décrivez les actions principales, les informations consultables et les validations. Utilisez des exemples de situations réelles anonymisées : un usager dépose une demande, un agent vérifie une pièce, un responsable clôture le dossier. Ajoutez les erreurs et les exceptions. Le traitement interne est une partie du parcours, même si le projet commence par un site public.

### Publics et volumes estimés.

---

---

**Actions et droits par rôle.**

---

---

**Parcours courant, erreur et cas particulier.**

---

---

### 3. Fonctions et priorités

Listez les fonctions sous une forme compréhensible par les métiers. Distinguez l'indispensable pour la première version, les options et les évolutions. Chaque fonction doit avoir un résultat attendu, plutôt qu'un nom d'écran isolé. Les dépendances sont visibles : une connexion à un outil tiers peut conditionner la disponibilité d'une donnée et le calendrier.

**Fonctions de première version.**

---

---

**Options à chiffrer séparément.**

---

---

**Dépendances et critères d'acceptation.**

---

---

### 4. Contenus, langues et administration

Indiquez les pages, ressources et langues prévues. Précisez qui rédige, traduit, valide et publie. Faites l'inventaire des contenus à reprendre et de leurs formats. Décrivez les besoins d'administration : modèles de pages, rôles de publication et mises à jour fréquentes. Une maquette ne crée pas les textes ni les documents nécessaires à la mise en ligne.

**Arborescence et types de contenus.**

---

---

**Langues et responsabilités éditoriales.**

---

---

**Contenus existants à conserver ou réécrire.**

---

---

## 5. Données et systèmes à connecter

Décrivez les données utiles, leur provenance et les logiciels concernés. Pour chaque échange, indiquez le sens, la fréquence et le responsable de l'information. Rassemblez les documentations et contacts techniques disponibles. Signalez les inconnues. Les règles d'accès, de conservation et de traitement sont à préciser avec vos responsables concernés selon la nature des données.

### Sources de référence et formats.

---

---

### API, fournisseurs et environnements de test.

---

---

### Migration, qualité des données et accès.

---

---

## 6. Accessibilité et conditions d'usage

Précisez les appareils, les navigateurs et les situations d'utilisation attendus. Définissez les objectifs d'accessibilité et la manière de les vérifier avec vos interlocuteurs compétents. Navigation au clavier, compréhension des formulaires et lisibilité des messages doivent être examinées dans les parcours. Évitez de réduire cette question à la présence d'un bouton ou d'un outil automatique.

### Supports et situations d'usage.

---

---

### Objectifs et critères de contrôle attendus.

---

---

### Responsable de validation et retours utilisateurs.

---

---

## 7. Sécurité, disponibilité et exploitation

Le document doit exprimer les besoins : types de comptes, niveaux d'accès, services à maintenir et traitement d'un incident. Identifiez hébergement, sauvegardes, supervision et responsabilités. Les engagements précis dépendent du périmètre convenu et des exigences de l'organisation. Ne remplacez pas cette description par une promesse générale de « site sécurisé ».

### **Responsabilités applicatives et hébergement.**

---

---

### **Gestion des comptes et accès d'administration.**

---

---

### **Sauvegardes, restauration et suivi à préciser.**

---

---

## **8. Référencement et reprise de l'existant**

Pour un site public, identifiez les pages stratégiques, les publics et les recherches auxquelles le contenu doit répondre. En cas de refonte, prévoyez la liste des anciennes URL, leur correspondance et les redirections pertinentes. Titres, liens internes, canoniques et sitemap font partie des vérifications. Les objectifs éditoriaux et de suivi doivent être distingués d'une promesse de position dans les moteurs.

### **Pages et intentions prioritaires.**

---

---

### **Anciennes URL et contenus à conserver.**

---

---

### **Suivi et responsabilités après mise en ligne.**

---

---

## **9. Livrables, recette et transfert**

Listez les éléments à recevoir : maquettes, produit, documentation, accès et formation selon le besoin. Préparez les scénarios de recette et les personnes qui valident. Les conditions portant sur le code, les licences et la réversibilité sont explicitées dans la proposition et le contrat. Une livraison technique ne suffit pas si personne ne peut administrer le service.

### **Livrables et formats attendus.**

---

---

### **Scénarios de validation et gestion des réserves.**

---

---

**Accès, documentation et conditions de transfert.**

---

---

## 10. Budget, calendrier et consultation

Distinguez enveloppe de réalisation, coûts récurrents et options. Indiquez les dates souhaitées, les contraintes externes et les moments de validation. Pour une consultation institutionnelle, votre organisation précise la procédure, les pièces attendues et ses critères ; ces éléments sont validés par vos responsables compétents. Demandez une proposition qui rende visibles périmètre, hypothèses, dépendances et maintenance.

**Enveloppe connue ou budget à définir.**

---

---

**Dates souhaitées et contraintes réelles.**

---

---

**Modalités de réponse et grille de comparaison.**

---

---

## Prochaine étape

Relisez la trame avec les personnes qui utilisent, administrent et valident le service. Présentez votre projet : [contact@belgawebiste.be](mailto:contact@belgawebiste.be) · [belgawebiste.be/contact/](https://belgawebiste.be/contact/)