Cahier des charges

Création ou refonte d’un site web

Modèle à remplir, version du 8 novembre 2026

À lire avant de remplir

- Ce document est un modèle indicatif. Adaptez-le à votre projet : supprimez les sections qui ne vous concernent pas, ajoutez celles qui manquent.
- Il décrit un besoin ; il ne remplace pas un contrat. La partie contractuelle (propriété, remise des accès, données personnelles, délais, pénalités) est à faire relire par un juriste ou un avocat avant signature.
- Réutilisation libre : vous pouvez copier, modifier, diffuser et réutiliser ce modèle, y compris pour un usage commercial, sans autorisation à demander ni mention à faire.
- Les consignes en italique sont à remplacer par votre texte, puis à effacer.
- Explications et sources : https://www.novahoster.tn/blog/cahier-des-charges-site-web-modele/

Fiche du projet

Rubrique	À remplir
Organisme	
Responsable du projet (fonction)	
Contact pour les questions des candidats	
Nature du projet	Création / refonte d’un site existant
Version et date de ce document	
Date limite de remise des offres	
Mode et adresse de remise des offres	
Durée de validité des offres	
Mise en ligne souhaitée	

1. Contexte

Présentez l’organisme en quelques lignes : activité, taille, implantation, clients ou usagers. Expliquez pourquoi le site est commandé maintenant : création, site actuel vieilli, nouveau service, changement de marque.

2. Objectifs

Trois à cinq objectifs, chacun vérifiable après la mise en ligne. Exemple : « recevoir les demandes de devis par formulaire plutôt que par téléphone », « permettre la prise de rendez-vous en ligne », « publier nos actualités sans passer par le prestataire ».

Objectif	Comment saurons-nous qu’il est atteint ?

3. Publics visés

Qui viendra sur le site, ce que chacun y cherche, depuis quel appareil (téléphone, ordinateur) et dans quelle langue.

Public	Ce qu'il vient chercher	Langue

4. Existant (refonte seulement)

- Adresse du site actuel :
- Outil de gestion du site (CMS, par exemple WordPress) utilisé :
- Hébergeur et titulaire du compte d'hébergement :
- Titulaire du nom de domaine :
- Pages et contenus à reprendre, à réécrire, à supprimer :
- Adresses à rediriger vers les nouvelles pages (redirections permanentes) :
- Statistiques de fréquentation disponibles :

5. Arborescence

La liste des pages prévues, avec leur contenu et la personne qui le fournit. Le prestataire peut proposer une autre organisation : dites si vous l'acceptez.

Page	Contenu attendu	Fourni par
Accueil		
Contact		
Mentions légales et politique de confidentialité		

6. Fonctionnalités

Classez chaque fonction : indispensable (sans elle, le site ne sert pas), souhaitable (chiffrée à part, retenue si le budget le permet), ou option (le candidat peut la proposer, sans obligation). Rayez ce qui ne vous concerne pas.

Fonction	Priorité	Précisions
Formulaire de contact ou de demande de devis		
Prise de rendez-vous ou réservation		
Actualités ou blog, publiés par nos soins		
Catalogue de produits ou de services		
Paiement en ligne (préciser la solution envisagée)		
Espace réservé (membres, clients, adhérents)		
Recherche dans le site		
Inscription à une lettre d'information		
Version dans une seconde langue		
Liaison avec un outil existant (gestion, facturation, CRM)		

7. Contenus

Le retard le plus fréquent d'un projet de site vient des contenus, pas de la technique. Écrivez qui fournit quoi, et pour quelle date.

Contenu	Fourni par (nous / prestataire)	Date de remise
Textes des pages		
Photos		
Logo et éléments graphiques		
Traductions		
Vidéos, documents à télécharger		

- Les photos et illustrations fournies par le prestataire sont libres de droits pour notre usage, et leur source est indiquée à la livraison.
- La saisie des contenus dans le site est comprise / n'est pas comprise.
- Nombre de pages rédigées par le prestataire, si la rédaction est demandée :

8. Langues

Décidez avant la maquette : français seul, français et arabe, avec ou sans anglais. Précisez si chaque langue a toutes les pages ou seulement une partie.

- Langues du site :
- Toutes les pages dans chaque langue / seulement les pages suivantes :
- Qui traduit et qui relit :
- Arabe : mise en page de droite à gauche, police adaptée à l'écriture arabe, menus et formulaires retournés, chiffres et dates vérifiés.
- Chaque page déclare sa langue (et chaque passage dans une autre langue) dans son code, pour les lecteurs d'écran et les moteurs de recherche.

9. Identité visuelle

- Charte graphique existante : oui / non (joindre en annexe)
- Logo fourni en format vectoriel : oui / non
- Sites que nous aimons, et pourquoi :
- Sites auxquels nous ne voulons pas ressembler, et pourquoi :
- Nombre de propositions de maquette attendues et d'allers-retours compris :

10. Contraintes techniques et d'exploitation

10.1 Nom de domaine

- Le nom de domaine est enregistré au nom de l'organisme, qui en est le titulaire.
- Le contact administratif est l'organisme (ou une personne qu'il mandate) ; le prestataire peut être contact technique.
- Pour un nom en .tn, l'organisme fournit les pièces que demande le bureau d'enregistrement (registre de commerce, carte d'identité nationale…).
- Domaine existant : nom, extension, date d'échéance, titulaire actuel :

10.2 Hébergement

- Le compte d'hébergement est ouvert au nom de l'organisme / fourni par le prestataire (préciser alors les conditions de transfert au client).
- Les identifiants du panneau d'hébergement sont remis à l'organisme.
- Lieu d'hébergement des données, si l'organisme a une contrainte :
- Sauvegardes : qui les fait, où elles sont gardées, combien de temps, et un essai de restauration avant la mise en ligne.

10.3 Comptes et accès remis à la livraison

Chaque compte est au nom de l'organisme. Le prestataire travaille avec un accès qui lui est propre, retiré à la fin de sa mission.

Compte	Au nom de	Remis le
Administration du site (CMS)		
Panneau d'hébergement		
Zone DNS du domaine		
Base de données, FTP ou SSH		
Adresses e-mail		
Outils de statistiques et de suivi du référencement		
Licences de thèmes, extensions, polices, photos		

10.4 Propriété du code et des contenus

- Les droits sur le code écrit pour le projet, les maquettes et les contenus créés sont cédés à l'organisme (étendue et durée à rédiger avec un juriste).
- Le code source complet est remis à la livraison, ou l'accès à l'outil où il est conservé et suivi (dépôt Git, par exemple).
- Les composants de tiers (thème, extensions, bibliothèques) sont listés avec leur licence ; les licences payantes sont achetées au nom de l'organisme.

10.5 Technologie

- Outil ou CMS souhaité, ou laissé au choix du prestataire avec justification :
- Le site fonctionne sur une version de PHP encore maintenue au jour de la livraison (ou autre langage : préciser la version et sa fin de support).
- Affichage vérifié sur téléphone, tablette et ordinateur, sur les navigateurs courants.
- Le site est servi en HTTPS.

10.6 Sécurité et maintenance après la mise en ligne

- Durée et contenu de la garantie après livraison (corrections de défauts) :
- La maintenance (mises à jour, correctifs de sécurité, sauvegardes, surveillance) fait l'objet d'une offre séparée / n'est pas demandée.
- Délai d'application d'une correction de sécurité critique, si la maintenance est demandée :

10.7 Accessibilité

- Niveau visé : WCAG 2.2, niveau AA (W3C).
- Le prestataire indique comment il le vérifie, et la recette en contrôle un échantillon : navigation au clavier, contrastes, textes alternatifs des images, champs de formulaire étiquetés, taille des zones cliquables.

10.8 Données personnelles

Loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004. L'organisme est responsable du traitement ; le prestataire qui accède aux données le fait pour son compte.

Formulaire ou outil	Données collectées	Durée de conservation

- Déclaration préalable du traitement auprès de l'INPDP : faite par l'organisme (article 7 de la loi).
- Consentement recueilli là où la loi le demande (article 27).
- Mesures de sécurité prévues (article 18) :
- Données hébergées ou outils situés hors de Tunisie : le transfert à l'étranger est soumis à l'autorisation de l'INPDP (article 52). Liste des outils concernés :
- Politique de confidentialité rédigée par : nous / le prestataire (à faire relire).

10.9 Référencement

- Titre et description propres à chaque page.
- Plan du site (sitemap) et redirections des anciennes adresses (refonte).
- Outils de suivi installés au nom de l'organisme.

10.10 Organismes publics

Section à garder si l'acheteur est un ministère, une collectivité locale, un établissement ou une entreprise publics.

- Procédure de passation et référence du marché sur TUNEPS :
- Textes que l'acheteur applique à l'hébergement et à la sécurité de ses sites (à nommer par l'acheteur, avec leur date) :
- Méthode d'évaluation des offres (moins-disant conforme, ou pondération entre qualité et coût) :

11. Planning

Étape	Date souhaitée	Validée par
Choix du prestataire		
Atelier de lancement		
Maquettes		
Remise des contenus		
Site sur une adresse de test		
Recette		
Mise en ligne		
Fin de la garantie		

12. Recette

La recette est la vérification, par l'organisme, que le site livré correspond à ce document. Elle se fait sur une adresse de test, avant la mise en ligne.

- Durée de la recette :
- Liste des points vérifiés (fonctions, contenus, langues, affichage sur téléphone, formulaires reçus, accessibilité, vitesse) :
- Classement des défauts : bloquant (empêche la mise en ligne), majeur, mineur.
- Délai de correction par le prestataire, pour chaque niveau : bloquant ___ ; majeur ___ ; mineur ___
- Procès-verbal de recette signé, avec ou sans réserves.

13. Livrables

- Le site en ligne, sur le domaine de l'organisme.
- Le code source et une sauvegarde complète (fichiers et base de données).
- La liste des comptes et accès (section 10.3), remis à l'organisme.
- La liste des composants de tiers et de leurs licences.
- Un guide d'utilisation pour publier et modifier les contenus, et une formation de :
- Les sources des maquettes et des éléments graphiques.

14. Budget

Indiquez une enveloppe si vous en avez une : les candidats proposent alors ce qui y tient, plutôt que des offres impossibles à comparer. Demandez une décomposition.

Poste	Montant proposé par le candidat
Conception et développement	
Rédaction, photos, traductions	
Licences (thème, extensions, polices)	
Nom de domaine et hébergement, par an	
Maintenance après la garantie, par an (offre séparée)	
Options chiffrées à part	

- Échéancier de paiement proposé :
- Prix fermes pendant :
- Montants indiqués hors taxes, TVA indiquée à part

15. Contenu des offres et critères de choix

Ce que chaque candidat doit remettre, et comment les offres seront comparées. Fixez la pondération avant de recevoir les offres.

- Compréhension du besoin et méthode proposée.
- Références de sites comparables, en ligne.
- Équipe affectée au projet.
- Planning détaillé.
- Offre financière décomposée selon la section 14.
- Réponses écrites sur les sections 10.1 à 10.8.

Critère	Pondération
Qualité de la réponse au besoin	
Références et équipe	
Planning	
Prix	
Engagements sur les sections 10.1 à 10.8	

Acheteur public : la méthode d’évaluation est celle de la section 10.10, fixée par la réglementation des marchés publics.

16. Annexes

- Charte graphique et logo.
- Exemples de contenus.
- Liste des adresses du site actuel.
- Documents propres à l’organisme (règlement, procédures).