

Modèle de cahier des charges pour son site internet

En premier lieu, faites figurer sur la page de garde :

le nom de votre société et les coordonnées (mail / tél) de ses interlocuteurs, responsables de la gestion et du suivi du projet.

1 - Présentation générale du projet

1.1 - Présentation de l'Entreprise.

- Présenter **l'activité de votre Entreprise** au travers de quelques éléments propres significatifs : ses produits/services vendus, son positionnement sur le marché, principaux concurrents, un l'historique, nombre de salariés, CA ..
Etes-vous dans le commerce ? le tourisme ? les services ?
- Expliquer quel va être le **rôle du site** internet dans la stratégie de l'Entreprise ?
Exemple : donner une meilleure visibilité à l'Entreprise, permettre de recruter de nouveaux clients, vendre des produits services, mieux fidéliser, échanger des documents (collaboratif), renforcer l'image d'expertise sur un sujet..
- **Indiquer une date butoir** pour la fin du projet : mise en ligne du site escomptée le XX/XX/XXXX.
- **Si il existe déjà un site**, dans le cadre d'un projet de refonte, ne pas hésiter à donner quelques éléments de type :
 - Chiffres: taux de conversion, nombre de pages sur le site actuel, trafic : nombre de visites uniques mensuelles, taux de rebond..
 - Techniques : technologie utilisée sur votre site actuel: type CMS (système de gestion de contenu type wordpress, prestashop, joomla..) ou autre (langage propriétaire, php, asp..)
 - Sinon mentionnez l'adresse internet de votre site actuel afin que le Prestataire puisse se faire une idée.

1.2 - Cible à laquelle s'adresse le site.

- **A qui, quelle cible**, souhaitez-vous vous adresser : BtoB ? BtoC ? Les deux ? Segments concernés : H/F , âge, CSP, PME, principales caractéristiques ou centres d'intérêt du ou des segments marché à qui vous vous adressez.
N'hésitez pas à hiérarchiser l'importance de chaque segment (cible principales/secondaires..)
- **Où se trouve votre cible** de manière générale :
 - sur internet ? Quels canaux numériques fréquente –t-elle : Forums, sur les réseaux sociaux, sur des sites concurrents ou ayant « pignon sur rue » bien identifiés ?
N'hésitez pas à donner quelques URL de sites.
 - Géographiquement ? Quels sont les régions ou pays visés ? Mon site doit-il être multilingue ?
 - Ma cible est-elle mobile ? Se connecte-t-elle plutôt via smartphone/tablettes ? Plutôt via ordinateur ?

1.3 - Objectifs qualitatifs & quantitatifs du site.

- Quel est l'**objectif(s) du site** ? Il s'agit ici de préciser s'il s'agit d'un site : Vitrine, Portail, E-commerce (Produits/Services), outil en ligne .. S'agit-il de vendre ? de collecter de l'information ou du mail ? de fidéliser ?
- Quels **chiffres à atteindre** visez-vous pour ce futur site ? Apporter quelques précisions concernant les chiffres attendus: nombre de visites, volume de ventes, nombre d'adresses mails collectées par votre site..

1.4 - Etat des lieux de l'existant

- Le cas échéant, n'hésitez pas à mentionner les **ressources que vous avez déjà** :
 - Possédez-vous déjà un nom de domaine ?
 - Avez-vous déjà un site ? Si c'est le cas indiquez au prestataire l'adresse internet de ce site.
 - Qui s'occupe de l'hébergement de ce site ? de sa maintenance ? Etes-vous actuellement suivi par un prestataire ?
 - Avez-vous des ressources internes à l'Entreprise pour s'occuper du site ou de la mise à jour ?

2 – Aspects Ergonomie et Graphisme

2.1 - Ergonomie, design & Charte graphique

- Quels seraient les **couleurs principales du site** ? Fournir deux ou trois couleurs à l'image de votre Entreprise.
- Avez-vous **un logo** ? Si tel est le cas ne pas hésiter à le fournir avec ce cahier des charges.
- Quelle **police de caractères** souhaitez-vous mettre en place sur votre site ? Donner des sites en exemples est parfois préférable à un long discours, n'hésitez donc pas à indiquer une URL à titre d'exemple: « J'aimerais que mon site ressemble à [celui-ci](#). »
- Le cas échéant, n'hésitez pas à **scanner une plaquette ou un flyer** concernant votre activité et à joindre ce fichier à votre cahier des charges à titre d'illustration. Cela permettra au prestataire de mieux appréhender votre charte graphique.
- Y a-t-il un **design ou des effets particuliers** que vous souhaiteriez intégrer à votre futur site ? (Exemple : du Card, du Flat ou du Material design, l'utilisation de Long scroll etc..). Ici encore, indiquer une URL en exemple vaut mieux qu'un long discours !

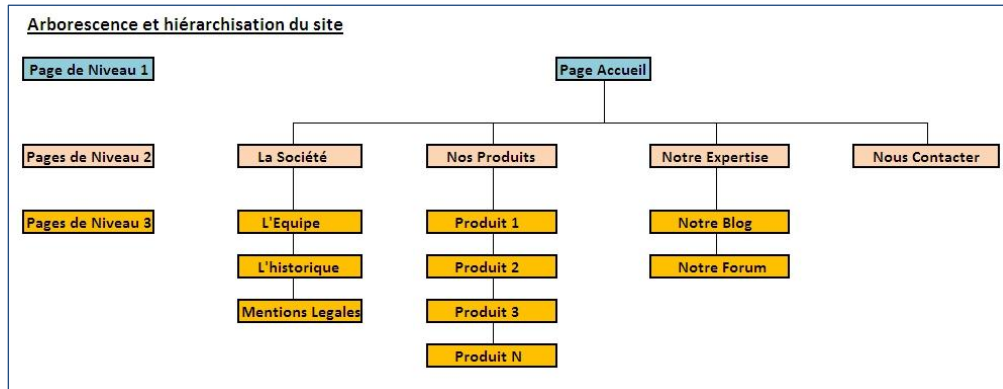
2.2 - Ergonomie

- Quelques mots sur **l'ergonomie recherchée**, le confort d'utilisation : quels sont les points essentiels d'ergonomie / confort pour vous qui connaissez votre cible ? Exemple : un site aéré, un site mobile, un site privilégiant le contenu médias, un moteur de recherche pratique, une expérience utilisateur..

3 – Aspects Fonctionnels et Techniques

3.1 - Arborescence du site

- Quelles sont les principales **pages de votre site** ? Quelles en sont les principales sections, les principales rubriques ?
Souvent, là encore, un schéma de la structure du site vaut mieux qu'un long discours !
Vous pourriez utiliser Calc ou Excel pour obtenir ce genre de schéma :



3.2 - Description fonctionnelle

- L'aspect fonctionnel va décrire le fonctionnement général de votre site ou particulier de certaines pages. L'aspect fonctionnel est fondamental afin de saisir **les spécificités de fonctionnement de votre site Internet ou de certaines pages**. Là encore n'hésitez pas, à titre d'exemple, à indiquer l'adresse d'une page web dont les fonctionnalités correspondent à votre besoin.

Exemples :

- Mon site requiert un champs authentification de l'utilisateur ou un espace sécurisé par mot de passe pour le client, l'abonnement à une newsletter ..
- Je souhaite intégrer à mon site un blog afin de faire valoir ma production de contenu et mon expertise sur le sujet..
- Ce site est une boutique en ligne avec un référentiel de X (nombre) produits. Il nécessite un moteur de recherche rapide avec un classement analytique par famille / sous-familles produits, une gestion gamme / taille / couleur car je commercialise des vêtements , je gère des lots de produits..
- Les fiches produit de mon site doivent être dotées d'un outil permettant un facteur de zoom raisonnable, une fonction de cross-selling, la mention des stocks.. N'hésitez

pas à joindre en annexe à ce cahier des charges le tableau de pilotage dont vous avez besoin.

- J'ai besoin sur mon site de fonctionnalités avancées en terme de gestion Back-Office : état des stocks, stats de vente par fournisseur avec marge, seuil de réapprovisionnement, outil de commande.. , j'ai besoin de pouvoir exporter ces statistiques vers Calc ou Excel en vue de les retraiter..
- Etc.. (cette liste n'est bien sûr pas exhaustive)

Nb : il n'est pas forcément évident, lorsque l'on décrit du fonctionnel de rester à la fois précis et concis. **Faire relire son cahier des charges** par une personne tierce de votre entourage, connaissant un minimum le sujet, peut s'avérer utile : plus vos demandes seront compréhensibles, meilleur sera le taux de retour de devis de la part des Professionnels de web..

3.3 - Contenus présents sur le site

- **Que devez-vous présenter** sur votre site en termes de contenus: documents téléchargeables (plaquettes, pdf..), vidéos, diaporama, .. ?
- En termes de contenus concernant l'**optimisation pour les moteurs de recherche** (SEO / balises méta) il est important de préciser ce qui doit être fait et par qui.
Exemple : le Prestataire devra optimiser le code source pour les moteurs de recherche pages par page en fonction des mots-clefs indiqués par le client.
- De même, précisez si vous souhaitez être rendu autonome par la suite pour toute création de contenu sur votre site ainsi que sur l'optimisation de page avec des mots-clefs. Notez que ceci nécessitera un **transfert de compétences** vous permettant la prise en mains de l'interface web.

3.4 - Contraintes techniques

- Il s'agit ici d'informer le prestataire sur le **périmètre technique escompté** :
 - Quelle(s) solution(s) technique(s) privilégiez-vous pour le développement/refonte de votre site ?
Par exemple : CMS (content Management System) tels que : wordpress, prestashop, Jimdoo, Joomla.. ou êtes-vous ouvert à des solutions plus techniques : Drupal, Magento ou autre solution dite plus propriétaire (codée en php, asp..)
Prenez en compte que : plus la solution est technique, plus elle nécessite de transfert de compétences d'une part. Et d'autre part, plus la solution est propriétaire, moins de Prestataires sont aptes à intervenir dessus.

- Mentionner sur quels navigateurs doit s'afficher correctement votre site (compatibilité technique liée à l'affichage sur IE, Mozilla, Chrome, Opera etc..)
- Avez-vous déjà un nom de domaine ? un hébergement ? Gérez-vous vous-même ces parties nom de domaine et hébergement ?
- Avez-vous besoin de connecter votre site à une solution tierce de type : ERP, CRM, gestion, solution mail .. Avez-vous besoin d'effectuer des exports de données sous tableur ?
- Avez-vous besoin d'intégrer des flux d'articles en masse depuis des fichiers catalogue fournis par vos fournisseur ?
- Etc.. (cette liste n'est bien sûr pas exhaustive)

4 – Prestations attendues & modalités de sélection du prestataire

4.1 - Prestations attendues

- Il s'agit de préciser ici le **périmètre d'intervention du prestataire** : ce à quoi il va répondre précisément dans votre projet et qui va faire l'objet d'un devis chiffré de sa part :
A vous de préciser si vous souhaitez qu'il incorpore dans votre devis :
 - L'achat du nom de domaine et/ou une proposition d'hébergement des fichiers du site
 - Le développement/refonte du site
 - Le design, la recherche de logo, la traduction des pages..
 - L'optimisation au référencement naturel (SEO)
 - La reprise des données d'une base de donnée existante vers la nouvelle base
 - La maintenance à l'année du site (mises à jour, évolutions du système..)
 - L'accompagnement E marketing en amont : positionnement, stratégie marketing,
 - L'accompagnement à la mise en place de campagnes de visibilité payantes
 - L'accompagnement à l'analyse de trafic en aval : étude du trafic, repositionnement du site, calcul du ROI par canal..
 - La formation, le transfert de compétences sur le fonctionnement et la mise en place de campagnes de visibilité payantes
 - La formation, le transfert de compétences sur l'outil permettant la création de nouvelles pages sur le site et mise à jour des fiches produits, l'optimisation des pages du site..
 - Un accompagnement sur Community Management ..
 - Cette liste n'est bien sûr pas exhaustive..

Nb : un **transfert de compétences à minima** devrait être demandé afin de vous rendre autonome sur la création de nouveaux produits dans le cadre d'un projet E-Commerce. Dans tous les cas une petite formation en analyse du trafic sur les pages de votre site (en quali et quanti) pourrait s'avérer précieuse dans le cadre du pilotage stratégique de votre activité. C'est peut être l'occasion de faire appel à vos droits à formation..

4.2 - Planning & suivi du projet

- Préciser **les principales dates du projet** : date limite d'envoi des devis, date de retour de votre part vers les prestataires retenus, dates de RV d'échange/de sélection du prestataire , date de livraison du projet, date de mise en ligne du site ? de coupure de l'ancien site ?
- Quelles seraient les **modalités d'échange** entre vous et les prestataires : RV téléphoniques, mail. A quelle fréquence (point hebdomadaire, bi-mensuel..)?
- Souhaitez-vous la production préalable d'une maquette en ligne ? D'un serveur de pré-production accessible en ligne sur lequel vous puissiez **tester le futur site** vous-même avant sa mise en ligne ?
- Votre projet est-il **découpé en plusieurs lots** qui font, pour chacun, l'objet d'un appel à projet particulier ? Si oui resituez ce lot dans le contexte du projet général en mentionnant les dates butoir et objet des autres lots.

4.3 - Modalités de sélection du prestataire

- Listez **les éléments importants qui vont conditionner votre choix** de prestataire :
Par exemple : les références clients, des projets déjà réalisés par le prestataires qui candidate, la composition de son équipe, sa date d'ancienneté, sa connaissance du secteur/métier, le budget maximum que vous souhaitez consacrer à votre projet..
- rappeler la date butoir pour la réception des devis, ainsi que les coordonnées de la personne à contacter dans votre entreprise.

* * * * *