

CAHIER DES CHARGES

Projet de site web

Ce document est donné à titre d'exemple et pourra vous servir de trame pour la présentation d'un projet de site web.

Il pourra être simplifié en fonction de la complexité du projet.

| | |
|-------------------------|--|
| Société : | |
| Adresse : | |
| Contact projet : | |
| Fonction : | |
| Tél : | |
| Fax : | |
| Mail | |

| | |
|------------------|---------|
| Version : | 01-2024 |
|------------------|---------|

SOMMAIRE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUCTION..... | 3 |
| 2 | CONTEXTE..... | 3 |
| 2.1 | PRESENTATION DE L'ENTREPRISE..... | 3 |
| 2.2 | OBJECTIF DE L'ENTREPRISE..... | 3 |
| 2.3 | PRESENTATION DU PROJET WEB..... | 3 |
| 2.4 | EXISTANT DANS L'ENTREPRISE..... | 4 |
| 2.5 | ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE..... | 4 |
| 3 | EXPRESSION DES BESOINS..... | 4 |
| 3.1 | CONTRAINTES TECHNIQUES (FACULTATIF)..... | 4 |
| 3.2 | ORGANISATION DU PROJET..... | 5 |
| 3.3 | PLANNING PREVISIONNEL..... | 6 |
| 3.4 | CIBLES DU SITE WEB..... | 6 |
| 3.5 | ELEMENTS DE COMMUNICATION..... | 7 |
| 4 | PRECISIONS FONCTIONNELLES..... | 7 |
| 4.1 | CONTENU ET ARBORESCENCE..... | 7 |
| 4.2 | FONCTIONS DU SITE..... | 9 |
| 4.3 | GESTION DU SITE WEB..... | 11 |
| 5 | LE ROLE DU PRESTATAIRE..... | 12 |
| 5.1 | LA CONCEPTION GRAPHIQUE - COMMUNICATION..... | 12 |
| 5.2 | DEPOT DE NOM DE DOMAINE..... | 13 |
| 5.3 | REPRISE DE L'EXISTANT (FACULTATIF)..... | 13 |
| 5.4 | REDACTION DE CONTENU..... | 14 |
| 5.5 | FOURNITURES DIVERSES..... | 14 |
| 5.6 | LES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES (FACULTATIF)..... | 14 |
| 5.7 | HEBERGEMENT..... | 15 |
| 5.8 | FORMATION..... | 15 |
| 5.9 | ASSISTANCE ET MAINTENANCE..... | 15 |
| 5.10 | PROMOTION ET REFERENCEMENT..... | 16 |
| 5.11 | ANALYSE DU TRAFIC..... | 17 |
| 5.12 | SECURITE..... | 17 |
| 5.13 | OPTIONS..... | 17 |
| 6 | LES LIVRABLES ATTENDUS..... | 18 |
| 7 | CRITERE DE SELECTION DE PRESTATAIRES..... | 18 |
| 8 | REMARQUES COMPLEMENTAIRES..... | 19 |
| 8.1 | CONDITIONS DE REGLEMENT ET DE FACTURATION (FACULTATIF)..... | 19 |
| 8.2 | BUDGET DU PROJET (FACULTATIF)..... | 20 |
| 8.3 | GRILLE D'OFFRE DE PRIX..... | 20 |

1 INTRODUCTION

Ce document a pour objectif de décrire notre projet web et de définir de manière synthétique les besoins et les attentes de notre société en matière de prestation de service.

Cependant nous sommes à l'écoute de propositions, d'idées et de solutions complémentaires permettant la réussite de notre projet.

2 CONTEXTE

2.1 PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

La société xxx



Renseigner plus précisément dans ce paragraphe, la description de l'entreprise (taille, CA...), son histoire, son activité, ses marchés, ses clients, ses concurrents, ses évolutions futures....)

2.2 OBJECTIF DE L'ENTREPRISE

Les objectifs que notre entreprise souhaite atteindre en utilisant le web sont les suivants :

-
-



Donner l'objectif de l'entreprise en termes d'attentes par rapport à sa stratégie commerciale ou de communication. (ex : se faire connaître, fidéliser ses clients, se développer à l'export, vendre en direct, développer un nouveau canal de distribution, positionner sa marque son entreprise sur son marché....).

2.3 PRESENTATION DU PROJET WEB

Le projet concerne :

-
-



Donner l'objectif du projet en termes de réalisation. Préciser par exemple, s'il s'agit de la création ou de la refonte d'un site existant dont l'adresse est www.truc.com

2.4 EXISTANT DANS L'ENTREPRISE

La société a.



L'objectif de ce paragraphe est de décrire l'existant dans l'entreprise en termes de communication ou d'élément en lien avec le projet web: information sur le site internet, son trafic, d'un nom de domaine, blog... Des outils de communication actuellement utilisés (plaquette commerciale) ... Ce peut être également l'occasion de faire une évaluation des outils en place et d'intégrer des prestations qui dépassent le domaine du web (réalisation de logo...).

Exemple :

La société a un site internet depuis XXX, il génère x contacts par mois, son référencement n'est pas satisfaisant, et la charte graphique est ancienne. Le site ne marche pas bien sur les mobiles.

En termes d'outils de commercialisation, nous participons à x salons professionnels dans l'année. Nous éditons un catalogue produit en XX milliers d'exemplaires et en x langues....

2.5 ENVIRONNEMENT DE L'ENTREPRISE

Les sites internet de mon domaine sont : ...



L'idéal avant de commencer un projet web, est d'identifier et évaluer la démarche réalisée dans son environnement concurrentiel. Il sera, en effet, difficile de faire un simple site institutionnel si vos principaux concurrents font de la vente ligne.

Vous pourrez également, dans cette démarche de veille, identifier les sites sectoriels (portails, blogs...) de votre profession. Il sera ensuite intéressant de voir s'il est possible de faire figurer un lien amenant sur votre site, ce qui pourrait constituer un bon relai pour augmenter votre trafic.

Dans cette phase d'analyse, vous pouvez également faire un premier travail avec l'équipe projet en identifiant des sites dont l'organisation de l'information, l'ergonomie ou l'esprit correspondent à la réalisation que vous souhaiteriez mettre en place.

Vous pourrez, par exemple, fournir la liste de ces sites dans ce paragraphe. Il peut être intéressant de donner les 3 à 4 sites qui sortent en tête de votre sélection avec des commentaires (points positifs, points négatifs) pour aider le prestataire à mieux comprendre votre besoin.

3 EXPRESSION DES BESOINS

3.1 CONTRAINTES TECHNIQUES (facultatif)

La société



L'objectif de ce paragraphe, est de définir les points techniques incontournables de votre projet. Il n'est donc pas obligatoire. Il permettra au prestataire de poser des questions complémentaires et évaluer la complexité ou la faisabilité du projet.

Exemples :

La société est équipée d'une base de données développée sous XXX contenant les produits de l'entreprise, ces données devront être récupérées dans le site et mises à jour régulièrement.

La société est équipée d'un logiciel de xxx qui servira à alimenter la base de données du catalogue en ligne....

Notre base de données des distributeurs est très grosse et doit être interconnectée avec le site web pour afficher les coordonnées par département ou pays.

Nous avons fait le choix stratégique de l'environnement Microsoft et toutes les applications développées en interne doivent répondre à cette caractéristique.

Nous avons des compétences importantes sur le CMS XXX nous aimerions que le prochain site soit réalisé avec cet outil.

Nous souhaitons mettre à disposition les informations concernant les livraisons en cours pour nos clients. Cette information est actuellement gérée dans le logiciel XXX de la société XXXX. Nous souhaitons que cette information soit récupérée directement dans cet outil sans intervention de notre part...

Le site actuel est très bien référencé et nous souhaitons conserver cet acquis dans notre nouveau projet.

3.2 ORGANISATION DU PROJET

Le projet est géré par M XXX qui est responsable du service xxxx

-



L'objectif est de définir le ou les interlocuteur(s) qui sont impliqués dans le projet et en relation avec le prestataire.

Il est impératif qu'un responsable de projet soit nommé et devienne l'interlocuteur unique du prestataire. Il est intéressant de donner ses fonctions et compétences (informatique, communication...). Vous pouvez également donner la liste des noms et fonctions des personnes impliquées dans le projet et leur rôle respectif (en particulier pour la personne qui valide les livrables et qui peut ne pas être le responsable du projet).

Exemple :

Monsieur XXX en charge de la communication est responsable de projet, il travaille avec Madame XXX responsable de l'informatique qui se chargera de valider les points techniques.... Les recettes intermédiaires et finales du site se feront avec Monsieur XXX dirigeant de l'entreprise.

3.3 PLANNING PREVISIONNEL

Notre société souhaite que le site soit opérationnel pour le ...



Donner une période de livraison ou une date précise si la mise en ligne du site correspond à un évènement précis. Dans ce dernier cas indiquez les enjeux de cette date pour votre entreprise.

Attention, le travail de rédaction des textes du site ou des fiches produits et d'organisation de l'information vous incombe, ne donnez pas un délai de réalisation sans tenir compte de vos disponibilités, surtout si votre projet implique beaucoup de monde. Ce point sera encore plus important si l'entreprise ne dispose d'aucun texte ou donnée exploitable.

Il est important aussi de mettre en évidence si votre marché est saisonnier car le temps de lancement du site peut être long et vos objectifs difficiles à atteindre (ex : lancer la création un site de jouets en septembre pour être opérationnel pour Noël).

Exemples :

La société doit participer au salon international de Paris qui se déroulera le XX/XX/XXX où nous souhaitons lancer un nouveau produit devant nos clients.

La mise en ligne doit être opérationnel le xx/xx/xxxx car c'est la date où nous lançons notre collection d'hivers.

La mise en ligne est prévue à la fin du mois de septembre car c'est la période la plus creuse de l'année pour notre entreprise et nous aurons le temps de gérer ce projet à cette période....

3.4 CIBLES DU SITE WEB

A compléter



Le but est de définir vos cibles, produits associés.

Pour le prestataire, il est important de bien identifier vos cibles car la communication visuelle et le vocabulaire en seront impactés. Vous pouvez organiser l'information sous forme d'un tableau comme indiqué dans l'exemple. Le prestataire doit comprendre précisément à qui vous souhaitez vous adresser et ce que vous voulez offrir comme service ou information pour chaque cible.

Exemples :

La cible principale de ce site sera les jeunes à la recherche de jeux de stratégie, mais nous souhaitons aussi trouver des diffuseurs car nous éditons des boîtes de jeux.

Nous cherchons à apporter un service d'information pour les entreprises qui sont nos clients actuels.

Nos produits répondent parfaitement à la norme XXX, et nous souhaitons rassurer nos clients potentiels et les informer sur cette nouvelle législation qui leur impose de faire évoluer leur parc machine.

Nos produits sont techniques, mais les acheteurs ne connaissent pas les procédés de traitement que nous utilisons, pour les informer nous éditons des contenus informatifs sur les normes qu'ils doivent respecter et l'avantage d'utiliser nos produits.

Nous souhaitons apporter une information générale sur l'entreprise et ses services pour les personnes qui ne nous connaissent pas encore, mais nous visons principalement nos actionnaires....

Nous souhaitons développer les distributeurs sur la zone ouest de la France. Mais nous ne souhaitons pas d'autres contacts sur d'autres régions.

Les clients potentiels du site sont plutôt des designers....

Nous visons les revendeurs de textile sur la zone asiatique...

| Cible | Objectifs/attentes | Priorité |
|---------------------------|---|-----------------|
| <i>Client potentiel</i> | <i>Renvoi vers un distributeur de sa zone</i> | <i>1</i> |
| <i>Client</i> | <i>Les orienter vers un autre site de présentation de produits et mise en évidence des promos</i> | <i>1</i> |
| <i>Distributeur</i> | <i>Demande d'information</i> | <i>2</i> |
| <i>Demandeur d'emploi</i> | <i>Uniquement pour les profils de monteurs de cloisons</i> | <i>2</i> |

3.5 ELEMENTS DE COMMUNICATION

A compléter



Le but est de donner des informations sur les éléments de communication que vous souhaitez transmettre : image de professionnalisme, haut de gamme, de proximité, de cible ...

Nous souhaitons montrer que nous proposons des produits haut de gamme et ce uniquement sur la région Hauts de France.

Nos clients apprécient chez nous notre savoir-faire et nous souhaitons que ce point ressorte particulièrement sur le site.

Nous avons une certification « XXX » qui doit être bien visible sur notre communication en ligne.

4 PRECISIONS FONCTIONNELLES

4.1 CONTENU ET ARBORESCENCE

A compléter

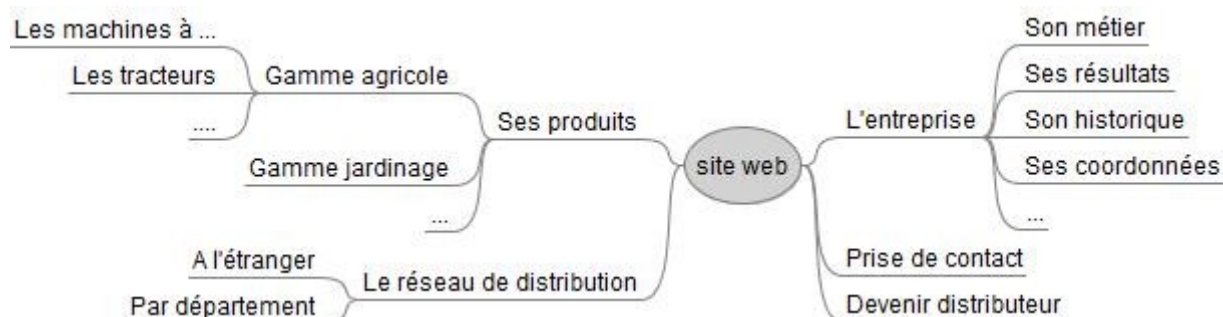


Le but est de donner des informations sur l'organisation de l'information et la structuration du site que vous envisagez. Vous pouvez donner cette information sous la forme d'un tableau, d'un graphique.... L'idéal est de faire « simple ». L'objectif n'est pas forcément de figer cette organisation qui ne sera pas forcément réalisable, mais de donner un outil de réflexion partagé au sein de l'entreprise. Le prestataire pourra éventuellement vous proposer une architecture plus adaptée pour des raisons d'ergonomie ou d'adaptation à la cible.

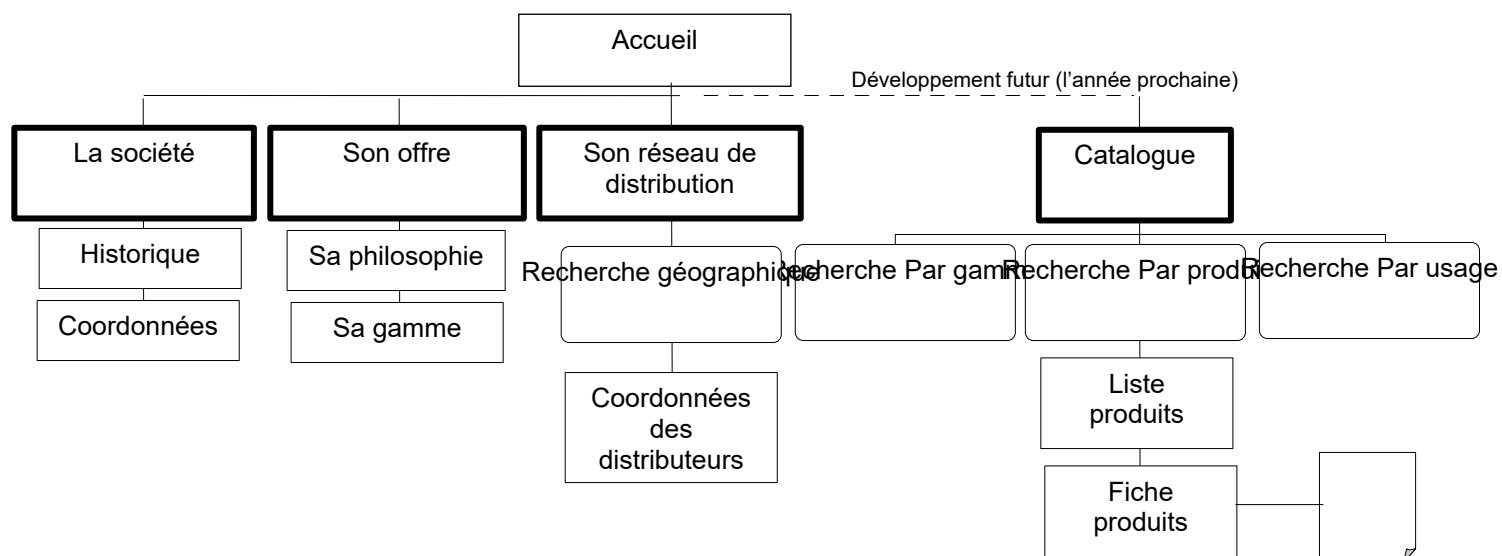
Exemples d'organisation de l'information :

| Thème | Sous-thème | Description/but de la rubrique |
|------------------------------|------------------------------|---|
| Accueil | Aucun | Photo des nouveaux produits sur un slider, adresse et actualité de l'entreprise. |
| Institutionnel | Origine de la société | Les grandes dates comme dans la plaquette |
| | Ses dirigeants | CV de l'équipe dirigeante avec la photo |
| | Son métier | Description et surtout beaucoup d'exemples de réalisation sous forme de plan et de photos |
| Nous joindre | Agence de Lille | Adresse, contacts et plan d'accès |
| | Agence de Paris | Idem |
| Nos nouveaux produits | Le produit XXX | Un petit descriptif uniquement avec possibilité de contacter le service commercial. Changement de collection tous les mois (voir le catalogue) |
| Catalogue | Recherche par produit | Recherche par la référence produit |
| | Recherche par famille | Grandes familles en cliquant sur des sous menus |
| | Recherche dans le descriptif | Dans le texte du descriptif du produit |

Ou encore



Autre solution :



4.2 FONCTIONS DU SITE

A compléter



Beaucoup de fonctions sont maintenant intégrées directement dans les outils de gestion de contenus ou sous la forme de modules complémentaires payant ou non.

Des fonctions standards sont en général disponibles comme :

- La création de formulaire
- L'inscription à une newsletter
- La mise en place d'actualité ou d'un blog
- Le partage sur les réseaux sociaux
- ...

Cependant, certaines entreprises souhaitent des fonctions très spécifiques pour offrir des services en ligne correspondants à leurs besoins.

La création d'un site « institutionnel » présentant l'entreprise est assez simple à comprendre, mais la réalisation de site apportant un service aux utilisateurs est plus complexe. Il est important de définir des grandes fonctions et dans la mesure du possible les mécanismes précis attendus afin de permettre au prestataire de mieux cerner la complexité de réalisation.

Il pourra, à partir de ces informations, définir la faisabilité de ces fonctions ou vous orienter vers des solutions que vous n'aviez pas forcément envisagées.

Pour le développement d'une application complexe en ligne, vous pouvez également utiliser le modèle de « **cahier des charges d'application** »

Il est important dans cette partie du document de définir les volumes à traiter (catalogue de 2000 articles, annuaire de 3000 adhérents, 50 produits de la société, fiche article avec 50 rubriques, la fréquence de mise à jour, l'origine des données...).

Vous pouvez également préciser des fonctions futures que vous souhaitez intégrer.

Attention à ne pas définir trop de fonctions pour le site dans un délai trop court car vous n'aurez pas forcément assez de temps pour tout mettre en place et alimenter. Il est préférable de définir un plan d'évolution avec une intégration progressive des contenus et de commencer simplement si l'expérience de l'entreprise est faible.

Exemples :

| Titre | Sous titre | Lancement |
|----------------------------|-------------------------------|---|
| La société | Historique | Printemps xxxx |
| | Coordonnées | Printemps xxxx |
| Son offre | Sa philosophie | Printemps xxxx |
| | Sa gamme | Printemps xxxx |
| Son réseau de distribution | Recherche géographique | Automne xxxx |
| | Coordonnées des distributeurs | Automne xxxx |
| | Mini site du distributeur | Année suivante 2 ^{ème} trimestre |
| Catalogue | Différents modes de recherche | Année suivante 3 ^{ème} trimestre |

Présentation de l'entreprise :

Nous voulons renforcer notre image de marque, mettre en évidence notre certification qualité ISO XXXX et surtout nos équipements pour la cible des grandes entreprises. C'est pourquoi nous souhaitons une visite virtuelle de nos chaînes de fabrication.

Annuaire :

Le site devra comporter des informations sur l'association et intégrer l'annuaire des adhérents avec un descriptif (voir fiche type). Les adhérents pourront modifier leurs fiches en se connectant sur un espace dédié.

Catalogue :

Le catalogue complet de la société devra être intégré, il comporte 22000 articles chaque mois nous réalisons 42 nouveaux produits qui seront à mettre en ligne très rapidement en important un fichier structuré sur excel.

Chaque produit sera présenté sous la forme d'un descriptif, d'une référence, des mesures, ... des photos de dos et de face....

Le client pourra rechercher les produits par taille, avec un mini outil d'aide à la vente permettant d'afficher les produits sélectionnés à partir de 5 questions successives...

Cette information est déjà saisie dans un logiciel Dusoftware que nous utilisons depuis 10 ans et nous ne souhaitons pas ressaisir l'information plusieurs fois.

La fiche de chaque produit est composée des informations suivantes

| Nom | Type | Remarque |
|-------------------|-------------|--|
| Référence | Numérique | 10 chiffres 120 – 2500005 |
| Descriptif | Texte | |
| Photo | - | 2 photos par produit |
| Marché | Texte | Liste définie Médical Automobile |
| Taille | En cm | hauteur |
| | | |

Devis :

Les personnes pourront définir un devis avec un mini guide qui leur permettra de définir les caractéristiques de leur porte, puis ils pourront choisir le produit dans une liste, voir le produit choisi et obtenir le prix. Si le client passe commande, le devis se transforme en commande et est transmis dans notre outil de gestion commerciale XXX...

Information pédagogique :

Nos produits de traitement de l'eau sont assez complexes et nous souhaitons montrer leur fonctionnement sous la forme d'une animation ...

Outil d'aide à la vente :

Nos solutions de chauffage solaire en kit sont simples à installer donc nous souhaitons rassurer le client en lui montrant les étapes de réalisations et la simplicité de montage en intégrant une vidéo.

Après-vente :

Afin d'assister nos revendeurs nous souhaitons mettre à disposition les documentations d'utilisation de nos outils sur nos sites web, mais nous souhaitons connaître qui va télécharger ces documents afin de pouvoir les contacter par la suite. Nos utilisateurs internes ne sont pas des experts sur internet et la mise en ligne du document doit se limiter à un petit formulaire à remplir et un clic sur un bouton.

Actualité :

Nous souhaitons annoncer notre présence sur les salons sur la page d'accueil, il serait souhaitable que l'information disparaisse automatiquement après la date de l'évènement et nous pouvons programmer les parutions à l'avance.

Recherche :

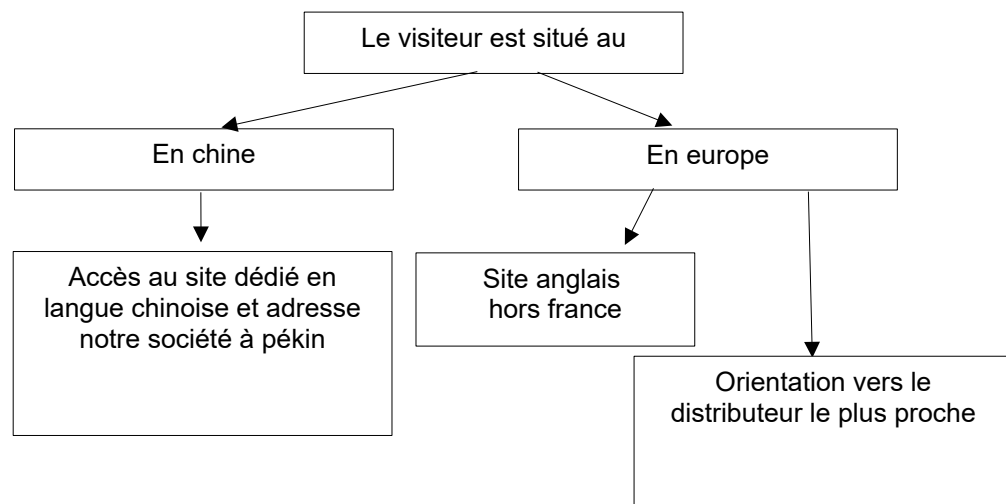
Nous souhaitons, compte tenu du nombre de pages prévues sur notre site, un plan du site qui puisse se mettre automatiquement à jour en cas de modification dans le site.

Notre site intégrant un nombre important de fichiers au format pdf, nous souhaitons que l'utilisateur puisse faire une recherche par mots clés sur la page d'accueil du site.

Commercial :

Nous souhaitons que le client sache si le service est accessible dans la zone où il habite par une carte interactive ou en donnant son code postal. Cette information est très variable en fonction de la disponibilité des livreurs donc il faut que nous puissions facilement changer la zone d'accessibilité sur le site.

En fonction du secteur d'activité du client et de sa localisation, le contact commercial n'est pas le même, il faut un mécanisme qui permette d'orienter le client potentiel vers le bon contact.



Zone privative

Les clients de la société auront une zone privative sur laquelle ils trouveront leur commande en cours...

Les commerciaux de l'entreprise pourront venir lors de leurs déplacements sur une zone privative du site pour imprimer les documentations commerciales...

Fonctions futures :

Nous rajouterons dans 6 mois la fonction de chiffrage sur le site donc prévoir cette fonction dans la conception du site afin qu'elle soit activable facilement.

4.3 GESTION DU SITE WEB

Les mises à jour seront réalisées par



L'objectif de ce paragraphe est de donner le processus de mise à jour du site et les outils que vous souhaitez utiliser.

Exemples :

Notre assistante commerciale sera la personne en charge de la mise à jour du site, elle est experte en bureautique et pourra utiliser des outils de mise en page web après une formation.

Nous souhaitons être indépendant pour la mise à jour de notre site, tant sur le contenu que sur l'arborescence des menus. Le prestataire devra nous proposer un outil de gestion de contenu (CMS) pour gérer les mises à jour. Il devra préciser le nom de l'outil, s'il est libre ou sous licence et donner la liste des modules fonctionnels disponibles (blog, actualité, formulaire...) et qui seront intégrées.

Nous souhaitons avoir des utilisateurs qui puissent saisir des informations mais que la mise en ligne soit réalisée par une autre personne en charge de la validation du contenu. En particulier la mise à jour sera réalisée par les différents responsables produits, mais la mise en ligne sera validée par le directeur commercial.

Nous allons créer un catalogue mais le contenu peut évoluer dans le temps nombre d'articles. Nous souhaitons également pouvoir faire évoluer la fiche descriptive (ajout ou suppression de rubriques).

La modification de notre site se limitera à la page actualité où nous devrons pouvoir modifier l'information à notre souhate et par nous-même.

Nous avons défini une rubrique « documentation techniques » et nous souhaitons pouvoir ajouter au moins 10 documents par an.

Ou si vous n'avez pas une idée précise : Le prestataire devra nous proposer des moyens permettant la mise à jour du site.

5 LE ROLE DU PRESTATAIRE

Le prestataire aura la charge des prestations suivantes :



Renseigner plus précisément dans ce paragraphe, les prestations que vous souhaitez ou non du prestataire. Vous pouvez demander une prestation complète ou simplement une ou plusieurs des prestations citées. Il s'agit là de définir le rôle de chacun, ce point est très important dans la gestion d'un projet et dans les relations clients/fournisseur.

5.1 LA CONCEPTION GRAPHIQUE - COMMUNICATION

Le prestataire proposera plusieurs pistes graphiques et ergonomiques intégrant la charte graphique de l'entreprise.

Le site internet devra être optimisé pour les mobiles et donc à minima en responsive design.



Vous devez préciser à ce point des spécificités que vous imposez en termes de menu, d'esprit graphique (sportif, dynamique...) ou encore des exemples de sites qui vous semblent dans l'esprit de ce que vous aimeriez.

Le travail à réaliser sera plus ou moins important en fonction de l'état initial de votre communication. Si vous n'avez pas de logo, pas de charte graphique, cette prestation ne se limitera pas à une simple déclinaison de l'existant, mais à la réalisation de l'ensemble du travail de conseil en communication.

Beaucoup de prestataires utilisant des CMS courants intègrent des gabarits prédéfinis achetés en ligne et peuvent présenter facilement plusieurs modèles de mise en page.

Exemples :

Notre clientèle est jeune et plutôt urbaine, nous souhaitons que le site transmette une image de modernisme.

Les couleurs habituellement utilisées dans notre activité sont le bleu et le rouge.

Notre logo est assez ancien et nous aimerions lui apporter une adaptation pour le rendre plus dynamique et revoir ainsi la communication globale de l'entreprise.

Nous voulons profiter de notre travail sur le site web, pour repenser notre communication générale afin de mettre à moyen terme en cohérence tous nos supports.

5.2 DEPOT DE NOM DE DOMAINE

Le prestataire devra déposer le nom de domaine xxx.xxx auprès d'un organisme compétent au nom de notre société.



Vous pourrez également demander au prestataire de transférer un nom de domaine dont vous êtes propriétaire. Faire attention de bien être le propriétaire du nom de domaine déposé. Vous pouvez également déposer plusieurs noms afin de bloquer le dépôt de nom proches du votre. Dans ce cas, il ne faut exploiter qu'un nom de domaine principal et rediriger les autres dessus. Vous pouvez également déposer votre nom de domaine directement sur un service en ligne sans passer par votre prestataire.

5.3 REPRISE DE L'EXISTANT (facultatif)

Notre site dispose de X pages de fiches techniques que nous souhaiterions récupérer de l'ancien site....



Si vous avez un site avec beaucoup de contenus, il est possible d'envisager une reprise automatique des données par un import de fichier. Cette prestation est cependant contrainte par l'accès aux données initiales. Il faut estimer le coût de cette prestation par rapport à de simples copier/coller sur quelques fiches.

5.4 REDACTION DE CONTENU

Le prestataire devra



La question est de savoir si vous allez rédiger les contenus du site, ou si vous demandez au prestataire de faire une proposition de prestation de service de rédaction.

Ceci implique ou non des coûts supplémentaires, et une charge de travail importante soit pour le prestataire, soit dans l'entreprise. Il faut bien définir les rôles de chacun sous peine d'une dérive des plannings.

Vous pouvez également préciser dans le cas d'un site multilingue si la traduction est à votre charge ou à faire par le prestataire.

5.5 FOURNITURES DIVERSES

Nous pouvons fournir les éléments suivants :

- photo des produits
- photo de l'équipe
- les documents produits au format numérique



Le prestataire doit savoir que vous disposez des documents qui lui permettront la conception graphique du site (logo en haute définition, photo libre de droit...).

Attention pour certains documents de l'entreprise en particulier les photos, la société n'a pas forcément acheté les droits pour les mettre en ligne, vos fournisseurs doivent vous donner l'autorisation d'utiliser les photos de catalogues par exemple...

Si vous ne disposez pas d'éléments graphiques utilisables, le prestataire devra acheter des images et illustration pour votre site qu'il vous facturera. Dans la mesure du possible joindre ces éléments dans les annexes de ce document.

Pour le cas d'un catalogue en ligne, il est important dès le lancement du projet de faire l'inventaire des ressources disponibles (photos). Ceci permettra de vérifier la qualité des supports (numériques de préférence) et de s'assurer de la cohérence de l'ensemble.

5.6 LES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES (facultatif)

Le prestataire aura la charge du développement des fonctions.



Ce paragraphe n'a de sens que dans le cas où il y a des développements de fonctions spécifiques. Vous pourrez également préciser à ce point des choix techniques en termes de langage, de standards (php, java, ...), si vous avez des contraintes définies ce qui est rarement le cas.

5.7 HEBERGEMENT

Le prestataire devra proposer une solution d'hébergement et préciser les services associés....



En terme d'hébergement, il y a deux solutions possibles, l'hébergement mutualisé (plusieurs sites et clients sur la même machine) ou un hébergement dédié pour des questions de performance pour des sites avec beaucoup d'exigences et de trafic (machine dédiée achetée ou louée).

Le coût des hébergements est variable en fonction des services apportés (système d'exploitation et environnement, volume de stockage, bande passante, assistance, sécurité, sauvegardes, statistiques, délai d'intervention...).

Précisez également si vous souhaitez, si ce n'est pas déjà le cas, utiliser votre nom de domaine pour la messagerie et que le service de messagerie soit également intégré dans cette offre.

5.8 FORMATION

Nous souhaitons être formé pour la gestion du site



Préciser le type de formation qui vous semble nécessaire pour la phase exploitation du site, ou demandez une proposition de la part du prestataire.

5.9 ASSISTANCE ET MAINTENANCE

Le prestataire proposera



Préciser ce que vous attendez du prestataire.

Si votre site est géré par un outil de mise à jour hébergé (CMS), il sera sans doute nécessaire de mettre un budget de maintenance pour par exemple s'assurer que le site soit toujours compatible avec les nouvelles versions de navigateur et reste opérationnel.

Nous souhaitons pouvoir faire appel à une personne qui pourra faire le support technique de nos utilisateurs en cas de problème d'utilisation de l'outil de mise à jour...

5.10 PROMOTION ET REFERENCEMENT

Nous souhaitons développer la fréquentation du site et être accompagné sur ce point....



Précisez l'objectif que vous souhaitez en terme de cible, de zone géographique...

Le coût de la prestation peut être important si votre domaine est très concurrentiel.

L'optimisation du référencement est un domaine assez complexe et la structuration du site web et la technique utilisée doit être adaptée aux moteurs de recherche, c'est pourquoi la personne qui doit s'occuper du référencement doit être impliquée dès le début du projet.

Vous devez en amont de votre projet réfléchir sur le vocabulaire qui est utilisé par votre cible et donc de définir les expressions prioritaires qui sont à retenir.

Il n'est pas possible de garantir un positionnement sur un moteur de recherche par la méthode du référencement naturel. Vous pouvez également intégrer un accompagnement sur la gestion de campagne de positionnement payant (adword par exemple).

Les prestations proposées n'intègrent pas en général l'inscription dans des « portails sectoriels ». Certaines inscriptions sont payantes. Un travail interne est à prévoir afin de vous identifier auprès de ces « apporteurs » de trafics ciblés de visiteurs....

Par exemple :

Le prestataire devra installer les modules, fichiers et scripts nécessaires pour le référencement et la mesure de trafic. Il devra si nécessaire créer des comptes pour la mesure de trafic et les consoles de pilotage des moteurs de recherche. Le prestataire devra nous fournir ces comptes qui devront être indépendants de ses comptes personnels.

Nous souhaitons rapidement que notre site soit visible sur l'Italie car nous avons un développement important prévu sur cette zone.

Nous souhaitons un transfert de compétences sur le référencement naturel afin de devenir autonomes après le lancement initial accompagné par le prestataire.

Nous souhaitons être accompagné lors du lancement de notre nouveau site sur la rédaction de nos fiches produits et travailler avec un prestataire pour optimiser notre visibilité sur les objectifs ci-dessous :

- *Nous souhaitons cibler le monde de l'industrie agroalimentaire en France uniquement.*
- *Notre offre est régionale, mais nous souhaitons nous développer en Suisse ...*
- *Les visiteurs de notre site utilisent plus particulièrement les références de nos produits car ils sont très répandus dans le monde.*

Remarque : Voir cahier des charges spécifique pour l'optimisation du positionnement

5.11 ANALYSE DU TRAFIC

Nous souhaitons connaître la fréquentation de notre site web afin de voir l'évolution du trafic.



Préciser le type d'indicateurs que vous souhaitez mettre en place. Ce type de démarche entraînera une réflexion sur la structuration du site et sur les outils à mettre en place (outils de statistiques, développement spécifique...). Le prestataire pourra ainsi proposer une solution qui correspond à votre attente ou vous conseiller sur ce que vous pourrez obtenir avec les outils qu'il vous propose. Certains prestataires proposent des outils permettant de suivre votre référencement et votre présence sur les moteurs de recherche en fonction des mots clés que vous avez sélectionnés. Mais en général le suivi du trafic est fait avec l'outil Google Analytics.

Par exemple :

Nous souhaitons particulièrement connaître le nombre de consultation de notre catalogue par jour et par produits afin de mettre en place des promotions sur la page d'accueil.

Nous aimerions connaître l'origine des contacts et la transformation visiteur/acheteur.

Nous voudrions évaluer les produits qui sont les plus adaptés au web et pour qu'elle cible.

Nous voulons voir l'impact de nos campagnes d'E-mailing sur notre site.

Nous souhaitons connaître le profil des personnes qui téléchargent nos documentations commerciales et si possible leurs coordonnées ...

Nous souhaitons suivre nos coûts d'acquisition client sur les campagnes payantes.

5.12 SECURITE

Le prestataire devra garantir la sécurité du site web en conformité et préciser ce qu'il propose sur ce thème tant pour les applications que pour les données hébergées. Il précisera qui assure les fonctions de sécurités (prestataire, hébergeur...). Il devra mettre en place et paramétrer une solution de sauvegarde afin de sécuriser les données et applications installées sur le serveur.



La sécurité absolue n'existe pas, mais le but est de savoir « qui fait quoi » (sauvegarde, protection du serveur,...). De plus, il est nécessaire de savoir si le prestataire assure les mises à jour des applications développées en cas de constatation de failles de sécurité (important pour une application stratégique pour l'entreprise...)

5.13 OPTIONS

Ce document résume les demandes et objectifs de l'entreprise, mais le prestataire est libre de proposer des idées, des offres complémentaires dans la mesure où elles contribuent à l'amélioration ou à la réussite du projet.

6 LES LIVRABLES ATTENDUS

Le prestataire devra fournir dans sa proposition :

- un planning de réalisation et les étapes de validation
- un descriptif précis des prestations
- le nom du chef de projet
- une arborescence envisagée
- la liste des différents intervenants sur le projet
- un contrat indiquant précisément les obligations et droit de chacun
- l'organisation qu'il mettra en place pour assurer la conception et réalisation du site web ...

A la recette du site :

- un document décrivant le fonctionnement du site et son hébergement
- les adresses et codes permettant son administration ainsi que ceux des plateformes de mise à jour.



Il est important à la fin du projet de récupérer les éléments numériques qui constituent votre projet. Il est essentiel de disposer de tous les codes et mots de passe permettant d'administrer et piloter le site web.

7 CRITERE DE SELECTION DE PRESTATAIRES

La date de remise des offres est le XX/XX/XXXX, nous nous engageons à fournir une réponse sur le ou les dossiers sélectionnés le XX/XX/XXXX pour un choix final le XX/XX/XXX.

Les critères de sélection seront les suivants :

- XXX
- XXX



Il est important de fixer dès le début les dates clé du projet. Il faut faire attention de pouvoir les respecter... Il est conseillé de définir dans ce document les critères sur lesquels les prestataires seront évalués afin qu'ils puissent apporter des réponses sur ces points.

Exemple :

La réponse chiffrée est attendue le XX/XX/200X pour une première évaluation semaine 30, nous convoquerons les trois sociétés ayant le mieux répondu à nos attentes pour une présentation et présenter des réponses aux questions en attente. Le choix final aura lieu le XX/XX/200X pour une livraison le XX/XX/XXXX

Les critères de sélection des prestataires seront :

- *La compréhension et le respect du cahier des charges*
- *La compétence en XXX*
- *La connaissance et l'expérience sur le CMS XXX*
- *Les références sur des projets similaires*
- *L'organisation de projet proposée*
- *La qualité de la réponse*
- *La proximité*
- *La largeur de l'offre proposée*
- *Le respect du budget alloué ou le prix*
- *Le respect du délai de livraison*
- *La pérennité de la société et des solutions proposées*
- *L'implication ressentie et les idées apportées*

Une présentation des offres retenues est prévue le XX/XX/XXXX, les horaires seront proposés ultérieurement.

8 REMARQUES COMPLEMENTAIRES

8.1 CONDITIONS DE REGLEMENT ET DE FACTURATION (facultatif)

A compléter par l'entreprise....

Bien souvent les conditions de règlement sont proposées par le fournisseur, mais rien n'empêche de définir un cadre spécifique comme par exemple :

- 30 % à la commande
- 40 % à la validation des maquettes de la conception graphique et/ou des spécifications
- 25 % à la livraison finale du site
- 5 % paiement final après 2 semaines d'exploitation

Il faut cependant tenir compte du fait que les prestataires qui réalisent des sites web ont des structures assez petites et qu'il ne faut pas leur appliquer des conditions de règlement qui pourraient mettre en péril leur structure.

Si vous souhaitez intégrer des conditions de facturation particulières, faites attention lors de la signature de ne pas valider des conditions générales de ventes standards et de bien intégrer vos spécificités.

Si le projet est stratégique en particulier si vous devez, par exemple, lancer votre site dans le cadre d'un évènement, vous pouvez imposer des pénalités de retard. Par contre dans ce dernier cas, il est important de bien définir le mode de fonctionnement entre le prestataire et votre entreprise afin de ne pénaliser le prestataire que si le retard est de sa faute.

Ce mode de fonctionnement est souvent décrit dans document de « plan d'action qualité » qui est proposé par le prestataire et qui définit les rôles de chacun, les personnes habilitées à valider les livrables et ce associé à un planning précis du projet.

8.2 BUDGET DU PROJET (facultatif)



Il n'existe pas de règle concernant ce point dans les cahiers des charges. Cependant, il est plus habituel de fixer une enveloppe budgétaire dans le cadre de gros projets.

Le côté positif pour le prestataire est d'être capable d'estimer si le descriptif du projet est réalisable dans l'enveloppe proposée.

Le côté négatif pour l'entreprise est de fixer à priori le montant approximatif de la réponse ne sachant pas forcément le « prix marché » de la réalisation.

Nous pouvons, à l'ENE, faire une première évaluation de faisabilité en fonction de votre budget prévisionnel.

8.3 GRILLE D'OFFRE DE PRIX

En plus de votre présentation de votre offre globale, merci de compléter la grille synthétique de prix ci-dessous :



Pour vous simplifier la lecture des offres, il est plus simple de faire remplir un cadre prédéfini plutôt que de recevoir des devis dans différentes formes. Vous pourrez rajouter ou supprimer des lignes en fonction de votre besoin.

Année 1 :

| Objet | Montant HT en € | Précisions sur le travail réalisé, temps passé... |
|---|-----------------|---|
| Gestion de projet | | |
| Création de la charte graphique | | |
| Intégration web | | |
| Développements spécifiques | | |
| - fonction xxx | | |
| - fonction yyy | | |
| Achat d'art (photos...) | | |
| Intégration du module XXX (exemple : de newsletter) | | |
| Saisie de données/traductions | | |
| Logiciel CMS | | |
| Formation | | |
| Hébergement | | |
| Référencement naturel | | |
| Assistance aux utilisateurs | | |
| Maintenance préventive | | |
| Autres : à préciser | | |
| Total HT | | |
| Total TTC | | |

Année 2 :

| Objet | Montant HT en € | Précisions sur le travail réalisé, temps passé... |
|---|----------------------------|--|
| Hébergement | | |
| Référencement | | |
| Maintenance préventive et corrective | | |
| Autres : à préciser | | |
| Total HT | | |
| Total TTC | | |