

# **Questionnaire de premier rendez-vous pour établir le cahier des charges**

## Sommaire

1. L'entreprise cliente
2. Le projet
3. Le design du site
4. Le contenu du site
5. Les contraintes techniques
6. Les besoins en fonctionnalités

# 1. L'entreprise cliente

*Cette partie permet d'établir l'identité et la personnalité de l'entreprise. Il ne faut pas hésiter à poser de questions ou à laisser parler pour en savoir plus.*

Nom de l'entreprise :

Nom commercial / Enseigne :

Contact (interlocuteur avec tél et e-mail) :

Quel est le nom de votre Enseigne ? Avez-vous un slogan, une accroche ?

Pouvez-vous décrire votre activité ? Quelle activité est la plus importante ? activités principales, spécialités, services proposés, produits, prestations, points forts...

Quels services / prestations complémentaires proposez-vous à vos clients pour mieux les servir ? Par exemple : devis gratuit, showroom, garanties, services après-vente...

Racontez-nous un peu l'histoire de votre entreprise... ? Année de création, ses produits phares, ce qui l'a fait connaître, l'expertise sur laquelle elle s'est créée, la vision que vous aviez au moment où vous l'avez créée...

Qu'est-ce qui vous a poussé à vous tourner vers cette activité ? Quelles motivations vous ont amenés à créer votre entreprise dans cette activité ou vous pousse à continuer ?

Pouvez-vous nous donner en 2 ou 3 mots le valeurs de l'entreprise ?

Et maintenant, quels sont les objectifs ou vos attentes actuels de votre entreprise ? *Augmentation du CA recherché ou de parts de marché, nouvelles activités en cours d'ouverture, recrutement, faire venir en magasin, développement de notoriété...*

Quels sont les projets actuels ou futurs pour votre entreprise ?

Quelles marques distribuez-vous ? Avez-vous des labels, des certifications ? Travaillez-vous avec des partenaires (sous-traitances, fournisseurs, prescripteurs, relations particulières, membre d'un groupe) ?

Nom : - Site Web :

Nom : - Site Web :

Nom : - Site Web :

Nom : - Site Web :

Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :

Combien de personnes travaillent dans votre entreprise ? Souhaitez-vous présenter votre équipe, leur savoir-faire ?

Quelle est votre zone d'intervention, la localité où vous exercez ou souhaitez rayonner ?  
Souhaitez-vous une carte de votre localisation ? Ville, villes proches, grandes villes dans la zone d'intervention, département, départements voisins, région, lieux dits  
S'il y a plusieurs localités, quelle est la plus significative pour votre activité ?

Quels sont vos jours et horaires d'ouverture ?

Avez-vous des promotions régulières ? Des événements réguliers (portes ouvertes, salons) ?  
Des moments de l'année chargés en actualités ?

Quels sont vos concurrents ?

Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :
Nom :	- Site Web :

Comment vous positionnez-vous vis-à-vis de vos concurrents ? Quels particularités ou points forts vous différencie d'eux ?

Certains ont-ils développé des sites internet que vous jugez intéressants ? Pour quelles raisons ? *Si possible, demander les adresses URL ou mieux, regarder les sites avec les clients. Fonctionne pour les concurrents, partenaires, fournisseurs, prescripteurs ou les marques vendues.*

## 2. Le projet

*Cette partie sert à placer le projet dans le contexte actuel, connaître les raisons d'établir un tel projet, etc.*

Pour quelle raison souhaiteriez avoir un site web ? Vouliez-vous juste être présent, communiquer essentiellement par internet, créer une boutique web ?

Quel élément déclencheur vous a amené à faire cette demande ?

Quel est l'objectif du site ? *Augmentation du CA recherché ou de parts de marché, nouvelles activités en cours d'ouverture, recrutement, faire venir en magasin, développement de notoriété...*

Comment s'intègre votre site sur votre stratégie globale ? Quel est l'épicentre de cette stratégie ? *Le site en lui-même, une page sur un réseau social, un blog, le magasin physique, etc.*

Quels sont les enjeux de ce projet ?

Dans quel contexte local ou global s'inscrit ce projet ? Juridique, économique, politique, social ou sociologique, psychologique, technique...

Qui sont les clients que vous souhaitez toucher avec ce nouveau site ? S'agit-il d'un public particulier ou professionnel ? Quelles sont leurs caractéristiques (âge, sexe, centre d'intérêt par exemple) ?

Quels sont les attentes de votre cible vis-à-vis de vous ?

Quel type de site vous intéresse ?

☐ Site One-page / Landing page

☐ Site Vitrine

☐ Site E-commerce

☐ Application, Site sur-mesure

Avez-vous déjà un site web ? A quelle adresse URL ? Qu'est-ce qui ne correspond plus à vos besoins sur ce site ?

Quels sont vos attentes à notre égard sur ce projet ? En terme de suivi, de gestion de projet, de créativité, de stratégie globale...

Avez-vous réfléchi à une stratégie numérique ?

Travaillez-vous déjà avec d'autres professionnels du web ou du numérique ? Sur quels projets ? *Si possible, demander d'avoir contact avec eux si ils travaillent sur le même projet où si il y a chevauchement d'expertise...*

Avez-vous déjà choisi le nom du site ?

Êtes-vous présent sur d'autres services web ? sur les réseaux sociaux ?

Avez-vous commencé à écrire un cahier des charges ?  
Avez-vous déjà écrit le contenu textuel du site ?

Avez-vous fait une étude juridique ? (Netiquette, mentions légales)  
Avez-vous un correspondant Informatique et Liberté (CIL) ?

Avez-vous déjà la connaissance d'une fourchette budgétaire pour ce projet ?

Quel est votre planning pour ce projet ?

- échéance de la livraison de la proposition
- sélection de l'agence
- échéance de la livraison finale (site + back office)
- mise en ligne

Souhaitez-vous par la suite que l'on prenne en charge la mise à jour du contenu et la maintenance de votre site web ?

Qui est la personne en charge de la mise à jour du site ? Qui aura accès à l'administration ?

Quel est le niveau en informatique des utilisateurs ? Et dans la mise à jour d'un site web ?

### 3. Le design du site

*Cette partie permet de connaître l'orientation graphique de l'expérience voulue.*

Avez-vous déjà une charte graphique existante ? Ou au moins un logo ?

Si non, souhaiteriez-vous le(s) créer ?

Si oui, demander de les transmettre.

Avez-vous des supports de communication papier ? Des flyers ou prospectus, une plaquette de présentation, des cartes de visites, des entêtes de documents ?

Voulez-vous faire évoluer votre charte graphique ?

☐ Oui

☐ Non

Si oui, quels éléments voulez-vous faire évoluer ?

☐ Logo

☐ Polices d'écriture

☐ Couleurs

☐ Affiches, Flyer, Plaquettes...

☐ Documents & Courriers

☐ Autres :

Avez-vous des préférences sur l'aspect de votre futur site ?

- Au sujet des Couleurs ?

☐ Claires - Lumineuses / ☐ Foncées - Obscures

☐ Couleurs Chaudes / ☐ Froides

☐ Teintes Saturées / ☐ Dé-saturées

☐ Tons Pastels / ☐ Vifs / ☐ Neutres

☐ Palette colorée / ☐ Teintes de gris / ☐ Monochrome

- Au sujet du Style global ?

☐ Moderne / ☐ Classique

☐ Épure / ☐ exhaustif

- Sur d'autres aspects ?

Existe-t'il des particularités graphiques liés à votre activité ?

Significations de couleurs, symboles importants, etc.

Avez-vous en tête une thématique graphique, une description ou une métaphore qui vous vient à l'esprit lorsque vous pensez au résultat voulu ?

Avez-vous des photos, des vidéos ou d'autres éléments de bonne qualité que nous pourrions intégrer au contenu du site ? *À demander de transmettre*

Quel expérience voulez-vous faire vivre à votre cible ? Quel sentiment ? Quel message transmettre ?

Avez-vous d'autres exemples de sites que vous aimez particulièrement ? Qu'est-ce qui vous plaît dans ces sites ? Pas besoin qu'ils soient dans le même domaine d'activité...

Et à contrario, avez-vous des sites qui vous n'aimez pas du tout ? Qu'est-ce que vous voulez éviter de reproduire à l'intérieur ?

Si vous disposez déjà d'un site, qu'est ce qui vous plaît dans votre site actuel ? Qu'est-ce qui ne vous plaît pas ?

## 4. Le contenu du site

*Cette partie doit aider à l'écriture des informations du site.*

En fonction des activités que vous venez de me décrire, je vous propose l'arborescence suivante pour votre site ? (ex : Je vous propose X nombre de pages)

Souhaitez-vous des sous-onglets ?

Quelles informations souhaitez-vous mettre en avant ?

Si vous disposez déjà d'un site, quels sont les informations que vous souhaitez reprendre ?

Quelle image voulez-vous véhiculer, quelles valeurs transmettre ?

Exemple : prix bas contre positionnement haut de gamme, expertise, sympathie, écoute du client, dynamisme, sérieux, confiance, expertise, rêve, proximité ...

Quel ton voulez-vous adopter ? sérieux, humoristique, décalé, direct, informel, neutre, solennel...

Quel niveau de langage voulez-vous utiliser ? Lequel semble-t-il le plus adapté à votre public ?

☐ Familier

☐ Courant

☐ Soutenu

Souhaitez-vous parler de la société « Société Y », de l'ensemble de la société « nous » ou bien au nom du client « je » ?

Y a-t-il également des informations qu'il serait intéressant de reprendre des sites de vos partenaires / fournisseurs pour montrer les produits que vous distribuez ? Si vous souhaitez intégrer des photos de vos partenaires, avez-vous leur accord ?

Avez-vous recueillis des témoignages clients que vous souhaiteriez mettre en avant ?

Dans quelles langues voulez-vous afficher votre site ?

FR ? EN ? Autres ?



## 5. La stratégie de référencement et de communication

*Cette partie complète la partie précédente sur l'écriture du contenu et porte la réflexion sur le SEM du site.*

Quel est votre discours commercial ? Votre pitch ?

Avez-vous, vous ou votre cible, un vocabulaire spécialisé ? Ou des mots-clefs que vous voulez intégrer ou éviter ?

Quel nom de domaine voulez-vous utiliser ? *Compléter en conseillant un NDD plus adéquat si besoin ou en proposant des NDD complémentaires. Préciser aussi l'importance de la propriété de ce nom (comparaison à une marque). Si possible, vérifier les disponibilités en direct.*

Quels sont, selon vous, les expressions-clefs que votre cible utilise pour vos trouver ?

Avez-vous déjà mis en place un outil de tracking des statistiques pour votre site précédent ?  
*Ex. Google Analytics, Piwik Analytics, Google ou Bing Webmaster Tools.*

A partir de vos objectifs, nous pouvons mettre en place un outil de tracking pour le trafic de votre site et nous pouvons obtenir les résultats sur les indicateurs (KPI) suivants ... Pensez-vous qu'ils soient pertinents ?

Avez-vous déjà une page Facebook ou sur un autre réseau social ?

Avez-vous une personne en charge de la mise à jour du contenu sur le site et les réseaux sociaux ?

Si oui, qui ? *Demander le contact*

Si non, voulez-vous mettre en place une communication sur le web ?

Voulez-vous inclure une campagne de publicité sur le web pour créer une audience ?

## 6. Les contraintes techniques

*Cette partie permet de définir les contraintes liés à l'hébergement, les technologies / API à intégrer et la sécurité.*

Avez-vous déjà souscrit à une offre d'hébergement ? Un hébergeur préféré ? Avez-vous déjà acheté votre ou vos noms de domaine ou vérifié sa (leurs) disponibilité(s) ?

Voulez-vous intégrer des services spécifiques à votre métier ? Ou liés à une application en particulier (réseau social, boutique extérieure, etc.) ?

Voulez-vous lier votre site web à un Intranet ou une application interne ?

Avez-vous des particularités liés à la sécurité de vos informations ?

Savez-vous si quelqu'un sera en charge de la mise à jour du site ?  
Est-ce une personne ayant des compétences en informatique ?

## 7. Les besoins en fonctionnalités

Quels fonctionnalités souhaiteriez mettre en place ?

- ☐ Application d'analyse du trafic (avec un Bandeau cookies)
- ☐ Formulaire de contact
- ☐ Adresses e-mail
- ☐ Devis en ligne (Formulaire)
- ☐ Boutique e-commerce ou catalogue de produits
- ☐ Recherche (moteur de recherche interne, utile avec beaucoup de contenus mis à jours en permanence)
- ☐ Newsletter (bloc d'inscription à une Newsletter, collecte d'e-mails)
- ☐ Agenda et/ou gestion d'événements
- ☐ Blog (mise en place dans ou en parallèle du site selon l'objectif)
- ☐ Page d'actualités
- ☐ Forum
- ☐ Partage de contenu sur les réseaux sociaux (modules de partages pour l'internaute)
- ☐ Foire aux questions (liste de questions-réponses, classées ou non par catégories, selon la quantité)
- ☐ Carte des implantations (présentation des magasins sous forme de carte)
- ☐ Téléchargement de documents
- ☐ Livre d'or
- ☐ Réservations en ligne
- ☐ Reportage Photo
- ☐ Reportage Vidéo
- ☐ Kit de communication digitale (option)
- ☐ Kit de communication physique ( = print) (option)

Autres :

## Formulaire de contact & Adresses e-mails

Adresse de destination du formulaire :

Nom des adresses e-mails à créer :

Adresse personnalisée à créer	Adresse ou Poste de destination

## Boutique e-commerce

Avez-vous écrit vos Conditions Générales de Ventes (CGV) ?

Que voulez-vous vendre? Y'a-t'il une législation spécifique ?

Avez-vous vos fiches produit sous forme numériques ?

Quelle arborescence voulez-vous ?

Quel mode de paiement voulez-vous mettre en place ? Avez-vous déjà vu votre banque pour cela ?

Avez-vous déjà réfléchi à une gestion logistique et à la livraison ?

Avez-vous réfléchi au mode de transport ? Savez-vous par quelle société de transport ?

Avez-vous vérifié la faisabilité/rentabilité de votre projet ?