Cahier des charges  
pour la réalisation du site

TaxiManger

Vous trouverez dans ce modèle de cahier des charges les éléments généralement nécessaires pour la réalisation d’un site. Chaque entreprise étant unique, il vous appartient donc de modifier, proposer ou supprimer des parties en fonction de vos besoins.

**Date de rédaction 07/09/2020**

**Le client** **:** TaxiManger

**Contacts techniques :**

Nom : Driss KANOUNI, Théo D’ANGELO

Fonction : Concepteur site WEB

Adresse : Charleville-Mézières 0800

Téléphone : 0135679603

E-mail : taximanger@contact.fr

**Sommaire**

1. [Objet 3](file:///C:\Users\saadia\Desktop\Site%20webb.docx#_Toc436330214)

2. [Pilotage 4](file:///C:\Users\saadia\Desktop\Site%20webb.docx#_Toc436330215)

3. [Prestations attendues 5](file:///C:\Users\saadia\Desktop\Site%20webb.docx#_Toc436330216)

4. [Contraintes et risques 7](file:///C:\Users\saadia\Desktop\Site%20webb.docx#_Toc436330221)

[4.1. Contraintes techniques 7](#_Toc436330217)

[4.2 Contraintes légales 7](#_Toc436330218)

[4.3 Accessibilité 7](#_Toc436330219)

[4.4 Risques et points de surveillance 8](#_Toc436330220)

5. [Modalités 8](file:///C:\Users\saadia\Desktop\Site%20webb.docx#_Toc436330225)

[5.1 Méthodologie 8](#_Toc436330222)

[5.2 Planning prévisionnel 8](#_Toc436330223)

[5.3 Livrables attendus 9](#_Toc436330224)

[5.4 Engagements du client 9](#_Toc436330226)

[5.5 Budget 9](#_Toc436330227)

6. [Annexe : besoin d’un devis ? 10](file:///C:\Users\saadia\Desktop\Site%20webb.docx#_Toc436330228)

Objet

## **Notre société**

Présentez votre entreprise en quelques éléments clés :

Histoire : TaxiManger est un service de livraison de plats préparés lancé par Uber en 2015

Origine : Uber lance un service nommé TaxiFRESH à Santa Monica en Californie présenté comme une expérimentation d’une semaine.

Activité :

## **Chiffres**

Donnez quelques chiffres-clés : 400.000€ de CA, 10 salariés,

## **Notre positionnement concurrentiel**

Qui sont vos trois principaux concurrents ? Deliveroo, UberEAT, JustEAT.

Quel est l’élément différenciant de votre activité/de votre communication ?

XXXX

Quelle est votre positionnement de gamme (haut/bas/milieu) ou votre niveau de service (sur mesure/préfabriqué) ? Nous sommes sur le positionnement de gamme pour qu’une plus grande partie de la population puisse profiter de nos services.

## **Contexte**

Quel est l’élément déclenchant du projet ? Dans quel contexte et de quel besoin est né le projet de site Web  (communication, commercial, marketing, juridique, organisationnel, stratégique, concurrentiel) ? **Le projet est né sur une volonté de faire moins chère et plus qualitatif que nos concurrents actuels sur le marché de la livraison à domicile.**

Comment ce site Web s’intègre-t-il à la stratégie commerciale / marketing / communication ?

## **Cibles et objectifs**

Identifier, par ordre de priorité, les deux ou trois cibles principales en détaillant :

**CIBLE 1 : NOM DE LA CIBLE**

* Profil sociodémographique :
* Exemple 1 : les jeunes francophones (France/Tunisie/Suisse compris) faiblement utilisateurs du Web.
* Exemple 2 : Les utilisateurs ne pouvant se deplacer.
* Exemple 1 : ils ont besoin d’un service simple et rapide
* Exemple 2 : ils veulent gagner du temps sur leurs commandes
* Nature des services que le site leur offre :
* Exemple 1 : effectuer des commandes en ligne chez différents restaurants.
* Exemple 2 : Modifier des commandes passées avant préparation.
* Autres moyens de communication actuellement utilisés pour atteindre cette cible :
* Exemple : téléphone, papier, distribution de tracts.
* Le type d’action que l’on attend d’eux sur le site :
* Exemple 1 : Commandes sur le site
* Exemple 2 : Payement sécurisé sur le site

Analyse de l’existant

Lister les outils de communication physiques ou interactifs qui existent déjà : logo et identité visuelle, plaquettes, courriers, prospectus, e-mails avec nom de domaine, affichage, PLV, site Web, intranet, extranet, blog, newsletter, compte sur les réseaux sociaux, etc.

Définir les outils à conserver ou supprimer.

Comment le nouveau site s’interfacera-t-il avec cet existant ?

Faut-il assurer la reprise des données dans le projet ?

Pilotage

## **Chef de projet client**

Identifiez en interne les personnes chargées de suivre le projet (ex. équipe communication/marketing). Il s’agit généralement des personnes qui ont initié le projet, ou qui ont été chargées de le mettre en œuvre.

Votre interlocuteur sur ce projet sera [XXXXXXXXXXX]. Il aura pour rôle de :

* Définir et rédiger (ou valider) les besoins
* Définir le planning, le budget et s’assurer qu’ils sont respectés
* Faire l’interface entre les clients et le pilotage technique

## **Décisionnel métier**

Identifiez les personnes chargées de valider chacun des aspects du projet. La liste des points nécessitant validation dépend de vos compétences internes et de votre organisation :

Des phases de validation impliqueront différents intervenants au sein de notre structure :

* Validation budgétaire : directeur général ?
* Validation des contenus : directeur de la communication ?
* Validation graphique : directeur artistique ?
* Validation technique : responsable Web/informatique ?
* Tests fonctionnels/recette : équipe communication ?

## **Procédure d’appel d’offre et mode de soumission**

Le prestataire devra fournir une proposition commerciale répondant à l’ensemble des exigences présentées dans ce cahier des charges.

Ces éléments devront être remis par mode de soumission : e-mail/courrier au plus tard le XX/XX/XX à l’adresse suivante : adresse d’envoi

Les critères de sélection seront les suivants :

* L’adéquation de l’offre avec les fonctionnalités demandées
* La prise en compte et la compréhension du marché et de ses spécificités
* La qualité technique de la solution proposée
* Les délais de réalisation
* La composition de l’équipe projet dédiée et son expérience (CV)
* Les précédentes réalisations et références du prestataire
* La mise à disposition d’un interlocuteur unique tout au long du projet
* La proximité géographique
* Le respect des critères d’accessibilité aux handicapés
* Le respect de critères sociaux (entreprise d’insertion, SCOP)

Prestations attendues

## **Fonctionnalités**

Lister de manière exhaustive les fonctionnalités attendues du projet, par ordre de priorité. Cette partie peut être développée selon le niveau de détail voulu.

Pour alléger le cahier des charges, on pourra détailler les fonctionnalités en annexe.

**🡺Conseil :** si vous exigez un grand nombre de fonctionnalités, vous pourrez comparer les couvertures fonctionnelles des différents prestataires en leur demandant de remplir un même tableau Excel listant les fonctionnalités.

## **Référencement**

Le site devra intégrer les bonnes pratiques en matière de SEO (optimisation pour les moteurs de recherche) :

* balisage sémantique
* adresses de pages lisibles (URL rewriting)
* navigation sans Javascript/Flash

En option : Le prestataire doit-il assurer le référencement du site ? Doit-il vous proposer des annuaires où s’inscrire ? Doit-il vous conseiller sur les règles d’écriture adaptées au Web ?

Vous pouvez solliciter ses recommandations sur les opportunités de « placement » suivantes :

* présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Linkedin, etc.)
* inscription Google Adresses
* tenue d’un blog professionnel
* participation à des forums
* achat de mots-clés (Google Adwords, Microsoft, etc.)
* plateforme d’affiliation
* analyse concurrentielle du référencement (où sont vos concurrents ?)

## **Hébergement**

* Le site sera hébergé sur webhost.com
* Il possède 300 MB de ressource
* 3 Gigabit de bande passante
* Deux Bases de Données
* Pas de serveur mail
* Pas de support technique
* Serveur FTP disponible
* Pas de coût (gratuité)

Il indiquera le nom du prestataire d’hébergement retenu et les garanties proposées : lieu d’hébergement, sécurité du serveur et des locaux, sauvegarde, taux de disponibilité, etc.

Si vous disposez déjà de serveurs, supprimez cette rubrique et indiquez-le dans la rubrique suivante « contraintes techniques »

## **Suivi et maintenance**

Pour information, le coût moyen annuel de maintenance d’un système applicatif est de 15 à 25% du coût d’acquisition.

Le prestataire proposera une solution de suivi et de maintenance du projet. La facturation peut prendre la forme d’un forfait, de tickets prépayés ou d’interventions au coût par coût.

La maintenance doit prendre en compte :

* La hotline (pour l’ensemble des utilisateurs ou plus souvent pour un contact unique qui centralise les demandes)
* La surveillance du fonctionnement des systèmes (alertes en cas de défaillance)
* La mise en place de correctifs en cas de bug
* L’installation des mises à jour de sécurité
* D’éventuelles mises à jour fonctionnelles (ajout de fonctionnalités)
* Le suivi de la sauvegarde

## **Formation utilisateurs**

Le prestataire assurera la formation des utilisateurs de l’équipe pour la manipulation de l’outil CMS. Prévoir :

* le nombre de personnes concernées lors du lancement
* les éventuels rappels à prévoir en cas de turnover du personnel
* qui assure la formation ? Y’a-t-il des formateurs internes ? Le budget rentre-t-il dans le plan de formation ?
* le coût, la durée, le lieu
* les options : manuel de formation / solution e-learning

Contraintes et risques

4.1. Contraintes techniques

Si nécessaire, indiquez ici les exigences techniques du projet : langage de développement, hébergement sur un serveur existant de type [Linux/Windows/Apache/MySQL4-5/PHP4-5/dédié/mutualisé/quel hébergeur ?], interfaçage avec un Intranet, etc.

Le prestataire doit-il assurer la reprise des données existantes ? Pour une application, cela peut représenter un poste important. Prévoir une période de « double saisie » entre l’ancien et le nouveau système d’autant plus importante que les données sont critiques.

4.2 Contraintes légales

La déclaration CNIL obligatoire si le projet comporte une saisie ou une collecte de données nominatives (e-mail y compris). Qui s’en charge ?

4.3 Accessibilité

Avez-vous des exigences en matière d’accessibilité aux publics handicapés ?

Exigence MOYENNE :

* L’utilisation des standards du Web (HTML), la hiérarchisation stricte de l’information selon les balises sémantiques et la séparation entre le contenu et la forme (usage des CSS) garantissent une accessibilité optimale sur le plus grand nombre de navigateurs et de dispositifs de navigation.
* Les systèmes de script dynamiques (javascript) pourront être exploités pour des fonctionnalités enrichies mais leur usage n’est pas indispensable à l’utilisation du site
* Le projet n’emploie pas la technologie Flash dans son fonctionnement normal

4.4 Risques et points de surveillance

Si le projet comporte des risques spécifiques (en dehors des risques budgétaires et des délais), indiquez-les Exemples :

* Paiement en ligne : veiller à la sécurité des transactions
* Données sensibles : prévoir une anonymisation/cryptage
* Emission de reçu fiscal : empêcher la génération d’un reçu non valide

Modalités

5.1 Méthodologie

Ce point est optionnel : on peut signaler au prestataire que l’on a une préférence sur sa méthodologie de travail.

🡺**Explication** : il y a deux grandes philosophies dans les projets Web : **le développement en cascade** à partir d’un cahier des charges complet, qui aboutit à la livraison d’un produit « fini », et le **développement par versions successives** (itérations) où le prestataire livre, sur plusieurs mois, des versions qui s’enrichissent progressivement. Le développement en cascade est bien adapté et garantit une maîtrise des coûts pour des petits projets où l’on maîtrise très bien le périmètre fonctionnel dès le démarrage et où le nombre de décideurs est limité. Le développement par itérations (méthodes agiles) peut allonger le temps de développement (et donc le coût) mais assure une meilleure adéquation de l’outil aux besoins ; il est tout adapté pour les projets complexes et mettant en jeu de nombreux interlocuteurs.

Le prestataire indiquera la méthodologie de travail retenue.

5.2 Planning prévisionnel

Le prestataire devra proposer un planning détaillé incluant :

* les principales étapes de conception-réalisation qui découpent le projet
* les éventuelles « versions » si l’ensemble des fonctionnalités ne peut être intégré en une étape
* les dates butoir pour le rendu des livrables
* la phase de recette les réunions et phases de validation (en précisant les phases de recette qui solliciteront nos équipes)

Idéalement, schéma graphique permettant de présenter de manière approximative, la durée de chaque étape de l’élaboration du projet (chronologie ou diagramme de GANTT).

5.3 Livrables attendus

Le prestataire précisera les éléments de validation qu’il fournira au long du projet, par ex. :

* Proposition commerciale initiale
* Proposition d’architecture/arborescence
* Maquettes graphiques ou fonctionnelles
* Version de test/démonstration
* Mode d’emploi

Pour chaque livrable, il indiquera la forme retenue (fichier électronique, dossier papier, etc.) et s’assurera de la compatibilité du format avec notre parc informatique.

5.4 Engagements du client

Le prestataire détaillera les éléments que nous devons fournir, la date de rendu ainsi que le format attendu.

**Généralement les éléments à fournir incluent : documents, plans, codes d’accès, bases de données, information, rapports, supports numériques**

5.5 Budget

Le prestataire fera une offre de tarifs correspondant à l’ensemble des prestations définies dans le présent cahier des charges.

Il pourra dissocier certaines prestations (notamment hébergement et maintenance) sous forme d’options.

Annexe : besoin d’un devis ?

**🡺Demander un conseil/une assistance : taximanger@support.fr**