



# Le cahier des charges pour votre projet e-commerce

[Création & refonte]

Un PDF interactif complet pour  
penser votre projet web dans sa  
globalité

Version 2022

# Préambule

Pour tous projets, il est important de poser le cadre de celui-ci en se posant les bonnes questions. Ainsi, vous éviterez d'omettre des éléments importants qui pourraient venir perturber votre préparation et bouleverser a posteriori votre projet. Les projets digitaux ne font pas exception à la règle.

Le cahier des charges va tenir ce rôle, celui de structurer votre projet et sa préparation. Il permet de mettre à plat vos idées, d'identifier les besoins, les objectifs, les contraintes, les fonctionnalités attendues, les délais et votre budget. Il est donc utile pour vous, porteur du projet, pour développer et affiner votre réflexion sur votre projet. Mais il est également utile pour les différentes personnes qui vont travailler avec vous sur votre projet. Vos interlocuteurs seront aidés grâce à ce document pour mieux vous comprendre et cerner les attentes de votre projet. Ils pourront ensuite mieux vous conseiller sur votre projet.

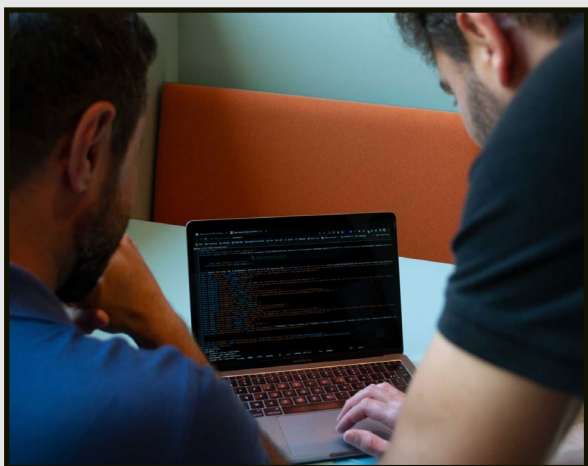
Pour faire court, plus votre cahier des charges sera complet et fourni en

information, plus vos interlocuteurs cerneront votre projet et vous proposeront des solutions adaptées.

C'est pourquoi, nous vous avons concocté un document vous permettant de renseigner tous les éléments importants de votre projet de site internet e-commerce sous la forme d'un cahier des charges. Vous trouverez parfois des liens vers des ressources externes afin vous en dire plus sur un élément que nous ne pouvions pas développer dans ce document. N'hésitez pas à aller y faire un tour.

Nous vous conseillons de remplir ce document avec l'aide d'Acrobat Reader pour être sûr d'avoir accès à toutes les fonctionnalités d'un PDF interactif.

Webalia peut vous accompagner dans la réalisation de votre projet e-commerce dès la réalisation de ce cahier des charges. N'hésitez pas à nous contacter.



## Au fait, Webalia ? C'est quoi ?

Créée en 2012, notre agence web Strasbourg est avant tout une équipe motivée qui veut apporter la meilleure solution et technologies web à son client. Nous vous accompagnons dans la création de site internet et dans le développement de votre visibilité en ligne.

Nos maîtres-mots : **réactivité**, **créativité** et **passionné**

# Sommaire

1. Présentation de votre structure .....	p. 4
a. Vos coordonnées	p. 4
b. Votre activité	p. 4
c. La concurrence	p. 5
d. L'analyse de l'existant	p. 5
2. Présentation du projet .....	p. 6
a. Quel est votre projet ?	p. 6
b. Les objectifs du projet	p. 6
c. Votre cible	p. 7
d. Vos produits et/ou services présentés	p. 7
3. Périmètre du projet .....	p. 8
a. L'arborescence	p. 8
b. Les solutions techniques	p. 8
c. Les fonctionnalités	p. 9
d. Contenu de votre site internet	p. 9
e. Aspect graphique	p. 10
f. Stratégie de référencement	p. 10
g. Maintenance du site	p. 11
4. Votre budget .....	p. 11
5. Suivi du projet .....	p. 12
a. Votre rôle	p. 12
b. Le rôle de l'agence	p. 12
c. Modalités d'échanges	p. 12
d. Principales dates limites du projet	p. 13
e. Mise à jour de votre site internet	p. 13
6. Livrable .....	p. 14

# Le cahier des charges

## 1. Présentation de votre entreprise

En premier lieu, nous devons apprendre à vous connaître. Qui êtes-vous ? Quelle structure porte le projet ? Une rapide description de votre entreprise permettra de bien saisir votre identité pour l'ensemble des collaborateurs.

Dans un projet e-commerce, nous voudrions aussi connaître les différents concurrents que vous avez pu identifier, les éléments que vous avez déjà pu mettre en place auparavant.

### a. Vos coordonnées

Commencez par réunir les informations utiles à vous contacter. Qui seront les porteurs du projet ? Quels seront nos interlocuteurs ? Comment allons-nous vous joindre ?

Nom de l'entreprise :

---

Nombre de salarié :

---

Téléphone :

---

SIRET :

---

Nom de la personne à contacter :

---

E-mail :

---

Autres informations :

### b. Votre activité

Présentez votre entreprise à travers des éléments significatifs : son activité, ses valeurs, son histoire, sa philosophie, etc.

### c. Vos concurrents

Pour le développement d'un site e-commerce, cette étape est indispensable. Vous devez connaître vos concurrents principaux qu'ils soient directs ou indirects, pour savoir comment vous allez vous positionner sur le marché.

Avez-vous déjà identifié vos concurrents ? Qui sont vos concurrents principaux, directs et indirects ? Quelles informations avez-vous à leur sujet (atouts, faiblesses, etc.) ? Comment vous différenciez-vous ?

### d. L'analyse de l'existant

Avant de vouloir tout changer, il est utile d'identifier les ressources que vous avez déjà. Ce point sera d'autant plus important si vous possédez déjà un site e-commerce et que vous souhaitez procéder à une refonte de celui-ci.

Avez-vous déjà un site e-commerce ? Quel CMS utilisez-vous ? Pourquoi souhaitez-vous procéder à une refonte de votre site ? Quels vont être vos points d'amélioration pour votre prochain site web ?

Avez vous déjà un site web (ou plusieurs) ?

☐

Si oui, pouvez vous le/les préciser :

Avez vous un nom de domaine ? :

☐

Si oui, pouvez vous le préciser :

Autres informations :

## 2. Présentation du projet

La deuxième partie du cahier des charges concernera le projet e-commerce en question. Afin que nous puissions réaliser votre projet, nous avons besoin d'un maximum

d'information sur lui. Nous devons comprendre les enjeux, les tenants et aboutissants du projet.

### a. Quel est votre projet ?

Détaillez votre projet, son contexte, toutes les informations que vous pensez utiles à nous transmettre pour comprendre votre projet.

### b. Les objectifs du projet

Chaque projet a son ou ses objectifs. Quels sont-ils pour ce projet ? Vous pouvez détailler ici vos objectifs quantitatifs et qualitatifs, les résultats attendus.

Type de projet ?

Les objectifs :

Gagner en visibilité et en notoriété

Augmenter votre trafic

Conquérir des parts de marché

Générer des ventes de vos produits ou services en ligne

Être présent sur internet pour appuyer votre force commerciale

Informez vos clients, partenaires, fournisseurs

Autre :

### c. Votre cible

Quelle est la cible de votre projet, quels sont les personnes types qui se rendront sur votre site web ? C'est une étape importante à définir pour votre projet.

Pour vous aider, vous pouvez créer des persona, des profils de clients types avec diverses informations sur elles. Plus vous aurez une idée précise des caractéristiques

de vos cibles, plus vous augmenterez vos chances de les atteindre.

Pour vos cibles principales, et secondaires, vous pouvez spécifier leurs caractéristiques sociodémographiques, psychologiques et comportementales, et leurs motivations d'achats.

### d. Vos produits et/ou services présentés

Nous avons besoin de connaître ce que vous allez vendre sur votre site e-commerce, afin de vous proposer la meilleure solution pour votre projet. Entre vendre 500 objets physiques qui sont également uniques et fait sur-mesure et vendre 3 e-books, le site internet ne sera pas pensé de la même manière.

Nous devons aussi saisir les atouts, les éléments à mettre en avant sur votre site web.

Combien de produits ? Combien de catégories ? Y a-t-il des options sur les produits (couleurs, tailles, matières, etc.). Prenez le temps de bien expliquer vos produits/services, les catégories, etc.

### 3. Périmètre du projet

Nous allons maintenant nous intéresser plus concrètement à votre projet, à la forme qu'il va prendre. Cette étape va permettre de bien définir chaque élément de votre site internet,

il doit être pensé en amont afin d'optimiser et de structurer au mieux toutes vos idées, contenus et fonctionnalités.

#### a. L'arborescence

Quelles vont être les principales pages de votre site web ? Quelle est la structure de votre site ? L'arborescence même de votre site web aura une influence pour le référencement de celui-ci. Si vous ne savez pas encore la structure exacte de votre site, nous pouvons

vous conseiller pour optimiser au maximum celle-ci.

Des outils permettent de réaliser des schémas d'arborescence. ([FlowMapp](#), [MindMeister](#), [GlooMaps](#))

Joindre à ce dossier le schéma d'arborescence. (ou mettre url si en ligne)

#### b. Les solutions techniques

Vous avez peut-être déjà en tête des éléments techniques non négligeables, par exemple l'utilisation d'un CMS spécifique, mais cela peut concerner toutes vos préférences en termes de méthodes et de procédés de développement.

Certains éléments sont aujourd'hui des éléments indispensables à votre site web, ils ne peuvent pas être simplement une

option. Votre site internet sera par exemple obligatoirement responsive, l'affichage des pages sera optimisé pour être affiché sur n'importe quel écran.

Quelles sont les solutions techniques de votre projet ? Souhaitez-vous travailler avec un CMS, Content Management System, particulier ? Vous possédez peut-être déjà votre hébergement web ?

Vos solutions techniques :

Utilisation d'un CMS particulier

Votre propre hébergement web

Analyse des statistiques de votre site web (Google Analytics)

Détails sur les solutions techniques souhaitées :

 [Dois-je utiliser un CMS pour mon site web ?](#)



### c. Les fonctionnalités

À l'aide de différents plugins, gratuit ou payant, il est possible d'ajouter de nombreuses fonctionnalités à votre site. Il est également possible de développer des plugins sur mesure pour répondre à un besoin spécifique.

Quelles fonctionnalités souhaitez-vous ajouter à votre site web ?

Les fonctionnalités souhaitées :

Moteur de recherche interne

Avis produits et commentaires

Panier et modifications

Filtre des produits

Produits complémentaires (cross-selling)

Espace client

Module de devis en ligne

Module de paiement en ligne (sans WooCommerce)

Blog

Module de newsletter

Site multilingue

Autre ou détails sur les fonctionnalités souhaitées :

### d. Contenu de votre site internet

Le contenu va jouer un rôle important pour votre site, notamment en termes de design et de référencement. C'est avec ces éléments que vos futurs clients seront directement en contact. Vous allez transmettre votre vision, votre image de marque par ce biais. Ils sont donc à soigner.

Comment allez-vous procéder pour produire le contenu de vos différentes pages web ? Souhaitez-vous faire appel à une agence spécialisée dans la rédaction de contenu ? À un photographe professionnel ?

Chez Webalia, nous allons vous donner accès un espace de stockage en ligne afin de déposer l'ensemble des éléments composants votre projet.

Allez-vous fournir :

les textes

les images et contenus visuels (vidéos, etc.)

Faites-vous appel à un professionnel pour la création de ces contenus ?

## e. Aspect graphique

Vos clients vont très vite associer votre marque à vos produits/services. Il est important de soigner votre présentation. Un travail autour de votre identité graphique doit être fait. Si vous possédez déjà une charte graphique, il sera utile de nous préciser l'ensemble de ses composantes. Notre agence est aussi en mesure de réaliser votre charte graphique, que ce soit une création ou une refonte.

Avant de créer votre projet en ligne, nous allons tout d'abord penser le graphisme de vos différentes pages. Si vous possédez déjà

une maquette de votre site internet, faite en interne ou par votre graphiste habituel, il est possible pour notre agence de l'utiliser pour la création de votre projet. Nous pouvons également créer nous même les maquettes, avant de vous faire valider l'aspect graphique de votre site web.

Avez-vous déjà une charte graphique ? Quels sont vos inspirations, modèles ? Avez-vous des attentes particulières au niveau du design de votre projet ?

Possédez vous une charte graphique ?

☐

Si non, souhaitez vous travailler votre identité visuelle avec Webalia ?

☐

Avez vous vos propres maquettes graphiques ?

☐

Quels sont vos inspirations ?

Des attentes particulières ? (en termes d'ergonomie, de style graphique, par exemple)

 [En savoir plus sur l'identité visuelle](#)

## f. Stratégie de référencement

Le référencement naturel fonctionne sur un principe de recherche de mot clé sur les moteurs de recherche. Pour votre site web, repérer les mots clés que les internautes vont écrire dans les barres de recherche pour tenter

de vous trouver, ou de trouver vos produits/services. Avec une approche intuitive, placer vous dans la tête d'un internaute lambda et listez tous les termes s'approchant de près ou faisant référence à votre activité ou produit.

Souhaitez-vous optimisé vos contenus pour le SEO ?

☐

Souhaitez-vous mettre en place une campagne SEA ?

☐

Votre sélection de mots clés :

Si oui, pour quel budget ? :

 [C'est quoi le SEO ? Le SEA ?](#)

## g. Maintenance du site

Nous proposons après la création de nos différents sites, des contrats de maintenance et suivi pour rester à jour et compétitif sur le web.

Quelles sont vos attentes en termes de maintenance de votre site ?

## 4. Votre budget

Et oui, comme pour tout projet, il va falloir définir votre budget.

Le coût d'un site dépend de nombreux facteurs (type de site, solution choisie, choix d'un design sur mesure, fonctionnalités, etc.). Ce n'est pas toujours évident d'évaluer le prix du site internet quand on n'y connaît rien, dites-vous que plus votre site internet aura de pages, de fonctionnalité, d'éléments créés sur mesure, plus le prix augmentera.

La création en elle-même du site internet a un coût, mais n'oubliez pas que posséder un site engendre des frais réguliers. En effet, le nom de domaine, l'hébergement de votre site sur des serveurs, la maintenance de

celui-ci et votre stratégie de référencement et marketing digital sont autant d'éléments venant s'ajouter à la création initiale du site. Ces dépenses peuvent être mensuelles ou annuelles en fonction de vos choix et de vos prestataires.

Il faudra donc penser à votre budget global pour ne pas vous laisser surprendre par des frais supplémentaires.

La création d'un site internet est un investissement. Vous souhaitez par exemple développer votre présence en ligne pour attirer de nouveaux clients, qui feront par la suite appel à vos services.

Quel budget pensez-vous accorder pour le projet ?

 Quel est le coût d'un site internet ?

## 5. Suivi du projet

Définissons maintenant les points importants pour notre collaboration. “Communication is key” alors nous avons souhaité préciser

comment travailler au mieux avec des outils qui conviennent à tous.

### a. Votre rôle

Pour que notre collaboration se déroule au mieux, et que le projet soit livré dans les délais, nous aimons rappeler les rôles de chacun. De votre part, vous allez être sollicité afin de valider différents éléments (par exemple les maquettes graphiques, la v1 du site en ligne, etc.), de fournir les différents éléments

(contenu, code d'accès, etc.) à temps pour que l'agence puisse respecter votre date de mise en ligne souhaitée.

Vous devez également rester joignable durant toute la durée du projet, afin de mener au mieux le projet.

### b. Le rôle de l'agence

De notre côté, nous allons vous conseiller et assister sur la création de votre projet (du cahier des charges à la livraison). Nous allons également concevoir et réaliser la refonte de votre site conformément au cahier des charges (d'où l'importance de celui-ci), et respecter les délais définis dans un échéancier validé conjointement.

Si vous le souhaitez, nous pouvons par ailleurs former un ou plusieurs collaborateurs de votre entreprise sur la console d'administration permettant de mettre à jour et d'ajouter le contenu texte et image du site internet.

### c. Modalités d'échanges

La communication est un élément clé pour la réalisation de projet en équipe. Comment souhaitez-vous procéder pour échanger avec notre agence ? Nous sommes principalement joignables par mail ou téléphone, mais nous pouvons nous adapter à vos modes de communication si nécessaire.

Afin de ressembler l'ensemble des contenus utiles à la création de votre site e-commerce, nous utilisons Google Drive (et/ou Notion).

Êtes-vous à l'aise avec ces outils ?

#### d. Principales dates limites du projet

Vous souhaitez peut-être recevoir votre projet web à une date limite déjà définie. Si oui, quelle est-elle ? Avez-vous d'autres échéances à spécifier ?

Nous pourrions ensuite définir ensemble un échéancier qui dictera la préparation et la réalisation de votre projet.

Date de mise en ligne :

---

Quelles sont vos autres deadlines ?

#### e. Mise à jour de votre site Internet

Un site internet a besoin d'être maintenu à jour afin de suivre les évolutions techniques, de détecter et corriger les différents problèmes qui peuvent se créer au fur et à mesure de l'évolution de votre site.

Votre site doit également être maintenu à jour sur le plan éditorial. Vos visiteurs ne doivent pas lire des informations qui ne seraient plus d'actualité. D'un point de vue SEO, votre site doit toujours avoir un contenu à jour et être pertinent pour vos visiteurs. Il faudra donc,

pour rester concurrentiel, auditer et corriger régulièrement vos contenus au travers de divers points de contrôle.

Souhaitez-vous mettre à jour et alimenter vous-même votre site web ?

Nous proposons également plusieurs formations afin d'être autonome dans la gestion de son site web, que ce soit dans la prise en main de WordPress ou sur le référencement naturel.

Mises à jour en autonomie :

Autres souhaits :

## 6. Livrable (documentation, formation, etc.)

Pour terminer ce dossier, nous allons formaliser les éléments que vous souhaitez recevoir à la fin du projet. Chez Webalia, nous fournissons un dossier comportant l'ensemble de votre projet :

- Charte graphique si réalisée pour le projet (PDF, AI, JPG, PNG)
- Les maquettes graphiques (PDF)
- Le code source du site et la base de données
- Rapport et statistiques SEO (PDF)
- Rapport et statistiques SEA (PDF)
- Support de formation si souhaitée (PDF)

Nous proposons également des formations afin de prendre en main votre tout nouveau site internet.

Souhaitez-vous une formation ?

☐

Souhaitez-vous des livrables supplémentaires ?

## Conclusion

Un cahier des charges correctement rédigé est l'une des clés de la réussite de votre projet web, n'hésitez pas à passer le temps nécessaire pour le bâtir. Notre agence va se baser sur le cahier des charges pour répondre à votre besoin.

Le cahier de charges peut inclure d'autres composantes liées à la création de votre site internet, la rédaction web par exemple,

la création ou la modification d'une identité visuelle, la rédaction des mentions légales, la promotion du site internet... Vous pouvez joindre à ce document tous les éléments que vous pensez utiles à la réalisation de votre projet.

**webal0a**

**Agence web créative**