PRE-CAHIER DES CHARGES

DE REALISATION DE SITE INTERNET

**ENTREPRISE**

Adresse :

Tel :

Fax :

Email :

Contact pour le projet de site Internet :

*Devis à remettre à M / Mme*

*pour le XX/XX/200X au plus tard*

**SOMMAIRE**

[1 PRESENTATION DE L’ENTREPRISE 3](#_Toc452534804)

[2 PRESENTATION DU PROJET 3](#_Toc452534805)

[2.1 Rôles 3](#_Toc452534806)

[2.2 Objectifs du site 4](#_Toc452534807)

[2.3 A qui s’adresse le site (par ordre d’importance) 4](#_Toc452534808)

[2.4 Analyse de l’existant 5](#_Toc452534809)

[2.5 Pilotage 5](#_Toc452534810)

[ Chef de projet client 5](#_Toc452534811)

[ Décisionnel métier 5](#_Toc452534812)

[ Procédure d’appel d’offre et mode de soumission 5](#_Toc452534813)

[2.6 Contenus 6](#_Toc452534814)

[2.7 Arborescence 6](#_Toc452534815)

[3 PRESTATIONS ATTENDUES 7](#_Toc452534816)

[3.1 Charte graphique et charte éditoriale 7](#_Toc452534817)

[3.2 Création et récupération de contenus 7](#_Toc452534818)

[3.3 Développement 7](#_Toc452534819)

[3.4 Maquette du site 7](#_Toc452534820)

[3.5 Fonctionnalités 7](#_Toc452534821)

[3.6 Dépôt du nom de domaine et adresses mail 7](#_Toc452534822)

[3.7 Hébergement 9](#_Toc452534823)

[3.8 Référencement 9](#_Toc452534824)

[3.9 Mises à jour 10](#_Toc452534825)

[3.10 Suivi et maintenance 10](#_Toc452534826)

[3.11 Statistiques de connections 10](#_Toc452534827)

[3.12 Contraintes et risques 11](#_Toc452534828)

[3.12.1 Contraintes techniques 11](#_Toc452534829)

[3.12.2 Contraintes légales 11](#_Toc452534830)

[3.12.3 Accessibilité 11](#_Toc452534831)

[3.12.4 Risques et points de surveillance 11](#_Toc452534832)

[4 Méthodologie 12](#_Toc452534833)

[4.1 Planning prévisionnel 12](#_Toc452534834)

[4.2 Livrables attendus 12](#_Toc452534835)

[4.3 Engagements du client 13](#_Toc452534836)

[4.4 Budget 13](#_Toc452534837)

[5 PROPRIETES ET DROITS 13](#_Toc452534838)

# PRESENTATION DE L’ENTREPRISE

1. Historique
2. Effectif
3. Activités principales
4. Produits et services vendus
5. Zone de chalandise
6. Avantage concurrentiel / positionnement par rapport à la concurrence
7. Niveau d’informatisation dans l’entreprise

# PRESENTATION DU PROJET

1. Objectifs globaux
2. Date de mise en ligne prévisionnelle

## Rôles

**Rôle de votre entreprise :**

1. valider les phases de choix (graphisme, ergonomie, contenus, techniques
2. valider le respect du cahier des charges,
3. veiller au respect des délais
4. fournir les contenus de base (textes, plaquettes, logos, images, photos).

**Rôle du prestataire :**

1. conseiller sur le mise en place du projet,
2. concevoir et réaliser le site internet en adéquation avec les besoins de l’entreprise
3. respecter les délais,
4. proposer un planning de réalisation en accord avec le client.

## Objectifs du site

**Les principales orientations du site :**

1. site de vente,
2. site d’information,
3. support de communication,
4. support de fidélisation,
5. outil de prospection…

**Les principaux résultats attendus :**

1. augmentation du chiffre d’affaire,
2. augmentation du nombre de nouveaux prospects,
3. fidélisation des clients existants,
4. amélioration de l’image de l’entreprise

## A qui s’adresse le site (par ordre d’importance)

**Première cible :**

* Profil sociodémographique :
* Exemple 1 : les séniors francophones (France/Tunisie/Suisse compris) faiblement utilisateurs du Web.
* Exemple 2 : les expatriés Tunisien en France : profil cadre supérieur, homme, 35-50 ans
* Besoins/attentes :
* Exemple 1 : ils ont besoin d’informations simples et accessibles sans se perdre dans de nombreux menus
* Exemple 2 : ils veulent gagner du temps
* Nature des services que le site leur offre :
* Exemple 1 : achat en ligne de notre gamme de produits
* Exemple 2 : effectuer des démarches administratives sans se déplacer
* Exemple 3 : rester en contact avec leurs proches
* Autres moyens de communication actuellement utilisés pour atteindre cette cible :
* Exemple : téléphone, papier, rencontre physique, PLV, salons
* Le type d’action que l’on attend d’eux sur le site :
* Exemple : achat, demande de devis, appel téléphonique, inscription, signature d’une pétition, etc.

**Deuxième cible :**

**…**

## 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)

## Contenus

**Contenus fournis par l’entreprise :**

1. Images et photos
2. Textes
3. Eléments à scanner
4. Films

## Arborescence

**Un parcours de navigation orienté « produits » ou « cibles »**

**Proposition d’arborescence :**

Exemple :

* Page d’accueil
  + Qui sommes nous ?
    - Historique de l’entreprise
  + Notre activité
    - Regroupé par famille de produits ou selon les différentes cibles
  + Notre savoir-faire
    - Matériel de production
    - Une équipe à votre écoute
    - Nos réalisations
    - Qualité
  + Contactez-nous
    - Plan d’Accès
    - Pour en savoir plus – Formulaire de demande de documentation / rendez-vous / un devis gratuit / catalogue / échantillons
    - Contact sur chaque page
    - Nos heures d’ouverture
  + Promotions
  + Actualités
  + Participation salons
  + Livraisons et logistique
  + Service après-vente
  + Carrières et emplois
  + Vidéo et / ou animations

# PRESTATIONS ATTENDUES

## Charte graphique et charte éditoriale

1. Recherche graphique basé sur la charte graphique de l’entreprise,
2. recherche d’un système de navigation (schéma des différentes navigations possibles dans le site),
3. propositions de mise en page et de charte éditoriale.

## Création et récupération de contenus

1. Adaptation à une présentation web les contenus fournis,
2. numérisation des éléments fournis si nécessaire,
3. création des éléments graphiques (fond de page, boutons, icônes…).

## Développement

1. Réalisation d’un site statique en html ou dynamique avec bases de données,
2. moteur de recherche interne au site,
3. formulaire(s) de collecte d’information,
4. boutique électronique,
5. interface de mise à jour du site (outil d’administration)

## Maquette du site

Le but de la maquette est de vérifier que le site est conforme aux objectifs. Elle permet également de valider la navigation dans le site.

## 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.

## Dépôt du nom de domaine et adresses mail

1. Dépôt du nom ou des noms de domaine auprès de l’organisme compétent,
2. Indication du montant de la redevance annuelle pour chacun des noms de domaine.

**Cas particulier** : vous êtes déjà propriétaire d’un nom de domaine. Précisez au prestataire de se charger du transfert du nom de domaine auprès de l’hébergeur du site.

## Hébergement

**Lieu d’hébergement à spécifier par le prestataire**

**Durée de l’hébergement :**

**Détail de l’infrastructure d’hébergement :**

* l’espace disque attribué,
* la bande passante partagée disponible,
* le service de hot line client,
* la protection des pages et applications hébergées,
* la périodicité des sauvegardes,
* délai de rétablissement en cas de coupure de service,
* etc.

## 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 ?)

**Stratégie de référencement :**

1. Pour les moteurs de recherche :
2. mots clés du site,
3. descriptif du site,
4. texte indexé.
5. Pour les annuaires :
6. catégorie choisie,
7. description.

**Référencement initial :**

1. Liste des annuaires et moteurs sélectionnés.
2. Méthodologie : référencement manuel ou automatique

**Suivi du référencement :**

1. Durée
2. Fréquence des rapports de positionnement
3. Réinscription dans les moteurs et annuaires lorsque cela sera nécessaire.

## Mises à jour

1. Durée
2. Moyens mis à la disposition pour mettre à jour les pages du site (Exemple : accès FTP, interface de mise à jour par le web, logiciel à acquérir)
3. Formation à l’outil de mise à jour pour X personnes

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

1. En cas de mises à jour effectuées par le prestataire spécifiez la tarification.

## 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

## Statistiques de connections

Accès en ligne aux statistiques de fréquentation du site. Le prestataire doit spécifier lesquelles. Par exemple :

1. nombre d’accès visiteurs,
2. mots clés tapés par les internautes,
3. moteurs et annuaires de provenance,
4. nombre de visites,
5. pages visitées,
6. provenance géographique des internautes,
7. jours et tranches horaires des visites,
8. types de navigateurs utilisés,
9. fournisseurs d’accès d’origine.

## Contraintes et risques

### 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.

### 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 ?

### Accessibilité

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

Exigence TRES FORTE :

* Intégration des recommandations du W3C

Exigence FORTE :

* Intégration des principales recommandations du W3C en XHTML 2.0/CSS 2.0

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

### 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

# 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.

## Planning prévisionnel

**Si des dates sont déjà arrêtées, les indiquer au prestataire. Sinon,** 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 **(phase de test et de vérification de l’outil avant mise en ligne)**
* 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).

## 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.

## 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**

## Budget

**Si le budget a déjà été défini, l’indiquer.**

**Si vous souhaitez avoir une proposition**

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.

# PROPRIETES ET DROITS

L’entreprise doit acquérir la propriété de l’ensemble des images, graphismes, icônes et autres contenus créés pour le site.