

# Développement de son site Internet : Comment rédiger un cahier des charges ?

**Marseille**  
**25 février 2010**



# A quoi sert le cahier des charges ?

---

Le cahier des charges est l'expression des besoins de la solution que vous souhaitez mettre en œuvre.  
Il présente votre projet avec :

- les objectifs, la stratégie
- Les fonctions, les données, les aspects techniques...
- les contraintes à respecter (budget, délais...)
- les intervenants, le mode de communication

*C'est l'outil qui fait coïncider la vision du décideur avec la faisabilité technique*

# Pourquoi un cahier des charges ?

---

- Pour définir et spécifier le service à réaliser
- Pour sélectionner un prestataire
  - document contractuel de référence (en cas de conflit)
  - fils d'Ariane du travail à réaliser

# Privilégier une rédaction interne

---

- Le site est le reflet de l'activité de l'entreprise
- C'est un outil au service de la stratégie de l'entreprise

# Qui doit le réaliser ?

---

- Soit le dirigeant le rédige lui-même
- Soit il externalise la rédaction à un rédacteur spécialisé
- Soit il désigne un chef de projet qui prend la direction du cahier des charges et coordonne les équipes

# Comment le réaliser ?

---

- Utiliser un vocabulaire simple (il n'est pas nécessaire d'être un technicien)
- Définir le plus précisément possible les objectifs, soigner l'expression des besoins

*Un cahier des charges bien rédigé permettra au prestataire de définir la faisabilité technique*

# Identifier ses besoins

---

Les questions à se poser :

- Votre site sera B to B, B to C ?
- Vous souhaitez :
  - présenter votre société, présenter vos produits, vendre en ligne
  - présenter du contenu
- Vous souhaitez pouvoir gérer vous-même son contenu ?

# Identifier ses besoins

---

## APPROCHE MARKETING / COMMUNICATION :

- Quelle est la particularité de votre offre ?
- Vos atouts face à la concurrence ?
- Comment vos concurrents ont-ils abordé le web ?

# Identifier ses besoins

---

POUR ETRE SUR DE NE RIEN OUBLIER, SIMULEZ !

- fiche produit : déterminer toutes les informations à afficher
- commande en ligne : simuler une prise de commande de bout en bout
- site portail : conditions d'accès à l'information, types de contenu (texte, vidéo, photo, etc.), quantité et complexité

# Identifier ses besoins

---

Consignez toutes ces informations, elles constituent le pré cahier des charges que vous remettrez à l'agence web.

Notez aussi les sites qui vous plaisent graphiquement

# La base :

---

- Présenter l'entreprise
- Présenter les outils de communication déjà en place (plaquette, site web si déjà existant, etc...)
- Exprimer les souhaits en termes de contenu, de fonctionnalités et de planning

# Les points clés :

---

- Le budget : établir une fourchette
- Les délais : définir les étapes du projet
- Les livrables : tout ce qui doit être remis à l'entreprise (arborescence, codes, déclarations à la CNIL, etc...)
- La propriété intellectuelle (essentiel en cas de changement de prestataire)

# Les incontournables :

---

- Définir quel est l'objectif du travail à réaliser (site vitrine, marchand, etc...)
- Définir le contenu (images, vidéo, texte, etc...)
- Architecture (nombre de pages, arborescence, etc...)
- Charte graphique
- Nom de domaine
- Hébergement

# Ne pas oublier :

---

- Définir les modalités de gestion de contenu :  
mise à jour, module d'administration en ligne
- moyens mis en œuvre pour la mise à jour du site ? Accès ftp, interface de mise à jour par le web, logiciel à acquérir...
- demander une formation si nécessaire
- si mise à jour par le prestataire, tarification ?

# Ne pas oublier :

---

- Statistiques de connections :  
*connaître ses statistiques de fréquentation est important*
  - nombre de visiteurs
  - mots clés tapés par les internautes
  - moteurs et annuaires de provenance,
  - nombre de visites,
  - pages visitées,
  - provenance géographique des internautes,
  - jours et tranches horaires des visites,
  - types de navigateurs utilisés,
  - fournisseurs d'accès d'origine.

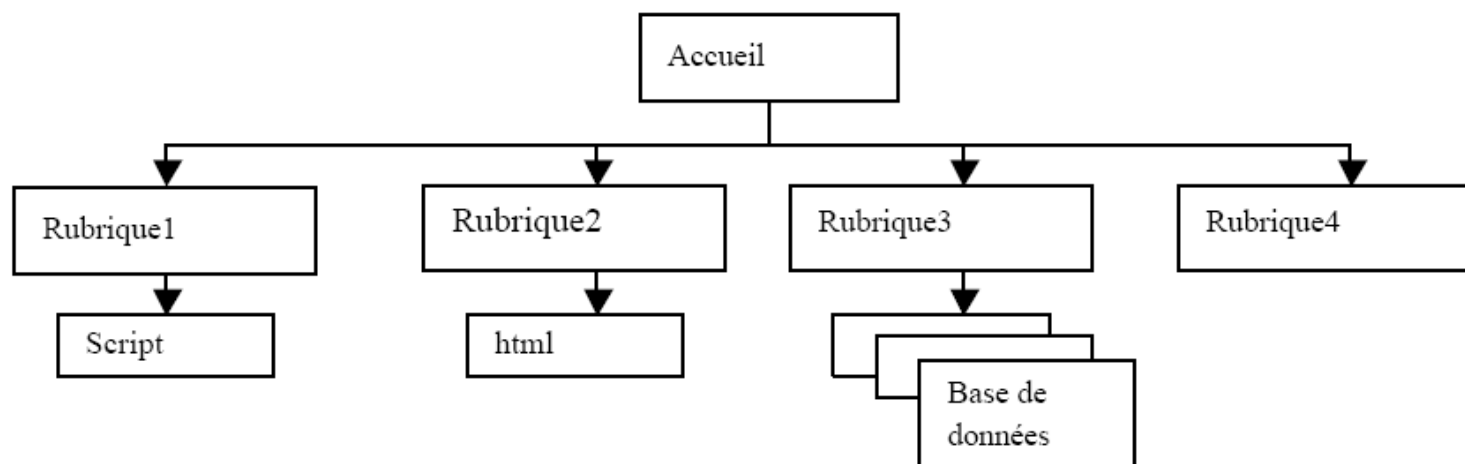
# Cahier des charges/devis

---

- Demandez aux agences contactées une réécriture de votre pré-cahier des charges en même temps que le devis.
- Elle doit aussi jouer un rôle de conseil :
  - arborescence,
  - proposition de solutions innovantes,
  - solutions techniques adaptées à vos demandes,
  - exemples d'approches graphiques,
  - réseau de partenaires pour les prestations annexes (référencement, hébergement etc.)

---

## Exemple d'arborescence :



# Cahier des charges/devis

---

- Contenu du cahier des charges :

Il doit clairement détailler l'arborescence, le type de contenu des pages ainsi que le détail des process particuliers (modalité de prise de commande, de consultation des documents etc.). Vos volontés de référencement, affiliation etc ... doivent aussi y être abordés même si un autre prestataire prendra l'opération en charge.

# Cahier des charges/devis

---

## CAS PARTICULIER DE LA PARTIE GRAPHIQUE :

Le cahier des charges et le devis doivent clairement identifier les choix techniques qui seront faits pour le montage des pages :

- HTML
- FLASH

Les animations, schémas à réaliser par l'agence, photos à acheter, devront y être précisés

# Cahier des charges/devis

---

## DETAIL DU DEVIS :

- il doit contenir le temps homme estimé par poste : infographiste, intégrateur, programmeur
- il doit clairement indiquer les frais récurrents : hébergement mensuel ou annuel, frais d'ouverture du TPE et forfait mensuel pour le paiement en ligne, forfaits pour le référencement, etc...

# Cahier des charges/devis

---

Prestations généralement fournies par l'agence web :

- dépôt des noms de domaines
- charte graphique
- programmation base de données
- hébergement (généralement sous traité mais compris dans la prestation de l'agence web)

# Cahier des charges/devis

---

## Zoom sur l'hébergement :

- demander la liste des sites déjà hébergés
- le nombre de connexions par jour constatés sur les serveurs
- son architecture et ses débits
- les redondances pour assurer la continuité du service
- les ressources et outils d'administration utilisés
- le service hot line client
- la protection des pages et applications hébergées
- la bande passante partagée disponible
- l'espace disque attribué
- la périodicité des sauvegardes

# Cahier des charges/devis

---

Référencement, il faut indiquer au prestataire :

- Quels sont les moteurs de recherche et annuaires sur lesquels se référencer
- les mots clés du site
- le descriptif du site
- les textes à indexer

Demander une prestation de suivi de référencement (fréquence des rapports de positionnement, réinscription dans les moteurs et annuaires...)

# A savoir :

---

*Le prestataire doit fournir un document réécrit par ses soins afin de reformuler la demande avec les détails techniques et la faisabilité du projet (appelé aussi cahier des spécifications). Il doit être fourni avant ou en même temps que l'offre commerciale.*

# Les livrables attendus

---

- Planning de réalisation avec un engagement sur la date de mise en ligne,
- Arborescence détaillée du site,
- Fichiers informatiques source (pages HTML, graphismes, bases de données, programmes...)
- Documents décrivant le site, son fonctionnement et son hébergement,
- Version du code HTML utilisée,
- Version des navigateurs compatibles,
- Preuves des déclarations (récépissé CNIL, copies d'écrans des déclarations annuaires et moteurs, fiche descriptive du nom de domaine),
- identifiant et mot de passe pour accéder au serveur.

# Les livrables attendus

---

*Les livrables peuvent être fournis sur support électronique (CD Rom)*

*Pensez à préciser que vous souhaitez être propriétaire de l'ensemble des images, graphiques et tout contenus créés pour le site (cela n'est pas une évidence - cf droit de la propriété intellectuelle)*

# Le cahier des charges ...

---

- permet de se poser les bonnes questions
- constitue un outil de dialogue efficace entre les différents acteurs du projet et les identifie.
- élabore un vocabulaire et un langage commun
- permet d'éviter les ambiguïtés (définit la réception finale)

Une grande attention doit donc être portée à sa réalisation. Sa qualité est déterminante dans le succès de votre projet