



Comment rédiger un cahier des charges pour un projet web ?

INTRODUCTION	3
PREAMBULE : CONSEILS & RECOMMANDATIONS	4
1. COMMENT FORMALISER SES BESOINS ?.....	5
Le cahier des charges : point de départ d'un jeu de rôles	7
2. QUE DOIT CONTENIR UN CAHIER DES CHARGES ?	8
1. <i>Contexte général du projet</i>	8
2. <i>Aspects techniques</i>	12
3. <i>Relations entre le client et le prestataire</i>	13
4. <i>Délais</i>	13
5. <i>Budget</i>	14
6. <i>Le suivi du projet</i>	14
7. <i>Projets web : spécificités</i>	15
Les sites vitrine	15
Les sites e-commerce	16
Les sites communautaires ou participatifs.....	17
Formuler une demande sur un site de mise en relation	17
CONCLUSION	19

Introduction

Le cahier des charges est un document ayant pour objectif de spécifier, décrire et organiser les différentes étapes d'un projet à réaliser. Il permet au client de formuler et de définir ses besoins ainsi que les différentes tâches à mener à bien par le ou les prestataires dans ce cadre.

Rédiger un cahier des charges adapté est un élément crucial dans la relation client/prestataire car cela permet aux deux instances de **partager une même vision du projet final** : un prestataire ayant une compréhension exacte et détaillée de ce que désire le client sera à-même de réaliser le projet et produire le travail demandé dans les meilleures conditions.

Ce document établi, le client pourra sélectionner le prestataire le plus adapté à son projet, et qui saura être de bon conseil : il évitera ainsi un bon nombre de malentendus dus au manque de communication, obtiendra un devis fidèle à son projet et, au bout du compte, gagnera donc un temps considérable.

Sous-estimer l'importance de ce travail et le bâcler, voire ne rien rédiger du tout expose le client à de nombreuses déconvenues : il perdra en effet un temps fou à expliquer ce qu'il veut de manière désorganisée à un prestataire qui finira par en perdre son latin et travaillera moins bien, moins vite, et sera de moins en moins motivé.

En outre, le cahier des charges sert de base à l'offre commerciale que le prestataire devra retourner au client et, si les spécifications du projet sont floues, cet accord contractuel n'est pas possible ou risque de devoir être revu de nombreuses fois en fonction de ce qui n'aura pas été prévu et établi au départ. Sans compter que le client s'expose à des litiges si un prestataire mécontent en vient à se retourner contre lui.

Nous détaillons dans ce document les grandes lignes de la rédaction d'un cahier des charges dans le contexte d'un projet Web. La spécificité des projets de ce type rend la production de ce document d'autant plus importante que bien souvent, clients et prestataires travaillent à distance et n'ont pas l'occasion de se rencontrer.

Préambule : Conseils & Recommandations

Avant de vous lancer dans une lecture plus approfondie de ce document, voici quelques conseils et recommandations incontournables dans l'élaboration d'un cahier des charges pour un projet Web :

1. Prendre du recul afin de formaliser ses besoins et les hiérarchiser, étape par étape, afin de permettre au prestataire de bien évaluer son temps de travail
2. Ne laisser aucun point au hasard et donner des consignes très précises
3. Toujours aller du descriptif global aux points de détail
4. Pour plus de lisibilité, il est mieux de donner un titre à chaque point abordé plutôt que de seuls numéros dans une liste
5. Bien préciser ce qui n'est pas demandé au prestataire pour limiter les frais
6. Préciser les points qui sont susceptibles d'évoluer et/ou d'être modifiés en cours de route et, le cas échéant, proposer un tarif pour chaque modification si le travail décrit au départ a déjà été effectué et un tarif pour chaque évolution qui ne serait pas définie au départ
7. Déterminer les libertés du prestataire et les points d'exigence
8. Penser à préciser clairement les aspects qui doivent être pris en compte dès le départ afin d'éviter les pertes de temps (réécriture d'URLs, insertion de mots-clé, version imprimable des pages, organisation des répertoires, référencement, etc...)
9. Restez en contact avec le prestataire du début à la fin du projet.
10. Demandez des comptes-rendus du travail réalisé lors des étapes clés, de façon à réorienter le prestataire en cours du projet plutôt qu'à la fin.

1. Comment formaliser ses besoins ?

Rédiger un cahier des charges est un travail minutieux qui fait référence à plusieurs types de compétences, souvent assez spécialisées. Il est donc important de collaborer avec les différents membres du projet (programmeurs, commerciaux...) afin de produire un document cohérent.

Il est judicieux d'effectuer, au préalable, une étude générale des besoins et de savoir prendre un certain recul par rapport au projet tout en se posant les questions les plus pertinentes afin d'en prendre en compte tous les aspects.

On se demandera, par exemple :

- *Quels sont nos objectifs ?*
- *Que veut-on mettre en avant ?*
- *Quelle est notre cible ?*
- *A quoi va servir ce site ?*
- *A quels besoins répond ce site ?*

On procèdera donc toujours du général au spécifique en décrivant, pour chaque besoin et objectif, une ou plusieurs fonctions (il s'agit là de ce que l'on appelle l' « *analyse fonctionnelle des besoins*¹ »). Ces besoins et fonctions seront ensuite ordonnés et hiérarchisés afin de faire ressortir les différentes tâches et procédures qui seront demandées au prestataire.

Ces préalables permettent, en outre, d'anticiper certains dysfonctionnements et malentendus ultérieurs tout en servant de base au cahier des charges.

Une fois ce travail accompli, on peut alors développer tous les points de détail énoncés et validés par l'équipe afin d'offrir au(x) prestataire(s) un descriptif clair et complet qui leur permettra de proposer leurs services, faire une offre - et également de prodiguer leurs conseils - en connaissance de cause.

Par exemple :

Besoin : *permettre des échanges entre internautes*

→Fonctions :

Interactivité :

- *le site comportera un système de news*
- *les internautes pourront poster des articles sur des sujets spécifiques et commenter les articles déjà en ligne*
- *les utilisateurs devront se loguer pour pouvoir interagir*
- *les articles et les commentaires devront être modérés avant d'être visibles en ligne*

Navigation :

- *les sujets seront classés en rubriques et sous-rubriques*
- *Un bloc affichera les archives des contributions*
- *Un bloc affichera les derniers commentaires*
- *Etc.*

¹ Voir la norme AFNOR X50-151 <http://www.afnor.org/liste-des-actualites/actualites/2008/juillet/expression-du-besoin-et-cahier-des-charges-fonctionnel-elaboration-et-redaction>

Il faut ici savoir doser entre un cahier des charges offrant trop peu de détails (*le prestataire ne pourra pas y répondre de façon optimale*) et un cahier des charges trop détaillé et contraignant (*vous risquez de vous priver de conseils utiles et également de limiter la créativité du prestataire*).

On peut estimer qu'un cahier des charges devrait compter entre 3 et 10 pages pour un petit projet Web et entre 15 et 25 pages pour un projet plus large.

Au-delà de ce volume, il risque d'y avoir trop de détails dans lesquels le prestataire pourrait se perdre.

Quelques conseils :

- *Essayez de vous mettre à la place d'un prestataire qui découvre le projet : rédigez un résumé du contexte du projet et des objectifs auxquels il répond*
- *Soyez clair, compréhensible et logique : montrez que vous savez ce que vous voulez et que vous avez clairement identifié vos besoins, dont l'expression s'enchaînera de manière fluide, lisible et cohérente*
- *Si certains points restent à définir et que vous avez besoin de conseils et de suggestions, indiquez-le clairement : le prestataire peut vous aider à trouver des solutions (voir plus bas)*
- *Évitez les abréviations abusives, n'employez pas de termes trop techniques*
- *Ne proposez de solutions de codage que dans le cas d'un projet de développement au sens strict du terme*

Le cahier des charges : point de départ d'un jeu de rôles

Pour conclure sur ce point, il est important de noter que le cahier des charges doit être un document interactif, qui prévoit et laisse de la place aux questions, réponses et suggestions de la part des prestataires. Dans ce sens, il est important de ne pas négliger cet aspect et d'y inclure des critères de sélection des prestataires candidats basés sur le retour qu'ils seront en mesure de donner au document. Ce principe peut se résumer comme suit :

Le client doit avant tout :

- *Identifier et formaliser ses besoins, ses attentes*
- *Mettre en évidence les contraintes et la flexibilité liées au projet*
- *Rédiger un appel d'offres fidèle au projet et découlant d'un cahier des charges déjà élaboré*
- *Envoyer le cahier des charges aux candidats retenus*
- *Prévoir que le cahier des charges servira de base à une interaction avec les prestataires auquel il sera envoyé*

A réception du cahier des charges, le prestataire doit :

- *S'assurer d'être en mesure de réaliser le projet (compétences, logiciels à disposition, etc.)*
- *Proposer des solutions pour répondre aux attentes et besoins énoncés*
- *Suggérer éventuellement une autre manière de procéder, si cela se justifie*
- *Montrer son expérience afin de rassurer le client*
- *Proposer un tarif global et éventuellement anticiper sur d'éventuelles évolutions/modifications*

Pour résumer, une bonne relation client/prestataire n'est possible qu'avec un cahier des charges détaillé et complet.

2. Que doit contenir un cahier des charges ?

Le cadre proposé ici vise à faciliter la rédaction d'un cahier des charges pour un projet Web et reste généraliste et donc succinct. Les différents aspects énoncés sont, bien sûr, modulables en fonction du type de projet entrepris.

1. Contexte général du projet

Présentation du client, de l'entreprise

Cela semble évident mais il est important de donner des indications précises sur le client afin que le prestataire puisse se faire une idée du contexte global du projet. On notera donc ici :

- *Le secteur d'activité*
- *Les produits et/ou services proposés*
- *La clientèle, la cible*
- *Les concurrents*
- *La stratégie commerciale/le mode de communication*
- *Les évolutions en cours*

Si le client est un particulier, ou que le projet est de petite envergure, il reste important de donner au prestataire suffisamment d'indications sur son contexte afin que celui-ci soit en mesure de se forger une image mentale du projet et ainsi être à-même de proposer les meilleures solutions.

Contexte du projet : objectifs du site, du système, lien avec l'existant

On notera ici les conditions dans lesquelles le projet a émergé, les bases sur lesquelles il repose, les besoins auxquels il répond, ses objectifs à court et long terme.

Il faudra Indiquer s'il s'agit d'une refonte de site, de l'amélioration d'un site existant...

S'il s'agit de la création d'un nouveau site Web, par exemple, il est nécessaire d'expliquer les raisons pour lesquelles on juge nécessaire d'abandonner l'ancien, ce qui est devenu obsolète, sur quoi repose la volonté d'innover...

Toujours dans le contexte d'un site Web, Il faut ici Indiquer si l'objectif principal du site est d'informer, de se faire connaître, de vendre, de promouvoir, de permettre aux internautes de communiquer...²

Dans tous les cas, ne pas oublier d'indiquer les URLs des sites déjà en place et qui permettront au prestataire de mieux vous connaître.

² Pour les spécificités liées aux différents types de sites, voir section 4.

Public visé (cible)

C'est un point très important, à ne pas omettre, car bien connaître la cible permet au prestataire une lecture éclairée du cahier des charges.

A qui le site s'adresse-t-il ?

Clients

Partenaires

Adhérents

Plusieurs types de publics

Le monde...

Quelles sont les attentes du client ?

Pour conclure cette partie, le client exprimera clairement, en quelques lignes, quelles sont ses attentes globales vis-à-vis du ou des prestataires.

Aspects fonctionnels

Dans cette section, le client détaillera ses attentes vis-à-vis du produit final.

Types de contenus

Un site affiche principalement du texte et des images. Il est important de fournir, à ce stade, un descriptif global des types de contenus qu'il comportera (photos, graphiques, données, animations, publicités, etc.) et d'indiquer ce qui sera fourni par le client et si, par exemple, les images devront être retravaillées par le prestataire.

Il est également utile de donner ici une estimation du nombre de pages que l'on envisage.

Fonctionnalités

On listera ici les différentes fonctionnalités du site, c'est-à-dire ce qu'il fera en plus que d'afficher du texte et des images.

Par exemple :

Y aura-t-il des animations flash, des galeries photo, des vidéos ?

A-t-on prévu des formulaires, un service de paiement en ligne ?

L'internaute pourra-t-il télécharger des fichiers ?

Le site sera-t-il décliné en plusieurs langues ?

Y aura-t-il un moteur de recherche, une Newsletter, un calendrier, un plan d'accès de type Google Map, une syndication RSS ?

Etc.

Structure/Arborescence/Maquette

Il est important de bien réfléchir à la structure du site afin de permettre au prestataire d'engager avec vous un dialogue constructif et vous prodiguer des conseils judicieux (à moins, bien sûr, que vous ayez une vision très précise et immuable de ce que vous désirez).

Structurer un site n'est pas une tâche facile et, la plupart du temps, l'arborescence finale n'est pas fidèle aux spécifications énoncées au départ.

Conseils :

- *Élaborer un graphique ou une maquette donnant une idée globale de la structure du site et de sa complexité*
- *Structurer le site en rubriques*
- *Découper si nécessaire les rubriques en sous-rubriques*
- *Découper les sous-rubriques en sujets*
- *Indiquer le degré de visibilité de l'arborescence en page d'accueil*

Navigation/ Ergonomie

Cette seconde étape décrit la manière dont les écrans vont s'enchaîner, les liens entre les rubriques, la logique du cheminement à l'intérieur du site.

Il faudra indiquer, par exemple, les types de menus que l'on souhaite (déroulant, barre de navigation horizontale, etc.)

NB : Navigation et ergonomie doivent toujours être pensées d'un point de vue utilisateur, en fonction de la cible.

Interactivité

Dans le cas d'un site interactif permettant la communication (news, forums...), il faudra indiquer si les commentaires doivent être modérés, si l'internaute aura le droit d'éditer son texte, si un WYSIWYG doit être incorporé dans la fenêtre d'édition de texte, etc.).

Il dans tous les cas plus judicieux de décrire la manière dont se comportera le site en fonction des clics de l'internaute plutôt que de proposer des solutions rigides.

On détaillera ici, par exemple, les points suivants :

- *Le nombre et le type de formulaires que comportera le site*
- *La manière dont l'administrateur et les autres responsables du site pourront être contactés*
- *Si on prévoit un chat*
- *Si un forum à part est prévu*
- *Si on prévoit un système de news*
- *Si on prévoit une messagerie interne*
- *Le type de contenus qu'il sera possible d'ajouter (texte, images, sons, fichiers...)*
- *Etc.*

La conception rédactionnelle

Ecrire des textes pour un site peut également faire partie d'une prestation (certains prestataires sont polyvalents). Il ne faut pas oublier de le mentionner. Néanmoins, cet aspect est à traiter de manière optionnelle et doit faire l'objet d'un devis à part.

Design/charte graphique

La charte graphique sert à décrire l'identité visuelle d'un site.

Bien souvent, on fera appel à des prestataires différents pour la conception du site et pour le design. Cette partie du cahier des charges est donc à rédiger en gardant à l'esprit qu'elle peut faire l'objet d'un devis à part. Il arrive cependant qu'un prestataire soit a-même de réaliser le site de A à Z.

Quoiqu'il en soit, si vous faites appel à deux personnes différentes, il est important de leur permettre de communiquer, surtout dans le cadre d'un site de type CMS. Car il s'agit là de deux compétences bien différentes (le webdesigner ou le graphiste saura vous fournir un design adapté aux objectifs du site mais ne connaîtra peut-être pas les normes récentes, les différences d'affichage en fonction des navigateurs et de leurs versions...et ne saura sans doute pas adapter son CSS au CMS).

Il est important ici de bien spécifier les rôles.

Egalement, vous devez préciser si vous avez déjà une charte graphique, un logo, et. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez donner des exemples de sites auxquels vous aimeriez que le votre ressemble. Demandez alors au graphiste de vous proposer deux ou trois projets graphiques différents (sous la forme d'une image simulant la page d'accueil de votre site) afin d'avoir matière à étayer une discussion et arrêter un choix.

Pour en revenir aux CMS, même si le fond semble pouvoir être dissocié de la forme, mieux vaut avoir une idée claire du thème graphique dès le départ car il influence également l'ergonomie du site. Vous éviterez ainsi les problèmes de surcote liés à la nécessité de modifier un thème graphique qui vous plait afin de « coller » à l'architecture du site.

La charte graphique doit préciser les points suivants (cette liste n'est bien sûr pas exhaustive) :

- *La couleur des boutons, des liens, des textes*
- *La modification des boutons et liens au survol de la souris*
- *La ou les polices de caractère choisies, les couleurs et tailles de police*
- *Le type de bannière, sa couleur de fond, son style, etc.*
- *Les icônes dans les menus*
- *Couleur de fond des menus*
- *Les règles de composition des pages (différentes zones, tableaux, disposition, etc.)*
- *La disposition des éléments graphiques, des animations*
- *Etc.*

Nom de domaine

N'oubliez pas de spécifier si vous possédez un nom de domaine, si le site sera installé dans un sous-domaine, etc. Le nom de domaine devant être enregistré sous le nom du client et non du prestataire.

2. Aspects techniques

Selon le type de projet que vous mettez en œuvre, ces aspects peuvent être plus ou moins développés. Vous pouvez laisser le champ libre au prestataire si vous n'y connaissez pas grand-chose, tout en vous assurant qu'il s'engage à utiliser une technologie actuelle, répandue et durable qui assurera la pérennité de votre projet.

Il faut en effet garder à l'esprit que votre système ou site sera amené à évoluer et que vous pourrez éventuellement par la suite faire appel à un autre prestataire pour des développements annexes.

Hébergement

Les tarifs d'hébergement étant abordables, il est aisé de choisir un hébergeur qui tient la route, évolutif, et de bonne réputation. Là encore, veillez à ce que l'espace serveur soit enregistré à votre nom.

Évaluez bien les services fournis, comme par exemple l'adéquation de la version de PHP utilisée par rapport à ce que vous voulez mettre en place afin de fournir au prestataire un environnement adapté à votre demande. Au besoin, demandez conseil.

Vous donnerez accès à l'interface admin de votre hébergeur au prestataire, il faut donc spécifier les adresses email qu'il devra créer pour votre site si vous ne l'avez pas déjà fait vous-même.

Bases de données

Le type de base de données ainsi que la manière dont le prestataire y aura accès doivent être indiqués dans le cahier des charges. Spécifiez, par exemple si le site dépendra d'une base de données accessible via phpmyadmin et la console d'administration de l'hébergeur.

Accès distant du prestataire sur l'application

Le prestataire devra avoir un accès ftp au serveur et un accès par login et mot de passe à l'interface admin de l'hébergeur.

Les modalités d'accès devront être notées dans le cahier des charges.

Il faut également stipuler ici si vous désirez, par exemple, que le prestataire développe le site en local et le mette en ligne une fois réalisé ou si vous préférez suivre l'évolution du projet et voir votre site se construire directement sur le serveur.

Normes et compatibilité

Vous devrez établir un certain nombre de règles et de normes.

Par exemple :

- *Indiquez si vous avez une idée précise de la manière dont vous voulez que les dossiers et fichiers soient nommés*
- *Spécifiez un temps de chargement maximal pour les pages, en fonction du type de connexion des utilisateurs.*
- *Demandez des garanties de compatibilité avec l'équipement de la majorité des visiteurs (**versions des différents navigateurs, résolution d'écran...**)*
- *Assurez vous que le site sera compatible avec tous les systèmes d'exploitation existants - Windows XP, Windows Vista, Mac OS, Linux - ce qui, en général, est le cas mais il peut, par exemple, y avoir des différences dans l'acceptation des polices de caractère utilisées.*

Le mieux est d'indiquer que votre site devra être conçu dans le respect des standards du Web.³

3. Relations entre le client et le prestataire

Il est important de spécifier les modalités et la fréquence des contacts entre client et prestataire. Si le prestataire n'est pas tenu d'être joignable en permanence, le client doit néanmoins pouvoir établir des plages de communication auxquelles le prestataire se tiendra. Bien sûr, tout ceci est susceptible d'être modifié par la suite, en fonction de l'évolution du projet.

La cession des droits d'auteur

N'oubliez pas de mentionner dans votre cahier des charges que les droits d'auteur (exploitation, réutilisation, modification) et le code source vous seront cédés une fois le contrat rempli. Vous pourrez ainsi transmettre le site à un autre prestataire et en réutiliser le code et le contenu.

Contraintes et libertés

Certains aspects gagnent à être énoncés dès le départ du projet, à savoir, les engagements des deux parties l'une envers l'autre, le degré de liberté par rapport à ce qui a été énoncé au départ dans le cahier des charges, etc.

4. Délais

Date de livraison

En fonction de vos spécifications et de l'estimation du travail à accomplir, vous devriez être en mesure de fixer une date limite de livraison pour votre projet. Mieux vaut indiquer une fourchette claire afin que le prestataire puisse organiser son travail dès le départ et être dans les temps.

³

<http://openweb.eu.org/openwebgroup/openwebgroup/>

Livrables/lots intermédiaires

Pour faciliter l'avancée du travail et vous assurer que votre projet progresse vite et bien, vous pouvez le découper en sous-projets et décrire des « livrables » ou « lots intermédiaires », qui ne sont rien de plus qu'un échéancier organisé, bien sûr, de la manière la plus logique qui soit.

5. Budget

Facturation de modifications éventuelles

Ne pas oublier de réfléchir à l'éventualité de modifications du cahier des charges en cours de réalisation de projet et de prévoir un tarif pour chaque type de modification.

Date de paiement

Les modalités de paiement doivent être indiquées : le prestataire recevra-t-il une avance, la totalité de la somme sera-t-elle payée à la livraison ou en partie à réception de chaque livrable, etc. ?

6. Le suivi du projet

L'évolutivité

L'évolutivité d'un projet Web doit être pensée dès le départ.

Vous devez donc indiquer dans le cahier des charges ce que vous prévoyez, les fonctionnalités que vous envisagez d'ajouter par la suite et demander au prestataire son point de vue sur la question et éventuellement un devis.

Les mises à jour

Les mises à jour sont indispensables dans le cadre d'un CMS. Précisez si vous désirez que ce soit le prestataire qui s'en charge ou si vous disposez d'une personne en interne pour les réaliser. Dans ce cas, cette personne devra-t-elle être formée ?

Pour tout autre type de projet, indiquez la fréquence des mises à jour que vous prévoyez. Gardez à l'esprit qu'en dehors des mises à jour de sécurité, votre site aura besoin de paraître vivant et que vous devrez donc modifier régulièrement votre page d'accueil.

Le prestataire devra vous proposer un tarif pour chacun de ces points.

Les sauvegardes

Ici aussi, ne pas oublier de stipuler si le prestataire devra se charger des sauvegardes et à quelle fréquence.

Formation à l'interface admin

Dans le cadre d'un CMS, le prestataire devra vous proposer une formation à la prise en main de l'interface d'administration du site (sauf si vous lui demandez de se charger de tout). Cela peut se faire en direct (via Skype, par exemple, chacun ayant l'interface sous les yeux afin que le prestataire puisse expliquer les différentes procédures) ou encore, vous pouvez demander au prestataire de rédiger un document d'aide avec copies d'écran, les deux démarches pouvant être complémentaires. Cette prestation prend du temps et il faut donc bien réfléchir à la manière de la facturer. Vous pouvez, par exemple, demander un forfait.

Le référencement

Un référencement efficace et sérieux s'envisage dès la conception des pages. Il s'agit aussi ici d'un travail très particulier, que vous demanderez peut-être à un autre prestataire.

Quoiqu'il en soit, il vous faut donc réfléchir aux mots-clés que vous désirez pour vos pages (mots et groupes de mots), à la stratégie de référencement (moteurs de recherche, annuaires de sites, etc.) et l'indiquer clairement dans votre cahier des charges.

Les statistiques de fréquentation

Même si votre concept vous paraît tenir la route, vous aurez besoin de vérifier si vous aviez vu juste et si votre site ainsi que son référencement vous apportent le nombre de visites escompté.

La plupart des CMS offrent des modules (ou plugins) qui permettent ce type de statistiques. Il en va de même avec Google qui propose des outils de statistiques aux webmasters.

Précisez bien à votre prestataire ce que vous désirez de ce point de vue.

La maintenance

N'oubliez pas de réfléchir à ce que vous attendez du prestataire concernant le bon fonctionnement de votre site et si vous désirez qu'il s'engage à intervenir en cas de problème et dans quels délais.

7. Projets web : spécificités

Les sites vitrine

Un site vitrine présente les activités et/ou les réalisations d'une entreprise, un produit ou un service. Il a pour vocation de vous représenter sur le web et doit inspirer confiance, vous rendre crédible, montrer que vos activités sont pérennes.

Il sert également à indiquer vos coordonnées et permet de vous joindre, de vous trouver.

Un site vitrine ne comporte en général pas beaucoup de pages, l'accent étant mis sur le graphisme et l'ambiance.

Pour la conception d'un site vitrine, il faut se demander quelles sont les informations les plus essentielles que vous désirez faire passer et organiser votre cahier des charges en gardant toujours ces considérations en tête.

Les aspects prioritaires dans l'élaboration d'un site vitrine sont les suivants :

Design soigné, priorité à l'esthétisme, à l'atmosphère

Graphisme en rapport avec l'entreprise et son mode de communication (votre identité visuelle)

Contenus clairs et concis : présentation du produit, historique, évolution, innovation...

Ne pas noyer le visiteur sous un flot d'informations qu'il ne lira pas

Mettre en avant vos particularités et vos points forts

Indiquer vos coordonnées, comment vous joindre, et éventuellement vous trouver

Navigation intuitive

Bon référencement

Les sites e-commerce

Si vous désirez faire réaliser un site de e-commerce, votre objectif principal sera de mettre vos produits en valeur, de les rendre attractifs, de donner l'impression que vos services sont performants (rapidité d'envoi, tarifs concurrentiels, sécurisation du paiement en ligne...).

Vous devez tenir compte de l'évolutivité de votre commerce et prévoir que vous risquez de vous retrouver avec un grand nombre de pages et que votre site sera « lourd ».

Ce type de site nécessite des fonctionnalités indispensables telles qu'un moteur de recherches interne, un système de paiement par carte bleue avec une option Paypal, par exemple...

Choisir un système de paiement en ligne ne se fait pas à la légère : demandez conseil et comparez les offres avant d'arrêter votre choix !

Vous devrez également longuement réfléchir au mode de navigation en vous mettant à la place de l'internaute que recherche un produit spécifique, sinon, vous risquez de perdre des clients. Optez pour la simplicité et la clarté.

Les questions à se poser lors de l'élaboration d'un site marchand :

La capacité de l'espace serveur doit être suffisante pour ne pas devoir en changer si votre site prend de l'ampleur

Votre « business model » et votre stratégie commerciale (produits, services, relation client) tiennent-ils la route et comment les traduire au mieux en termes de présentations de produits et d'ergonomie ?

A quoi ressembleront vos fiches-produit, comment seront-elles accessibles ?

Avez-vous réfléchi à tous les aspects de votre commerce en ligne : service après vente, hotline, délais de livraison, gestion des stocks, suivi des commandes ?

Quelles solutions de paiement allez-vous proposer (carte bancaire, paypal, chèques...) ?

Comment allez-vous promouvoir votre site, accroître votre notoriété ?

Avez-vous bien réfléchi au référencement ?

Comment allez-vous mettre à jour et animer votre site : nouveautés, promotions, produits phares... ?

Avez-vous bien étudié les aspects législatifs relatifs à la vente en ligne et comment allez-vous inclure vos mentions légales dans le site ?

Les sites communautaires ou participatifs

Les sites communautaires laissent une large place à l'interactivité et la communication. Ils visent à permettre à des personnes ayant les mêmes centres d'intérêt d'échanger des points de vue, des astuces de programmation, de s'entraider ou encore de faire bénéficier de ses connaissances à tous (wikipédia)...

Il est important de réfléchir à la « responsabilisation » des internautes afin d'obtenir des échanges et informations de qualité. Chaque membre doit pouvoir facilement s'approprier votre site et se sentir responsable des contenus qu'il poste.

Pour ce type de site, un CMS s'impose. Vous pouvez déjà avoir une idée du CMS que vous désirez utiliser mais méfiez vous des modes et laissez les prestataires vous faire des propositions argumentées dont vous pourrez évaluer l'adéquation par rapport à votre projet.

Il faudra également que le prestataire vous propose une formation à la prise en main de l'interface admin afin que vous soyez rapidement autonome de ce point de vue, sinon, vous risquez de perdre du temps et votre site ne semblera pas assez dynamique. Déléguer la gestion de votre site communautaire au prestataire n'est pas une bonne idée car cela prend du temps et le but d'un tel site est de refléter votre communauté et donc votre propre vision des choses.

Aspects à prendre en compte lors de l'élaboration d'un site communautaire :

Quelle seront les motivations des internautes qui s'inscriront sur votre site (partager leurs centres d'intérêt, chercher des bons plans, s'entraider, se rencontrer, élargir leur réseau professionnel?...) ?

Le CMS que j'ai choisi ou qu'on me propose est-il le mieux adapté au projet ?

La manière dont vous allez gérer les membres de votre communauté, décider des différents niveaux de droits (qui pourra faire quoi ? Combien y aura-t-il d'administrateurs ?)

Déterminer le type d'échanges qui auront lieu sur votre site : les membres pourront-ils poster des articles, répondre aux articles, uploader des fichiers ?

Auront-ils, par exemple, une page personnelle, un blog, une messagerie interne ?

Décider si la mise en ligne des « posts » devra ou non, au préalable, être modérée par le ou les administrateurs du site, s'il faudra posséder login et mot de passe pour poster.

Allez-vous proposer des annuaires de liens, des forums, des galeries photo ?

Allez-vous mettre l'accent sur la syndication, la coopération ?

Comment comptez-vous animer votre site ? Qui seront les animateurs et modérateurs ?

Allez-vous chercher à rentabiliser votre site, quelle est votre position par rapport à la publicité ?

Avez-vous prévu un budget pour les mises à jour des différents modules de votre système et le « core » du système lui-même ?

Formuler une demande sur un site de mise en relation client/prestataire (sites « place de marché »)

Il s'agit ici de savoir formuler une demande préalable à l'envoi du cahier des charges (appel d'offres).

Pour ce faire, vous devrez déjà avoir rédigé celui-ci afin de pouvoir en résumer les grandes lignes de façon optimale et vous faire comprendre.

Cette démarche préalable vous permettra d'obtenir des réponses en adéquation avec votre demande et donc de gagner du temps.

De plus, un appel d'offres clair et concis vous rendra plus crédible vis-à-vis des prestataires qui le liront et vous aurez ainsi plus de chances de trouver un collaborateur de qualité.

Quelques recommandations pour cet exercice particulier :

Exprimer clairement sa demande en évitant les termes trop techniques afin de vous faire comprendre par le plus grand nombre de personnes

Indiquer le contexte de votre projet

Être suffisamment précis pour que les prestataires puissent vous donner une première estimation budgétaire, sinon, vous risquez de vous retrouver avec des propositions aussi inadaptées que fantaisistes

Spécifier éventuellement le profil du type de prestataire recherché (web agency, freelance...)

Avoir déjà rédigé son cahier des charges avant de poster la demande afin de rédiger un appel d'offre précis et éviter les propositions inadaptées

Ou, si tel n'est pas le cas, bien préciser que l'on recherche un prestataire qui saura collaborer également en amont du projet et être créatif, proposer des solutions, un environnement, un concept...

Les prestataires ne sont pas là pour « faire » du conseil gratuit : si vous ne savez pas ce que vous voulez, ils s'en rendront vite compte ! (Ou alors, vous ne trouverez pas un prestataire de qualité...)

Conclusion

Un cahier des charges complet (même si sa réalisation demande du temps) est un gain de temps considérable à la fois pour le client et le prestataire.

Comme nous l'avons vu, Il répond à plusieurs objectifs qui représentent les bases de tout projet : établir un devis, servir de base à une discussion, et, bien sûr, produire un site de qualité...

Bâcler cette étape témoigne d'un manque de professionnalisme préjudiciable.

Dans l'idée, le client devrait attendre du prestataire des retours précis après lecture du cahier des charges. Celui-ci doit proposer des solutions dont il sera responsable. Il faut donc lui demander de reprendre le document point par point afin de valider tous les aspects abordés et de préciser ce qu'il est, ou n'est pas en mesure de réaliser, ce qui lui paraîtrait plus pertinent dans ce contexte, etc. Il s'agit du cahier des spécifications, celui-ci devant précéder l'offre commerciale.

Ainsi, client et prestataire pourront parvenir à un accord contractuel auquel le cahier des charges sera annexé et qui servira de référent tout au long du projet.

Auteur pour Codeur.com :

Catherine Frété, Consultante Web, spécialisée en TICE et eLearning, Rédactrice bilingue français/anglais

Tel : 06 21 24 50 40

E-mail : cathfrete@wanadoo.fr