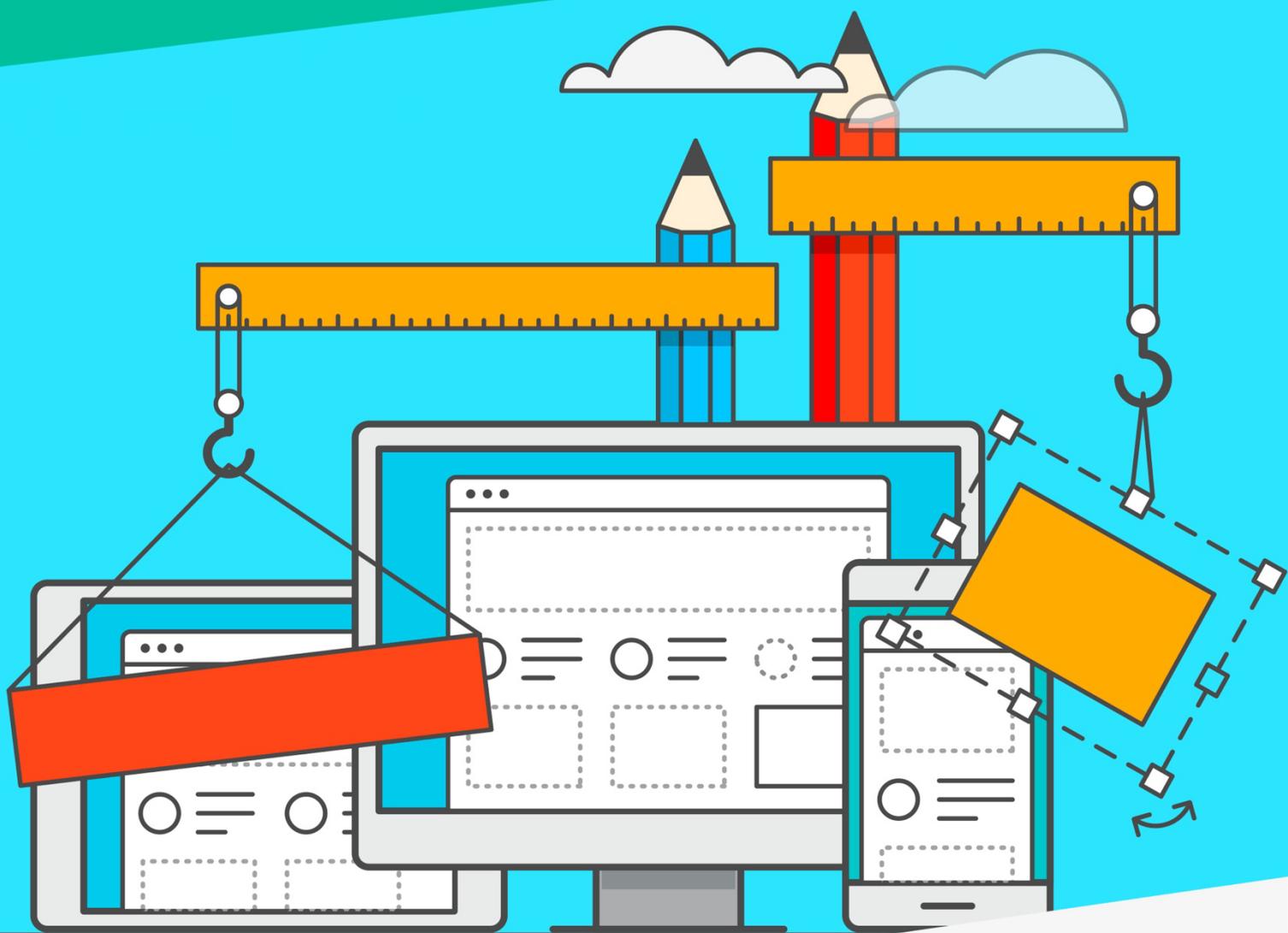


GABARIT DE CAHIER DES CHARGES

REFONTE DE SITE INTERNET



Appliqué sur les refontes de sites et mini-sites de



SOMMAIRE

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE OU DU DONNEUR D'ORDRE.....	3
a. Le contexte	
b. Les enjeux	
ÉTAT DES LIEUX DU SITE EXISTANT.....	3
a. Présentation du site	
b. Les objectifs du site	
c. La cible adressée	
d. Arborescence	
e. Historique du site	
f. Description graphique	
g. Description technique	
h. Description fonctionnelle	
i. L'audience	
OBJECTIFS DU PROJET.....	5
a. Objectifs du site	
b. Objectifs techniques	
c. Objectifs quantitatifs	
PÉRIMÈTRE DU PROJET.....	5
CADRE DES RÉPONSES.....	6
a. Critère de sélection du prestataire	
b. Calendrier	
c. Caractéristiques du marché	
ORGANISATION, BUDGET ET PLANNING.....	6
a. L'équipe affiliée au projet	
b. Planning	
c. Livrable clefs	
d. Éléments budgétaires	
ÉLÉMENTS DE RÉFÉRENCE ET LIENS DOCUMENTAIRES.....	7
POUR ALLER PLUS LOIN.....	8

I. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE OU DU DONNEUR D'ORDRE

a. Le contexte

Présenter l'activité de l'entreprise au travers de quelques éléments significatifs : ses produits/services vendus, son positionnement stratégique, l'historique, CA, l'évolution du marché dans lequel l'entreprise évolue,

b. Les enjeux

Identifier les enjeux de l'entreprise sur le long terme dans le cadre de sa stratégie d'entreprise. Selon les enjeux de l'entreprise, l'objectif du site sera différent (exemple : si nous avons un objectif de notoriété ou de conversion).

Cette section va permettre de légitimer la demande du projet.

II. ETAT DES LIEUX DU SITE EXISTANT

a. Présentation du site

Quel type de contenu est proposé sur ce site web ? Son historique.

b. Les objectifs du site

A quels objectifs le site existant répond-il ? Site e-commerce destiné à vendre des produits ? Site vitrine pour présenter l'activité de l'entreprise ? Support promotionnel pour le lancement d'un événement ? Logiciel en ligne ? Site à plusieurs niveaux (plaquette, devis souscription, espace client)

c. La cible adressée

Pour qui : BtoB ? BtoC ? Les deux ? Segments concernés : H/F, âge, CSP, PME, principales caractéristiques ou centres d'intérêt du ou des segments marché à qui vous vous adressez.

Ne pas hésiter à hiérarchiser les cibles (cœur de cible, cible secondaire). Présenter des personas

d. Arborescence

Comment est construit le site internet ?

Il est recommandé d'ajouter en annexe l'arborescence afin d'avoir une vision globale de l'architecture du site

e. Historique du site

Mettre en exergue les faits marquants :

Date de mise en ligne ?

Le site a-t-il déjà subi des modifications majeures ? Différentes releases ?

f. Description graphique et rédactionnelle

Quelle est la charte graphique du site internet ? Existe-t-il une charte digitale, un design system ? Doit-elle être créée ? Doit-on reprendre une typo spécifique ?

Avez-vous accès à une banque d'images, des sources à nous transmettre ?

Y a-t-il une charte rédactionnelle ?

Si vous avez des éléments graphiques que souhaitez réutiliser comme base de votre nouvelle charte graphique, n'hésitez pas à les inclure le cahier des charges de votre site internet. Cela peut-être des visuels, des icônes, des pictos, des animations...

g. Description technique

Technologie utilisée sur le site actuel : type CMS (système de gestion de contenu type WordPress, Drupal, Joomla, Liferay..) ou autre (langage propriétaire ou open-source, PHP, ASP..) ? Type d'hébergement ? Serveur dédié, mutualisé, cloud...Interfaçage avec systèmes tiers (CRM, ERP, ATS...) via quel système (API, webservices, flux XML, JSON...) ?

Un focus particulier sera fait sur les connexions propriétaires (formulaires reliés aux systèmes métier) et sur les store locator (agences physiques)

Pour les parcours devis souscription, l'intégralité des API utilisées (signature électronique, GED, paiement CB, scoring) sera fournie avec leur documentation technique.

Focus sur l'hébergement (solution actuelle, revisitée ou non, niveau de performance attendu)

h. Description fonctionnelle

Est-ce qu'il y a des fonctionnalités propres et inédites au site internet ? En faire une description fonctionnelle et technique ? Existe-t-il une documentation du site et de ses évolutions ?

i. L'audience (recommandé)

Donner quelques indicateurs clés sur les performances du site : nombre de visiteurs, pages vues, durée moyenne d'une session, taux de conversion, taux de rebond, SEO

III. OBJECTIFS DU PROJET

a. Objectifs du site

- Quel type de site internet attendu ? site vitrine, catalogue, informatif, marchand...
- Expliquer quel va être le rôle du site internet dans la stratégie de l'entreprise : donner une meilleure visibilité à l'entreprise ? augmenter les recrutements et développer la marque employeur ? améliorer le processus de fidélisation ? renforcer l'image d'expertise sur un sujet ?

b. Objectifs techniques

- Quelles solutions privilégier dans la refonte de ce site ? CMS (WordPress, Liferay, Joomla, Drupal...) ou solution plus propriétaire ou open-source (codée en PHP, ASP..) ?
- Points d'attention, attentes et pré-requis
- Qui s'occupe de l'hébergement ? Quels sont vos process de déploiement ?
- Avez-vous un niveau d'attente particulier sur l'accessibilité du site ? Doit-on prévoir une traduction du site (multilingues) ?

c. Objectifs quantitatifs

Quels chiffres à atteindre dans le cadre de cette refonte ? Donner quelques chiffres en matière du nombre de visites, volume des ventes, nombre d'adresses mails collectées...

Bon à savoir : La construction de cette section sera propre à la nature du projet. Les types d'objectifs peuvent différer d'une refonte à une autre. Tout va dépendre des attentes du client.

IV. PÉRIMÈTRE DU PROJET

Définir précisément ce que doit contenir et prendre en compte le projet : Quelles sont les prestations attendues ? Les fonctionnalités à prévoir ? La TMA est-elle à prévoir ou non ?

Préciser également le nombre de personnes ou les ressources impactées par sa mise en place.

Avez-vous déjà travaillé sur la conception en amont ? Réalisé des ateliers de co-conception internes ? Des sources UX ou créa à nous communiquer ?

Souhaitez-vous que l'agence prenne en charge la rédaction des contenus du site (ou de la retouche rédactionnelle), ou pourrez-vous fournir les textes ?

Nous devons avoir une description la plus claire et détaillée possible du besoin

Bon à savoir : Pour bien cerner et visualiser chaque section, les besoins peuvent être définis sous forme de sous-titre accompagné de sa description. Ici également, la construction va dépendre de la nature du projet. (Développement, design, intégration, maintenance, SEO, SEA...). Aussi, pour une meilleure compréhension, les prestations attendues peuvent être découpées en lot (recommandé).

Quel niveau de tracking analytics attendez-vous sur le nouveau site ? Avec quelle solution ? Avez-vous un outil CMP existant ? Tableaux de bord à prévoir ?

Quelle équipe interne prévue ? Quels cycles et phases de validation ? Y-a-t-il un interlocuteur unique de votre côté, un chef de projet dédié ? Gouvernance projet ?

Avez-vous un objectif SEO fort ? Êtes-vous prêt à rédiger des articles pour votre site ?

V. CADRE DES RÉPONSES

a. Critères de sélection du prestataire

Comment sera choisi le prestataire ? Sur quelles bases ? Quelle pondération des critères de choix ?

b. Calendrier

Quelle est la date limite soumission de candidature pour les prestataires ? les dates pour d'éventuelles soutenances orales ? date de sélection du prestataire ?

c. Caractéristiques du marché

Marché public ou non ? Formalisme de la réponse (CCTP). Durée. Délai d'exécution. Pièce techniques et administratives de la réponse. Composition du dossier de candidature. Phase de questions/réponses. Modalités d'examen des candidatures. Communication des réponses. Liste détaillée des documents à fournir.

Point spécifique concernant la sous-traitance (autorisée ou non ?). Quel type de sous-traitance notamment off-shore ?

VI. ORGANISATION, BUDGET ET PLANNING

a. L'équipe affiliée au projet

Côté agence, présenter l'équipe projet. Mini-CV

Côté client, expliquer la configuration et méthode de suivi du projet

b. Planning

Quelles ont les principales deadlines intermédiaires du projet selon les différents lots envisagés ?

Quelle est la date butoir pour la livraison finale du projet ?

c. Livrables clefs attendus pour la consultation

Quels ont les principaux livrables attendus dans le cadre de la consultation ? Sous quelle forme ?

Quantitatif et qualitatif ? Détailler les livrables techniques métiers et les livrables institutionnels (éléments juridiques et sociaux)

Préciser si un modèle de contrat sera imposé par le client. En fournir une trame si besoin.

d. Éléments budgétaires

Comment doit être faite la remise de prix ? Faire préciser les éléments au forfait ou en JH. Faire détailler une grille tarifaire en JH (format Excel par exemple) et sa durée de validité dans un contexte d'inflation.

Côté client une enveloppe budgétaire est-elle communiquée ?

ÉLÉMENTS DE RÉFÉRENCE & LIENS DOCUMENTAIRES

Prestations en refonte de site :

<https://www.eficiens.com/prestations-refonte-site-web-assurance/>

Les parcours devis-adhésion :

<https://www.eficiens.com/le-parcours-devis-souscription-en-assurance-et-mutuelles/>

Grille tarifaire Eficiens :

<https://www.eficiens.com/grille-tarifaire-agence-de-communication/>

Toutes nos méthodologies :

<https://www.eficiens.com/la-bibliotheque-de-ressources-eficiens-methodologies/>

POUR ALLER PLUS LOIN...

CRÉATION OU REFONTE DE SITE ?
SITE PLAQUETTE ?
PARCOURS DEVIS-SOUSCRIPTION ?

CMS WORDPRESS & DRUPAL

PLUS DE 100 RÉFÉRENCES

EXPERTISE SPÉCIFIQUE SUR LE SECTEUR
ASSURANCE, MUTUELLE ET IP

CONTACT@EFICIENS.COM

Tél : 01.84.17.70.20

www.linkedin.com/in/francis-mahut-eficiens

eficiens

www.eficiens.com