

Rédaction d'un cahier des charges de site Web ou e-business :

Quels éléments intégrer ?

Ce document doit vous être utile si vous êtes confronté à la rédaction d'un cahier des charges pour le développement et l'hébergement du site Web ou e-business de votre organisation. Les conseils qu'il contient s'appuient sur les sept ans d'expérience de TrapaNet en la matière.

Table des matières

Enjeux d'un cahier des charges de site Web	2
Aspects commerciaux du cahier des charges	3
Gestion du projet de site	4
Hébergement du site	4
Programmation du site	5
Design et ergonomie du site	6
Contenu du site	6
Description des pages du site	7
Pages types	7
Exemple de description d'une page Web	8
Pour en savoir plus...	9

Enjeux d'un cahier des charges de site Web

Vous avez intérêt à rédiger le cahier des charges de votre futur site Web ou e-business sites Internet avec une extrême précision.

De cette manière, le cahier des charges permettra :

- A chaque prestataire candidat (hébergeur, développeur, traducteur, etc.) de soumettre une offre de services pertinente et précise. En effet, un cahier des charges imprécis conduit à des offres qui répondent mal aux besoins et dont le montant est surévalué.
- Aux prestataires dont l'offre aura été retenue de développer des services parfaitement adaptés à vos besoins.
- Au gestionnaire du projet de coordonner tous les aspects de la création du site de manière rigoureuse.

Les lignes directrices présentées dans votre cahier des charges de site Web doivent tenir compte de votre stratégie, de vos objectifs et besoins, de votre public cible, etc. Le cahier des charges doit aussi intégrer des critères généraux de qualité d'un site Web ou e-business : ergonomie, techniques de marketing, référencement, etc.

Pendant le développement de votre présence en ligne, le cahier des charges vous servira de référence pour vous assurer que le travail fourni correspond aux attentes et aux besoins et, le cas échéant, pour demander des améliorations.

Abordons à présent chaque partie à envisager lors de la rédaction du cahier des charges d'un site Web ou e-business.

Aspects commerciaux du cahier des charges

Cette partie du cahier des charges définit le type d'offre attendue et les engagements demandés aux candidats.

Elle a pour objectifs de faciliter la sélection des prestataires de services qui développeront le site Web et de se prémunir contre tout abus.

Concernant l'offre attendue, pensez à préciser :

- Les délais de remise de l'offre
- Les délais de réalisation du projet
- Le contenu de l'offre :
 - Renseignements à fournir
 - Grilles à remplir pour permettre une comparaison optimale
 - Limites budgétaires éventuelles

Concernant les engagements demandés aux candidats:

- Engagement à respecter la méthodologie de travail développée dans le cahier des charges du site (partie Gestion de Projet)
- Conditions de facturation d'éventuelles modifications à apporter au site Web
- Garanties sur le niveau de service (pour l'hébergeur), sur la sécurité du système (pour un site autorisant les paiements en ligne par exemple)
- Modalités de cession des droits d'auteur relatifs au site
- Eventuelle visibilité des prestataires de services sur le site

Exposez brièvement le contexte du projet de site aux candidats :

- Brève description de votre organisation
- Objectifs et cibles du site
- Nombre de sites
- Couverture géographique

Gestion du projet de site

Dans cette partie du cahier des charges de votre site Web ou e-business, définissez avec précision qui seront les acteurs du projet et comment s'organiseront leurs relations.

Ces précisions permettent de limiter les risques de conflits entre les intervenants et de retards dans le projet. C'est pourquoi il est bon de définir la gestion de projet de manière détaillée et formelle.

La définition des acteurs permet de distribuer les rôles entre le Gestionnaire de projet et chacun des autres intervenants : développeur, hébergeur, illustrateur, rédacteur, traducteur, référenceur, etc.

Les relations entre ces acteurs sont définies :

- En phase de création : qui produit quel contenu, qui le livre à qui, qui valide quoi, etc.
- En phase de fonctionnement : accès au contenu, maintenance, fourniture de données nécessaires à l'établissement de statistiques, etc.

En ce qui concerne le **planning**, il serait irréaliste de le figer avant la sélection des prestataires de services et sans concertation avec eux. Néanmoins, préparez ce travail en définissant et en décrivant chaque étape du projet.

Hébergement du site

Consacrez une partie entière du cahier des charges à l'hébergement du site Web ou e-business. Cette partie doit vous garantir que le site, ou le système e-business au sens large, sera hébergé en fonction de vos besoins particuliers et à un bon rapport qualité/prix. Exigez toutes les garanties pour vous prémunir contre les pannes et les failles de sécurité.

Type d'hébergement :

- Propriété du serveur (partage, location, achat, etc.)
- Espace disque
- Bande passante

TrapaNet Cybermarketing : Stratégie – Ergonomie – Rédaction – E-marketing

<http://www.Trapa.Net> - Tél +32 65 32 15 25 - Info@Trapa.Net

La reproduction et la distribution de ce document sont autorisées pour autant que le document soit traité dans son ensemble. Il n'est pas permis d'en diffuser des extraits ni de l'altérer d'aucune manière sans l'autorisation de TrapaNet.

- Performance des lignes et du matériel
- Logiciels utilisés
- Etc.

Services associés à l'hébergement :

- Gestion des noms de domaine
- Possibilités de mapping et redirections
- Accès VPN, FTP
- Gestion des comptes e-mail

Sécurité et réactions en cas de problème :

- Systèmes de sauvegarde
- Accès au bâtiment
- Climatisation
- Temps de réaction en cas de panne
- Etc.

Programmation du site

Cette partie du cahier des charges d'un site Web (ou e-business) s'adresse spécifiquement aux informaticiens développeurs du site, bien qu'elle puisse aussi intéresser l'hébergeur et les graphistes.

Elle répond aux questions de l'informaticien sur le type de site à réaliser et sa complexité :

- Est-il statique, dynamique, transactionnel ?
- Quel doit être le format du contenu ?
- Y a-t-il des techniques particulières à mettre en œuvre ?
- Quel type de bases de données faut-il prévoir ?
- Quel niveau de contrainte faut-il respecter en matière de compatibilité du site avec tous les systèmes utilisateurs et d'accessibilité à tous les types de public ?
- Faudra-t-il concevoir une interface d'administration ? Avec quelles contraintes ?

TrapaNet Cybermarketing : Stratégie – Ergonomie – Rédaction – E-marketing

<http://www.Trapa.Net> - Tél +32 65 32 15 25 - Info@Trapa.Net

La reproduction et la distribution de ce document sont autorisées pour autant que le document soit traité dans son ensemble. Il n'est pas permis d'en diffuser des extraits ni de l'altérer d'aucune manière sans l'autorisation de TrapaNet.

Design et ergonomie du site

Cette partie du cahier des charges de site Web ou e-business s'adresse au *webdesigner* (qui est en général un graphiste). Elle doit lui permettre de concevoir des pages non seulement esthétiques, mais aussi adaptées à votre identité et à votre public cible.

Elle doit aussi garantir l'ergonomie du site, c'est-à-dire faire en sorte que les visiteurs y accomplissent aisément leurs objectifs. L'ergonomie constitue en effet un facteur primordial du succès d'un site Web ou e-business. Elle ne peut être négligée lors de la rédaction du cahier des charges.

Donnez donc au graphiste des instructions en matière de :

- Charte graphique à respecter
- Contraintes liées à l'accessibilité du site (en particulier pour les personnes souffrant de déficiences visuelles)
- Gestion des images
- Gestion graphique des pages
- Possibilités et qualité d'impression
- Apparence du système de navigation

Contenu du site

Le contenu est un aspect souvent négligé lors de la rédaction du cahier des charges d'un site Web ou e-business. Il s'agit essentiellement des textes et des illustrations, mais aussi du micro-contenu (titres, intitulés de menus, messages d'erreur et de confirmation, instructions, et nombre de textes très courts mais très importants pour l'ergonomie du site). Dans certains cas, d'autres types de contenu sont envisagés : séquences vidéo, son, animations, etc.

Pour chaque type de contenu, votre cahier des charges devrait identifier :

- Quels intervenants agissent pour sa production, sa validation, son transfert, son intégration, sa traduction...
- Sous quel format ce contenu doit être produit, communiqué entre les intervenants et intégré au site.

Description des pages du site

Lors de la rédaction du cahier des charges, mettez au point une **arborescence générale**. Ce plan détaillé du site décrit sous forme schématique l'architecture de l'information qui sous-tend la structure du site. Il modélise l'ensemble des pages et de leurs relations.

Complétez cette vision d'ensemble par une vision de détail : **chaque page devrait être individuellement décrite**.

Attribuez à chaque page :

- Un nom et un numéro de référence éventuel
- Un type, ce qui permet d'écrire en une fois les lignes directrices qui se rapportent à une même catégorie de pages : page détail, page formulaire, etc.
- Une description de sa fonction, de son aspect et de son contenu
- De manière facultative, des remarques sur l'importance respective des différents éléments de la page, sur l'utilisation d'une technique particulière, les éléments à prendre en compte pour le référencement, etc.

Pages types

Envisagez, lors de la rédaction du cahier des charges d'un site Web ou e-business, d'y inclure la description de pages types. Il s'agit de modèles de base qui permettent de décrire d'un coup des caractéristiques communes à un grand nombre de pages similaires, de manière à éviter de fastidieuses redites tout au long du cahier des charges.

Elles schématisent les principales caractéristiques de présentation de chaque type de page : présence d'une barre de navigation, de certains boutons (saut de langue, contact, page suivante), affichage sur un écran (pas de scrolling en 800*600), etc.

Elles concernent avant tout les fonctionnalités de chaque page, davantage que le design. Il ne s'agit pas de propositions de layout.

Exemple de description d'une page Web dans un cahier des charges TrapaNet

Page Erreur 404

Référence

9999

Type de page

Abstracts verticaux

Description

Page d'erreur personnalisée qui apparaît quand le visiteur appelle une page inexistante, comprenant :

- Respect de l'univers graphique (cohérence avec le reste du site)
- Message d'explication (une colonne par langue) contenant des liens vers différentes parties du site
- Possibilité d'informer le responsable du site de l'existence d'un lien cassé (par l'envoi d'un mail)

Objectif de la page, *call to action*

Aider le visiteur à retrouver son chemin.

Remarques

- Une seule page est utilisée pour toutes les langues. Donc pas de bouton de saut de langue.
- La barre de navigation, le bouton contact et le menu textuel de bas de page apparaîtront comme sur les autres pages. La langue de ces éléments sera, sur cette page, l'anglais.
- L'hébergeur du site devra intervenir (en plus du développeur)

Mots clés

Page non optimisée pour les moteurs de recherche

Pour en savoir plus...

Pour en savoir plus sur la rédaction d'un Cahier des Charges de site Web ou E-business :

- Service de rédaction de Cahier des Charges par TrapaNet :
<http://www.trapa.net/Strategie-Ergonomie/Cahier-des-Charges.html>
- Pour être informé par e-mail de nos séminaires et nouvelles publications sur le cybermarketing :
<http://www.Trapa.Net/inscription.html>
- Pour contacter TrapaNet:
Info@Trapa.Net ou +32 65 32 15 25

TrapaNet Cybermarketing : Stratégie – Ergonomie – Rédaction – E-marketing

<http://www.Trapa.Net> - Tél +32 65 32 15 25 - Info@Trapa.Net

La reproduction et la distribution de ce document sont autorisées pour autant que le document soit traité dans son ensemble.
Il n'est pas permis d'en diffuser des extraits ni de l'altérer d'aucune manière sans l'autorisation de TrapaNet.