

# **CAHIER DES CHARGES DE REALISATION DE SITE INTERNET**

**Nom de l'entreprise : XXXX**

**Adresse : xxxxxxxxxxxxxxxx**

**Tel : xxxxxxxxxxxxxxxx**

**Email : xxxxxxxxxxxxxxxx**

**Personne à contacter dans l'entreprise : xxxxxxxx**

# 1. INTRODUCTION

Le magasin xxxxxxxx a été créé il y a plus de 12 ans. Depuis plus de 6 ans déjà, ce magasin s'est doté d'un site internet qui a été mis à jour plusieurs fois, soit graphiquement, soit dans sa construction. Les résultats financiers ou qualitatifs n'étant pas toujours conformes aux importants investissements réalisés, le magasin xxxxxx a ainsi eu à changer un certain nombre de fois de prestataires et pour la création ou gestion de son site et pour sa promotion (référencement, publicité etc.). L'objectif de ce cahier des charges est de tenter, une dernière fois, de relancer ce site qui après des débuts encourageants et une coopération de plus de 2 ans avec l'actuel prestataire se retrouve aujourd'hui face à une impasse avec un nombre de visites et d'achats en forte baisse.

## 2. PRESENTATION DU PROJET

Deux options s'offrent aujourd'hui

- ⇒ Travailler à partir de l'existant, au travers d'un certain nombre d'options à étudier (amélioration graphique, meilleur système de référencement etc.)
- ⇒ Ou mettre en place un tout nouveau site qui prendrait en compte l'ensemble des critiques et points d'amélioration qui seront relevés par vos soins

Le budget est encore à l'étude (**maximum 2000€ pour le seul site**). Naturellement, le choix de l'une ou l'autre des options aura des incidences sur la stratégie globale à court et moyen terme, la seule création/amélioration du site ne constituant pas l'ensemble des actions à venir pour le prestataire qui sera choisi.

A noter que si le site internet xxxxxxxx est aujourd'hui la vitrine fidèle du magasin existant, cela n'est pas une nécessité. Le positionnement produits, le choix des fournisseurs, la charte graphique, la cible et le message véhiculé peuvent ainsi être totalement indépendants du magasin tel qu'il existe, cela laissant davantage de flexibilité dans la création et la mise en place de ce site.

Ce projet devrait voir le jour avant l'été 2011. (*demande de devis reçue le 30 mars*)

### 2.1 Cible

Le magasin xxxxx s'adresse à deux types de cibles.

- ⇒ En magasin, il s'agit surtout de la femme à 75%, entre 35 et 55 ans, active, de xxxx VILLE xxxx et sa région
- ⇒ Sur Internet, la cible est la même. Seul change l'origine géographique, puisque 95% des clients habitent en dehors de xxx DEPARTEMENT xxx. A noter que quelques clients se sont manifestés à l'étranger, mais que pour des raisons de gestion de cartes de crédits le choix a été fait de ne pas se développer sur ces marchés, francophones surtout.

L analyse de ces chiffres, en particulier la répartition géographique, atteste de la possibilité de faire du site internet un outil totalement indépendant (hors logistique) du magasin physique.

## **2.2 Analyse concurrentielle et positionnement**

Le marche de la xxxxx sur Internet est aujourd'hui le 3<sup>e</sup> plus gros marche du net avec un chiffre d affaire de 614 millions d euros en 2008 et une croissance annuelle proche des 20%. Avec des paniers moyens de 160 a 220€ par clients, c est l un des rares secteurs qui ne connaît pas la crise, les consommateurs français rattrapant de ce point de vue le retard qu'ils connaissent, en terme de dépenses dans ce secteur, par rapport aux Anglais et aux Allemands.

Les leaders incontestés de ce domaine sont aussi bien les vépécistes classiques comme la Redoute que les pure players comme xxxxxxxxx

L étude de ces sites, ainsi que l analyse des facteurs clés de réussite du ecommerce en France, révèlent que les critères clés qui font le succès ne sont pas en réalité le prix (les Français cherchant surtout de la qualité, par opposition aux Ikea et autres supermarchés de la décoration) mais l ambiance, la rapidité de livraison, la sécurité de paiement, le contenu, le conseil, ces deux derniers points constituant la stratégie sur laquelle xxxxxxx entend marquer sa différence. qui répondront a un manque évident de compétitivité prix et logistique (absence de stocks, délai de livraison plus importants) propre aux moyens d un magasin physique.

## **2. 3 Types de produits vendus**

Différents types :

- Meubles
- Luminaires
- Senteurs
- Gourmet de luxe
- Produits de salles de bain
- Jardin
- Etc.

## **2.4 Fonctionnalités attendues**

Nous avons étudié un certain nombre de sites marchands sur Internet (de décoration mais pas seulement) Nous avons ainsi relevé un certain nombre de fonctionnalités qui nous apparaissent intéressantes. Pour autant nous comptons sur votre regard et votre expérience afin d'améliorer l'efficacité de ce site en terme de visites, de clics mais bien évidemment d'achats.

- Emailing (capacité mails/jour), envoi sms
- Plusieurs langues (français, anglais, néerlandais, allemand etc.). A VENIR
- Réalisation d'un blog
- Séquences sonores, vidéos
- Possibilité de créer des espaces clients personnalisés avec avantages liés
- Système de zoom produits (à définir)
- Gestion des options (produits+options)
- Commentaires produits
- Module de diaporama
- Gestion des stocks en temps réel
- Affectation de références différentes en fonction des options
- Seuil d'alerte par article
- Fonction d'export de l'état du stock en format excel ou pdf
- Visualisation des fluctuations des stocks
- gestion des anniversaires
- Page d'accueil vidéo ou flash
- Gestion des frais de ports personnalisables (par clients, pays, poids, type d'articles...)
- Sauvegarde de compte clients et fiches clients détaillées consultables
- Changement du statut des commandes clients
- Edition facture pdf et possibilité d'impression par lots
- Envoi mails automatiques réassort marchandises
- Gestion des newsletters
- Suivi des taux d'ouverture et des désinscriptions mails/newsletter

- Analyse du trafic (pages visitées, nombre de visiteurs, mots clés...)
- Statistiques fréquentation produits, pages, gammes, rayons, clients
- Outils statistiques
- Modules gestion affiliations
- Création packs promos
- Programme fidélisation, points, cadeaux etc.
- Relance automatique prospects non transformés
- Faq
- Enquêtes/sondages/avis consommateurs
- Sauvegarde panier en cas de déconnexion
- Possibilité modifier factures en lignes
- Système de récupération des commandes en cas de non retour des systèmes bancaires
- Importation/exportation comptes clients
- Mails personnalisés @xxxxxx.com
- Sauvegarde régulière du site
- Espace disque nécessaire et évolutif
- Outil de gestion back office
- Possibilité de changer l'habillage par événement pour les différents événements (Noël, St Valentin etc...)
- Page d'accueil pas trop longue à charger
- Maximum de produits par page à définir avec une fonction « suivant » et « précédent »
- Visuels à l'intérieur des pages: 250x250 (haute définition). Visuel page d'accueil à définir.
- Permettre 3 à 4 photos par fiche produit
- Fonctionnalité « envoyer à un ami », « liker » sur facebook, « partager » netlog, myspace, facebook, twitter
- Derniers produits consultés par l'internaute

- Ventes croisées et additionnelles + montée en gammes
- Codes promos ou coupons reduction
- Permettre une fonction de calcul du point relais le plus proche en fonction de son code postal.en cas de livraison ne mode KIALA
- Permettre une adresse de facturation différente de l'adresse de livraison
- Permettre un emballage cadeau + mot
- Permettre plusieurs modes de paiements (plusieurs types de carte bleue, amex, paypal, relais...)
- CGV
- Envoi mail création compte client instantanément+ envoi immédiat d'un mail de confirmation lorsque la commande est validée et payée
- Permettre dans la rubrique « mon compte » un historique des commandes
- Permettre un avancement de l'envoi de la commande: via un numéro de suivi, 3 états « en attente », « envoyé », « annulé »
- Moteur de recherche facile qui corrige les erreurs de saisie (pluriel/singulier, plusieurs langues)
- Permettre des ventes flash
- Newsletter qui n'arrive pas dans les spam
- «Donnez votre avis » / « forum »
- Site ne doit pas être tout en Flash (mais Php, Microsoft.). A DEFINIR
- Site accessible (navigation simple, intuitive)
- Rubrique « les meilleures ventes »
- Rubrique parrainage
- Musique et video d accueil?
- Systèmes de photos déroulantes
- Gestion des promotions et des bons d'achats?
- Gestion de la TVA et des taxes?
- Gestion des retours et des avoirs ? A DEFINIR
- Peut-on associer des tags aux produits ?

- Peut-on générer des flux RSS ?
- Les thèmes graphiques sont-ils personnalisables ?

## 2.5 Contenu

Nous disposons à l'heure actuelle, d'un nom – qui restera le même- ainsi que d'un logo qui peut faire l'objet d'une amélioration. Nous disposons d'un certain nombre de photos fournies par les fournisseurs, ainsi que de descriptifs produits dans certains cas. La facilité d'utilisation et de mise à jour du site – entrée de nouveaux produits avec photos et description-est primordiale.

## 2.6 Arborescence et charte graphique

Vous trouverez ci-dessous l'arborescence et la charte graphique du site xxxxxxxxxx actuel ainsi que celles du site précédent remplace il y a environ 1 an.

Site précédent

Site actuel

Après avoir réalisé un benchmark d'un certain nombre de sites de e-Commerce (de xxx ACTIVITE xxxx mais pas seulement), nous avons réalisé une première maquette

d'une nouvelle interface qui présente un certain nombre d'innovations par rapport au site existant. Cette maquette n'est naturellement qu'une proposition et nous sommes à l'écoute de toute proposition d'amélioration. Nous vous serons gré, en cas de choix de cette maquette, d'en tenir compte dans le devis qui sera le vôtre

Quelle que soit l'interface choisie, notre objectif est de réaliser une arborescence claire, ainsi qu'un parcours client facilité, afin de minimiser le nombre d'étapes jusqu'au panier client et d'augmenter ainsi le taux de transformation.

## **3. PRESTATIONS ATTENDUES**

### **3.1 Charte graphique et charte éditoriale**

- recherche graphique et iconographique
- recherche d'un système de navigation (schéma des différentes navigations possibles dans le site). A définir selon option 1 ou 2
- propositions de mise en page et de charte éditoriale.

### **3.2 Création et récupération de contenus**

- numériser les données qui sont nécessaires. La facilité d'utilisation et de mise à jour du site – entrée de nouveaux produits avec photos et description-est primordiale
- créer les éléments graphiques (fond de page, boutons, icônes...).

### **3.3 Développement**

- cf. 2. 5 « Fonctionnalités attendues »
- Architecture technique (pour quoi allez-vous optez, et quels sont les avantages/inconvénients de chaque solution ? pour des solutions e-commerce de type Poweboutique ou Oxatis ? Pour des CMS Open Source ? Ou pour quelque chose d'entièrement fait par vous ?)
- Configuration logicielle
- Configuration matérielle
- Sécurité



Nous souhaiterions de même que les langages utilisés pour les développements soient standards (exemples : php, java, xml...). Nous vous serions grés de nous fournir une documentation technique commentées des codes informatiques

### **3.4 Maquette du site**

Nous souhaiterions obtenir une première maquette du site afin de nous aider a choisir parmi l ensemble des prestataires consultes. Une fois ce choix réalisé nous souhaiterions suivre la bonne progression du dit site, au travers de maquettes. réalisée avec des liens statiques en HTML pour simuler l'affichage de tous les types de contenus.

### **3.5 Dépôt du nom de domaine et adresses mail**

Le nom de domaine est déjà defini. Nous sommes actuellement propriétaires du domaine en .com et.fr. Une etude pourrait etre menee quant a l interet d achat d autres adresses proches comme xxxxxx.com par exemple

•

### **3.6 Hébergement**

Quelles sont vos offres en terme de durée d'hébergement ?le prix ? Et les conditions de résiliation éventuelles. Hébergerez-vous le site dans votre structure ? Si non, où sera hébergé le site.

Pourriez-vous nous fournir détail de l'infrastructure d'hébergement :

- la liste des sites déjà hébergés sur vos serveurs,
- le nombre de connexions par jour actuellement constaté sur vos serveurs,
- l'architecture des serveurs hébergement,
- l'architecture et le débit de votre lien avec l'internet,
- les redondances mises en œuvre pour assurer la continuité du service,
- les ressources et outils d'administration utilisés,
- le service de hotline client,
- la protection des pages et applications hébergées,
- la bande passante partagée disponible,
- l'espace disque attribué,
- la périodicité des sauvegardes, et sont-elles payantes ?
- les sauvegardes seront-elles protégées de quelconque virus ?
- les mesures prises pour éviter le piratage
- fourniture d une situation régulière présentant la disponibilité du site hébergé
- comportant notamment les coupures de services,
- taux de disponibilité du site,
- pénalité en cas de dépassement de ce taux de disponibilité,
- délai de rétablissement en cas de coupure de service,
- pénalité en cas de dépassement de ce délai.
- l'hébergeur permet-il le support d'applications e-business
- l'hébergeur supporte-t-il ASP, .Net, Coldfusion, MySQL, PHP ? Dans quelles versions ?
- l'hébergeur dispose-t-il suffisamment de bande passante ?

- peut-on faire évoluer notre site en lui adjoignant plus de fonctionnalités ? En cas de fort succès de notre site, que se passe-t-il, notre site pourra-t-il encore être hébergé sur un serveur partage ?
- que se passe-t-il si nous souhaitons changer d'hébergeur ? • En cas de changement d'hébergeur, quel sera le délai pour que l'adresse pointe vers le nouvel hébergeur ?

### 3.7 Référencement et promotion

Bien que non nécessaire, nous souhaiterions que notre prestataire soit à même de s'occuper de toute la partie référencement (SEO, SEA) et promotion de notre site Internet. (A l'inverse nous nous réservons la possibilité de passer par différents prestataires pour la construction ou la gestion du site, pour le référencement et la promotion d'autre part ; nous souhaitons donc savoir, le cas échéant, comment le second, pourra librement intervenir dans le travail du premier, d'un point de vue de l'accessibilité du site, du système et même de la charte graphique.)

Le référencement de notre site devra être réalisé par des professionnels de la question, depuis la création jusqu'à la mise en ligne, par une optimisation "technique" du code des pages.

- respect de la sémantique du langage HTML (affecter correctement les balises aux divers éléments de la page),
- rédaction de méta-tags efficaces,
- liens pertinents entre les différentes pages du site
- backlinks ou liens entrants (liens pointant vers les pages du site).
- Etc.

**La rédaction du contenu doit, elle aussi, faire l'objet d'un travail rigoureux. Il implique notamment le placement de mots-clés dans les titres et les liens, ainsi que le respect de différents procédés rédactionnels.**

Différentes techniques peuvent être mises en œuvre pour aider les moteurs de recherche à indexer notre site, à partir de quoi certains mots-clés seront extraits :

- prévoir des fichiers sitemap et robot.txt qui permettent de "guider" les spiders dans les moteurs,
- optimiser la navigation en structurant le site en rubriques et sous-rubriques,
- limiter le niveau de répertoires à 4,
- éviter les URLs complexes (comportant plus de 2 paramètres),
- utiliser les outils pour Webmasters des moteurs et authentifier son site.
- Ou tout simplement proposer manuellement notre site dans l'index des moteurs de recherche)

Pour les moteurs de recherche (Google, Yahoo et Bing notamment), la liste de mots clés du site reste à préciser, compte tenu de ce que nous avons déjà. Votre expertise en la matière est naturellement la bienvenue. Il en va de même pour le choix des annuaires dans lesquels nous souhaitons être inscrits, dont DMOZ.

Nous serions éventuellement intéressés par une prestation de suivi de référencement, en indiquant la durée, la fréquence des rapports de positionnement et la réinscription dans les moteurs et annuaires

### **3.8 Mises à jour**

- Quels sont les 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.
- Qui se charge des mises à jour ? Si cela nous incombe, bénéficie-t-on d'une formation à l'outil de mise à jour.
- Combien coûtent les mises à jour pour
  - Une modification du prix d'un produit- en particulier si le site n'est pas dynamique et que les pages ne sont qu'en HTML ?
  - Une modification de maquette ?
  - Une modification de l'architecture ?
  - Une modification de texte ?
  - L'ajout de fonctionnalités ?

### **3.9 Statistiques de connexions**

Nous souhaiterions avoir un accès en ligne aux statistiques de fréquentation du site. Celles-ci doivent comprendre :

- nombre d'accès 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.

### **3.10 Stratégie marketing**

Nous sommes à la recherche de conseils quant à la mise en place d'une stratégie marketing globale afin d'assurer la promotion de notre site, hors référencement. Bien qu'importante, cet aspect peut néanmoins être effectué par un autre prestataire que celui chargé de la mise en place et de la gestion du site.

Disposez-vous d'un plan de communication externe pour promouvoir notre site d'e-commerce auprès de nos prospects ? Et à quel budget estimatif ?

- Réseaux sociaux pour une meilleure communication externe de votre entreprise ainsi qu'un meilleur référencement naturel de votre site Internet sur les moteurs de recherche ?

- Achat de mot-clé sur Google permet une visibilité dans les liens commerciaux des résultats de Google. Jugez-vous utile d'utiliser cette technique de promotion ?
- Allez-vous élaborer une stratégie pour que les leaders d'influence parlent de Notre site dans le leur ? Avez-vous des partenaires pour procéder à des échanges de liens ?
- Une publicité offline (radio, magazine, affiches papier, ...) serait-elle bénéfique ?
- Certaines de ces techniques seraient-elles pertinentes :
  - Marketing viral (créer un buzz) ?
  - E-mailing ?
  - La publicité en ligne (bannières, textes, ...) ?
  - Elaboration de jeux concours ?
  - Elaboration d'advergame (jeux vidéo publicitaire) ?
  - Promotion du site sur des forums de discussion ?
- Autres...

## 4. LIVRABLES ATTENDUS

Les pièces à livrer par le prestataire internet avant, pendant et après la réalisation du site sont les suivantes :

- Première maquette destinée a nous aider a choisir notre prestataire
- 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.

## 5. QUESTIONS

### Questions sur le site

- Le prix d un changement de page d accueil
- Avons-nous la possibilité de modifier la mis en place de notre site a notre guise

- Pour quelle solution technique allez vous optez, et quels sont les avantages/inconvénients de chaque solution ?

Pour des solutions e-commerce de type Poweboutique ou Oxatis ?

Pour des CMS Open Source ?

Ou pour quelque chose d'entièrement fait par vous ?)

- Le nombre de langues disponibles (et qui s'en charge? comment et par quel process se fait la traduction ?)
- Le prix de la langue supplémentaire (et qui s'en charge?)
- Possibilité d'emailing ? quelle capacité d'envoi de mails en même temps ?
- Possibilité de news par textos ?
- La plateforme e-commerce est-elle développée sur mesure ou s'agit-il d'une plateforme standard ? Quel est le statut de la plateforme sur le plan de la propriété intellectuelle ?
- Quels sont les standards utilisés par la plateforme ? Afin de faciliter un éventuel changement de plateforme e-commerce dans le futur, le format des données de la plateforme choisie est-il un format ouvert ?
- La plateforme est-elle évolutive, c'est-à-dire disposant de mises à jour régulières ?
- La plateforme e-commerce permet-elle une bonne interopérabilité avec les autres outils nécessaires à la gestion du site Internet (logiciel de gestion des stocks, logiciel de comptabilité, CRM, ERP, ...) ?
- Le site s'adapte-t-il aux principaux navigateurs Internet (IE, Firefox, Chrome, Safari, Netscape Communicator) et fonctionne-t-il sur n'importe quelles plateformes (Windows, Linux, mac) ? Qu'en est-il de l'affichage du site sur un terminal mobile ? Le site répondra-t-il à la norme W3C afin de garantir une bonne accessibilité ?
- Quelles garanties sont apportées au niveau de la sécurité des paiements ? Le fournisseur gérant les paiements en ligne est-il certifié ?
- Quel sont les coûts engendrés par l'application de paiement ? Le coût est-il fixe (x euros par an) ou bien variable (x% du chiffre d'affaires) ?
- Quel est l'éventuel surcoût d'un engagement du fournisseur sur la conformité du processus de commande et/ou des conditions générales de vente ? Dans le cas d'une non-conformité, quelle serait l'éventuel surcoût de recommandations ?
- Les fonctionnalités envisagées nécessitent-elles de la programmation ?
- Faudra-t-il développer le site à partir d'une base de données ? Si oui, les données existent-elles déjà dans un fichier informatique de type Word, Excel, Access etc. et est-ce facilement exploitable? Doit-on acheter un logiciel particulier pour la gestion de cette base de données
- Faudra-t-il développer des applications propriétaires ou va-t-on intégrer des fonctionnalités déjà existantes? Dans le premier cas, qui sera propriétaire du code source ?
- Qui sera propriétaires des lignes de script ?
- Allez-vous procéder à des tests de débogage réguliers, si oui qui s'en chargera ?

## Questions sur votre agence

1. Quel est l'état financier de votre société?
2. Combien de personnes y travaillent et quelles sont leurs compétences (architecture, programmation, design et ergonomie, création de maquette, illustration etc.)?
3. Quelles sont les personnes qui seront amenées à travailler sur la création et la gestion de notre site? Avec quelle méthode de travail? Quel planning et quelles étapes?
4. Avez-vous une parfaite connaissance du secteur de la xxxxxx, de ses enjeux et de ses obstacles?

## **6 PROPRIETES ET DROITS**

Nous souhaitons acquérir la propriété de l'ensemble des images, graphismes, icônes et autres contenus créés pour le site.