



Notre guide pour un cahier des charges réussi.



Sommaire

1. Pourquoi ai-je besoin d'un cahier des charges ?.....	4
2. Quels avantages pour le prestataire ?.....	4
3. Comment se présente-t-il ?.....	4
4. Qui peut y avoir accès ?.....	5
5. Les erreurs fréquentes à éviter.....	5
6. Nos conseils pour rédiger un bon cahier des charges.....	5
6.2. Établissez un planning cohérent.....	6
6.3. Définir la cible et les besoins.....	6
6.4. L'offre et la demande.....	7
6.5. Établissez votre vision du site.....	7
6.6. Précisez l'utilité de votre contenu.....	7
6.7. Pensez aux détails.....	7
6.8. Charte graphique et éditoriale.....	7
6.9. Le reste à charge.....	8
7. Le référencement.....	8
8. Quel budget pour mon site internet ?.....	8
9. Conclusion.....	9
10. Un projet sur-mesure.....	9



Vous souhaitez créer un site internet mais vous ne savez pas par où commencer ? Vous avez contacté un prestataire mais celui-ci vous demande de lui fournir un cahier des charges complet ? Êtes-vous sûr d'avoir choisi le bon prestataire ?

Une mauvaise préparation et le château de carte s'écroule. Les relations avec votre prestataire s'aggravent en même temps que les malentendus se multiplient. Le projet s'éternise, la communication semble définitivement rompue et vous en venez presque à regretter d'avoir lancé un tel projet.

Pour en arriver là, il est fort probable qu'aucun cahier des charges n'ait été rédigé en amont du projet, ou pas de manière optimale. Un seul document peut transformer un projet cauchemardesque en projet agréable, satisfaisant et rapide.

En nous basant sur notre propre expérience avec nos différents clients, l'équipe de Digitalcube met à votre disposition toutes les clés pour réussir la rédaction d'un cahier des charges pour votre site internet.



1. Pourquoi ai-je besoin d'un cahier des charges ?

Enormément d'interrogations se posent lorsque vient le moment de se lancer dans la création d'un site internet.

Du budget prévisionnel aux outils de communication, le cahier des charges a pour but de faciliter le développement de votre projet et d'éviter tout dépassement budgétaire ou temporel qui serait fatal pour vos ambitions.

Cette phase de préparation indispensable est trop souvent dédaignée, car jugée compliquée à mettre en œuvre ou trop longue.

Pourtant, son efficacité est double :

- **Gain de temps et d'argent sur le long terme**, en évitant de répondre toujours aux mêmes questions posées par les prestataires.
- **Une meilleure compréhension des besoins et des enjeux** entre vous et le prestataire. En fournissant un document complet sur vos besoins, vous trouverez plus facilement une agence capable de réaliser un projet sur-mesure et à votre image.

2. Quels avantages pour le prestataire ?

Le cahier des charges fait office de fil rouge pour toute la durée du projet. Il permet au prestataire de mieux comprendre votre vision du site et l'environnement dans lequel il doit évoluer. Le prestataire et vous-même pourrez-vous y référer en cas de besoin et celui-ci sera plus à même de vous proposer des améliorations en cas d'incertitude autour de votre projet.

3. Comment se présente-t-il ?

Le cahier des charges est une sorte de référentiel contractuel, entre votre équipe et le prestataire. Tous les acteurs du projet doivent y avoir accès facilement.

Sa rédaction doit être la plus simple possible :

- **Structurez votre document** (sommaire, titres, numéros de pages, etc.)
- **Allez toujours à l'essentiel.**
- **N'hésitez pas à y incorporer des images**, diagrammes ou tableau.



4. Qui peut y avoir accès ?

Le cahier des charges est un document de communication indispensable :

- **Pour votre équipe** : En interne, ce document permet à tous de connaître son rôle et ses tâches à effectuer.
- **Pour votre budget** : celui-ci se fait en fonction de vos besoins établi par le cahier des charges. Les personnes en charge du budget ont tout intérêt à garder ce document avec eux.
- **Pour les personnes externes au projet** : si vous possédez des fournisseurs de contenus (type rédacteur ou photographe).

5. Les erreurs fréquentes à éviter

Le plus souvent, les cahiers des charges que nous recevons ne sont pas parfaits. Trop brouillons, ils n'exposent pas clairement les besoins du projet ou, au contraire, cherche à en faire trop.

- **Le rôle du prestataire est de fournir une prestation.** Au vu de certains cahiers des charges, cette phrase ne semble pas si évidente pour tout le monde. Certains préfèrent apporter toutes les « solutions » de réalisation avec le cahier des charges, mais c'est au prestataire de proposer des solutions et non l'inverse.
- N'oubliez pas que si votre formulation des besoins semble évidente et simple à comprendre, elle ne l'est que pour vous ! **Votre prestataire ne vit pas dans votre tête.** A vous de lui fournir suffisamment de détails et d'informations pour une meilleure compréhension mutuelle.

6. Nos conseils pour rédiger un bon cahier des charges :

N'oubliez pas que nous allons vous proposer une formule toute faite à copier-coller dans votre document, ce serait trop facile ! La rédaction d'un cahier des charges dépend uniquement de vos besoins. Ce sont ces besoins qui vont déterminer la taille de votre document ou sa structure. **Ajoutez, supprimez ou modifiez nos conseils chaque fois que cela s'avère nécessaire.**



6.1. Qui vous êtes et comment vous contacter ?

Le prestataire doit connaître l'essentiel de votre sujet (activités, coordonnées, objectifs et produits) mais également tout ce qui fait que votre entreprise est différente de vos concurrents. Il serait dommage que le prestataire vous propose la même chose qu'à votre concurrent direct, parce qu'il n'a pas su saisir en quoi vous étiez différent.

Inscrivez-y également la liste des personnes que le prestataire peut contacter en cas de besoin. Le profil peut être très varié, allant du chef de projet au simple fournisseur de contenu, tout dépend encore une fois de la nature de vos besoins.

6.2. Etablissez un planning cohérent.

Votre prestataire doit savoir s'il peut accepter et tenir les délais de votre projet en un clin d'œil, raison pour laquelle il est utile de placer votre planning dans les premières pages du cahier des charges.

Mais soyez réaliste quant aux estimations que vous proposerez au prestataire pour qu'il vous envoie ses propositions. En revanche, vous pouvez tout à fait vous imposer une date maximale pour choisir définitivement votre prestataire et la date idéale à laquelle votre site doit paraître.

6.3. Définir la cible et les besoins.

Pourquoi voulez-vous un site internet ? Votre site vend-t-il des produits ou des services ? Prévoyez-vous un recrutement à grande échelle ?

Répondre rapidement à toutes ces questions va vous permettre de définir clairement les raisons pour lesquelles vous lancez ce projet et, surtout, pour qui vous le faites. La (ou les) cible doit être définie à l'avance et de façon précise :

- Pour qui et pourquoi ?
- Quels sont leurs besoins et comment puis-je les satisfaire ?
- Quels sont leurs habitudes de comportement pour mieux les comprendre ?

Par exemple, les propositions faites par le prestataire, notamment en matière de graphisme ou de maquettage, tout dépend énormément de la cible que le site doit attirer.



6.4. L'offre et la demande

Il est important pour votre prestataire de savoir si vous avez des concurrents ou non (quelle chance !). Dans le cas où vous ne détenez pas le monopole, **précisez où vous vous situez par rapport à vos concurrents** (leadership, challenger, son CA, ses atouts et faiblesses, etc.)

6.5. Etablissez votre vision du site.

A l'aide d'un schéma ou d'un graphique, **développez la hiérarchie de vos pages et menus qui doivent apparaître sur votre site internet**. Cela permet d'établir une logique dans la visualisation et la lecture des différentes pages, articles et catégories.

6.6. Précisez l'utilité de votre contenu.

Chaque page ou catégorie doit être annotée d'une courte explication concernant son utilité au sein du site, si le contenu doit régulièrement être mis à jour ou s'il existe d'autres contraintes liées au contenu, il faut le préciser.

6.7. Pensez aux détails

De nombreuses informations ne peuvent apparaître dans la hiérarchie de votre site internet. Auquel cas, il faut en informer le prestataire si votre désir est d'avoir un site multilingue ou totalement responsive tablette et smartphone.

6.8. Charte graphique et éditoriale.

Dans bien des cas, l'entreprise est suffisamment développée et possède déjà une charte graphique et éditoriale préétablie et fonctionnelle. **Cette charte doit impérativement être communiquée au prestataire** afin de faire correspondre le site avec l'image de votre entreprise, ou tout simplement pour correspondre à la cible de votre projet.

Par exemple, vous pouvez apporter des éléments iconographiques, comme le logo de votre entreprise et ses conditions d'utilisation, des images à imposer, des plaquettes, photos, etc.



Parfois, il peut être utile de joindre l'URL d'un site internet qui se rapprocherait de votre vision d'ensemble et dire en quoi ce site vous plaît plus qu'un autre.

Tous ces éléments doivent être fournis dans un format précis et accepté par le prestataire. **Évitez d'envoyer 400 photos par courrier**, préférez un seul document mail en pdf ou dans un dossier compressé.

6.9. Le reste à charge.

Tout le reste (c'est-à-dire tout ce que vous ne pouvez pas fournir), c'est au prestataire de trouver les solutions adéquates pour satisfaire vos attentes :

- **Doit-il fournir d'autres images ou vidéo ?**
- **Doit-il réserver le nom de domaine ?**
- **Est-il chargé de l'hébergement ?**
- **Etc.**

7. Le référencement

Quelques bases sont nécessaires pour fournir au prestataire tout ce dont il a besoin pour développer un référencement naturel et de qualité pour votre site :

- **Établissez une liste de mots clés qui ont de l'importance pour vous.** Il s'agit des mots que l'on veut voir apparaître dans les résultats du moteur de recherche.
- **Précisez la durée du contrat et le montant de votre budget alloué au référencement.**

8. Quel budget pour mon site internet ?

Indiquer le montant que vous souhaitez investir (et non le budget précis à dépenser) vous fera gagner du temps, à vous et à votre prestataire. Celui-ci vous indiquera rapidement si le budget doit être revu à la hausse en fonction de vos besoins, et il pourra vous indiquer les meilleures solutions disponibles en fonction de votre budget.



9. Conclusion

Le cahier des charges est votre **référence absolue**, le fil rouge de votre projet. Avec lui, vous n'oublierez plus rien, tout est connu et déterminé à l'avance. Grâce à lui, la relation avec votre prestataire est de meilleure qualité et plus plaisante.

Ce document est le principal outil de communication de votre projet, sa rédaction vous rendra fier de votre travail, en fera de votre projet une réalité.

10. Un projet sur-mesure

Ce livre-blanc est une source d'information libre et partageable à volonté, issu de l'expérience des différents membres de l'équipe Digitalcube.

Si vous vous êtes reconnus dans ces pages, n'hésitez pas à nous envoyer la dernière version de votre cahier des charges.

Nous aurons à cœur de l'analyser et de vous recommander une solution sur-mesure pour votre projet.



Ce document vous est offert par Digitalcube.

Le partage est encouragé, mais toute modification du contenu original doit faire l'objet d'une demande spécifique à

<http://www.digitalcube.net/contact/>