UE PROJET WEB MULTIMEDIA ET INTERACTIF 5XINT-1 (160p)

Partie élaboration du Cahier des charges fonctionnel d'un site web (40p)

Cahier des charges

G. Barmarin

gerard.barmarin@ifosupwavre.be

2023-2024



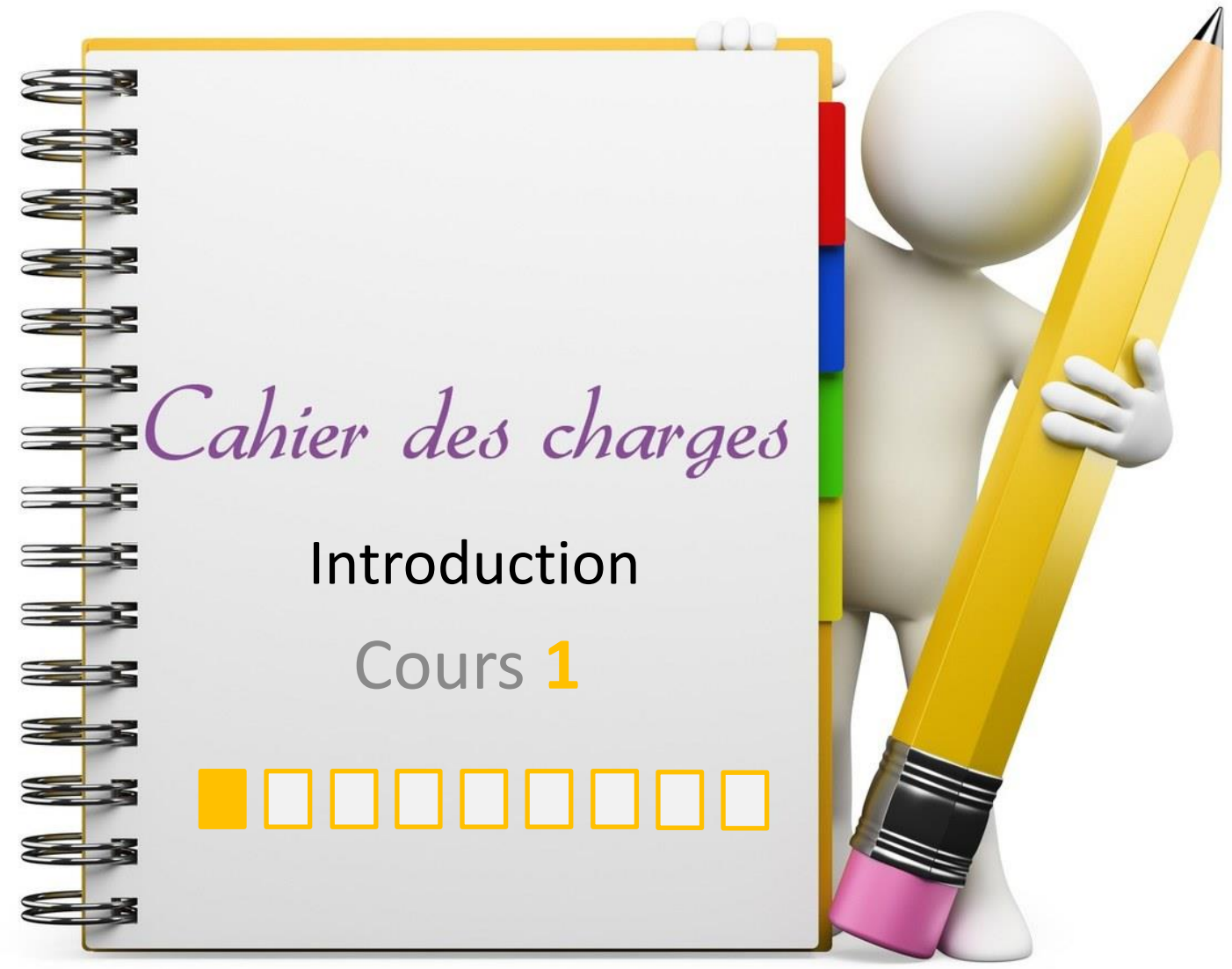
Qui dans la classe a déjà son client pour le site qu'elle/il présentera pour l'épreuve intégrée?

- Faire le cahier des charges d'un site fictif n'a aucun d'intérêt
- **Le cours est basé sur la réalisation au fur et à mesure du cahier des charges du site de votre EI**
- L'évaluation de votre cahier des charges pour la réussite de ce module me permet de vous faire des remarques que j'espère pertinentes pour mener à bien votre projet d'EI

Donc vous avez besoin de votre client

MAINTENANT


Des questions?


Cahier des charges
Introduction
Cours 1

Ex 1.1

Quelles-sont les étapes
« commercialo-technico-administrative »
d'un projet WEB
réalisé pour un client externe?





LES ETAPES D'UN PROJET

- Prospection, détection d'une opportunité / rencontre avec le client
- Soumission d'une offre spontanée (devis) ou après appel (pré-étude)
- Signature d'un contrat selon l'offre faite ou après modification de l'offre
- Rédaction du Cahier des charges fonctionnel (étude complète du projet)
- Réalisation de la Maquette graphique
- Développement du site
- Test du site
- Réception du site
  - Réception provisoire à la mise en route du site (livraison)
  - Réception définitive et fin de contrat après une période fixée
- Suivi du site



Une fois qu'un devis a été établi et qu'il a été signé par le client, il fait office de **contrat**, c'est à dire que le client accepte non seulement le principe de la prestation, mais aussi son montant. C'est une sécurité pour les deux parties, car le client sait exactement combien la prestation va lui couter et ce qu'elle va contenir.
Un devis signé a valeur de contrat.

C'est la garantie que le client a accepté vos conditions et votre prix sans réserve, et que vous pouvez commencer à travailler sereinement.

Pour plus de sécurité, vous devez demander un acompte lors de la signature du devis.


Que mettre
dans mon
devis ?

Que mettre dans mon devis ?

Voici les éléments qui figureront sur votre devis:

- écrire que c'est un devis, et lui attribuer un n° incrémentiel pour s'y retrouver dans la paperasse
- Votre nom, prénom, adresse et/ou raison sociale
- Le nom/ la raison sociale et l'adresse du client
- la date de l'établissement du devis
- les éléments précis de la prestation (délivrables)
- la somme totale HT et TTC
- le taux de TVA applicable
- La date de début de la prestation et la fin estimée
- Le montant de l'acompte et les modalités de paiement

http://www.mariejulien.com/?post/2007/11/02/Etablir-un-devis-et-fixer-ses-prix

Ex 1.2

Retrouvez un devis que vous avez reçu ou signé, ou à défaut un devis quelconque.
Analysez ce qui y figure et placez-le (scan/photo) dans votre portfolio.

(Il est peut-être temps de repeindre votre salon, faites-vous faire un devis gratuit ;-)

Exemple

Manquent:
- (un numéro de devis)
- Identification du client
- Date de début des travaux

Françoise [redacted]
Rue de Sart 16
1490 Court-St-Etienne
TVA. 891 103 366
Tél. 0474/99 82 58
Num d'entreprise BE 891.103.366 03 28 10
Crélan: BE60 1030 3241 7670

Le [redacted]

DEVIS

Suite à ma visite, voici comme demandé le devis pour votre salle à manger.

Le plafond en lambris:
Primer d'accroche et deux couches de finition.
Le tout pour un montant de 660 euro.

Les murs:
Détapissage : 295 euro.
Comme nous ne savons pas dans quel état nous allons trouver les murs, je vous propose de travailler en régie avec mon équipe de plafonneurs (25 euro de l'heure).
En effet les murs risquent d'être fort endommagés, et un simple enduisage ne suffira sans doute pas.
Mise en peinture, les murs, primer et 1 couche de finition : 675 euro.

- Les boiseries (ponçage, dégraissage, primer et deux couches de finition) :
3 portes et chambranles (le placard ne sera pas peint à l'intérieur sauf la porte) :
630 euro.

La boiserie de la cheminée (ponçage, dégraissage, et 2 couches de lazure) : 145 euro.

Tous les prix sont calculés HTVA , comme votre maison a plus de 5 ans, elle est de 6%.

Toutes les fournitures sont comprises dans le prix (sauf pour le plafonnage) : peintures, tapes, protections sols…

Pour la mise en couleur, la pièce et les murs doivent-être entièrement dégagés, à l'exception des grands meubles qui doivent se trouver à min 80 cm du mur, afin de pouvoir passer une échelle.
Les appliques des lampes, les barres de rideaux, stores doivent aussi être enlevés.

Si le devis vous convient, veuillez me le faire parvenir signé.
Je vous demanderai un acompte de 30% de la somme 1 mois avant le début des travaux à verser sur le compte: BE60 [redacted]

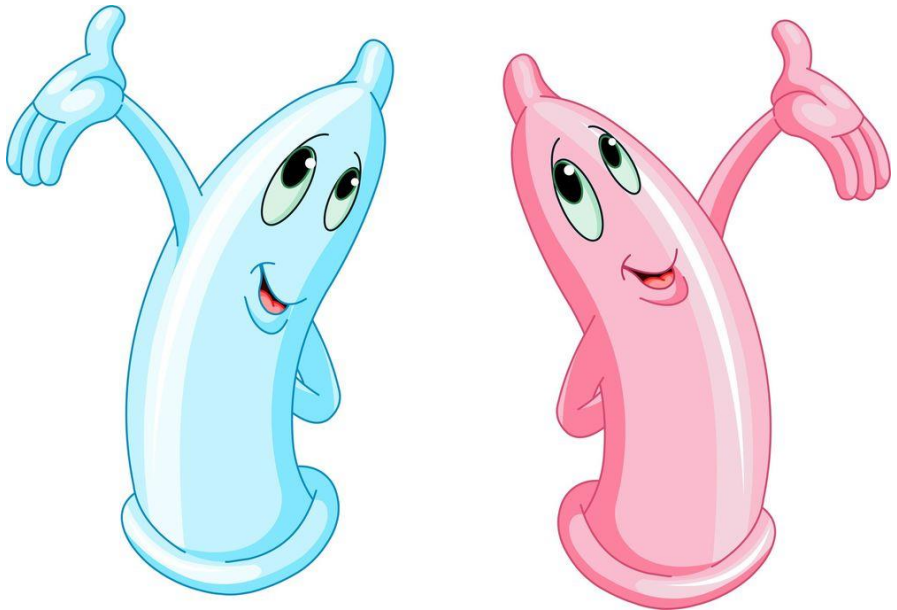
Le solde est à régler à la réception de la facture.

Françoise [redacted]

Travaillez avec un contrat!

« un contrat, c'est un peu comme un préservatif. Ça ne vous empêchera pas de vous amuser, mais ça pourra vous éviter quelques mauvaises surprises… »





Mike Monteiro
fondateur de [muledesign]
in Métier Webdesigner, chap2, p11

Ex 1.3

Contrat?

Définition?



Image: creationc voir http://www.sxc.hu/photo

Contrat?

Le contrat va plus loin que le devis:

- Règles de collaboration
- Combien d'argent va vous être versé et à quel moment
- Quels sont les délivrables et quelles sont leurs échéances
- Que se passe-t-il en cas de retard?
- Qui dispose de quels droits? De quels droits disposent le client et quand? Quels droits conservez-vous?

(Voir partie « Législation » avec Mme Peeters)

Image: creationc voir http://www.sxc.hu/photo

Contrat: quelques trucs…

- Vous voulez être « Pro »? Assurez-vous les services d'un **avocat** ou d'un **service juridique**.
  Il aura les compétences que vous n'avez pas.

- Laissez-le rédiger un contrat cadre (**contrat-type**)

- Laissez-le répondre au téléphone si le client a des questions sur le sujet

- En cas de doute, signalez à votre client que vous allez demander conseil à votre avocat; le simple fait de mentionner que vous avez un avocat peut parfois suffire à calmer le client ou à le rassurer

- Ne parlez jamais vous-même à l'avocat du client. Le dialogue doit se faire d'avocat à avocat. Les avocats parlent entre eux.





Une règle absolue :
Laissez les avocats parler entre eux!!!

Un contrat et un cahier des charges séparés, c'est mieux!

Contrat:

- relation entre les parties
- Cession des droits intellectuels
- Echelonnement des paiements
- Indemnités de ruptures
- Ecrit par un juriste/avocat
- Réutilisable

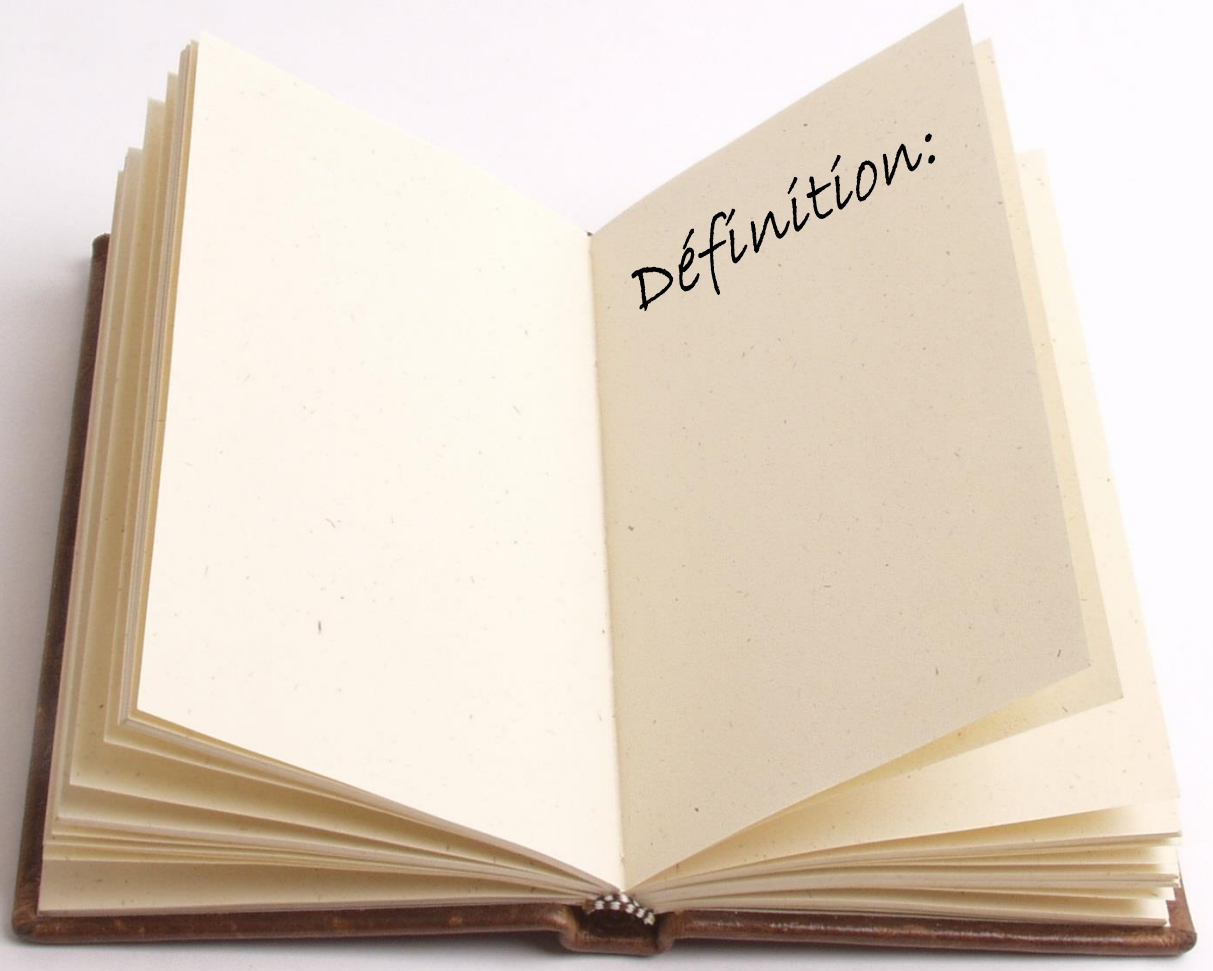
Cahier des charges:

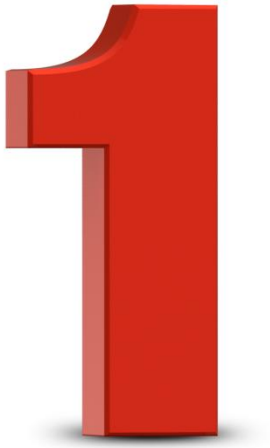
- description d'un projet précis
- Rédigé par un (web)designer
- Négocié avec le client
- Non réutilisable tel quel



CAHIER DES CHARGES?

Ex 1.4

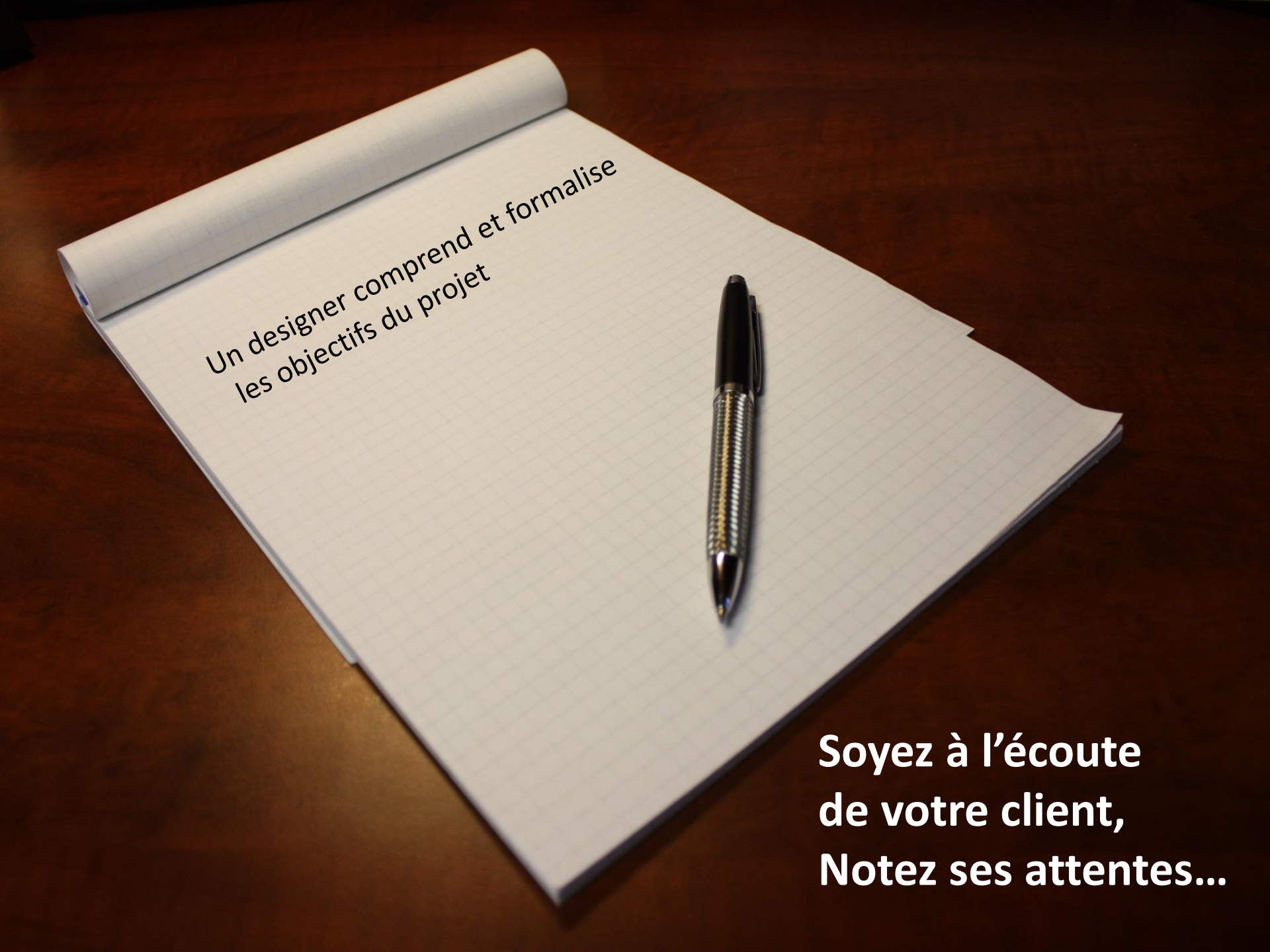




La première chose que vous allez faire avec votre client une fois le contrat/devis signé, c'est vous mettre d'accord sur le **détail du travail que vous allez effectuer** pour lui en rédigeant un **cahier des charges fonctionnel.**

Le cahier des charges fonctionnel constitue la traduction privilégiée de l'objet du contrat. C'est sur cette base essentielle que reposera à la fois:

- **l'évaluation détaillée des besoins de l'entreprise** en ce qui concerne notamment les fonctionnalités précises (interactivité, fonctionnalités,…) et le positionnement du site (image de l'entreprise pour le public, contenu adapté au public…).
- **l'établissement a posteriori de la conformité des prestations réalisées** par rapport à la commande initiale. Dans l'hypothèse d'un litige portant sur la non-conformité de ces prestations, ce document peut apporter un éclairage précieux au juge pour interpréter la volonté des parties.


Un designer comprend et formalise
les objectifs du projet
Soyez à l'écoute
de votre client,
Notez ses attentes…

Un bon designer n’a peut-être pas toutes les réponses, mais il sait quelles questions poser.

*Rudy Duke**
Tweet



(*) A good designer may not have all the answers, but he knows which questions to ask. RUDY DUKE, Tweet via http://quotesondesign.com/rudy-duke/


A vous de refaire
l'image à partir des
pièces du puzzle…


Parfois, ce sera même à vous
de faire apparaître une
image à partir de rien

Le cahier des charges est rédigé/négocié avec le client et au final **signé par le client**



Quel est par conséquent le premier outil à utiliser pour réaliser un bon site web?



Image par beni bb voir http://www.sxc.hu/photo/1398763

Vos premiers outils ce sont vos oreilles (*) et...



(*) Prenez-en bien soin, 75dB max!

Image Asifthebes voir http://www.sxc.hu/photo/675



Image: elementa, voir http://www.sxc.hu/photo/1432157



« Savoir écouter, c'est posséder, outre le sien, le cerveau des autres.»

Léonard de Vinci

« Avant de démarrer le moteur de votre voiture vous savez toujours l'endroit où vous voulez aller…alors pourquoi ouvrir votre éditeur HTML préféré ou Photoshop alors que vous n'avez pas encore défini les objectifs de votre site ? »



(*)Pour ceux qui utilisent les transports en commun, normalement a guichet de la gare vous ne demandez pas simplement un billet mais u billet pour votre destination, alors quand un client vous demande « un site web », demandez-lui où il veut aller avec « son site web ».

Ce n’est pas toujours simple!

Le cahier des charges est la première étape et va permettre d’organiser et de planifier les autres étapes.

Rédiger un bon cahier des charges est un exercice parfois difficile mais indispensable.



ATTENTION !

Contrairement aux idées reçues, le cahier des charges n’est pas uniquement destiné aux grandes entreprises et aux grands projets, il est fortement conseillé pour ***toutes*** les entreprises, quelle que soit leur taille et ***tous*** vos projets.

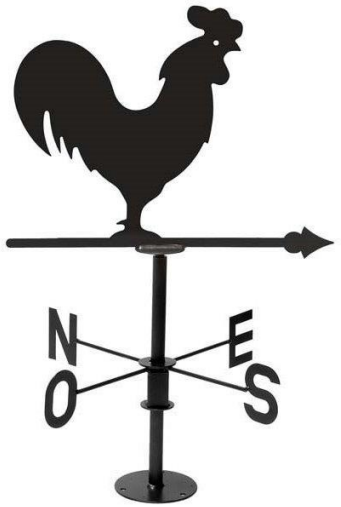


Le cahier des charges est précieux pour faire face aux changements possibles en cours de route.

Les souhaits du commanditaire sont le plus souvent imprécis au départ et ils sont souvent évolutifs.

Il n'est pas rare qu'en cours de route on demande d'élargir la cible, de rectifier le message, voire de réduire le budget.

Tous ces changements peuvent être légitimes. Mais leur mise en œuvre sera facilitée si vous vous appuyez sur un cahier des charges accepté par tous au départ qui vous protègera également contre une mauvaise foi éventuelle du client si vous avez pris la précaution de le lui faire signer !



ATTENTION!

Ce n’est pas parce qu’il existe un cahier des charges qu’il ne faut pas rester ***flexible et à l’écoute du client***.
Néanmoins, si le client exagère vous avez un garde-fou: le cahier des charges signé!

Ex 1.5

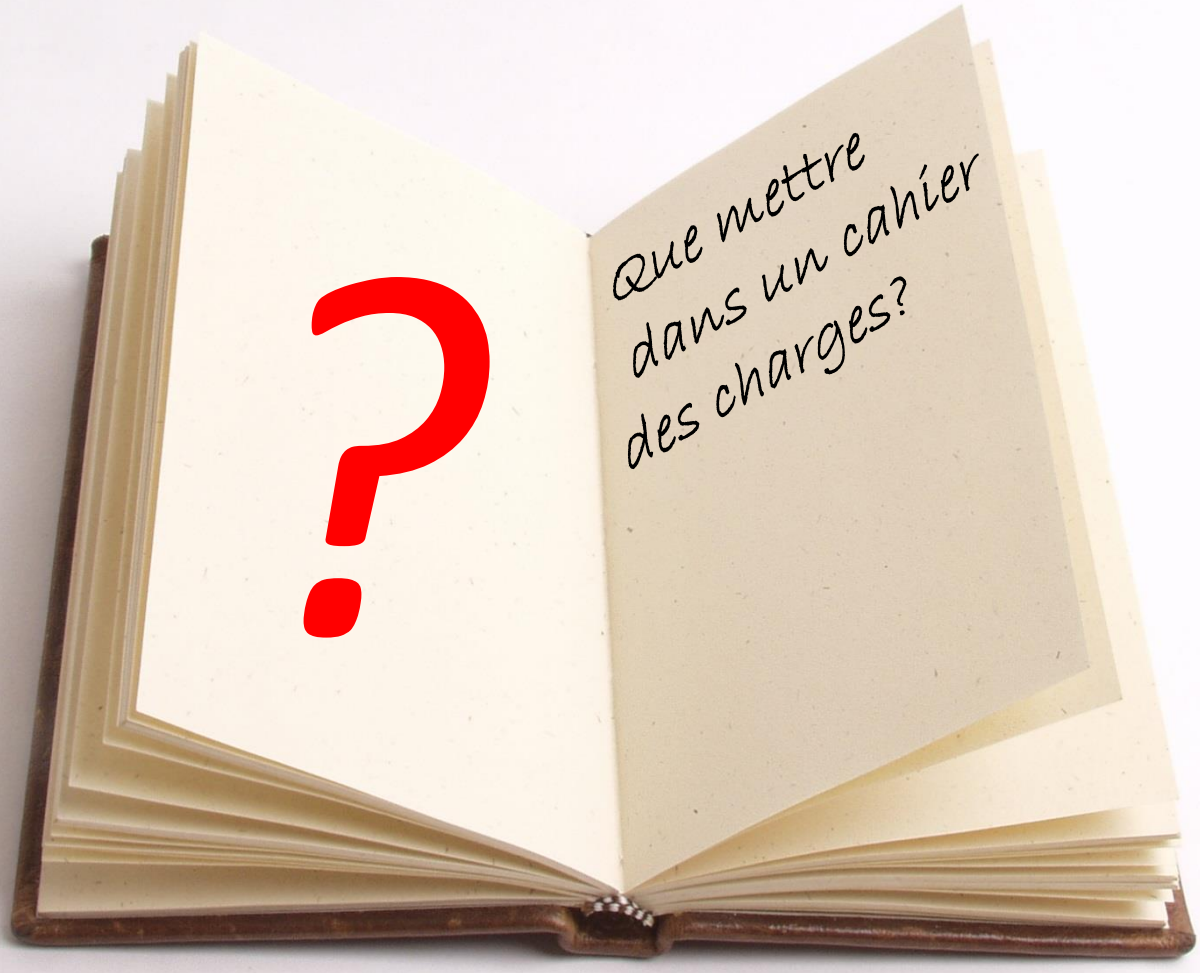


Schéma heuristique d'un site web

Pour nous aider à n'oublier aucun aspect d'un site nous allons en représenter un de manière aussi complète que possible à travers un schéma heuristique ou carte mentale

Vous pouvez utiliser l'outil freemind (gratuiciel) pour réaliser votre schéma

Il n'y a pas de schéma parfait, faites le vôtre, faites-en un, deux, trois…



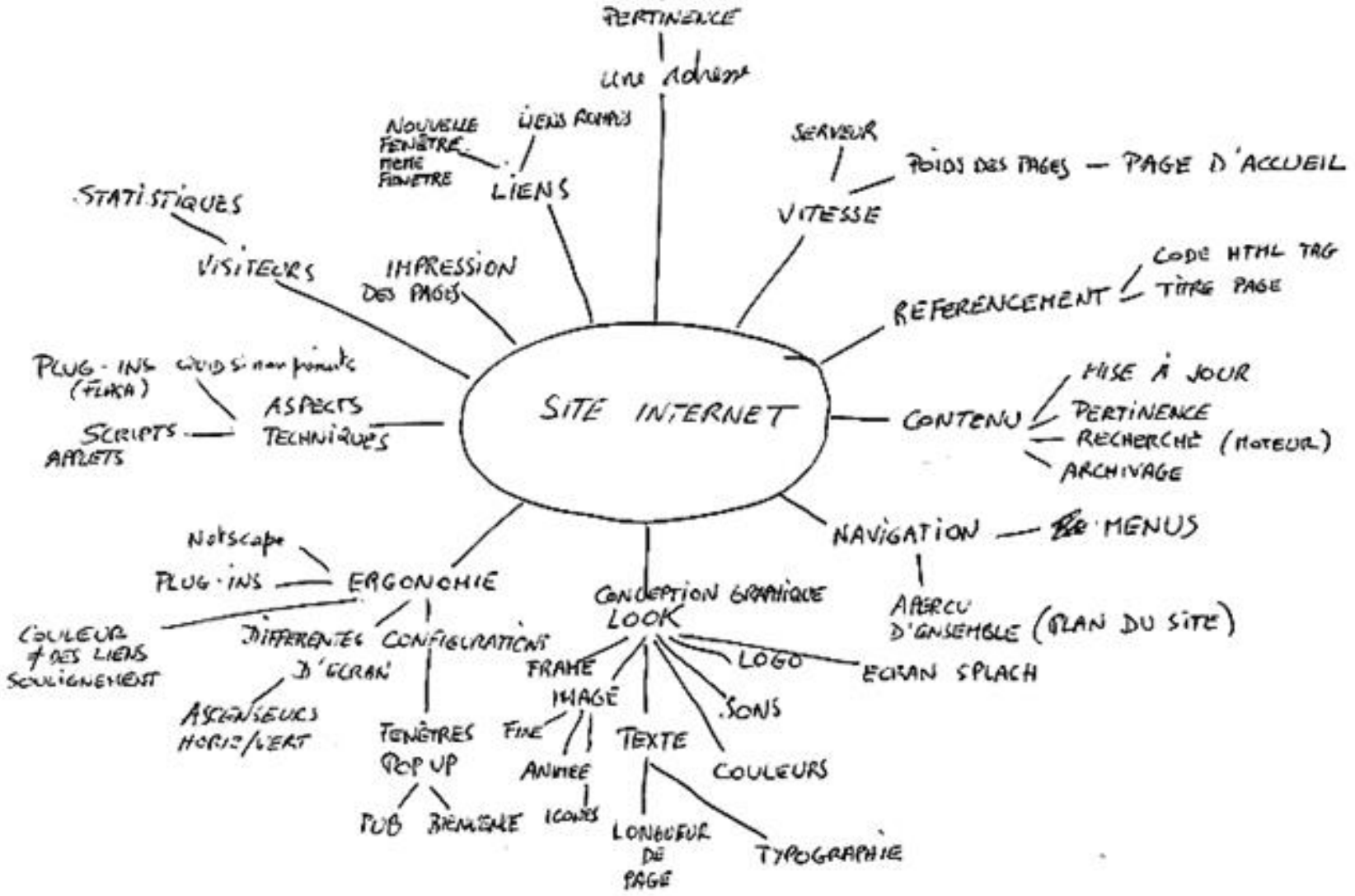
Ex 1.6



Dessinez un schéma heuristique d’un site web

Un exemple de Schéma heuristique d'un site web

Ex 1.6



Synthèse des différents points à aborder dans le cahier des charges

- Définition du Client/Commanditaire et description du projet
- Publics cibles du site et Objectifs spécifiques à chaque cible
- Messages et tonalité du site
- Choix du nom de domaine s'il n'existe pas encore
- Définition du contenu et structure du site (navigation)
- Technologies utilisées
- Charte graphique et design
- Hébergement
- Référencement du site dans les moteurs de recherche
- Campagne de lancement et de promotion
- Réseaux sociaux
- Maintenance du site
- Statistiques liées à l'exploitation du site
- Budget
- Planning



Définition du Client/Commanditaire et description générale du projet

Qui est le Client/Commanditaire ?

Description de l'objet du cahier des charges (site web, intranet, avec ou sans hébergement etc.)

Objectif général poursuivi par la réalisation de l'objet du cahier des charges

Qui est la personne responsable du suivi de projet chez le client/le commanditaire ?

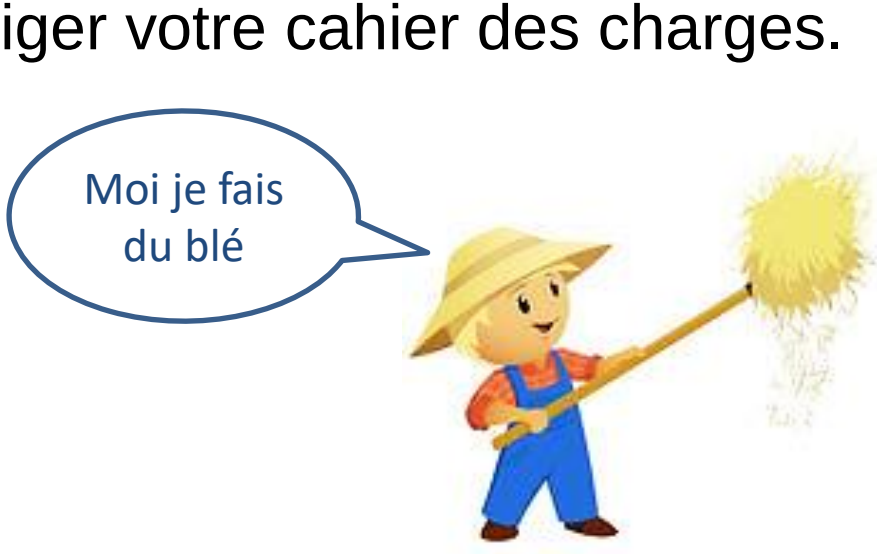
Existera-t-il un groupe de travail ?
Fréquence des réunions de travail avec le client ?



PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

Avant de rentrer dans le détail des éléments indispensables à inclure dans le cahier des charges, commencez tout d'abord par présenter l'entreprise du commanditaire de manière à vérifier que vous avez une idée précise et exacte de ce qu'il fait.

Une fois cette étape terminée, vous pouvez commencer à rédiger votre cahier des charges.





Publics cibles du site et **Objectifs spécifiques** à chaque cible

Liste hiérarchisée des publics cibles

Volume des publics visés

Niveau technologique, habitude du net et autres caractéristiques sociologiques des publics cibles e.a. réseaux sociaux

Objectifs visés pour chaque public, UX dédicacé à votre/vos public(s) cible(s)





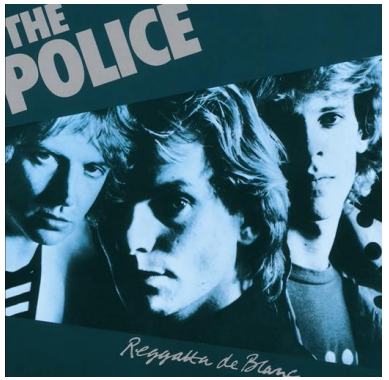
Messages et tonalité du site:

Type de site (B to B, e-commerce, institutionnel, high-tech etc.)

Tonalité du site (professionnel, classique, luxueux, humoristique ou sérieux, artistique…)

Image véhiculée par le site

Signature / accroche / slogan



Choix du nom de domaine s'il n'existe pas encore

Choix de l'extension : .be, .com, .org, .eu, .ai etc.

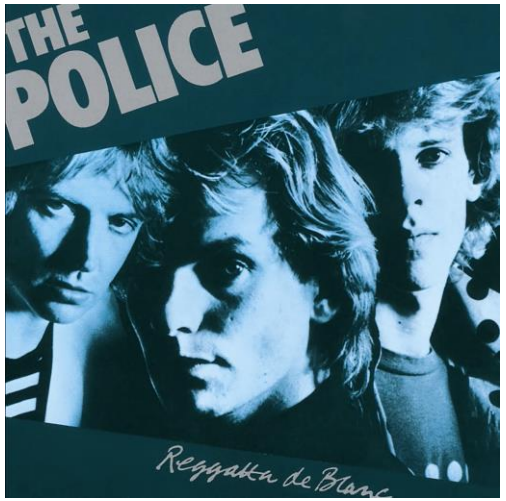
Choix du nom et vérification de sa disponibilité

Stratégie éventuelle de multi-extension du nom de domaine

Si le nom a déjà été réservé :

fiche DNS identifiant le propriétaire
et le prestataire qui a pris le nom.





Définition du contenu et structure du site

Site multilingue ?

Contenu général
Par public cible :
quel contenu spécifique ?



Qui fournit le contenu? (textes, images, vidéos, sons…)
Si le texte du contenu doit être écrit par le développeur, quels sont les documents de base fournis ?

Qui fournit la traduction en cas de site multilingue ?

Fréquence de mise à jour?

Mentions légales / conditions de vente (e-commerce)

Technologies utilisées :

Liste des technologies qui seront potentiellement utilisées : HTML, CSS, Javascript, PHP, SQL, vidéo, JQuery, Framework, CMS, plateforme e-commerce etc.

Plateformes et navigateurs utilisés pour les tests : modèle de navigateur, résolution d'écran, réactivité du design à l'environnement mobile, type de machine et de système d'exploitation.







Charte graphique :

Existe-t-il un ***logo*** du client ?

Existe-t-il une ***signature*** (un slogan) du client ?

Existe-t-il une charte graphique du client (par ex : ***couleurs***, ***police*** de caractère, ***look*** graphique utilisé dans les imprimés réalisés pour le client)?



Hébergement

S’il n’y a pas encore d’hébergeur choisi :
Choix d’un hébergeur et d’une formule d’hébergement

Extensions nécessaires sur le serveur (php, sql, CMS, streaming video etc.)

S’il existe déjà un hébergeur, rappel des extensions disponibles et de l’espace qui peut être utilisé.



PRESTASHOP

Référencement dans les moteurs de recherche :

Stratégie de référencement

Mots clés pour les différentes parties du site

Texte descriptif général du site et pour chaque page

Moteurs de recherche stratégiques

Réseaux sociaux



Campagne de lancement et de promotion du site

Que va-t-on faire pour que le site soit connu et visité par le public cible (en dehors du référencement dans les moteurs de recherche) ?

Activités sur les réseaux sociaux?

Marketing du site?



Possibilités:

En dehors de la presse, radio et TV qui sortent du cadre du cours, on peut penser à:

- Une Campagne Facebook (Faites de la pub/teasing sur Facebook et mettez en avant votre page, votre événement ou encore votre site Web!) + community management (gestion de pages Facebook, Twitter, Instagram, Youtube ..)
- Pre-roll (films publicitaires avant les vidéos sur les sites d'infos ou sur Youtube)
- Retargetting (pack de publicités sur un grand nombres de sites en fonction des habitudes de navigation de personnes sélectionnées au regard des critères de votre cible)
- E-mailing
- Cartes de visite / folders / papier à en-tête…

Statistiques liées à l'exploitation du site :

Qui s'occupe des statistiques ?

Chiffres fournis ?

A quelle fréquence ?

Analyse?

→ Google Analytics



Maintenance du site

Quelle sera en fonction du contenu la fréquence de mise à jour des différentes parties du site ?

Qui décide de la mise à jour ?

Qui fait la mise à jour ?

Budget/coût?

Mise à jour via une interface spécialisée? CMS?



Budget

Budget par ***poste*** *(si possible déjà dans le devis)*

→ ***permet de moduler le prix en supprimant des options***



Planning

Liste des étapes donnant lieu à une approbation par le client.

Tableau des différentes étapes et dates correspondantes.



Modèles de cahier des charges

Vous allez recevoir un modèle de Cahier des charges vide

http://www.modele-cahier-charges.com/ (modèles payant)



Le cahier que je vous propose est volontairement mis en forme de manière rudimentaire, à vous de le personnaliser avec votre logo et votre touche perso!!!

Exercice

Ex 1.7

Vous allez recevoir un cahier des charges existant (ancien travail d'étudiant) et vous allez:

- le lire :o)
- Donner votre impression générale sur le document: sa lecture vous a-t-elle permis de bien comprendre le projet?
  Seriez-vous capable sur cette base de réaliser le site?
- Faire des remarques sur chaque chapitre du document (choix que vous ne comprenez pas ou que vous contestez, données manquantes, choix dépassés par l'évolution technologique etc.)
- Discuter avec un autre étudiant du cahier des charges qu'il a reçu et lui présenter le vôtre