



Refonte d'un site Recueil des questions à poser au client

ENQUÊTE CLIENT	2
Informations générales	2
Site existant	2
Motifs de la refonte	2
Public et attentes	3
Perception	3
Contenus	3
Technologies	4
Marketing et mise à jour	4
Divers	4
ENQUETE DE MAINTENANCE	5
Informations générales	5
Création de contenus	5
Expertise de développement	5
Promotion	6
Spécifications techniques	7



ENQUÊTE CLIENT

Informations générales

1. Quel est le nom de votre société et votre URL actuelle (ou prévue) ?
2. Qui sont les décideurs de l'entreprise engagés dans ce projet ?
Qui détient le pouvoir d'approbation finale ?
Veuillez indiquer leurs noms, fonctions, adresses électroniques et numéros de téléphone.
3. Quelle est la date de lancement prévue du nouveau site ?
Quels sont les facteurs externes qui peuvent affecter le planning (RP, salon, publication du rapport annuel, etc.) ?
4. Existe-t-il déjà des lignes budgétaires affectées à ce projet ?
Le projet devra-t-il être divisé en phases pour s'adapter à des contraintes budgétaires ou d'organisation ?

Site existant

1. Le site actuel donne-t-il satisfaction aux utilisateurs ? Pourquoi ?
2. Quels sont, selon vous, ses composants qui ont le plus de succès ? Pour quelles raisons ?
3. Quels sont ses inconvénients majeurs ? Quels sont les trois éléments que vous modifieriez en priorité ?
4. Avez-vous mené des tests d'ergonomie ou recueilli formellement l'avis des utilisateurs du site ? Quand ? Merci de nous communiquer les résultats et les rapports relatifs à ces études.
5. Souhaitez-vous conserver la stratégie de marque, le logo et le style actuels ? Pourquoi ?

Motifs de la refonte

1. Quelles sont les principales raisons de la refonte (par exemple : nouveau mode de commercialisation, obsolescence, extension des services offerts, nouveaux publics, etc.) ?
2. Quels sont les objectifs principaux et secondaires de la refonte (par exemple : augmentation des ventes, positionnement marketing-marque, réduction des appels clients, etc.) ? Veuillez présenter les objectifs à court et à long termes.
3. Quel est le principal problème que vous comptez résoudre grâce à la nouvelle version du site ? Comment mesurerez-vous son succès ?
4. Quelle est votre stratégie (traditionnelle et Web) pour atteindre ces nouveaux objectifs commerciaux ?



Public et attentes

1. Décrivez un utilisateur type de votre site : temps passé, activités principales, âge, profession, etc. N'hésitez pas à fournir un ou plusieurs profils aussi détaillés que possible.
2. Quelle est la première opération que devra effectuer un visiteur se rendant sur votre site (acheter, devenir membre, rechercher des informations, etc.) ?
3. Quelles sont les principales raisons motivant le choix, chez un utilisateur potentiel, des produits et/ou des services de votre société (prix, service, valeur, etc.) ?
4. À votre connaissance, combien de personnes accèdent au site par jour, par semaine et par mois ? Comment comptabilisez-vous les accès ? Avez-vous prévu une augmentation du trafic après la refonte ? De quel ordre ?

Perception

1. Qualifiez par des adjectifs la façon dont un utilisateur potentiel doit percevoir le site (prestigieux, convivial, professionnel, ludique, innovant, futuriste, pointu, etc.). Quelles sont les différences avec la vision actuelle ?
2. Quelle est l'image actuelle de votre entreprise dans les circuits traditionnels ? Voulez-vous que votre site Web reprenne ou transpose cette image ?
3. Comment vous différenciez-vous de la concurrence ? Pensez-vous que le public actuel perçoive cette différenciation ? Merci d'indiquer les adresses URL de vos principaux concurrents.
4. Veuillez nous communiquer une liste de sites que vous trouvez attractifs en indiquant pour chacun ce qui vous séduit particulièrement.

Contenus

1. Le site réaménagé fera-t-il appel à des contenus existants ? Si oui, quelle est leur provenance ? Qui est responsable de leur validation ? Les contenus ont-ils fait l'objet d'un audit ? Si tel n'est pas le cas, réaliserez-vous les contenus en interne ou ferez-vous appel à un prestataire ?
2. Quelles sont l'organisation et la structure des contenus actuels ? Envisagez-vous une reprise complète des contenus existants ou un (des) développement(s) ?
3. Décrivez les éléments graphiques ou textuels du site existant ou de votre documentation marketing (logo, couleurs, thèmes, navigation, conventions de dénomination, etc.) qui devront être repris à l'identique.
4. Dans quelle mesure les fonctions, les modalités de navigation et les contenus de la nouvelle version du site différeront-ils de ceux du site actuel ? Disposez-vous d'un plan du site existant et du futur site ?



Technologies

1. Décrivez le système cible (plate-forme, navigateur) si vous le connaissez.
2. Désirez-vous mettre en œuvre des technologies spécifiques sur le nouveau site (Flash, DHTML, Java Script, Real Audio, etc.) ? Si oui, qu'apporteront-elles aux utilisateurs ? Merci de fournir une description détaillée.
3. Ferez-vous appel à des bases de données (génération dynamique de contenus, fonctions de recherche, personnalisation des connexions, etc.) ? Disposez-vous déjà de bases de données ? Merci de fournir des informations détaillées sur les systèmes applicatifs existants.
4. Aurez-vous besoin de gérer des transactions sécurisées (e-business) ? Le faites-vous déjà ? Merci de fournir une réponse détaillée.
5. Ferez-vous appel à des technologies spécifiques de programmation (personnalisation, fonctions de recherche, etc.) ? Merci de fournir une réponse détaillée.

Marketing et mise à jour

1. Quelle est l'image actuelle de votre site ? Quels sont les moyens employés pour le faire connaître ?
2. Quel est votre plan marketing à court terme (tout spécialement pour les mois suivant le lancement) ?
3. Avez-vous déjà conçu ou envisagé une stratégie de promotion du nouveau site ? Si oui, laquelle ?
4. Pensez-vous effectuer des mises à jour régulières ? Si oui, selon quelle périodicité ? Qui est responsable de la fourniture et de la mise à jour des contenus ? Si le projet de refonte passe par une redéfinition de l'identité de l'entreprise, faites préciser la politique de marque actuelle à travers quelques questions complémentaires.

Divers

1. Quelle image souhaitez-vous que votre logo véhicule ? Quel type de réaction émotionnelle désirez-vous susciter ?
2. Listez ou joignez des logos qui ont votre faveur et expliquez pourquoi.
3. Quelles sont les couleurs et les éléments graphiques qui illustrent le mieux la personnalité et le style de votre entreprise ?
4. Le logo comporte-t-il un mot d'ordre ? Quel en est la teneur ?

Si la promotion du site est un objectif spécifique du projet de refonte :

1. Quels outils de communication (traditionnels ou Web) utilisez-vous pour faire connaître votre adresse URL ? Donnent-ils des résultats satisfaisants ?
2. Comment pensez-vous fidéliser les utilisateurs ? Comment les utilisateurs actuels peuvent-ils en parrainer de nouveaux ?
3. Quels sont vos objectifs à court, moyen et long termes pour augmenter la notoriété et le trafic du site ?



ENQUETE DE MAINTENANCE

Informations générales

1. Quelles sont les parties du nouveau site qui seront mises à jour (par exemple : rubrique nouveautés, photos, horoscopes, produits, analyses, etc.) ? Selon quelle fréquence (quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, annuelle) ?
2. Décrivez, si vous les connaissez, la composition de l'équipe de maintenance, les responsabilités individuelles et l'affectation des ressources (par exemple : temps complet, temps partiel, postes partagés, etc.).
3. Comment le site sera-t-il mis à jour ? Les contenus seront-ils « intégrés » directement dans les pages HTML ? Utiliserez-vous un système de gestion des contenus pour les déployer et les mettre à jour automatiquement (par exemple : gestion des inventaires e-business, publication de bases de données texte, etc.) ? Si vous utilisez un système de gestion de contenus, veuillez le décrire avec précision.
4. Qui est le responsable de la maintenance technique du site ? Quel est son niveau de compétence ? Quels sont ses pôles d'expertise ? Doit-il recevoir une formation complémentaire ?
5. Qui est le responsable des évolutions graphiques du site ? Utilisera-t-il les modèles de conception existants lors des modifications ou ajouts ? Quel est son niveau d'expertise en conception graphique ?

Création de contenus

1. Qui est le responsable de la création des contenus du site ? Cette personne est-elle affectée à cette mission à temps complet ou partiel ?
2. Qui est le responsable de l'approbation des changements de style (en cas d'expansion) et de la préservation des qualités globales du site ?
3. Quelle sera la fréquence d'ajout de sections ou de zones au site ? Les nouveaux éléments reposent-ils sur les modèles existants ou constituent-ils des sections indépendantes ?

Expertise de développement

1. Quelle sera l'expertise technique nécessaire pour mettre à jour le site (compétences HTML élémentaires, développement de scripts, etc.) ?
2. Existe-t-il une procédure automatisée pour modifier le contenu de la page d'accueil (par exemple : actualisation automatique des textes ou des images à chaque connexion, de façon aléatoire, à date précise, etc.) ?



Promotion

1. Comment les utilisateurs seront-ils informés du lancement de la nouvelle version du site (courrier électronique, communication sur site) ?
2. Qui sera responsable de l'indexation régulière pour les moteurs de recherche, de la mise à jour des mots-clés et de leur soumission ?
Selon quelle fréquence les mots-clés et les balises META seront-ils modifiés ?



Spécifications techniques

L'objectif de ce questionnaire est de faire le point sur les technologies mises en œuvre et les développements nécessaires sur le back-office.

Il est adressé au responsable de l'équipe de développement Web.

1. Veuillez indiquer si votre site actuel fait appel à l'une des fonctionnalités suivantes. Merci de détailler chaque réponse positive :

- Moteur de recherche ?
- Personnalisation (identification, cookies) ?
- Enregistrement ?
- Sécurisation du site ?
- Outils de sondage, vote ?
- Diffusion par courrier électronique d'une lettre d'information ?

3. Avez-vous besoin de gérer des opérations de commerce électronique (transactions sécurisées, interface avec des bases de données, suivi des traitements, etc.) ? ??

- oui (merci de fournir une réponse détaillée) ??
- non

4. Souhaitez-vous intégrer des fonctions d'identification, d'enregistrement et/ou de personnalisation ?

- Oui (merci de fournir une réponse détaillée)
- Non

5. Utilisez-vous ou envisagez-vous d'utiliser un système de gestion des contenus (par exemple pour indiquer des niveaux de disponibilité, publier des bases documentaires ou déployer et mettre à jour dynamiquement les contenus) ?

- oui (merci de fournir une réponse détaillée)
- non

6. Le site doit-il s'intégrer à un système de gestion de bases de données existant ? Si oui, lequel (FileMaker, Access, SQL Server) ?

7. Envisagez-vous de réemployer des scripts ou des programmes existants ? Si oui, s'agit-il de composants clients ou serveur (si vous le savez) ? ??

- oui (merci de fournir une réponse détaillée)
- non

8. Veuillez indiquer les coordonnées d'interlocuteurs techniques ou de tiers (éditeurs, prestataires) que nous pouvons contacter pour obtenir des détails complémentaires.