

LOGO

Projet xxxxx

Etat : encours

Diffusion restreinte

NOM PROJET

ENQUETE CLIENT

Edition : 1.0

Référence :

Fichier : EQCXXXX-v1.doc

*Ce document est la propriété de **Prestataire**.
Il ne peut-être communiqué ou dupliqué par quelque moyen que ce soit sans autorisation.*

| | Nom | Service | Date visa | Visa |
|-----------------|--------------------|---------|-----------|------|
| Auteur(s) | <i>FGrimonpont</i> | | | |
| Vérificateur(s) | | | | |
| Approbateur(s) | | | | |

| Liste de diffusion | | | |
|--------------------|---------|-------------|------------|
| Destinataire | Service | Pour action | Pour info. |
| | | X | |
| | | | X |

| FICHE D'EVOLUTION | | | | |
|-------------------|------|---|--------|------------------------------|
| Version | Date | § | Action | Nature de la modification |
| 1.0 | | | C | Version initiale du document |
| | | | | |

§ = Chapitre(s) ou paragraphe(s) modifié(s) Action = C : Création, M : Modification, S : Suppression

| GESTIONNAIRE DU DOCUMENT | | | |
|--------------------------|---------|-----------|--------------------|
| Nom | Service | Téléphone | Adresse messagerie |
| | MM | | |

1. SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| 1. <i>SOMMAIRE</i> | 3 |
| 2. <i>Objectif du document</i> | 4 |
| 3. <i>Informations générales</i> | 4 |
| 4. <i>Site existant</i> | 5 |
| 5. <i>Motifs de la refonte</i> | 6 |
| 6. <i>Public et attentes</i> | 7 |
| 7. <i>Perception</i> | 8 |
| 8. <i>Contenu</i> | 9 |
| 9. <i>Technologies</i> | 9 |
| 10. <i>Marketing et mise à jour</i> | 10 |
| 11. <i>Informations complémentaires et suggestions</i> | 10 |

2. Objectif du document

Document initié par **Prestataire** dans l'optique d'une refonte du Site xxxx.

L'objectif de cette enquête vise à ce que l'ensemble des acteurs intervenant sur le projet perçoit :

- les mêmes typologie et motivations des utilisateurs potentiels,
- les objectifs et le positionnement de l'entreprise,
- le site actuel et sa nouvelle version.

3. Informations générales

1. Quel est le nom de votre société et votre URL actuelle (ou prévue) ?

| |
|---------|
| |
| http:// |

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.

| | Prénom | Nom | Fonction | Tél | e-mail |
|---|--------|-----|----------|-----|--------|
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 3 | | | | | |

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.) ?

| | |
|--------------------------------|--|
| Date de lancement prévu | |
| Facteurs externes | |

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 ?

| Phase | Dates | Budget affecté / organisation |
|-------|-------|-------------------------------|
| | | |
| | | |

4. 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 ?

| | |
|------------------------------|--|
| Inconvénients majeurs | |
| Priorité 1 | |
| Priorité 2 | |
| Priorité 3 | |

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 ?

| |
|--|
| |
|--|

5. 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.

| | | | |
|---------------|-----------------------|---|--|
| A court terme | Objectifs principaux | 1 | |
| | | 2 | |
| | | 3 | |
| | Objectifs secondaires | 1 | |
| | | 2 | |
| | | 3 | |
| A long terme | Objectifs principaux | 1 | |
| | | 2 | |
| | | 3 | |
| | Objectifs secondaires | 1 | |
| | | 2 | |
| | | 3 | |

3. Quel est le principal problème que vous comptez résoudre grâce à la nouvelle version du site ? Comment mesurerez-vous son succès ?

| Problème principal | Mesure du succès |
|--------------------|------------------|
| | |

4. Quelle est votre stratégie (traditionnelle et Web) pour atteindre ces nouveaux objectifs commerciaux ?

| |
|--|
| |
|--|

6. Public et attentes

1. Décrivez 3 utilisateurs type de votre site : temps passé, activités principales, âge, profession, etc. N'hésitez pas à fournir un ou plusieurs profils aussi détaillés que possible.

| | | | |
|--------------------------------|----------|--|--------------|
| Utilisateur#1 | Prénom : | Age : | Profession : |
| Matériel informatique : | | Type de connexion internet : | |
| Ces sites le plus fréquentés : | | Temps passé sur informatique et sur internet : | |
| Utilise le site pour : | | | |

| | | | |
|--------------------------------|----------|--|--------------|
| Utilisateur#2 | Prénom : | Age : | Profession : |
| Matériel informatique : | | Type de connexion internet : | |
| Ces sites le plus fréquentés : | | Temps passé sur informatique et sur internet : | |
| Utilise le site pour : | | | |

| | | | |
|--------------------------------|----------|--|--------------|
| Utilisateur#3 | Prénom : | Age : | Profession : |
| Matériel informatique : | | Type de connexion internet : | |
| Ces sites le plus fréquentés : | | Temps passé sur informatique et sur internet : | |
| Utilise le site pour : | | | |

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.) ?

| | Principales motivations |
|---|-------------------------|
| 1 | |
| 2 | |
| 3 | |

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 ?

| |
|--|
| |
|--|

7. 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.

| |
|--|
| |
|--|

| Concurents | URL |
|------------|---------|
| | http:// |
| | http:// |
| | http:// |

4. Veuillez nous communiquer une liste de sites que vous trouvez attractifs en indiquant pour chacun ce qui vous séduit particulièrement.

| Url du site | J'aime parceque... |
|-------------|--------------------|
| http:// | |
| http:// | |
| http:// | |

8. Contenu

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 futur site ?

9. 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, JavaScript, 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.

10. 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 12 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 ?

11. Informations complémentaires et suggestions

Ajoutez ici tout commentaire que vous jugerez utile.