



fédération des métiers du web

L'importance d'un contrat de maintenance

Une solution sûre et intelligente pour
hébergeurs Web, concepteurs de sites Web et
clients

Juin 2015

Introduction

Cher Lecteur,

Tant pour l'exécuteur (concepteur de site Web) que pour le donneur d'ordre (le client), le lancement d'un nouveau site Web (mobile) ou d'une nouvelle application est une nouvelle étape dans la vie virtuelle d'une marque, d'une entreprise, d'un produit ou d'un service.

En notre qualité de fédération professionnelle, nous estimons que le contrat de maintenance entre le concepteur de site Web et le client est le garant de la qualité et de la sécurité du travail accompli.

En effet, un site Web ou une application utilise une gamme de produits et services de tierces parties, comme un hébergeur, un fournisseur de CMS, un moteur de recherche, une régie publicitaire, etc. Tous ces acteurs exercent une influence déterminante sur la sécurité et l'adéquation du fonctionnement du site Web. Le concepteur de site Web jouant en quelque sorte le rôle dénominateur commun.

Ce livre blanc explique non seulement pourquoi un contrat de maintenance est important, mais il offre également un contrat type. Ce dernier est un document de travail qui façonne la collaboration à long terme entre l'exécuteur et le client.

Vous remarquerez que dans ce livre blanc nous parlons principalement du « site Web ». Toutefois, nous tenons à souligner qu'un contrat de maintenance est également nécessaire pour une application mobile ou Web.

Je souhaite remercier les membres du FeWeb Expert Group Hosting qui ont réalisé ce livre blanc, notamment Jimmy Cappaert et Frank Louwers qui en ont été les initiateurs. Je remercie également Quinten Seghers de deJuristen pour l'élaboration du contrat type.

Je vous souhaite d'ores et déjà bonne chance dans la réalisation de vos projets numériques !

Patrick Marck
Directeur FeWeb

Table des matières

Introduction	2
Le développeur Web remet toujours son travail sur le métier! ... Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.	
Le contrat de maintenance en pratique.....	6
Explication sur le fonctionnement du site Web	6
Petits changements dans la conception de base du site	6
Search Engine Optimization (SEO)	7
Publicités.....	7
Mises à jour de sécurité.....	7
Compatibilité des mises à jour	8
Monitoring performance/maintenance serveurs.....	8
Mise en œuvre et suivi des certificats SSL	9
Maintenance de la base de données et back-up	9
Qu'en est-il maintenant ?	10
Quelle est la portée du contrat de maintenance ?.....	10
Contrat de maintenance standard comme document de travail.....	10

Le développeur Web remet toujours son travail sur le métier

Quand un concepteur de site Web développe un site ou une application, il se base sur les instructions et les souhaits de son client. De manière générale, un site Web sera élaboré sous la forme d'un *Système de gestion de contenu* (CMS), en d'autres termes, le concepteur développe une trame fixe au sein de laquelle le contenu du client peut être mis à jour à l'aide de formulaires Web simples.

Cette approche confère au client un degré d'autonomie, car il ne doit plus faire appel au concepteur de site Web pour procéder à de petits ajustements comme ajouter un nouveau produit, adapter un texte ou ajouter un fil d'actu sur le blog de la société.

Cela signifie-t-il pour autant que le client n'a plus besoin du concepteur de site Web ? La réponse est négative. Après la réception du site Web, même s'il est doté d'un CMS, une intervention du concepteur Web peut être nécessaire pour différentes tâches. Nous vous recommandons un contrat de maintenance pour tous ces petits changements nécessaires au fonctionnement correct et flexible de vos pages Web. Ce livre blanc explique l'importance de ces tâches de maintenance du concepteur Web pour votre site Web.

Le concepteur du site Web connaît la structure du site et est donc la partie la mieux à même d'effectuer toutes ces mises à jour avec l'expertise et le professionnalisme requis. Pour sa part, le client a la garantie de l'exécution, en temps utile, des mises à jour nécessaires de sorte que le site reste facilement accessible.

Le client et le concepteur de site Web doivent être conscients que le fait de laisser un site Web « à son sort » peut avoir des conséquences fâcheuses :

- toute infection du site par un logiciel malveillant (malware) influe immédiatement sur le classement dans Google et d'autres moteurs de recherche. Le site Web sera rétrogradé dans le classement de sorte qu'il soit (temporairement) plus difficile à trouver ;
- tout navigateur moderne émettra un grand avertissement dès lors que votre site est infecté par un logiciel malveillant, ce qui aura

pour effet d'en chasser les visiteurs. Les dégâts en termes d'image ne doivent pas être sous-estimés pour le client ;

- un site Web vulnérable peut souvent envoyer des courriers indésirables (spams). De cette manière, le site Web et le serveur reçoivent une mauvaise réputation, de sorte que les e-mails « bienveillants » n'arrivent pas ou plus aux destinataires ;
- les hébergeurs Web mettent généralement tout site piraté rapidement hors ligne afin d'éviter un scénario encore plus grave, le site devenant ainsi inaccessible aux visiteurs. Par conséquent, il y a certainement une perte potentielle de revenus pour les cyberboutiques. En plus de cela, les pirates peuvent exploiter le site et les données stockées de manière abusive.

Le contrat de maintenance entre le concepteur de site Web et le client prévoit que le concepteur procède chaque mois, pendant un nombre d'heures convenu au préalable, au contrôle et aux ajustements nécessaires du site ou de l'application, de sa propre initiative ou à la demande du client. Les deux parties peuvent déterminer quelles tâches relèvent de l'entretien régulier et lesquelles sont exclues. Des modalités contractuelles peuvent également être définies et circonscrire le périmètre des réactions obligatoires à une demande. Enfin, on peut déterminer le tarif appliqué aux tâches supplémentaires non incluses dans le contrat de maintenance.

Un contrat de maintenance de sites Web et d'applis n'est pas obligatoire, mais c'est le meilleur moyen de garantir un bon fonctionnement durable du site et de l'appli à l'entière satisfaction du client et du concepteur !

Le contrat de maintenance en pratique

Quelles tâches figurent dans un contrat de maintenance ? Et pourquoi est-il important d'effectuer ces tâches dans les délais impartis et de manière experte ? Voici un petit tour d'horizon.

Explication sur le fonctionnement du site Web

À la réception du site ou de l'appli, le client reçoit habituellement une explication détaillée de son fonctionnement : quelles valeurs doivent être reprises dans quel formulaire, où les images doivent être placées, comment un bulletin d'information est créé et doit être envoyé, et ainsi de suite. Après cette explication, le client aura encore régulièrement des questions sur l'utilisation du CMS. Le concepteur prévoit le temps nécessaire pour aider le client.

Mais que se passe-t-il si le collaborateur du client responsable du placement du contenu sur le site n'a, en pratique, pas le temps de s'acquitter de cette tâche ? Ou si cette personne quitte l'entreprise du client ? Le concepteur du site Web connaît le site Web de part en part et est la personne appropriée pour familiariser son successeur avec la gestion du site Web.

Petits changements dans la conception de base du site

Malgré une bonne préparation et les décisions déjà prises, le client souhaite souvent donner une autre orientation qui nécessite de légères modifications du graphisme ou de la structure sous-jacente du site ou de l'appli. Étant donné que le concepteur du site Web a imaginé la conception et en connaît la structure de A à Z, il sait immédiatement comment effectuer ces changements.

Par exemple, les boutons pour les réseaux sociaux sont une application pratique. Il se peut que les réseaux très populaires aujourd'hui n'intéressent plus personne demain. Ainsi, les boutons de partage de contenu sur les réseaux sociaux s'alternent. Pour le concepteur, l'ajout ou la suppression d'un bouton s'apparente à une petite tâche de routine.

Search Engine Optimization (SEO)

Les moteurs de recherche comme Google adaptent régulièrement leur algorithme. Ainsi, il arrive souvent que des éléments différents ou nouveaux influent davantage sur le classement du site. Afin que le site se classe le mieux possible, il convient parfois de procéder à de petits changements dans, par exemple, les métadonnées (titre, description, mots-clés), « robots.txt », la mention ou non de la balise auteur, etc.

Bien que l'optimisation pour les moteurs de recherche soit un métier à part entière – qui fait parfois partie ou non des compétences du concepteur, il incombe toutefois au concepteur de traiter concrètement les suggestions d'experts SEO sur le site Web.

Publicités

Pour afficher des publicités, certains sites Web utilisent un réseau d'annonceurs qui place les annonces automatiquement, tels que Google AdWords ou des régies locales. Lorsque le client passe à une nouvelle régie de publicité ou lorsque celle-ci édite un nouveau format de publicité au lieu des bannières standard, une adaptation du code qui récupère les annonces ou de l'espace prévu pour la publicité est nécessaire. Dans ces cas, il convient également de faire appel au concepteur de site Web.

Mises à jour de sécurité

Quelle que soit la sécurité de conception du site Web, il est toujours possible qu'une faille de sécurité soit découverte dans le logiciel de serveur ou la structure sous-jacents – il suffit de penser aux bugs tels que Heartbleed et Shellshock ou aux problèmes avec des logiciels CMS populaires comme Joomla. Afin de colmater ces vulnérabilités, il convient de disposer de connaissances techniques que la plupart des clients ne possèdent pas. Le concepteur de site Web est la personne indiquée pour effectuer les mises à jour nécessaires. Si de nouvelles formes de menace sont détectées, le concepteur de site Web peut vérifier si le site Web est exposé à ce risque et prendre les mesures nécessaires.

Si le site Web ou l'appli propose au visiteur la possibilité d'interagir par le biais de formulaires Web, par exemple, pour s'inscrire à une newsletter, poser une question ou poster un commentaire, il est alors très important que ces formulaires Web soient protégés du spam. Assurer le suivi du bon fonctionnement de cette protection est une tâche dont le concepteur s'acquitte comme aucun autre.

Compatibilité des mises à jour

Chaque logiciel évolue, tout comme la structure sous-jacente et les plug-ins sur lesquels le site a été construit comme WordPress, Drupal, Joomla. Le site doit être régulièrement adapté aux nouvelles versions. Le concepteur de site Web peut effectuer ces mises à jour.

Par ailleurs, un CMS fonctionne aussi généralement avec plusieurs plug-ins qui remplissent des fonctions spécifiques (statistiques, archives, créer un nuage de mots avec les termes les plus utilisés, etc.). La mise à jour d'un CMS peut être associée à un risque de perturbation d'un plug-in. La résolution de ce problème de compatibilité entre aussi dans les compétences du concepteur de site Web.

Les navigateurs Web sont aussi en évolution constante, ainsi que les dispositifs sur lesquels les sites Web sont visualisés. Le concepteur de site Web peut assurer le suivi de ces mises à jour et, si nécessaire, procéder à de petites modifications en vue de rétablir la compatibilité ou soumettre des propositions si des modifications substantielles sont nécessaires.

Monitoring performance/maintenance serveurs

Tout visiteur d'un site Web n'accorde en moyenne que trois secondes pour que l'écran s'affiche. Pas plus ! Un site Web doit se charger rapidement et tout retard peut être néfaste. Même si le site a été conçu très minutieusement, il se peut que d'autres facteurs retardent le chargement à un stade ultérieur. Les images que le client télécharge via le CMS sont-elles optimisées ? Les serveurs qui hébergent le site peuvent-ils gérer le trafic ou faut-il plus de bande passante ? Le concepteur de site Web peut en assurer le suivi par le biais d'un monitoring régulier et la proposition d'améliorations nécessaires.

Dans certains cas, le site Web est lié à une ou plusieurs applications développées par d'autres parties. Le concepteur de site Web ne peut pas se porter garant de ces applications, mais il peut en surveiller le fonctionnement sur le site Web et informer le client en cas de problèmes.

Si malgré tout le site est inaccessible en raison de, entre autres, la défaillance des serveurs, un problème de résolution DNS ou un incident du même type, le concepteur de site Web est la bonne personne pour prendre les mesures nécessaires auprès de la société d'hébergement afin de remettre le site en ligne plus vite possible, car, après tout, il est celui qui a lancé le site qui dispose des coordonnées nécessaires de la société d'hébergement.

Mise en œuvre et suivi des certificats SSL

De plus en plus de sites Web utilisent SSL, Secure Sockets Layer, qui place une couche de protection supplémentaire au-dessus du protocole http normal. SSL fonctionne avec un certificat qui confirme que le site est vraiment qui il prétend être, et forme la base du cryptage de la communication entre les clients et utilisateurs.

Même si un certificat SSL a déjà été mis en œuvre lors de la création du site, il n'en reste pas moins que sa durée de validité est limitée. Le concepteur de site Web peut en assurer le suivi. Il va rappeler au client que le certificat doit être prolongé. Une fois qu'il est prolongé, il doit effectuer les interventions techniques nécessaires pour mettre à jour le certificat SSL.

Maintenance de la base de données et sauvegarde

Le site Web ou l'appli démarre avec un minimum de données dans la base de données du CMS, après quoi le client l'alimente régulièrement. Ces ajouts interviennent-ils comme il se doit, afin que la base de données continue de fonctionner harmonieusement ? Et procède-t-on à des sauvegardes régulières de la base de données afin de ne pas perdre les archives du contenu ? Le concepteur de site Web peut également assurer le suivi de cet aspect et prendre en charge les sauvegardes nécessaires.

Qu'en est-il maintenant ?

La relation entre le client et le concepteur de site Web ne s'arrête pas à la réception du site ou de l'appli. Bien au contraire ! C'est le début d'une collaboration de longue haleine pour maintenir le site ou l'application à jour, sécurisés et facilement accessibles. Le contrat de maintenance offre une évidente valeur ajoutée à la fois au client et au concepteur.

Quelle est la portée du contrat de maintenance ?

Les bons comptes font les bons amis. Il est important pour les deux parties de déterminer ce qui relève ou ne relève pas des conditions du contrat de maintenance, de fixer la durée des travaux et leur prix.

Toutes les missions n'entrent pas dans le cadre du contrat de maintenance. Une mise à jour de la CMS de la version 4.2 à la version 4.3 n'est en effet pas équivalente à un tout nouveau site Web dans la version 5.0. Quelques petits ajustements techniques peuvent avoir des conséquences importantes qui ne sont pas toujours couvertes par les termes du contrat. Dans ce cas, le concepteur de site Web, agissant dans le cadre de sa mission de surveillance, peut indiquer au client l'importance de l'intervention technique, mais il revient en dernier ressort au client de donner son aval.

Contrat de maintenance standard comme document de travail

C'est la raison pour laquelle FeWeb a élaboré un contrat de maintenance standard qui porte sur la surveillance d'un certain nombre d'aspects dynamiques d'un site Web ou d'une application.

Puisque chaque situation est différente et que l'évolution technologique est permanente, ce livre blanc et le contrat type n'incluent forcément pas tous les éléments de la collaboration. Le contrat de maintenance standard est et reste un document de travail. Autrement dit, le client et le concepteur déterminent in fine ensemble les contours de leur collaboration concrète.

Le contrat de maintenance est réservé aux membres de la FeWeb-et est disponible sur l'extranet des membres. Consultez www.lafeWeb.be/devenir-membre pour découvrir tous les avantages de l'adhésion à la FeWeb et introduire votre demande en ligne.



fédération des métiers du web

La Fédération des métiers du Web (FeWeb) facilite la croissance de vos activités en ligne en mettant l'accent sur l'amélioration du climat d'entrepreneuriat numérique, de la qualité des services en ligne et en servant de source d'inspiration au secteur et à ses professionnels numériques.

En qualité d'organisation professionnelle, la FeWeb porte son attention sur l'entrepreneuriat et la professionnalisation du secteur moyennant une concertation active avec les autorités, le partage de connaissances et d'expériences entre chefs d'entreprise, le code de conduite de la FeWeb et les documents types adaptés aux entreprises Web.

La FeWeb inspire ses membres par le biais de séminaires, du Summer Event et du congrès annuel ainsi que de publications telles que l'e-zine Inside et Connect.

Dans le domaine de la formation, la FeWeb organise ses propres formations numériques à l'intention de ses membres et leurs clients au travers de l'Académie FeWeb, et entretient une collaboration intensive avec les organismes de formation.

La FeWeb s'adresse aussi aux travailleurs. Les activités de FeWeb sont ouvertes à tous les profils numériques. En outre, même si l'entreprise n'est pas un fournisseur de services numériques, un travailleur peut adhérer à la FeWeb.

Forte de quelque 500 membres, la FeWeb est la plus grande association professionnelle belge des métiers du Web.

FeWeb asbl-vzw

Fédération des métiers du Web - Federatie van Webbedrijven

Kerkstraat 108, 9050 Gentbrugge

Co-Station, Place Sainte-Gudule 5, 1000 Bruxelles

E : info@FeWeb.be – T : 09/324 77 71

www.FeWeb.be – www.LaFeWeb.be

Suivez FeWeb



[/ FeWeb- / LaFeWeb](#)



[/ FeWeb- / LaFeWeb](#)



[FeWeb Company-FeWeb groupe](#)

Partenaires FeWeb :

