



La botte secrète des freelances WordPress : la maintenance.

Jason Rouet - Brigade des Chefs du 26/10/2023





Table des matières

01

Introduction

C'est quoi la maintenance ?

02

La maintenance et WordPress

03

Boîte à outils

Quelques idées pour
gérer les sites de vos
clients.

04

Récap et conclusion

Des questions ?

Salut 🙌

Moi, c'est [Jason Rouet](#), je suis chargé d'affaire au sein de l'[agence Whodunit](#), spécialiste de la maintenance WordPress

Je suis aussi contributeur bénévole au projet opensource WordPress ([mon profil WordPress.org](#)).

Bref, j'aime bien WordPress ! 😁





01

**La maintenance
qu'est-ce que c'est ?**





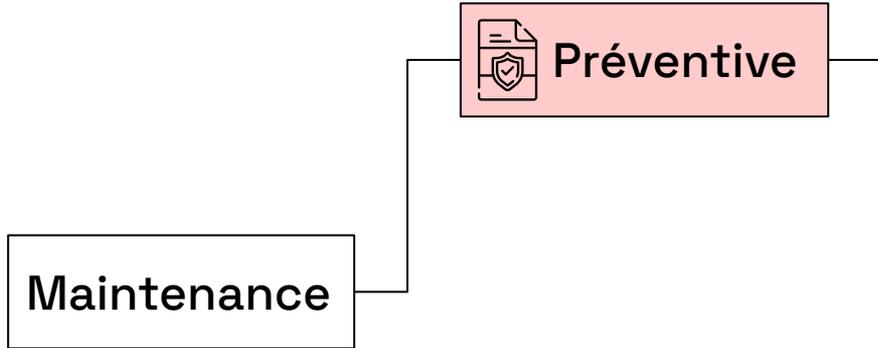
Introduction : de quoi parle-t-on ?

Maintenance = fait de réaliser le suivi d'un logiciel ou d'un matériel pendant toute sa phase de vie pour assurer son bon fonctionnement.

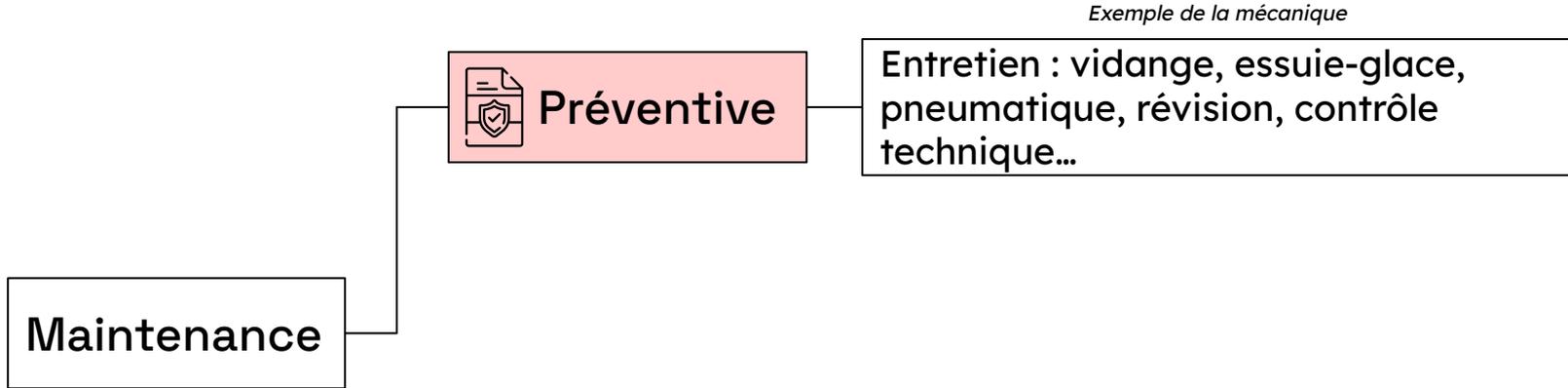
Lorsque la maintenance est confiée à un prestataire externe spécialisé, on parle de **TMA** (Tierce Maintenance Applicative).

Le prestataire externe qui se voit confier devient alors responsable du bon fonctionnement du logiciel ou matériel couvert par la maintenance.

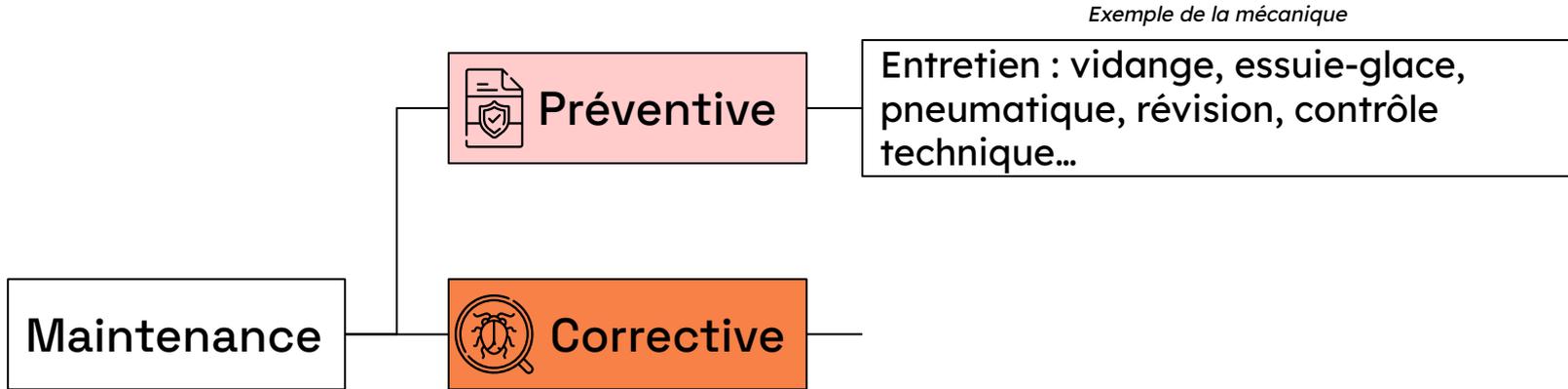
Intro : les types de maintenance



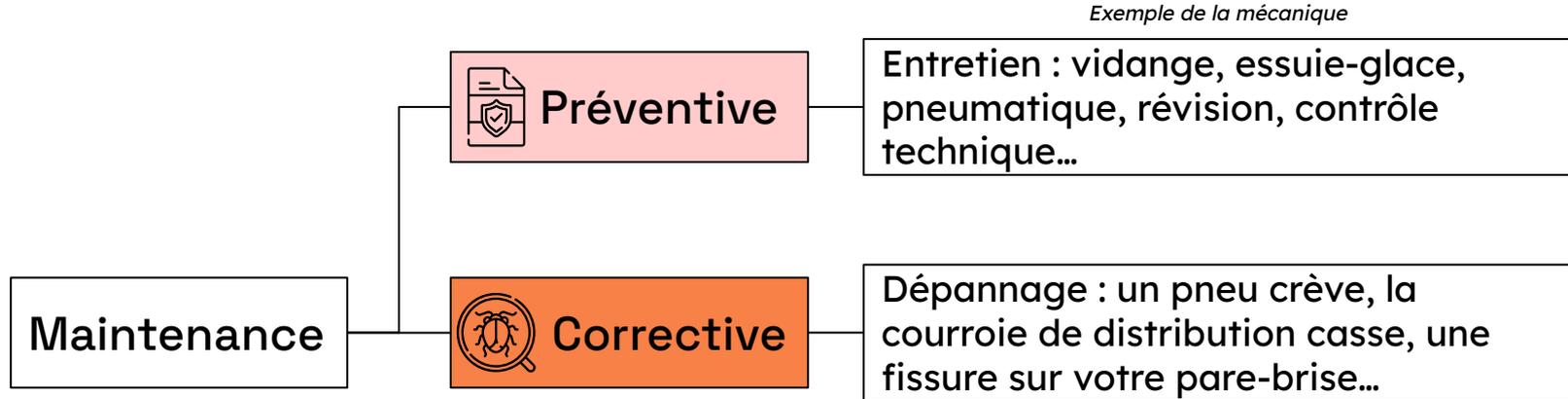
Intro : les types de maintenance



Intro : les types de maintenance

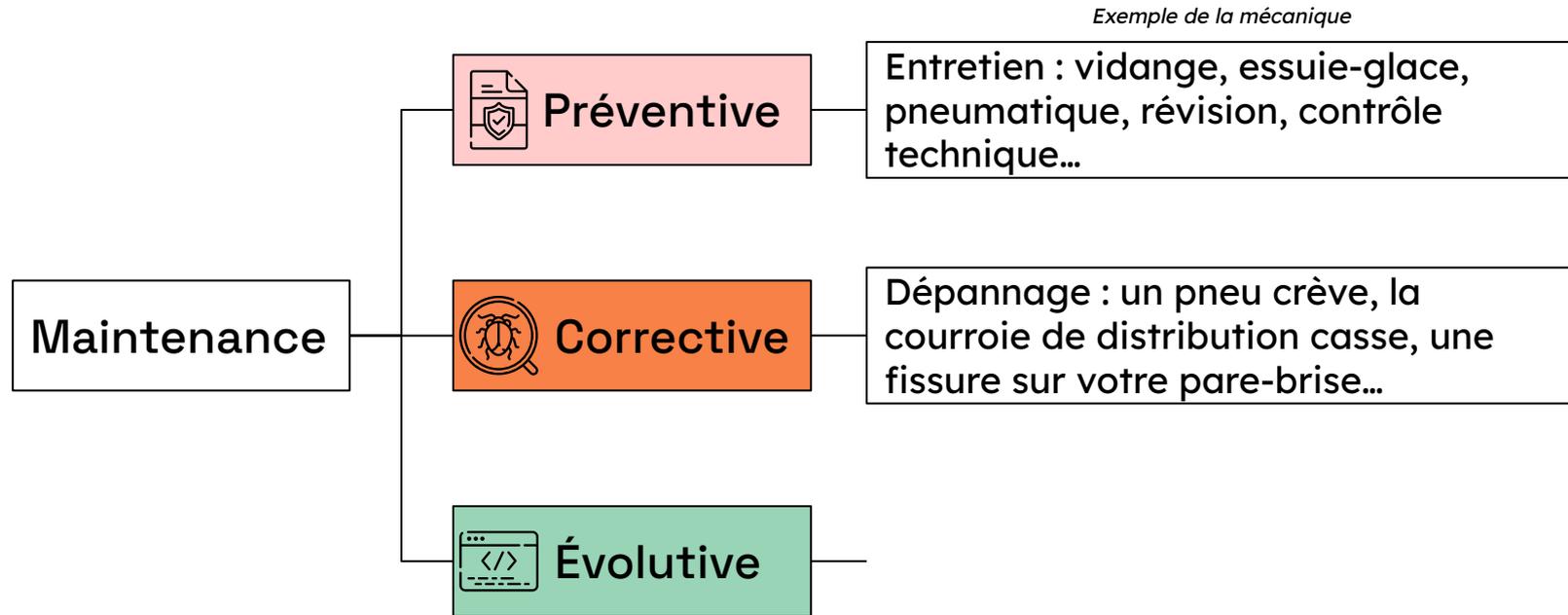


Intro : les types de maintenance

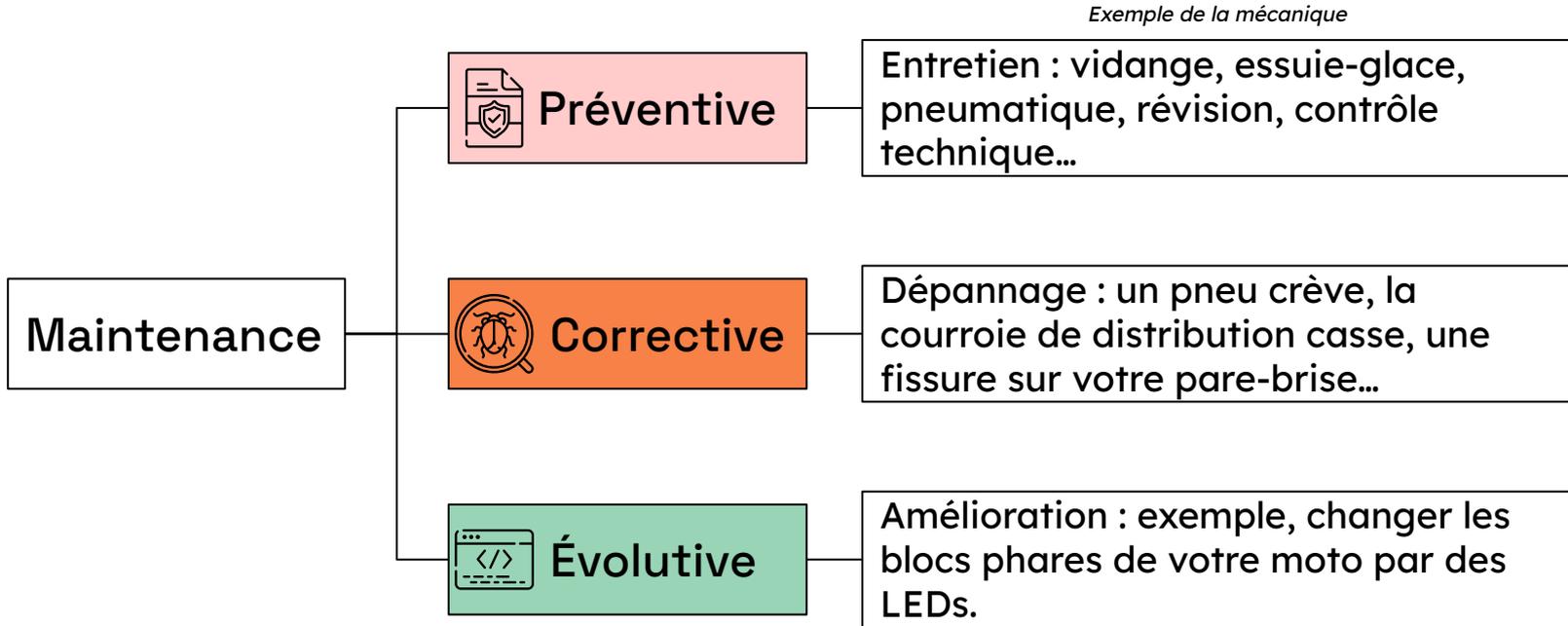




Intro : les types de maintenance



Intro : les types de maintenance





Intro : les motivations des clients



L'expertise

Vous allez rassurer vos prospects par votre positionnement : vous êtes un professionnel, spécialiste de WordPress.

C'est l'effet "confiance" : votre client va se reposer sur vous pour gérer la maintenance de son site.



Intro : les motivations des clients



L'expertise



Le gain de temps

En proposant une prestation “clé en main”, vous rassurez votre client (cf point précédent), mais surtout vous allez lui permettre de se concentrer sur son propre métier.

Il va vous déléguer les tâches de maintenance. Vous lui faites donc gagner de l'argent puisqu'il n'aura plus à gérer la maintenance qui n'est pas sa priorité.

N'oubliez pas que : votre client n'assurera jamais la maintenance aussi bien/vite/efficacement que vous dont c'est l'activité principale.



Intro : les motivations des clients



L'expertise



Le gain de temps

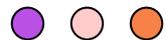


La sérénité

On revient au sujet de la première slide : en vous confiant la maintenance de son site, le client vous délègue également la gestion des risques (dans les limites du contrat qui vous lie).

Vous assurez pour votre client des sujets comme les sauvegardes, la sécurité, les mises à jour, etc... Qui sont des sujets qui rendent beaucoup de propriétaires de sites anxieux.

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation



- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

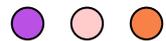
Cas 1

Cas 2

Cas 3

Cas 4

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation



- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Cas 2

Cas 3

Cas 4

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation

- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Préventive + expertise
et sérénité

Cas 2

Cas 3

Cas 4

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation



- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Préventive + expertise
et sérénité

Cas 2

Vidange de la
voiture

Cas 3

Cas 4

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation



- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Préventive + expertise
et sérénité

Cas 2

Vidange de la
voiture

Préventive + gain de
temps

Cas 3

Cas 4

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation

- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Préventive + expertise
et sérénité

Cas 2

Vidange de la
voiture

Préventive + gain de
temps

Cas 3

Changer un écran
de téléphone

Cas 4

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation

- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Préventive + expertise
et sérénité

Cas 2

Vidange de la
voiture

Préventive + gain de
temps

Cas 3

Changer un écran
de téléphone

Corrective + expertise et
gain de temps

Cas 4

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation



- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Préventive + expertise
et sérénité

Cas 2

Vidange de la
voiture

Préventive + gain de
temps

Cas 3

Changer un écran
de téléphone

Corrective + expertise et
gain de temps

Cas 4

Automatiser l'ouverture
de sa porte de garage

Intro : petit jeu, on mixe le type et la motivation



- 3 types : préventif/correctif/évolutif
- 3 motivations : expertise/gain de temps/sérénité

Cas 1

Entretien de la
chaudière

Préventive + expertise
et sérénité

Cas 2

Vidange de la
voiture

Préventive + gain de
temps

Cas 3

Changer un écran
de téléphone

Corrective + expertise et
gain de temps

Cas 4

Automatiser l'ouverture
de sa porte de garage

Évolutive + gain de temps



La maintenance et WordPress





810 millions

Nombre de sites WordPress dans le monde*



** Estimation calculée sur la base de la part de marché de WordPress et le nombre approximatif de sites internet dans le monde. [Source](#).*



Les défis spécifiques de la maintenance WordPress :

1. **La très grande dépendance à du code tiers**
2. Les mises à jour régulières du coeur, des plugins et du thème
3. Les améliorations techniques régulières : arrivée de PHP8 par exemple
4. La veille constante d'experts en sécurité : Patchstack / Secupress / WPScan



WordPress, les types de services à proposer sont légion !

- Mise à jour du coeur de WordPress
- Mise à jour du thème/des plugins
- Plan de backups complet
- Suivi de la sécurité du site
- Sonde “uptime” permettant de vérifier que le site est bien en ligne
- Optimisation des performances Google PageSpeed
- Nettoyage suite au hack d’un site
- Hébergement
- Suivi SEO/marketing/contenu
- Gestion des licences des plugins payants
- Développement de nouvelles fonctionnalités
- Correction de bug
- ...



Ce qui ne relève pas de la maintenance

- Effet de bord suite à l'intervention du client
- Effet de bord suite à l'intervention d'un tiers (autre prestataire par exemple)
- Problème engendré par une défaillance côté hébergement (exemple serveur KO, nom de domaine non-renouvelé)
- Soucis détectés avant le début du contrat de maintenance



Les clichés sur la maintenance côté client, comme côté professionnel

1. **Ce n'est pas intéressant à faire (côté pro)**
2. **Pourquoi payer alors que je peux le faire moi même ? (côté client)**
3. Ce ne sont que des mises à jour ?
4. Cela prend beaucoup de temps...



Comment définir votre offre de maintenance ?

1

Lancez-vous

Qu'est-ce que vous pouvez faire vous même ?

2

Entourez-vous

Qu'est-ce qui peut être sous-traité ?

3

Formez-vous

Quelle expertise visez-vous ?

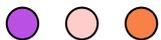
Créez un système basé sur des routines

- Créez des routines pour chaque service vendu (récurrence)
- Suivez réellement les sites de vos clients (monitoring)
- Gagnez du temps en automatisant ce qui peut l'être (= dépensez un peu d'argent pour des outils qui valent le coup/coût 😊)
- Restez flexible pour gérer votre croissance : on ne maintient pas 10 sites ou 100 sites de la même façon. Choisissez vos outils en fonction de vos objectifs, pas l'inverse.



Comment trouver des clients en maintenance

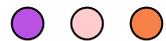
- Contactez vos clients précédents pour leur présenter vos nouvelles offres de maintenance
- Proposez de la valeur, pas un prix
- Proposez systématiquement de la maintenance dans toutes vos propositions WordPress
- Discutez avec d'autres consoeurs/confrères qui font du marketing, de la comm... et qui n'offrent pas ces services afin qu'ils vous envoient leurs clients intéressés par ce type de service



Boîte à outils

Quelques idées pour gérer les sites de vos clients.







Gérer les demandes de vos clients

Conseils généraux :

- Réduisez le nombre de canaux, ne gardez que les plus efficaces pour vous et vos clients (pas besoin d'avoir du support sur tiktok, slack, tél, email, minitel et fax en même temps)
- Si vous commencez à avoir un gros volume de demandes, avoir un outil de ticketing peut avoir du sens (Zendesk, Jira, HelpScout, Hubspot, ...). Autre avantage : cela permettra d'éduquer vos clients en leur expliquant la différence entre priorité et criticité.

Cela permettra également de documenter les échanges et fournir du détail (capture d'écran, url...).

La petite astuce 100% WordPress :

- Testez Atarim, ça peut vous aider à collaborer avec vos clients de façon visuelle : <https://atarim.io/>

(C'est gratuit dans la limite de 3 projets.)



Automatiser le maximum de tâches

Conseils généraux :

- Gagnez du temps en utilisant des outils qui vous permettent de mieux visualiser l'état de l'ensemble des sites que vous avez en maintenance.
- Ces outils vous permettront d'automatiser des tâches, d'avoir des mécanismes de *rollback* rapide pour annuler un effet de bord indésirable après une mise à jour, ...

La petite astuce 100% WordPress :

Dotez-vous d'un outil de tableau de bord pour gérer plusieurs sites en même temps. Exemples :

- [MainWP](#) : suite la plus complète (possible de l'auto-héberger).
- [ManageWP](#) : la référence du marché.
- [WP Umbrella](#) : les petites frenchies qui montent.



Choisissez et maîtrisez le choix des plugins/thèmes tiers

Conseils généraux :

- Souvent, les failles viennent des plugins et/ou des thèmes utilisés : mon conseil, sélectionner des solutions robustes et reconnues et appliquer votre sélection sur tous vos projets
- Vous êtes l'expert.e : c'est à vous de poser les conditions de la bonne maintenance d'un site, ce n'est pas à votre client de décider quel plugin ou thème installer.

Ma liste 100% WordPress :

- Antispam : [Antispam Bee](#)
- Backup/restoration : [BackWPup](#) (freemium)
- Formulaires : [GravityForms](#) (payant)
- Multilingue : [Polylang](#) et [LocoTranslate](#)
- Performance : [Imagify](#) (freemium) et [WPRocket](#) (payant)
- Sécurité : [WordFence](#) (freemium) ou [Secupress](#) (payant)
- SEO : [Yoast](#)
- Bonus : [Admin Columns](#) + [Disable Comments](#) + [Health Check & Troubleshooting](#) + [User Switching](#) + [ACF](#)

Exemple : agence Whodunit



Comment on gère la maintenance préventive chez Whodunit ?

Une offre au forfait avec un engagement annuel pour la maintenance préventive.

Tous les forfaits comprennent au minimum :

- Mise à jour coeur, plugins, theme
- Sauvegardes (en plus de l'hébergeur)
- Sécurisation : ajout Secupress + points de sécurité vérifiés
- Uptime monitor
- Support client via ticketing
- Rapport mensuel automatique

Puis on ajoute de la valeur : le suivi mensuel des perfs, puis un chargé de compte dédié avec réunion récurrente par exemple sur les forfaits plus importants.

La maintenance corrective et évolutive est prise sur des packs d'heures : [plus d'infos ici](#).

Forfait Essentiel

99€

par mois

Votre site stable, sécurisé et maintenu au quotidien

CHOISIR CE FORFAIT

Maintenance préventive

- ✓ Mises à jour
- ✓ Sauvegardes
- ✓ Sécurisation
- ✓ Support
- ✓ Rapport mensuel

Outil de tickets

- ✓ Mails
- ✓ Portail en ligne

Optimisation des performances

- × Suivi et optimisation mensuelle

Accompagnement

- × Customer Happiness Manager (CHM)
 - Contact dédié
 - Points réguliers
 - Echanges téléphoniques et visio

Forfait Performance

199€

par mois

Votre site optimisé pour les temps de chargement

CHOISIR CE FORFAIT

Maintenance préventive

- ✓ Mises à jour
- ✓ Sauvegardes
- ✓ Sécurisation
- ✓ Support
- ✓ Rapport mensuel

Outil de tickets

- ✓ Mails
- ✓ Portail en ligne

Optimisation des performances

- ✓ Suivi et optimisation mensuelle

Accompagnement

- × Customer Happiness Manager (CHM)
 - Contact dédié
 - Points réguliers
 - Echanges téléphoniques et visio

Forfait Plus

269€

par mois

L'essentiel pour votre site et votre CHM dédié

CHOISIR CE FORFAIT

Maintenance préventive

- ✓ Mises à jour
- ✓ Sauvegardes
- ✓ Sécurisation
- ✓ Support
- ✓ Rapport mensuel

Outil de tickets

- ✓ Mails
- ✓ Portail en ligne

Optimisation des performances

- ✓ Suivi et optimisation mensuelle

Accompagnement

- ✓ Customer Happiness Manager (CHM)
 - Contact dédié
 - Points réguliers
 - Echanges téléphoniques et visio

Exemple : WPBuff



Même principe chez [WPBuff](#), une société américaine très innovante qui ne fait que de la maintenance.

Ils ciblent les entrepreneurs individuels et TPE qui ont besoin d'un prestataire de confiance pour gérer leur WordPress.

Ils ont une tarification plus segmentée avec beaucoup de propositions différentes.

On retrouve des incontournables sur leur offre de base :

- Mise à jour coeur, plugins, theme hebdomadaire
- Support client via ticketing
- Uptime monitor
- Backup quotidien
- Ajout d'un plugin (WP Activity Log) permettant de lister tout ce qui se passe sur le site

Même chose que dans le cas précédent, c'est une prestation au forfait avec un engagement annuel.

WordPress Care Plans & Maintenance Packages

Care Plans From a 24/7 Website Support Partner to Manage Every Aspect of Your WordPress Site.

Monthly Annually

Maintain <small>For Standard WP Site Maintenance</small>	Protect <small>For WP Sites Needing Edits and Security</small>	Perform <small>For Advanced Functionality WP Sites</small>	Custom <small>For Custom Coded WP Sites</small>	Custom Pro <small>For Custom Sites with Advanced Functionality</small>
\$66⁰⁰ USD / Month, billed Annually	\$133⁰⁰ USD / Month, billed Annually	\$183⁰⁰ USD / Month, billed Annually	\$290⁰⁰ USD / Month, billed Annually	\$373⁰⁰ USD / Month, billed Annually
Weekly WP Updates 24/7 Emergency Support 24/7 Uptime Monitoring Google Analytics Integration Cloud Backups (1x Daily) WP Activity Log	+ All services from Maintain 24/7 Unlimited Website Edits Security Optimization iThemes Security Pro Premium Cloud Backups (2x Daily)	+ All services from Protect Speed Optimization Mobile & Tablet Optimization Image & Media Optimization Complete Malware Removal Cloud Backups (4x Daily)	+ All services from Perform Safe Updates on Custom Sites Custom Functionality Testing 24/7 Custom Code Monitoring Pantheon-hosted Site Support	+ All services from Custom Advanced Custom Support* AWS-hosted Site Support Git Management
Choose Plan	Choose Plan	Choose Plan	Choose Plan	Choose Plan
Questions?	Questions?	Questions?	Questions?	Questions?



Récap' et conclusion

Des questions ?



Halloween horror story



Pour se quitter sur une note sympa, voici quelques pépites récupérées en maintenance :

- Elementor + Divi + Beaver Builder sur le même site...
- Plusieurs plugins de cache concurrents installés...
- Le client qui supprime la page "homepage" (ou change le slug d'une page pour faire plus joli)
- Le client qui change de CRM sans nous avertir et qui ne comprends pas pourquoi il n'a plus de leads...
- Le client qui "s'amuse" à ajouter des scripts via le BO dans le header.php sans prévenir.
- Le client trop consciencieux qui supprime d'anciens comptes admin sur son site sans affecter les contenus de ces comptes à quelqu'un d'autre



Récap' :



Avantages

- Création d'un revenu récurrent
- Permet de fidéliser vos clients en gardant le contact
- Permet de sortir du positionnement de freelance "oneshot" pour devenir un partenaire régulier
- Vous fait gagner du temps lorsque vous aurez à intervenir sur vos sites en maintenance
- Si vous voulez être pris au sérieux et commencer à toucher de plus gros clients (ou des appels d'offre), ce sera nécessaire.

Conseils

- Créer une offre sous la forme de package facile à répliquer d'un client à l'autre et à automatiser
- Utiliser des outils qui vous font gagner du temps = rentabilité
- Monter un discours et proposer systématiquement la maintenance à vos clients
- Adoptez une approche "cross-selling" : proposez d'autres services (design, dev, suivi analytics, marketing...)



Merci !

Des questions ?

