



Cahier des charges

Dispositif de communication en ligne



Version : 0.1

Date de la dernière mise à jour : 1 décembre 2016

Sommaire

1. Cadre du projet
 - 1.1. Résumé
 - 1.2. Contexte de l'entreprise
 - 1.3. Enjeux et objectifs
 - 1.4. Livrables
 - 1.5. Présentation de l'équipe
 - 1.6. Planning prévisionnel
2. Benchmark
3. Considérations marketing
 - 3.1. Cibles
 - 3.2. International
 - 3.3. Référencement
 - 3.4. Charte éditoriale
4. Conception graphique
 - 4.1. Brief créatif
 - 4.2. Charte graphique
5. Spécifications fonctionnelles
 - 5.1. Périmètre fonctionnel
 - 5.1.1. Front office
 - 5.1.2. Back office
 - 5.2. Arborescence
 - 5.3. Aperçu des contenus
6. Spécifications techniques
 - 6.1. Choix technologiques
 - 6.2. Domaine et hébergement
 - 6.2.1. Nom de domaine et hébergement
 - 6.2.2. Email
 - 6.3. Accessibilité
 - 6.3.1. Compatibilité navigateurs
 - 6.3.2. Types d'appareils
 - 6.4. Service tiers
 - 6.5. Sécurité
 - 6.6. Maintenance et évolutions
7. Budget

1. Cadre du projet

1.1. Résumé du projet

Le commanditaire du projet Mr. Bazelaire, gérant de l'Hôtel Paradis a exprimé les besoins suivants :

- développer la présence en ligne de l'hôtel
- moderniser son image
- permettre à ses clients de réserver leur séjour à l'hôtel sans avoir à les appeler

Pitch d'ascenseur de la solution :

Pour les touristes étrangers et professionnels en déplacement qui ont besoin d'une chambre luxueuse sur Paris, www.hotel-paradis-10.com permet une réservation en ligne automatisée dans la langue du visiteur (contrairement à l'ancien système de réservation de l'hôtel).

1.2. Contexte de l'entreprise

L'Hôtel Paradis est un établissement familial de prestige situé au 1er rue Paradis dans le 10ème arrondissement de Paris. Il est géré de père en fils par la famille Bazelaire depuis 1956.

L'hôtel offre :

- 20 chambres pour 2 personnes
- 5 chambres pour 4 personnes
- 8 suites
- Un service de restauration
- Un spa

Ces dernières années la compétition sur le marché de l'hébergement parisien s'est intensifiée.

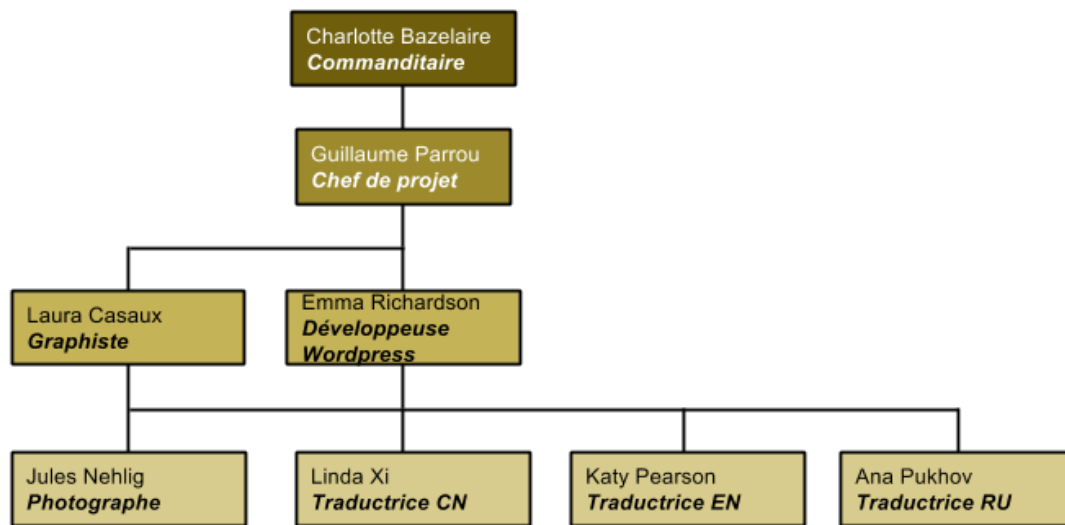
AirBnB et les agrégateurs d'offres d'hébergement ont transformé les usages de réservation. Avoir un système de réservation en ligne est devenu un standard dans le domaine de l'hôtellerie.

Se doter d'un site Web aux fonctionnalités adaptées permettrait à l'Hôtel Paradis d'assurer la pérennité (actuellement compromise) de son établissement.

1.3. Enjeux et objectifs

L'objectif du projet est de permettre à l'hôtel de ré-atteindre un point d'équilibre en livrant un site pouvant générer plus de +40K€ de CA par mois.

1.4. Présentation de l'équipe



1.5. Livrables

Pour atteindre cet objectif, l'agence Digitalizer livrera les éléments suivants :

Cahier des charges fonctionnel et technique	24 novembre
Adaptation Web de la charte graphique	27 novembre
Charte éditoriale	27 novembre
Maquettes du site	4 décembre
Site	23 décembre
+Formation à WP	28 décembre

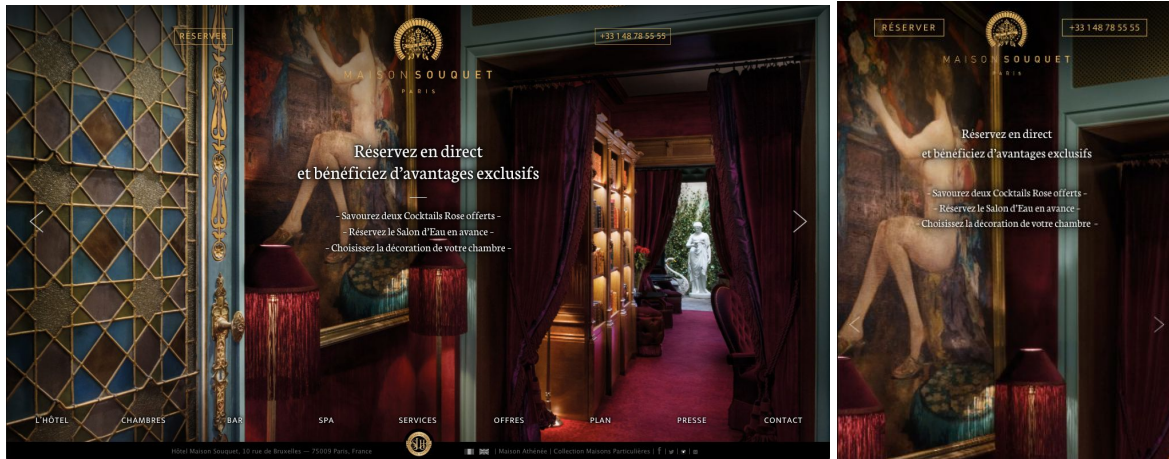
1.6. Planning prévisionnel

[illegible]

[Lien vers le planning détaillé.](#)

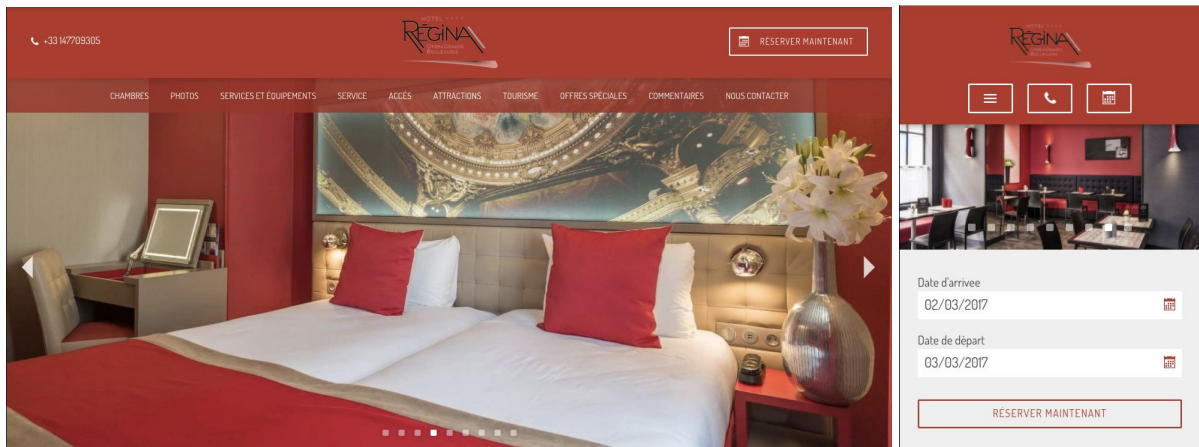
2. Benchmark

Maison Souquet ➡ www.maisonsouquet.com



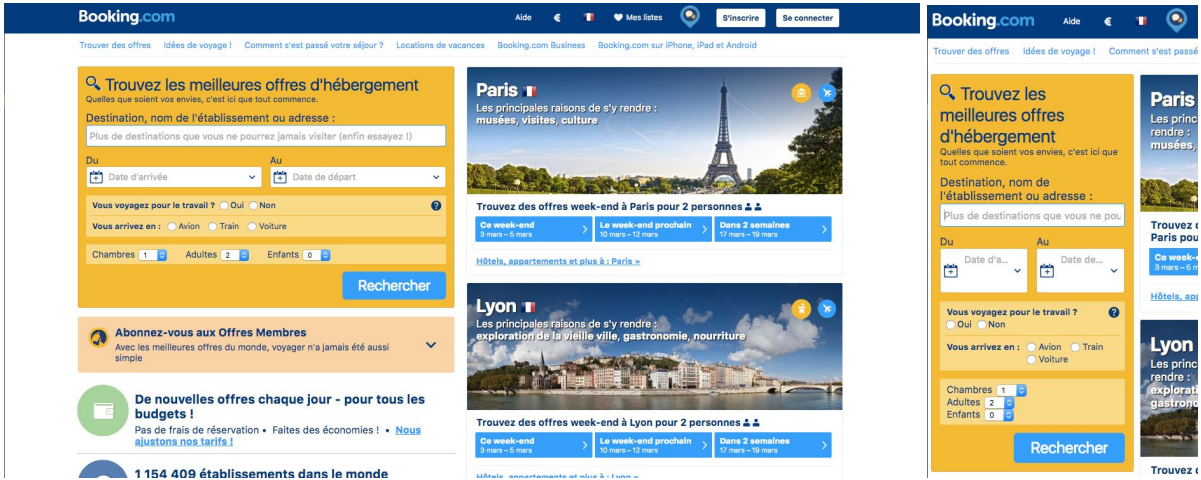
Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none"> • Imagerie • Système de réservation 	<ul style="list-style-type: none"> • Navigation • Lisibilité (contraste) • Utilisabilité mobile

Hôtel Régina ➡ www.reginaopera.com



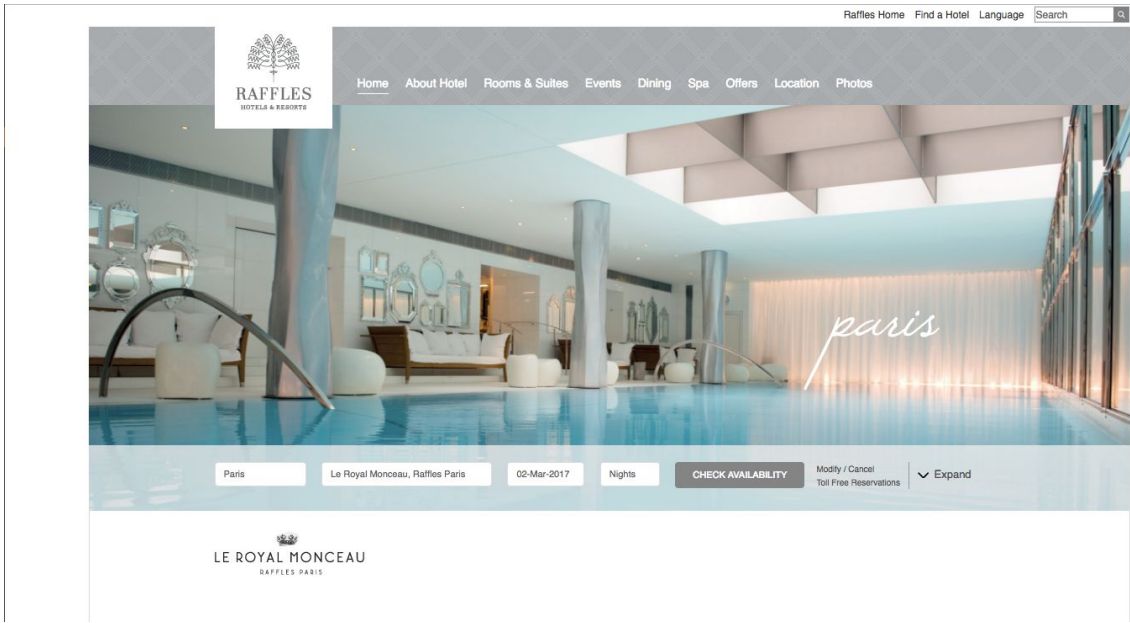
Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilité mobile • Page d'accueil - Argumentaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Esthétique (photos et charte graphique) • Animations • Langues

Booking ➡ www.booking.com



Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none">● Référencement● Éventail de l'offre● Langues● Recommandations sociales● Yield management	<ul style="list-style-type: none">● Esthétique● Utilisabilité mobile

Raffles ➡ www.affles.com/paris/



Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none">● Esthétique (charte graphique + whitespace)● Réservation● Recommandations sociales	<ul style="list-style-type: none">● Langue

3. Considérations marketing

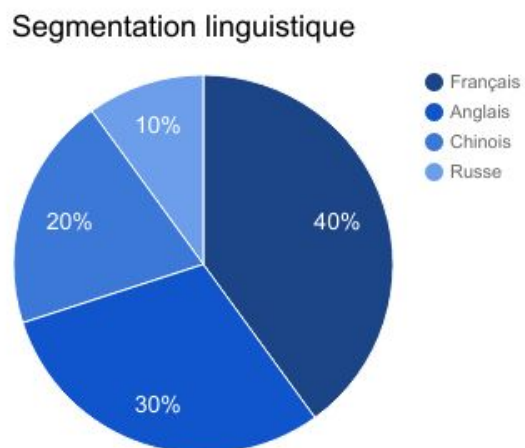
3.1. Cible principale



Caractéristiques socio-démographiques	Caractéristiques comportementales
<ul style="list-style-type: none">• Origine : grandes métropoles mondiales• Âge : +40 ans• CSP : ++• Salaire : +100K€/an• Budget voyage annuel : 12K€	<ul style="list-style-type: none">• Archetype : homme/femme d'affaire• Motivation : reconnaissance et statut social• Critère de sélection : prestige et confort

N.B. Dans 60% des cas, ce sont des assistant(e)s qui effectuent la réservation au nom de la cible.

3.2. International



En vue de la segmentation linguistique ci-dessus, il est impératif que le site soit traduit dans les 4 langues concernées.

3.3. Référencement

Le site respecte les [80 bonnes pratiques SEO du référentiel OPQUAST.](#)

4. Conception graphique

4.1. Brief créatif

Le graphisme du site se doit de retranscrire l'image, l'identité, l'histoire de l'hôtel paradis tout en la modernisant à minima.

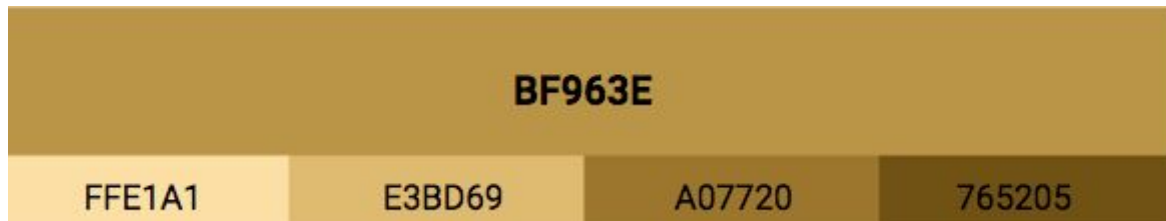
Nous allons donc rechercher, le point d'équilibre, l'alliance de la tradition et de la modernité. Pour ce faire, nous conserverons les couleurs historiques et luxueuses de la maison que nous poserons sur un style graphique moderne et épuré (flat).

4.2. Aperçu de charte graphique

Logo :



Palette de couleur :



Typographie de branding et de titre : Libre Baskerville

Typographie de contenu : Roboto

Design graphique : Flat

4.3. Images

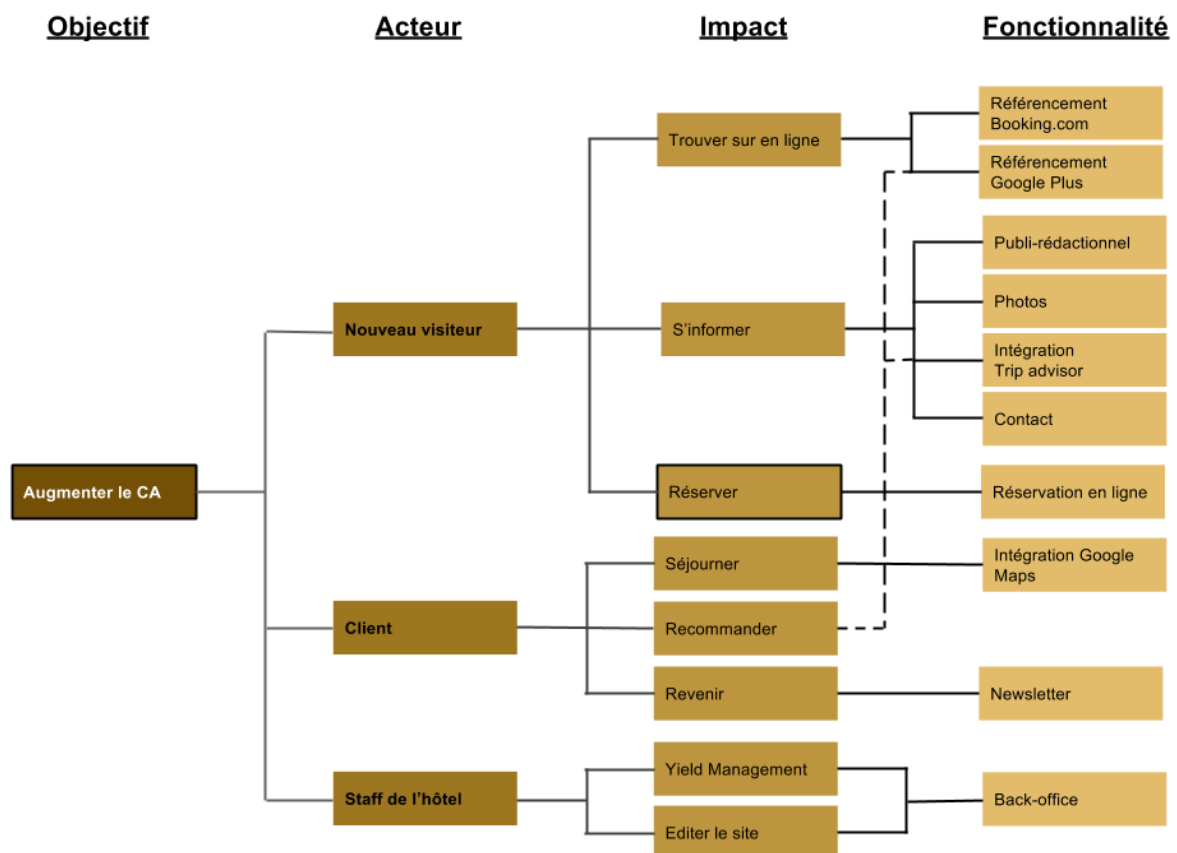
En tant que site vitrine, www.hôtel-paradis.com devra illustrer la beauté de l'établissement.

Pour ce faire, le site sera riche en photographies. Celles-ci seront prises par un photographe professionnel et optimisées pour le web afin de ne pas alourdir le temps de chargement des pages web.

Cf. Maquettes graphiques pour les dimensions exactes et idéales des photos de chaque templates de page.

5. Spécifications fonctionnelles

5.1. Périmètre fonctionnel



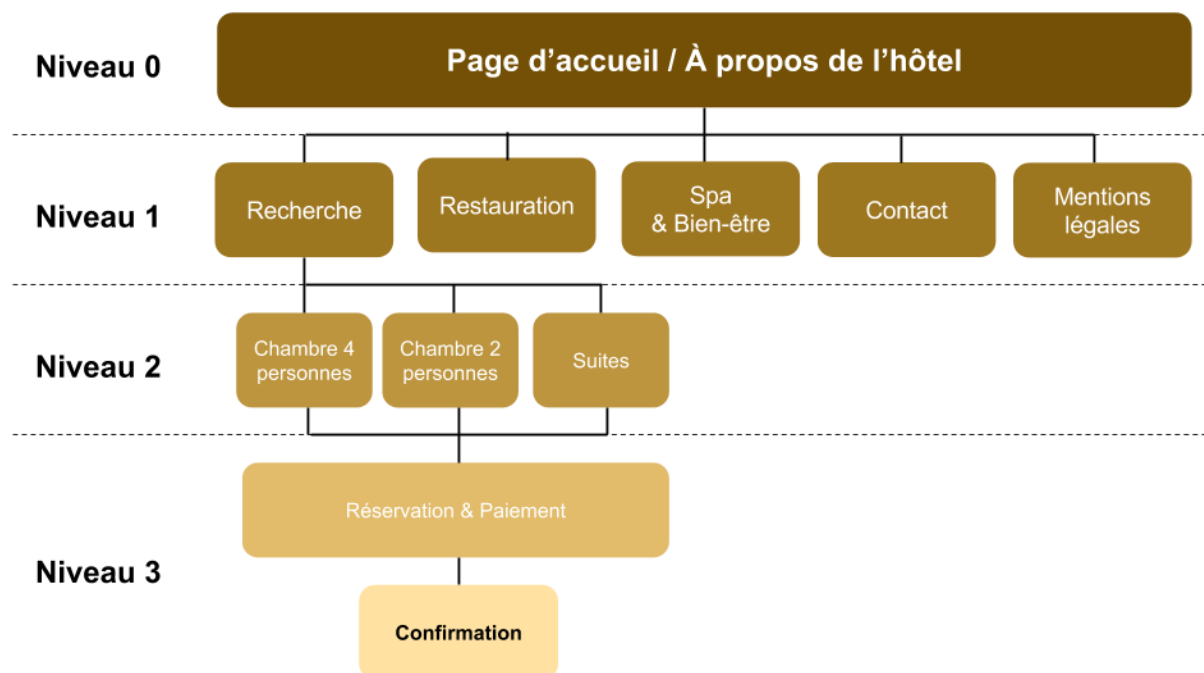
5.1.1. Front office

Fonctionnalité	Contrainte(s) associée(s)
Réservation en ligne	Filtres
Formulaire de contact	Anti-spam
Galerie de photo	Contrôlable
Inscription newsletter	Pas de contrainte particulière
Changement de langue	Toujours présent à l'écran
Google Maps	Pas de contrainte particulière

5.1.2. Back office

Fonctionnalité	Contrainte(s) associée(s)
Gestion des contenus	Restrictions en fonction de rôles
Gestion des prix	Système de paiement
Gestion des réservations	Vue en temps réel de l'occupation de l'hôtel

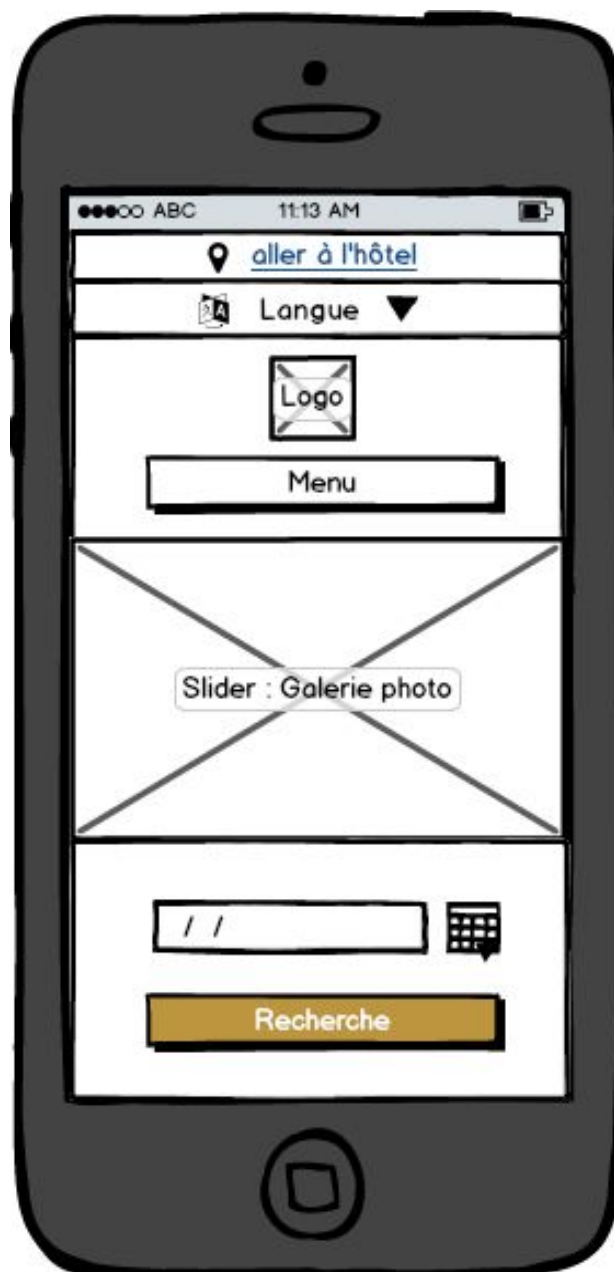
5.2. Arborescence



5.3. Aperçu des contenus

⚠ Les écrans suivants sont des aperçus basse fidélité du site dans ses versions mobile et desktop. Elles sont donc volontairement dénuées de toute forme de graphisme. Ces aperçus servent donc à lister et placer les éléments sur les différentes pages du site plus qu'à donner une idée de son esthétique.

5.3.1. Page d'accueil (mobile)



5.3.2. Page d'accueil (ordinateur)

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale

Tripadvisor

Lingue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Slider : Galerie photo

Recherche

Hôtel Paradis

Slogan

Argument marketing

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Galerie

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Chambre pour 2 personnes

À partir de **PRIX** la nuit

Réserver

Chambre pour 4 personnes

À partir de **PRIX** la nuit


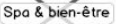
Réserver

Suites luxueuses

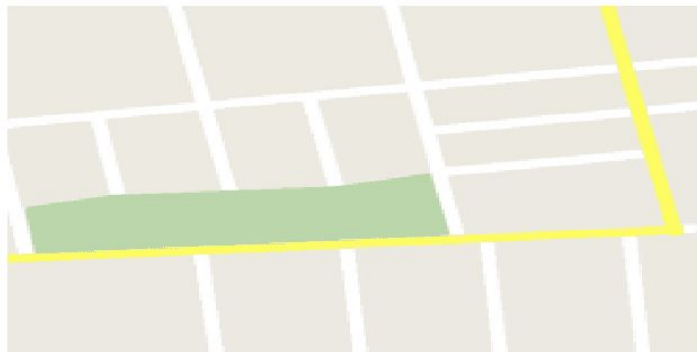
À partir de **PRIX** la nuit

Réserver

suite page suivante

<h3>Restaurant</h3> <p>Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti</p> <p>En savoir plus</p>	
	<h3>Spa & Bien-être</h3> <p>Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti</p> <p>En savoir plus</p>

Adresse postale



Plan du site

- À propos de l'hôtel paradis
- Nos chambres et suites
- Notre restaurant
- Notre espace bien-être
- Contactez-nous
- Mentions légales

Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

S'abonner

5.3.3. Page de recherche

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale

Tripadvisor

Lingue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Votre séjour

Arrivée

Départ

Mois et année

Mois et année

Date

Date

Jour

Jour

Filtres

▼ Type de chambre

☒ Chambre

☐ Suite

▼ Nombre de personnes

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ Plus

▼ Services

☐ Petit déjeuner inclus

☐ Dîner inclus

☐ Carte de transport

Chambres disponibles

/ /

Recherche

Chambre X personnes

À partir de PRIX par nuit

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis

Réserver

Chambre X personnes

À partir de PRIX par nuit

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis

Réserver

Chambre X personnes

À partir de PRIX par nuit

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis

Réserver

Plan du site

À propos de l'hôtel paradis

Nos chambres et suites

Notre restaurant

Notre espace bien-être

Contactez-nous

Mentions légales

Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

Nom

Adresse Email

S'abonner


5.3.4. Page produit

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale

☐ Tripadvisor

 Langue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Nom de la chambre

Galerie

//

Recherche

À partir de **PRIX** la nuit

Détails de la chambre

Capacité : X personnes

Taille de la chambre : X m

Taille des lits : X

Equipements

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia ani

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Plan de la chambre

suite page suivante

Réservez vos services

	Nom du service Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti	À partir de PRIX par nuit Réserver
	Nom du service Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti	À partir de PRIX par nuit Réserver
	Nom du service Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti	À partir de PRIX par nuit Réserver

Autres chambres et suites

Chambre pour 2 personnes À partir de PRIX la nuit Réserver	Chambre pour 4 personnes À partir de PRIX la nuit Réserver	Suites luxueuses À partir de PRIX la nuit Réserver

Plan du site

À propos de l'hôtel paradis
Nos chambres et suites
Notre restaurant
Notre espace bien-être
Contactez-nous
Mentions légales

Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

S'abonner

5.3.5. Page de contact

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale

Tripadvisor

Lingue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Votre séjour

Arrivée

Mois et année

Date

Mois et année

Date

Jour

Jour

Départ

Mois et année

Date

Mois et année

Date

Jour

Jour

modifier

Résumé

Total

PRIX

Vos informations

Guillaume

Nom

Adresse Email

Téléphone

Pays

Adresse

Ville

Requête spéciale

Paie ment

Arrivée

Date et heure

Départ

Date et heure

Animaux

Règle animaux

Cartes acceptés

Montant

PRIX

Confirmer le paiement

Plan du site

À propos de l'hôtel paradis

Nos chambres et suites

Notre restaurant

Notre espace bien-être

Contactez-nous

Mentions légales

Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

Nom

Adresse Email

S'abonner

5.3.6. Page rubrique “restauration”

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

Adresse postale

☐ Tripadvisor Langue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Slider Galerie photo

Cuisine

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia ani

Photo du chef

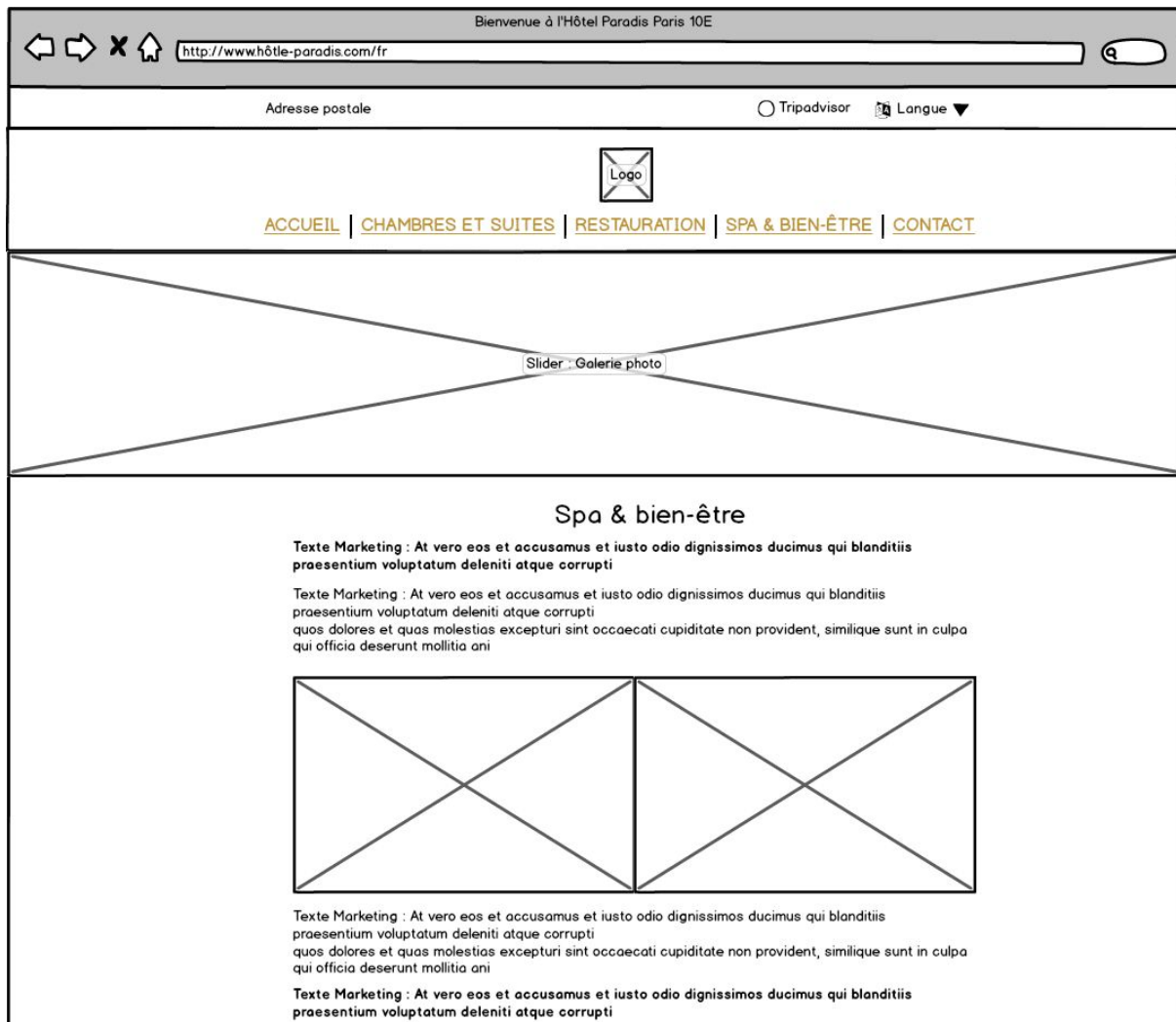
Apéritifs

Menu item	PRIX
Description	
Menu item	PRIX
Description	
Menu item	PRIX
Description	
Menu item	PRIX
Description	

Entrées

Menu item	PRIX
Description	
Menu item	PRIX
Description	
Menu item	PRIX
Description	
Menu item	PRIX
Description	

5.3.7. Page rubrique “spa & bien-être”



5.3.8. Page de contact

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale

☐ Tripadvisor

Langue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Contactez-nous

Nom

Adresse Email

Message

S'abonner

Plan du site

À propos de l'hôtel paradis

Nos chambres et suites

Notre restaurant

Notre espace bien-être

Contactez-nous

Mentions légales

Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

Nom

Adresse Email

S'abonner

6. Spécifications techniques

6.1. Choix technologiques

Besoins	Contraintes	Solution
Autonomie sur : <ul style="list-style-type: none">• l'édition des contenus• la gestion de prix• la gestion des réservations	Temporelles et budgétaires	Il conviendra donc d'utiliser une solution CMS (content management system) plutôt que de re-développer le site, son interface d'administration et toutes ses fonctionnalités de zéro.

En fonction des critères présentés dans la score card suivants, il convient d'utiliser le CMS **Wordpress** pour la réalisation du site.

	Administration (0,4)	Modules (0,3)	Expertise interne (0,3)	Score total sur 1
Wordpress	0,9	0,8	1	0,9
Joomla	0,5	0,5	0,2	0,41
Drupal	0,5	0,4	0,3	0,41

Afin de proposer toutes les fonctionnalités identifiées dans l'impact mapping, le site utilisera :

- le module [WP Hotelier](#)
- une intégration [Google Maps](#)

6.1.1. Nom de domaine et hébergement

Le nom de domaine www.hôtel-paradis.com sera déposé au registre 1&1 et aussi hébergé sur 1&1. Le renouvellement sera assuré par l'agence.

6.1.2. Email

Nous créerons 5 adresses emails pour les gestionnaires de l'hôtel en suivant le format suivant :

prénom.nom@hotelparadis.com

6.2. Accessibilité

6.2.1. Compatibilité navigateur

Le site sera compatible avec les navigateurs suivants :

- **Internet Explorer**
- **Mozilla Firefox**
- **Google Chrome**
- **Safari**
- **Opéra**

6.2.2. Types d'appareils

Le site sera conçu de manière dite “responsive” pour qu’il assure une navigation optimale sur tous types d’appareils :

- Téléphones mobiles
- Tablettes
- Ordinateur portables
- Ordinateur de bureau

6.3. Services tiers

Suivi analytics : Google Analytics

Solution emailing : Mailchimp

6.4. Sécurité

L’accès aux comptes d’administration sera limité aux 4 personnes suivantes :

- La directrice de l’hôtel
- Le responsable des réservations de l’hôtel
- Le chef de projet et la responsable de technique de l’agence Digitalizer

Un backup de la base de donnée est prévue et assurée par l’agence.

6.5. Maintenance et évolutions

La maintenance du site sera assurée par l’agence conformément au [contrat annuel de maintenance et d’assistance](#).

7. Budget

Quantité	Description	Réduction	Coût
1	Création d'un site vitrine multilingue adapté à tous les écrans et équipé d'un système de réservation (sur base Wordpress)	-	9 500 €
1	Adaptation de la charte graphique pour le Web	-	300 €
1	Photos	-	500 €
1	Publi-rédaction	-	400 €
1	Internationalisation en anglais, russe et chinois	-	1 900 €
1	Formation à la gestion des contenus sur Wordpress	-	250 €
1	Référencement	-	450 €
1	Contrat de maintenance et d'assistance (abonnement annuel)	-	200 €
1	Création d'emails dédiés	100%	120 €

Total:

13 500 €
