



Projet Innovation :



DragN'Receive

CLEMENT Pierre, ADOUX Gabin, CELLOT Guéric, DUPORT Pauline de DragN'Receive

Le 13/12/2023

Pour l'ITI Picardie de Beauvais - Session FA25



le **cnam**





1 - Définition de la situation professionnelle	3
1.1 - Présentation de l'entreprise	3
1.2 - La démarche innovante	4
1.3 - Conceptualisation de l'entreprise	4
1.3.1 - Relations et environnement	4
1.3.2 - Description du service	4
1.3.3 - Obstacles à surmonter	4
1.3.4 - Analyse du Macro-Environnement	4
1.4 - Planning détaillé et organisation	5
2 - Conception graphique	6
2.1 - Brief créatif	6
2.2 - Aperçu de la charte graphique	6
2.2.1 - Logos	6
2.2.2 - Palette de couleurs	7
2.2.3 - Typographies	7
3 - Étude de marché	8
3.1 - Marché et cibles visées	8
3.2 - Étude de la concurrence	9
3.3 - Évaluation des parts de marché	10
3.4 - Actions commerciales envisagées	11
4 - Recherche	13
4.1 - Présentation générale	13
4.2 - Recherche documentaire sur le sujet	13
4.3 - Études techniques réalisées au préalable	13
4.4 - Études et recherches nécessaires au développement du service	14
4.5 - Contraintes réglementaires de développement et d'utilisation du service	15
5 - Prototype	16
5.1 - Maquettes	16
5.1.1 - Site Web	16
5.1.1.1 - Boutique	16
5.1.1.2 - Boutiques	16
5.1.1.3 - Commande	17
5.1.1.4 - Commandes	17
5.1.1.6 - Produit	18



5.1.1.7 - Produits	18
5.1.1.8 - Profile	18
5.1.1.9 - Réinitialisation	19
5.1.1.10 - Ticket	19
5.1.1.11 - Tickets	20
5.1.1.12 - Utilisateurs	20
5.1.2 - Application Mobile	21
5.1.2.1 - Boutique	21
5.1.2.2 - Boutiques	21
5.1.2.3 - Commande	22
5.1.2.4 - Commandes	22
5.1.2.5 - Accueil	23
5.1.2.6 - Inscription	23
5.1.2.7 - Connexion	24
5.1.2.8 - Produit	24
5.1.2.9 - Produits	25
5.1.2.10 - Profile	25
5.1.2.11 - Réinitialisation	26
5.1.2.12 - Ticket	26
5.1.2.13 - Tickets	27
5.2 - Structure	28
5.3 - Budgétisation	29
Sources	31



1 - Définition de la situation professionnelle

Le contexte défini ci-après, est une situation fictive mais réaliste d'un projet d'entreprise visant à mettre en place une solution logicielle.

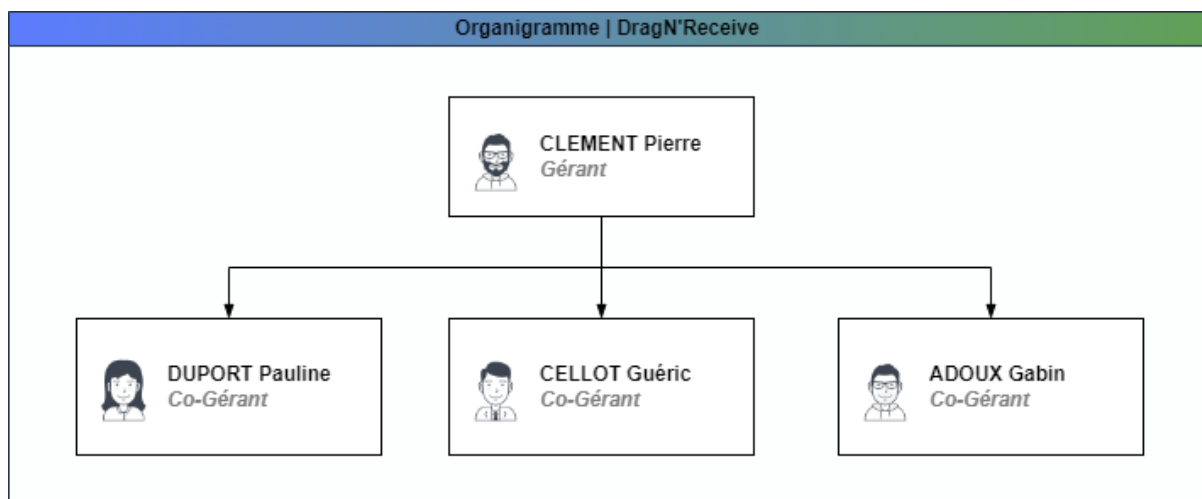
1.1 - Présentation de l'entreprise

L'entreprise DragN'Receive est une SARL basée à Beauvais, spécialisée dans le service de **Click & Collect***.

Nous souhaitons établir des partenariats dans les domaines de la restauration, de la distribution et des petits commerces. À l'origine opportuniste durant le confinement, l'idée a évolué en réponse aux besoins des personnes ayant peu de disponibilités, des personnes soucieuses de l'environnement, ainsi que des personnes à mobilité réduite. Nous nous positionnons en faveur du développement durable en privilégiant des produits à faible impact environnemental et en offrant un service de logistique verte pour réduire notre empreinte écologique.

L'objectif final est de s'implanter dans plusieurs agglomérations en centralisant les produits des commerces locaux dans l'équivalent de **Dark Stores**** avec des bornes de commande intégrées pour les clients.

Voici l'organigramme des gérants et co-gérants de l'entreprise DragN'Receive :



***Click & Collect :** Acheter en ligne, récupérer en magasin. Les clients commandent sur Internet et retirent leurs articles dans un emplacement physique désigné.

****Dark Stores :** Un entrepôt conçu pour la préparation rapide des commandes en ligne. Fermé aux clients (à l'origine), il se concentre sur la logistique et la gestion des stocks pour des services comme le Click & Collect.



1.2 - La démarche innovante

En appliquant les concepts d'innovation et de "destruction créatrice" de Schumpeter au projet, voici comment chaque type d'innovation peut être interprété :

Innovation de produit : Proposition d'un service de Click & Collect centré sur la centralisation des produits locaux. L'accent mis sur la qualité des produits locaux peut être considéré comme une innovation de produit dans ce contexte.

Innovation de procédé : L'utilisation du Click & Collect avec la possession de Dark Store implique des avancées dans la gestion des commandes, la préparation des produits et dans la logistique verte.

Innovation de marché : Nous ciblons spécifiquement les personnes ayant peu de disponibilités, les personnes soucieuses de l'environnement, ainsi que les personnes à mobilité réduite. Cela en identifiant de nouveaux segments de clientèle ou en répondant de manière novatrice aux besoins existants.

Innovation organisationnelle : La centralisation des produits locaux implique des changements organisationnels dans la manière dont les partenariats sont établis et gérés. Nous devons également organiser efficacement la logistique pour assurer le Click & Collect.

Innovation dans les ressources humaines : En mettant l'accent sur des pratiques de logistique verte, cela implique la formation du personnel pour adopter des pratiques durables.

En utilisant le modèle de Schumpeter, nous pouvons être considérés comme proactifs dans l'offre et la création de valeur sur le marché du Click & Collect et de la centralisation des produits locaux.

1.3 - Conceptualisation de l'entreprise

1.3.1 - Relations et environnement

cf. diagramme pieuvre de l'annexe 1.

1.3.2 - Description du service

cf. matrice d'affaires de l'annexe 2.

1.3.3 - Obstacles à surmonter

cf. diagrammes 8p, 4p des annexes 3 et 4.

1.3.4 - Analyse du Macro-Environnement

cf. diagrammes SWOT et PESTEL des annexes 5 et 6.



1.4 - Planning détaillé et organisation

Le planning détaillé de la Phase 2 & 3 ont été réalisés et ont permis d'estimer la répartition et le temps de travail journalier de chacun de nos acteurs.

cf. Gantt des annexes 7 à 11.



2 - Conception graphique

2.1 - Brief créatif

Le graphisme du site se doit de retranscrire l'identité de DragN'Receive tout modernisant leur image et design.

Pour ce faire nous conserverons les touches de couleurs représentatives de la société que nous poserons sur un style graphique moderne et épuré (flat design).

Il faudra également s'adapter aux normes visuelles des sites web et applications mobiles.

2.2 - Aperçu de la charte graphique

2.2.1 - Logos

Voici la base initiale du logo de DragN'Receive :



Nous avons expressément pris la peine de réaliser par des graphistes divers logos dans le thème l'entreprise pour éviter la monotonie et les faire apparaître dans divers pages du futur site web et application mobile, voici notre sélection :



DragN'Receive



| *DragN'Receive*



N.B. Les logos que nous utilisons sont disponibles : avec les couleurs de la marque, en bleu et blanc mais aussi en blanc intégral, permettant de les utiliser sur tout type de tonalités.

2.2.2 - Palette de couleurs

Voici une palette à l'image de nos logos, nous utiliserons bien entendu d'autres tonalités de couleurs mais, celle-ci seront les principales :



2.2.3 - Typographies

Pour ce qui est de la typographie, nous avons choisi Roboto, nos critères de recherche étant une police d'écriture sobre et simple à lire sur des appareils électroniques.

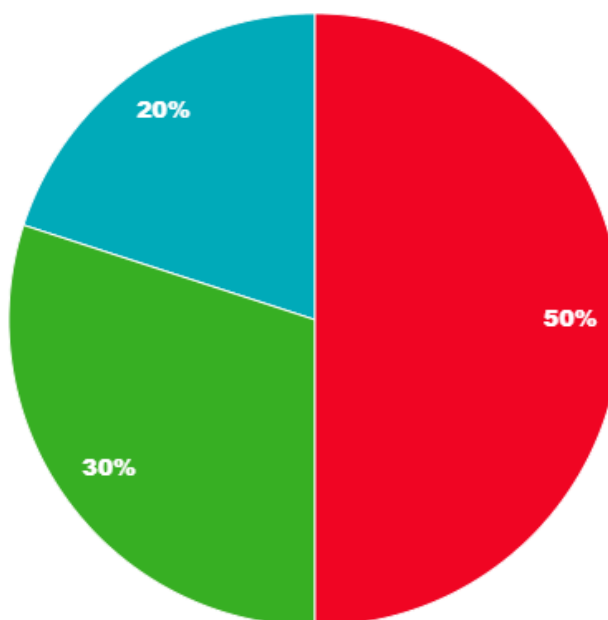


3 - Étude de marché

3.1 - Marché et cibles visées

Nous opérons sur le marché du Click & Collect en se concentrant sur les consommateurs locaux de différentes agglomérations. Les principales cibles incluent des individus ayant peu de disponibilités, des consommateurs soucieux de l'environnement, ainsi que des personnes à mobilité réduite. La stratégie est de répondre aux besoins spécifiques de ces segments en centralisant les produits locaux.

Il y a une forte tendance chez le consommateur français de se tourner vers une consommation plus éthique et responsable favorisant le vert et le local.



● **Consommateurs Occupés** ● **Consommateurs Éco-responsables** ● **Personnes à Mobilité Réduite**



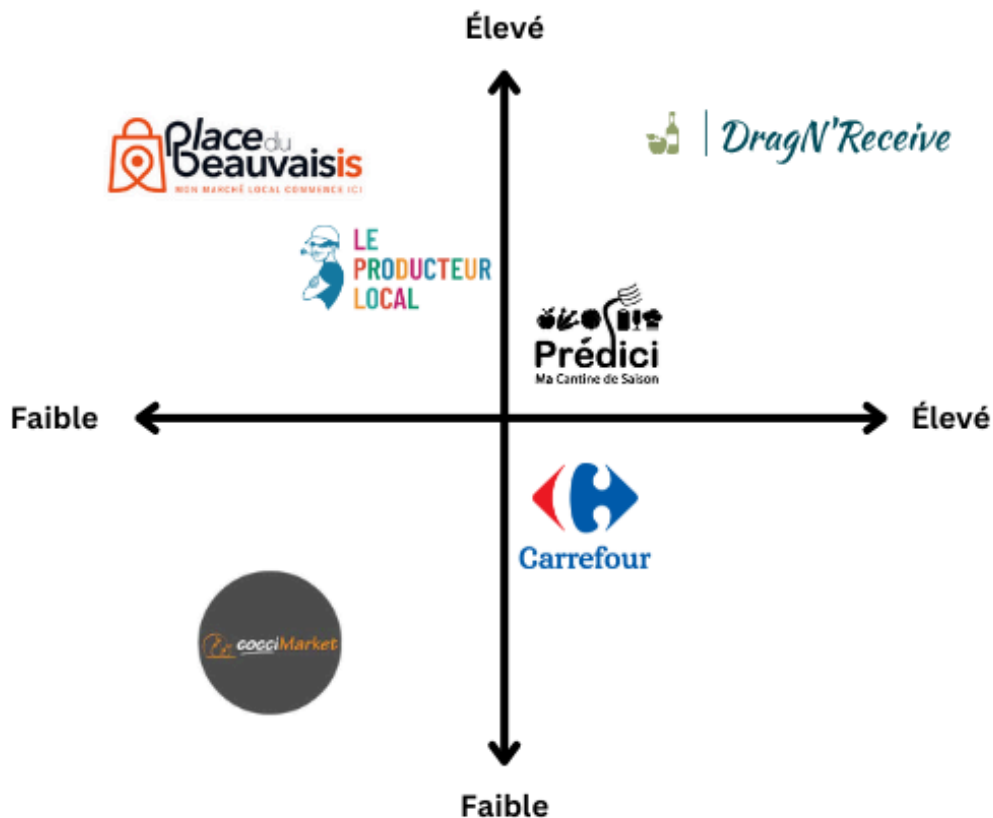
3.2 - Étude de la concurrence

La concurrence dans le secteur du Click & Collect est diversifiée, comprenant des restaurants, des supermarchés et d'autres services de Click & Collect. Les avantages concurrentiels de DragN'Receive incluent la centralisation des produits locaux, un engagement envers la durabilité, et un service axé sur la commodité.

L'un de nos principaux concurrents dans le cas de Beauvais est le site de la ville de Beauvais, accessible à l'adresse suivante : <https://Placedubeauvaisis.fr>. En effet, ce site recense la majorité des artisans locaux et des professionnels du Beauvaisis, leur offrant la possibilité de mettre en ligne leur catalogue et de proposer la vente en ligne via le système de Click & Collect.

Ce qui nous distingue de la Place du Beauvaisis, c'est notre approche centralisée. Notre solution permet aux clients de récupérer l'intégralité de leur commande au même endroit, éliminant ainsi le besoin de parcourir toute la ville pour récupérer différentes commandes.

La Qualité des Produits et Services sur l'Accessibilité et la Convenance



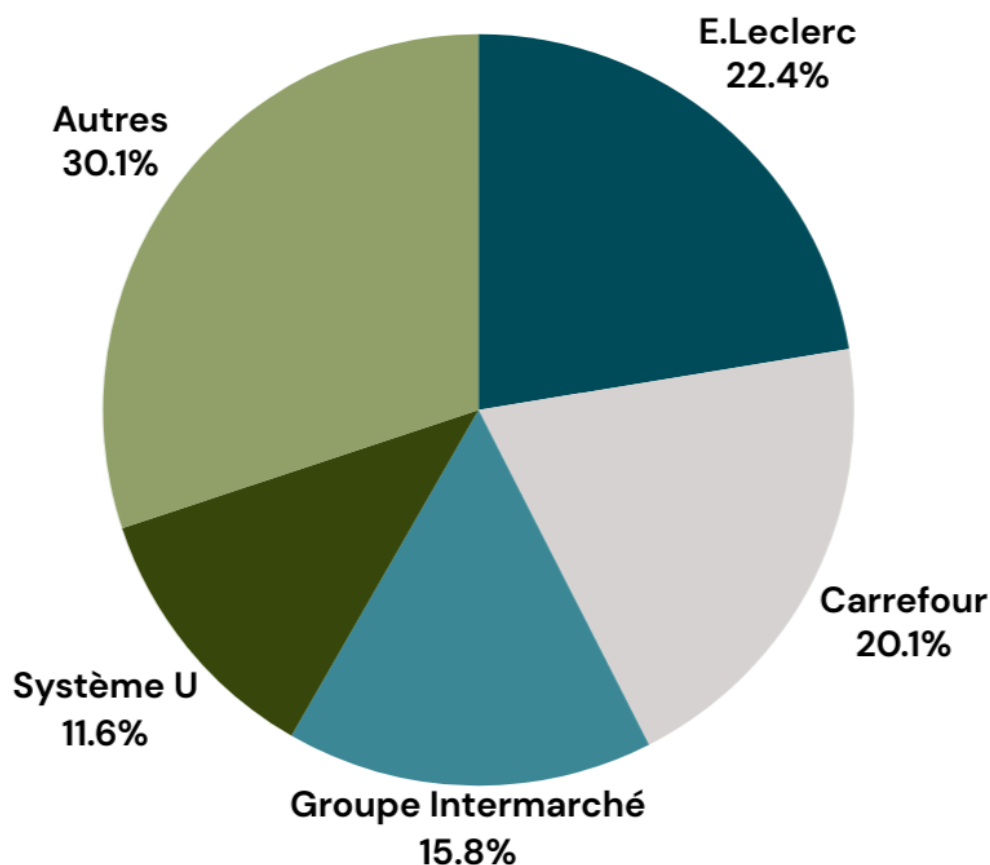


3.3 - Évaluation des parts de marché

Les parts de marché seront évaluées régulièrement en surveillant les volumes de commandes, la satisfaction client, et la croissance globale des activités. L'objectif est d'atteindre progressivement une part de marché maîtrisée à Beauvais et d'explorer les différences dans d'autres agglomérations.

Le Click & Collect est en pleine expansion avec une forte croissance suite au COVID-19, en France, 44% des consommateurs ont recours à cette modalité en 2022.

Les parts de marché des enseignes de grande distribution en 2023





3.4 - Actions commerciales envisagées

Pour accroître la notoriété et stimuler la croissance, nous prévoyons des actions commerciales telles que des campagnes de marketing digital, des offres promotionnelles, des partenariats avec des commerces locaux, et une communication renforcée sur les pratiques durables et l'engagement envers la communauté.

Voici le calendrier des actions commerciales :

30/11/2023 - 15/01/2024: Préparation et Planification

- Finalisation de la stratégie marketing et des campagnes publicitaires.
- Identification des commerces locaux potentiels pour des partenariats.
- Développement des supports de communication durable.

16/01/2024 - 31/01/2024: Lancement des Campagnes de Marketing Digital

- Début des campagnes sur les plateformes de médias sociaux et les moteurs de recherche.
- Utilisation de publicités ciblées pour accroître la visibilité.
- Intégration d'éléments interactifs pour engager la communauté en ligne.

01/02/2024 - 15/02/2024: Offres Promotionnelles de Lancement

- Annonce et lancement d'offres promotionnelles attractives.
- Utilisation de codes de réduction et de programmes de fidélité pour encourager la conversion.
- Suivi des performances des offres promotionnelles.

16/02/2024 - 29/02/2024: Recherche et Approche des Partenaires Locaux

- Identification des commerces locaux partageant des synergies avec DragN'Receive.
- Établissement de partenariats stratégiques pour élargir l'offre de produits.
- Élaboration des modalités de collaboration avec les partenaires.

**01/03/2024 - 15/03/2024: Campagne de Sensibilisation à la Durabilité**

- Communication renforcée sur les pratiques durables de DragN'Receive.
- Partage des initiatives écologiques avec la communauté.
- Collaboration avec des organisations environnementales locales.

18/03/2024 - 01/04/2024: Communication sur l'Engagement Communautaire

- Mise en avant des contributions de DragN'Receive à la communauté locale.
- Partage d'histoires de réussite mettant en lumière les impacts positifs.
- Encouragement des clients à partager leurs expériences.

02/04/2024 - 15/04/2024: Campagne de Feedback et Amélioration Continue

- Collecte de feedbacks des clients via des sondages et des avis en ligne.
- Analyse des retours pour identifier les points d'amélioration.
- Annonce des changements positifs en réponse aux feedbacks.

16/04/2024 - 02/05/2024: Consolidation et Préparation pour la Croissance

- Consolidation des résultats des actions précédentes.
- Planification des prochaines étapes pour stimuler la croissance continue.
- Évaluation de la notoriété et de la satisfaction client pour ajuster la stratégie.



4 - Recherche

4.1 - Présentation générale

Le développement de DragN'Receive s'appuie sur une recherche approfondie et des données substantielles. L'analyse de cette section mettra en lumière les démarches concrètes entreprises pour éclairer le développement de notre service.

4.2 - Recherche documentaire sur le sujet

Une analyse documentaire approfondie a été réalisée en consultant plusieurs sources de référence. Les rapports de marché, tels que le "Rapport sur le Marché du Click & Collect à Beauvais", les études de cas de services similaires, comme "l'Étude de Cas sur le Click & Collect", et les analyses sectorielles, telles que "l'Analyse Approfondie du Secteur du Click & Collect", ont tous été référencés pour formuler notre compréhension approfondie du marché du Click & Collect. Cette démarche nous a permis de recueillir des informations clés, d'identifier les tendances émergentes et de nous positionner de manière stratégique dans le paysage concurrentiel.

cf. Sources

4.3 - Études techniques réalisées au préalable

Avant le lancement, des études techniques substantielles ont été menées. Cela a inclus la création de prototypes fonctionnels qui ont été soumis à des tests exhaustifs, tels que :

Compatibilité: Les maquettes ont été pensées pour que des variétés de dispositifs et de navigateurs soient compatibles, garantissant une expérience utilisateur uniforme. Les ajustements nécessaires ont été apportés pour assurer la compatibilité avec les différentes plateformes.

Scénarios Utilisateur: Des scénarios utilisateur typiques ont été reproduits pour évaluer la convivialité du service.

Tout cela nous a permis d'évaluer la potentielle robustesse opérationnelle et technique du service.

Lors de la planification du local physique, une analyse approfondie a été entreprise pour déterminer la taille optimale des locaux. Cette analyse a pris en compte plusieurs facteurs cruciaux pour assurer une gestion efficace des stocks, une logistique fluide, et une expérience client optimale.



Les solutions envisagées permettant la réponses des divers besoin en développement du projet sont :

- Utiliser un serveur dédié de l'entreprise ou bien utiliser un serveur OVH loué
- L'utilisation d'un de ces langages web suivant : JavaScript, PHP, Python, Ruby étant les langages les plus utilisés pour la réalisation de sites web.
- La réalisation d'une Interface de programmation (API) communiquant avec (et entre) le site web et la base de données. Les langages les plus répandus pour sa réalisation sont le Python, le JavaScript ainsi que le Java.
- Utilisation d'un outil de design web pour une interface utilisateur fidèle et aux couleurs de l'entreprise tel que : BootStrap, Materialize, Ionicons, Skeleton, Quasar, Bulma, Vuetify.
- L'utilisation d'un de ces langages de programmation : JavaScript, Java, Kotlin, C++ étant les langages les plus utilisés pour la réalisation d'applications mobiles.
- L'utilisation d'un outil permettant la conversion / compatibilité du développement vers une solution mobile tels que : Ionic, NativeScript, Flutter.

4.4 - Études et recherches nécessaires au développement du service

Pour comprendre les évolutions des comportements des consommateurs, des études de marché continues ont été menées. Les données recueillies à partir de dizaines d'enquêtes et d'entretiens clients et marchands ont permis de saisir les tendances émergentes et d'ajuster notre service en conséquence.

Sur la base des prévisions de demande, la zone de service initiale indique une demande moyenne de 500 commandes par jour. En extrapolant sur une période de croissance prévue de 2 ans, nous anticipons une augmentation de 30% de la demande annuelle.

Le local initial aura une superficie de 1 000 mètres carrés, avec une flexibilité pour étendre jusqu'à 2 000 mètres carrés en fonction de la croissance anticipée. Cela permettra de répondre à la demande future tout en minimisant les coûts initiaux.

Les coûts de location pour un local de cette taille en plein centre d'une agglomération ont été évalués. Ils varient en fonction de la localisation précise, mais une fourchette estimative se situe entre 15 et 30 euros par mètre carré par mois.



4.5 - Contraintes réglementaires de développement et d'utilisation du service

Une analyse approfondie des contraintes réglementaires a été entreprise. Nous nous sommes conformés aux lois sur la protection des consommateurs, aux normes de sécurité alimentaire telles que la norme ISO 22000:2018. Cette norme établit les exigences pour un système de management de la sécurité des denrées alimentaires, offrant un cadre complet pour garantir la sécurité tout au long de la chaîne alimentaire. Nous nous sommes conformés également aux exigences en matière de protection des données conformément au RGPD, assurant ainsi une mise en œuvre juridiquement responsable de notre service.



5 - Prototype

5.1 - Maquettes

5.1.1 - Site Web

5.1.1.1 - Boutique

Logo

Gérer boutiques

Gérer tickets

Gérer utilisateurs

Nom

Email

Téléphone

Adresse

Produits...

Description


5.1.1.2 - Boutiques





Logo

Gérer boutiques

Gérer tickets

Gérer utilisateurs



	Nom	email	adresse	téléphone	<div>Voir</div> <div>Modifier</div> <div>Supprimer</div>
	Nom	email	adresse	téléphone	<div>Voir</div> <div>Modifier</div> <div>Supprimer</div>
	Nom	email	adresse	téléphone	Supprimé
	Nom	email	adresse	téléphone	<div>Voir</div> <div>Modifier</div> <div>Supprimer</div>



5.1.1.3 - Commande

Logo

Gérer boutiques

Gérer tickets

Gérer utilisateurs

Numéro de commande

Statut de commande | Nom de la boutique

x Quantité
Nom

x Quantité
Nom

x Quantité
Nom

x Quantité
Nom

Récapitulatif

Adresse de facturation

Facture

Montant total

Contacteur

5.1.1.4 - Commandes

Logo

Gérer boutiques

Gérer tickets

Gérer utilisateurs

...	Préparer	Statut Date Numéro de commande	Voir
	Terminé	Statut Date Numéro de commande	Voir
	Récupéré	Statut Date Numéro de commande	Voir

5.1.1.5 - Connexion

Logo

Identifiant

Mot de passe

Connexion



5.1.1.6 - Produit

Logo

Gérer boutiques

Gérer tickets

Gérer utilisateurs

Prix
Stock

Description

5.1.1.7 - Produits

Logo

Gérer boutiques

Gérer tickets

Gérer utilisateurs

Voir

Voir

Voir

Voir

Voir

5.1.1.8 - Profile

Logo

Gérer boutiques

Gérer tickets

Gérer utilisateurs

Nom
Prénom
Email
Modifier

Suppression du
compte
Supprimer

(boutique)
Voir



5.1.1.9 - Réinitialisation

Logo

@

Email

Demander

Logo

🔒

Mot de passe

🔒

Mot de passe

Changer

5.1.1.10 - Ticket

LogoGérer boutiquesGérer ticketsGérer utilisateurs

Titre

Contenu

Auteur

Contenu

Date

Auteur

Contenu

Date

Auteur

Contenu

Date

Auteur

Contenu

Date

Rédigez une réponse

Contenu

Envoyer



5.1.1.11 - Tickets

Logo	Gérer boutiques	Gérer tickets	Gérer utilisateurs	
Titre	nom de l'utilisateur	Voir	Clore	
Titre	nom de l'utilisateur	Voir	Clos	
Titre	nom de l'utilisateur	Voir	Clore	
Titre	nom de l'utilisateur	Voir	Clore	

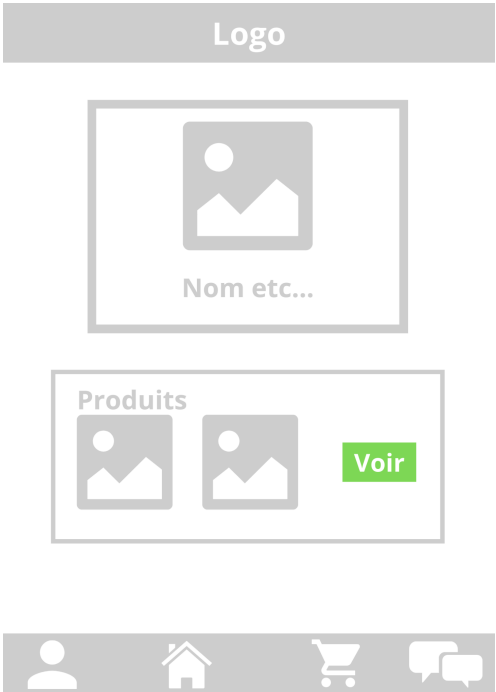
5.1.1.12 - Utilisateurs

Logo	Gérer boutiques	Gérer tickets	Gérer utilisateurs	
Nom	email	Rôle	(Boutique)	Modifier Supprimer
Nom	email	Rôle	(Boutique)	Modifier Supprimer
Nom	email	Rôle	(Boutique)	Modifier Supprimer
Nom	email	Rôle	(Boutique)	Modifier Supprimer

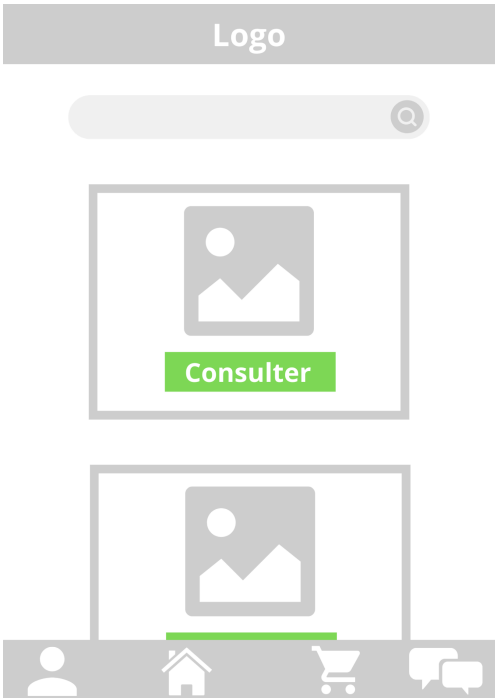


5.1.2 - Application Mobile

5.1.2.1 - Boutique



5.1.2.2 - Boutiques





5.1.2.3 - Commande



5.1.2.4 - Commandes







5.1.2.5 - Accueil

Logo

Les boutiques Voir


Les produits Voir


Vos commandes Voir



5.1.2.6 - Inscription

Logo






Créer




5.1.2.7 - Connexion

Logo



Identifiant





Mot de passe


Connexion

5.1.2.8 - Produit

Logo






Quantité 


nom


description


prix

stock



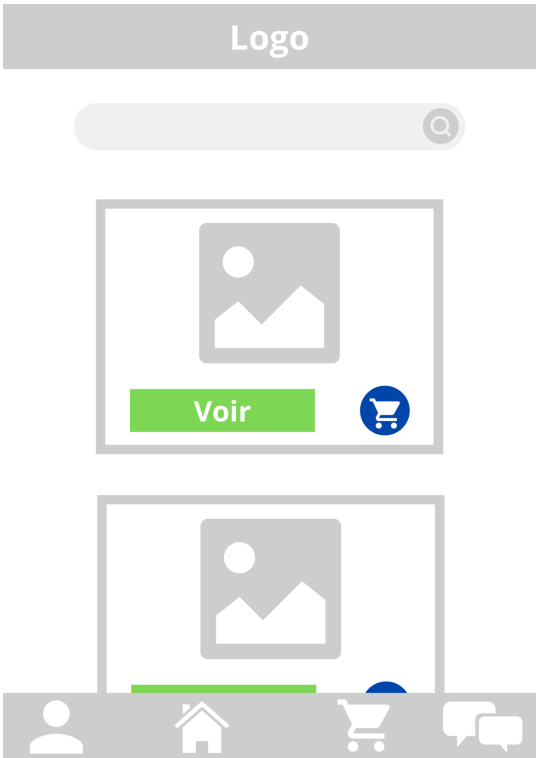








5.1.2.9 - Produits



5.1.2.10 - Profile





5.1.2.11 - Réinitialisation

Logo

Code

Mot de passe

Confirmer

Changer

Email

Demander

5.1.2.12 - Ticket

Logo

Titre

Contenu

Auteur

Contenu

Date

Auteur

Contenu

Date

Auteur

Contenu

Date

Auteur

Contenu

Date



5.1.2.13 - Tickets

Logo

Titre	Date	Statut
Voir		Clore

Titre	Date	Statut
Voir		Clore

Titre	Date	Statut
Voir		Clore

Titre	Date	Statut
Voir		Clos





5.2 - Structure

Nous avons réalisé les plans 3D et 2D théorique de nos futurs locaux. Une estimation des coûts par local a également été étudié (**cf.** 5.3 - Budgétisation). Vous pourrez également retrouver le design d'affiche et flyers que nous avons réalisés dans les annexes.

cf. plans des annexes 12 à 16.



5.3 - Budgétisation

Voici la budgétisation pour la réalisation intégrale du projet, intégrant le développement des applications utilisable dans n'importe quelle agglomération, ainsi que le coût d'un local unitaire avec les charges mensuelles.

Personne	Description	Salaire Journalier (en euros)	Nombre de Jours	Coût total (en euros)
CLEMENT Pierre	Chef de projet	300	131	39300
ADOUX Gabin	Développeur	180	114	20520
CELLOT Guéric	Logisticien	160	117	18720
DUPORT Pauline	Marketing / Communication	155	125	19375
Total Salaire				97915
Poste	Description	Coût unitaire (en euros)	Quantité	Coût total postes (en euros)
Gérant	Ordinateur Portable	1500	1	2050
	Clavier et Souris	200		
	Moniteur	350		
Développeur	Ordinateur Portable	1320	1	1730
	Clavier et Souris	160		
	Moniteur	250		
Logisticien	Ordinateur Portable	950	1	1250
	Clavier et Souris	120		
	Moniteur	180		
Marketing / Communication	Ordinateur Portable	950	1	1250
	Clavier et Souris	120		
	Moniteur	180		
Total Poste				6280
Logistique	Description	Coût unitaire (en euros)	Quantité	Coût total postes (en euros)
Bornes	Bornes de commandes	1500	7	10500
Rack	Rack stockage palette	830	32	26560
Gerbeur électrique	Gerbeur électrique 5m 1,5T	11505	3	34515
Chambre froide	50m^3	23000	1	23000
Préparateurs commande	Poste informatique	1320	4	6920
	Clavier et Souris	160		
	Moniteur	250		
Accueil	Poste informatique	1320	2	3460
	Clavier et Souris	160		
	Moniteur	250		
Total Logistique				104955



Charges Mensuelles	Description	Coût mensuel (en euros)
Loyer	Local de 1000m ²	23000
Énergie	Eau / Électricité	1250
Internet	FAI	360
Nettoyage	Entretien de l'entrepot	800
Personnel		38500
Assurance		1800
Véhicules		6000
Licence	Nom de domaine, hébergement, GIT, NEXTCLOUD	1000
Total Charges Mensuelles		72710



Sources

<https://www.leparisien.fr/oise-60/a-beauvais-un-vrai-supermarche-dedie-aux-produits-locaux-13-12-2020-8414026.php>

<https://placedubeauvaisis.fr/>

<https://www.dood.com/corporate/blog/quelques-chiffres-sur-le-click-and-collect/>

<https://www.toute-la-franchise.com/vie-de-la-franchise-A29271-marche-de-la-grande-distribution.html>

<https://pointsdevente.fr/fil-info/2020-12-10-le-click-and-collect-plebiscite-par-80-des-consommateurs/>

<https://www.observateurdebeauvais.fr/hermes-un-click-and-collect-ephemere-pour-sauver-les-artisans-locaux/>

[Pourquoi proposer le click and collect](#)

<https://www.lavoixdunord.fr/971793/article/2021-03-31/avec-le-click-and-collect-reinvente-notre-facon-de-vendre>

<https://www.etudes-et-analyses.com/blog/decryptage-economique/etude-marche-click-collect-26-11-2019.html>

<https://www.etudes-et-analyses.com/theme-economique/click+collect>

<https://www.ecommerce-nation.fr/pourquoi-utiliser-click-and-collect-ecommerce/>

<https://www.journaldunet.com/retail/1152815-les-nouveaux-e-challenges-des-e-commerces/>