

e-Tourisme, des outils pratiques !



- ***“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”***

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

Un cahier des charges vise à définir **exhaustivement les spécifications de base d'un produit ou d'un service à réaliser.**

- Outre les spécifications de base, il décrit ses modalités d'exécution.
- Il définit aussi les objectifs à atteindre et vise à bien cadrer une mission.

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- Le cahier des charges est un document **contractuel** entre le client et le prestataire/vendeur.
- Un cahier des charges:
 - Fonctionnel
 - Technique
 - Administratif

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- **Une étape** : nomination d'un responsable du projet
 - exploration des possibilités
 - obtention d'un consensus sur le projet
 - **rédaction du cahier de charges** et de la méthodologie **d'évaluation des offres**
 - émission du cahier des charges
 - analyse des offres
 - négociation et signature du contrat
 - mise en œuvre, suivi et évaluation des résultats du projet

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

■ Canevas :

- TITRE DE LA RUBRIQUE
- QUESTION(S)
- EXPLICATION(S)
- EXEMPLE(S)
- (OUTIL)

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- **TITRE** : Présentation de l'entreprise
- **QUESTION** : Qui est le commanditaire ?
- **EXPLICATION** : Présentation de l'entreprise XXXXXX (Hôtel, Restaurant, Hébergements, gîtes, campings, événements, sites touristiques, etc.)
- **EXEMPLE** : « L'hôtel XXXXXX en Ardennes comporte 42 chambres : des chambres au design contemporain ou des studios. Terrasses en jardin, lieu de détente, nature, confort et ambiance familiale. Poix Saint-Hubert, Province de Luxembourg, Ardennes, Belgique ».

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

■ OUTIL :

- Contrat type de conception d'un site Web
- Contrat d'hébergement d'un site Web (AWT)

Sérieux		Sobre		Exubérant	
Fun		Page animée		Riche	
Jeune		joyeux		Léger	
officiel		pro		simple	
Sophistiqué		classique		élégant	
Monochrome		Vivant		Plutôt photo	
original		Plutôt texte		Plutôt dessin	

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- **1. Introduction**
 - **Présentation de l'entreprise**

- **2. Objectifs**
 - **Objectifs du site Web**
 - **Objet du marché**
 - **Définitions préalables**

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- **3 .Contexte concurrentiel**
 - **Y’a-t-il déjà des sites sur le même sujet ?**
 - **Lister les adresses des sites Web « concurrents » ou « collègue »**
- **→ Permet aussi d’optimiser le référencement**

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- **4. Description des besoins**
 - 4.0. Langues (FR – NL – EN – ETC.)
 - 4.1. Schéma conceptuel
 - 4.2. CMS – (a priori)
 - 4.3. Structure du site

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- 4.2. Outil : gestion de contenu
 - 4.2.1. *GENERALITES*
 - 4.2.2. *GESTIONNAIRE D'EDITION*
 - 4.2.3. *GESTIONNAIRE DE RUBRIQUES*
 - 4.2.4. *GESTIONNAIRE DE NEWS*
 - 4.2.5. *GESTIONNAIRE D'UTILISATEURS*
 - 4.2.6. *GESTIONNAIRE D'AGENDA D'ACTIVITES*
 - 4.2.7. *GESTIONNAIRE DE NEWSLETTER*
 - 4.2.8. *GESTIONNAIRE DE FORUMS*
 - 4.2.9. *MOTEUR DE RECHERCHE INTERNE*
 - 4.2.10. *GESTIONNAIRE DE FORMULAIRES*
 - 4.2.11. *GESTIONNAIRE DE FLUX RSS*
 - 4.2.16. *GESTIONNAIRE DE RESERVATION*

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- 5. Spécifications **techniques** et de **réalisation**
 - Axe **fonctionnel** : souci de simplicité d'usage (Non IT)
 - Axe **organisationnel** : autonomie et indépendance
 - Axe **technique** : modulaire et facilement extensible.
 - Axe **industriel** : conforme aux standards
 - De ce fait il est facile à maintenir, évolutif et réutilisable.

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- 5.2. La navigation dans le site et l’ergonomie
 - 5.2.1. Généralités
 - 5.2.2. Repérage dans le site Web
 - 5.2.3. Accessibilité
- 5.3. Le respect des standards
- 5.4. La charte graphique du site
- 5.5. Hébergement du site, DNS et statistiques
- 5.6. Le référencement du site
 - 5.6.1. Optimisation du site
 - 5.6.2. Enregistrement manuel dans les moteurs de recherches et répertoires
 - 5.6.3. Bilan du référencement
- 5.7. Maintenance du site

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- 5.6. Le référencement du site
 - 5.6.1. *Optimisation du site*
 - 5.6.2. *Enregistrement manuel dans les moteurs de recherches et répertoires*
 - 5.6.3. *Bilan du référencement*
 - 5.6.4. *Campagnes payantes*

- → *une obligation de moyens*

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

■ 6. Le contenu

- Faire l'exercice de rassembler un maximum de contenu... avant le cahier des charges :
 - Texte
 - Photos... en JPEG
 - Vidéo

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

■ Attention à l'incompréhension QUI FAIT QUOI

- Visuel
- Texte
- Que faire, que voir et que manger ?
- Ton adapté
- Complément aux autres canaux
- ...

→ Bien définir les droits et devoirs de chaque partie

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

- **7. Spécifications administratives**
 - **7.0. Généralités**
 - **7.1. Propriété**
 - **7.2. Confidentialité**
 - **7.3. Délais de réalisation**
 - **7.4. Offre de prix**
 - **7.5. Contrat et modalités de paiement**
 - **7.7. etc.**

“ Cahier de charges pour un opérateur touristique ”

8. La sélection et l'attribution

■ Critères de sélection

- Conformité de l'offre
- Respect du canevas
- Capacité et qualification du soumissionnaire
- Maîtrise technologique du fournisseur
- Adéquation des **moyens**

■ Critères d'attribution

- Coût
- Valeur ajoutée générale
- Qualité de l'offre
- Suggestions non imposées
- Evaluation technique qualitative – adéquation
- Evaluation technique quantitative
- Précision du planning d'exécution et respect des délais

- Complicqué ?
 - Oui !
 - Web <> Facile
 - Accompagnement nécessaire ?
 - Architecte
 - À chaque site, son prestataire et ses métiers ?
- Cahier de base et « customisable »

<>

- Solution du BEP

InnovaTIC

Une organisation du Lentic-HEC
et du CRP Henri Tudor
en collaboration avec defimedia SA

Avec le soutien de la Commission européenne
et du cabinet du Ministre de l'Economie, de l'Emploi, du
Commerce extérieur et du Patrimoine de la Région
wallonne

Avec la collaboration de la Fédération du Tourisme de la
Province de Liège