

SAÉ 1.05 : Recueil du besoin

I. Présentation du livrable 1

Mon sujet:

C . « Petits plats dans les grands », Place de la gare, 95 Ermont Ines et Théo

J'adore cuisiner, pour la famille et les amis, et tout mon entourage raffole de mes petits plats. Je suis très attentive à la qualité des aliments et j'essaie au maximum de privilégier les produits de saison et les producteurs locaux, parce que je connais leur travail, que j'ai envie de le valoriser et aussi parce que la « malbouffe » n'est pas une fatalité. Mais aller au marché, trouver de bons produits, cuisiner, tout ça prend du temps – j'y passe mes journées ! – et quand on travaille, il n'est pas toujours facile de concilier contraintes professionnelles et repas de qualité. Avec mon frère Théo, nous avons décidé de franchir le pas et de nous lancer dans la création d'une TPE, « Petits plats dans les grands », afin de développer un service basé sur la commande et la livraison en point de retrait en un clic. Le principe est simple : proposer aux entreprises et aux particuliers deux entrées, deux plats et deux desserts + un menu végétarien, à commander et à payer en ligne de deux jours à une semaine à l'avance et à retirer dans l'un des cinq points de retraits – dans notre local place de la gare à Ermont, à Saint-Gratien, à Enghien, à Epinay et à Montmorency. Nous livrons dans des structures qui partagent nos convictions, en particulier dans les magasins bio et dans des structures associatives. Dans notre local d'Ermont, nous avons installé un tableau d'affichage sur l'actualité locale, il est aussi possible de s'attarder pour discuter ou pour goûter de nouvelles recettes. Un site clair, simple et fiable est vraiment indispensable pour le développement de notre activité, avec une sécurité totale de paiement pour rassurer et fidéliser notre clientèle. À intégrer aussi : une présentation soignée des plats (composition, photos), la mention des prix, éventuellement des formules... Il faut également que le site présente nos valeurs, notre démarche, nos producteurs de référence. Les plats suivent les saisons, il serait bien que le site le montre graphiquement par le choix des couleurs et des ambiances. Nous aimerions proposer prochainement des cours de cuisine thématique, en particulier pour les plus jeunes. Nos plats sont livrés dans des bocaux en verre réutilisables, qui sont consignés (1 euro le bocal) : nous luttons contre le plastique et le papier d'emballage qui font déborder les poubelles ! Enfin, notre démarche locale profite du bouche à oreille qui pourrait être relayé par les réseaux sociaux : il faudrait y penser pour le site.

Questions:

a. Rassemblez, dans un tableau dont vous définirez clairement les rubriques, les différentes informations utiles au recueil du besoin.

Les différentes informations utiles au recueil du besoin:

But du site	Faire passer un message sur l'écologie Valoriser les producteurs locaux Commander en ligne des plats Livraison dans des structures qui partagent leurs convictions (dans les magasins bio et dans des structures associatives)
Public visé	Les personnes qui aiment la bonne cuisine mais qui n'ont pas forcément le temps de préparer à manger Les personnes qui aiment une bonne qualité de produits Les personnes qui n'aiment pas cuisiner Les plus jeunes qui ne savent pas forcément cuisiner
Fonctionnalités	Outil de zone de livraison la plus proche de chez eux Une maintenance du site et fréquence de mise à jour
Style	Identité visuel de l'entreprise sur toutes les pages Un site clair, simple et fiable avec des images Adapté les couleurs du site en fonction de la saison
Besoin du client	Paieement sécurisé Une zone de livraison proche de chez lui

b. Formulez 3 questions qui vous permettront de préciser le besoin.

Les 3 questions qui permettent de préciser le besoin:

- A qui le site rend-il service?
- Sur quoi/qui le site agit-il?
- A quoi sert-il/ dans quel but?

c. En vous appuyant sur une étude de type benchmarking, formulez une suggestion qui vous semble bien compléter le projet.

benchmarking: ensemble d'actions qui nous aident à évaluer et à comparer les produits, méthodes et services à ceux de la concurrence, soit comparer la pratique commerciale avec les autres sites.

Pour améliorer leurs sites internet, je pense qu'il faudrait ajouter:

- Organisez des jeux concours sur les réseaux sociaux
- Faire des promotions lors des fêtes afin de fidéliser les clients (comme auchan)
- Faire un partenariats avec une entreprise bio (la vie clair par exemple)
- Proposer des boissons bio
- Recevoir un mail quand on change de saisons et que les menus se mettent à jour

d. Rédigez une note d'intention d'une page résumant les principales caractéristiques (générales et techniques) du site envisagé, en détaillant ses fonctionnalités. Ce document doit servir de base contractuelle et donc être à la fois suffisamment clair pour que le client en comprenne les informations, et suffisamment précis pour guider la mise en œuvre technique.

note d'intention : vise à décrire les idées de développement du projet d'un client potentiel.

Concernant les caractéristiques général:

- Sur la page d'accueil
 - Nom du restaurant/Adresse/Numéro de téléphone
 - Horaires avec heures des services
 - Description du restaurant/Présentation de l'équipe/Présente les valeurs et leurs démarches
 - Belle histoire sur l'établissement, sur le type de cuisine, sur le respect des produits
 - Infos pratiques du type parkings à proximité/Accès handicapés
 - Moyens de paiements/Sécurité totale de paiement
 - Service traiteur
 - Message de prévention pour lutter contre l'écologie (le plastique)
 - Récompenses (michelin)
 - Liens amenant sur les réseaux sociaux de la TPE
- Sur la page des menus
 - La carte/Les menus avec la composition des plats
(Proposer deux entrées, deux plats et deux desserts + un menu végétarien)
 - Des photos d'assiettes/Personnes en train de manger
 - Faire des plats de saison/Choix des couleurs et des ambiances en fonction
 - Les tarifs/Mention du prix
 - Présenter les producteurs de référence
 - Petit mot du chef
 - Renouveler la carte
 - Proposer des cours de cuisine thématique pour les plus jeunes

- Page de module de réservation
 - Faire une réservation en ligne des plats choisis (possibilité de commander de deux jours à une semaine à l'avance)
 - Click and collect avec 5 points de retraits à afficher/Zone de livraison
 - Les plats sont livrés dans des bocaux en verre réutilisables, qui sont consignés (1 euro le bocal)
 - Horaires d'ouverture et fermeture pour récupérer ses commandes
 - Laissez un commentaire/Avis de clients
- Exigence réglementaire
 - Une page de mentions légales
 - Une page sur la charte de confidentialité et de protection de données
 - Sécurité totale de paiement
- Eléments à ajouter sur le site
 - Possibilité de rajouter des formules pour les repas
 - Créez des réseaux sociaux efficaces et dynamiques
 - Organisez des jeux concours sur les réseaux sociaux
 - Faire des promotions lors des fêtes afin de fidéliser les clients

Concernant les caractéristiques techniques:

Page HTML avec du CSS, du javascript pour avoir des pages dynamiques mais aussi trouver un hébergeur comme par exemple google.

e. Identifier les personnes qui vont intervenir sur le site et leurs rôles.

Les personnes qui vont intervenir sur le site:

- administrateur (personne qui crée et met à jour le site)
- le client avec un accès privilégiés (mise à jour des info variables, message promotionnelle, etc) ici le frère et la soeur
- utilisateur
- utilisateur qui donnent des cours de cuisine

f. Identifier les éléments de contenu qui sont indispensables et les classer en au moins trois catégories (par exemple, "permanent" = adresse, info légales, etc. ; "actualités" = contenus temporairement mis en avant avec date de parution et d'expiration; "discussion" = commentaires des utilisateurs sous forme d'un forum).

Les éléments de contenu:

- permanent = adresse du restaurant, info légales, information de click & collect
- informations variables = mise à jour des menus, des plats de saison, des images des plats et des assiettes, et des prix
- gestion des commandes = prise de commande, paiement en ligne et choix des dates de livraison