**Cahier des Charges – Création du Site Web de l’Agence Rhema Group**

1. **Introduction**

**1.1. Contexte et Justification**

L’agence [Nom de l’Agence] souhaite renforcer sa présence en ligne afin de valoriser ses compétences dans l’assistance visa et le conseil en voyages internationaux. Le site web devra servir à la fois d’outil de communication, de vitrine commerciale et de plateforme opérationnelle permettant aux clients de soumettre leurs demandes et d’accéder à des services personnalisés.

**1.2. Objectifs du Projet**

Visibilité et Image de Marque : Renforcer la notoriété de l’agence par un design moderne et une navigation intuitive.

Acquisition de Clients : Faciliter le parcours client via des formulaires de demande, une interface de réservation et un espace client sécurisé.

Efficacité Opérationnelle : Automatiser certaines démarches administratives (suivi de dossier, prise de rendez-vous) et optimiser la communication avec les clients.

**2. Présentation de l’Entreprise et Environnement**

**2.1. Description de l’Agence**

Nom : **Rhema Group**

Activité : Assistance dans les démarches de visa, réservation de billets d’avion, travel consulting, import-export et services connexes.

Valeurs : Professionnalisme, transparence, réactivité et expertise internationale.

**2.2. Environnement Concurrentiel**

Le site devra se démarquer par son ergonomie, son design responsif et la qualité de l’expérience utilisateur, face à une concurrence présente sur le marché du conseil en voyages et de l’assistance administrative.

**3. Cahier des Charges Fonctionnel**

**3.1. Architecture et Arborescence du Site**

**Page d’Accueil**

Présentation synthétique de l’agence et de ses valeurs

Mise en avant des services phares (Assistance visa, Réservation de billets, Travel consulting)

Témoignages clients et chiffres clés

Appels à l’action (Contact, Prise de rendez-vous)

Pages de Services

Assistance Visa : Informations sur les démarches, liste des documents requis, formulaire de demande et suivi de dossier.

Réservation de Billets d’Avion : Interface de réservation en ligne, comparaison des offres, CTA pour finaliser la réservation.

Travel Consulting : Conseils personnalisés, blog / actualités sur les voyages, formulaire de prise de contact.

Services Complémentaires : Possibilité de présenter d’autres services (assurance voyage, import-export, etc.).

Espace Client

Tableau de bord sécurisé pour le suivi des dossiers

Téléchargement de documents

Messagerie interne avec le conseiller

Blog / Actualités

Articles sur les procédures de visa et les conseils de voyage

Informations pratiques et tendances du secteur

Page Contact et Prise de Rendez-vous

Formulaire de contact standard

Chat en direct et intégration d’un lien vers WhatsApp

Informations complètes (localisation, téléphone, email, réseaux sociaux)

**3.2. Fonctionnalités Spécifiques**

Formulaires Interactifs : Validation en temps réel, upload de documents, notifications automatiques.

Système de Suivi de Dossier : Interface sécurisée permettant aux clients de consulter l’avancement de leur demande.

SEO et Accessibilité : Optimisation du contenu pour les moteurs de recherche et respect des normes d’accessibilité (WCAG).

**4. Cahier des Charges Technique**

**4.1. Environnement Technologique**

**Frontend :**

Langages : HTML5, CSS3, JavaScript

Frameworks/Bibliothèques : Possibilité d’utilisation de React.js pour une interface dynamique

Framework CSS : Bootstrap 5 ou équivalent pour un design responsif

Backend :

Langages : PHP (Laravel) ou JavaScript (Node.js avec Express)

Base de données : MySQL, PostgreSQL ou MongoDB

API RESTful pour la communication entre l’espace client et le serveur

Sécurité :

Installation d’un certificat SSL

Protection contre les attaques (XSS, CSRF, injections SQL)

Système de gestion des accès et authentification sécurisée

Hébergement et Déploiement :

Serveur VPS ou cloud (AWS, Google Cloud, Azure)

Plan de sauvegarde régulier et monitoring de la performance

4.2. Intégrations et Tiers

Intégration d’outils de tracking et d’analytics (Google Analytics)

Plugins de messagerie instantanée et gestion des emails

API de paiement en ligne (si besoin de paiements sécurisés pour certains services)

**5. Cahier des Charges Graphique et Ergonomique**

**5.1. Identité Visuelle**

**Charte Graphique :**

Palette de couleurs reflétant le sérieux et la confiance (ex. bleu, blanc, touches dorées)

Typographie élégante et lisible

Utilisation cohérente du logo et des éléments graphiques

Design :

Layout épuré et moderne

Navigation intuitive avec menu clair et hiérarchisé

Images de haute qualité et illustrations en rapport avec le domaine du voyage

**5.2. Ergonomie et Expérience Utilisateur (UX)**

Responsive Design : Optimisation pour les supports mobiles, tablettes et desktops

Accessibilité : Respect des standards WCAG, contraste suffisant et navigation clavier

Temps de Chargement : Optimisation des ressources (images, scripts) pour une expérience fluide

**6. Planning et Gestion du Projet**

**6.1. Phases du Projet**

**Analyse et Conception**

Recueil des besoins, définition des fonctionnalités, réalisation des wireframes et maquettes

Développement

Mise en place de l’architecture technique, développement des modules et intégration des contenus

Tests et Recette

Tests fonctionnels, tests de sécurité, tests de compatibilité et validation par l’équipe projet

Déploiement

Mise en production et configuration de l’hébergement

Maintenance et Suivi

Support technique, mises à jour régulières et évolutions futures

6.2. Délais et Jalons

Phase d’Analyse et Conception : [Durée estimée]

Phase de Développement : [Durée estimée]

Phase de Tests et Recette : [Durée estimée]

Déploiement : [Date de lancement prévue]

**7. Budget et Contraintes Financières**

Estimation Globale : Détail du budget (développement, design, hébergement, maintenance).

Modalités de Paiement : Échelonnement en fonction des phases (acompte, livrables, finalisation).

Contraintes : Respect des coûts prévus, suivi des dépenses et contrôle qualité.

**8. Maintenance et Évolutions Futures**

Maintenance Technique : Mise à jour régulière du CMS, des plugins et des mesures de sécurité.

Support Utilisateur : Service d’assistance pour les clients et formation pour l’équipe interne.

Évolutions : Possibilité d’ajouter des fonctionnalités (application mobile, module de réservation avancé, intégration CRM) en fonction des retours utilisateurs et des besoins du marché.

**9. Livrables Attendus**

Code Source Complet : Documentation technique et guides de déploiement.

Documentation Utilisateur : Manuel d’utilisation pour la gestion du site et la mise à jour du contenu.

Maquettes et Wireframes : Version validée avant le développement.

Rapport de Recette : Documentation des tests réalisés et validation finale par le client.

**10. Modalités de Validation**

Recette Fonctionnelle : Vérification de chaque module et fonctionnalité par le client et l’équipe projet.

Tests Utilisateurs : Recueil des retours pour ajustement de l’interface et de l’ergonomie.

Validation Finale : Accord formel du client avant le déploiement en production.