


CAHIER DES CHARGES

Projet de création du site Internet

Ereo BTP

25 rue de Civry
75016 Paris
 09 50 98 66 59

RCS PARIS: 82184334900019

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| 1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE | 3 |
| 2. PRESENTATION DU PROJET | 3 |
| 2.1 Objectifs quantitatifs | 5 |
| 2.2 A qui s'adresse le site | 5 |
| 2.3 Périmètre du projet..... | 5 |
| 2.4- Description existant..... | 5 |
| 2.5 Ressources humaines | 5 |
| 2.6 Charte graphique | 6 |
| 2.7 Design | 8 |
| 2.8 Maquette | 8 |
| 2.9 Contenus | 9 |
| 2.10 Description fonctionnelle | 9 |
| 2.11 Information contenu..... | 9 |
| 2.12 Contraintes techniques | 9 |
| 2.13 Fonctionnalités | 10 |
| 3. PRESTATIONS ATTENDUES | 11 |
| 3.1 - Charte graphique | 11 |
| 3.2 - Création et récupération de contenus | 11 |
| 3.3 - Côté technique (Développement, Hébergement, Référencement) .. | 11 |
| 3.4 - Dépôt du nom de domaine et adresses mail | 12 |
| 3.5 - Mises à jour | 12 |
| 3.8 - Statistiques de connections | 12 |
| 4. PRESTATIONS ATTENDUES ET MODALITES DE *SELECTION DES PRESTATAIRES | 12 |

1. PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

L'entreprise EREO BTP, située dans le 16^e arrondissement de Paris, est une SASU qui a été créée en août 2016 par M. REZIG.

Il s'agit d'une jeune entité familiale qui compte à ce jour quatre salariés. Face à la pluridisciplinarité du secteur du BTP, l'entreprise EREO a opté pour la polyvalence en matière de savoir-faire afin de répondre à tous les besoins de la clientèle.

En regroupant plusieurs corps de métiers tels que l'électricité, la plomberie, le chauffage, ou encore la peinture, elle se présente comme étant une entreprise générale du bâtiment.

À ce jour, l'entreprise EREO BTP réalise des prestations de rénovations, des réparations, des diagnostics et propose à ses clients une personnalisation des prestations en s'adaptant aux demandes de chacun.

Le secteur du BTP se compose de nombreux corps de métiers ce qui le rendent très présent sur le marché. Nous constatons, en 2015, un recul de l'activité évoluant dans un contexte de PIB en progression. Le secteur recense une perte de 40200 postes en France.

L'entreprise EREO BTP étant généralisée, est amenée à faire face à une concurrence plus large. En effet, outre les entreprises ayant une activité similaire, elle sera confrontée aux entreprises spécialisées.

La concurrence sur internet :

- TRAVAUX LIB.COM
- Hello CASA
- ACORUS

Au point de vue géographique, l'arrondissement dans laquelle se situe l'entreprise, présente de nombreux concurrents directs et indirects. Nos principaux concurrents dans un rayon d'environ 1 km sont :

- SANI 16 - PELLISSE SERVICE : SARL de services et de vente en plomberie et chauffage, avec un effectif de 5 salariés, a été créée en 1993. Elle a un bilan de 646 700 € en 2015.
- UGGY : SARL GENERALE DU BATIMENT, spécialisée dans la rénovation, avec un effectif d'au moins 3 salariés, elle a été créée en 2005.
- PEINTRE PARIS - JACQUET : Artisan peintre ayant créé son entreprise en 2009.

En Ile de France il y a 39895 entreprises spécialisées dans le 'bâtiment'. Le leader du marché est « Bouygues construction » le challenger est « Arthema » et les suiveurs sont « EDF suez »

Actuellement EREO BTP est en train de se construire petit à petit tandis que la plupart de ses concurrents actuels sont implantés depuis plusieurs années et disposent de moyens de communication plus importants. Malgré son jeune âge, la firme propose des services parallèles modernes pour faciliter la communication avec le client, ainsi que la mise en place

du chantier. En effet grâce au CRM que nous utilisons ; Salesforce, DocuSign, synchroteam, nous offrons un gain de temps dans la gestion administrative pour le client.

Concernant les prestations, l'entreprise propose à ses clients un service sur mesure, adapté avec précision à leurs besoins, leurs attentes et leurs critères, ce qui constitue un atout indéniable.

2. PRESENTATION DU PROJET ET FAISABILITE

EREO BTP, est une entreprise vouée à évoluer. Elle possède aujourd'hui une clientèle qui se compose principalement d'agences immobilières et de particuliers.

L'objectif, en réalisant ce projet, est de développer cette entreprise dans les prochains mois en atteignant un nouveau type de clientèle et en établissant des partenariats pouvant apporter des chantiers plus importants.

Pour ce faire, l'entreprise doit construire sa stratégie de communication externe.

À l'heure actuelle, l'entreprise ne possède pas vraiment d'outils de communication. Elle peut toutefois être visuellement identifiée par son logo et sa carte de visite.

Le secteur du BTP fait partie des secteurs qui ont pris énormément de retard pour intégrer le digital dans son fonctionnement et dans la chaîne de relation client/Entreprise/médias

La création d'un site internet est le moyen de communication le plus actuel car il est l'image de l'entreprise. Il permettra également d'enrichir l'identité visuelle déjà mise en place. En effet, la population actuelle, toutes générations confondues, passe de plus en plus de temps sur Internet et sur les réseaux sociaux pour leurs recherches ou par simple curiosité. Un site Internet professionnel doit permettre à celui qui le consulte d'identifier l'entreprise, de la découvrir et l'inciter à s'y intéresser davantage.

Le principal objectif de ce site est de développer la communication de l'entreprise.

Il s'agit de faire connaître l'entreprise à de nouveaux prospects afin de créer des contacts mais aussi d'accompagner la clientèle dans la réalisation de ses projets.

Nous souhaitons réaliser un site « vitrine » avec plusieurs vocations, il sera, à la fois, un support de communication, d'information de fidélisation des clients.

Avec ce site, les clients doivent connaître l'entreprise, à travers notre activité, notre histoire et nos valeurs.

Nous espérons développer l'activité de l'entreprise grâce aux nouveaux clients, aux nouveaux chantiers et en développant des partenariats avec d'autres professionnels du secteur. Nous sommes désireux de gagner en notoriété en Ile de France, mais surtout d'étendre notre champ d'activité

Objectifs quantitatifs :

Nous souhaitons avoir le maximum de visites sur notre site. Notre site n'est pas un simple site vitrine, ni un site marchand. En moyenne nous souhaitons atteindre au minimum 10000 visites/jours.

A qui s'adresse le site ?

Nous souhaitons, en premier lieu, toucher toutes les personnes ne connaissant pas l'entreprise et ayant besoin des services d'une entreprise générale du BTP, du particulier au professionnel.

En second lieu, nous voulons offrir à nos clients un moyen inédit pour la prise de contact avec le client et un système innovant de suivi de chantier en ligne grâce à Synchroteam ou Sales Force ou tout autre technologie (à définir avec le chargé de projet).

Le site de l'entreprise devra nous permettre d'atteindre quatre cibles types :

1. Le secteur de l'assurance.
2. Les cabinets d'architectes.
3. Les administrations publiques.
4. Les particuliers (propriétaires).
5. Les entreprises
6. Les syndicats
7. Les grandes enseignes (darty, lafayette...)

Périmètre du projet :

La langue principale du site est le français (langue natale de la société), nous souhaitons avoir la possibilité au clients de pouvoir basculer sur l'anglais. Pour pouvoir également satisfaire nos clients étrangers. Les langues concernées pour notre site sont : le Français, en premier lieu, puis l'anglais. Nous souhaitons que les différents onglets et les contenus soient traduits en Français et en Anglais

Nous voulons absolument avoir un site responsive. C'est un important qu'il s'adapte au format mobile. (60% de la population Française utilise son mobile pour surfer sur internet).

Description de l'existant :

Nous n'avons pas de site internet.

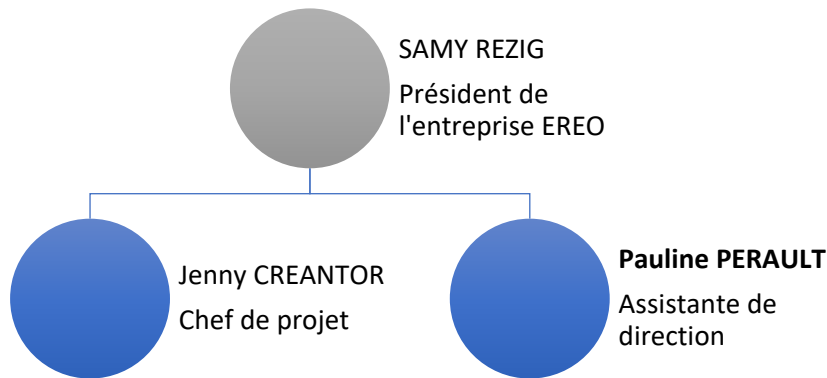
Nous n'avons pas de nom de domaine, nous avons vérifié la disponibilité du nom de notre société (via Raynette.com et OVH) mais malheureusement, notre nom n'est pas disponible en . FR. COM. Nous devons trouver d'autres noms disponibles, qui se rapprochent au maximum du nom de notre société.

Pour l'hébergement nous avons pensé à OVH

Nous réalisons une plaquette de présentation de notre société, il y aura un format papier, destinés au société, et une trame de présentation en PDF disponible sur notre site.

Pour notre charte graphique, plaquette carte de visite, signature mail et flyer nous avons fait appel à un graphiste.

Ressources humaines pour le projet



Jenny CREANTOR : Chargée de la mise en place du projet, du respect du cahier des charges, de l'étude des propositions, elle fournit les éléments nécessaires à la réalisation du site.

Samy REZIG : Président de l'entreprise.

Pauline Perault : Assistante de direction, en charge du marketing.

Charte graphique :

Si vous avez des éléments graphiques que souhaitez réutiliser comme base de votre nouvelle charte graphique, n'hésitez pas à les inclure le cahier des charges de votre site internet.

Les couleurs dominantes du site sont le blanc, le noir et les icônes en rouges.

Nous souhaitons avoir des variations de notre code couleur, pour les icones qui génèrent des click mais également pour les différentes sections présentent sur la page d'accueil.

Exemple de sites :

HESUS.FR

HELLOCASA.FR

Nous souhaitons réutiliser le logo proposer par le graphiste, à intégrer dans notre site.

Design :

Nous souhaiterions intégrer un flat design avec des couleurs rouges et blanches,(les icônes en rouges). Mais aussi un effet parallaxe classique (scrolling) pour la page d'accueil

Exemple de sites :

HESUS.FR

HELLOCASA.FR

Pour les services :

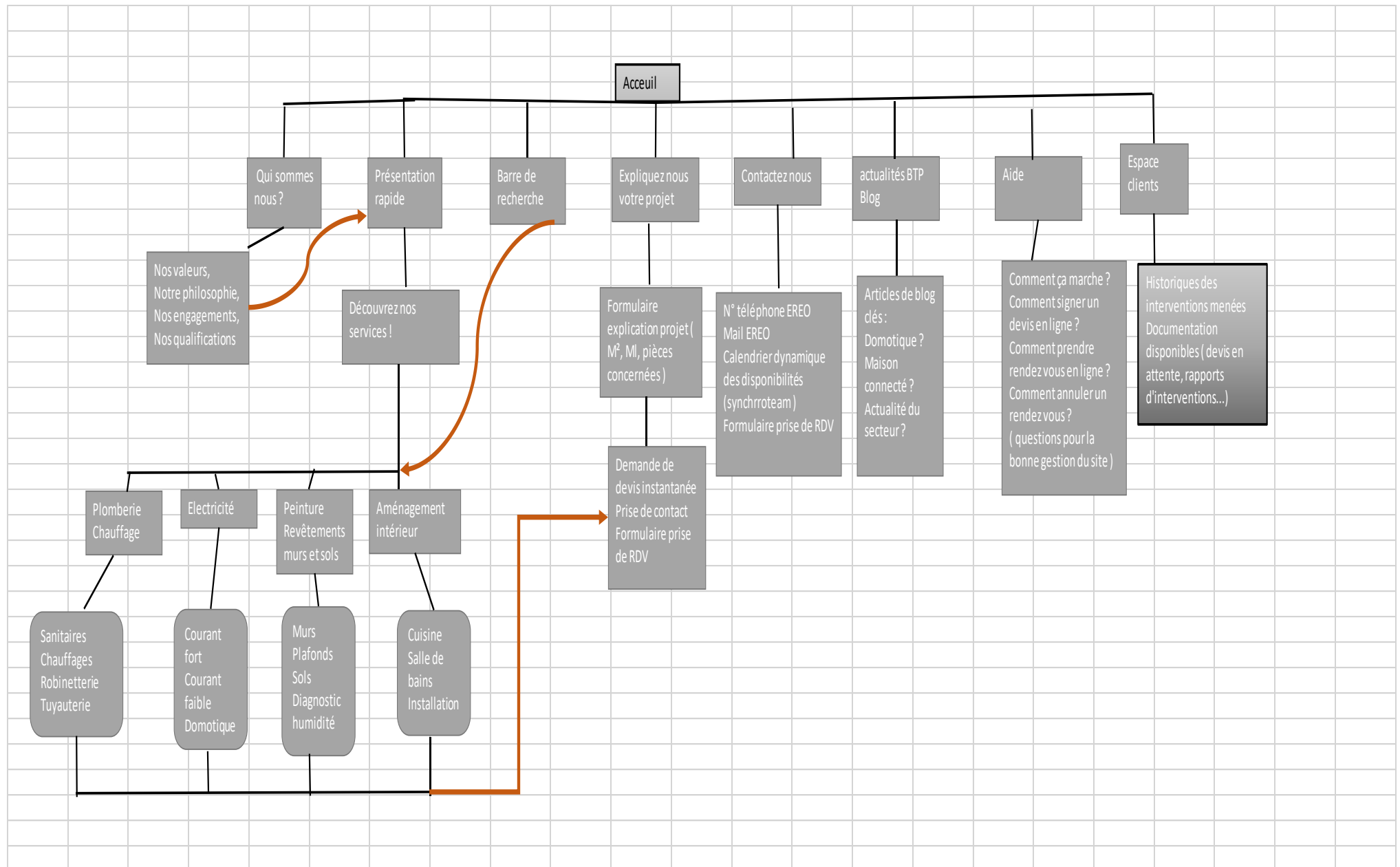
Nous proposons des services similaires à ceux proposés par la société ACORUS

Maquettes :



L'image utilisée est à changer. Ceci est un prototype de notre page d'accueil.

Arborescence



- Contenus

La réalisation respectera la charte graphique existante de l'entreprise.

Les textes seront élaborés par une rédactrice spécialisée. Ces textes guideront l'utilisateur vers les différentes rubriques.

Le site comportera également des images (banque d'image) et photos, de nos prestations, préalablement choisies par nos soins et autorisées à la diffusion par nos clients...

Description fonctionnelle :

Nous souhaitons effectivement créer un espace client avec identification et mot de passe, une partie clé de notre site et d'interaction avec nos clients.

Messagerie d'échange qui permettra aux clients de retrouver l'historique de leurs demandes et de leurs échanges. Possibilité de récupérer ou de déposer des fichiers via l'historique des échanges.

Les clients doivent retrouver l'historique de leurs règlements.

Nous voulons également un back office de suivi d'activité pour connaître la fréquentation du site, les rubriques les plus visitées, le nombre de contacts validés

Nous souhaiterions intégrer dans notre site un moteur de recherche, qui facilite la navigation des clients sur le site. Grâce aux mots clés, la barre de recherche renvoie les personnes aux rubriques correspondantes, soit un de nos services, ou rediriger sur des articles de notre blog.

Nos clients doivent avoir la possibilité de cocher l'inscription à la Newsletter, lors de l'établissement de leur compte client.

Informations relatives aux contenus :

Nous souhaitons mettre à disposition plusieurs contenus sur notre site : Il y aura une partie « blog » ou des articles à thèmes seront présents, en lien avec l'actualité du secteur, du conseil, des explications sur certains types de prestations.

Nous mettrons également à disposition, notre plaquette commerciale, téléchargeable en PDF, dans la rubrique ' qui sommes-nous ? '

Enfin dans l'espace client, chaque prospect pourra trouver toute la documentation nécessaire (devis, factures, rapports, historiques d'interventions, et également l'historiques des messages échangés avec notre société)

Enfin nous souhaitons évidemment illustrer notre site d'image, nous sélectionnerons des illustrations sur une banque d'image.

Nous voulons avoir tous les droits d'auteurs sur notre site. Nous voulons être libre de pouvoir modifier nos contenus facilement. Libres aussi de changer de prestataire en développement et hébergement. La reprise en main du site par nos soins ne donnera lieu à aucune contrepartie, une fois la prestation terminée et après le règlement du devis préalablement accepté.

Nous désirons mettre en place un code HTML classique pour optimiser le SEO et le référencement. (Un code qui respecte les standards SEO, surtout pour les titres et meta informations)

Contraintes techniques :

Nous souhaitons liés plusieurs outils à notre site : Salesforces, pour la prise de rendez-vous, calendrier dynamique ; base de donnée etc ; Docusign, pour avoir la possibilité de signer les documents à distance ; Intercom ou zendesk, pour Chatter en instantanée avec les visiteurs.

Cet outil permettra de rassembler les différents canaux, mail, chat... (raccordement impératif à Salesforce)

Mailchimp ou mail jet, pour les newsletters.

Notre site doit être compatible avec la plupart des navigateurs connus à savoir : Google, Chrome, Internet Explorer, Mozilla et Safari.

Nous souhaiterions que vous vous occupiez de l'hébergement auprès des sociétés présentés ci-dessus.

Les systèmes tiers à intégrer à notre site sont : les réseaux sociaux (redirection sur les pages notre compte), Un web-analyse, un emailing pour la création de newsletters ainsi qu'un marketing automation

2.6 - Fonctionnalités

| Fonctionnalité | Détail |
|---|---|
| ACCUEIL | |
| Barre de recherche | Nous souhaitons offrir au client la possibilité d'effectuer une recherche sur le site : une barre de recherche est prévue à cet effet : les mots clés de la recherche, renvois à l'ensemble de nos services et sélectionne le service correspondant le plus à la recherche. |
| Actualités/blog | Réserver un espace pour des actualités et des articles de blog afin de faire vivre le site et favoriser son référencement naturelle : Pouvoir sortir un article au moins une fois par semaine, aussi bien sur l'actualité du secteur, ou la dernière nouveauté en matière de rénovation, ou encore des conseils destinés aux locataires pour leur rénovation. |
| Logos réseaux sociaux | Nous souhaitons faire apparaître les différents logos des réseaux sociaux sur lesquels nous sommes présents : Facebook, linkedin, Instagram, Google + ... , avec redirection sur nos pages. Avec comme titre : Rejoignez-nous " |
| Messagerie instantané multicanal : mails et chat | Insertion d'une messagerie instantanée avec le prospect pour l'aider dans sa navigation, et le conseiller au mieux. API DISPO : Intercom ,Tawkto ou Zendesk. |
| PRESENTATION | |
| Photo page d'accueil | Nous souhaitons insérer une image (issue des banques d'images) qui illustre une famille heureuse dans leur maison, ou un couple heureux dans leur habitation |
| Expliquez-nous votre projet | |
| Photos | Ensemble de photos de nos réalisations, avec autorisation au préalable des locataires, pour illustrer nos prestations aux prospects en visite sur notre site. |
| Formulaire d'explication de projet et Formulaire de prise de rendez-vous. | |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Formulaire d'explication de projet | Nous souhaitons que nos clients, et prospects, puissent nous expliquer leur projet, en précisant le métrage etc dans un espace prévu à cet effet. Ces explications génèrent directement une demande de Devis dans notre SALESFORCES en tant qu'opportunité. Possibilité de redirection vers notre formulaire de prise de rendez-vous. |
| Formulaire de prise de rendez-vous | Nous souhaitons faire apparaître un calendrier DYNAMIQUE à nos visiteurs, afin qu'ils choisissent le créneau horaire qui les arrange le plus. Calendrier synchronisé avec notre base de donnée et SALESFORCES. Le formulaire de rendez-vous est disponible dans l'onglet 'Contactez-nous ' ou à la fin du formulaire d'explication. |
| Enregistrement de la base de données | Nous souhaitons que toutes les demandes de devis ou contact, ainsi que les visites soient enregistrées dans une base de données, disponibles dans SALESFORCES. |
| ESPACE CLIENT | |
| Mon Compte | |
| Accès client | Nous souhaitons offrir à nos clients un accès à leur espace personnel sécurisé. Identifiant + Mot de passe : Tous les comptes sont différents, propre au client. Dès qu'il y a une nouvelle inscription, les coordonnées du prospects sont répertoriées dans notre base de donnée SALESFORCES voir exemple (site CITYA en bas à droite, les possibilités qu'offre l'espace client). |
| Mes devis, mes factures | |
| Exportation de documents | Nous voudrions offrir aux clients la possibilité de justifier leur explications de projet en générant des documents de renseignement pour leur projet, type photos ... (format : JPEG, PDF, doc, xls...). |
| Historique | Nous aimerions faire apparaître, dans son espace, l'historique de tous les échanges que nous avons pu avoir avec un client, : comprend les premiers échanges (appels, chat, mail... etc) ;les rapports d'interventions envoyés, documents envoyés...historique règlement |
| Mes interventions | |
| Agenda / Calendrier | Nous souhaitons permettre à nos clients de consulter nos disponibilités et de planifier des rendez-vous rapidement en fonction de leur disponibilité. FORMULAIRE PRISE DE RENDEZ VOUS LIE à SALESFORCE |
| Relation avec outil extérieur | Nous souhaitons que nos clients puissent consulter leurs interventions depuis leur compte client grâce à notre outil spécialisé : Synchroteam. A voir si c'est possible) |
| ESPACE SUGGESTIONS | |
| Formulaire de saisie | Possibilité de nous conseiller sur notre site, grâce aux logo de m'email, qui ouvre une fenêtre de conversations, et le message n'as plus qu'à être inscrit dedans. |

3. PRESTATIONS ATTENDUES

- Charte graphique

La charte graphique est déjà en place et vous sera transmise après sélection d'un prestataire.

- Création et récupération de contenus

- Illustrations

Une sélection de photos , de nos réalisations, vous sera transmise. Nous envisageons également l'achat de photos (ADOBE STOCK, FOTOLIA, SHUTTERSTOCK, ISTOCKPHOTO...)

- Textes

Une personne se chargera du texte de présentation de l'entreprise.

Nous souhaitons un accompagnement pour les autres contenus.

- Côté technique (Développement, Hébergement, Référencement)

Nous souhaitons avant tout que vous réalisiez le site et sommes ouverts à toutes suggestions de conception. Le référencement naturel est une priorité pour nous.

Nous attendons un accompagnement technique de votre part en ce qui concerne l'hébergement du site, le développement et le référencement. Vos conseils sur l'usage d'un CSM, le type du CMS ou un développement différent.

Vous trouverez ci-après des éléments, indispensables, à prendre en compte pour la partie technique

Adaptabilité avec une application externe

Nous travaillons avec un outil (SYNCHROTEAM) ou (PRAXEDO) que nous souhaitons faire fonctionner en synergie avec le site. Cette question n'est pas indispensable mais serait un plus.

Optimisation de la lecture sur les Smartphones et tablette.

Dépôt du nom de domaine et adresses mail

Le nom de domaine de l'entreprise n'a pas encore été déterminé.

Nous souhaitons que vous vous chargiez de sa création et de son transfert auprès de l'hébergeur du site si vous faites appel à une entreprise extérieure à la vôtre. L'achat des noms de domaine sera réalisé à notre nom.

Mises à jour

Nous souhaitons avoir tout accès et le contrôle total sur les modifications à apporter au site ainsi que pour la maintenance de celui-ci.

- Statistiques de connections

Nous souhaitons avoir des statistiques régulières concernant :

- La fréquentation du site
- Rubriques les plus visitées
- Le nombre de contacts validés

4. Prestations attendues et modalités de sélection des prestataires

Prestations attendues :

- Développement
- Design

- Intégration
- Migration de base de données ou autres actifs existants
- Achat du nom de domaine et gestion de l'hébergement
- Maintenance et mises à jours
- Formation à la gestion du site
- Accompagnement marketing: plan marketing, SEO, SEA, webanalyse, ...)

Planning :

Notre date limite de soumission de candidature est le 17/07/17, nous sélectionnerons le prestataire à cette même date.

Nous voulons que le site soit prêt pour septembre au plus tard, avec évidemment un suivi régulier du projet

Méthodologie de suivi :

Oui nous souhaitons que le prestataire puisse mettre en place une méthodologie de développement agile.

Nous souhaiterions avoir une prestation présentielle : le graphiste travaille dans nos locaux

Nous sommes également désireux d'avoir un accès à un environnement de pré-production pour assurer un bon suivi du travail effectué.

1.1 Modalités de sélection du prestataire :

Le prestataire peut en effet faire une présentation rapide de la société, avec certaines références possibles, avec certaines préconisations en vu de notre projet, les difficultés possibles lors de l'établissement du site. S'il s'agit d'un travail d'équipe, nous souhaitons absolument une présentation de chaque membre de l'équipe projet, avec si possible un devis détaillé des prestations.

Nous n'avons établi aucune grille de sélection pour l'instant.

Les personnes à contacter en cas de questions sont :

Madame Keltoum Rezig: 06-19-39-78-17