



# Cahier des charges

Dispositif de communication en ligne



Version : 0.1

Date de la dernière mise à jour : 1 décembre 2016

# Sommaire

1. **Cadre du projet**
  - 1.1. Résumé
  - 1.2. Contexte de l'entreprise
  - 1.3. Enjeux et objectifs
  - 1.4. Livrables
  - 1.5. Présentation de l'équipe
  - 1.6. Planning prévisionnel
2. **Benchmark**
3. **Considérations marketing**
  - 3.1. Cibles
  - 3.2. International
  - 3.3. Référencement
  - 3.4. Charte éditoriale
4. **Conception graphique**
  - 4.1. Brief créatif
  - 4.2. Charte graphique
5. **Spécifications fonctionnelles**
  - 5.1. Périmètre fonctionnel
    - 5.1.1. Front office
    - 5.1.2. Back office
  - 5.2. Arborescence
  - 5.3. Aperçu des contenus
6. **Spécifications techniques**
  - 6.1. Choix technologiques
  - 6.2. Domaine et hébergement
    - 6.2.1. Nom de domaine et hébergement
    - 6.2.2. Email
  - 6.3. Accessibilité
    - 6.3.1. Compatibilité navigateurs
    - 6.3.2. Types d'appareils
  - 6.4. Service tiers
  - 6.5. Sécurité
  - 6.6. Maintenance et évolutions
7. **Budget**

# 1. Cadre du projet

## 1.1. Résumé du projet

Le commanditaire du projet Mr. Bazelaire, gérant de l'Hôtel Paradis a exprimé les besoins suivants :

- développer la présence en ligne de l'hôtel
- moderniser son image
- permettre à ses clients de réserver leur séjour à l'hôtel sans avoir à les appeler

### **Pitch d'ascenseur de la solution :**

Pour les touristes étrangers et professionnels en déplacement qui ont besoin d'une chambre luxueuse sur Paris, [www.hotel-paradis-10.com](http://www.hotel-paradis-10.com) permet une réservation en ligne automatisée dans la langue du visiteur (contrairement à l'ancien système de réservation de l'hôtel).

## 1.2. Contexte de l'entreprise

L'Hôtel Paradis est un établissement familial de prestige situé au 1er rue Paradis dans le 10ème arrondissement de Paris. Il est géré de père en fils par la famille Bazelaire depuis 1956.

L'hôtel offre :

- 20 chambres pour 2 personnes
- 5 chambres pour 4 personnes
- 8 suites
- Un service de restauration
- Un spa

Ces dernières années la compétition sur le marché de l'hébergement parisien s'est intensifiée.

AirBnB et les agrégateurs d'offres d'hébergement ont transformé les usages de réservation. Avoir un système de réservation en ligne est devenu un standard dans le domaine de l'hôtellerie.

Se doter d'un site Web aux fonctionnalités adaptées permettrait à l'Hôtel Paradis d'assurer la pérennité (actuellement compromise) de son établissement.

## 1.3. Enjeux et objectifs

L'objectif du projet est de permettre à l'hôtel de ré-atteindre un point d'équilibre en livrant un site pouvant générer plus de +40K€ de CA par mois.



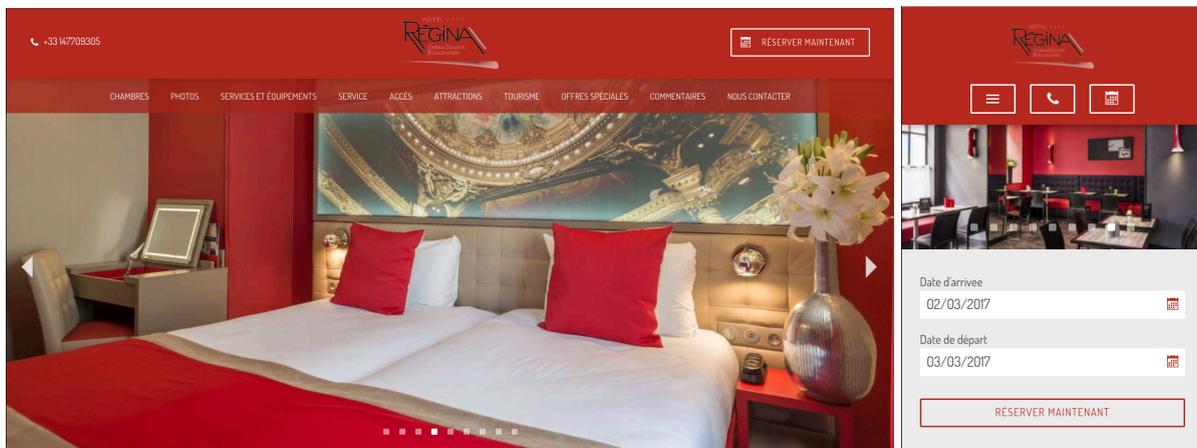
## 2. Benchmark

Maison Souquet → [www.maisonsouquet.com](http://www.maisonsouquet.com)



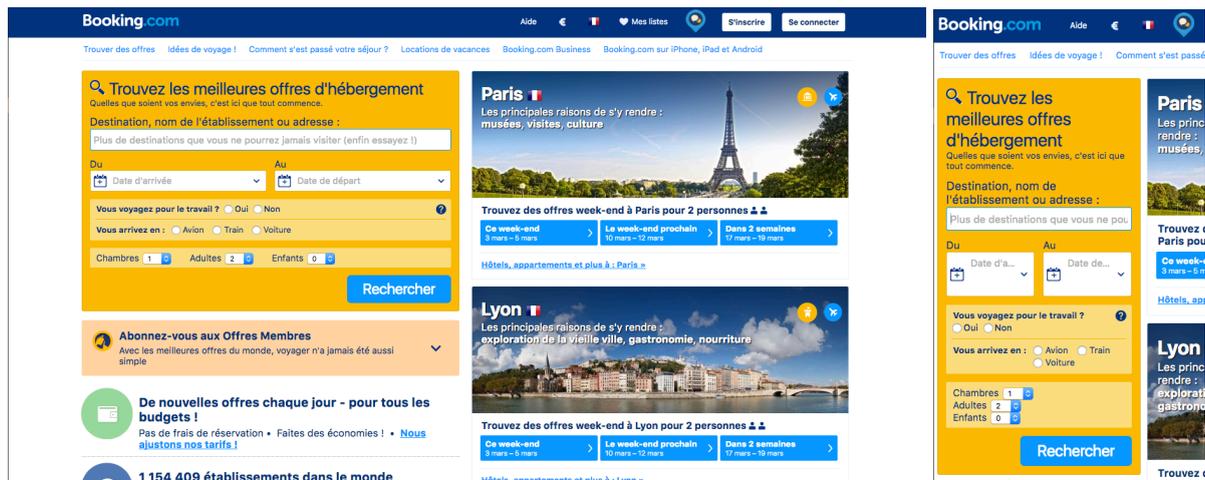
Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Imagerie</li> <li>● Système de réservation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Navigation</li> <li>● Lisibilité (contraste)</li> <li>● Utilisabilité mobile</li> </ul>

Hôtel Régina → [www.reginaopera.com](http://www.reginaopera.com)



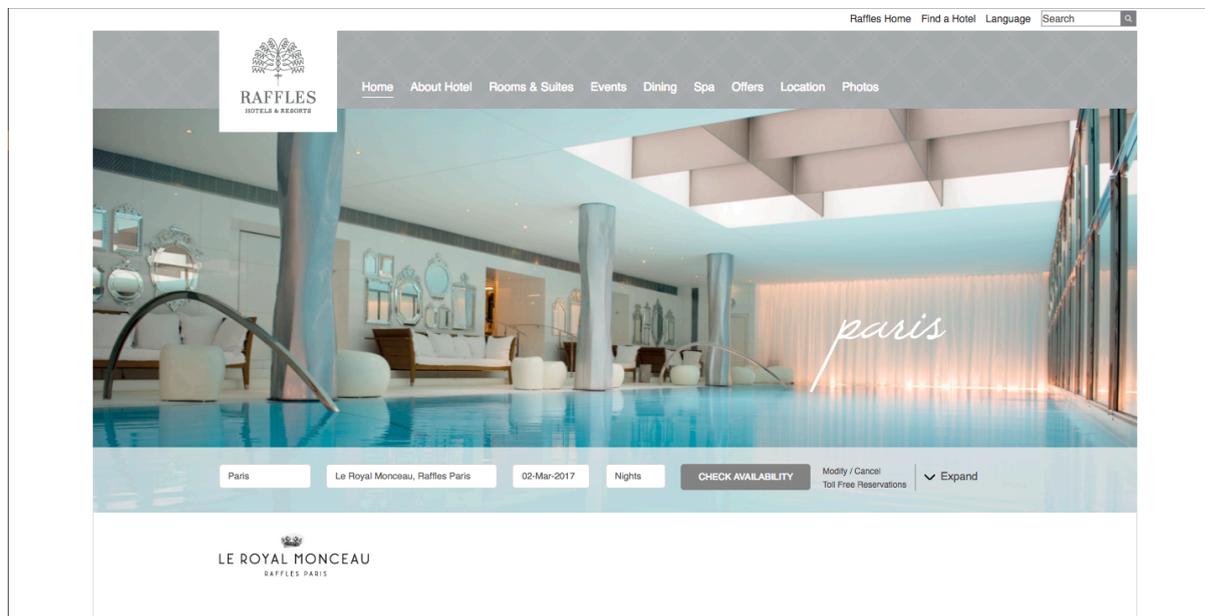
Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Adaptabilité mobile</li> <li>● Page d'accueil - Argumentaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esthétique (photos et charte graphique)</li> <li>● Animations</li> <li>● Langues</li> </ul>

Booking → [www.booking.com](http://www.booking.com)



Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Référencement</li> <li>● Éventail de l'offre</li> <li>● Langues</li> <li>● Recommandations sociales</li> <li>● Yield management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esthétique</li> <li>● Utilisabilité mobile</li> </ul>

Raffles → [www.raffles.com/paris/](http://www.raffles.com/paris/)



Points forts	Points faibles
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Esthétique (charte graphique + whitespace)</li> <li>● Réservation</li> <li>● Recommandations sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Langue</li> </ul>

### 3. Considérations marketing

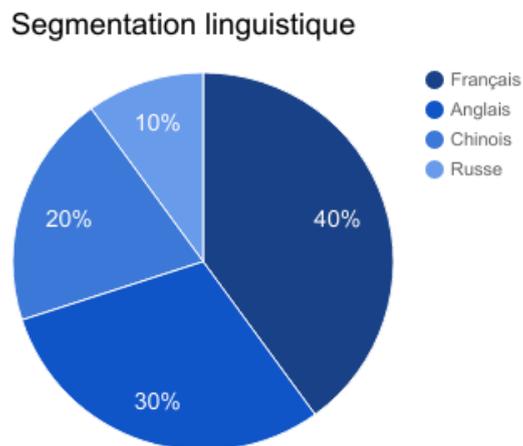
#### 3.1. Cible principale



Caractéristiques socio-démographiques	Caractéristiques comportementales
<ul style="list-style-type: none"><li>• Origine : grandes métropoles mondiales</li><li>• Âge : +40 ans</li><li>• CSP : ++</li><li>• Salaire : +100K€/an</li><li>• Budget voyage annuel : 12K€</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Archetype : homme/femme d'affaire</li><li>• Motivation : reconnaissance et statut social</li><li>• Critère de sélection : prestige et confort</li></ul>

N.B. Dans 60% des cas, ce sont des assistant(e)s qui effectuent la réservation au nom de la cible.

## 3.2. International



En vue de la segmentation linguistique ci-dessus, il est impératif que le site soit traduit dans les 4 langues concernées.

## 3.3. Référencement

Le site respecte les [80 bonnes pratiques SEO du référentiel OPQUAST](#).

## 4. Conception graphique

### 4.1. Brief créatif

Le graphisme du site se doit de retranscrire l'image, l'identité, l'histoire de l'hôtel paradis tout en la modernisant a minima.

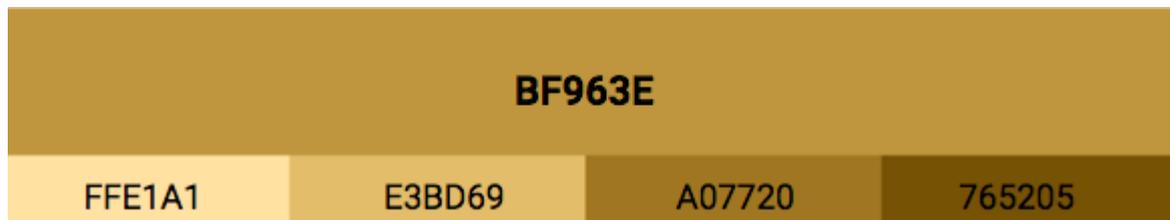
Nous allons donc rechercher, le point d'équilibre, l'alliance de la tradition et de la modernité. Pour ce faire, nous conserverons les couleurs historiques et luxueuses de la maison que nous poserons sur un style graphique moderne et épuré (flat).

### 4.2. Aperçu de charte graphique

Logo :



Palette de couleur :



Typographie de branding et de titre : Libre Baskerville

Typographie de contenu : Roboto

Design graphique : Flat

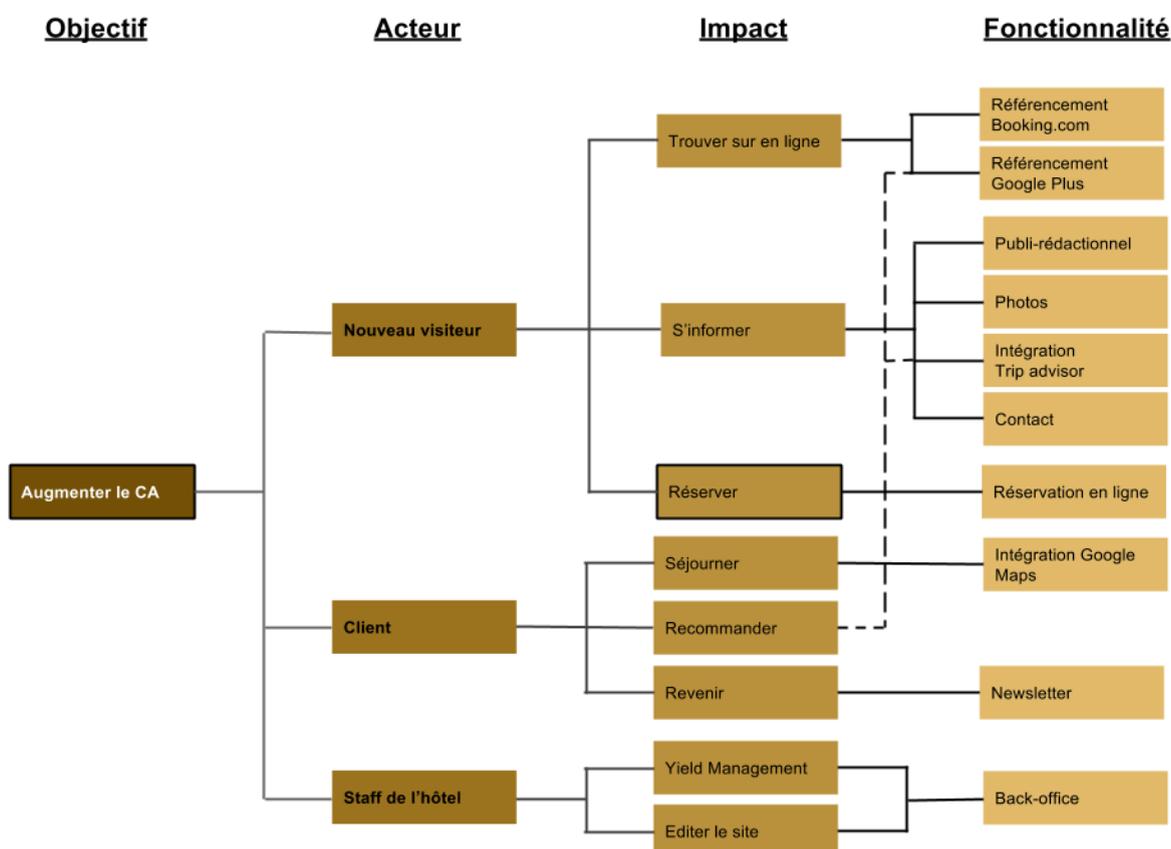
### 4.3. Images

En tant que site vitrine, [www.hôtel-paradis.com](http://www.hôtel-paradis.com) devra illustrer la beauté de l'établissement. Pour ce faire, le site sera riche en photographies. Celles-ci seront prises par un photographe professionnel et optimisées pour le web afin de ne pas alourdir le temps de chargement des pages web.

Cf. Maquettes graphiques pour les dimensions exactes et idéales des photos de chaque templates de page.

## 5. Spécifications fonctionnelles

### 5.1. Périmètre fonctionnel



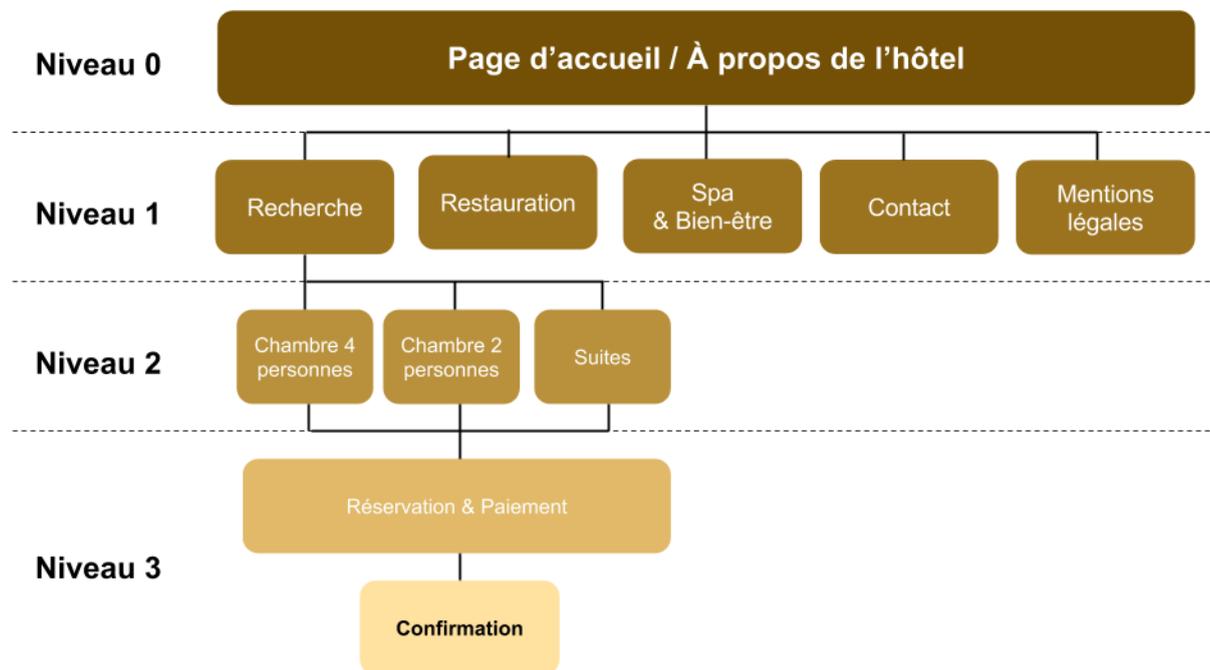
#### 5.1.1. Front office

Fonctionnalité	Contrainte(s) associée(s)
Réservation en ligne	Filtres
Formulaire de contact	Anti-spam
Galerie de photo	Contrôlable
Inscription newsletter	Pas de contrainte particulière
Changement de langue	Toujours présent à l'écran
Google Maps	Pas de contrainte particulière

### 5.1.2. Back office

Fonctionnalité	Contrainte(s) associée(s)
Gestion des contenus	Restrictions en fonction de rôles
Gestion des prix	Système de paiement
Gestion des réservations	Vue en temps réel de l'occupation de l'hôtel

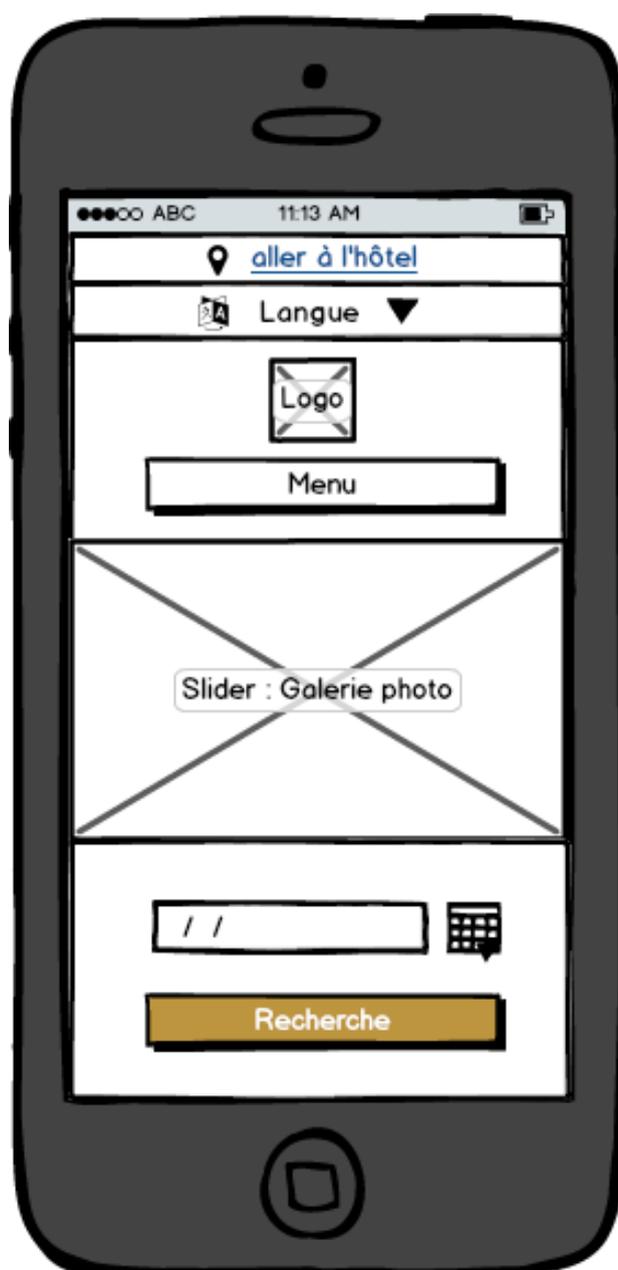
### 5.2. Arborescence



## 5.3. Aperçu des contenus

⚠ Les écrans suivants sont des aperçus basse fidélité du site dans ses versions mobile et desktop. Elles sont donc volontairement dénuées de toute forme de graphisme. Ces aperçus servent donc à lister et placer les éléments sur les différentes pages du site plus qu'à donner une idée de son esthétique.

### 5.3.1. Page d'accueil (mobile)



## 5.3.2. Page d'accueil (ordinateur)

The wireframe shows a desktop browser window with the URL `http://www.hôtel-paradis.com/fr`. The page header includes a search bar, a language dropdown, and a navigation menu with links for ACCUEIL, CHAMBRES ET SUITES, RESTAURATION, SPA & BIEN-ÊTRE, and CONTACT. A central slider area is labeled 'Slider : Galerie photo'. Below this is a search bar with a 'Recherche' button. The main content area features the hotel name 'Hôtel Paradis' and a 'Slogan' section. A large 'Argument marketing' section contains a paragraph of placeholder text. Below this is a 'Galerie' section with a large placeholder image. Further down is another 'Text Marketing' section with placeholder text. The bottom section displays three room options: 'Chambre pour 2 personnes', 'Chambre pour 4 personnes', and 'Suites luxueuses', each with a 'Réserver' button and a price starting from 'À partir de PRIX la nuit'.

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

Adresse postale

Tripadvisor

Lingue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Slider : Galerie photo

Recherche

### Hôtel Paradis

### Slogan

### Argument marketing

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Galerie

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Chambre pour 2 personnes  
À partir de PRIX la nuit

Chambre pour 4 personnes  
À partir de PRIX la nuit

Suites luxueuses  
À partir de PRIX la nuit

Réserver

Réserver

Réserver

suite page suivante

<h3>Restaurant</h3> <p>Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti</p> <p><a href="#">En savoir plus</a></p>	<p>Image restaurant</p>
<p>Spa &amp; bien-être</p>	<h3>Spa &amp; Bien-être</h3> <p>Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti</p> <p><a href="#">En savoir plus</a></p>

### Adresse postale



### Plan du site

- À propos de l'hôtel paradis
- Nos chambres et suites
- Notre restaurant
- Notre espace bien-être
- Contactez-nous
- Mentions légales

### Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos



S'abonner

### 5.3.3. Page de recherche

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale Tripadvisor Langue ▼

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

---

#### Votre séjour

Arrivée	Départ
Mois et année	Mois et année
Date	Date
Jour	Jour

#### Filtres

- ▼ Type de chambre
  - Chambre
  - Suite
- ▼ Nombre de personnes
  - 1
  - 2
  - 3
  - 4
  - Plus
- ▼ Services
  - Petit déjeuner inclus
  - Diner inclus
  - Carte de transport

#### Chambres disponibles

/ /

X

Chambre X personnes À partir de **PRIX**

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis

par nuit

X

Chambre X personnes À partir de **PRIX**

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis

par nuit

X

Chambre X personnes À partir de **PRIX**

Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis

par nuit

---

#### Plan du site

- À propos de l'hôtel paradis
- Nos chambres et suites
- Notre restaurant
- Notre espace bien-être
- Contactez-nous
- Mentions légales

#### Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

---

## 5.3.4. Page produit

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôte-paradis.com/fr

Adresse postale   Tripadvisor  Langue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

### Nom de la chambre

Galerie

//

À partir de **PRIX** la nuit

### Détails de la chambre

Capacité : X personnes

Taille de la chambre : X m

Taille des lits : X

### Equipements

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia ani

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia animi, id est laborum et dolorum fuga.

Plan de la chambre

suite page suivante

## Réservez vos services

	Nom du service Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti	À partir de <b>PRIX</b> par nuit <b>Réserver</b>
	Nom du service Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti	À partir de <b>PRIX</b> par nuit <b>Réserver</b>
	Nom du service Publi-rédactionnel : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti	À partir de <b>PRIX</b> par nuit <b>Réserver</b>

## Autres chambres et suites

Chambre pour 2 personnes À partir de <b>PRIX</b> la nuit <b>Réserver</b>	Chambre pour 4 personnes À partir de <b>PRIX</b> la nuit <b>Réserver</b>	Suites luxueuses À partir de <b>PRIX</b> la nuit <b>Réserver</b>

## Plan du site

- À propos de l'hôtel paradis
- Nos chambres et suites
- Notre restaurant
- Notre espace bien-être
- Contactez-nous
- Mentions légales

## Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

**S'abonner**

## 5.3.5. Page de contact

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

Adresse postale Tripadvisor  Langue ▼



[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

### Votre séjour

[modifier](#)

Arrivée	Départ
Mois et année	Mois et année
Date	Date
Jour	Jour

Résumé

Total PRIX

### Vos informations

Guillaume  Nom

Adresse Email

Téléphone

Pays

Adresse

Ville

Requête spéciale

### Paiement

Arrivée	Date et heure
Départ	Date et heure
Animaux	Règle animaux
Cartes acceptées	
Montant <input type="text"/>	PRIX <input type="text"/>

[Confirmer le paiement](#)

### Plan du site

- À propos de l'hôtel paradis
- Nos chambres et suites
- Notre restaurant
- Notre espace bien-être
- Contactez-nous
- Mentions légales

### Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

Nom

Adresse Email

[S'abonner](#)

17

## 5.3.6. Page rubrique "restauration"

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale Tripadvisor Langue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Slider : Galerie photo

### Cuisine

Text Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia ani

Photo du chef

#### Apéritifs

<b>Menu item</b> Description	PRIX
<hr/>	
<b>Menu item</b> Description	PRIX
<hr/>	
<b>Menu item</b> Description	PRIX
<hr/>	
<b>Menu item</b> Description	PRIX

#### Entrées

<b>Menu item</b> Description	PRIX
<hr/>	
<b>Menu item</b> Description	PRIX
<hr/>	
<b>Menu item</b> Description	PRIX
<hr/>	
<b>Menu item</b> Description	PRIX

### 5.3.7. Page rubrique “spa & bien-être”

The wireframe shows a browser window with the URL <http://www.hôte-paradis.com/fr>. The page title is "Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E". Below the browser bar, there is a header area with "Adresse postale" on the left, "Tripadvisor" and "Langue" on the right, and a "Logo" placeholder in the center. A navigation menu contains links for "ACCUEIL", "CHAMBRES ET SUITES", "RESTAURATION", "SPA & BIEN-ÊTRE", and "CONTACT". A large "Slider - Galerie photo" placeholder is positioned below the navigation. The main content area is titled "Spa & bien-être" and contains three blocks of placeholder text, each followed by a two-column image placeholder.

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

Adresse postale Tripadvisor Langue ▼

Logo

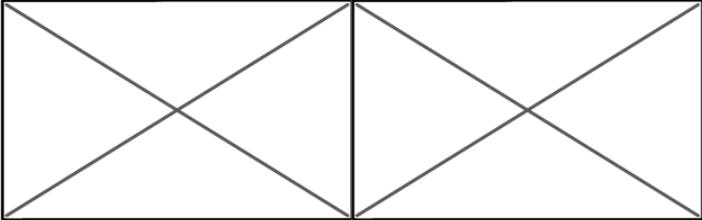
[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

Slider - Galerie photo

## Spa & bien-être

**Texte Marketing :** At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti

Texte Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia ani



**Texte Marketing :** At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti

Texte Marketing : At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident, similique sunt in culpa qui officia deserunt mollitia ani

**Texte Marketing :** At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti

## 5.3.8. Page de contact

Bienvenue à l'Hôtel Paradis Paris 10E

http://www.hôtel-paradis.com/fr

Adresse postale Tripadvisor Langue ▼

Logo

[ACCUEIL](#) | [CHAMBRES ET SUITES](#) | [RESTAURATION](#) | [SPA & BIEN-ÊTRE](#) | [CONTACT](#)

### Contactez-nous

Nom

Adresse Email

Message

### Plan du site

- À propos de l'hôtel paradis
- Nos chambres et suites
- Notre restaurant
- Notre espace bien-être
- Contactez-nous
- Mentions légales

### Newsletter

At vero eos et accusamus iusto odio dignissimos

Nom

Adresse Email

## 6. Spécifications techniques

### 6.1. Choix technologiques

Besoins	Contraintes	Solution
Autonomie sur : <ul style="list-style-type: none"><li>• l'édition des contenus</li><li>• la gestion de prix</li><li>• la gestion des réservations</li></ul>	Temporelles et budgétaires	Il conviendra donc d'utiliser une <b>solution CMS</b> (content management system) plutôt que de re-développer le site, son interface d'administration et toutes ses fonctionnalités de zéro.

En fonction des critères présentés dans la score card suivants, il convient d'utiliser le CMS **Wordpress** pour la réalisation du site.

	Administration (0,4)	Modules (0,3)	Expertise interne (0,3)	Score total sur 1
<b>Wordpress</b>	0,9	0,8	1	<b>0,9</b>
Joomla	0,5	0,5	0,2	0,41
Drupal	0,5	0,4	0,3	0,41

Afin de proposer toutes les fonctionnalités identifiées dans l'impact mapping, le site utilisera :

- le module [WP Hotelier](#)
- une intégration [Google Maps](#)

#### 6.1.1. Nom de domaine et hébergement

Le nom de domaine [www.hôtel-paradis.com](http://www.hôtel-paradis.com) sera déposé au registre 1&1 et aussi hébergé sur 1&1. Le renouvellement sera assuré par l'agence.

#### 6.1.2. Email

Nous créerons 5 adresses emails pour les gestionnaires de l'hôtel en suivant le format suivant :

prénom.nom@hotelparadis.com

## 6.2. Accessibilité

### 6.2.1. Compatibilité navigateur

Le site sera compatible avec les navigateurs suivants :

- **Internet Explorer**
- **Mozilla Firefox**
- **Google Chrome**
- **Safari**
- **Opéra**

### 6.2.2. Types d'appareils

Le site sera conçu de manière dite "responsive" pour qu'il assure une navigation optimale sur tous types d'appareils :

- Téléphones mobiles
- Tablettes
- Ordinateur portables
- Ordinateur de bureau

## 6.3. Services tiers

Suivi analytics : Google Analytics

Solution emailing : Mailchimp

## 6.4. Sécurité

L'accès aux comptes d'administration sera limité aux 4 personnes suivantes :

- La directrice de l'hôtel
- Le responsable des réservations de l'hôtel
- Le chef de projet et la responsable de technique de l'agence Digitalizer

Un backup de la base de donnée est prévue et assurée par l'agence.

## 6.5. Maintenance et évolutions

La maintenance du site sera assurée par l'agence conformément au [contrat annuel de maintenance et d'assistance](#).

## 7. Budget

Quantité	Description	Réduction	Coût
1	Création d'un site vitrine multilingue adapté à tous les écrans et équipé d'un système de réservation (sur base Wordpress)	-	9 500 €
1	Adaptation de la charte graphique pour le Web	-	300 €
1	Photos	-	500 €
1	Publi-rédaction	-	400 €
1	Internationalisation en anglais, russe et chinois	-	1 900 €
1	Formation à la gestion des contenus sur Wordpress	-	250 €
1	Référencement	-	450 €
1	Contrat de maintenance et d'assistance (abonnement annuel)	-	200 €
1	Création d'emails dédiés	100%	<del>120 €</del>

**Total:**

<b>13 500 €</b>
-----------------