

## CAHIER DES CHARGES - CONSEIL SITE INTERNET- HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

Le cahier des charges est le point de départ de votre projet de création de site internet. Que vous souhaitiez réaliser votre site internet seul ou le confier à une agence, le cahier des charges est indispensable. Il résume votre projet, il formalise vos besoins, il vous permet de définir des objectifs et vous aide à développer une vraie stratégie de communication pour votre hébergement touristique.

Nous vous proposons ici un modèle simplifié de cahier des charges adapté à votre activité touristique. Nous y avons glissé quelques astuces et conseils en matière de communication numérique, marketing, rédaction web et développement commercial.

### Le Nom de mon établissement :

-----

Adresse : -----

Vos Nom et Prénom : -----

Votre email : -----

Votre numéro de téléphone : -----

j'ai déjà un site internet que je souhaite refondre

date de création : -----

adresse du site : -----

j'ai tout à créer !!

## Présentations

### Mon établissement / Activité

Nom commercial :

Activité principale :

Date de création :

*décrire mon établissement en 5-6 lignes :*

-----  
-----  
-----  
-----  
-----

### Objectifs du site Internet

- faire connaître son entreprise
- vendre mon hébergement en ligne
- informer sur des méthodes
- attirer une nouvelle clientèle

### Mon positionnement

**se démarquer, affirmer la personnalité de son produit, faire rêver**

*Si vous deviez résumer en quelques mots votre produits, que diriez-vous ?*  
un hébergement au calme dans une ferme ?  
un gîte idéalement situé pour faire de la randonnée ?  
une propriété chez le vigneron sur la Route des vins ?  
une maison d'hôte haut de gamme avec espace bien-être ?  
un gîte de groupe dans les Vosges ?

**Indiquer ici en une ligne le positionnement de votre établissement / activité :**

-----

## Ma cible (mes prospects et mes clients)

Important ! Positionnez vous par rapport à votre Cible !

Mon site web répond aux besoins et attentes de mes clients  
Adoptez un discours adapté en fonction de la cible définie !

### Qui sont mes clients ?

tranche d'âge : \_ \_ \_ \_ \_

d'où viennent-ils ? : \_ \_ \_ \_ \_

quelle langue parlent-ils ? : \_ \_ \_ \_ \_

type de clientèle ? (affaire, famille ... ) : \_ \_ \_ \_ \_

Budget / revenus : \_ \_ \_ \_ \_

Autre : \_ \_ \_ \_ \_

### Leurs attentes : au fait, que recherchent les internautes dans le monde du tourisme ?

- des informations sur la localisation de l'hébergement / restaurant
- des informations sur les prestations proposées
- des photos qui donnent envie
- de la simplicité d'utilisation
- être rassuré et avoir confiance
- du prix, mais surtout un prix juste
- affichage de la disponibilité
- des moyens de réservation (si possible en ligne avec CB)

**Attention, Il faut satisfaire l'internaute et pas soi-même !!**

## Mes concurrents

*qui sont ils ? leurs sites internet ?*

identifiez vos concurrents les plus sérieux (même activité, secteur géographique proche, cible identique...)

Nom du concurrent	Site internet

## Pourquoi aller chez vous plutôt que chez votre concurrent ?

Qu'avez vous de plus que les autres ?

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## Un peu d'inspiration chez les autres - Benchmark

Fouinez un peu sur la toile, visitez des sites qui concernent votre domaine d'activité et notez ici ceux qui vous inspirent

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## Mon site Internet - Aspect Graphique

### État des lieux actuel

quels sont les supports de communication dont vous disposez déjà ?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> j'ai un logo                      |   |
| <input type="checkbox"/> j'ai une charte graphique         | je souhaite la conserver <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> j'ai un nom de domaine (url)      | précisez : _ _ _ _ _                              |
| <input type="checkbox"/> j'ai un e-mail professionnel      | précisez : _ _ _ _ _                              |
| <input type="checkbox"/> j'ai un hébergement web           | précisez : _ _ _ _ _                              |
| <input type="checkbox"/> j'ai un site déjà en ligne        | précisez : _ _ _ _ _                              |
| <input type="checkbox"/> j'ai une carte de visite          |   |
| <input type="checkbox"/> j'ai une brochure ou un flyer     |   |
| <input type="checkbox"/> je dispose de belles photos       |   |
| <input type="checkbox"/> je dispose de vidéos              |   |
| <input type="checkbox"/> je dispose d'une visite virtuelle |   |

Pensez à joindre en annexe les documents existants (carte de visite, flyers, ...)

### Ce que je souhaite

quelle couleur dominante souhaitez vous pour votre site ? \_ \_ \_ \_ \_  
souhaitez vous un logo pour votre activité ? \_ \_ \_ \_ \_

Mon site web doit être WEB RESPONSIVE DESIGN c'est à dire qu'il doit s'adapter à tous les écrans (optimisé pour les téléphones et les tablettes).

Il doit être sécurisé et son URL doit commencer par HTTPS://

## Mon site Internet - Contenu

### Le contenu : Le menu

Ce sont les fondations, les bases de mon site Internet

Le menu doit être simple et orienté utilisateurs, il doit répondre aux objectifs fixés

#### Définir les rubriques et les sous-rubriques de mon site (pages et sous-pages)

Commencer par lister les pages que vous souhaitez voir apparaître sur votre site, essayez de les classer par thématique pour ensuite les structurer de manière cohérente



#### Les fonctions que l'on peut retrouver sur votre site : (en plus des descriptifs)

- Un formulaire de réservation
- La fonction de réservation et paiement en ligne
- Un planning de disponibilités
- Une carte de localisation
- Les coordonnées GPS et les indications utiles pour vous trouver
- Un blog
- Des actualités
- Des listes de partenaires (restaurants par exemple, viticulteurs...)
- Des listes d'activité, d'événements
- Des informations sur vous-même (qui sommes nous ?)



## Le contenu : les textes

Proposer un contenu unique et original

Définir une charte éditoriale = gardez le même ton sur tout le site

Convaincre l'internaute que l'établissement correspond à ses besoins  
humaniser la relation, proposer des idées, des conseils

### **ne pas :**

en faire trop

écrire des banalités

se survaloriser

faire de fausses promesses

### **Nos Conseils de rédaction :**

Rester simple

Utiliser un ton engageant

Utiliser des tournures simples

Utiliser le présent

Susciter des émotions, faire réagir, faire en sorte que le lecteur se projette  
(écriture sensorielle)

Raconter une / des histoires (storytelling)

### **Pensez à :**

Convaincre l'internaute que votre établissement correspond à ses besoins

Jouer sur vos atouts, **faites rêver**

Humaniser la relation, proposez des idées, des conseils

Pensez international

### **Créez de la confiance ! Montrez vos atouts !!**

êtes vous classé ? avez vous un label ? appartenez vous à une marque ?

avez vous des avis clients ?

êtes vous présents sur des réseaux sociaux ?

<https://www.redacteur.com/blog/les-10-regles-dor-de-la-redaction-web/>



## Les mots clés :

Dans l'activité de référencement naturel, **la définition du mot clé** est la suivante : mot ou suite de mots tapés ou dictés par un internaute pour effectuer une recherche sur Google.

Les mots clés sont très importants dans le référencement et la visibilité de votre site. Il faut définir les mots clés avant de se lancer dans la rédaction de son contenu = un mot ou un groupe de mot (Alsace, gîte Alsace, gîte piscine Alsace)

**Un bon mot clé** doit répondre aux critères suivants :

- La **pertinence** : le ou les mots clés doivent décrire au mieux votre activité et être utilisés par vos clients.
- Le **potentiel** : le mot clé doit générer du trafic qualifié sur votre site. S'il n'est jamais tapé sur Google, son potentiel sera nul.
- La **concurrence** : si la concurrence est trop forte sur un mot clé, il faudra envisager de trouver une variante et d'exploiter la longue traîne.

## Les mots clé de longue traîne

Dans le cadre du référencement naturel, la longue traîne désigne l'ensemble des mots-clés qui comprennent des **expressions** composées de plusieurs mots. La longue traîne est ainsi constituée de mots-clés à faibles volumes de recherche et qui sont susceptibles d'être **moins concurrentiels** sur les moteurs de recherche. Ces mots-clés attirent généralement chacun peu de visiteurs mais le cumul peut représenter une part non négligeable du trafic global d'un site internet.

*Chambres d'hôtes de charme avec piscine chauffée en Alsace*

*Gîte de groupe haut de gamme dans les Vosges*

*Gîte qui accepte les animaux en Alsace*

<https://digitiz.fr/blog/longue-traine-seo/>  
<https://www.anthedesign.fr/referencement/mot-cle-referencement-naturel/>

## L'utilisation des mots clés

- Identifier le mot clé le plus **pertinent** sur chaque page
- Lister les groupes de **mots synonymes** ou appartenant au même **champ lexical**
- Utiliser les mots clés dans les textes que je rédige
- Ces mots seront identifiés **en gras** sur le site internet

Le champ sémantique des pages de votre site internet doit être optimal et varié. Il pourra ainsi répondre à toutes les requêtes possibles grâce à un champs lexical riche et large

## La construction des contenus

- **un titre court** qui comporte toujours le mot clé à mettre en avant sur cette page
- pas obligatoire mais si inspiré : **une introduction de 2 lignes** qui résume l'article (peut se rédiger à la fin une fois l'article écrit), qui reprend un synonyme ou un élément du champ lexical du mot clé. Cette introduction répond dans l'idéal au 5W : qui quoi où quand comment
- **vosre contenu principal**, qui diffuse le champ lexical du mot clé choisi

### Quelques références :

<https://plume-redac.com/5-etapes-ecrire-article-rapidement/>  
<https://le-blog-du-redacteur.com/ecrire-pour-le-web/>

Notre conseil : Commencez par **lister les synonymes** ainsi que les mots/expressions correspondant au **champ lexical** de vos mots clé, ils vous inspireront et vous aideront à rédiger votre contenus !

**Haut de Gamme**, luxueux, raffiné, élégant, somptueux, délicat, finesse, allure, harmonie, beau, haut standing, premium, cossu, qualité, confort, décoration, de charme, subtil, prestations de qualité, literie de qualité, tout confort, confortable, spacieux, rare, bien décoré, décoré avec goût, équipement de qualité, bien équipé, tout équipé, très fonctionnel, agréable, douillet, chaleureux, joliment aménagé, chic, tendance, dandy, sophistiqué, précieux, distingué, style, parfait, trésor, matériau, joyau, bijou, exquis, perle, écrin, valeur ...

Quelques outils (précieux) : <https://www.textfocus.net/suggest> et <https://www.rimessolides.com/motsclcs.aspx?m=bienvenue>

## Le contenu : les photos

### Les photos doivent :

- représenter votre établissement / activité
- donner envie
- rendre un texte plus agréable à lire
- respecter la cohérence graphique
- être de qualité

**attention** : vous devez avoir les droits sur les photos pour les utiliser !!

**Astuce** : pensez à **la mise en scène** (cadrage, lumières allumées, table mise, verre de vin rempli, kouglopf, fleurs, famille attablée ...)

**Vos photos doivent correspondre à votre positionnement !!**

### Quelles photos ?

- la plus grande pièce à vivre
- la vue extérieure de l'établissement (si valorisant)
- la plus jolie vue intérieur
- la chambre, la cuisine
- la salle de restaurant, la terrasse, le jardin, la piscine
- les attraits touristiques à proximité...

### Comment ?

Si vous n'avez pas de talents de photographe, **mieux vaut passer par un professionnel** qui saura **mettre en valeur** votre établissement ou activité.

**“ UNE IMAGE VAUT MILLE MOTS ” - Confucius**

## **Le contenu : Mentions obligatoires sur un site internet**

- pour un entrepreneur individuel : nom, prénom, domicile
- pour une société : raison sociale, forme juridique, adresse de l'établissement ou du siège social (et non pas une simple boîte postale), montant du capital social
- adresse de courrier électronique et numéro de téléphone
- pour une activité commerciale : numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS)
- pour une activité artisanale : numéro d'immatriculation au répertoire des métiers (RM)
- en cas d'activité commerciale : numéro individuel d'identification fiscale numéro de TVA intracommunautaire
- pour une profession réglementée : référence aux règles professionnelles applicables et au titre professionnel
- nom et adresse de l'autorité ayant délivré l'autorisation d'exercer quand celle-ci est nécessaire
- nom du responsable de la publication
- coordonnées de l'hébergeur du site : nom, dénomination ou raison sociale, adresse et numéro de téléphone
- pour un site marchand, conditions générales de vente (CGV) : prix (exprimé en euros et TTC), frais et date de livraison, modalité de paiement, service après-vente, droit de rétractation, durée de l'offre, coût de la technique de communication à distance
- numéro de déclaration simplifiée Cnil, dans le cas de collecte de données sur les clients (non obligatoire, mais recommandé).

### **Avant de déposer ou lire un cookie, les éditeurs de sites ou d'applications doivent:**

informer les internautes de la finalité des cookies, obtenir leur consentement, fournir aux internautes un moyen de les refuser.

**RGPD** : si vous collectez des informations personnelles via un formulaire de réservation, les mentions légales devront préciser comment vous allez utiliser ces données et combien de temps vous les conserverez

**source** : <https://www.service-public.fr/professionnels-entreprises/vosdroits/F31228>

### **Mon nom de domaine :**

www.mon-nom-de-domaine.fr

Le nom de domaine est l'adresse de votre site Internet. Il doit donner une image sérieuse de votre établissement, être visible dans les moteurs de recherche, et il vous permet de communiquer (carte de visites, flyers..)

### **Conseil :**

- rester simple : ni long, ni compliqué,
- le domaine doit être représentatif de votre activité
- choix de l'extension : le point fr vous identifie en France, idéal pour les activités touristiques
- séparez chaque mot par des tirets

### **Pour aller plus loin et augmenter sa visibilité :**

- Google My Business
- site de l'Office de tourisme et des institutions régionales, départementales
- réseaux sociaux
- sites d'avis
- sites d'annonce, annuaires ...

### **Qui fera les mises à jour de mon site ?**

moi-même ou prestataire extérieur

il faut aussi prévoir la maintenance, les sauvegardes et la sécurisation annuelle du site pour éviter que ce dernier ne se fasse pirater.

### **Traductions**

je dispose de traductions professionnelles et de qualité ? Alors je peux proposer un site en plusieurs langues

Sinon, il existe la solution alternative d'intégrer un module de traduction automatique sur votre site (type Google Traduction)

### **Délais :**

définir au préalable avec votre prestataire un délai pour la réalisation du site

### **Statistiques :**

Votre prestataire doit pouvoir vous fournir un outil d'analyse de fréquentation de votre site internet, le plus courant étant Google Analytic.

## Nous pouvons vous aider !

L'équipe de Tourisme & Compagnie se spécialise dans l'accompagnement des hébergeurs touristiques. Nous pouvons intervenir dans les différentes étapes citées plus haut, afin de faire de votre site internet un véritable outil commercial, qui répond aux attentes des visiteurs et de google !

### Nos prestations concernant votre visibilité en ligne :

- Définition de votre positionnement global
- Elaboration de votre stratégie Webmarketing
- Choix des mots clés
- Organisation et rédaction de vos contenus
- Conception de votre site internet
- Référencement naturel, SEO
- Reportages photos (avec ou sans mise en scène)
- Reportages vidéo
- Mise en place de Channel Manager (vente en ligne directe, gestion automatique de vos disponibilités sur les annuaires)

Nous vous proposons également **toute une gamme de services personnalisés** destinés à vous aider **à développer votre activité commerciale**, n'hésitez pas à consulter nos offres sur notre site internet.

[www.tourisme-et-compagnie.fr](http://www.tourisme-et-compagnie.fr)

*Tourisme & Compagnie est un collectif de freelance spécialisé dans la communication touristique, le coaching et le développement commercial.*