

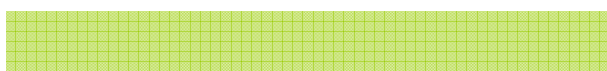
Check-list



Version 0.8 du 16 avril 2010

Préambule

Mettre en place une plateforme de vente en ligne comporte de nombreux risques. Mais ces risques peuvent être considérablement limités en se posant les bonnes questions avant de démarrer le projet. Afin de vous aider à préparer au mieux le lancement de votre entreprise dans l'e-commerce, l'Agence Wallonne des Télécommunications propose une liste de questions à se poser avant de démarrer un projet de développement de site de commerce électronique.



Si vous avez besoin d'une aide pour mettre en place votre projet, vous pouvez faire appel à un consultant RENTIC. Celui-ci ne réalise pas le projet mais vous aide à définir vos besoins, choisir un prestataire technique et supervise le développement du site. Le principal avantage du consultant RENTIC réside dans sa neutralité vis-à-vis du projet. Retrouvez plus d'informations concernant les consultants RENTIC sur le site www.rentic.be

La liste des consultants RENTIC agréés par la région Wallonne est disponible à cette adresse : <http://vigie.awt.be/pls/rpub/rentic.liste.show>

Un décret prévoit l'octroi d'une prime financière par la Région Wallonne pour les PME faisant appel à un consultant RENTIC dans le cadre du développement d'un site d'e-business. La Région Wallonne prend en charge 80% du coût de la mission RENTIC durant 3 mois à 1 an maximum. Pour plus d'informations sur ces primes, vous pouvez consulter le site de l'AWT :

http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu_fr_100_200_001

En cas d'appel à un consultant RENTIC, voici les questions à éclaircir :

- Le consultant RENTIC analysera-t-il le secteur et le contexte concurrentiel de l'entreprise ?
- Le consultant RENTIC étudiera-t-il les besoins de l'entreprise ?
- Le consultant RENTIC rédigera-t-il le cahier des charges ?
- Le consultant RENTIC définira-t-il l'arborescence du site Internet ?
- Selon quels critères de sélection sera choisi le fournisseur technique ?
- Le consultant RENTIC veillera-t-il à la bonne application du cahier des charges par le prestataire technique ?
- Le consultant RENTIC assistera-t-il à la réception provisoire et remettra-t-il un rapport de conformité ?
- Le consultant RENTIC assurera-t-il une évaluation et un suivi de la solution technique mise en œuvre ?

I • Détermination des objectifs de la stratégie et des moyens à mettre en œuvre (réflexion préalable au choix du fournisseur)

- Quelles sont les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces de votre entreprise vis-à-vis de l'e-business ?
- Connaissez-vous précisément les besoins de votre entreprise en matière d'e-business ?
- Dans quel contexte concurrentiel va évoluer votre futur site d'e-commerce ? Disposez-vous d'une stratégie de positionnement commercial et marketing pour différencier votre site de celui de vos principaux concurrents ?
- Quels sont les différents impacts organisationnels (formation du personnel, traitement des données dégagées par l'activité en ligne, ...), logistiques (envoi quotidien de colis, suivi des produits, ...) et techniques (achat de matériel, gestion de l'hébergement, ...) engendrés par l'activité de votre site d'e-commerce ?
- Est-il bénéfique de traduire votre site, entièrement ou en partie, dans une ou plusieurs langues étrangères ?
- Une version spéciale du site d'e-commerce doit-elle être développée pour le web mobile, afin que le site ait un affichage optimal sur les terminaux mobiles ?
- Quels sont les objectifs commerciaux de votre site d'e-commerce ? Un plan financier déterminant le retour sur investissement attendu a-t-il été établi ?
- Disposez-vous actuellement de connaissances techniques suffisantes pour assurer la gestion quotidienne de votre futur site d'e-commerce ? Une formation pour vous et/ou vos employés est-elle nécessaire ?

II • Mise en œuvre de la plateforme de vente

1 • Le choix de la plateforme e-commerce

À éclaircir avec le fournisseur :

- La plateforme e-commerce est-elle développée sur mesure ou s'agit-il d'une plateforme standard ? Quel est le statut de la plateforme sur le plan de la propriété intellectuelle ?
- Quels sont les standards utilisés par la plateforme ? Afin de faciliter un éventuel changement de plateforme e-commerce dans le futur, le format des données de la plateforme choisie est-il un format ouvert ?
- La plateforme est-elle évolutive, c'est-à-dire disposant de mises à jour régulières ?
- La plateforme e-commerce permet-elle une bonne interopérabilité avec les autres outils nécessaires à la gestion du site Internet (logiciel de gestion des stocks, logiciel de comptabilité, CRM, ERP, ...) ?
- Les fonctionnalités offertes par la plateforme e-commerce répondent-elles aux besoins commerciaux spécifiques de votre entreprise ? Voici une liste non exhaustive de questions qui peuvent éventuellement être judicieuses à poser :
 - Gère-t-elle le multilinguisme ?
 - Gère-t-elle les promotions et les bons d'achats ?
 - Gère-t-elle la TVA et les taxes ?
 - Gère-t-elle les retours et les avoirs ?
 - Est-il possible de mettre en avant des produits phares ?
 - Permet-elle la vente croisée (suggestion de produits complémentaires à un produit principal) et la montée en gamme (suggestion de produit similaire plus performant) ?
 - Permet-elle de faire des recherches via une barre de recherche ?
 - Permet-elle d'associer des tags aux produits ?
 - Permet-elle de générer des flux RSS ?
 - Permet-elle l'évaluation et les commentaires sur les produits des clients ?
 - Les thèmes graphiques sont-ils personnalisables ?
 - Offre-t-elle des statistiques précises sur la consultation du site ?
 - Offre-t-elle une gestion adaptée au pays au niveau des promotions, taxes, système de paiement, frais de livraison, ... ?

2 • L'hébergement du site Internet

- L'hébergement sera-t-il interne (assuré par vous-même) ou externe (sous-traité à un prestataire extérieur) ?

En cas d'hébergement externe, qui réalisera la prestation d'hébergement ? Le concepteur du site ou un hébergeur professionnel ?

- Est-il nécessaire que le fournisseur effectue les démarches de réservation du nom de domaine ? Dans l'affirmative, le nom de domaine sera-t-il bien votre propriété ?
- Avez-vous besoin de conseils concernant le choix du nom de domaine ? Le nom de domaine choisi est-il pertinent ? L'extension du domaine est-elle adaptée à votre activité ? Le nom de domaine est-il facilement prononçable et mémorisable pour votre cible ?

Retrouvez des informations concernant les noms de domaine sur le site de l'AWT : <http://www.awt.be/web/sec/index.aspx?page=sec,fr,fig,020,001>

- Le ou les noms de domaines choisis sont-ils sujets à des litiges juridiques pour cause de violation du droit des tiers ? Avez-vous protégé votre site contre le cybersquatting ?

Pour des informations concernant le cybersquatting, vous pouvez consulter le site de l'AWT : <http://www.awt.be/web/sec/index.aspx?page=sec,fr,fig,030,001>

À éclaircir avec le fournisseur :

- Y a-t-il possibilité d'héberger le site ailleurs que chez le concepteur du site ?
- Comment est assurée la sécurité des données stockées ? Une architecture RAID est-elle prévue afin de récupérer les données en cas de carence de l'unité de stockage ? Les données sensibles sont-elles cryptées à l'aide d'un algorithme robuste ?
- Quel fournisseur externe hébergera le site Internet ? Comment votre société accèdera-t-elle à la gestion en ligne de l'hébergement ? La fiabilité du service d'hébergement est-elle garantie par un niveau de service satisfaisant ?

3 • La mise en œuvre d'une stratégie marketing

- Avez-vous prévu un budget à consacrer au marketing du site e-commerce ?

- Disposez-vous d'un plan de communication externe pour promouvoir votre site d'e-commerce auprès de vos prospects ?
 - Avez-vous réfléchi aux bénéfices d'utiliser les réseaux sociaux pour une meilleure communication externe de votre entreprise ainsi qu'un meilleur référencement naturel de votre site Internet sur les moteurs de recherche ?
 - L'achat de mot-clé sur Google permet une visibilité dans les liens commerciaux des résultats de Google. Jugez-vous utile d'utiliser cette technique de promotion ?
 - Allez-vous élaborer une stratégie pour que les leaders d'influence parlent de votre site dans le leur ? Avez-vous des partenaires pour procéder à des échanges de liens ?
 - Une publicité offline (radio, magazine, affiches papier, ...) serait-elle bénéfique ?
 - Certaines de ces techniques seraient-elles pertinentes :
 - Marketing viral (créer un buzz) ?
 - E-mailing ?
 - La publicité en ligne (bannières, textes, ...) ?
 - Elaboration de jeux concours ?
 - Elaboration d'advergame (jeux vidéo publicitaire) ?
 - Promotion du site sur des forums de discussion ?

Pour des informations concernant la promotion d'un site Web, vous pouvez consulter le site de l'AWT :

http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu_fr_fic_050_001

- Allez-vous réaliser vous-même le marketing de votre site d'e-commerce ou allez-vous le sous-traiter à une agence de marketing Internet ?
- Le site Internet comportera-t-il des vidéos de produits ? Dans l'affirmative, qui hébergera ces vidéos (un fournisseur comme Youtube ? un hébergement interne) ? Une technologie de zoom sera-t-elle mise en place pour les photos des produits ?

À éclaircir avec le fournisseur :

- Par quels moyens le référencement du site d'e-commerce sera-t-il effectué ? Un achat de mot-clé sur Google est-il judicieux ?

Pour des informations concernant le référencement, vous pouvez consulter le site de l'AWT : <http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu,fr,foc,100,101>

- Le site d'e-commerce permettra-t-il facilement l'adaptation éventuelle de langues supplémentaires ?
- Comment sera assurée l'ergonomie du site ? Le design sera-t-il testé auprès d'un échantillon de la cible visé ?
Retrouvez des informations concernant la navigation et la charte graphique sur le site de l'AWT : <http://www.awt.be/web/res/index.aspx?page=res,fr,fig,030,002>
- Le site d'e-commerce s'adapte-t-il aux principaux navigateurs Internet (IE, Firefox, Chrome, Safari) ? Qu'en est-il de l'affichage du site sur un terminal mobile ? Le site répondra-t-il à la norme W3C afin de garantir une bonne accessibilité ?

4 • La mise en œuvre du catalogue en ligne

- Le fournisseur technique dispose-t-il de toutes les données et informations nécessaires à la mise en place du catalogue ?
- Est-il nécessaire de prévoir une barre de recherche afin que l'internaute puisse trouver plus facilement un produit parmi les nombreuses références ?

5 • La mise en œuvre de l'application de paiement

- Quelles garanties sont apportées au niveau de la sécurité des paiements ? Le fournisseur gérant les paiements en ligne est-il certifié ?
- L'application de paiement offre-t-elle à l'internaute un choix de moyens de paiement suffisamment large (Paypal, Mastercard, Visa, Bancontact, ...) ?
- Quel sont les coûts engendrés par l'application de paiement ? Le coût est-il fixe (x euros par an) ou bien variable (x% du chiffre d'affaires) ?

6 • L'organisation et la supervision du projet

- Comment allez-vous superviser le travail du fournisseur ? Une personne de votre entreprise sera-t-elle nommée pour être l'interlocuteur privilégié du fournisseur et assurer la supervision du travail effectué ?

À éclaircir avec le fournisseur :

- Le chef de projet du fournisseur est-il désigné et disposez-vous de ses coordonnées et de son horaire de disponibilité ?
- Des tests de validation du projet seront-ils prévus ? Selon quels critères d'évaluation sera prononcée l'acceptation des tests ?
- Si nécessaire, une formation suffisante ou une documentation est-elle délivrée par le fournisseur à la fin du projet ?

III • Les aspects juridiques

- La vente en ligne de produits ou services que vous fournissez implique-t-elle des aspects légaux à prendre en compte (respect de l'ordre public économique, respect des droits de propriété intellectuelle, ...) ? Le processus de commande et/ou les conditions générales de vente sont-ils conformes à la législation ainsi qu'aux éventuelles réglementations sectorielles ?
- Disposez-vous bien des droits intellectuels des photos des produits/services publiés ?
- Disposez-vous de toutes les informations financières nécessaires concernant les régimes de TVA dans les échanges intra et extracommunautaires ?

À éclaircir avec le fournisseur :

- Quel est l'éventuel surcoût d'un engagement du fournisseur sur la conformité du processus de commande et/ou des conditions générales de vente ? Dans le cas d'une non-conformité, quelle serait l'éventuel surcoût de recommandations ?

IV • Les aspects contractuels de la remise d'offre

À éclaircir avec le fournisseur :

- Le fournisseur est-il disposé à proposer comme variante une offre prévoyant un intéressement du fournisseur au résultat de chiffres d'affaires en ligne, de manière à montrer un engagement commun à rechercher le succès ?

- Les contraintes budgétaires pesant sur le projet sont-elles bien définies avec le fournisseur ?
- Le fournisseur prévoit-il bien le phasage des prestations ? avec une validation de chaque étape ? Quels sont les délais pour chaque phase ? Dans quel délai et sous quelle forme le client est-il tenu de notifier une éventuelle invalidation ?
- Le fournisseur prévoit-il bien une réception provisoire ainsi qu'une réception définitive au moins 3 mois après la première ?
- Le fournisseur prévoit-il un cautionnement par un tiers d'une partie du marché tant que le site n'est pas pleinement opérationnel par rapport au cahier des charges (par exemple, une libération après la réception définitive) ? Ou le paiement d'une dernière tranche d'au moins 20% au plus tôt après la réception provisoire ?
- Propriété intellectuelle :
 - Le fournisseur refuse-t-il de céder des droits intellectuels ? Si oui lesquels ? A quel moment et sous quelle forme administrative le transfert des droits intellectuels qu'il est convenu de céder au client est-il effectué ?
 - Le fournisseur prévoit-il de confier le code source auprès d'un tiers (ex : un notaire), afin que celui-ci puisse être récupérer en cas par exemple de faillite ?
- Avez-vous la faculté de modifier la commande ? Si oui, dans quelle ampleur, sous quelle forme, et moyennant quelles conditions (notamment financières) ?
- Un délai est-il fixé pour la réception provisoire ? Un dédommagement est-il prévu en cas de non respect de ce retard ? Un dédommagement / une résolution est-il prévu si le résultat n'est pas conforme à la commande.

Depuis le 15 juin 2006, un décret prévoit l'octroi d'une prime financière par la Région Wallonne pour la création d'un site d'e-business. Le montant de cette prime est de minimum 2500 euros à maximum 15000 euros et ne peut dépasser 50 % des coûts de réalisation du site.

Pour solliciter cette prime, quatre documents sont à remplir et à transmettre à l'AWT.

1. Le formulaire de demande de prime pour la création d'un site d'e-business :

<http://www.awt.be/contenu/tel/ebu/ebu-fr-011-001.doc>

2. Le formulaire en ligne de demande de prime pour la création d'un site e-business : http://formulaires.wallonie.be/p004387_107.jsp
3. La réflexion stratégique pour la mise en place d'un projet e-business : <http://www.awt.be/contenu/tel/ebu/ebu-fr-011-002.pdf>
4. La description du projet d'un site e-business : <http://www.awt.be/contenu/tel/ebu/ebu-fr-011-003.pdf>

Pour plus d'informations concernant cette prime, vous pouvez consulter le site de l'AWT : http://www.awt.be/web/ebu/index.aspx?page=ebu_fr_100_100_001

L'offre est-elle susceptible d'entrer dans les conditions d'octroi par la Région Wallonne d'une prime financière ?

Avez-vous besoin d'aide pour compléter les quatre documents à transmettre ? Dans l'affirmative, le fournisseur (ou éventuellement le consultant RENTIC) prévoit-il de vous aider à compléter le dossier de demande ? Cette aide entraîne-t-elle un surcoût ?