COMMENT CHOISIR UNE SOLUTION NUMERIQUE: LES QUESTIONS A SE POSER

SME PROGRAMS

22 mai 2024

Damien JACOB, Fondateur de retis.lu
Chargé de cours & formations à HoE & HoT, HEC-ULiège, EPHEC, UStrasbourg

RETIS DIGITAL CONSULTING

HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP

CHAMBER OF COMMERCE LUXEMBOURG
POWERING BUSINESS

« Plateformes e-commerce »





ANIMATEUR : DAMIEN JACOB

VERSION DU MODULE DU 19 MAI 2024

CONSULTEZ LA DERNIÈRE VERSION VIA L'EXTRANET –
CONTACTER DAMIEN@RETIS.LU POUR OBTENIR LE NOUVEAU MP

Avertissement juridique
Droits intellectuels – Limitation d'usage

- **Cette présentation est établie dans un cadre éducatif, et est réservée strictement aux participants aux cours / formations.** Elle ne peut être diffusée sans l'accord des différents ayants-droits.
- Les informations contenues dans ce document sont fournies à titre purement informatif.
- Bien que RETIS met tout en œuvre pour s'assurer que l'information communiquée soit exacte et actuelle, la société décline toute responsabilité quant à d'éventuels préjudices, pertes, manques à gagner, directs ou indirects induits par l'utilisation de ces informations.

Groupe Chambre de Commerce

19.05.24

House of Entrepreneurship

Offre de services

Soutien aux entreprises pendant tout le parcours entrepreneurial

CHAMBER OF COMMERCE



Point d'information et communauté

Informer sur les démarches de création et gestion d'entreprise, guider les entrepreneurs et les mettre en relation avec les bons acteurs



Documents d'exportation

Assister les entreprises exportatrices dans leur gestion documentaire et numérique



Digitalisation

Faciliter l'implémentation de services digitaux



Financement et cautionnement

Emettre des garanties bancaires et un conseil aux aides d'Etat



Développement et transmission

Identifier des pistes stratégiques pour le développement/la transmission, offrir une plateforme de transmission et un matching

COMMENT CHOISIR UNE SOLUTION NUMERIQUE: LES QUESTIONS A SE POSER

SME PROGRAMS

22 mai 2024

Damien JACOB, Fondateur de retis.lu
Chargé de cours & formations à HoE & HoT, HEC-ULiège, EPHEC, UStrasbourg

RETIS DIGITAL CONSULTING

HOUSE OF ENTREPRENEURSHIP

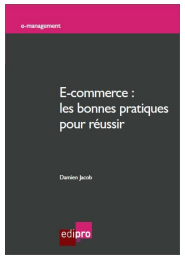
CHAMBER OF COMMERCE LUXEMBOURG
POWERING BUSINESS

CHAMBER OF COMMERCE LUXEMBOURG
POWERING BUSINESS



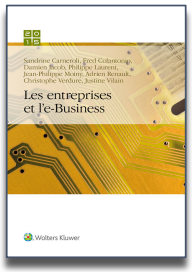
Damien Jacob

Consultant spécialisé en E-commerce, E-business et E-marketing depuis 1994.
Fondateur de RETIS.lu.
Chargé de cours et de formation
(HoE & HoT de la CC Lux, U.Liège, EPHEC Bruxelles, U.Strasbourg, U.Lorraine,…)



@DamienJacob

/in/DamienJacob

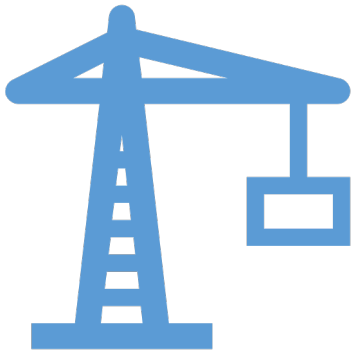


RETIS
DIGITAL CONSULTING

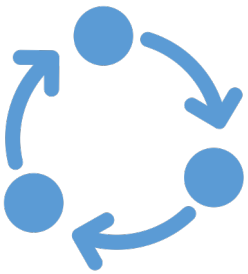
Agence spécialisée dans l'E-commerce & l'E-business (ERP, CRM, plateformes web).
Propose des services de conseil, coaching et formation aux entreprises et indépendants
(audit juridique, e-marketing, sélection solutions et agences, stratégies commerciales, réalisation e-shops, accompagnement digital marketing…)

Retis.lu

Agréé FIT4 DIGITAL CONSULTANT



Les principales phases



CHAMBER OF COMMERCE

Phases d’un projet









Réflexions

- Objectifs
- Etat des lieux
- Analyse des besoins
- Détermination des priorités

Choix d’un prestataire

- Rédaction cahier des charges
- Consultation du marché
- Sélection d'une des offres reçues

« Réception »

d'un site web

Mise en ligne

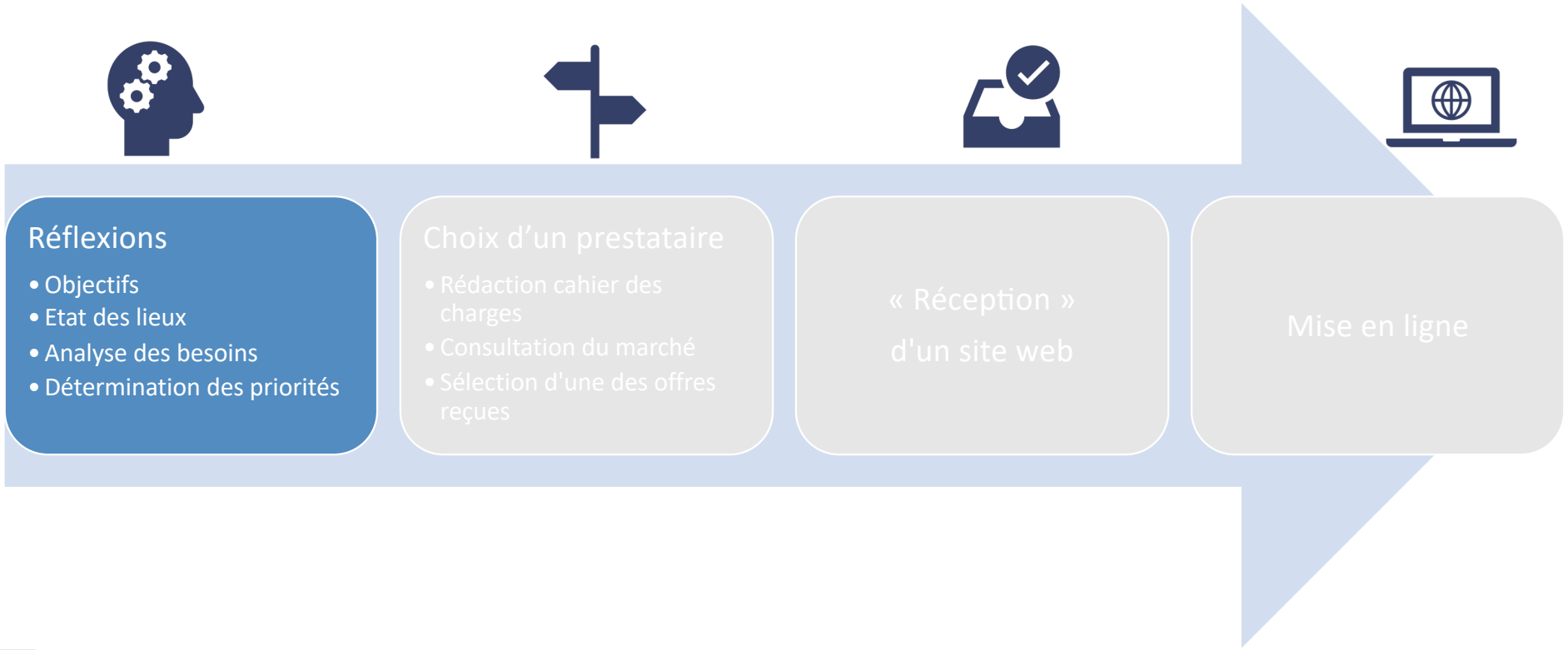
CHAMBER OF COMMERCE

Définition du projet
Analyse des besoins



CHAMBER OF COMMERCE

Phases d’un projet



CHAMBER OF COMMERCE

Analyse des besoins : questions à se poser préalablement

CHAMBER OF COMMERCE

- COMPETENCES
  - Ai-je des compétences techniques ?
  - Ai-je envie de m'auto-former si besoin ?
  - Jusqu'à quel point ai-je envie de « mettre les mains dans le cambouis » ?

- BUDGET.
  - Plus important que le montant : **en combien de temps prévoyez-vous d'amortir votre plateforme ?**
  - Est-ce que je souhaite procéder par étape ou y aller à fond directement ?

Analyse des besoins pour une solution

CHAMBER OF COMMERCE

- ACTIVITE
  - Quelle(s) zone(s) géographique(s) vais-je cibler ?
    - Langues ? Réglementations ? Habitudes culturelles ? Moyens de paiement ?
  - Combien de visiteurs sont attendus par jour sur mon site ? Jusqu'à quelle charge maximum la plateforme doit-elle être optimisée ?
  - Robustesse : Capacité de traitement des requêtes
    - Quelle est la volumétrie des données que la plateforme peut traiter dans des temps de réponse acceptables ? A Tester !
  - Besoins au niveau du « front-office », mais aussi du « back-office »

CHAMBER OF COMMERCE

Phases d’un projet









Réflexions

- Objectifs
- Etat des lieux
- Analyse des besoins
- Détermination des priorités

Choix d’un prestataire

- Rédaction cahier des charges
- Consultation du marché
- Sélection d'une des offres reçues

« Réception » d'un site web

Mise en ligne

CHAMBER OF COMMERCE

Cahier des charges



CHAMBER OF COMMERCE



https://yellowdolphins.com/publications/30-techniques-pour-vos-contenus/le-cahier-des-charges/

Cahier des charges

- Exprime les besoins fonctionnels du maître d'ouvrage à l'attention de soumissionnaires potentiels
  - indique les objectifs « business » et les sous-objectifs (ex: nous voulons que le client puisse choisir la taille du vêtement et les couleurs, sur une fiche produit), mais **ne se prononce normalement pas sur les solutions techniques**.
  - Le soumissionnaire répondra dans son offre, en précisant les solutions techniques qu'il propose.



CAHIER DES CHARGES + OFFRE + ACCEPTATION DE L'OFFRE
= CONTRAT

Pourquoi établir un cahier des charges



Utilité contractuelle:

- Pour établir la transparence et une relation de confiance avec le futur prestataire, et ainsi éviter à l'amont les malentendus, les non-dits
- **En cas de litige, pour mieux se défendre en justice**



Utilité opérationnelle:

- Aide à la réflexion en interne sur le projet:
  - Sur les tâches
  - Sur les priorités : qu'est ce qui est essentiel, souhaité, accessoire.
  - Sur les critères d'évaluation quantitatifs et qualitatifs

4 grandes parties d'un cahier des charges



1) Partie « Contexte »

- Qui ? Pourquoi ?

2) Partie « Description du projet »

- Où ? Quoi ?
- Comment ?



3) Partie « Livrables » attendus

- Que faire ? Pour quand ? Pour combien ?



4) Partie adminis-trative

- Comment se porter candidat ?

Les plateformes sur mesure

1) Partie « Contexte »

- Qui ? Pourquoi ?
  - Information générale sur le maître d'ouvrage et sur sa vision

- Présentation de la société, de son environnement, du business-model et de sa stratégie
- Présentation des ressources humaines internes (et externes) allouées au projet
- Etude de l'existant
  - Contraintes contextuelles (ex: charte graphique, équipement informatique)
- Définition des objectifs, notamment en terme de clientèle cible et de résultats (ex: nouveaux prospects)

CHAMBER OF COMMERCE

Les plateformes sur mesure

2) Partie « Description du projet »

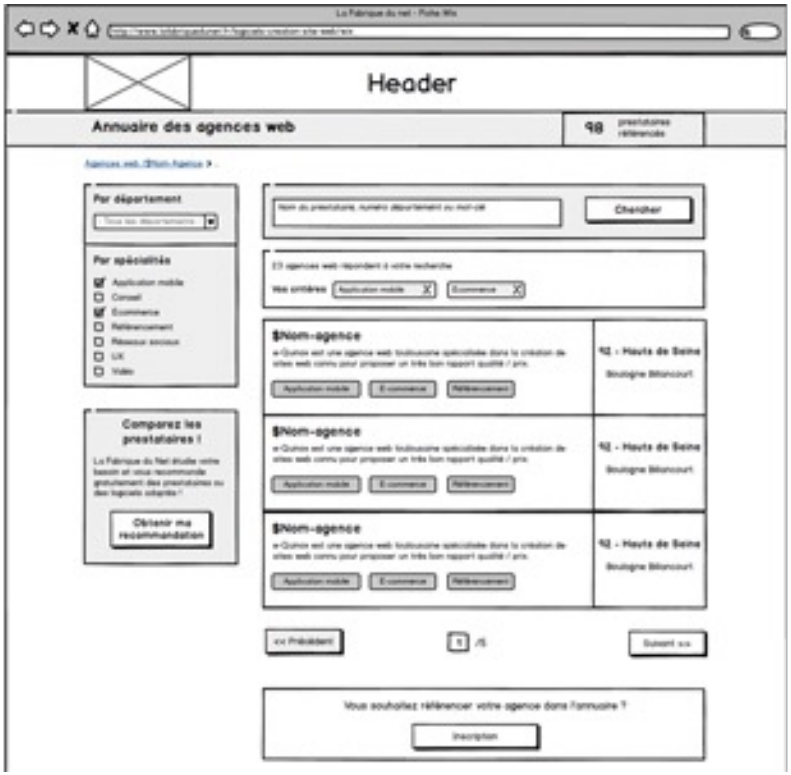
- Où ? Quoi ?
  - Périmètre du projet
  - Exigences fonctionnelles : Comment ?

- « Périmètre » du projet
  - Qu'est-ce qui fait partie de la mission / qu'est-ce qui est exclu de faire ?
- Description :
  - Langues, fourniture de contenus (et traductions), arborescence, (éventuellement) technologies souhaitées, **fonctionnalités**, modules
- Les prestations souhaitées:
  - **Liste des types de prestations**: développement, design, ergonomie; migration de DB, rédaction web, formation, accompagnement en e-marketing, aide juridique pour les CGV, maintenance, mises à jour,…
  - **fixe les exigences** auxquelles la solution devra répondre (ex: compatibilité mobile, e-shop, espace-client, e-newsletter, moteur de recherche interne, backup…).

CHAMBER OF COMMERCE

Maquette

- Un logiciel de mockup permet de montrer des agencements ➔ concevoir des « wireframes » des pages du site (ex: https://balsamiq.com, http://moqups.com)



CHAMBER OF COMMERCE

Les plateformes sur mesure

CHAMBER OF COMMERCE

3) Partie « Livrables » attendus

- Que faire ? Pour quand ? Pour combien ?

- Processus de candidature : Liste des documents à joindre à l'offre (ex: grille des prix)
- Processus d'exécution:
  - Organisation : La méthodologie (ex: Agile), le planning (avec les étapes clés), le suivi (ex: comité de pilotage, accès à la pré-production)
  - **Liste des documents tangibles** à remettre en cours et en fin de projet + délais attendus.

REM: Déterminer pour chaque livrable s'il s'agit de documents, de maquettes ou de prototypes.

Les plateformes sur mesure

4) Partie adminis-trative

- Comment se porter candidat ?
- Exigences contractuelles

- Modalités administratives de candidature:
  - Ex: Obligation de compléter une grille de remise des prix (coût d'acquisition, de fonctionnement,…)
  - Documentations complémentaires à fournir
    - Informations financières et sociales sur le soumissionnaire, références, nom du chargé de projet, CV des personnes qui seront impliquées, barèmes horaires en régie, partenaires / sous-traitants.
- Les conditions et modalités administratives de sélection du prestataire (ex: soutenance orale, démos)
- Délais et condition d'exécution (lieu de travail,…)
- Les conditions contractuelles
  - (droits intellectuels, modalités de paiement, éventuel cautionnement, indemnités de retard, modalités de révision / de rupture, réception provisoire et réception définitive, garanties, clauses légales, clauses de confidentialité…)

CHAMBER OF COMMERCE

4. Spécifications administratives Conditions contractuelles



- Détail des coûts à communiquer dans l'offre (parfois fourniture d'une grille de réponse):
  - investissement (hardware, licences software, personnel de développement, etc.),
  - fonctionnement (coût horaire du personnel en régie par type de compétence, coût maintenance, locaux, lignes et connexions télécoms, consommables, etc.);
- Modalités de paiement (tranches, réception provisoire et définitive, solde)
  - modalités de révision / de rupture,
  - **pénalités éventuelles par exemple en cas de retard**, etc.
- (éventuellement) Cautionnement et conditions de libération de la caution;
- Conditions d'exécution : lieu de travail, disponibilité des locaux et des outils, etc.;
- Propriété intellectuelle des développements réalisés;
- Garantie
- (éventuellement) Clauses de confidentialité:
  - le demandeur s'engage à garder la confidentialité sur l'offre du soumissionnaire, le soumissionnaire s'engage à garder la confidentialité sur le projet;
- Autres clauses légales (ex: modalité de règlement des litiges, juridiction compétente) …

Cahier des charges



1) Partie « Contexte »

- Qui ? Pourquoi ?
  - Information générale sur le maître d'ouvrage et sur sa vision

2) Partie « Description du projet »

- Où ? Quoi ?
  - Périmètre du projet
  - Exigences fonctionnelles : Description des fonctionnalités à réaliser
- Comment ?
  - Les types de tâches à réaliser *(ex: ligne graphique)*
  - les principales contraintes à respecter pour satisfaire les besoins exprimés
  - des performances et des conditions d'exploitation attendues par le système



3) Partie « Livrables » attendus

- Que faire ? Pour quand ? Pour combien ?
  - Inventaire des réalisations à remettre (livrables)+ planning (au minimum échéance finale)
  - (éventuellement budget: fourchette de prix)



4) Partie adminis-trative

- Comment se porter candidat ?
- Exigences contractuelles

Etre conseillé dans son projet

Rôle de *l'assistant à maîtrise d'ouvrage*:

- être l' « architecte » du projet numérique
  - Conseils pour bien établir la stratégie à poursuivre
  - Conseils pour définir la solution idéale puis les outils informatiques nécessaires pour mettre en œuvre cette stratégie
  - Ecriture du cahier des charges et comparaison des offres reçues,
  - Vérification de la conformité
  - Accompagnement dans la mise en œuvre pratique.



- S'assurer de sa neutralité pour ce type de mission
  - Par rapport aux solutions potentielles (pas de commissionnement !)
  - Par rapport aux prestataires

Phases d’un projet









Réflexions

- Objectifs
- Etat des lieux
- Analyse des besoins
- Détermination des priorités

Choix d’un prestataire

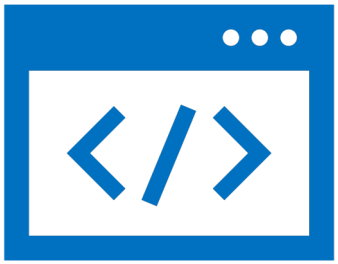
- Rédaction cahier des charges
- Consultation du marché
- Sélection d'une des offres reçues

« Réception » d'un site web

Mise en ligne

CHAMBER OF COMMERCE

Comment choisir un prestataire web



CHAMBER OF COMMERCE

A qui faire confiance ?

Choix difficile :

- Pas d'accès légal à la profession
- Plus de 10 000 sociétés / indépendants se sont positionnés en BeLux :
  - des entreprises de toute taille,
  - Des spécialistes ou au contraire des « généralistes » .

➔ difficile de distinguer le bon grain de l'ivraie.



Les 6 problèmes les plus fréquents

1) Vente « one-shot » / « sur le pas de porte »
2) Absence de commande écrite !
3) Obligation de résultat non atteinte / Coûts cachés
4) Délais non respectés
5) Droits de propriété intellectuelle non transférés
6) Non pérennité (en cas de faillite par ex.)



Comment se donner les meilleures chances ?

- **Ne pas consulter qu'une seule agence !**



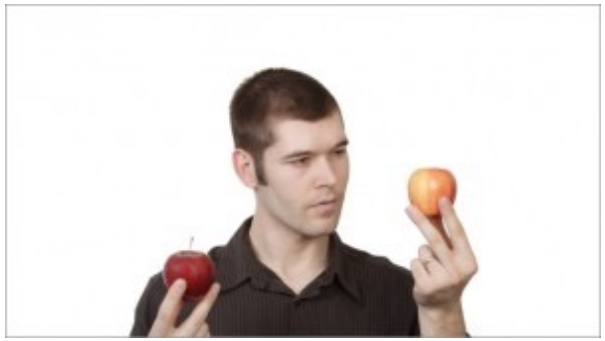
- Ne vous laissez pas impressionner par la collection de références prestigieuses affichées par certains prestataires !
  - Les réussites passées ne sont pas des garanties de succès futurs
  - Votre projet n'est pas le même
  - Le climat relationnel varie en fonction des interlocuteurs

- ➔ **Consultez le marché (au moins 3 offres) et faites jouer la concurrence**

CHAMBER OF COMMERCE

Comment choisir ?

- Prix souvent très différents…
  - Des écarts de 300% fréquents
- Souvent de ‘bonnes’ raisons :
  - Structure de coût du prestataire
    - (volume et rémunération du personnel, équipements,…)
  - Conseils approfondis
    - fournis ou non, et niveau d’expertise
  - Perspectives offertes (modularité, évolutivité, …)
- Parfois moins :-(
  - On espère être le seul consulté / que le client est naïf…
  - Mauvaise perception des attentes, du volume et/ou de la complexité de la mission



CHAMBER OF COMMERCE

Points à convenir avec son prestataire web

OF COMMERCE

Si vous souhaitez disposer de la propriété intellectuelle (de la totalité / d'une partie) du développement web, de la base de données, et du lay-out que vous avez commandés, **l'indiquer absolument cette cession des droits dans le contrat**.

A défaut, le prestataire conserve ce droit, peu importe le montant du contrat !

Le fait de payer n'implique pas tacitement une cession complète des droits, mais juste le droit d'utiliser selon la finalité habituelle (pas d'adapter !)



A veiller avec son prestataire:

1. Ne jamais confier une mission verbalement. Un cahier des charges clair est un +
2. Préciser à qui appartiendra les droits intellectuels
   - A qui appartiendront les droits d'auteur du site web et de ses différentes composantes ?
   - A qui appartiendra le code source des éventuels développements informatiques effectués ?
   - Le nom de domaine est-il bien réservé au nom du demandeur?
3. Echéancier clair, avec des livrables à valider lors d'étapes intermédiaires
4. Modalité de paiement et durée d'engagement :
   - Eviter acompte > 40%
   - Eviter location à long terme si le contrat ne peut être rompu anticipativement / si pas de possibilité de « transfert »
   - Voie de sortie anticipée prévue contractuellement ?

A veiller avec son prestataire

5. Possibilité prévue à l'avance de rectifier la mission ?
6. Voie d'indemnisation
   si non respect des délais
7. Pérennité :
   - Préciser les conditions (tarifs, délais) en cas de prolongation
   - Transférabilité en cas de changement de fournisseur ?
   - Niveau d'universalité par exemple de la base de données et les modalités d'exportation de celle-ci
8. Consulter la police d'assurance RC du prestataire



CHAMBER OF COMMERCE

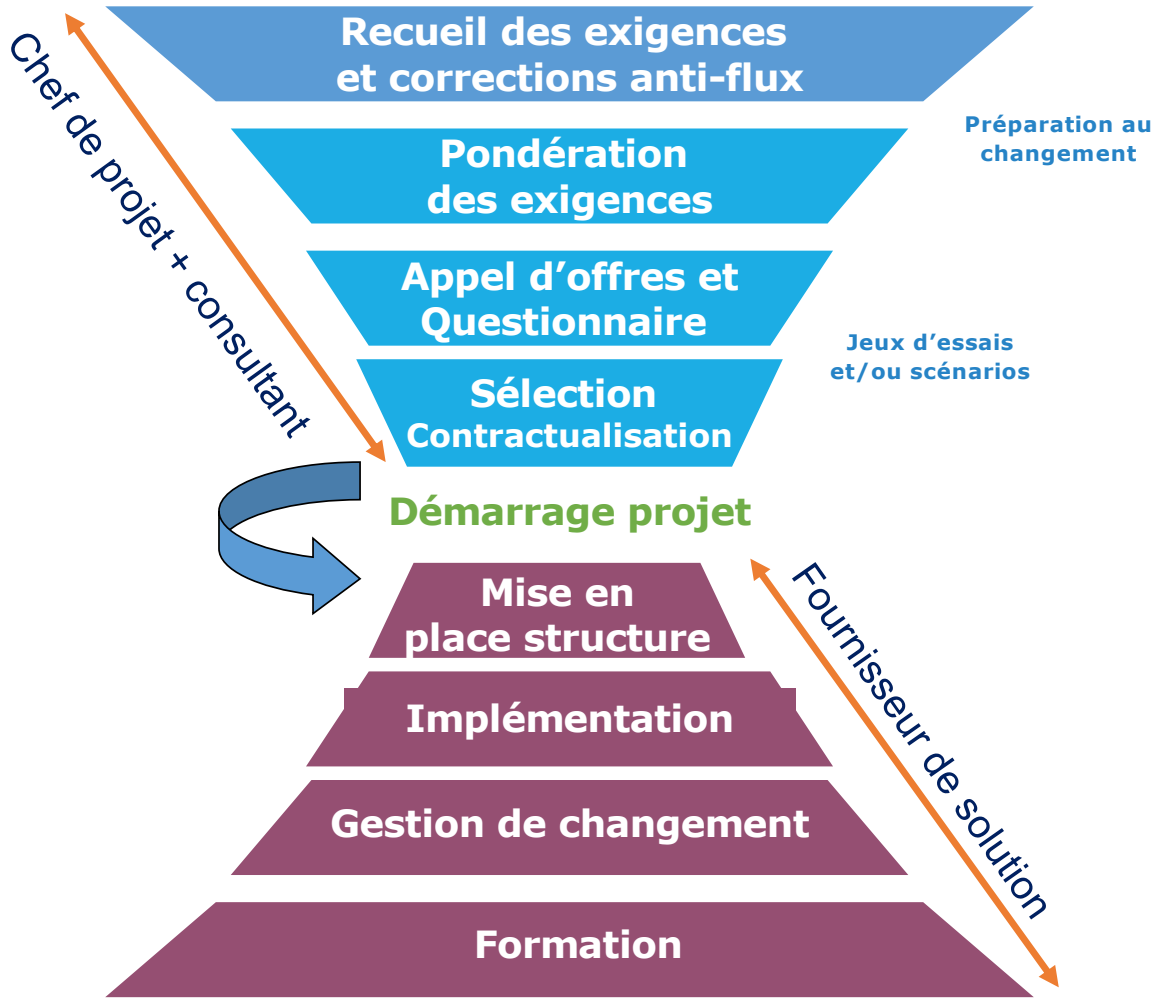
Points de vigilance en cas de « pack » de création de site

- Veiller à faire préciser dans le contrat, ou à vérifier dans les CGV :
  - **pour quel prix :**
    - si la prestation de création du site est présentée comme gratuite, qu'en est-il des autres services proposés (référencement, maintenance, etc.) ? ;
  - **à quelles conditions** ;
  - **qui fait quoi** :
    - qui rédige les fiches produits ? La ligne graphique sera-t-elle élaborée ou est-elle à fournir ?
    - qui assure les prestations de référencement et de maintenance ;
    - qui assure l'établissement des conditions générales de vente
  - **pour combien de temps** : une durée de plusieurs années avec une clause de tacite reconduction peut représenter un investissement non négligeable ;
  - **quels sont les moyens prévus pour mettre un terme à la relation contractuelle**.
    - quels droits et obligations sont stipulés dans le contrat, pour vous et pour votre prestataire ?

- *Extrait de https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/documentation/publications/depliants/vendeur_ecommerce.pdf + livre « e-commerce » de Damien Jacob*

CHAMBER OF COMMERCE

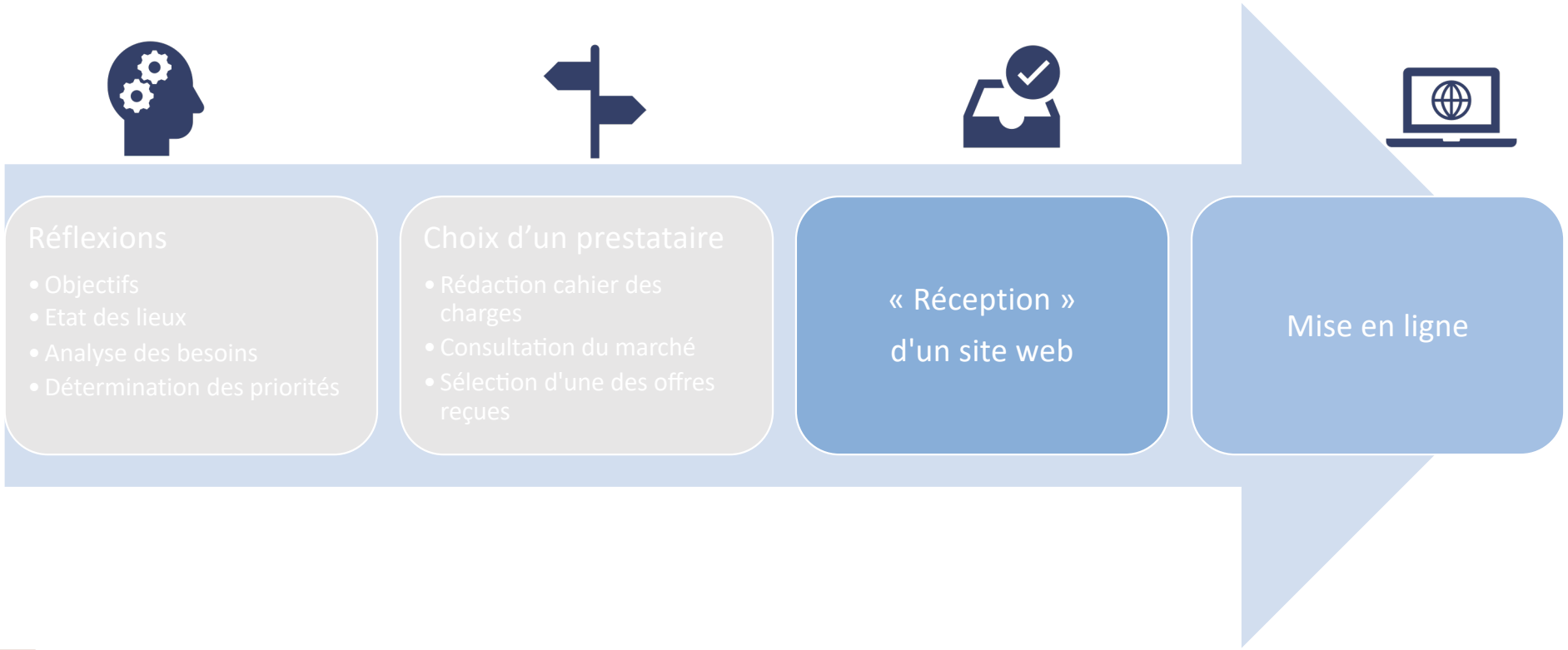
Phases d'un projet e-business



Source: Olivier MATZ, Cours e-business HEPL

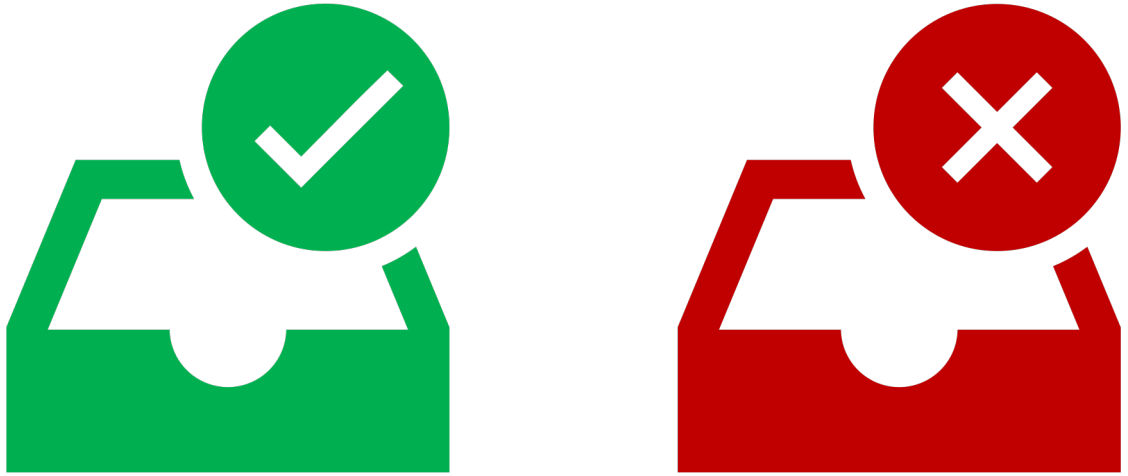
CHAMBER OF COMMERCE

Phases d’un projet



CHAMBER OF COMMERCE

« Réception » (ou « recette »)



Réceptions provisoires et définitives

La réception provisoire : il s'agit d'une "vérification d'aptitude au bon fonctionnement" (VABF) par rapport aux spécifications du client, généralement sur la base de "jeux d'essais".

- Après test du logiciel selon des scénarios basés sur ses besoins, le client émettra le cas échéant des « réserves ». Si celles-ci sont bloquantes (non mineures), le client pourra refuser la réception provisoire tant que le prestataire n'y a pas remédié.

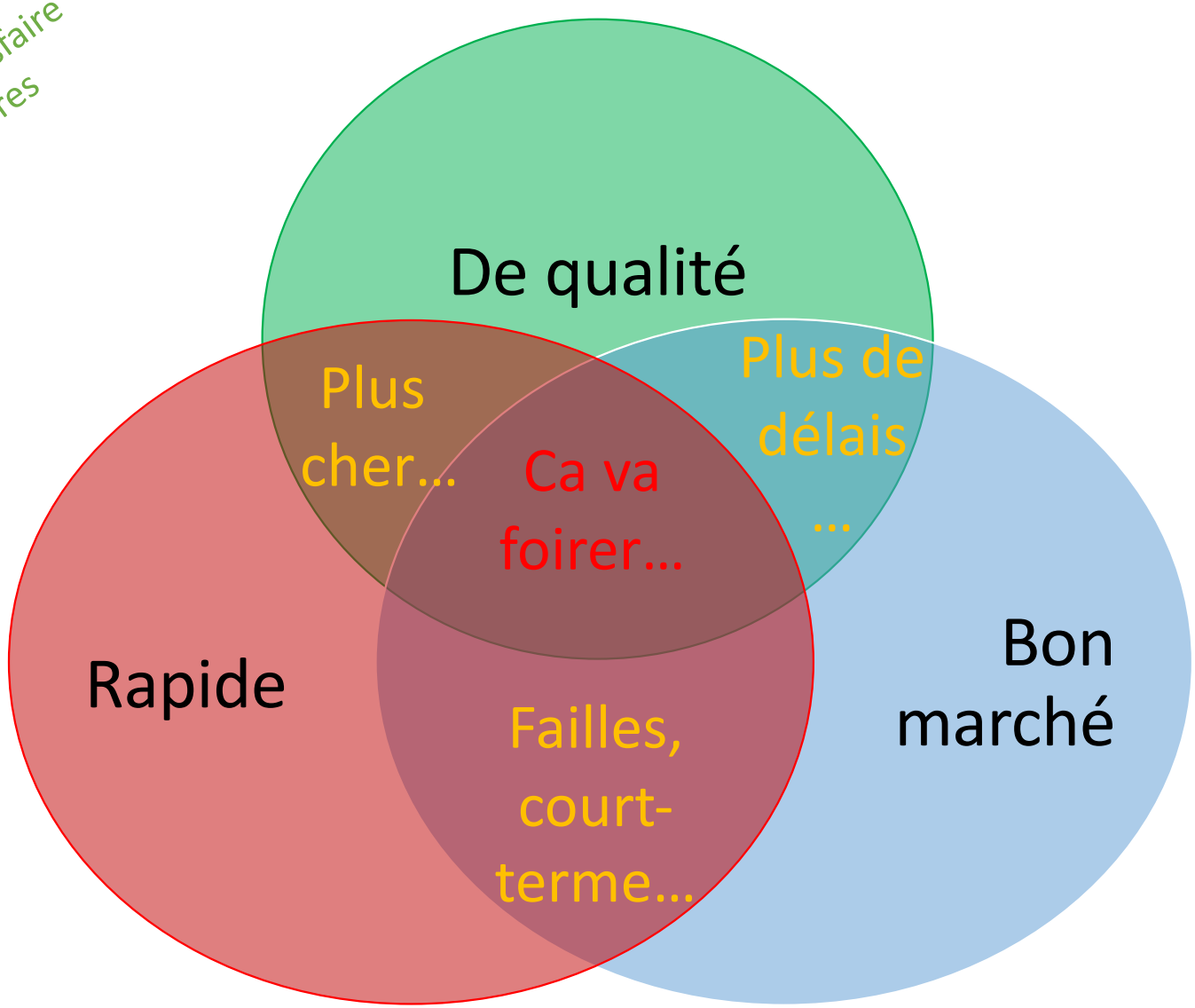
La réception définitive : vérification de la conformité en service régulier (VSR), généralement sur base de tests approfondis en situation réelle ou opérationnelle.

- La réception définitive peut être demandée par le prestataire si la réception provisoire a été accordée et que les éventuelles réserves mineures ont été réglées.
- Les anomalies seront consignées dans un PV.

Mais le plus important à saisir pour éviter des désillusions…

CHAMBER OF COMMERCE

Triptyque impossible à satisfaire au niveau des 3 critères

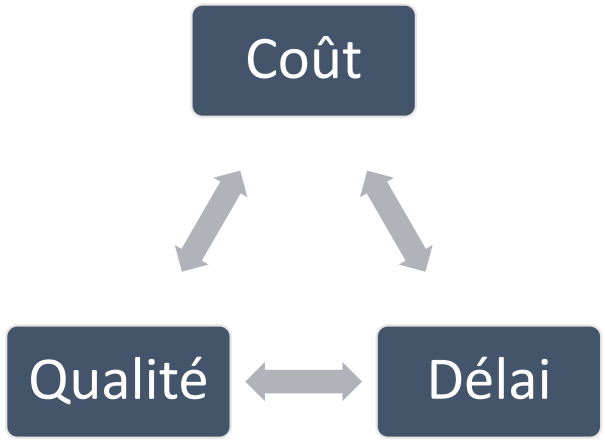


CHAMBER OF COMMERCE

Comment choisir son prestataire web

- Triptyque « coût – délai – performance »

Impossible d'être satisfait à 100%
au niveau des 3 sommets
de ce triangle:



1. Respect des délais,
2. Respect du budget serré alloué,
3. Respect d'un très haut niveau de qualité des livrables

Source: www.ac-rezo.fr

Audit gratuit de 6 jours pour les PME luxembourgeoises

https://www.retis.lu/mission-fit4digital/

FIT 4 DIGITAL : CONDITIONS D'ACCÈS ET MODE D'EMPLOI

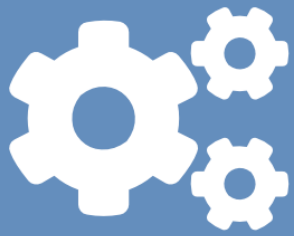


Les conditions d'accès au programme Fit 4 Digital

- Être une **PME** ...
- ... Établie au **Luxembourg**
- ... De **moins de 250 employés**
- ... Qui n'est **pas classée comme "entreprise en difficulté"**
- ... Dont le **chiffre d'affaire annuel est inférieur à 50M d'euros**
- ... Qui n'a **pas atteint le plafond maximum d'aides**

Le mode d'emploi du programme Fit 4 Digital

1. L'entreprise choisit Retis comme consultant pour la mission
2. L'entreprise remplit le formulaire Fit 4 Digital en ligne
3. L'organisation Luxinnovation analyse et valide la condidature de l'entreprise
4. Après validation, la mission démarre et Retis réalise le diagnostic de l'entreprise
5. Pour la réalisation du diagnostic, l'entreprise reçoit une aide publique forfaitaire de 5000€
6. Pour la mise en œuvre, l'entreprise peut solliciter une aide publique pour 50% des frais engagés



L'AIDE FIT 4 DIGITAL

100%

L'ANALYSE

L'aide du programme Fit 4 Digital prend en charge 100% des frais de consultance durant la phase de diagnostic (à hauteur d'un montant forfaitaire de 5000€).

50%

LA MISE EN ŒUVRE

Durant la phase de mise en œuvre, l'aide du programme Fit 4 Digital intervient à hauteur de 50% des frais de conseil (max. 850€ HTVA / jour de consultance).

Dossier de formation

Disponible auprès de
damien@retis.lu

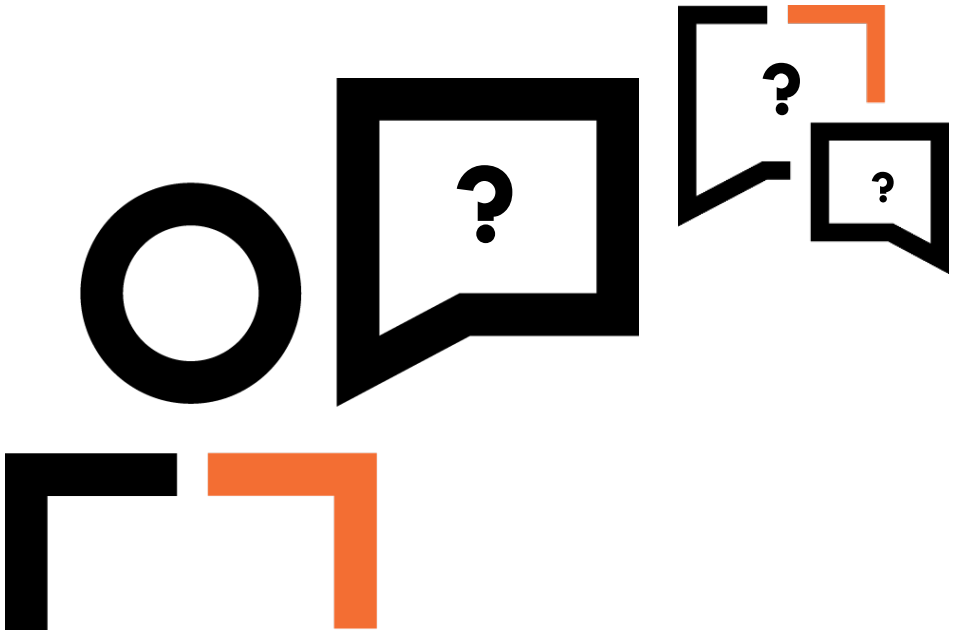


Partie B : Choix d'une plateforme e-commerce

Fascicule réservé aux étudiants et personnes formées par Retis - 2023

Extrait de « *l'étude spécialisée en matière de transformation digitale des entreprises belges afin de les aider à se développer et à se lancer dans l'e-commerce* » réalisée en 2022 par le Cabinet-conseil Retis.be à la demande du SPF Economie

Questions?



CHAMBER OF COMMERCE LUXEMBOURG

POWERING BUSINESS

cc.lu @ccluxembourg

Au service des entreprises et de l'économie

HOUSE OF **TRAINING**
by Luxembourg Chamber of Commerce and ABBL
houseoftraining.lu

HOUSE OF **ENTREPRENEURSHIP**
powered by the Luxembourg Chamber of Commerce
houseofentrepreneurship.lu

HOUSE OF **STARTUPS**
powered by the Luxembourg Chamber of Commerce
host.lu