

Cahier des charges — Refonte du site & réservation directe

Hôtel La Châtaigneraie — lieu-dit Rimpianata, RD 84, 20126 Évisa, Corse

Version 2.0 · 9 septembre 2026 · préparé par Jean-Laurent Gaffory

Document confidentiel, établi à l'attention exclusive du destinataire.

Tunnel de réservation validé par le client le 9 septembre 2026. Ce document intègre l'ensemble des règles arrêtées (arrhes, délais, modification, facturation, taxe de séjour) et le chiffrage de la prestation. Quelques points administratifs (attestation de classement, confirmation des taux de TVA par l'expert-comptable) se règlent en parallèle et ne bloquent pas le démarrage.

1 · CONTEXTE

Contexte et objectifs

L'hôtel dispose d'un site vitrine soigné (lachataigneraieinevisa.fr) hébergé chez Hostinger, et d'une présence établie sur Booking.com (**note 8,6/10 « Superbe » sur 147 avis**). Aujourd'hui l'essentiel des réservations transite par les plateformes, dont la commission constatée sur le marché atteint environ **16 % HT** du séjour (commission et frais d'encaissement).

Le cadre juridique a évolué en faveur des hôteliers : depuis la loi Macron (2015), l'arrêt de la Cour de justice de l'UE du 19 septembre 2024 et le règlement européen DMA, les clauses de parité tarifaire sont interdites — un hôtel a le droit d'afficher sur son propre site des prix inférieurs à ceux des plateformes.

Objectif de la mission : faire du site l'outil de réservation directe de l'établissement — conformité réglementaire, encaissement d'arrhes sécurisé, gestion des demandes assistée et synchronisation en temps réel avec Booking — tout en conservant ce qui fait l'identité de la maison : chaque demande reste validée personnellement par vos soins.

Objectif chiffré de référence : porter la part de réservations directes d'environ 30 % à 50 % en deux saisons, soit un ordre de grandeur de 4 000 à 6 000 € de commissions économisées par an (*hypothèses de travail à confirmer à partir de vos chiffres réels*).

2 · DÉJÀ RÉALISÉ

Travaux préparatoires déjà effectués

Un audit à distance (août 2026) a été confirmé puis approfondi grâce à un accès complet au code. Toutes les corrections ci-dessous ont été faites **sur une copie de travail — le site en ligne n'a pas été modifié**. Ces travaux sont livrés dès la phase 1.

AXE	AVANT	APRÈS (COPIE DE TRAVAIL)
Validité du code (W3C)	erreurs sur toutes les pages	0 erreur sur 14 pages
Accessibilité (contrastes)	~24 non-conformités	0 — conforme WCAG AA
Poids du site	39 Mo	18 Mo (vidéos optimisées)
Langues	français uniquement	français + anglais ajouté (clientèle GR20)
Pages légales & RGPD	absentes	mentions légales, confidentialité, CGV préparées ; consentement au formulaire ; carte au clic
Référencement	titres trop longs, balises obsolètes	titres/descriptions optimisés, FR/EN reliées (hreflang), plan de site — données structurées et FAQ Google préservées
Formulaire de contact	sans protection	anti-spam, limite de débit, accusé de réception bilingue

Cinq dysfonctionnements ont aussi été corrigés (formulaire sur tablette, lisibilité du titre sur la vidéo, menu mobile, bascule de langue, confirmation d'envoi).

Trois incohérences du site actuel ont été repérées puis **tranchées avec vous** : arrivée **17 h–20 h, animaux non admis**, classement **1 étoile** (Atout France). Ces réponses seront appliquées partout — site, FAQ, CGV, e-mails et fiche Booking.

Périmètre de la mission

La mission — **la réservation en direct** — comprend le **site modernisé** (mise à niveau, légal + RGPD, référencement, anglais) **et** la réservation directe (arrhes, back office, synchronisation Booking). Les phases 2 et 3 peuvent se préparer en parallèle de la phase 1.

Phase 1 — Mise en ligne du site modernisé

- Déploiement de la version modernisée sur votre hébergement Hostinger, sans interruption de service.
- Récupération et vérification des fichiers serveur d'origine (traitement du formulaire, configuration).
- Finalisation des pages légales avec vos informations (SIRET, forme juridique, directeur de la publication, **médiateur de la consommation**).
- Tests complets (ordinateur, mobile, deux langues) et vérifications de référencement.

Phase 2 — Encaissement des arrhes

- **Politique arrêtée** : arrhes = **30 % de la première nuit** ; remboursables jusqu'à **3 jours** avant l'arrivée, ensuite la première nuit reste acquise ; client absent (no-show) : arrhes conservées. En cas de remboursement, une **retenue de 3 €** couvre les frais de transaction, non remboursables (porté aux CGV).
- **Délais selon la proximité de l'arrivée** : à 3 jours ou plus, la chambre est tenue en option 2 jours le temps du paiement ; la veille ou l'avant-veille, elle est tenue le temps du règlement ; le **jour même** (jusqu'à 19 h), réservation **sans arrhes**, confirmée directement, réglée à l'arrivée.
- Un habitué reconnu peut être **confirmé sans arrhes**, à votre main.
- Paiement par lien sécurisé 3-D Secure (page de votre banque ou Stripe) : aucune donnée de carte ne transite ni n'est stockée chez l'hôtel.
- E-mails de confirmation FR/EN adaptés ; CGV mises à jour (arrhes, délais, retenue de frais).

Phase 3 — Back office & synchronisation Booking en temps réel

- Tableau de bord des demandes avec statuts (nouvelle → répondue → arrhes payées → confirmée → soldée).
- Grille tarifaire par saisons (périodes libres, modifiables chaque année) alimentant le calcul des séjours et des arrhes.
- Génération des factures (remplace l'Excel) : numérotation continue, mentions obligatoires, **TVA aux taux corses par ligne** (nuitées **2,10 %** — hôtel classé —, boissons alcoolisées sur place 10 %, blanchisserie et services 20 %), **taxe de séjour 0,88 €/personne/nuit** (mineurs exonérés) avec état de reversement, **prestations libres ajoutables à la volée** (lavage, repassage, panier pique-nique... — avec un catalogue des prestations fréquentes, modifiable), PDF envoyé au client **d'un clic** (l'envoi automatique est un réglage, désactivé par défaut).
- Réponse en un clic (e-mail FR/EN avec montants et lien de paiement, modifiable avant envoi) ; relances automatiques puis libération de l'option.
- Réservations téléphone/comptoir saisies dans le même outil, mêmes automatismes ; arrhes optionnelles (lien SMS ou e-mail), mode de règlement porté sur la facture.
- Synchronisation certifiée avec Booking via **Beds24**, invisible pour vos clients : une chambre bloquée en direct se ferme sur Booking automatiquement (anti-surréservation).

- **Modification d'une réservation** par le client (nouvelles dates, sans refaire la réservation) : recalcul, arrhes inchangées, mise à jour du planning et de Booking — validée par vous, ou automatiquement si le montant ne baisse pas (réglage optionnel).
- **Remise de groupe** paramétrable (15 % dès plusieurs chambres, ajustable) et **invitation à laisser un avis Google** envoyée automatiquement après le séjour (réservations en direct).
- Export mensuel pour votre expert-comptable.

Précisions de périmètre : l'outil génère les factures mais **n'encaisse jamais lui-même**

(l'encaissement passe par les pages sécurisées de votre banque ; les règlements sur place entrent dans votre caisse comme aujourd'hui). Ce n'est donc pas un logiciel de caisse au sens de la réglementation anti-fraude (à confirmer par votre expert-comptable). Aucun connecteur Booking « maison » n'est développé : la liaison passe par une plateforme certifiée par Booking, seule voie fiable.

Phase 4 (option) — Réservation instantanée

Le jour où vous le déciderez : affichage des disponibilités réelles et encaissement immédiat des arrhes, sur les mêmes fondations (aucune refonte), dans l'univers graphique de l'hôtel.

4 • ARCHITECTURE

Architecture, en clair

COMPOSANT	RÔLE
Votre site	la vitrine et le point d'entrée des demandes directes — votre image, deux langues
Booking.com	canal de vente inchangé : contrat, fiche et avis restent identiques
Beds24 (coulisses)	moteur de synchronisation certifié Booking : un planning unique, à jour en temps réel dans les deux sens
Back office	votre poste de pilotage : demandes, tarifs, réponses, relances, exports
Banque (ou Stripe)	encaissement des arrhes sur ses pages sécurisées ; prestataire interchangeable par configuration

Vos données (demandes, clients, planning) restent hébergées sur votre espace Hostinger, en Europe, sous votre contrôle. Le système est **réversible** : export complet et documentation remis en fin de mission.

Coûts

5.1 — Prestation

Conditions de lancement : remise de **55 %** sur le tarif de référence (400 €/jour ouvré → **180 €/jour net**).

PRESTATION	CONTENU	RÉFÉRENCE	VOTRE TARIF
Réservation en direct site modernisé compris	Site remis à niveau (FR/EN, légal + RGPD, référencement, mise en ligne) + phases 2 & 3 : arrhes, back office, factures, e-mails automatiques, synchronisation Booking	17 j × 400 € = 6 800 €	3 060 € -55 %

Délais en jours ouvrés, à compter de la remise des accès et des informations légales. Montants HT — TVA selon votre statut, à préciser. **Ensuite :** licence de synchronisation ≈ 40 €/mois (Beds24, facturée par l'éditeur) + frais bancaires à l'usage (voir 5.2).

5.1 bis — Extensions possibles, plus tard

EXTENSION	DÉTAIL	TARIF
Réservation instantanée	Phase 4 — disponibilités en temps réel + encaissement immédiat, sur les mêmes fondations	sur devis
Païement via votre banque	bascule Stripe → banque après votre contrat de vente à distance, sans rien refaire	à convenir
Maintenance & accompagnement	forfait annuel : corrections, hotline, ajustements saisonniers	1 200 €/an

5.2 — Abonnements et frais de tiers (à la charge de l'hôtel)

POSTE	COÛT ESTIMÉ	REMARQUE
Beds24 (synchronisation Booking)	≈ 40 €/mois (11 ch.)	palier 6-15 unités ; essai gratuit avant tout engagement
Frais d'encaissement (banque ou Stripe)	~0,5 à 1,5 % / transaction	≈ 0,50 € pour des arrhes de 19,50 € (Stripe) — couvertes par la retenue de 3 €
Hébergement Hostinger	contrat existant	aucun surcoût : le back office y est hébergé
Nom de domaine	existant	inchangé

Tarifs publics vérifiés au 04/09/2026, sous réserve des devis nominatifs.

5.3 — Retour sur investissement

- Chaque réservation directe évite ~19 à 21 € de commission (séjour type 2 nuits).
- Les abonnements tiers sont couverts par le déplacement de 5 à 8 réservations/mois vers le direct.
- À l'objectif (30 % → 50 % en deux saisons) : 4 000 à 6 000 € de commissions économisées par an.

6 • PRÉREQUIS

Prérequis et fournitures à votre charge

Accès

Espace Hostinger (hPanel / FTP), boîte e-mail de réception des demandes, extranet Booking (relevé annuel des réservations), fiche Google Business.

Informations légales

Raison sociale, forme juridique, SIRET, directeur de la publication, **médiateur de la consommation** — nécessaires pour finaliser les pages légales.

Votre modèle de facture actuel (Excel) et le dernier numéro émis — pour reprendre vos mentions et garantir la continuité de numérotation.

Décisions à valider

Voir l'annexe A et le **questionnaire en ligne (36 questions)**, déjà renseigné par vos soins, à partir duquel les règles de ce cahier des charges ont été arrêtées.

Rappel réglementaire indépendant de la mission : depuis le 1^{er} septembre 2026, toute entreprise doit pouvoir recevoir des factures électroniques via une plateforme agréée. Ce point relève de votre expert-comptable ; nous ne l'incluons pas dans la mission mais attirons votre attention sur l'échéance.

7 • PLANNING

Planning indicatif

Le déploiement est conseillé hors pic de saison. Chaque phase est livrée, testée et validée avant la suivante ; les phases 2 et 3 se préparent en parallèle de la phase 1.

Jalon de démarrage : remise des accès et des informations légales — aujourd'hui le seul élément bloquant.

8 • CONDITIONS

Conditions

- Validité de la proposition : **60 jours**.
- Règlement : **acompte et échéances à définir ensemble** (délais en jours ouvrés, planification à convenir).
- Garantie corrective : **3 mois** après livraison.

- Propriété : le code et les contenus appartiennent à l'hôtel après règlement intégral.
- Réversibilité : export des données et documentation remis en fin de mission ; aucun enfermement propriétaire.
- Sous-traitants techniques (RGPD) : hébergement Hostinger ; synchronisation Beds24 ; encaissement banque ou Stripe.

BON POUR ACCORD — LE CLIENT

Date :

Signature :

LE PRESTATAIRE

Date :

Signature :

Récapitulatif des décisions arrêtées

Ces points ont été arrêtés avec vous à partir du questionnaire ; ils sont intégrés au tunnel validé. Les trois premières lignes lèvent des incohérences du site actuel.

SUJET	DÉCISION RETENUE
Horaires d'arrivée	17 h – 20 h (aligné site, Booking, e-mails)
Animaux	non admis (appliqué partout, Booking compris)
Classement	1 étoile (Atout France) – fixe aussi la TVA nuitées à 2,10 % et la taxe de séjour à 0,88 €
Garantie des réservations directes	arrhes = 30 % de la 1 ^{re} nuit, remboursables jusqu'à 3 j avant (retenue de 3 € de frais)
Prestataire d'encaissement	Stripe pour démarrer, bascule banque possible
Les 11 chambres	8 doubles grand lit • 2 lits jumeaux • 1 triple (+ dortoir 16 lits, en projet)
Tarif	65 €/nuit toutes catégories (grille par saisons prête à évoluer)
Remise de groupe	15 %, paramétrable et ajustable
Avis & note	invitation Google automatique après séjour • note affichée 8,6/10 (147 avis Booking)
Domaine .net / TripAdvisor	repris et revendus
Altitude affichée	850 m (GPS + Booking)

Restent à finaliser (non bloquants) : vos informations légales (SIRET, forme juridique, médiateur de la consommation, dernier n° de facture), la confirmation des taux de TVA par votre expert-comptable, et la remise des accès (Hostinger, Booking).

