

Comment créer sa boutique de vente en ligne ?

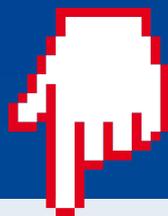


Chambre de Commerce et
d'Industrie de l'**Ariège**

www.ariège.cci.fr

L'exigence de
nos entreprises nous fait progresser
Certifié ISO 9001 version 2008





1 LA PRÉPARATION DU PROJET

La préparation du projet de création 5

2 LES OBLIGATIONS LIÉES À LA CRÉATION

Les obligations liées à la création 6

3 LES ÉLÉMENTS RÉGLEMENTAIRES

Les éléments réglementaires..... 7

4 LES 4 SOLUTIONS POUR CRÉER SA BOUTIQUE EN LIGNE

Préambule..... 8

Création à partir d'un logiciel..... 9

Louer une boutique en ligne 9

Ouvrir un compte sur une plateforme de vente..... 9

S'adresser à une Web agency 9

Contacts..... 10



La vente en ligne est une solution e-commerce, développée depuis 2003, présentant des avantages non négligeables pour les vendeurs.

Elle permet par exemple de franchir les frontières physiques pour toucher une clientèle internationale 24h/24 sans aucune charge d'implantation de fonds de commerce et de réduire les coûts de communication et d'information, la publicité en ligne étant souvent moins coûteuse.



Historique

CCI Artois

www.boutique.en.ligne

CCI Artois Chambre ...

1

LA PRÉPARATION DU PROJET



Définir les objectifs

Il s'agit de bien cibler les objectifs du site (vente, communication) dans le but d'établir la part de budget et de temps à consacrer à sa mise en place.



Déterminer un public ciblé

Il est important d'identifier la clientèle visée par l'offre afin de répondre au mieux à sa demande (caractéristiques, importance, centres d'intérêt). Cette étape peut résulter par exemple d'une étude préalable de marché.



Examiner le contenu du site

Avant de se lancer dans la création, il est nécessaire d'évaluer le contenu du site (nombre de pages, de photos, etc.) afin de le rendre plus cohérent.



Afin de mettre en œuvre un cahier des charges



Réaliser une maquette du site simulant
l'affichage du contenu



Choisir un nom de domaine

Définition : le nom de domaine permet d'identifier un site Internet et de s'y rendre en renseignant directement cette adresse dans le navigateur web (".fr", ".com", etc.).

Avant de déposer un nom de domaine, consultez l'Association Française pour le Nommage Internet en Coopération (AFNIC) - www.afnic.fr/ qui vous guidera dans cette démarche

- Formuler une demande auprès de l'Internic (service d'information enregistrant les noms de domaines d'Internet) - www.internic.net/
- Vérifier la disponibilité et déposer le nom de domaine auprès de sites tels que www.gandi.net/, www.lerelaisinternet.com/, www.mondomaine.fr/



Déclarer le site à la CNIL

(Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés)

Les sites de e-commerce dont le traitement autorisé relatif à la gestion des fichiers clients et de prospects relève de la norme simplifiée n°48, doivent faire une déclaration simplifiée auprès de la CNIL

(informations supplémentaires sur www.cnil.fr/)



Mentions légales obligatoires

- Nom du responsable éditorial
- Nom et coordonnées de l'hébergeur
 - Nom du Webmaster
- Note sur les droits d'auteur/propriété industrielle
- Note sur la gestion des données personnelles

Mettre le contenu en conformité avec la loi

- Loi sur la liberté de la presse, interdisant tout contenu diffamatoire, raciste, révisionniste
- L'article 227-24 du Code pénal, qui interdit la mise en ligne de contenu violent, pornographique, ou portant atteinte à la dignité humaine
 - Le Code de la propriété intellectuelle, interdisant la reproduction du contenu sans l'accord de son auteur
 - Indiquer les Conditions Générales de Vente

Les obligations vis-à-vis des clients

Depuis la loi Châtel du 1^{er} juin 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, le cybrevendeur est tenu de remplir un certain nombre d'obligations envers la clientèle :

- Etablir des conditions générales de vente telles que définies par les articles L121-16 et suivants du Code de la Consommation spécifiques aux ventes à distance (*consultable sur le site www.ariège.cci.fr*)
 - Obligation d'annoncer la date de livraison
- Informer le client de son droit de rétractation (7 jours à compter de la date de livraison)
 - Les fichiers déclarés à la CNIL ne peuvent être divulgués et peuvent être rectifiés si le client contacte l'entreprise
 - Mise à disposition d'un numéro non surtaxé pour les contacts
 - La boutique doit automatiquement comporter une adresse e-mail ou un formulaire de contact
 - Obligation de confirmer la commande (par e-mail)



ATTENTION !

Quel que soit votre choix parmi les différentes solutions de création qui vous seront proposées, n'oubliez pas que ces différentes procédures engendrent souvent des coûts financiers non négligeables et qu'il est préférable de ne pas vous engager seul dans leurs différentes étapes.

Il est donc nécessaire, afin d'aboutir à la mise en œuvre d'un outil efficace de vente en ligne, de vous entourer de professionnels spécialisés et qualifiés en mesure de vous aider et de vous conseiller dans la réalisation de votre projet.



un site qui n'est pas référencé dans les principaux moteurs de recherche du web est un site qui n'existe pas!

En effet, la promotion la plus efficace réside encore et toujours dans le référencement (positionnement dans les annuaires ou moteurs de recherche).

Quel que soit le type de solutions choisies, faites vous connaître grâce au référencement de votre site.

Cela vous permettra d'être visible afin que vos visiteurs puissent vous trouver aisément.

Il est important de recourir aux services d'un prestataire qui pourra garantir :

- la définition des objectifs (sites marchand/vitrines)
- la sélection de moteurs pertinents en fonction de votre activité
www.altavista.fr, www.google.fr, www.voila.fr, www.yahoo.fr
- le choix des mots clés
- la maintenance/suivi, permettant d'optimiser le positionnement



Création à partir d'un logiciel

Ce type de solution implique l'achat d'un logiciel dont le prix est variable.

Avantages :

- Fiabilité du système
- Offre une large palette de fonctions

Inconvénients :

- Obligation d'installer le logiciel sur un serveur, générant de nouveaux frais et obligations (frais d'hébergement, nom de domaine, mise à jour)
- Requier souvent des connaissances techniques

Louer une boutique en ligne

- L'utilisation d'un logiciel n'est pas nécessaire (contrairement à la création)
- Il n'y a pas de coûts de maintenance, simplement un abonnement mensuel dont le prix peut varier (généralement entre 10€ et 100€)
 - Les services d'un consultant externe (prestataire) ne sont pas requis

Exemples :

Oxatis : www.oxatis.com/ • *Powerboutique* : www.powerboutique.com/
Storefactory : www.store-factory.com/

Ouvrir un compte sur une plateforme de vente (Ebay)

www.ebay.fr/

- L'inscription est gratuite
- Il n'y a pas de frais de publicité

S'adresser à une web agency

Liste disponible auprès du service commerce hôtellerie - tél. : 05 61 02 03 26
 ou téléchargeable sur le site : www.ariege.cci.fr

CONTACTS



CNIL

www.cnil.fr/

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

8, rue Vivienne
CS 30223
75083 Paris cedex 02
Tél : 01 53 73 22 22



AFNIC

www.afnic.fr/

Adresse postale :

AFNIC
Immeuble International
78181 Saint Quentin en Yvelines Cedex
France
Tél : 01 39 30 83 00

Adresse physique :

Immeuble International
13 avenue de la gare
Hall A2 – 7^{ème} étage
Montigny le Bretonneux





Cette plaquette a été réalisée par
la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ariège

en collaboration avec

dgccrf

Unité Départementale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression des Fraudes

CONTACTS

Gilles TEYCHENNE, *Conseiller en Développement Commerce et Services*
Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Ariège
Service Commerce-Hôtellerie
21, cours Gabriel-Fauré, 09000 FOIX
Tél. 05 61 02 03 26

Unité Départementale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression des Fraudes
10, avenue du Général-de-Gaulle, 09000 FOIX
Tél. 05 34 09 38 40



Chambre de Commerce et
d'Industrie de l'**Ariège**

www.ariège.cci.fr