

Fleuriste
Dames d'Alcantara

ÉTUDE DE CAS FLEURISTE DAMES D'ALCANTARA

UN SITE WEB FLEURISSANT





Profil

Dany Gaudet, propriétaire de la boutique **Fleuriste Dames d'Alcantara**, fait partie de la cinquième génération de fleuristes dans sa famille. Ayant grandi dans un environnement familial qui œuvre dans le secteur floral depuis 1919, cette propriétaire considère « qu'il faut avancer avec les tendances technologiques actuelles ». De ce fait, en 2001, lorsqu'elle achète la boutique de fleuristerie à l'oncle de son grand-père, elle lance au même moment un site Web transactionnel pour cette entreprise. À la grande fierté de la propriétaire, le site Web développé à partir d'une solution en code source libre (*open source*) se glisse rapidement en première position des recherches Google pour les termes « fleuriste Montréal ». Véritable pionnière dans son domaine, la propriétaire estime encore aujourd'hui « qu'il faut embrasser la transformation numérique tout en conservant des valeurs humaines et un esprit d'équipe ».

Déclencheur

Le premier site Web de Fleuriste Dames d'Alcantara est entièrement développé par une agence Web externe. Bien qu'il s'agît d'un service dispendieux, cela permet à la boutique de se démarquer de la concurrence et de rajeunir son image de marque. Ce n'est qu'après plusieurs années de collaboration avec le même fournisseur que la propriétaire décide de prendre le contrôle de son site Web. Elle craint cependant de perdre son bon positionnement de référencement sur le moteur de recherche Google.

Solution

Solution

Après une période de réflexion et des discussions avec son équipe, la propriétaire décide d'entreprendre une refonte complète de son site Web malgré le risque de perdre sa position de référencement sur Google. Pour ce faire, elle se tourne vers les services d'un travailleur autonome qui travaille régulièrement avec la solution [Joomla](#). Ensemble, ils choisissent donc cette solution pour effectuer la refonte du site Web. Ainsi, tout en suivant également les conseils personnalisés offerts par un coach du programme [Mon commerce en ligne](#) – qui soutient le commerce de détail québécois dans l'adoption des technologies et des services numériques –, la propriétaire gagne en autonomie et apprend à effectuer elle-même certains changements sur son site Web, comme ajouter du texte et des photos ainsi qu'interpréter les données de l'outil Google Analytics. En plus de bénéficier d'un nouveau site Web, l'équipe de Fleuriste Dames d'Alcantara devient active sur les réseaux sociaux via ses pages Facebook et Instagram. Qui plus est, elle développe les compétences nécessaires à l'envoi d'infolettres grâce à l'outil MailChimp.

Défis

Le premier défi rencontré lors de la refonte du site Web a été de retrouver l'excellent positionnement de référencement sur Google qu'occupait l'ancien site Web. L'entreprise travaille encore activement à améliorer cette position grâce à des stratégies de programmation et de contenus. Aujourd'hui, les enjeux prioritaires pour la propriétaire sont de trouver le temps pour faire tous les changements et ajouts qu'elle souhaiterait apporter à son site Web et aussi d'acquérir les connaissances requises pour régler elle-même les problèmes plus techniques rencontrés. Une des solutions actuellement envisagées par l'entreprise pour régler ces enjeux est d'opter pour la plateforme de commerce électronique [WooCommerce](#). Après des discussions avec d'autres responsables d'entreprise en commerce de détail et l'analyse des conseils d'un professionnel du programme *Mon commerce en ligne*,



mentionné précédemment, la propriétaire envisage migrer son site Web sur cette plateforme, car celle-ci offre une interconnexion en ligne et hors ligne et qu'elle lui apparaît comme étant une solution numérique simplifiée, répandue et plus facile d'utilisation.

Retombées



Performance financière

Une augmentation des ventes en ligne a été observée depuis la création du dernier site Web. Celles-ci représentent aujourd'hui environ 20 à 25% du chiffre d'affaires de l'entreprise, alors qu'elles en constituaient seulement 10 % avant le projet de refonte du site Web de l'entreprise.



Expérience client

La relation avec la clientèle a été optimisée grâce à une présence active sur les réseaux sociaux, aux infolettres, aux communications personnalisées envoyées par courriel et aux profils des employées présentés sur le site Web de la boutique.



Main-d'œuvre

En ayant développé un nouveau site Web à son image et en créant son propre contenu sur les réseaux sociaux, la propriétaire a exposé et continue d'exposer les valeurs de l'entreprise en mettant régulièrement de l'avant les fleuristes et leur travail. La transformation numérique a aussi renforcé l'esprit d'équipe chez tout le personnel de l'entreprise, qui a démontré son intérêt à alimenter les réseaux sociaux et à faire part de ses idées pour les mises à jour du site Web.



Activités

Les images et les propositions d'arrangements floraux présentées par l'entremise du site Web, des infolettres et des publications sur les réseaux sociaux sont une source d'inspiration pour la clientèle. Pour Dames d'Alcantara, cela se traduit en gain de temps et en diminution d'échanges entre les fleuristes et la clientèle.



Apprentissages tirés et conclusion

Pour la propriétaire de l'entreprise Fleuriste Dames d'Alcantara, le virage numérique est important et celui-ci lui a permis de reprendre le contrôle sur l'image en ligne de son entreprise et d'acquérir une plus grande autonomie. Cependant, elle a bien conscience que l'utilisation du numérique doit se faire en union avec les humains qui travaillent derrière l'écran :

« C'est important, la technologie, parce que ça nous fait voir, ça fait voir ce qu'on est capable de faire, ça fait voir ce que sont les services qu'on peut offrir, mais je veux que les clients sachent qu'on est là quand même et qu'on les entend et qu'on est capable de faire quelque chose de personnalisé pour eux. Je veux utiliser les plateformes numériques pour montrer qu'on est humain et qu'on aime ce qu'on fait. » – Dany Gaudet, propriétaire de la boutique Dames d'Alcantara

Propos tirés d'une entrevue avec madame Dany Gaudet, propriétaire,
Fleuriste Dames d'Alcantara

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : alcantarafleuriste.com

Entrevue réalisée le 15 mars 2023