

CAHIER DES CHARGES (CDC)

Client

LORRAINE TOURISME

Objet de la consultation

www.tourisme-lorraine.fr

Audit SEO de référencement
—
Conseils & Optimisations

Date limite de réception des offres

Le 28 octobre 2016 à 10h00

SOMMAIRE

1	OBJET DE LA CONSULTATION.....	3
1.1	PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL	3
1.2	LA LORRAINE, UNE MARQUE DE DESTINATION TOURISTIQUE	3
1.3	MODALITES DE CANDIDATURE	4
1.4	DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES	4
1.5	DELAI DE VALIDITE DES OFFRES	4
1.6	UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE	4
2	CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	5
2.1	LE DISPOSITIF DIGITAL DE LORRAINE TOURISME	5
2.2	PRESENTATION DU PORTAIL TOURISME-LORRAINE.FR.....	6
2.3	DESCRIPTIF DU BESOIN	7
2.4	ELEMENTS ET ACCES FOURNIS PAR LORRAINE TOURISME	8
2.5	LIVRABLES.....	8
2.6	PRIX	8
3	JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES.....	9
3.1	JUGEMENT DES CANDIDATURES	9
3.2	JUGEMENT DES OFFRES.....	9
4	MODALITES DE REGLEMENT	10
4.1	PRESENTATION DES FACTURES	10
4.2	REGLEMENT DU PRESTATAIRE.....	10
5	DISPOSITIONS GENERALES.....	11
5.1	PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES.....	11
5.2	CONFIDENTIALITÉ.....	11
5.3	MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	11
5.4	INDEMNISATION EN CAS D'INEXECUTION OU DE MAUVAISE EXECUTION	11
5.5	SOUS-TRAITANCE	11
5.6	REDRESSEMENT OU LIQUIDATION	12
5.7	ASSURANCES	12
5.8	FORCE MAJEURE.....	13
5.9	RÈGLEMENT DES LITIGES	13

1 **OBJET DE LA CONSULTATION**

La présente consultation a pour objet la réalisation d'un audit SEO de référencement du portail www.tourisme-lorraine.fr accompagné des conseils et optimisations à mettre en place pour améliorer le positionnement dans les moteurs de recherche.

Les prestations devront être assurées conformément au contenu technique tel que décrit dans le paragraphe 2. "*Contenu technique de l'offre et modalités d'exécution des prestations*".

1.1 **PRESENTATION DU CONTEXTE GENERAL**

Lorraine Tourisme a pour mission principale de réaliser la promotion touristique de la destination Lorraine.

Dans un contexte de fusion des collectivités régionales, Lorraine Tourisme poursuivra cette mission mais portera une attention particulière sur l'ancrage du développement touristique dans celui du périmètre de la région Grand Est.

Pour découvrir l'action de Lorraine Tourisme : <http://pro.tourisme-lorraine.fr>

1.2 **LA LORRAINE, UNE MARQUE DE DESTINATION TOURISTIQUE**

Lorraine Tourisme s'est engagée dans une démarche d'attractivité touristique ambitieuse. Elle a créé des éléments de la marque de destination touristique, destinée à être partagée par tous les prestataires touristiques qui se réfèrent à la Lorraine pour se faire connaître et promouvoir leurs intérêts sur la scène nationale ou internationale.

La marque La Lorraine s'adresse en termes de conquête à plusieurs cibles touristiques prioritaires, à savoir :

- **La Famille**
Il s'agit notamment de familles avec enfants de 3 à 14 ans (enfants voyageant avec leurs parents ou grands-parents) et disposant de revenus moyens à supérieurs. En termes de ciblage géographique, elles habitent dans le Grand Est, Hauts de France, Paris, Ile-de-France ainsi qu'en Belgique francophone et néerlandophone.
- **Les Grands Voyageurs**
Il s'agit de couples voyageant sans enfant : 55 ans et plus, Francophiles, CSP+ et habitant dans les zones géographiques suivantes : Grand Est, Hauts de France, Paris IDF et Allemagne (Länder de proximité), Pays-Bas, Belgique et Luxembourg.
- **Les influenceurs**
Les influenceurs sont les personnes qui relaient les valeurs et l'image de La Lorraine et ses propositions d'expériences touristiques. Il peut s'agir de journalistes, de tour-opérateurs et de partenaires touristiques lorrains mais également et avant tout des habitants et fans de la Lorraine. En effet, les habitants vivent La Lorraine au quotidien et peuvent témoigner et partager leur passion pour la destination. En outre, les Lorrains « expatriés » sont nombreux et forment un grand potentiel d'Ambassadeurs pour témoigner dans leur entourage et via leurs réseaux de la richesse du territoire.

Lorraine Tourisme a travaillé sur son positionnement, ses valeurs et ses cibles de clientèles et a doté la destination Lorraine d'une plateforme d'images, de valeurs et de messages.

Une charte de langage de la Destination Lorraine détermine le « ton de voix » qui se déploie sur les différents supports print et web.

L'écosystème digital Grand Public est au cœur de la stratégie de communication de Lorraine Tourisme et le portail tourisme-lorraine.fr en est le support principal.

1.3 MODALITES DE CANDIDATURE

Le candidat qui n'a pu télécharger le dossier de Cahier des Charges (CDC) sur le site internet de Lorraine Tourisme (<http://pro.tourisme-lorraine.fr/appels-doffres/>) peut se le procurer gratuitement auprès de :

Lorraine Tourisme

Monsieur FRANCOIS Nicolas
Email : nicolas.francois@tourisme-lorraine.fr
Abbaye des Prémontrés – BP 97
54704 PONT A MOUSSON CEDEX

Le Dossier de Consultation pourra lui être remis :

- soit par voie postale,
- soit en main propre contre récépissé, le candidat devra le retirer (uniquement le matin entre 9h00 et 12h00 et l'après-midi entre 14h00 et 16h00, du lundi au vendredi),
- soit par courrier électronique (Lorraine Tourisme décline toute responsabilité dans l'envoi par courriel des éléments et il appartient au candidat de s'assurer que l'adresse d'envoi communiquée supporte l'envoi de documents électroniques volumineux).

Eléments à fournir :

- Un devis détaillé.
- Le présent cahier des charges signé et paraphé.

1.4 DATE LIMITE DE RECEPTION DES OFFRES

Le 28 octobre 2016 à 10 heures.

1.5 DELAI DE VALIDITE DES OFFRES

Le délai est fixé à 120 jours à compter de la date limite de réception des offres.

1.6 UNITE MONETAIRE ET LANGUE FRANCAISE

Le candidat est informé que Lorraine Tourisme souhaite conclure le marché dans l'unité Euro.

L'unité monétaire ne constitue pas un critère de sélection des offres.

Si le candidat présente une offre libellée dans une autre unité monétaire que celle mentionnée ci-dessus, il accepte que l'administration procède à sa conversion en application des articles 4 et 5 du Règlement CE n° 1103/97 du 17 juin 1997.

Il peut également lui-même procéder à cette conversion, en appliquant le même texte, en indiquant celle des deux unités monétaires dans laquelle il s'engage.

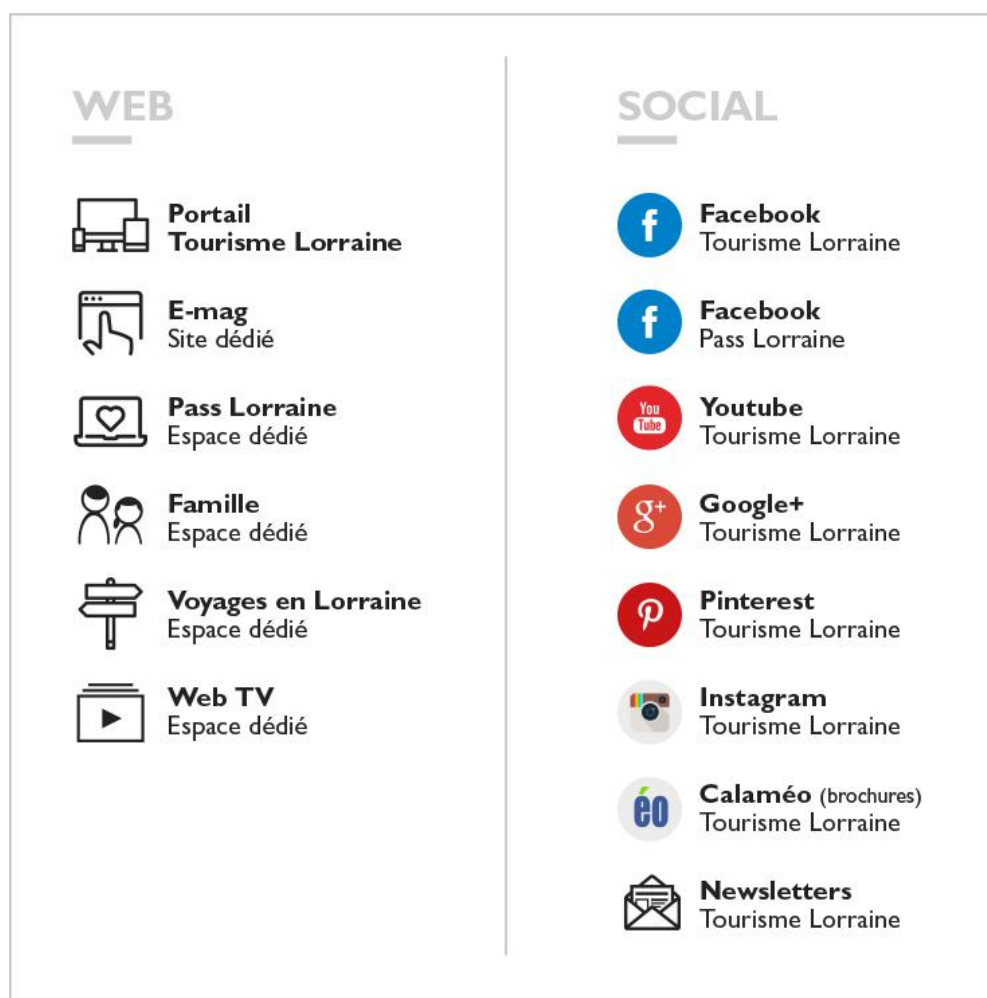
Le candidat, s'il présente une offre libellée dans l'autre unité monétaire que celle souhaitée par Lorraine Tourisme, et si cette offre est retenue, est informé que l'unité monétaire souhaitée par Lorraine Tourisme peut s'imposer à lui dans le cadre de la mise au point finale du marché, si les parties n'étaient pas parvenues à trouver un accord sur ce point.

Les offres des candidats seront entièrement rédigées en langue française. Les dossiers de candidature devront être rédigés en langue française ou traduits en français pour les candidats étrangers.

2 CONTENU TECHNIQUE DE L'OFFRE ET MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

2.1 *LE DISPOSITIF DIGITAL DE LORRAINE TOURISME*

Le dispositif digital Grand Public de Lorraine Tourisme rassemble les supports web et les réseaux sociaux dont l'animation est réalisée en interne.



Les supports web se composent de 2 sites indépendants :

- **Portail** - www.tourisme-lorraine.fr
- **E-mag** - <http://emag.tourisme-lorraine.fr>

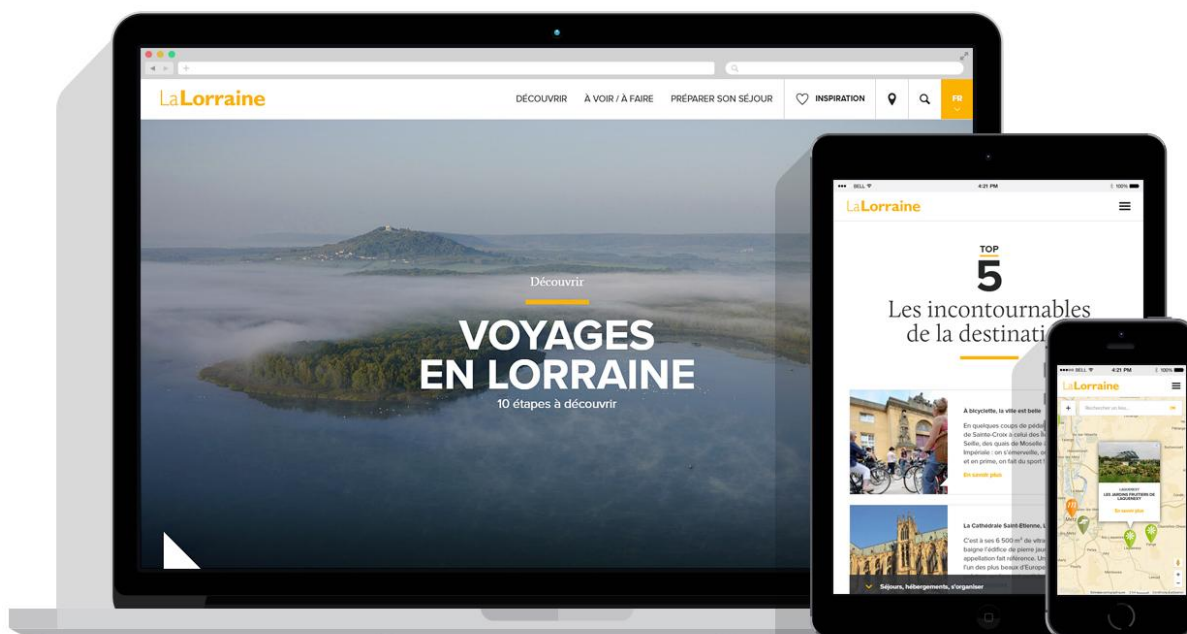
3 espaces dédiés aux campagnes de communications (avec des urls spécifiques) sont intégrés au sein du portail :

- **Pass Lorraine** - www.passlorraine.com
- **Voyages en Lorraine** - www.voyagesenlorraine.fr
- **Famille "Prenez-vous au jeu en Lorraine"** - www.seprendreaujeu.fr

Plus d'infos sur les campagnes : <http://pro.tourisme-lorraine.fr/actions/communication/>

A noter également qu'un espace "Web TV", rassemblant les plus belles vidéos de la Lorraine, est en cours de finalisation et sera mis en ligne au plus tard en janvier 2017.

2.2 PRESENTATION DU PORTAIL TOURISME-LORRAINE.FR



Le portail Tourisme-lorraine.fr est en ligne depuis 15 ans. Une refonte complète a été engagée en 2013 au niveau technique et graphique avec une mise à jour complète de l'arborescence répondant à la nouvelle stratégie de contenu mise en place par Lorraine Tourisme. Le portail actuellement en ligne a été développé sur Wordpress, il est multilingues (français, allemand, néerlandais et anglais), responsive et retina-ready.

Il se compose de plus de **650 pages de contenu** issues du CMS (toutes langues confondues) et de **6500 fiches touristiques** (sites et monuments, hébergements, activités, événements, séjours...) issues de la base de données SITLOR¹ (uniquement pour le français).

L'arborescence du portail s'articule autour de 4 espaces principaux :

- Découvrir
- A voir / A faire
- Préparer son séjour
- Inspiration

et de 2 outils d'aide à la recherche (la carte interactive et le moteur de recherche interne).

¹SITLOR : Système d'Information Touristique - Lorraine

La plateforme SITLOR est une base de données de gestion d'informations touristiques, informatique, centralisée, gérée et alimentée par différents acteurs publics ayant une vocation de promotion touristique de la région Lorraine.

Outil professionnel, SITLOR, s'appuie sur la force d'un réseau de près de 60 partenaires emmenés par les 4 agences départementales de développement touristique et Lorraine Tourisme.

Véritable plateforme de services, SITLOR est devenu la référence de l'offre touristique de la Lorraine, le pilier de nombreux supports de communication, un outil partagé de Gestion de la Relation Client mais surtout un formidable outil d'échanges entre acteurs de la filière.

Plus d'informations sur www.sitlorpro.com

Une attention particulière a été apportée à la rapidité d'accès avec la mise en place de bonnes pratiques et d'optimisations spécifiques permettant d'obtenir de très bons temps d'accès au portail. Les analyses effectuées sur des outils de mesure comme GTmetrix permettent d'illustrer les très bons résultats des actions mises en place, avec des notes de **A(91%)** pour le "PageSpeed Score" et de **B(84%)** pour le "YSlow Score".

A noter également, l'intégration de balises sémantiques Schema.org dans les pages contenant des types de données spécifiques (événements, recettes de cuisine, vidéos...) afin d'optimiser la visibilité des pages du portail (via des extraits enrichis) dans les moteurs de recherche comme Google.

2.3 DESCRIPTIF DU BESOIN

Conscient des enjeux liés au référencement naturel des sites internet sur les moteurs de recherche, Lorraine Tourisme souhaite réaliser un audit SEO de référencement et d'optimisation de son portail Tourisme-lorraine.fr pour améliorer sa présence naturelle sur les moteurs comme Google et Bing.

Le prestataire retenu devra rédiger un document d'audit complet et détaillé pour permettre à Lorraine Tourisme d'avoir une vision globale de l'état de son portail web en termes de référencement et d'identifier clairement les actions et recommandations qui devront être programmées pour une parfaite prise en compte par les moteurs de recherche :

- Indexation du portail par Google et Bing
- Audit d'optimisation du code HTML des pages (principales balises, URL, contenu éditorial, problèmes éventuels de Duplicate Content, liens...)
- Analyse des backlinks et de la structure du portail
- Points positifs et négatifs
- Liste des actions/outils à mettre en œuvre pour améliorer la situation, classées selon deux critères (caractère prioritaire et complexité de mise en place)

Le document qui découlera de l'audit détaillé du portail de Lorraine Tourisme devra avoir une double portée :

1. Mettre en évidence les bonnes pratiques, les erreurs et omissions détectées sur le portail, et permettre de comprendre ces problématiques d'un point de vue stratégique.
2. Permettre au webmaster et/ou au prestataire technique de Lorraine Tourisme de mettre en œuvre les recommandations sans laisser de place à la libre interprétation de celles-ci.

Toutes les notions liées au référencement et à l'optimisation du portail web développées dans le contenu de l'audit, devront être compréhensible pour une personne qui ne serait pas experte en SEO.

Attentes principales de Lorraine Tourisme concernant l'audit SEO :

- Etat des lieux complet du portail.
- Mise en évidence des facteurs bloquants majeurs du portail.
- Liste de "Quick-Wins" et d'optimisations.
- Cahier de charges de recommandations d'amélioration de structure et de contenu.
- Informations explicites, adaptées tant aux décideurs qu'aux prestataires.
- Stratégie d'optimisation concrète.
- Positionnement du portail par rapport aux organismes touristiques équivalents en France (Benchmark).

Principaux points techniques qui devront être analysés :

- Accessibilité,
- indexation,
- hiérarchisation des contenus,
- choix des mots clés,
- linking interne,
- netlinking externe,
- balises,
- URL,
- 404 structure du code,
- rapidité,
- technologies utilisées...

Suivi de l'audit à long terme

Un suivi de l'audit à plus long terme devra être proposé afin d'évaluer les résultats des préconisations mises en place. Cette analyse de suivi devra être réalisée **6 mois après la livraison de l'audit**.

Un suivi 12 mois après l'audit pourra également être chiffré en option.

2.4 ELEMENTS ET ACCES FOURNIS PAR LORRAINE TOURISME

Pour la parfaite réalisation de l'audit, Lorraine Tourisme mettra à disposition :

- l'arborescence complète du portail Tourisme-lorraine.fr
- un accès à la version en ligne du portail Tourisme-lorraine.fr
- un accès à notre compte Google Webmaster Tools - Search Console
- un accès à Google Analytics

Toutes autres demandes d'accès qui seraient nécessaires au bon déroulement de l'audit seront étudiés par Lorraine Tourisme.

2.5 LIVRABLES

Les éléments suivants devront être finalisés et remis à Lorraine Tourisme **au plus tard** pour le **9 décembre 2016** :

- **Un document global comprenant l'audit et les préconisations** en versions papier et numérique.
- **Une synthèse de la prestation à destination des décideurs (élus)** en versions papier et numérique.

2.6 PRIX

Les prix proposés sont à présenter dans un devis détaillé.

Avant facturation, le prestataire est invité à vérifier le taux de TVA applicable.

3 JUGEMENT DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

3.1 JUGEMENT DES CANDIDATURES

Lors de l'examen des candidatures, seront éliminés les candidats n'ayant pas fourni l'ensemble des documents demandés dûment complétés et signés.

Les candidats ayant produit l'ensemble des pièces demandées et présentant les garanties professionnelles et financières suffisantes verront leur offre examinée.

Les candidats non retenus seront informés du rejet de leur candidature.

3.2 JUGEMENT DES OFFRES

L'analyse des offres sera réalisée en fonction des critères hiérarchisés et pondérés comme suit :

- **Méthodologie proposée** (34 %)
- **Références** (33 %)
- **Prix** (33 %)

Des précisions pourront être demandées au(x) candidat(s) soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée, soit lorsque l'offre paraît anormalement basse ou encore dans le cas de discordance entre le montant et l'offre d'une part et les éléments ayant contribué à la détermination de ce montant d'autre part (prix unitaires, décomposition de prix forfaitaire).

Le candidat, parmi les deux ou trois candidats présélectionnés, le cas échéant à l'issue d'une phase de négociation, qui aura fait la meilleure offre au regard des critères ci-dessus détaillés se verra attribuer le marché.

4 MODALITES DE REGLEMENT

4.1 *PRESENTATION DES FACTURES*

Toutes les factures seront établies au nom de :

Lorraine Tourisme
Abbaye des Prémontrés – BP 97
54704 PONT A MOUSSON Cedex

Les factures afférentes aux paiements sont établies en un original et deux copies sur papier à en-tête du prestataire, et doivent comporter l'ensemble des mentions légales et réglementaires suivantes :

- le nom et l'adresse du créancier,
- le montant hors TVA des prestations et le montant de la TVA,
- le montant total des prestations exécutées,
- le détail des prestations,
- la date d'établissement de la facture.

Outre ces mentions, la facture comportera :

- numéro du compte bancaire ou postal à créditer,
- la référence du bon de commande.

4.2 *REGLEMENT DU PRESTATAIRE*

Le prestataire sera réglé par chèque ou virement après la réalisation des prestations de services et des fournitures dans un délai **de 30 jours fin de mois à compter de l'émission de la facture**.

Le cas échéant, le versement d'un acompte peut être prévu pour la réalisation des prestations et pour la fourniture.

5 DISPOSITIONS GENERALES

5.1 **PORTÉE DES PRÉSENTES CLAUSES DU CAHIER DES CHARGES**

Les dispositions du présent cahier des charges ont pour but de permettre aux candidats de faire une proposition de prix.

Elles auront une valeur contractuelle à compter de leur notification au candidat choisi.

5.2 **CONFIDENTIALITÉ**

Les prestataires sont tenus au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les informations, documents, décisions dont ils auront connaissance durant l'exécution du marché.

Ils s'interdisent notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord préalable de Lorraine Tourisme.

Ils prendront toutes les précautions nécessaires et raisonnables, pour prévenir une divulgation interdite par leur personnel, notamment en mettant à leur charge une obligation de confidentialité.

Les obligations ci-dessus stipulées se maintiendront au-delà de la fin du marché.

5.3 **MAUVAISE EXÉCUTION DES PRESTATIONS**

Le non-respect, par le prestataire de chacun des volets, des dispositions relatives à l'exécution des prestations de ceux-ci, peut entraîner selon la nature et l'importance des défauts, manques ou malfaçons constatés, le refus pur et simple de tout ou partie de la prestation que le prestataire devra effectuer à nouveau dans les plus brefs délais et à ses frais, sous peine d'application des articles des présentes relatifs aux pénalités et à la résiliation du marché.

5.4 **INDEMNISATION EN CAS D'INEXÉCUTION OU DE MAUVAISE EXÉCUTION**

Le délai contractuel d'exécution est celui de la livraison.

En cas de non-respect des délais contractuels, Lorraine Tourisme pourra appliquer après la mise en demeure préalable, des pénalités calculées par application de la formule suivante :

$$P = \frac{V \times N}{100}$$

P = montant des pénalités

V = valeur de la commande

N = nombre de jours de retard

Ce montant s'appliquera par jour de retard constaté par Lorraine Tourisme.

5.5 **SOUS-TRAITANCE**

Sous réserve des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, le prestataire est libre de sous-traiter toute opération qu'il désire, sous réserve de l'acceptation du sous-traitant et de l'agrément de ses conditions de paiement dans les conditions fixées par le titre III de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

En cas de sous-traitance, le prestataire, entrepreneur principal, demeure personnellement responsable de l'exécution de l'intégralité des prestations.

Toutefois en aucun cas, le fait de sous-traiter ne justifiera un dépassement de devis, une qualité insuffisante, un non-respect des prestations à fournir.

5.6 REDRESSEMENT OU LIQUIDATION

5.6.1 Décision emportant effets sur l'exécution du marché

Les dispositions du Code du commerce seront applicables en cas de jugement prononçant le redressement judiciaire ou la liquidation du prestataire.

Le prestataire ou l'administrateur chargé d'appliquer le jugement devra notifier ce dernier sans délai à Lorraine Tourisme.

La même procédure devra être respectée pour toute décision ou jugement emportant des effets sur l'exécution du marché.

5.6.2 Redressement judiciaire

En cas de redressement judiciaire, Lorraine Tourisme adressera à l'administrateur une mise en demeure visant à lui demander si elle entend exiger la continuation d'exécution du marché.

En cas de procédure simplifiée sans administrateur, cette mise en demeure est adressée au prestataire sous réserve qu'en application de l'article L. 621-37 du Code du commerce, le juge-commissaire l'ait autorisé à exercer la faculté ouverte par les articles L. 621-122 et L.621-28 du Code du commerce.

En cas de réponse négative ou en l'absence de réponse dans un délai d'un mois à compter de la date d'envoi de la mise en demeure, la résiliation du marché est prononcée sans formalité.

Le délai précité peut varier si avant son expiration le juge commissaire a accordé à l'administrateur une prolongation ou lui a, au contraire, imparti un délai plus court.

La résiliation prend effet à la date de décision de l'administrateur ou du prestataire de renoncer à poursuivre l'exécution du marché, ou à l'expiration du délai préfixé d'un mois visé ci-dessus.

Cette résiliation n'ouvre aucun droit à indemnité au profit du prestataire.

5.6.3 Liquidation judiciaire

En cas de liquidation judiciaire, la résiliation du marché est prononcée sauf si le juge autorise expressément le maintien de l'activité de l'entreprise.

Dans ce cas, Lorraine Tourisme peut accepter la continuation d'exécution du marché pendant la période visée à la décision de justice, ceci dans la limite maximum de trois (3) mois ou prononcer la résiliation du marché sans droit à indemnité au profit du prestataire.

Lorraine Tourisme appréciera la situation notamment en fonction de l'intérêt résultant de l'application stricte de la garantie contractuelle et décennale et des assurances données en ce domaine par le prestataire ou l'administrateur.

5.7 ASSURANCES

Les prestataires attestent être couverts par :

- une assurance garantissant les tiers en cas d'accidents ou de dommages causés par l'exécution des prestations,
- une assurance couvrant les responsabilités résultant des principes du Code Civil,
- une assurance couvrant leur responsabilité en cas de perte ou d'endommagement d'une partie ou de la totalité des prestations réalisées et des fournitures livrées.

et pouvoir produire une attestation portant mention de l'étendue de leurs garanties.

5.8 FORCE MAJEURE

Si par suite d'un cas de force majeure, la réalisation des prestations objet du présent marché venait à être suspendue, le marché sera prorogé de plein droit pour une période égale à celle de la suspension.

En cas de suspension de plus de deux (2) mois, en raison de l'événement de force majeure, le marché pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties, sans que cette résiliation n'ouvre droit à réparation.

Est considéré comme un cas de force majeure, tout événement de quelque nature qu'il soit, échappant au contrôle de l'une ou l'autre des parties, tel que, notamment, guerre, acte de guerre, inondation, incendie, conflits sociaux extérieurs à l'entreprise, blocus, interruption des transports.

5.9 RÈGLEMENT DES LITIGES

Les contestations qui pourraient s'élever au sujet de la qualité des prestations, de l'interprétation ou de l'application des clauses et conditions du présent cahier des clauses particulières seront réglées autant que possible par la voie amiable.

En cas d'impossibilité de parvenir à un accord, le litige sera tranché par le Tribunal de Grande Instance de Nancy et ce même en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie, étant rappelé que le marché est soumis aux règles de droit privé.

Fait à _____

Le _____

Signature du prestataire 1 _____

M. _____

Société (ou entreprise) _____

1 Chaque page du présent CDC est à parapher

La présente page est signée avec mention manuscrite "*Lu et approuvé – Bon pour accord*".