AUDIT SITE WEB MICE OCCITANIE

REGLEMENT DE CONSULTATION
CAHIER DES CHARGES

Audit du site web mice-occitanie.fr
Et sa déclinaison en anglais mice-occitanie.com

Date d'envoi du règlement de consultation – cahier des charges : mercredi 05 juillet 2023

Date et heure limite de réception des candidatures et des offres : **vendredi 28 juillet 2023 avant 12h**

PRESENTATION DE L'ACHETEUR

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie (CRTLO) est une association par la Loi de 1901, qui participe à la mise en œuvre de la politique régionale en matière de développement touristique. Ses missions s'organisent autour notamment des axes suivants :

- Promouvoir la Région Occitanie en tant que destination touristique auprès des clientèles françaises et étrangères, et soutenir la mise en marché de la destination
- Connaître pour agir, mutualiser et partager l'information
- Appuyer techniquement la mise en œuvre des politiques régionales en faveur de l'économie touristiques.

Il est un pouvoir adjudicateur au sens de l'article L. 1211-1 du Code de la commande publique. Il est un acheteur.

Son Président est Monsieur Vincent GAREL.

Son siège est situé 64 rue Alcyone – CS 79507 – 34 960 Montpellier Cedex 2. Siège administratif et financier à Toulouse au 15 rue Rivals – CS 78543 – 31685 Toulouse Cedex 6.

OBJET DU PRESENT MARCHE

Le présent règlement de consultation concerne l'audit du site mice-ocitanie.fr et sa version anglaise mice-occitanie.com

BESOINS DE L'ACHETEUR

Le site web mice-occitanie

Le site web mice-occitanie est un site web dédié au tourisme d'affaires en Occitanie. Il valorise les atouts MICE de la destination, et présente les entreprises adhérentes du Club Business Occitanie par secteur d'activité lié au tourisme d'affaires.

La filière MICE en Occitanie est accompagnée par le Club Business Occitanie.

Le Club Business Occitanie est la filière du tourisme d'affaires au Comité Régional du tourisme et des Loisirs Occitanie. Il représente à la fois la destination Occitanie comme destination MICE, et ses adhérents, qui sont plus de 130 en 2023.

La moitié des adhérents sont des hébergements, un tiers sont des lieux événementiels. Les autres activités représentées sont des agences événementielles et réceptives, bureaux des congrès et prestataires d'activités.

<u>Objectifs du site mice-occitanie</u>

- Positionner la destination Occitanie et son offre comme une référence du tourisme d'affaires auprès des organisateurs d'événements et des prestataires régionaux
- Faire connaître l'offre MICE d'Occitanie aux organisateurs d'événements
- Générer des contacts et des demandes clients :
    - Collecter des contacts qualifiés pour la base de données MICE du Club Business (e-newsletter trimestrielle)
    - Recevoir des briefs clients, qui seront relayés aux adhérents du Club Business

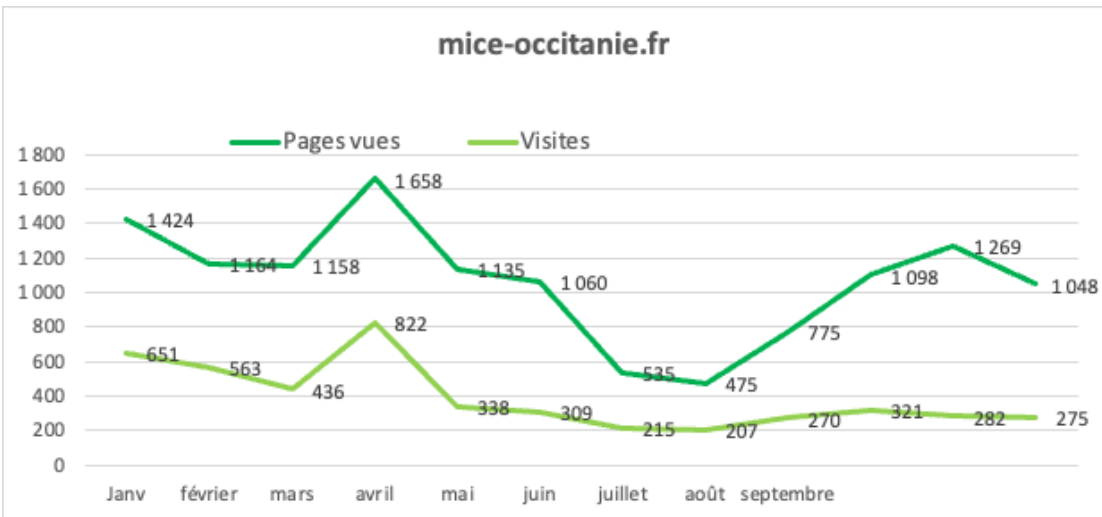
Objectifs de l'audit

- Identifier les points faibles du site en termes de SEO et UX
- Connaître les actions correctives à mettre en place
- Mettre en place les développements nécessaires pour relancer et développer l'audience

NB : les site mice-occitanie (FR et GB) ont été transférés de manière iso-fonctionnelle, mais depuis ce transfert, l'audience a baissé :

Audience 2022

	Visites Février	Cumul visites 20	Évolution/ mois précédent	Évolution/ février 2021	Visites Mars	Cumul visites 2022	Évolution/ mois précédent	Évolution/mars 2021	Visites Avril	Cumul visites 2022	Évolution avril/ mois précédent	Évolution/ avril 2021
Site MICE FR	563	1214	-14%	-33%	436	1650	-23%	-64%	822	2472	89%	13%
Site MICE UK	89	125	147%	-58%	21	146	-76%	-99%	3	149	-86%	-99%



Audience 2023

Version FR	Janv	février	mars	avril	mai
Pages vues	**1 293**	**1 724**	**1 615**	**1 236**	**968**
Sessions	**392**	**370**	**396**	**389**	**346**
Utilisateurs	308	266	272	296	281
Nouveaux utilisateurs	289	248	248	269	260
Taux de rebond	56,63	52,43	52,27	59,13	65,32
Durée moyenne des sessions	2,45	3	2,58	1,54	1,26

Version ANG	Janv	février	mars	avril	mai
Pages vues	**22**	**84**	**93**	**35**	**30**
Sessions	**13**	**16**	**14**	**11**	**13**
Utilisateurs	11	8	11	10	11
Nouveaux utilisateurs	10	8	11	10	10
Taux de rebond	46,15	25	28,57	63,64	61,54
Durée moyenne des sessions	0,14	7,5	3,07	0,24	0,26

Les sites mice-occitanie.fr et mice-occitanie.com recensent l'ensemble des adhérents du Club Business Occitanie, ils sont la vitrine de l'offre MICE en Occitanie, à destination des organisateurs d'événements professionnels, qui peuvent être des entreprises, ou des agences événementielles, à la recherche de lieux ou de prestataires pouvant répondre à leurs besoins dans l'organisation de leurs événements.
Ce sont les points d'atterrissage de toutes les campagnes de communication et marketing réalisées par le Club Business, visant à générer des contacts commerciaux.
Ils sont aussi les principaux outils utilisés par l'équipe du Club Business pour mettre en avant ces prestataires lors de rendez-vous BtoB.

Contenu :

- Homepage :
    - Valorise les atouts de la destination comme destination MICE via la rubrique « Pourquoi choisir l'Occitanie ? »
    - « Agenda » : présente les événements à venir du Club business Occitanie
    - « Actualités » : mise en avant, de manière temporaire, des actualités/nouveautés des adhérents. Ces contenus sont accessibles via la home page, et sont valorisés dans l'envoi d'une e-newsletter trimestrielle à un fichier d'environ 900 contacts.
    - Envoyez-nous votre brief : permet aux utilisateurs d'envoyer leur brief d'événements à l'équipe du Club business. Mail d'atterrissage : business@crtoccitanie.fr
    - « Comment venir » : rubrique accessibilité
- « Qui sommes-nous ? » Présente la destination sous l'angle MICE
- « Pourquoi l'Occitanie ? » Les 10 bonnes raisons de choisir l'Occitanie
- « Nos partenaires » : renvoie vers une page d'onglets de rubriques
    - « Lieux événementiels » : recense les lieux événementiels sans hébergements et les lieux avec hébergements jusqu'à 15 chambres / 1 fiche par adhérent. Chaque fiche est composée d'un carrousel photos, bulles chiffres clés de capacités maximales, d'un descriptif, bloc contact, tableau de capacités de salles, formulaire permettant d'envoyer un brief via « Parlez-nous de votre événement » en bas du bloc contact.
    - « Lieux avec hébergement » : recense les hébergements de plus de 15 chambres/ 1 fiche par adhérent. Chaque fiche est composée d'un carrousel photos, bulles chiffres clés de capacités maximales, d'un descriptif, bloc contact, tableau de capacités de salles, formulaire permettant d'envoyer un brief via « Parlez-nous de votre événement » en bas du bloc contact.
    - « Prestations événementielles » : recense les prestataires événementiels / 1 fiche par adhérent. Chaque fiche est composée d'un carrousel photos, d'un descriptif, bloc contact, formulaire permettant d'envoyer un brief via « Parlez-nous de votre événement » en bas du bloc contact.
    - « Agences »: recense les agences réceptives et événementielles / 1 fiche par adhérent. Chaque fiche est composée d'un carrousel photos, d'un descriptif, bloc contact, formulaire permettant d'envoyer un brief via « Parlez-nous de votre événement » en bas du bloc contact.
    - « Conventions Bureaux » : recense les conventions bureaux et destination inter-régionales / 1 fiche par adhérent. Chaque fiche est composée d'un carrousel photos, d'un descriptif, bloc contact, formulaire permettant d'envoyer un brief via « Parlez-nous de votre événement » en bas du bloc contact.

Le site mice-occitanie.com, version anglaise, présente les mêmes caractéristiques.

Le titulaire du marché devra analyser le site web mice-occitanie, c'est-à-dire analyser le SEO et le référencement, ainsi que l'ergonomie (structure, architecture, navigation) :

1/ Analyse du SEO et référencement

a. Analyse des mots clés : identification des mots clés pertinents pour le site web et son public cible (organisateurs d'événements professionnels)

b. Analyse de la structure du site web : architecture, navigation, arborescence des pages

c. Analyse des balises HTML : titre, méta-descriptions, balises H1, etc.

d. Analyse du contenu : qualité, pertinence, densité des mots clés, opt'inisation pour les moteurs de recherche

e. Analyse des liens internes et externes : pertinence, qualité, profondeur des liens, backlinks. Comparaison avec sites concurrents.

f. Analyse de la performance technique : vitesse de chargement, accessibilité mobile, balisage sémantique, URL conviviales

g. Analyse de la concurrence : étude des concurrents dans les résultats de recherche, analyse de leur stratégie SEO

h. Mise en évidence de tout autre élément technique impactant le SEO

2/ Analyse de l'ergonomie

a. Analyse de la structure de l'information : organisation du contenu, hiérarchie des titres, mise en page

b. Analyse de la lisibilité : choix des polices, taille du texte, contraste, espacement

c. Analyse de la navigation : facilité de navigation, menus, liens, fil d'Ariane

d. Analyse de l'accessibilité : conformité aux normes d'accessibilité web, utilisation d'alt text pour les images

e. Analyse de l'expérience utilisateur : convivialité, intuitivité, feedback utilisateur, appels à l'action

f. Analyse des outils d'optimisation de contacts qualifiés

Le titulaire du marché devra établir et livrer au CRTLO, selon les délais fixés par ce dernier, les livrables suivants :

a. Rapport d'audit détaillé SEO et référencement ainsi que rapport d'audit détaillé ergonomie

b. Recommandations spécifiques pour améliorer le SEO, le référencement et l'ergonomie du site web

c. Plans d'actions détaillés pour mettre en œuvre les recommandations spécifiques précitées : chaque action fera l'objet d'un descriptif de l'action à mener, d'une évaluation en termes de temps, degré de priorité.

Chaque candidat devra joindre à son offre une proposition de rétroplanning complet :
Temps de restitution à prévoir : en fin de bilan SEO, en fin de bilan ergonomie, et temps de synthèse pour plans d'actions détaillés en fin de mission.

Conditions contractuelles

a. Propriété des résultats des audits. Le CRTLO sera propriétaire des résultats des audits établis par le titulaire du marché, ainsi que des recommandations formulées par ce dernier, dans le cadre de l'exécution du présent marché.

b. Confidentialité des informations échangées. Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire du marché va accéder à des informations qui revêtent un caractère confidentiel. Le titulaire du marché s'oblige de ne les révéler à personne.

c. Modalités de paiement

DISPOSITIONS GENERALES

1/ Procédure de passation

Le marché est passé sur le fondement de l'article R. 2122-8 du Code de la commande publique.

2/ Forme du contrat

Le présent marché n'est pas passé en lots séparés car la dévolution du marché en lots séparés est de nature à rendre plus coûteuse son exécution (article L. 2113-11 du Code de la commande publique).

3/ Durée du marché

La durée du présent marché est de un an.

4/ Lieu d'exécution du marché

Les prestations objet du présent marché seront réalisées dans les locaux du prestataire titulaire et dans les locaux du CRTLO à Toulouse et/ou Montpellier.

5/ Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de cent vingt jours (120 jours) à compter de la date limite de réception des offres.

En cas de négociation, ce délai est renouvelé et court à compter de la date limite des offres négociées.

6/ Forme juridique de l'attributaire

Conformément aux articles R. 2142-19 à R. 2142-27 du Code de la commande publique, les entreprises soumissionnaires peuvent se présenter sous la forme d'un groupement conjoint ou solidaire. L'acheteur n'impose aucune forme de groupement.

Dans le cas où le titulaire du présent marché est un groupement conjoint, le mandataire du groupement est solidaire pour l'exécution du marché de chacun des membres du groupement.

Les candidats peuvent présenter une offre, soit en qualité de candidat individuel, soit en qualité de membre du groupement.

7/ Prix

Le marché est traité selon la décomposition du prix global et forfaitaire.

L'unité monétaire est l'euro.

Les prix sont établis aux conditions économiques en vigueur à la date limite de réception des offres. Ils sont réputés fermes.

8/ Langue utilisée

La langue devant être utilisée dans le cadre de la présente procédure est le français.

Tout document rédigé dans une autre langue doit être accompagné de sa traduction en français. Les pièces non traduites seront déclarées irrecevables.

9/ Modification du dossier de consultation

Les candidats n'ont pas à apporter de modifications au dossier de consultation des entreprises.

L'acheteur se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la date limite de réception des offres, des renseignements complémentaires au cahier des charges. Les candidats doivent alors répondre sur la base du cahier des charges modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, l'acheteur se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la nouvelle date limite fixée pour la réception des offres, des renseignements complémentaires au cahier des charges.

10/ Abandon de procédure

L'acheteur se réserve le droit de mettre fin à la consultation à tout moment de la procédure, pour un motif d'intérêt général (article R. 2185-1 du Code de la commande publique).

Les candidats en seront informés et ne pourront prétendre à aucune indemnisation.

DOSSIER DE CONSULTATION

Contenu du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)

Le dossier de consultation contient les pièces suivantes :

- Le règlement de la consultation,
- La décomposition du prix global et forfaitaire,
- L'acte d'engagement

PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

A/ Les documents relatifs à la candidature à produire

Chaque candidat devra remettre un dossier rendant compte de ses capacités professionnelles, techniques et financières.

Sur la base des pièces produites par les candidats à l'appui de leurs candidatures, ces dernières seront examinées au regard de leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

Conformément à l'article R. 2143-4 du Code de la commande publique, le candidat peut présenter sa candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME). Ce document doit également être rédigé en français.

OU

- DC1 « Lettre de candidature » complétée et datée,
- DC2 « Déclaration du candidat » complétée et datée, comportant les informations suivantes ou accompagnée des documents suivants :
    - Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du présent marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles ;
    - Une liste des principaux services fournis en lien avec l'objet du présent marché : Case studies, au cours des trois dernières années, indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé des références récentes ;
- Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'effectif du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;
- ATTRI 1 (ex-DC3) « L'acte d'engagement » daté, complété et signé
- En cas de redressement judiciaire, une copie du jugement prononcé à cet effet et preuve que l'autorisation de poursuite d'activité couvre la période correspondant à la durée du marché
- Attestation d'assurance professionnelle en cours de validité
- Les DC1, DC2 et ATTRI 2 (ex-DC4) sont téléchargeables à l'adresse suivante : economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat

Toute autre pièce que le candidat estime de nature à appuyer sa candidature sera acceptée.

L'équipe qui sera en charge du projet, devra être présentée.

En cas de groupement :

Le candidat doit joindre pour chaque membre du groupement l'intégralité des pièces et justificatifs susmentionnés. Une seule lettre de candidature (formulaire DC 1) devra être déposée et signée par tous les membres du groupement.
Chaque membre du groupement remplit le formulaire DC2.

Un seul acte d'engagement (formulaire ATTRI 1- ancien DC 3) devra être déposé et signé par le mandataire du groupement.

Conformément à l'article R. 2142-3 du Code de la commande publique, si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il doit justifier des capacités de ce ou ces opérateurs économiques et apporter la preuve par tout moyen approprié, qu'il en disposera pour l'exécution du marché public.

En cas de sous-traitance :
Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'un ou plusieurs sous-traitants, le candidat produit les mêmes documents concernant le sous-traitant que ceux exigés des candidats par le pouvoir adjudicateur (formulaire DC2 ou autres documents sus mentionnés).Par ailleurs, il adresse une déclaration spéciale (modèle type ATTRI 2 (ex- DC4) et accessible à l'adresse suivante : https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat

B/ Les documents relatifs à l'offre à produire

Le candidat devra obligatoirement fournir les pièces suivantes à l'appui de son offre :

1. Un acte d'engagement, renseigné, daté et signé.

Un acte d'engagement (ancien formulaire DC3 ou ATTRI 1) doit être complété et signé au moment de la remise de l'offre et ce afin de permettre un traitement plus rapide des formalités d'attribution du marché public.

L'ancien formulaire DC3 ou ATTRI 1 est téléchargeable à l'adresse suivante :
http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat-dc1-dc2-dc3-dc4).

2. Un mémoire technique comprenant :

- La compréhension de la nature du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs, de son environnement, de son secteur d'activité, et de ses incidences sur l'objet du présent marché ;
- La méthodologie et l'organisation proposée pour la réalisation des prestations objets du présent marché : l'établissement de l'audit SEO, l'établissement de l'audit ergonomie, l'établissement des recommandations spécifiques aux fins d'améliorer le SEO, le référencement et l'ergonomie du site web, et l'établissement de plans d'actions détaillés visant à la mise en œuvre des recommandations spécifiques précitées.

3. Le détail du prix global et forfaitaire indiquant le prix global de son intervention, en précisant le coût de chaque poste (SEO/référencement, ergonomie), le coût d'une journée / homme et en séparant les frais annexes (transport ou autre) des prestations de conseil et d'accompagnement elles-mêmes.

EXAMEN DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

1/ Examen des candidatures

Seront éliminées par l'acheteur :

a. Les candidatures qui ne seraient pas accompagnées des pièces mentionnées ci-dessus.

Néanmoins, avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparait que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, l'acheteur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai identique pour tous les candidats qui ne saurait être supérieur à 10 jours. L'acheteur rappelle qu'il ne s'agit pas d'une obligation et invite les candidats à porter la plus grande attention dans la composition du dossier de candidature afin qu'il soit complet à la date de remise des offres.

b. Les candidatures qui ne présentent pas de capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes. La capacité sera appréciée sur la base des pièces produites par les candidats à l'appui de leur candidature.

c. Les candidatures dans lesquelles le candidat se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner, mentionné aux articles L. 2141-1 et suivants du Code de la commande publique.

2/ Jugement des offres

Critères	Coefficients de pondération
- La compréhension de la nature du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs, de son environnement, de son secteur d'activité, et de ses incidences sur l'objet du présent marché	5%
- La méthodologie et l'organisation proposée pour l'établissement de l'audit SEO et du référencement, et l'établissement de l'audit ergonomie,	25 %
- La méthodologie et l'organisation proposée pour l'établissement des recommandations spécifiques aux fins d'améliorer le SEO, le référencement et l'ergonomie du site web,	25 %
- La méthodologie et l'organisation proposée pour l'établissement de plans d'actions détaillés visant à la mise en œuvre des recommandations spécifiques précitées, avec rétroplannings complets.	25 %
Prix	20 %

Après examen des offres, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de négocier avec les deux premiers candidats ou avec tous les candidats.

MODALITES DE REMISE DES PLIS

1/ Date limite de réception des offres

La date limite de remise des candidatures et des offres est le 28 juillet à 12h.
Les offres arrivées hors délai seront écartées sans régularisation possible.
Le fuseau horaire de référence est celui de Paris.

2/ Conditions de remises des offres

Il n'est pas permis aux candidats de combiner les formes de réponses. Il est uniquement permis aux candidats, suite à leur réponse par mail, de doubler leur envoi d'une copie de sauvegarde sur support papier ou sur support physique électronique. Cette copie sera envoyée dans les mêmes conditions qu'une offre papier ou sur support physique électronique et portera la mention « copie de sauvegarde » sur l'enveloppe. En cas de pluralité d'offres pour un même candidat, seule la dernière offre reçue sera prise en compte. Les autres offres, précédemment déposées par l'opérateur économique, doivent être rejetées sans avoir été ouvertes.

3/ Remise électronique des candidatures et offres

Les dossiers devront être adressés par mail aux adresses suivantes :
cecile.senard@crtoccitanie.fr et victoria.baylet@crtoccitanie.fr

Un accusé de réception sera adressé aux candidats.

QUESTIONS DES CANDIDATS

Les candidats peuvent poser des questions sur les documents de consultation, pendant la durée prévue par le présent règlement de consultation, par mail ou par téléphone.

Pour obtenir des renseignements d'ordre administratif et technique qui seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats doivent faire parvenir par mail, au plus tard 6 jours calendaires avant la date et l'heure limite de remise des offres, leur demande à :

Cécile SENARD
Numéro de téléphone : 06 89 88 27 25
Email : cecile.senard@crtoccitanie.fr
Et
Victoria BAYLET
Numéro de téléphone : 06 45 16 63 26
Email : victoria.baylet@crtoccitanie.fr

ADRESSE DE CONTACT DES CANDIDATS

Chaque candidat devra être particulièrement attentif à renseigner dans son offre ses coordonnées postales, téléphoniques, ainsi qu'une adresse de courriel consultée régulièrement dans la mesure où cette adresse pourra être utilisée par le CRTLO pour tout échange d'information. Il appartient donc au soumissionnaire de relever son courrier et ses courriels sur une base régulière.

VOIES ET DELAIS DE RECOURS

1/ Instance chargée des procédures de recours

Tribunal judiciaire de Marseille
6 rue Joseph AUTRAN
13 006 Marseille
Téléphone : 04 91 15 50 50 / Fax : 04 91 54 42 90

2/ Précisions concernant les délais d'instruction des recours

Référé précontractuel possible avant la signature du marché (articles L. 1441-1 et suivants du Code de procédure civile, et ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

Référé contractuel au plus tard le 31ème jour suivant la publication de l'avis d'attribution ou la notification de la conclusion du contrat. En l'absence de la publication de l'avis ou de la notification, la juridiction peut être saisie jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat (articles L. 1441-3 et suivants du Code de procédure civile et articles 11 à 21 de l'ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

PIECES CONTRACTUELLES

Les pièces contractuelles du présent marché prévalent selon l'ordre de priorité suivant :

1. L'acte d'engagement et la décomposition du prix global et forfaitaire,
2. Le règlement de consultation – cahier des charges,
3. L'offre du titulaire,
4. Le CCAG – Prestations intellectuelles

EXECUTION DU PRESENT MARCHE

L'exécution du présent marché sera soumise au présent règlement de consultation - cahier des charges. Pour les points non énoncés dans le présent règlement de consultation - cahier des charges, l'exécution du présent marché sera soumise au Cahier des Clauses Administratives Générales – (Prestations intellectuelles).

Chacune des prestations devra être exécutée par le prestataire dans le délai prescrit par le CRTLO

DECOMPOSITION DU PRIX GLOBAL ET FORFAITAIRE

Document à retourner complété par chaque candidat au CRTLO

Description des prestations	**Prix Unitaire Hors Taxe**	**Prix Unitaire TTC**
Audit et recommandations : SEO, Référencement		
Audit et recommandations : ergonomie, UX		
Coût d'une journée / homme		
Frais annexes : transport ou autre		
TOTAL		