



CCI HAUTS-DE-FRANCE

Usine À Sites

CAHIER DES CHARGES

USINE A SITES

**REFONTE SOUS WORDPRESS ET TMA
ASSOCIEE**

Présentation

Table des matières

1. PRÉSENTATION GENERALE DU PROJET	3
1.1 Contexte et enjeux	3
1.2 Présentation de la CCI Hauts-de-France	3
1.3 Objectifs	3
1.4 Lexique	4
1.5 Personas	4
2. PLATEFORMES ACTUELLES : FONCTIONNEMENT ET CONSTAT	6
2.1 Mapping des outils existants	6
3. NOUVELLE PLATEFORME : STRUCTURE ET TECHNOLOGIE	6
3.1 Mapping des outils externes après refonte	6
3.2 Mobile first	7
3.3 Accessibilité	7
3.3.1 Accessibilité	7
3.3.2 Eco-Conception	8
3.4 Tierce maintenance applicative (TMA)	8
3.5 Hébergement	9
3.6 Exigences de sécurité	10
3.6.1 Mises à jour et correctifs de sécurité	10
3.6.2 Continuité d'activité	11
3.6.3 Authentification	11
3.6.4 Confidentialité et intégrité des flux	11
3.6.5 Imputabilité, traçabilité	13
3.6.6 Personnels en charge des prestations	13
3.6.7 Qualifications et expérience, formations et sensibilisation	13
3.6.8 Exigences de sécurité concernant les personnels extérieurs	13
3.6.9 Audit de sécurité	13
3.6.10 Clause de réversibilité	13
4. NOUVELLE PLATEFORME : CONTENUS FRONT ET BACK-OFFICE	14
4.1 Accès	14
4.2 Gestion des droits	14
4.3 Administration des sites	14
4.4 Gestion des contenus	14
4.5 Gestion des médias	14
4.6 Gestion des emails	14
4.7 Formulaire / RGPD	14
4.7.1 Formulaire	14
4.7.2 RGPD	15
4.7 Référencement naturel	15
4.7.1 Périmètre SEO attendu	15
4.7.2 Optimisation technique	16
4.7.3 Contenu	17

4.7.4 Optimisation on-page.....	17
4.7.5 Migration SEO	18
4.7.6 Suivi et mesures de performance	19
4.8 Cookies	20
4.9 Compte en ligne.....	20
5. NOUVELLE PLATEFORME : UX/UI (ERGONOMIE ET GRAPHISME).....	20
5.1 Charte graphique et assets	20
5.2 Plug-ins souhaités	20
5.2.1 Performance, SEO, accessibilité et RGPD.....	21
5.2.2 Gestion d'événements et agenda	21
5.2.3 Navigation, recherche et multi-sites	22
5.2.4 Newsletter, engagement et interaction	22
5.2.5 Paiement en ligne	22
5.3 Fonctionnalités souhaitées	22
5.3.1 Editeur de page	22
5.3.2 Fonctionnalités communes	24
5.3.3 Fonctionnalités spécifiques.....	25
6.1 Méthodologie et gouvernance	25
6.2 Mesure de la satisfaction	26
6.3 Planning.....	26
7. PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS	26
7.1 Prestations	26
7.2 Livrables	26

1. PRÉSENTATION GENERALE DU PROJET

1.1 Contexte et enjeux

Le projet de refonte des sites de la CCI Hauts-de-France via l'usine à site (UAS) découle d'un constat technique et fonctionnel : l'UAS Event (15 sites et 13 ans de fonctionnement) est aujourd'hui limité à une maintenance corrective et opérationnelle.

Ce contexte présente plusieurs contraintes :

- des performances web limitées, avec des conséquences sur l'UX et l'image de marque.
- des fonctionnalités évolutives bloquées, rendant impossible l'ajout de nouveaux plug-ins et/ou l'adaptation à de nouveaux besoins, notamment liés aux nouveaux usages web.

La sécurité devient également un point critique :

- des plug-ins non mis à jour et des failles non corrigées peuvent exposer notre environnement à des cyberattaques.
- une instabilité technique avec pour conséquences, entre autres, des coûts plus importants de maintenance.

La refonte de l'usine à sites devient donc une nécessité pour remédier aux failles de sécurité pour un environnement stable et sécurisé et permettre des performances et des fonctionnalités améliorées rendant la création de nouveaux sites plus aisée.

1.2 Présentation de la CCI Hauts-de-France

La CCI Hauts-de-France est un acteur clé du développement économique régional. Chaque année, elle accompagne les entreprises de la région, à chaque étape de leur vie : création, reprise, développement, transition numérique ou écologique, formation, internationalisation...

Interlocuteur de proximité, elle couvre l'ensemble du territoire régional à travers plusieurs implantations et sites territoriaux, et agit au plus près des besoins des TPE, PME et grands groupes.

Sa mission : soutenir la croissance des entreprises et dynamiser l'économie locale, en facilitant l'accès à l'information, aux dispositifs d'accompagnement et aux réseaux professionnels. Elle porte également des projets structurants (zones d'activités, ports, plateformes logistiques) intégrés dans notre réseau actuel de multisites.

La CCI Hauts-de-France joue aussi un rôle d'interface entre les acteurs publics et privés, favorisant le dialogue et la co-construction de projets porteurs pour le territoire.

Elle s'inscrit ainsi dans une dynamique d'innovation et d'adaptation permanente, au service d'une économie régionale plus compétitive, durable et inclusive.

1.3 Objectifs

Nous souhaitons professionnaliser notre socle, au sein d'un seul et même environnement multisites Wordpress nommé Digital Factory (Usine à sites).

Nous retrouverons ainsi sur le même socle, les sites actuellement intégrés à l'usine à sites : rev3-entreprises.fr ; artois-expo-congres.fr ; clubimpression3D.fr ; methania.fr ; quai-innovation.fr ; nuclei.fr ; egc-lille.com ; immo-terrain.hdf.cci.fr ; e2c-grandlille.fr ; pepinieres-amiens.com ; salonagro-hdf.fr ; corem-hdf.fr ; [palais de la bourse](http://palais-de-la-bourse) ; ardan ; talents.laho-formation.fr

Attention : chaque site est indépendant et dispose de son nom de domaine propre.

De plus, la CCI Hauts-de-France fait, régulièrement, face, à plusieurs demandes de création de mini-sites événementiels ou autres (annuaire, par exemple). Cette nouvelle plateforme permettra ainsi de répondre efficacement à la demande, en poursuivant la mise en ligne des sites avec une liste de fonctionnalités établies, sur un environnement stable et sécurisé.

Des fonctionnalités et options pourront être ajoutées et/ ou activées (déjà installées à la racine du réseau), au cours de la création de nouveaux mini-sites si la demande est importante. Ces nouvelles fonctionnalités et options viendront alimenter le thème parent. Elles seront donc utilisables dans les versions suivantes du thème.

Les avantages du multisites Wordpress sont nombreux :

- Réduction du coût de création d'un site.
- Contrôle des fonctionnalités et cadrage des besoins des directions de la CCI Hauts-de-France.
- Facilité de duplication et d'adaptation graphique.
- Temps de développement réduit.
- Simplifier le partage de contenus entre les sites.

- Gestion efficace des accès utilisateurs à chacun des sites.
- Un accès à l'ensemble des sites.

Enfin, nous souhaitons avoir à disposition, au minimum, 2 environnements (préproduction et production).

La Pré-production permettra de valider les améliorations, correctifs avant mise en production.

L'hébergement et sa gestion seront pilotés de notre SI via des prestataires extérieurs.

Une procédure de mise en production automatisée en lien avec notre hébergeur doit être mise en place.

Nous encourageons le futur prestataire à disposer de leur propre environnement de développement avant une livraison sur la préprod.

Une vérification régulière (hebdomadaire) devra être mise en place pour vérifier les mises à jour de sécurité du CMS et des outils qui la composent (ex plug-ins). Elles devront être soumises avant d'être appliquées sauf si elles sont identifiées comme une faille de sécurité importante (niveau à définir). Pour les déploiements, nous souhaitons ne pas avoir d'interruption de service.

La pré-production devra être actualisée avec la production (récupération des données de la production vers la préproduction, des modules) avec une anonymisation des données utilisateurs en pré-production.

Le code réalisé doit pouvoir être accessible par la CCI. Des audits sur la qualité du code peuvent être entrepris.

Le projet consiste à **concevoir deux thèmes distincts** dans cette usine à sites :

- **Un thème One-page** : pensé pour une navigation simple, fluide et concentrée sur une page unique.
- **Un thème multi-pages** : adapté à des contenus plus riches et structurés sur plusieurs sections.

La spécificité clé est que **les deux thèmes doivent partager la même liste de fonctionnalités**. Autrement dit, quelle que soit la présentation (une page ou plusieurs pages), l'utilisateur doit retrouver les mêmes capacités, outils et interactions prévues. Nous avons défini la liste de fonctionnalités attendues, cette dernière peut être toutefois challengée par le candidat.

1.4 Lexique

Le lexique ci-dessous précise les termes techniques et fonctionnels utilisés dans le cahier des charges, afin d'en garantir une compréhension partagée par l'ensemble des parties prenantes.

Thème	Un thème WordPress désigne un ensemble de modèles graphiques et de feuilles de style qui définissent l'apparence visuelle et l'organisation du contenu du site. Nous entendons ici : la mise en page, les couleurs, les typographies, les emplacements des menus et widgets, ainsi que d'autres éléments esthétiques. Le thème permet d'assurer la cohérence graphique de l'ensemble des pages du site tout en offrant des options de personnalisation plus ou moins avancées, détaillées dans les parties ci-dessous.
Fonctionnalité	Une fonctionnalité WordPress désigne une capacité native ou ajoutée qui permet au site de réaliser une action ou de proposer un service particulier à l'utilisateur. Elle peut être incluse par défaut dans le cœur de WordPress (ex. : <i>gestion des articles et des pages, commentaires, gestion des utilisateurs</i>) ou étendue via des plugins. Les fonctionnalités permettent d'adapter le CMS aux besoins spécifiques du projet (ex. : <i>moteur de recherche avancé, formulaires de contact, gestion d'événements</i>).
Plugin	Un plugin WordPress est une extension logicielle qui vient compléter le CMS en ajoutant de nouvelles fonctionnalités ou en modifiant celles déjà existantes. Les plugins permettent d'élargir les capacités d'un site WordPress sans modifier le cœur du système, ce qui facilite les évolutions et les mises à jour. <i>Exemples courants : Yoast SEO (optimisation pour le référencement naturel).</i>
Usine à sites / Multi-sites	Dispositif technique permettant de créer, gérer et maintenir plusieurs sites web depuis un seul environnement WordPress (<i>multisites</i>), tout en mutualisant les ressources (<i>thèmes, plugins, gestion des utilisateurs</i>) et en assurant une administration centralisée.
Builder (un constructeur de page)	Outil qui permet de créer des mises en page riches et complexes pour votre contenu, sans toucher au code. Le Builder devra être simple à utiliser et compatible avec la plupart des plugins. (ex Gutenberg, Brizy, Elementor ou Beaver Builder) voir page https://wpmarmite.com/themes-wordpress/

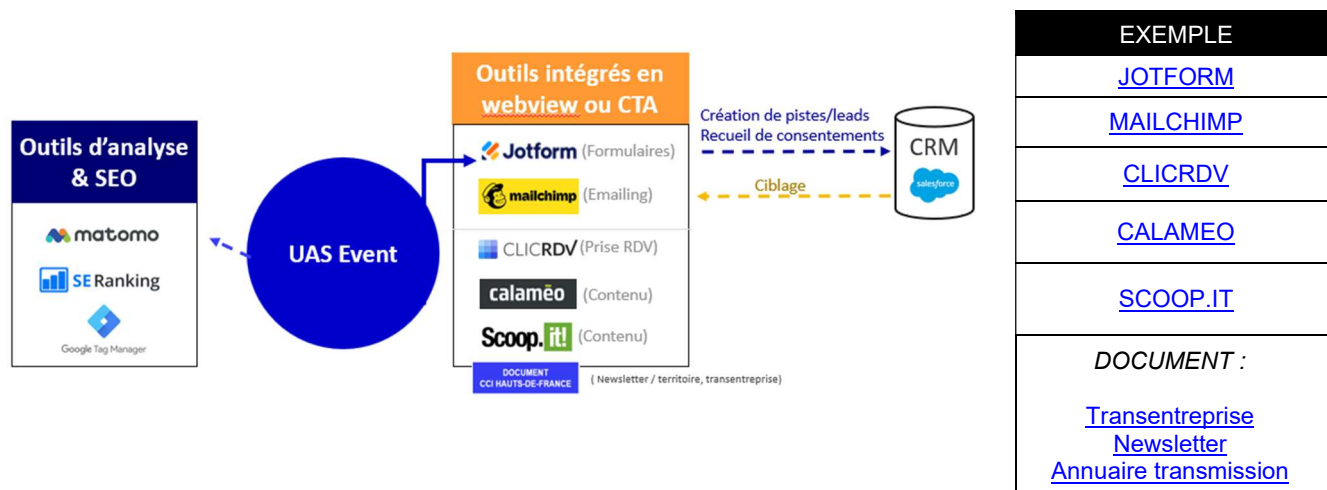
1.5 Personas

L'identification des personas permet de mieux comprendre les attentes et besoins des différents publics cibles. Le tableau ci-dessous synthétise les principaux profils utilisateurs afin d'orienter les choix fonctionnels, ergonomiques et éditoriaux de notre future plateforme digitale.

	PROFIL	OBJECTIFS	FREINS	BESOINS
1	Porteur de projet - Salarié en reconversion 30-50 ans, souhaite entreprendre après une carrière salariée	Valider son idée, structurer son projet, établir un business plan, trouver des financements, acquérir des compétences entrepreneuriales, connaître les obligations légales et administratives, éviter les erreurs stratégiques.	Manque de connaissance de l'entrepreneuriat, peur de l'échec, difficulté à quitter le salariat, besoin de financements.	Accompagnement pour structurer son projet, formation, aide au financement, identification des aides.
2	Porteur de projet - Demandeur d'emploi 25-55 ans, veut créer son activité pour rebondir		Incertitude sur la viabilité du projet, manque de réseau, accès au financement, peur de l'échec.	Conseils pour formaliser son projet, accomp. au financement, formation à la gestion d'entreprise.
3	Porteur de projet - Fin d'études Jeune diplômé, veut créer son entreprise		Manque d'expérience professionnelle, réseau limité, difficultés à convaincre les financeurs.	Coaching, mentorat, mise en réseau avec d'autres entrepreneurs, formations sur la gestion d'entreprise.
4	Dirigeant d'une jeune entreprise 25-40 ans, en phase de croissance	Développer son chiffre d'affaires, structurer son organisation, recruter les bonnes compétences.	Manque de visibilité sur le marché, gestion du développement trop rapide, difficultés de recrutement.	Conseil en stratégie, formations en gestion, mise en réseau, accompagnement RH. * Passerelles avec Laho
5	Dirigeant expérimenté 40-55 ans, entreprise bien établie	Pérenniser l'activité, anticiper les évolutions du marché, GPEC.	Volatilité du marché, difficultés à innover, Difficultés à recruter. N'anticipe pas sa transmission.	Audit, accomp. au dvp, transitions, RH, veille économique, conseils sur la transmission. * Passerelles avec Laho
6	Dirigeant "en fin de carrière" 55 ans et +, veut céder son entreprise	Valoriser son patrimoine, trouver un repreneur, assurer la pérennité de l'activité après son départ.	Manque de repreneurs qualifiés, complexité administrative et fiscale de la cession.	Évaluation de l'entreprise, accomp. à la transmission, mise en relation avec des repreneurs potentiels.
7	Commerçant 30-60 ans, indépendant en commerce de prox.	Attirer et fidéliser la clientèle, moderniser son point de vente, développer sa présence en ligne.	Concurrence du e-commerce et des grandes enseignes, manque de temps, marges limitées.	Études de marché, actions commerciales, accomp. au digital, formations marketing. * Passerelles avec Laho
8	Micro-entrepreneur / Freelance/Indép. 25-50 ans, travaille seul	Trouver des clients, développer son réseau, gérer son activité efficacement.	Solitude professionnelle, manque de conseils juridiques et fiscaux, gestion administrative chronophage.	Conseils et alertes spécifiques à la ME, formations en gestion, mise en réseau, tutoriels et guides.
9	Acteurs de l'ESS 25-60 ans, assos, coopératives, entreprises sociales	Renforcer leur impact social et envier, structurer leur projet, financements.	Manque de ressources financières, complexité des montages juridiques et fiscaux, besoin de reconnaissance.	Expertise ESS, mise en réseau, accomp. au financement et structuration.
10	Élus et collectivités territoriales 40-65 ans, maires, adjoints, DGS	Attirer des entreprises, dvp l'emploi, valoriser l'action éco. Locale, revitaliser le territoire.	Contraintes budgétaires, lourdeur administrative, besoin de résultats rapides.	Études économiques, accompagnement stratégique, création de partenariats locaux.
11	Organisations Pros Fédérations profs, MEDEF, CPME	Défendre les intérêts de leur secteur, accomp. leurs adhérents, proposer des services utiles.	Diversité des attentes des adhérents, manque de financement, difficulté à prouver leur impact.	Veille réglementaire et éco, formations pour adhérents, actions communes avec la CCI.

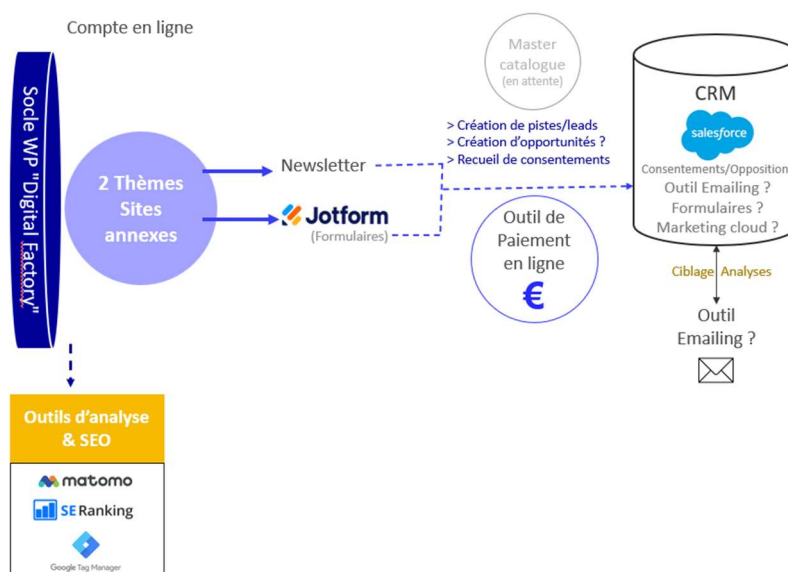
2. PLATEFORMES ACTUELLES : FONCTIONNEMENT ET CONSTAT

2.1 Mapping des outils existants



3. NOUVELLE PLATEFORME : STRUCTURE ET TECHNOLOGIE

3.1 Mapping des outils externes après refonte



Concernant la gestion de la **newsletter**, nous utilisons actuellement **Mailchimp** en mode webview, ce qui ne permet pas de liaison avec les comptes utilisateurs ni de gestion fine des abonnements. Une **solution alternative, mieux adaptée à nos besoins CRM et marketing automation**, est actuellement en cours d'étude.

Notre **CRM Salesforce**, actuellement en phase de développement, devra être interfacé avec le nouvel écosystème digital, soit de manière directe, soit via une couche middleware (type iPaaS ou autre connecteur).

Enfin, nous anticipons des évolutions importantes de notre environnement digital (notamment côté CRM et marketing automation), ce qui pourrait impliquer à moyen terme un **changement d'outils ou de solutions**. Le socle technique mis en place devra donc être **modulaire, interopérable et évolutif**.

Pour information, la CCI Hauts-de-France a récemment acquis **Lyyti**, une plateforme de gestion événementielle. Cette solution permet notamment l'affichage d'un agenda et dispose d'une API permettant de remonter tout ou partie des

événements pour un affichage en front.

Cependant, son intégration n'est pas prévue dans le présent cahier des charges et sera traitée ultérieurement dans le cadre d'une évolution.

3.2 Mobile first

Les futures maquettes (*version mobile et desktop*) du site seront fournies par le prestataire. Le choix de CCI Hauts de France s'est porté sur un site mobile first. Le site mobile s'adaptera sur la version desktop et non l'inverse.

3.3 Accessibilité

3.3.1 Accessibilité

Pour rappel le handicap est défini comme : toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant (article L. 114 du code de l'action sociale et des familles).

La future plateforme devra répondre aux dernières obligations légales, en matière de handicap et d'accessibilité : l'acte européen sur l'accessibilité adoptée en 2019, est entrée en vigueur le 28 juin 2025. Il vise à rendre accessible les sites internet (*entre autres*) au sein de l'Europe, avec pour obligations :

1	2	3
Accessibilité du site selon les critères du RGAA en visant le niveau recommandé (A; AA ou AAA) dans une optique d'amélioration continue.	Publication d'une déclaration d'accessibilité (qui est le résultat effectif d'un audit) et affichage la mention d'accessibilité sur le site.	Rédaction d'un schéma pluriannuel (présentant la politique de l'entreprise en matière d'accessibilité numérique) et établi sur une durée maximum de 3 ans.
NB : nous attendons du prestataire de nous conseiller sur le niveau à appliquer, en fonction des critères RGAA établis.	NB : nous attendons du prestataire un accompagnement sur la rédaction de cette déclaration. Le prestataire pourra être sollicité dans la réalisation de l'audit de conformité, permettant ainsi d'avoir une déclaration conforme.	NB : nous attendons du prestataire un accompagnement sur la rédaction de ce schéma.

La future plateforme devra respecter ces points, correspondant également au périmètre défini par l'accessibilité :

Une navigation intuitive (UX)	Fournir à l'utilisateur des éléments d'orientation pour naviguer, trouver le contenu ; rendre toutes les fonctionnalités accessibles au clavier ; laisser à l'utilisateur suffisamment de temps pour lire et utiliser le contenu...
Un site bien structuré (Développement)	Optimiser la compatibilité avec les utilisations actuelles et futures, y compris avec les technologies d'assistance.
Des contrastes de couleurs suffisants (UI et contribution)	Un bon contraste entre le texte et l'arrière-plan améliore la lisibilité et l'expérience utilisateur. Cela concerne aussi bien l'interface (UI) que les contenus fournis dans le cadre de la contribution.
Des alternatives pour lecteurs d'écrans (développement et contribution)	Faciliter la perception visuelle et auditive du contenu par l'utilisateur ; proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ; créer un contenu qui puisse être présenté de différentes manières sans perte d'information ni de structure (<i>par exemple avec une mise en page simplifiée</i>).
Des liens explicites (contribution)	À la lecture de l'intitulé du lien, l'utilisateur doit pouvoir connaître la nature du contenu de la page vers laquelle il est dirigé. Plus un intitulé de lien est clair et précis, plus il est confortable pour l'utilisateur de décider de l'activer.

Le prestataire retenu aura pour mission de réaliser les maquettes d'un site multipages ainsi que d'un site one-page, sur la base des contenus fournis par la CCI, puis d'assurer le développement technique dans le respect des normes d'accessibilité en vigueur.

La CCI Hauts-de-France s'engage à prendre en compte au maximum les principes d'accessibilité numérique.

Nous n'avons pas rattaché nos exigences à une norme spécifique, mais attendons l'application des bonnes pratiques permettant d'optimiser l'accessibilité.

Si vous identifiez des modules (gratuits ou payants) susceptibles d'améliorer ce domaine, merci de les mentionner dans votre proposition.

3.3.2 Eco-Conception

Nous sommes déterminés à intégrer pleinement l'éco-conception dans la refonte de notre plateforme, soulignant notre engagement envers une expérience utilisateur inclusive et notre responsabilité environnementale.

Ainsi, nous mettrons tout en œuvre, dans la mise en place des pratiques citées ci-dessous :

Système de cache	La mise en œuvre d'un système de cache serveur et navigateur est indispensable. Il permettra de limiter les requêtes répétées, d'accélérer les temps de chargement et de réduire la sollicitation des ressources.
Réduction des requêtes et regroupement des fichiers	Le nombre de requêtes devra être optimisé. Le regroupement des fichiers CSS et JavaScript est requis afin de limiter le poids des pages et les appels externes. Les scripts devront être chargés efficacement et si possible différés pour améliorer la vitesse de rendu.
Limitation des plug-ins	Le recours aux extensions WordPress devra être restreint aux seuls modules nécessaires. Chaque plugin sélectionné devra être régulièrement maintenu, sécurisé, léger et compatible avec les objectifs de performance.
Optimisation des médias	Les visuels devront être livrés dans des formats optimisés (<i>WebP</i> , <i>SVG</i>). Le chargement différé (<i>lazy loading</i>) sera systématisé, et une politique de compression sans perte sera appliquée à l'ensemble des ressources médias.
Accessibilité	La future plateforme devra répondre aux dernières obligations légales, en matière de handicap et d'accessibilité, comme évoqué dans la partie 3.6.1.
Optimisation de l'UX	<p>L'arborescence devra limiter la profondeur des pages. Les parcours utilisateurs devront être fluides, rapides à exécuter, et limités en clics superflus. Une interface épurée, cohérente et responsive contribuera à un usage plus efficient et moins énergivore.</p> <p>Ces usages réduiront l'empreinte écologique de nos sites et renforceront nos valeurs d'inclusivité et de durabilité dans chaque aspect de notre présence en ligne.</p> <p>C'est pour cette raison que le respect de ces exigences d'éco-conception est attendu de la part du prestataire, tant lors de la conception que dans l'implémentation technique de la solution.</p>

3.4 Tierce maintenance applicative (TMA)

Il s'agit des prestations permettant le maintien en condition opérationnelle et le maintien en condition de sécurité du site internet à titre préventif ou correctif mais également dans un but évolutif et adaptatif.

La maintenance corrective comprend la fourniture de correctifs ponctuels pour des éventuels dysfonctionnements ainsi que la prise en compte de toute anomalie bloquante, empêchant l'utilisation des fonctions principales de l'application et le traitement jusqu'à la résolution.

Il peut s'agir d'un problème d'ordre sécuritaire, un problème d'hébergement ou encore la non-accessibilité aux sites internet (correction de codes obsolètes, résoudre des problèmes d'affichage, corriger des failles de sécurité, corriger un dysfonctionnement par suite d'un changement d'hébergeur web, ...).

La maintenance du site sera confiée au prestataire sélectionné afin de :

- garantir le maintien et les performances du site,
- prévenir l'apparition de dysfonctionnement critiques et d'erreurs évitables,
- faire évoluer le site en fonction de nos besoins ou de nouvelles dispositions réglementaires,
- renforcer la sécurité de nos données en corrigeant les failles,
- améliorer l'utilisation de notre site en continu,
- réparer en urgence ou dans les délais raisonnables les anomalies éventuelles.

Le contrat de maintenance intégrera une maintenance :

- **préventive** pour anticiper les mises à jour et vérifier que le site reste entièrement fonctionnel,
- **curative** pour réparer les défaillances du site,
- **évolutive** permettant d'intégrer les demandes d'évolution du type nouvelles fonctionnalités, corrections minimales, nouveaux cas de figure, changements de logo etc...

La TMA devra se faire via une plateforme de ticketing permettant un suivi.

Le prestataire devra assurer également un accueil et une assistance téléphonique (hotline).

Une disponibilité est demandée pendant les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Anomalie : Est qualifiée d'anomalie, le fonctionnement du site internet non conforme à ses spécifications et lié au site internet lui-même ou à son environnement technique, dans son fonctionnement nominal

Correctif : Action qui corrige de manière pérenne une anomalie.

Evolution : Les demandes d'évolution consistent en toute modification de la plateforme dont le but n'est pas de corriger une anomalie. Elles concernent notamment les évolutions en termes de contenu des sites et de développements de nouvelles fonctionnalités et qui n'a pas été décrites dans les spécifications fonctionnelles détaillées du site internet validées par les Parties

Mises à jour de version : Mise à jour régulière du CMS incluant les extensions, thèmes et plugins

Assistance : Réponses à des questions spécifiques et conseil dans le cadre de l'exploitation du site internet

Délais d'intervention et de résolution des incidents

En cas de régression, le titulaire doit intervenir pour assurer les correctifs afin d'assurer une continuité de service du site internet selon les délais suivants :

Délai maximal / Niveaux de criticité	Critique*	Majeur**	Mineur***
Intervention	1H*	4H*	24H*
Rétablissement	4H* en solution de contournement et rétablissement sous 2 jours ouvrés.	1 jours ouvré	4 jours ouvrés

* heure(s) ouvrée(s)

- **Incident critique*** : Un incident est dit critique quand il impacte fortement une fonctionnalité, sans pour autant empêcher le déroulement complet de la séquence. À titre d'illustration, les impacts peuvent porter sur les utilisateurs, les résultats obtenus, le volume important de dossiers ou données touchés par l'anomalie, etc

- **Incident majeur**** : Un incident est réputé majeur quand il empêche le déroulement complet d'une fonctionnalité.

- **Incident mineur***** : Un incident est dit mineur quand il n'est ni critique, ni majeur.

A chaque intervention, en cas d'incident, une fiche de suivi indiquant l'incident (date, heure, intervenant, ...) et sa résolution sera communiquée au client dans la semaine suivant la clôture de l'incident.

3.5 Hébergement

Prérequis pour l'hébergement :

Afin de faciliter l'intégration applicative sur les serveurs de l'hébergeur, celui-ci fournira, les informations nécessaires à la mise en place de l'environnement.

Sans que cela ne soit exhaustif :

Utilisation des ressources : fournir des informations sur les besoins en termes de mémoire, de puissance de calcul, de stockage et de bande passante nécessaires pour exécuter efficacement le CMS.

Base de données : fournir des détails sur la taille de la base de données du CMS, ainsi que sur les opérations de lecture / écriture prévues pour aider à dimensionner le serveur de base de données.

Configuration du CMS : fournir les fichiers de configuration du CMS, y compris les paramètres de base tels que les informations de base de données, les URL du site, les clés d'API, etc.

Code source : fournir l'ensemble du code source du CMS, y compris les thèmes, les plugins et les extensions personnalisées développés pour le projet. Être en consultation pour analyse et vérification du code produit.

Base de données : fournir un dump de la base de données du CMS, ainsi que des instructions pour l'importer dans le système de gestion de base de données de l'hébergeur.

Documentation technique : fournir une documentation technique détaillée sur l'architecture du CMS, les dépendances système, les exigences de configuration serveur, etc.

Exigences du serveur : fournir une liste des exigences du serveur nécessaires pour exécuter le CMS, telles que la version de PHP, la version de MySQL, les extensions PHP requises, etc.

Paramètres de sécurité : fournir des recommandations de sécurité pour configurer le serveur afin de garantir la sécurité du CMS, y compris les permissions de fichier, les paramètres PHP sécurisés, etc.

Scripts d'installation : fournir des scripts d'installation ou des instructions détaillées pour configurer le CMS sur le serveur de l'hébergeur.

Accès au système : fournir des informations sur les accès nécessaires au système, tels que les comptes d'administration du CMS, les accès SSH, les clés d'API, etc.

3.6 Exigences de sécurité

Le candidat précisera les moyens mis en œuvre dans le cadre du processus d'amélioration continu de la sécurité des applications développées, à savoir :

- La fréquence ainsi que le périmètre technique et organisationnel des audits réalisés en interne par les équipes du prestataire ou par une société tierce. Les audits sont gérés et planifiés par la DSI.
- Les mesures correctives à la suite des insuffisances constatées lors de la vérification.

3.6.1 Mises à jour et correctifs de sécurité

Le titulaire doit maintenir à jour le CMS ainsi que toutes ses extensions, thèmes et plugins.

Les mises à jour doivent être effectuées régulièrement afin de corriger les vulnérabilités de sécurité connues.

Le code source du site web doit être développé en suivant les bonnes pratiques de sécurité pour éviter les vulnérabilités courantes telles que les injections SQL, les failles XSS, etc.

En cas d'alerte grave (*attaque virale, faille critique*) annoncée par le CERTA (*Centre D'Expertise Gouvernemental de Réponse et de Traitement des Attaques informatiques*), le **correctif** doit être appliqué dans **un délai de 24 heures** sur les sites du donneur d'ordres (*serveurs web, base de données...*)

Lorsqu'aucun correctif n'est pas disponible, le titulaire doit suivre les recommandations de l'éditeur ou du CERTA dans le cadre d'un contournement provisoire. Si le contournement nécessite la désactivation d'une fonctionnalité indispensable au système, le titulaire s'engage à proposer des mesures permettant d'éviter l'exploitation de la vulnérabilité.

Le traitement des alertes mineures pourra intervenir durant les périodes de maintenance hebdomadaires ou mensuelles.

Les passages de correctifs doivent être précédés d'une sauvegarde spécifique des applications et des données contenues, ainsi que de tests sur un environnement de pré production.

Le titulaire devra mettre à jour le dossier de définition avec la liste des correctifs de sécurité appliqués sur les serveurs et communiquer au donneur d'ordres la version actualisée du document.

La validation du bon fonctionnement du système se fera conjointement avec les équipes techniques du titulaire et le chef de projet responsable de l'application hébergée.

En cas d'alerte donnée par les équipes d'experts du titulaire, par l'administration ou le CERTA, le maître d'ouvrage sera notifié par téléphone et courrier électronique avant toute opération. La décision de l'action ne pourra être prise que par des personnels de la maîtrise d'ouvrage désignés par écrit.

Le titulaire s'engage à fournir une adresse mail, un numéro de téléphone et les périodes correspondantes d'opération (*heures ouvrables*) permettant au maître d'ouvrage de suivre le traitement d'une alerte.

3.6.2 Continuité d'activité

Le titulaire doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la disponibilité de l'application, conformément aux exigences définies dans la clause relative au niveau de service exigé. Les interventions de déploiement ne doivent pas interrompre la continuité de service. Les mises à jour, l'édition, de configuration ou les autres actions sur le serveur de production doivent être signalés si elles nécessitent une interruption de service.

3.6.3 Authentification

Pour chaque interface d'accès au système (*Interface Homme-Machine, interface entre applications*), le titulaire doit fournir une documentation précisant :

Les mécanismes d'authentification mis en œuvre (*protocoles, algorithmes de hachage et de chiffrement utilisés*)
La liste exhaustive des comptes d'accès existants ainsi que des rôles et privilèges qui y sont associés ;

Les interfaces d'accès aux fonctionnalités doivent impérativement authentifier un utilisateur.

Les identifiants des comptes d'accès sont nominatifs. L'utilisation d'un même compte par plusieurs personnes n'est pas autorisée sauf si une contrainte le justifiant est acceptée par le donneur d'ordres.

Dans ce cas, le candidat présentera les mesures techniques et/ou organisationnelles pour garantir l'imputabilité.

- L'utilisation de mots de passe constructeur ou par défaut est interdite.
- L'utilisation de protocoles dont l'authentification est en clair est interdite.
- Les mots de passe doivent satisfaire les contraintes de complexité suivantes :
 - Avoir une longueur minimale de 16 caractères (*sauf limitation technique*)
 - La mise en place de la double authentification.
 - Comporter au minimum une majuscule, un chiffre et un caractère spécial.
 - Ne pas être vulnérable aux attaques par dictionnaire.

L'utilisation de certificats clients et serveurs pour l'authentification est une alternative préférable aux mots de passe à condition que la clef privée soit protégée dans un matériel adéquat.

Enfin, nous souhaitons avoir à disposition un service SSO, permettant aux utilisateurs du back-office, de s'authentifier en toute sécurité, à partir d'un seul identifiant / mot de passe.

L'objectif : faciliter par la suite, l'accès aux sites hors partenaires.

3.6.4 Confidentialité et intégrité des flux

Tous les flux d'administration doivent être chiffrés par des procédés fiables (*SSH, SSL, Ipsec, etc.*), garantissant la confidentialité et l'intégrité des données.

De manière générale, tous les flux contenant des informations sensibles et circulantes sur un réseau public doivent être chiffrés par des procédés apportant ces mêmes garanties.

Le candidat indiquera l'ensemble des mécanismes et mesures mis en œuvre pour garantir la confidentialité et l'intégrité des flux d'administration.

Le candidat décrira dans sa réponse les différents mécanismes de protection prévus pour contrer les attaques classiques sur IP et les protocoles associés.

Seuls les services utiles au bon fonctionnement de l'application doivent être activés. Les autres services doivent être désactivés et si possible désinstallés.

Gestion des Erreurs et des Logs :

Le prestataire **doit mettre en place un système de gestion des erreurs pour gérer les exceptions de manière sécurisée**, sans divulguer d'informations sensibles aux utilisateurs.

Des journaux d'audit détaillés doivent être tenus pour enregistrer les activités des utilisateurs et les événements système à des fins de sécurité et de conformité.

Ces exigences doivent être respectées par le prestataire tout au long du processus de développement du site web pour garantir sa sécurité et sa fiabilité.

3.6.5 Imputabilité, traçabilité

Les informations suivantes devront être enregistrées :

- Entrée en session d'un utilisateur :
date, heure, identifiant de l'utilisateur et du terminal ; réussite ou échec de la tentative
- Actions qui tentent d'exercer des droits d'accès à un objet soumis à l'administration des droits :
date, heure, identité de l'utilisateur, nom de l'objet, type de la tentative d'accès, réussite ou échec de la tentative
- Création / suppression d'un objet soumis à l'administration des droits :
date, heure, identifiant de l'utilisateur, nom de l'objet, type de l'action
- Actions d'utilisateurs autorisés affectant la sécurité de la cible :
date, heure, identité de l'utilisateur, type de l'action, nom de l'objet sur lequel porte l'action.

3.6.6 Personnels en charge des prestations

Le titulaire s'engage à fournir une liste, régulièrement mise à jour, des personnels autorisés à intervenir sur les applications mises en place pour la CCI Hauts de France, ainsi que leur niveau d'habilitation (*types d'accès et ressources concernée*).

3.6.7 Qualifications et expérience, formations et sensibilisation

Le candidat indiquera dans sa réponse :

- Les qualifications, diplômes ainsi que le niveau d'expérience des personnels retenus pour la réalisation des prestations
- La fréquence et le contenu des actions de formation et de sensibilisation du personnel.

3.6.8 Exigences de sécurité concernant les personnels extérieurs

Le candidat précisera les moyens de contrôle mis en œuvre pour s'assurer du respect des exigences de sécurité du donneur d'ordres par ses sous-traitants éventuels, ainsi que des consultants ou techniciens amenés à intervenir dans le cadre du support et de la maintenance sur les applications mises en place pour la CCI Hauts de France.

3.6.9 Audit de sécurité

La CCI Hauts-de-France **pourra, à tout moment, contrôler que les exigences de sécurité** sont satisfaites par les dispositions prises par le candidat.

Les audits pourront être réalisés par la CCI Hauts-de-France, ou faire appel à l'expertise d'un organisme ou d'une société tierce présentant des compétences en matière de sécurité.

Des analyses de vulnérabilité, des tests d'intrusion réseau ou applicatifs pourront être menés.

La recette de l'application comprend une revue de code permettant de s'assurer d'une implémentation conforme aux exigences de sécurité. La correction d'éventuelles anomalies détectées sont à la charge du candidat.

3.6.10 Clause de réversibilité

Un plan de réversibilité devra être défini. Il récapitulera l'ensemble des projets à mener permettant à la CCI Hauts-de-France de redevenir autonome dans l'exploitation de l'application et de ses données dans le cas d'un changement de prestataire ou pour toute autre raison. Il porte notamment sur :

- La fourniture sur support normalisé des données des fichiers utilisés.
- La fourniture des descriptions des données et des tables (*séparateurs, positions, longueurs, types ...*)

Ce plan de réversibilité débutera sur demande écrite de la CCI Hauts-de-France et fait intégralement partie du présent marché. Pendant toute la procédure, le soumissionnaire :

- S'engagera à respecter l'ensemble de ses obligations contractuelles et à assurer une continuité dans la fourniture des prestations, sous réserve des éventuelles perturbations rencontrées dans la fourniture ou le niveau de qualité des prestations qui seraient dus à la mise en œuvre des opérations de migration
- Conseillera à la CCI Hauts-de-France et s'engagera à lui fournir les informations nécessaires pour lui permettre de préparer la réversibilité.

Les différentes étapes identifiées sont les suivantes :

- Définition du Plan de Réversibilité ;
- Initialisation de la phase de réversibilité ;
- Préparation du transfert ;

- Transferts ;
- Recette.

4. NOUVELLE PLATEFORME : CONTENUS FRONT ET BACK-OFFICE

4.1 Accès

L'accès au back-office doit faire l'objet de règles de sécurité importantes.

- Sécurisation des accès aux fonctions d'administration via un blocage des URL de type siteweb.fr/admin-cci-hdf/.
- Les accès techniques seront limités aux adresses IP des interlocuteurs techniques désignés et utilisent le protocole SSH.

Les mots de passe doivent satisfaire aux contraintes de complexité suivantes :

- Avoir une longueur minimale de 8 caractères (*sauf limitation technique*).
- Comporter au minimum une majuscule, un chiffre et un caractère spécial.
- Ne pas être vulnérable aux attaques par dictionnaire.

4.2 Gestion des droits

Gestion de droits d'accès et de rôles via la création et l'administration de profils selon des types de pages, types de contenus.

4.3 Administration des sites

La création d'un nouveau site (ou duplication d'un site existant) sur l'environnement usine à sites Wordpress doit se faire de façon autonome par les administrateurs (choix du thème, paramétrages de base, nom de domaine, activation de plugins ou non, RGPD, etc.), sans avoir recours à du codage ou du développement.

4.4 Gestion des contenus

Une sauvegarde possible du contenu en « brouillon », sans publication. Proposer un système de workflow de rédaction, contrôle, validation, publication et archivage des contenus en fonction des rôles.

4.5 Gestion des médias

L'intégration de plusieurs types de média est possible, mais le plus important reste l'import de photos au format web (*ex webp*) pour optimiser les performances, différents formats (*desktop/mobile*) peuvent également être complétés.

Possibilité de gérer une bibliothèque de média aux formats : webp, jpg, png, mp4, jpeg, pdf, svg, zip

Gérer l'ajout de média depuis les contenus en cours d'édition.

Nous demandons également au prestataire d'avoir la possibilité de choisir entre deux formats d'image différents : version mobile et desktop. Des solutions existent aujourd'hui sur le marché avec des builders qui intègrent cette fonctionnalité de façon native.

4.6 Gestion des emails

Création de compte / template, envoi SMTP. Réalisation de template pour la création de compte.

Par exemple : <https://document.hautsdefrance.cci.fr/formation/email/1>

Remarque : Actuellement, un choix d'outil SMTP est en cours de sélection

4.7 Formulaires / RGPD

4.7.1 Formulaires

CCI Hauts-de-France utilise actuellement **Jotform** en matière de formulaires, ils sont intégrés en iframe sur le front. Ces

formulaire seront dynamiques et répondront aux différents principes d'accessibilité. Ils seront accessibles depuis l'ensemble des pages du site.

Afin d'améliorer l'expérience utilisateur, des informations issues de la page ou de l'utilisateur peuvent être transmises dans l'url de jotform afin de compléter des informations du formulaire. Ex : un utilisateur avec un compte ne remplira pas ses coordonnées car ils seront transmis dans l'url d'appel à jotform (*nom=doe&prenom=john... [exemple](#)*).

CCI Hauts-de-France dispose, aujourd'hui, de différents types de formulaires (*cette liste est non exhaustive*) :

- Formulaire de contact.
- Formulaire de pré-inscription / inscription.
- Formulaire d'inscription à la newsletter.
- Formulaire RGPD.

4.7.2 RGPD

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire peut être amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du pouvoir adjudicateur. À ce titre, les parties s'engagent à respecter les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD) et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

Les obligations respectives du pouvoir adjudicateur, agissant en qualité de responsable de traitement, et du titulaire, agissant en qualité de sous-traitant, sont précisées dans les annexes RGPD et Sécurité jointes au présent CCAP.

Ces annexes définissent notamment :

- les rôles et responsabilités de chaque partie
- les finalités et la nature des traitements confiés ;
- les catégories de données et de personnes concernées ;
- les obligations du sous-traitant en matière de confidentialité, de sécurité organisationnelle et technique, et d'assistance ;
- les conditions de recours à la sous-traitance ultérieure et de transfert de données hors UE;
- les modalités de notification des violations de données ;
- ainsi que les mesures de restitution, ou de suppression des données à l'issue du marché.

Les annexes RGPD et Sécurité doivent impérativement être complétées par le titulaire lors de la phase d'attribution du marché.

Le titulaire s'engage à se conformer strictement aux stipulations de ces annexes et à n'effectuer aucun traitement de données personnelles en dehors des instructions documentées du pouvoir adjudicateur.

4.7 Référencement naturel

Une attention particulière est attendue sur le volet SEO.

4.7.1 Périmètre SEO attendu

Plusieurs volets SEO devront être intégrés dans la refonte du site pour garantir la continuité et l'amélioration du référencement naturel :

- **Optimisation technique** : amélioration des performances de chargement, conformité du code HTML, accessibilité mobile, bonne configuration des balises techniques (title, meta, canonical, Hn, alt, etc.), structure d'URL propre et hiérarchisée, indexabilité maîtrisée.
- **Gestion des contenus** : mise en place d'outils d'édition (page builder, blocs de contenu réutilisables) permettant l'intégration simple de contenus optimisés sans alourdir le code, avec accès au HTML si besoin.
- **Optimisation on-page** : mise en place de modules facilitant l'optimisation des balises (type Yoast SEO), contrôle des slugs, gestion des redirections automatiques, balisage Schema.org, maillage interne facilité.
- **Migration SEO** : audit des pages existantes, plan de redirection 301 (et 302 si besoin), préservation du positionnement, surveillance des erreurs post-migration (404, indexation, etc.).

- **Suivi et performance SEO** : intégration et configuration des outils Matomo, Google Tag Manager et Search Console. Définition des objectifs de suivi, alertes sur les erreurs techniques, et vérification de l'indexation et du trafic organique post-lancement.
- **Accessibilité et conformité** : respect des standards d'accessibilité (RGAA), ergonomie mobile, sécurité HTTPS, mise en conformité RGPD avec gestion du consentement des cookies via GTM.

Important : La stratégie sémantique (*étude de mots-clés, rédaction optimisée, maillage éditorial, silos de contenus...*) n'est pas incluse dans le périmètre. Elle est gérée en interne par les équipes de la CCI Hauts-de-France.

En revanche, les contenus fournis devront être intégrés dans le respect strict des bonnes pratiques SEO on-page (*balisage, lisibilité, structure, liens internes*).

4.7.2 Optimisation technique

Garantir une base technique saine, performante, et conforme aux standards de qualité web, d'accessibilité et de référencement.

Mobile first et responsive design

- Le site devra être conçu en mobile first, en priorité pour les petits écrans, puis adapté aux écrans plus larges.
- Il devra être parfaitement responsive, avec un affichage fluide sur toutes tailles d'écrans (smartphones, tablettes, ordinateurs).

Performances et Core Web Vitals

Les pages devront s'afficher en moins de 2 secondes sur mobile et desktop (hors cas exceptionnels).

Le site devra viser des scores conformes aux Core Web Vitals

- LCP (Largest Contentful Paint) : < 2,5 s
- INP (Interaction to Next Paint) : < 200 ms
- CLS (Cumulative Layout Shift) : < 0,1

Un test de performance devra être réalisé avant la mise en production via Google PageSpeed Insights ou Lighthouse, et fourni en livrable.

Code et structure HTML

Utilisation correcte des balises sémantiques HTML5 (header, nav, main, section, etc.).

Génération propre des balises SEO :

- <title>, <meta description>, <meta robots>
- Titres hiérarchisés <h1> à <h6>
- alt sur toutes les images
- Balise rel="canonical" sur les pages pertinentes

Sécurité et indexabilité

Le site devra être sécurisé en HTTPS (SSL), avec redirection automatique depuis HTTP.

Il devra être pleinement indexable à la mise en ligne :

- Aucun blocage indésirable via robots.txt ou balises noindex
- Chaque page devra pouvoir être paramétrée comme indexable / non indexable depuis le back-office.

Fichiers de configuration SEO

Création et configuration d'un fichier robots.txt :

- Autorise les pages utiles au référencement
- Bloque les pages sans intérêt SEO (ex : Connexion, Mon compte, etc.)
- Génération automatique de sitemaps XML :
- Un sitemap général
- Un sitemap spécifique pour les produits ou formations

Données structurées Schema.org

Mise en place du balisage sémantique via [Schema.org](https://schema.org), au minimum pour :

- Article, Product, Event, Organization, Breadcrumb, Video, LocalBusiness, Review, Offer
- Ce balisage devra être implémenté de façon structurée

4.7.3 Contenu

Afin de permettre aux équipes internes de publier des contenus optimisés de manière autonome, le site devra intégrer un éditeur de contenu visuel (page builder) à la fois flexible, simple d'usage et techniquement propre.

Exigences fonctionnelles

Mise en place d'un éditeur visuel (page builder) permettant :

- La création de contenus structurés (titres, paragraphes, blocs, colonnes, visuels, vidéos...)
- L'ajout de liens internes ou externes avec gestion des attributs (nofollow, target, etc.)
- L'insertion de médias optimisés (images, fichiers) avec génération automatique des balises alt
- La prévisualisation du rendu mobile / tablette / desktop avant publication
- L'éditeur devra générer un code HTML propre, sans surcharge ou balisage inutile.
- Un accès au code HTML brut devra être possible uniquement pour les administrateurs du site, afin de permettre l'insertion ponctuelle de balisages personnalisés (Schema.org, scripts tiers, ajustements spécifiques...).

Contraintes SEO / RGAA

L'éditeur devra respecter les bonnes pratiques SEO on-page :

- Structure logique des titres (<h1> unique, hiérarchie H2 > H3...)
- URLs propres et personnalisables
- Compatibilité avec le module SEO global du site (type Yoast SEO ou équivalent)

L'éditeur devra permettre la création de contenus conformes aux exigences d'accessibilité (RGAA) :

- Titres correctement structurés
- Contrastes de couleurs respectés
- Navigation clavier possible
- Présence d'alternatives textuelles aux médias

Le candidat proposera dans sa réponse une solution d'éditeur visuel

- Compatible avec les exigences SEO et RGAA
- Qui limite ou encadre les balises ou blocs à risque (non conformes ou obsolètes)
- Qui permet un équilibre entre simplicité d'usage et qualité du code produit

4.7.4 Optimisation on-page

Mise en place des outils et bonnes pratiques nécessaires à l'optimisation on-page du site. Cela concerne la structure interne des pages, les métadonnées, les images, les liens, et le balisage HTML.

Module d'optimisation SEO

Intégration d'un module de type Yoast SEO (ou équivalent) pour :

- La gestion des balises <title> et <meta description>
- Le contrôle de la structure des titres (H1, H2, etc.)
- Le balisage des images (alt)
- L'insertion de la balise rel="canonical"
- L'analyse de lisibilité (si disponible)

Structure des URL

Les URLs des pages créées via le back-office (ex. actualités, blog) devront :

- Être personnalisables (slug modifiable)
- Être automatiquement redirigées en cas de changement (redirection 301)
- Ne pas contenir de majuscules ni d'underscore (_)

Exemple : monsite.fr/actualites/nouvelle-formation-en-ligne et non monsite.fr/Actualites/Nouvelle_Formation

Maillage interne

- L'éditeur devra faciliter l'ajout de liens internes (suggestions automatiques si possible).
- Le module SEO devra permettre de contrôler les liens en dofollow/nofollow.
- Le candidat pourra proposer une stratégie de maillage minimum (entre pages produits, articles, pages fixes...).

Optimisation des images

- Optimisation automatique du poids des images (compression sans perte)
- Insertion systématique d'attributs alt (obligatoire)
- Redimensionnement automatique (responsive)

Données structurées Schema.org

Le site devra intégrer des balises structurées conformes à Schema.org, permettant une meilleure compréhension des contenus par les moteurs de recherche. Les types les plus fréquemment utilisés incluent :

- Organization
- Breadcrumb
- Article
- Event
- Product
- Offer
- Review
- LocalBusiness
- Video

Ces balises devront être intégrées proprement dans le code HTML ou via une couche JSON-LD.

4.7.5 Migration SEO

La migration SEO est un enjeu critique pour préserver le positionnement actuel du site dans les moteurs de recherche. Le titulaire devra anticiper les risques de perte de trafic et mettre en œuvre un plan complet de redirection et de surveillance.

Outils de redirection

Mise en place d'un système de gestion des redirections depuis le back-office, permettant :

- L'import d'un fichier CSV associant anciennes et nouvelles URLs
- La création, la modification et la suppression manuelle de redirections (301, 302...)
- Le contournement ou la désactivation des redirections automatiques si besoin
- Si cette fonctionnalité n'est pas native au CMS, le titulaire devra proposer l'installation d'un module complémentaire (gratuit ou payant), validé avec l'équipe projet.

Redirections automatiques

Le site devra prendre en charge des redirections automatiques dans les cas suivants :

- Modification de slug ou d'URL d'une page
- Suppression ou expiration d'une page (*ex : formation expirée redirigée vers une équivalente ou à défaut vers la catégorie parente*)

Configuration technique

Le candidat devra formuler une recommandation claire quant à la gestion des redirections (301/302), notamment :

- Le mode de gestion proposé : niveau serveur (*NGINX, Apache VirtualHost*), .htaccess ou via le CMS
- Les avantages et limites de la méthode choisie (performance, sécurité, maintenabilité)
- Les outils ou modules utilisés, s'il s'agit d'une gestion côté back-office

L'objectif est de garantir une gestion des redirections fiable, performante et durable, adaptée à l'environnement technique du site.

Préproduction

L'environnement de préproduction devra être :

- Sécurisé par identifiant/mot de passe pour éviter tout accès public
- Non indexable par les moteurs de recherche (*via robots.txt et/ou balise noindex*)

Contrôle qualité post-mise en ligne :

Après la mise en production, le titulaire devra réaliser un contrôle complet de la migration SEO :

- Vérification du bon fonctionnement des redirections (aucune erreur 404 résiduelle)
- Analyse des erreurs via Google Search Console
- Vérification de l'indexation correcte des nouvelles pages

4.7.6 Suivi et mesures de performance

Le nouveau site devra permettre un suivi fiable et précis de la performance SEO via les outils d'analyse et de supervision existants à la CCI Hauts-de-France.

Outils à intégrer

- Matomo (outil principal d'analyse d'audience)
 - L'intégration devra se faire via Google Tag Manager (GTM)
 - Le code sera fourni
 - Le titulaire devra reprendre et adapter les balises existantes, notamment les événements personnalisés déjà en place, afin de garantir la continuité du suivi après la refonte
- Google Search Console
 - Vérification du bon rattachement du nouveau site
 - Soumission des nouveaux sitemaps
 - Surveillance post-migration (indexation, erreurs 404, exclusions)
- Google Tag Manager (GTM)
 - maintenir ou améliorer la configuration existante
 - Les balises Matomo, cookies, et autres scripts devront être intégrés via GTM dans le respect du RGPD

Contrôle post-mise en ligne

- Vérification du fonctionnement de Matomo et des objectifs de suivi
- Contrôle des données remontées dans Search Console (indexation, erreurs, trafic organique)

- Rapport de vérification à fournir incluant :
 - Liste des balises GTM actives
 - Liste des événements suivis
 - Anomalies éventuelles détectées

4.8 Cookies

Actuellement, pour la gestion des consentements à l'utilisation des cookies, nous utilisons le plugin « GDPR cookie consent », avec une intégration via une agence. Cette solution n'est pas figée. Nous sommes même à l'écoute d'un outil plus fluide et simple d'utilisation.

Quelques règles simples seront appliquées sur le site concernant le consentement :

- **donné librement** : Pas de privation de droits ou de fonctionnalités si le consentement n'a pas été donné.

Pas de récompense au consentement non plus.

- **spécifique** : la granularité devient la norme
- **éclairée** : un acte de consentement n'a aucune valeur si l'activité de traitement des données est mal expliquée.
- **révocable** : tout consentement donné pour le traitement des données personnelles peut être révoqué à tout moment.
- **sans ambiguïté** : L'opt-in devrait être utilisé à tout moment et partout. Pas de case cochable, précochée ou l'utilisation d'une double négation.

Si cette fonctionnalité n'est pas native, l'utilisation d'un module (gratuit ou payant) doit être proposé.

4.9 Compte en ligne

Dans le cadre de l'usine à sites, un espace "**Mon compte**" pourra être intégré afin d'offrir un accès personnalisé et sécurisé aux contenus et services proposés.

Dans ce périmètre est attendu :

- d'ajouter des annonces en favoris. Dans ce cas, l'accès dans le header doit afficher l'icône de connexion et de favoris.
- L'ajout, l'édition, la suppression et la gestion de l'abonnement newsletter devront être synchronisés
- Un tunnel de vente simplifié, lorsqu'achat en ligne d'une prestation de service (ex : location d'une salle).

L'architecture technique devra permettre l'intégration du compte en ligne à une logique SSO (*Single Sign-On*) si besoin, et respecter les exigences RGPD (*consentement, gestion des données, droits RGPD et information sur les traitements de données*).

Le compte en ligne devra intégrer un **preference center**, connecté à notre outil CRM **Salesforce**.

Des **indicateurs de suivi** devront être intégrés dans le back office pour mesurer l'usage et la performance de l'espace connecté, notamment :

- Nombre de comptes créés (*total / par période*).
- Nombre de connexions / utilisateurs actifs.
- Répartition des connexions par profil ou typologie d'utilisateur (*si disponible*).

Des **indicateurs de suivi** devront être intégrés dans l'outil de web analytics (Matomo).

- Taux de rebond depuis l'espace connecté
- Pages / fonctionnalités les plus utilisées en mode connecté.
- Parcours utilisateurs post-connexion (*scénarios de navigation*).
- Conversion sur objectifs spécifiques (*prise de contact, téléchargement, inscription à une newsletter, etc...*).

5. NOUVELLE PLATEFORME : UX/UI (ERGONOMIE ET GRAPHISME)

5.1 Charte graphique et assets

Nous communiquerons au prestataire choisi, le design, la charte graphique de la CCI et des sites associés.

5.2 Plug-ins souhaités

Tous les plug-ins et les fonctionnalités cités ci-dessous doivent être disponibles sur chacun des thèmes proposés, à partir du back-office du socle multisites Wordpress.

5.2.1 Performance, SEO, accessibilité et RGPD

NOM	DESCRIPTION	PERIMETRE (V1)	EVOLUTIONS (V2)
Performance	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en cache des pages. - Allégement des fichiers (minification, concaténation des fichiers CSS/JS). - Réglage de l'affichage des images/iframe pour différer le chargement des images, vidéos et iframes. 	Disposer d'un outil permettant de minimiser le temps de chargement des pages.	À déterminer par la suite.
SEO	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer un contenu optimisé pour le référencement. - Automatisation des données structurées. - Génération automatique de plans XML. - Personnalisation des meta title / description. - Suggestion intégrée sur la longueur des phrases, transitions et structure de paragraphes. - Optimisation des mots-clés. - Optimisation du référencement on-page, méta-données, sitemap... - Simple d'utilisation avec mise à disposition de recommandations SEO. 	Prise en compte des fonctionnalités souhaitées dans le descriptif.	À déterminer par la suite.
Image	<ul style="list-style-type: none"> - Outil de compression automatique d'images pour améliorer le temps de chargement. - Conversion automatique des images (WebP). - Redimensionnement des images directement sur Wordpress. 	Prise en compte des fonctionnalités souhaitées dans le descriptif.	À déterminer par la suite.
RGPD	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion du consentement des visiteurs. - Solution de suppression automatique des données de l'utilisateur (après notification par e-mail) en fonction du cadre réglementaire RGPD : la durée de conservation maximale pour des données de clients inactifs est de 3 ans (3 ans donc d'inactivité), sauf cas spécifique (ex : site événementiel). Ce point reste une fonctionnalité facultative, qui peut être proposée dans un lot 2. 	Un outil si possible simple à personnaliser, léger et automatisé pour la gestion des cookies.	À déterminer par la suite.
Accessibilité	Outil visant à améliorer la navigation des utilisateurs en fonction de leur handicap. Le plugin doit être facile à intégrer et respecter les dernières normes en vigueur.	Le périmètre V1 doit respecter les normes actuelles en vigueur.	À déterminer par la suite.

5.2.2 Gestion d'événements et agenda

NOM	DESCRIPTION	PERIMETRE (V1)	EVOLUTIONS (V2)
Agenda	<p>Possibilité de l'intégrer sur tous types de pages et selon la taxonomie.</p> <p>Fonctionnalités : créer rapidement des événements, dupliquer un rdv, créer une série de rdv, personnalisation des modèles, recherche d'événements via widgets, vue liste des événements, vue mensuelle du calendrier, lieux et organisateurs enregistrés et mise en cache possible.</p>	Rendre accessible les fonctionnalités citées dans la description pour ce premier périmètre.	À déterminer par la suite
Actualité	<p>Création, modification et intégration d'articles.</p> <p>Possibilité de filtrer les articles par thème.</p>	Le périmètre V1 doit prendre en compte les fonctionnalités indiquées dans le descriptif.	À déterminer par la suite.

5.2.3 Navigation, recherche et multi-sites

NOM	DESCRIPTION	PERIMETRE (V1)	EVOLUTIONS (V2)
Navigation et recherche	Outil de recherche à facettes à partir des données existantes (<i>champs, taxonomies...</i>). Il doit être rapide et facilement personnalisable.	Le périmètre V1 doit respecter les demandes émises dans le descriptif.	À déterminer par la suite.

5.2.4 Newsletter, engagement et interaction

NOM	DESCRIPTION	PERIMETRE (V1)	EVOLUTIONS (V2)
Newsletter	Nous souhaiterions disposer d'un plugin permettant la gestion d'une newsletter : formulaire d'inscription à divers thématiques, création du contenu en lien avec éléments du site (agenda, actualités, produits), modèles d'e-mailings personnalisables, planification et envoi. La base des contacts devra être connectée au CRM. Possibilité de segmenter les abonnés en fonction de leur comportement.	-	À déterminer par la suite si l'outil évolue.

5.2.5 Paiement en ligne

NOM	DESCRIPTION	PERIMETRE (V1)	EVOLUTIONS (V2)
Paiement en ligne	Nous souhaitons intégrer une solution de paiement en ligne complète , permettant de gérer l'achat de certains produits ou services directement depuis nos sites. Actuellement, le service des achats de la CCI utilise la solution Stripe , et dans une logique de continuité et d'optimisation des processus internes, nous envisageons de conserver cet outil . Cependant, nous restons ouverts à des propositions alternatives émanant du prestataire retenu, à condition que celles-ci répondent pleinement à nos exigences fonctionnelles, techniques et de sécurité.	-	L'intégration de cette solution serait à prévoir dans une évolution future pour les sites : https://immo-terrain.hdf.cci.fr/ https://palaisdelabourse-lille.fr/ https://artois-expo-congres.fr/ https://quai-innovation.fr/

5.3 Fonctionnalités souhaitées

5.3.1 Editeur de page

L'éditeur de page doit permettre l'ajout de divers types de blocs afin de personnaliser et dynamiser les pages, articles et autres contenus. Parmi les blocs attendus :

- Blocs CTA, textes (avec option d'arrière-plan), texte + image,

- Graphiques (histogrammes, camemberts, courbes), barres de progression, accordéons,
- Éléments interactifs : intégration de code HTML, sliders/carrousels d'images, galeries, compteurs/décomptes, pop-ups,
- Visuels : pictogrammes, séparateurs.

Ces fonctionnalités doivent garantir une mise en page souple, moderne et adaptée aux besoins éditoriaux. Nous souhaitons pouvoir créer des landings page (page blanche personnalisable) avec l'éditeur de page.

Vous trouverez ci-dessous plus de détails :

TYPE DE CONTENU	PRÉCISIONS
Bloc texte	Editeur texte avec possibilité de mettre un fond de couleur.
Style de texte	Pouvoir créer des styles de texte (Police, taille, couleur, casse, alignement, gras, italique)
Bloc contenu type CTA	Intégration d'un fond (image et/ou icône et/ou couleur) + texte + bouton/CTA Exemple (bas de page) : https://hautsdefrance.cci.fr/etudes-de-retombees-economiques/
Séparateur	Type barre personnalisable (hauteur, largeur, couleur, opacité) pour séparer horizontalement des contenus
Tableau	Intégration de tableau simple avec style personnalisable (exemple : https://hautsdefrance.cci.fr/sobriete-energetique/)
Graphiques	Histogrammes, courbes, camembert
Barre de progression	Pour afficher par exemple un % de façon dynamique
Intégration d'HTML	Possibilité d'intégrer du code html en iframe dans une page par exemple
Accordéon	Contenu texte rétractable avec la possibilité de personnaliser la police (taille, couleur...) associée au bloc.
Onglet	Intégrer du contenu dans des bloc-onglets
Médias	Import de fichiers images (png, jpeg, webp, svg, gif), vidéos, pdf, doc, excel, zip...
Insertion d'images	Sous forme de galerie et de carrousel/slider
Compte à rebours	Possibilité de mettre un compte à rebours (jours, heures, minutes, secondes) pour annoncer un événement par exemple
Compteur	Afficher un chiffre de façon dynamique
Carte interactive	Afficher des informations en survol sur une carte
Webview	Intégration de webview avec un affichage adapté à l'écran (jotform, mailchimp..)
Infobox	Intégrer un système d'info box pour mettre en avant des informations clés sur les pages : configuration sur un seul et même bloc des icônes, des titres, des contenus et du traitement de la couleur.

5.3.2 Fonctionnalités communes

FONCTIONNALITÉS / WIDGETS	DESCRIPTIONS / PRÉCISIONS
Redirection	Voir chapitre 4.7.5 Migration SEO > Outils de redirection
Import / Export données	L'import de données pourra être utilisé lorsqu'un site est créé afin de préparer la donnée avant la mise à disposition du site. (<i>exemples : imports de contacts CCI, témoignages, commentaires ... liste à déterminer en fonction des possibilités</i>)
Contacts CCI	<p>Nous affichons régulièrement nos contacts sur nos pages de l'ensemble de nos sites. Nous souhaitons pouvoir administrer l'ensemble de nos collaborateurs depuis un module. Un premier import en csv permettra d'alimenter la base de contacts. Des règles de gestions spécifiques seront à intégrer.</p> <p>Nous souhaitons avoir <u>une gestion globale des données mutualisée</u> sur l'ensemble de nos sites.</p> <p>NB : Le prestataire doit prendre en compte cette fonctionnalité comme un outil facultatif.</p>
Témoignages	L'intégration d'un bloc témoignage sur une page permet de mettre en avant le retour client. (ex sur une annonce de location de salle, un article...). L'ajout de témoignages doit comporter à minima un texte, un nom, un prénom, une fonction, une date de création).
Social box	Nous souhaitons pouvoir intégrer des boutons de partage sur les réseaux sociaux (footer) mais également sur nos pages en activant l'option.
Back to scroll	Nous souhaitons pouvoir revenir en haut de la page grâce à un bouton qui s'active au scroll afin de revenir plus vite en haut de la page. Il pourra être disponible en version desktop et mobile
Sur header d'informations	Nous souhaitons avoir un ou plusieurs messages qui s'affichent sur l'ensemble de la navigation dans le surheader et disparaît de la navigation lorsque l'utilisateur clique sur la croix. Il peut avoir plusieurs messages (<i>il faut une gestion de priorité</i>). Ils doivent être courts (< 200 caractères) peuvent contenir un lien (<i>message - voir plus</i>) et enfin, s'afficher en fonction d'une période donnée.
Headers : scripts de suivi	<p>L'intégration de Google Tag Manager (GTM) ou d'autres scripts de suivi type SearchConsole, Matomo, doit se faire directement dans le code source (headers).</p> <p>Aucun plugin WordPress ne devra être utilisé pour gérer GTM ou d'autres scripts similaires.</p> <p>Le site devra permettre une gestion simple et sécurisée de ces scripts, avec la possibilité pour l'équipe projet d'avoir la main sur leur ajout, modification ou suppression.</p>
Affichage, accessibilité et traduction	<p>Affichage et accessibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> Le site doit respecter les standards d'accessibilité en vigueur (RGAA/WCAG). Les options d'affichage attendues incluent à minima : <ul style="list-style-type: none"> Mode sombre / clair. Réglages personnalisés (taille de police, contraste, espacement des textes). Confort de navigation (lecture simplifiée, surlignage des liens, etc.). L'intégration d'outils complémentaires (ex. synthèse vocale, mode bas débit, mode éco) est laissée à l'appréciation des candidats dès lors que cela contribue à l'accessibilité et à la sobriété numérique. Ces fonctionnalités devront être simples à activer/désactiver et administrables
Affichage, accessibilité et traduction	<p>Traduction</p> <ul style="list-style-type: none"> Le site sera conçu et alimenté uniquement en français. Une solution de traduction automatique intégrée devra permettre aux utilisateurs de consulter le site dans d'autres langues, sans nécessiter la gestion de contenus multilingues dans WordPress. Cette solution devra : <ul style="list-style-type: none"> Reposer sur un outil de traduction qualitatif (hors Google Translate). Produire des traductions suffisamment fiables pour un usage public. Offrir une expérience fluide côté utilisateur (sélection simple de la langue).

5.3.3 Fonctionnalités spécifiques

FONCTIONNALITÉS / WIDGET	DESCRIPTIONS / PRÉCISIONS
Gestion d'annonces	<p>Nous souhaitons pouvoir gérer des annonces de type :</p> <ul style="list-style-type: none"> • immobilières (ex https://immo-terrain.hdf.cci.fr/) Spécificités : annonces immobilières avec une page liste associé à un moteur de recherche à facette basée sur la taxonomie. • des fiches contacts (ex https://salonagro-hdf.fr/annuaire-exposants/) Spécificité : annuaire d'exposants qui souhaite afficher leur entreprise sur le site. • palais de la bourse (ex https://palaisdelabourse-lille.fr/espaces/) Spécificité : liste d'espace à louer <p>Ces annonces peuvent être alimentées par formulaire (ex <i>fiche contact</i>) et administré depuis le backoffice WP.</p> <p>Actuellement, nous utilisons un portfolio pour chaque site mais nous souhaitons optimiser cette fonctionnalité notamment avec l'ajout de page à facette sélectionnable pour filtrer ces annonces.</p> <p>Nous souhaitons que champs / critère ou taxonomie soit administré depuis le backoffice et la gestion du Template de la page d'annonce soit facilement administrable. (Ex : je souhaite ajouter à la fin d'une page d'une annonce spécifique un bloc contact que je pourrai sélectionner)</p>
Prise de rendez-vous	<p>Actuellement, la solution ClicRDV est privilégiée sur notre environnement, permettant une interface fluide et intuitive pour les utilisateurs, accessible depuis chaque site sur lequel nous souhaitons intégrer l'outil.</p> <p>La solution devra permettre la gestion de créneaux, l'attribution de conseillers, l'envoi de notifications, et s'intégrer avec les calendriers existants. Côté administration WordPress, les équipes doivent pouvoir gérer les disponibilités, consulter les rendez-vous, personnaliser les formulaires et suivre les statistiques de fréquentation.</p> <p>Lié à l'agenda Outlook</p> <p>Actuellement, la solution ClicRDV est privilégiée sur notre environnement.</p>
Visite virtuelle	<p>Nous souhaitons avoir la possibilité d'explorer des espaces en ligne grâce à une vue panoramique à 360° en parcourant les différentes zones et obtenir des informations sur des points sélectionnable afin d'obtenir des informations complémentaires. Cette fonctionnalité pourra être mis en place sur nos sites immo-terrain.hdf.cci.fr, palaisdelabourse-lille.fr ...</p>

6.1 Méthodologie et gouvernance

L'organisation du projet est laissée à l'initiative du titulaire : cycle en V, Agile ou autre. Le prestataire propose l'organisation qui lui semble la plus adéquate et justifie ses choix, en tenant compte du contexte de consultation.

L'objectif est d'apporter un maximum de visibilité et de garanties aux équipes CCI Hauts-de-France.

Des livraisons successives correspondantes aux grands lots fonctionnels sont, par exemple, une façon d'interagir régulièrement avec les équipes.

En termes de Comitologie, pendant la phase Build, un Comité hebdomadaire de suivi est attendu afin de gérer les questions courantes et les éventuelles re-priorisation. Un Comité de pilotage vient compléter le dispositif tous les mois.

En phase Build :

Instance	Fréquence	Casting	Sujets abordés
Comité de suivi	2 à 4 par mois	Opérationnel	=> Actualités diverses => Démo des features => Prochaines échéances court terme => Re priorisation éventuelle
Comité de pilotage	1x par mois	Opérationnel et Direction	=> Evolutions, roadmap => Avancement global du projet => Décisions clés, arbitrages

6.2 Mesure de la satisfaction

Il est attendu de la part du prestataire un système de notation de la satisfaction des équipes CCI Hauts-de-France après chaque Comité de pilotage. Plusieurs topics doivent être pris en compte dont :

- La qualité des livrables
- La communication
- La gestion des écarts

En cas de note inférieure à 4 sur 5 (exemple), un plan d'actions doit être proposé et suivi par le prestataire.

6.3 Planning

Voici ci-dessous le découpage du marché.

Année 1 : livraison de plateforme + 6 mois de garantie

Année 2 : TMA corrective et évolutive

Année 3 : TMA corrective et évolutive

Pour l'année 1, le prestataire devra établir un planning détaillé, ce planning sera contractualisé.

Les différentes phases du projet seront :

- Kick-off de lancement
- Ateliers de co-création pour challenger les maquettes fournies par le prestataire (*workflow, parcours et logique utilisateurs*), à partir des éléments / contraintes graphiques, entre autres, fournis par la CCI Hauts-de-France.
- Ateliers technico-fonctionnels pour intégration à l'écosystème CCI Hauts-de-France.
- Mise en place des thèmes, développement et intégration et optimisations.
- Tests utilisateurs par les équipes CCI Hauts-de-France.
- Plan de redirection.
- Recettage.
- Mise en ligne et suivi.

7. PRESTATIONS ET LIVRABLES ATTENDUS

7.1 Prestations

Les équipes de CCI Hauts-de-France souhaitent que le titulaire puisse :

- S'occuper de la création, du développement et de la dynamisation des maquettes, à partir des éléments graphiques fournis par le service communication de la CCI Hauts-de-France.
- Optimiser la plateforme en fonction des recommandations SEO (référencement naturel) : temps de chargements, optimisation des photos, des balises méta, etc...,
- S'occuper de la maintenance du site (mises à jour, correctif, préventif, mise en œuvre des évolutions etc.),
- Être force de propositions pour d'éventuelles améliorations futures,
- Mettre à disposition un serveur de pré-prod accessible en ligne sur lequel nous pourrions tester le futur site,
- Être joignable facilement par téléphone, messagerie instantanée (Slack, Teams ou autre solution), par mail, etc...
- Proposer une solution de ticketing efficace pour le suivi précis du budget et du temps de travail,
- Tenir compte des obligations en matière de protection des données personnelles en respectant en particulier le RGPD.

Le démarrage du projet (kick-off) est fixé au début du mois de janvier 2026.

Il appartiendra, ensuite, au prestataire retenu de proposer un rétroplanning détaillé de la phase de build et de développement, en cohérence avec cette date de lancement et des objectifs fixés dans ce cahier des charges.

7.2 Livrables

Une fois le titulaire du marché choisi, il devra notamment :

- Compléter l'annexe de sécurité RGPD.
- Transmettre un cahier de recettes.

- Proposer des comptes-rendus détaillés des différents ateliers menés.
- Transmettre une documentation sur la solution de déploiement.
- Définir un plan de redirection.
- Fournir les SLA.
- Le PAQ ou Plan Assurance Qualité.

Le PAQ définit précisément ce qu'un prestataire doit faire et dans quel contexte. Le PAQ est évolutif et n'est pas figé dans le temps. Le PAQ doit être rédigé en accord avec toutes les parties prenantes pour s'assurer de la bonne compréhension de toutes les étapes, du début à la fin du projet. Le PAQ est aussi un outil du management de la qualité. Le plan d'assurance qualité sert à définir :

- Les objectifs du projet, ce que l'on souhaite faire/Ou mettre en place.
- La façon dont on va procéder : étapes, conditions, planning de mise en œuvre, rôles et responsabilité des personnes concernées.
- Le processus mis en œuvre : outils, méthodes.
- Enfin, il est important d'intégrer dans le PAQ une partie dédiée à la mesure de la qualité des livrables.

De notre côté, nous nous engageons à vous fournir des contrats d'interface complets de nos APIs et un service fonctionnel pour chacun.

En ce sens, les points à tracker sont (*liste non exhaustive*)

- Contact
- Téléchargements de documents
- Inscriptions
- Nombre de recherches (via barre de recherche) + termes de recherche si possible
- Localisation (CCI local)
- Solutions consultées
- Visites avec conversion (inscription à un atelier)
- Visites avec conversion abandonnée
- Catégories des solutions

Le principe est donc d'avoir le plus d'informations possibles sur le tunnel de conversion.