

**> lesdigiteurs**

L'offre digitale de



**CCI PARIS ILE-DE-FRANCE  
ENTREPRISES**

# **Label Référencé CCI IDF Référentiel**

## **Exigences et critères**

Version Janvier 2022

CCI Paris Ile de France  
27 Av. de Friedland, 75008 Paris  
Courriel : [lesdigiteurs@cci-paris-idf.fr](mailto:lesdigiteurs@cci-paris-idf.fr)

## Table des matières

### I. Principes de base

1. Introduction au label
2. Finalités et objectifs pour la CCI
3. Bénéfices pour les prestataires
4. Entreprises concernées par ce label
5. Élaboration des critères d'évaluation
6. Périmètre des compétences évaluées par le label « Référencé CCI IDF »

### II. Critères d'évaluation du prestataire

#### 1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel

- a. Activités et prestations
- b. Zones géographiques d'intervention [obligatoire]

#### 2. Critères relatifs à l'organisation interne du prestataire

- a. Existence juridique [obligatoire]
- b. Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité [obligatoire]
- c. Souscription d'une assurance [obligatoire]
- d. Politique en matière de protection des données personnelles [obligatoire]

#### 3. Critères relatifs aux compétences du prestataire

- a. Gestion des compétences du personnel [non-obligatoire]
- b. Formation continue du personnel [non-obligatoire]
- c. Veille [non-obligatoire]
- d. Adhésion à une organisation professionnelle [non-obligatoire]

#### 4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients

- a. Transparence du délai d'intervention [non-obligatoire]
- b. Transparence des tarifs appliqués [non-obligatoire]
- c. Devoir de conseil auprès des clients [non-obligatoire]
- d. Qualité de service et expérience de réalisation de projets pour des TPE PME [obligatoire]

#### 5. Comité

- a. Présentation de l'entreprise par le représentant
- b. Etude de cas
- c. Réponses aux questions et objections
- d. Posture et motivation du candidat

### III. Barème et obtention du label

1. Barème de notations appliqué pour chaque critère d'évaluation
2. Obtention du label

## I. Principes de base

### 1. Introduction au label

La CCI Paris Ile-de-France, au travers de sa marque numérique Les Digiteurs crée un service en ligne de mise en relation entre des dirigeants de TPE-PME et des prestataires de services du numérique.

La digitalisation des TPE PME nécessite un accompagnement adapté par des professionnels de confiance. En effet, les dirigeants de TPE PME, pour qui le choix de cet expert reste souvent un sujet complexe, doivent pouvoir faire facilement appel à des professionnels qui leur correspondent.

Afin de garantir la qualité de service des prestataires auxquels les TPE PME vont pouvoir confier leur projet, Les Digiteurs CCI Paris Ile-de-France a choisi de créer un label reconnaissant l'expertise des professionnels du numérique qui seront identifiés par la plateforme en ligne.

La plateforme Les Digiteurs mettra en avant des prestataires de confiance ayant préalablement obtenu le label. Pour être labellisé, le prestataire devra répondre à une série de critères définis par ce référentiel.

Les Digiteurs CCI Paris Ile-de-France a notamment pour mission de faciliter les échanges entre les acteurs du territoire pour créer des synergies favorables à la digitalisation des TPE PME et à l'activité économique des prestataires du numérique. C'est dans ce cadre qu'est lancé ce service à destination des prestataires du numérique qui proposent leurs services aux dirigeants de TPE PME.

### 2. Finalités et objectifs pour la CCI

Par le biais de cette proposition de collaboration, la CCI Paris Ile-de-France a pour objectif :

- d'aider les dirigeants de TPE PME à se repérer dans l'offre existante en rassemblant sur une même plateforme des prestataires labellisés répondant au mieux à leurs besoins et ayant connaissance des enjeux et particularités de cette cible
- de soutenir l'activité des prestataires du numérique en leur donnant une visibilité supplémentaire auprès de dirigeants de TPE PME

### 3. Bénéfices pour les prestataires

Les prestataires référencés sur la plateforme Les Digiteurs bénéficieront d'une visibilité renforcée auprès des dirigeants de TPE PME de leur territoire. Cette visibilité leur permettra de se démarquer dans un écosystème dense.

Les Digiteurs CCI Paris Ile-de-France accompagnent déjà quotidiennement un grand nombre de dirigeants de TPE PME, auprès de qui le service sera communiqué. Des actions de promotion de ce nouveau service sont également prévues et bénéficieront par conséquent aux prestataires qui y sont référencés.

Au-delà de la mise en avant sur le territoire, la plateforme offrira à moyen terme une visibilité plus large puisque le service pourra être déployé hors d'Ile-de-France.

En plus de cette visibilité, le gage de qualité donné par le label et la collaboration avec Les Digiteurs CCI Paris Ile-de-France profitera aux prestataires dans l'ensemble de leur activité.

La plateforme Les Digiteurs permettra aux dirigeants de TPE PME de :

- réaliser un brief guidé en rapport avec leurs besoins
- trouver facilement des prestataires de confiance qui répondent à leur besoin et recommandés par leurs pairs via le système de notation et commentaires disponible sur la plateforme.
- demander des devis auprès d'un maximum de trois prestataires issus de la liste proposée par les Digiteurs
- recevoir un devis de la part de chaque prestataire contacté
- être accompagnés dans la compréhension des devis via l'appui d'un conseiller numérique Les Digiteurs qui conservera une neutralité vis-à-vis de chacun des prestataires

Grâce à ce parcours, les prestataires recevront directement des demandes de devis qualifiées de la part de TPE PME. En effet, Le brief réalisé par le dirigeant sera ajouté à la demande de devis et permettra au prestataire d'évaluer plus facilement chaque projet. Aussi, la proximité des conseillers numériques Les Digiteurs CCI Paris Ile-de-France avec les TPE PME dans chaque territoire permet un accompagnement des dirigeants dans leur démarche (notamment en amont de l'utilisation de cette plateforme), avec à la clé une meilleure compréhension de leur besoin et un plan d'actions plus clair.

#### **4. Entreprises concernées par le label**

Toute entreprise (agence web, agence média, freelance, startups, ESN) réalisant des prestations numériques pour le compte de ses clients et immatriculée sur un territoire donné. Les solutions numériques ne sont pas concernées.

#### **5. Élaboration des critères d'évaluation**

Le présent référentiel d'exigences du Label Digiteurs représente un instrument de valorisation de l'expertise et de la qualité de services numériques de prestataires de service exerçant notamment des activités de création de site web et e-commerce / prospection en ligne / référencement naturel / publicité en ligne ( SEA, Social Ads...) / création de contenu et gestion des réseaux sociaux / gestion de la relation client. Il permettra de promouvoir les entreprises labellisées sur une plateforme numérique pilotée par Les Digiteurs de la CCI Ile de France à destination de toutes les PME TPE d'Ile de France.

Il s'appuie sur les principes généraux suivants :

- une approche globale de l'évaluation des prestataires ayant démontré un niveau de maturité minimum, de la formation du personnel à la qualité des services délivrés aux clients ;
- une validation des critères d'éligibilité permettant d'entrer dans le processus de labellisation ;

- une sélection de critères incontournables pour le prestataire et ses parties prenantes (internes et externes) qui sont d'application obligatoire ;
- une sélection de critères importants pour le prestataire et ses parties prenantes (internes et externes) qui abordent des compétences complémentaires aux compétences obligatoires et sont vues comme une plus-value des prestataires et une incitation à mettre en avant leurs expertises ;
- les critères d'évaluation dans leur globalité sont accessibles mais engageants ;
- le référentiel promeut une approche progressive et incitative à l'amélioration continue ;
- un barème de points est associé à chaque critère. Le prestataire candidat au label doit démontrer qu'il atteint le seuil de points minimum pour l'obtention du label et qu'il satisfait dans le même temps à tous les critères obligatoires.

## **6. Périmètre des compétences évaluées par le label "Référencé CCI IDF"**

Le volet numérique du label "Référencé CCI IDF" vise à reconnaître la qualité des compétences des prestataires techniques dans tout ou partie des champs d'expertise suivants :

- création de site web et e-commerce
- prospection en ligne
- référencement naturel
- publicité en ligne ( SEA, Social Ads...)
- création de contenu et gestion des réseaux sociaux
- gestion de la relation client

Le prestataire candidat doit avoir les qualités suivantes lors d'une prestation :

- Savoir définir et analyser le besoin, définir et gérer les priorités, selon la situation du client ;
- Savoir synthétiser et restituer l'information utile aux clients pour des personnes techniques et non techniques ;

## II. Critères d'évaluation du prestataire

### 1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel

#### a. Activités et prestations [obligatoire]

##### Exigence :

Le prestataire doit réaliser des prestations des périmètres évoqués (I.6), et peut proposer des prestations de maintenance et d'assistance lors desquelles il met en œuvre un large éventail de compétences. Il peut réaliser d'autres prestations qui ne sont pas incluses dans le champ d'application du label. Celles-ci ne seront pas auditées dans le cadre de la labellisation.

Les solutions (logiciels et matériels) déployées par le prestataire ne doivent pas être restreintes aux seuls produits développés par celui-ci.

##### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Portfolio ou
- Lien vers un site web du prestataire ou vers une page d'un réseau social détaillant les activités réalisées par le prestataire ou
- Brochure commerciale ou
- Autre élément permettant de déterminer la nature des activités du prestataire

#### b. Zone géographique d'intervention [obligatoire]

##### Exigence :

Le prestataire doit être en capacité d'intervenir physiquement sur les sites des clients dans son périmètre d'intervention lié à un établissement de sa société.

##### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Extrait Kbis
- Point bonus non-obligatoire : Adhésion à une association professionnelle locale
- Point bonus non-obligatoire : l'entreprise a déjà des clients sur le territoire, à justifier par un contrat, facture ou contact direct client.

## 2. Critères juridiques

### a. Existence juridique [obligatoire]

##### Exigence :

Le prestataire doit être inscrit au registre du commerce et des sociétés pour le site concerné par la demande de labellisation.

##### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Extrait Kbis

## **b. Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité [obligatoire]**

### **Exigence :**

Le prestataire doit attester sur l'honneur du respect des lois et des réglementations en vigueur qui s'appliquent à son activité.

### **Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Renseignement et signature de la lettre d'attestation sur l'honneur présente en annexe de ce référentiel (voir Annexe 1) par le dirigeant de l'entité morale qui candidate au label.

## **c. Souscription d'une assurance [obligatoire]**

### **Exigence :**

Le prestataire doit souscrire à une assurance de responsabilité civile professionnelle ou RC Pro qui couvre le champ d'activité du label.

### **Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Attestation RC Pro mentionnant de préférence clairement le champ d'activité du label.

## **d. Politique en matière de protection des données personnelles et de politique de Cybersécurité [obligatoire]**

### **Exigence :**

Le prestataire doit documenter sa stratégie en matière de respect du RGPD et protection des données personnelles et sa politique de prévention des risques Cyber.

### **Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Tout document montrant la prise en compte du RGPD et de ses enjeux par le prestataire et à destination de ses clients (politique de protection des données personnelles, politique de confidentialité, trame de contrat client intégrant des clauses contractuelles spécifiques,...).
- Tout document présentant la politique générale de cybersécurité du fournisseur et les principales actions techniques et de sensibilisation de son personnel qu'il mène.

### 3. Critères relatifs aux compétences du prestataire

#### a. Gestion des compétences du personnel [non-obligatoire]

**Exigence :**

Le prestataire doit attester des compétences du personnel qui va être engagé sur le périmètre d'expertise. Le score dépendra des compétences qui sont internalisées.

**Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire:**

- Curriculum Vitae ou profils LinkedIn de plusieurs membres des équipes (maximum 5 CV) accompagnés obligatoirement d'un organigramme afin de situer les membres au sein des effectifs du prestataire et par compétence (sauf dans le cas des auto-entrepreneurs). Ces CV doivent contenir des informations (adresse, ...) permettant de les rattacher à l'unique site (implantation géographique) qui candidate au label.

#### b. Formation continue du personnel [non-obligatoire]

**Exigence :**

Le prestataire doit disposer de ressources compétentes et formées au moins sur les expertises sélectionnées (I.6).

**Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Fourniture des exemples de certification reçues par les collaborateurs du prestataire ainsi que le nombre de jours moyens de formation par collaborateur par an.

#### c. Veille [non-obligatoire]

**Exigence :** Le prestataire doit être à jour sur les actualités en lien avec les expertises sélectionnées.

**Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

Articles de blog sur le site du prestataire, communication sur les réseaux sociaux, activité sur des groupes professionnels spécifiques en ligne, événements (salons, conférences...) en lien avec l'expertise.

#### d. Adhésion à une organisation professionnelle [non-obligatoire]

**Exigence :**

Le prestataire peut adhérer à une organisation professionnelle (groupement d'entreprises ou syndicat professionnels en lien avec le numérique) ou avoir du personnel membre de clubs ou comités spécialisés afin d'être informé des évolutions de la profession, des bonnes pratiques et de bénéficier d'une aide dans les domaines juridique, social et réglementaire.

**Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Une preuve d'adhésion en cours de validité à une organisation professionnelle en lien avec le numérique.
- Ou une preuve de participation à un club ou comité spécialisé en lien avec le numérique pour un des membres du personnel du prestataire.



#### **4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients**

##### **a. Transparence du délai de réalisation des projets [non-obligatoire]**

###### **Exigence :**

Le prestataire doit être transparent auprès de ses clients sur ses délais de réalisation des projets et les en informer en amont.

###### **Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Exemple de rétro planning utilisé lors de précédentes prestations
- Ou contrat-type utilisé par le prestataire pour un projet numérique

##### **b. Offre et tarifs adaptés aux TPE/PME [non-obligatoire]**

###### **Exigence :**

Le prestataire doit proposer une offre adaptée aux petites et moyennes entreprises.

###### **Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Tarifs appliqués pour les profils experts (ex : Développeur, Chef de projet Junior, Chef de projet sénior...)
- Devis type anonymisé adapté à la cible
- Ou brochure commerciale
- Ou lien vers son site web
- Ou tout autre élément mentionnant les tarifs appliqués ou la fourchette de prix pratiquée pour des prestations similaires

##### **c. Devoir de conseil auprès des clients [non-obligatoire]**

###### **Exigence :**

Le prestataire partage au moins une fois par trimestre des règles et conseils sur l'actualité du numérique et des bonnes pratiques avec ses clients.

###### **Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- Documents de sensibilisation que le prestataire fournit à ses clients
- Ou extraits d'une newsletter du prestataire comportant des conseils en sécurité numérique pour ses clients
- Ou articles postés sur les réseaux sociaux

##### **d. Qualité de service et expérience de réalisation de projets pour des TPE PME [obligatoire]**

Le prestataire doit avoir réalisé au moins 2 prestations sur la ou les compétences choisies pour une cible TPE PME.

###### **Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :**

- 2 références clients avec contact direct d'entreprises accompagnées pour chaque expertise concernée.

## **5. Critères relatifs au comité**

### **5.a Présentation de l'entreprise par le représentant**

Lors du comité, le représentant présente l'entreprise de manière claire et concise, en adéquation avec les informations fournies par le prestataire.

### **5.b Etude de cas**

Lors du comité, le représentant expose une étude de cas de TPE PME pour illustrer les expertises sélectionnées. Il démontre qu'il a les compétences techniques, qu'il est capable d'identifier les problématiques du client et de trouver des solutions pour y palier. Il est capable de décrire la gestion de projets de manière structurée et compréhensible dans le temps et le contexte donné.

### **5.c Réponses aux questions et objections**

Lors du comité, le représentant répond aux questions de façon précise. Il a aussi une capacité à écouter et convaincre quant à la réponse aux objections.

### **5.d Posture et motivation du candidat**

Lors du comité, le candidat s'exprime de façon claire, avec des mots simples et accessibles à tous, même aux non experts. Il prône des valeurs en cohérence avec celles de la CCI Paris Ile de France.

### III. Barème et obtention du label

#### 1. Barème de notations appliqué pour chaque critère d'évaluation

| Famille de critères  | N° Critère | Critère   | Critère d'application obligatoire | Barème (Scoring)                                | Eligibilité |
|--|------------|---|-----------------------------------|---|-------------|
| <b>1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel</b> | 1. a.      | Activités et prestations  | X                                 | 1   | X           |
|  | 1. b.      | Zones géographiques d'intervention  | X                                 | 1 +<br>1 à 2 points bonus                       | X           |
| <b>2. Critères juridiques</b>  | 2. a.      | Existence juridique   | X                                 | 1   | X           |
|  | 2. b.      | Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité | X                                 | 1   |             |
|  | 2. c.      | Souscription d'une assurance  | X                                 | 1   |             |
|  | 2. d.      | Politique en matière de protection des données personnelles et de politique de Cybersécurité    | X                                 | Entre 0 et 2 selon l'appréciation de l'auditeur |             |

|   |       |   |   |   |  |
|---|-------|---|---|---|--|
| <b>3. Critères relatifs aux compétences du prestataire</b>    | 3. a. | Gestion des compétences du personnel  |   | Entre 0 et 2 selon l'appréciation de l'auditeur |  |
|   | 3. b. | Formation technique continue du personnel                                   |   | 2   |  |
|   | 3. c. | Veille  |   | Entre 0 et 2 selon l'appréciation de l'auditeur |  |
|   | 3. d. | Adhésion à une organisation professionnelle                                 |   | 1   |  |
| <b>4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients</b> | 4. a. | Transparence du délai de réalisation des projets                            |   | Entre 0 et 3 selon l'appréciation de l'auditeur |  |
|   | 4. b. | Transparence des tarifs appliqués   |   | Entre 0 et 5 selon l'appréciation de l'auditeur |  |
|   | 4. c. | Devoir de conseil auprès des clients  |   | Entre 0 et 3 selon l'appréciation de l'auditeur |  |
|   | 4. d. | Qualité de service et expérience de réalisation de projets pour des TPE/PME | X | Entre 0 et 3 selon l'appréciation de l'auditeur |  |

|                  |     |  |  |   |  |
|------------------|-----|--|--|---|--|
| <b>5. Comité</b> | 5.a | Présentation de l'entreprise par le représentant |  | 2 |  |
|                  | 5.b | Etude de cas                                     |  | 4 |  |
|                  | 5.c | Réponse aux questions et objections              |  | 4 |  |
|                  | 5.d | Posture et motivation du candidat                |  | 4 |  |

## 2. Obtention du label

Le prestataire obtient le label « Référencé CCI IDF » lorsque:

- Il satisfait à tous les critères d'évaluation obligatoires
- Il obtient une note globale supérieure à 25/40 à la suite de l'évaluation.