

Appel à candidatures pour 25 audits manuels

Audit digital et communication des commerces

FR Impact recherche un prestataire rigoureux pour réaliser 25 audits complets, établissement par établissement, à partir d'une liste que nous fournirons. Chaque audit devra être recherché, vérifié, renseigné et rédigé manuellement, en français, avec des observations précises et des preuves consultables.

Nous attendons un travail approfondi, individualisé et exploitable. La qualité de l'analyse et la fiabilité des informations priment sur la rapidité de remplissage.

Objet de la mission

La mission comprend la collecte des informations, le remplissage de la grille, l'analyse de la présence digitale et de la communication, puis la rédaction d'un rapport stratégique par établissement. Le lot porte sur 25 établissements distincts, soit 25 dossiers d'audit complets.

Documents de référence transmis

- Checklist_Audit_UltraComplete_Fahd.docx.pdf : base des contrôles par domaine et par secteur d'activité.
- audit_vignettes_pro (1).pdf : exemple de structure de rapport, avec cartographie, diagnostic, analyse concurrentielle et plan d'action.

Ces documents servent de références de contenu et de présentation. Les données, notes, affirmations et conclusions concernant les établissements cités ne doivent jamais être transposées à un autre commerce. La grille vierge en annexe constitue le support commun de saisie.

Informations fournies par FR Impact

- La liste des 25 établissements, avec les éléments d'identification disponibles et l'ordre de priorité éventuel.
- Les modèles et, lorsqu'ils sont disponibles, les informations de référence, supports internes et accès autorisés nécessaires aux vérifications.
- Les retours sur le premier audit et les précisions nécessaires pour résoudre les ambiguïtés de périmètre.

Champs à compléter avant diffusion

Paramètre	À compléter
Zone géographique et secteurs	France métropolitaine - commerces et services de proximité ; secteurs selon la grille.
Référence de la consultation	FRI-AUDIT25-2026-09
Date limite de candidature	27 septembre 2026 - 23 h 59 (heure de Paris)
Date souhaitée de démarrage	30 septembre 2026, après validation du cadrage
Date de remise finale	30 octobre 2026
Contact et adresse de candidature	Candidature via le formulaire FR IMPACT sur frimact.fr
Budget indicatif et devise	3 000 à 4 500 EUR HT pour le lot, selon profil et méthode
Vérifications sur place ou à distance	À distance par défaut ; sur place uniquement sur instruction de FR Impact.

Périmètre et méthode de vérification

Domaines à examiner

Identité et cohérence des informations publiques ; site web ; référencement naturel et local ; Google Business Profile ; réseaux sociaux ; publicité ; avis et réputation ; identité visuelle ; photos et vidéos ; supports imprimés et sur place ; livraison et réservation ; prise de rendez-vous ; email, SMS et WhatsApp ; caisse, CRM et mesure des performances ; offre commerciale ; informations légales visibles ; particularités du secteur.

Les rubriques sectorielles sont examinées selon l'activité réelle. Les fonctions internes et les éléments physiques nécessitent un accès, un document récent ou une observation sur place autorisée. À défaut, leur statut reste non vérifiable, avec le motif et l'élément nécessaire pour conclure.

Travail humain exigé

La recherche, la décision sur chaque statut, les observations et le rapport doivent être réalisés par une personne. L'usage d'une IA pour rechercher à la place de l'auditeur, préremplir les grilles, inventer des données, attribuer des notes ou rédiger les conclusions n'est pas accepté. Aucun audit générique ou simplement généré automatiquement ne sera retenu.

Les outils de mesure technique, les moteurs de recherche, les captures d'écran et les outils bureautiques peuvent être utilisés comme supports. Chaque résultat doit être lu, contextualisé et vérifié par l'auditeur. Les outils utilisés et leurs limites doivent être indiqués.

Statuts obligatoires dans les audits remis

Code	Signification	Règle de saisie
O	Oui	Point établi par une vérification et une preuve.
N	Non	Point non satisfait après vérification ; préciser le constat.
P	Partiel	Point satisfait en partie ; préciser ce qui manque.
NV	Non vérifiable	Accès, donnée ou preuve insuffisante ; indiquer le motif.
NA	Non applicable	Point sans objet pour cet établissement ; justifier.

Aucune ligne ne doit rester sans statut dans un audit livré. Les cases de l'annexe sont volontairement vierges pour permettre la saisie future. L'absence d'un outil dans les sources publiques ne prouve pas son absence réelle.

Traçabilité et cohérence

- Associer chaque statut à un constat précis et à une référence de preuve datée : URL exacte, capture ou document, avec page ou emplacement si nécessaire.
- Consigner les requêtes, la date, la localisation et l'appareil pour les recherches locales ; relever les chiffres avec leur plateforme et leur date.
- Distinguer les faits observés, les interprétations et les recommandations. Signaler les contradictions entre sources sans choisir arbitrairement une version.
- Pour les avis et publications, annoncer la période et la taille de l'échantillon. Ne pas présenter un échantillon comme un contrôle exhaustif.

Livrables attendus pour les 25 établissements

Un dossier complet par établissement

- Une grille intégralement traitée, avec statut, observation, preuve et justification des lignes non applicables ou non vérifiables.
- Un rapport personnalisé en français, livré dans une version modifiable et en PDF, cohérent avec la grille et les preuves.
- Un registre des sources et un dossier de captures, nommés de façon à retrouver immédiatement les preuves citées.

Contenu minimum du rapport

Partie	Contenu attendu
Synthèse	Situation, points solides, problèmes prioritaires et limites des vérifications.
Cartographie	Plateformes, URL, nom, adresse, téléphone, horaires, chiffres et incohérences observées.
Concurrence	Au moins 3 concurrents locaux comparables ; choix justifié, données datées et indicateurs comparés sur des bases homogènes.
Diagnostic	8 axes : identité ; SEO local ; réputation ; contenus ; conversion ; fidélisation ; expérience digitale ; acquisition.
Freins commerciaux	Difficultés étayées par les constats et conséquences possibles. Le nombre de freins dépend de l'analyse, sans quota artificiel.
Scénarios	Options à 3, 6 et 12 mois, avec hypothèses, dépendances et limites explicites.
Plan d'action	Feuille de route sur 52 semaines, organisée en phases 1 à 4, 5 à 12, 13 à 26 et 27 à 52 ; priorités, effort et indicateurs.
Pistes FR Impact	Prestations pertinentes reliées aux besoins constatés ; prix et engagements commerciaux laissés à compléter par FR Impact.

Les scénarios ne constituent pas des prévisions garanties. Aucun chiffre de perte, de gain, de chiffre d'affaires ou de croissance ne doit être inventé. Une estimation n'est recevable que si les données et la méthode de calcul sont exposées.

Remise du lot

Fournir un tableau récapitulatif unique des 25 établissements : identifiant, nom, secteur, statut d'avancement, date d'audit, lien vers les livrables, nombre de points NV, 3 priorités et statut de validation. Les 25 dossiers doivent conserver la même structure et des noms de fichiers cohérents.

Notes et scores

Les scores présents dans les exemples ne servent pas de barème. Tout score doit utiliser une méthode écrite et validée lors du premier audit, avec les critères, pondérations, règles pour les statuts P, NV et NA, et taux de couverture. Un score n'est jamais estimé au ressenti. Sans barème validé, la case reste vide et porte la mention « non calculé » dans le rapport remis.

Organisation et conditions de candidature

Déroulement de la mission

- Cadrage : confirmer les 25 établissements, les sources disponibles, le périmètre, les accès et le calendrier.
- Premier audit : réaliser un dossier complet inclus dans les 25, puis intégrer les corrections de FR Impact. Son acceptation valide la méthode avant les 24 suivants.
- Production : traiter les 24 autres établissements avec la méthode validée et tenir le tableau d'avancement à jour.
- Contrôle final : relire les 25 dossiers, corriger les anomalies signalées et remettre les fichiers définitifs avec leurs preuves.

Critères de réception

Un dossier est recevable si l'établissement est correctement identifié, si toutes les lignes sont traitées, si les faits sont traçables, si les limites sont explicites et si les recommandations découlent des constats. Les chiffres doivent concorder entre la grille, le rapport et les captures. Toute erreur, généralisation sans preuve ou contradiction doit être corrigée avant validation finale.

La prestation couvre l'audit et les recommandations. Les modifications de fiches, créations de contenus, campagnes, prises de contact et tests envoyant un message ou engageant une réservation ne font pas partie de la mission sans instruction de FR Impact. Les informations internes et documents confiés sont réservés à cette mission ; ils ne doivent pas être publiés ni intégrés à un portfolio sans accord.

Profil et dossier de candidature

Nous recherchons une personne ou une équipe maîtrisant les audits digitaux de commerces, la recherche manuelle, le référencement local et la rédaction de diagnostics précis. Le candidat identifie les personnes qui réaliseront et reliront effectivement les audits.

- Présentation du prestataire et expériences pertinentes, accompagnées d'un exemple anonymisé si disponible.
- Méthode de recherche et de contrôle, organisation du temps, outils utilisés et traitement des informations non vérifiables.
- Temps estimé par audit, disponibilité, délai du premier audit et délai global pour les 25.
- Devis détaillé : prix unitaire, prix total, devise, taxes, frais éventuels et conditions de correction.
- Confirmation écrite de la réalisation humaine et manuelle selon les exigences du présent dossier.

Sélection

FR Impact examinera la précision de la méthode, la qualité des exemples, la capacité à documenter les constats, l'expérience pertinente, la disponibilité et le prix. La proposition doit prévoir un temps de travail réaliste pour le niveau de détail demandé.

Condition à définir	À compléter par FR Impact
Jalons et fréquence des remises	J+3 : 1er audit. Puis 6 audits/semaine après validation. Suivi mis à jour à chaque remise.
Délai et modalités des corrections	2 cycles inclus. Retour FR Impact sous 3 j ouvrés. Corrections sous 48-72 h.
Conditions de règlement	30 % au démarrage ; 30 % après 10 audits validés ; 40 % à la réception finale, sur facture.

Cadre de réponse du candidat

Identification	Réponse
Nom ou raison sociale	
Nom du référent et rôle	
Email et téléphone	
Statut professionnel et identifiant	
Personne chargée des audits	
Personne chargée de la relecture	

Expérience et références pertinentes

Méthode manuelle de recherche et de vérification

Outils utilisés et traitement des données inaccessibles

Délais et prix	Proposition
Temps prévu par audit	
Délai du premier audit	
Délai total des 25 audits	
Prix unitaire et devise	
Prix total des 25 audits	
Taxes et frais éventuels	
Corrections incluses et délai	

Engagement du candidat : je confirme que la recherche, les statuts, les observations et la rédaction des audits seront réalisés manuellement par les personnes identifiées, conformément au cahier des charges.

Nom : _____ Date : _____

Signature : _____

Grille vierge par établissement

Compléter cette annexe une fois par établissement. Les champs de réponse, scores et constats sont laissés vierges. Ajouter des lignes ou pages si l'espace est insuffisant ; conserver les identifiants des contrôles.

Identification	À renseigner
Identifiant dans la liste FR Impact	
Nom de l'établissement	
Secteur et activité précise	
Adresse et zone de chalandise	
Pays et ville	
Responsable ou contact fourni	
Téléphone et email de référence	
Site officiel et profils connus	
Auditeur et relecteur	
Date et période d'observation	
Accès et supports disponibles	
Vérification à distance ou sur place	

Cartographie des plateformes

Indiquer le nom, l'adresse, le téléphone et les horaires tels qu'ils sont affichés. Consigner les écarts dans les observations. Répéter ce tableau si nécessaire.

Plateforme et URL	Informations affichées	Écart constaté	Preuve

Codes : O = oui ; N = non ; P = partiel ; NV = non vérifiable ; NA = non applicable. Pour chaque ligne, saisir une observation et un identifiant de preuve. Pour NV et NA, indiquer le motif.

Site web et parcours de visite

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
WEB01	Existence et identification du site officiel du commerce.		
WEB02	Nom de domaine cohérent avec le commerce et domaine propre.		
WEB03	Accès HTTPS fonctionnel et absence d'alerte du navigateur.		
WEB04	Présentation lisible, navigation compréhensible et contenu actuel.		
WEB05	Affichage adapté au mobile, à la tablette et à l'ordinateur.		
WEB06	Temps de chargement mesuré avec outil et conditions précisés.		
WEB07	Résultat de performance mobile relevé avec date et URL.		
WEB08	Résultat de performance ordinateur relevé avec date et URL.		
WEB09	Nom, adresse et téléphone accessibles depuis les pages utiles.		
WEB10	Lien d'appel mobile dirigé vers le bon numéro.		
WEB11	Adresse email ou moyen de contact clairement accessible.		
WEB12	Plan, localisation et lien d'itinéraire cohérents.		
WEB13	Horaires et fermetures exceptionnelles indiqués et recoupés.		
WEB14	Formulaire accessible ; fonctionnement confirmé si test autorisé.		
WEB15	Lien WhatsApp dirigé vers le bon compte, si pertinent.		
WEB16	Menu ou catalogue de services lisible avec tarifs.		
WEB17	Bouton de réservation, commande ou rendez-vous visible.		
WEB18	Parcours de conversion accessible sans blocage observé.		
WEB19	Avis ou témoignages clients présents et source identifiée.		
WEB20	Page de présentation avec activité, histoire ou équipe.		
WEB21	Actualités et liens sociaux présents, datés et fonctionnels.		
WEB22	Favicon et liens internes contrôlés sur les pages examinées.		

Référencement et présence locale

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
LOC01	Requêtes de marque testées et résultats consignés.		
LOC02	Requêtes activité et ville testées avec contexte géographique.		
LOC03	Position observée dans Google Maps et résultats locaux.		
LOC04	Titres des pages contrôlées décrivant l'activité et la ville.		
LOC05	Descriptions des pages utiles renseignées et pertinentes.		
LOC06	Structure des titres H1 et H2 cohérente sur les pages examinées.		
LOC07	Textes décrivant les services et la zone d'activité.		
LOC08	Descriptions alternatives des images examinées renseignées.		
LOC09	Nom, adresse et téléphone cohérents entre les principales sources.		
LOC10	Fiches en doublon ou anciennes adresses recherchées.		
LOC11	Présence pertinente dans les annuaires locaux ou nationaux.		
LOC12	Présence sur les cartes alternatives pertinentes pour la zone.		
LOC13	Présence dans les annuaires et plateformes du secteur.		
LOC14	Mentions et liens de presse, partenaires ou sites locaux.		
LOC15	Fiche Google identifiée ; propriété et validation prouvées si accès.		
LOC16	Nom, catégorie principale et catégories secondaires adaptés.		
LOC17	Adresse, téléphone et lien web de la fiche Google contrôlés.		
LOC18	Horaires habituels et exceptionnels de la fiche recoupés.		
LOC19	Description, services, menu et attributs Google renseignés.		
LOC20	Note Google et nombre d'avis relevés à la date de l'audit.		
LOC21	Photos Google : nombre, logo, couverture et sujets représentés.		
LOC22	Actualités, questions publiques et réponses Google examinées.		
LOC23	Liens de réservation ou de commande Google vérifiés.		

Réseaux sociaux

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
SOC01	Instagram : compte officiel identifié et activité récente datée.		
SOC02	Instagram : type de compte établi si vérifiable.		
SOC03	Instagram : bio, coordonnées et lien principal utiles.		
SOC04	Instagram : identifiant et photo de profil cohérents.		
SOC05	Instagram : fréquence des publications mesurée sur une période.		
SOC06	Instagram : Reels et contenus vidéo examinés.		
SOC07	Instagram : stories observées et contenus à la une organisés.		
SOC08	Instagram : cohérence visuelle et variété des sujets.		
SOC09	Instagram : mentions locales, hashtags et géolocalisation pertinents.		
SOC10	Instagram : engagement calculé avec formule et échantillon.		
SOC11	Instagram : réponses aux commentaires examinées.		
SOC12	Instagram : réactivité des messages privés si accès autorisé.		
SOC13	Instagram : collaborations et mentions locales identifiées.		
SOC14	Facebook : page officielle et informations principales complètes.		
SOC15	Facebook : bouton d'action et liens fonctionnels.		
SOC16	Facebook : fréquence et date des publications relevées.		
SOC17	Facebook : avis, réponses et événements examinés si disponibles.		
SOC18	Facebook : accueil Messenger vérifié si accès ou test autorisé.		
SOC19	TikTok : pertinence du canal et compte officiel identifiés.		
SOC20	TikTok : fréquence, formats et qualité des vidéos examinés.		
SOC21	LinkedIn : page entreprise et profil professionnel identifiés.		
SOC22	LinkedIn : description, liens et publications examinés.		
SOC23	Entre les réseaux : identité, coordonnées et liens cohérents.		

Publicité et réputation

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
REP01	Publicités Meta visibles recherchées et références consignées.		
REP02	Compte Meta et paramétrage vérifiés uniquement avec accès.		
REP03	Campagnes Meta : période, ciblage et objectifs documentés.		
REP04	Annonces Meta : visuel, offre et page de destination cohérents.		
REP05	Publicités Google visibles recherchées et contexte consigné.		
REP06	Compte Google Ads et campagnes vérifiés avec accès.		
REP07	Annonces Google : liens, téléphone et adresse contrôlés.		
REP08	Suivi des conversions, balises et reciblage vérifiés avec preuve.		
REP09	Budgets et performances publicitaires établis si données fournies.		
REP10	Notes et volumes d'avis relevés séparément par plateforme.		
REP11	Récence des avis et période examinée consignées.		
REP12	Réponses aux avis négatifs examinées sur l'échantillon annoncé.		
REP13	Réponses aux avis positifs examinées sur l'échantillon annoncé.		
REP14	Délais de réponse mesurés seulement si dates disponibles.		
REP15	Moyens de collecte d'avis confirmés par support ou accès.		
REP16	QR code et lien de dépôt d'avis vérifiés.		
REP17	Réputation dans les résultats de recherche de marque examinée.		
REP18	Thèmes récurrents positifs et négatifs rattachés aux avis sources.		
REP19	Témoignages et mentions clients identifiés sur les canaux utiles.		
REP20	Réputation des plateformes sectorielles examinée sans double comptage.		

Identité visuelle et contenus

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
VIS01	Logo existant et fichiers vectoriels disponibles si fournis.		
VIS02	Déclinaisons du logo disponibles si supports fournis.		
VIS03	Charte graphique ou règles de couleurs et typographies documentées.		
VIS04	Logo, couleurs et typographies cohérents entre supports.		
VIS05	Nom de domaine et adresse email professionnels cohérents.		
VIS06	Promesse de l'établissement clairement formulée.		
VIS07	Histoire, valeurs et équipe présentées de façon identifiable.		
VIS08	Signature email professionnelle vérifiable sur un exemple fourni.		
VIS09	Photos : origine ou droits d'usage documentés si disponibles.		
VIS10	Photos : netteté, lumière et cadrage examinés.		
VIS11	Photos : poids et format relevés sur un échantillon web.		
VIS12	Photos : produits, plats ou services représentatifs présents.		
VIS13	Photos : intérieur, façade et accès représentés.		
VIS14	Photos : équipe et activité représentées si pertinent.		
VIS15	Photos avant et après présentes si pertinentes.		
VIS16	Photos récentes, cohérentes et représentatives de l'offre actuelle.		
VIS17	Vidéos de présentation, coulisses ou produits identifiées.		
VIS18	Témoignages vidéo et contenus pour écran identifiés si pertinents.		
VIS19	Sous-titres et lisibilité des vidéos examinés.		

Supports physiques et communication sur place

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

Compléter à partir d'une visite autorisée, de photos récentes ou de supports fournis. Un élément non visible en ligne doit être classé NV.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
PHY01	Cartes de visite présentes et informations exactes.		
PHY02	QR codes des cartes de visite vérifiés.		
PHY03	Flyers de présentation présents et à jour.		
PHY04	Supports promotionnels cohérents avec les offres actuelles.		
PHY05	Menu ou tarif physique lisible et cohérent avec les autres canaux.		
PHY06	Menu numérique accessible depuis un QR code fonctionnel.		
PHY07	Carte ou dispositif de fidélité documenté.		
PHY08	Bons cadeaux et conditions visibles sur les supports fournis.		
PHY09	Enseigne et signalétique lisibles depuis les accès observés.		
PHY10	Affichage extérieur de l'activité et des horaires cohérent.		
PHY11	Offres de la vitrine datées et compréhensibles.		
PHY12	Invitations à suivre les réseaux présentes si pertinentes.		
PHY13	Dispositif de collecte d'avis visible sur place si pertinent.		
PHY14	Écran ou affichage intérieur présent et contenu actualisé.		
PHY15	Supports de présentation, ardoises et porte-menus lisibles.		
PHY16	Tenues et éléments de marque de l'équipe observables.		
PHY17	Identification du personnel visible si pertinente.		
PHY18	Sacs, emballages et stickers cohérents avec la marque.		
PHY19	Cohérence des supports physiques avec le site et les réseaux.		

Livraison réservation et rendez vous

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

Ne pas envoyer de message, réserver, commander ou payer sans instruction de FR Impact.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
PAR01	Plateformes de livraison pertinentes identifiées pour la zone.		
PAR02	Fiches de livraison : activité, coordonnées et horaires cohérents.		
PAR03	Menus, prix et disponibilités des plateformes comparés.		
PAR04	Photos et descriptions des produits ou plats suffisantes.		
PAR05	Informations utiles sur les ingrédients et options accessibles.		
PAR06	Offres promotionnelles compréhensibles et conditions visibles.		
PAR07	Click and collect présent et parcours accessible si pertinent.		
PAR08	Paieement en ligne et prestataire identifiés sans transaction.		
PAR09	Réservation directe ou plateforme adaptée à l'activité.		
PAR10	Lien de réservation disponible depuis les canaux utiles.		
PAR11	Prise de rendez-vous visible depuis le site.		
PAR12	Prise de rendez-vous visible depuis Google et les réseaux.		
PAR13	Prestations, durées, disponibilités et prix compréhensibles.		
PAR14	Confirmation automatique documentée si accès ou preuve fournis.		
PAR15	Rappels email ou SMS documentés si accès ou preuve fournis.		
PAR16	Acompte éventuel et conditions expliqués avant engagement.		
PAR17	Conditions d'annulation ou de modification accessibles.		
PAR18	Création de fiche client et historique vérifiables avec accès.		
PAR19	Relance des clients inactifs vérifiable avec accès.		
PAR20	Parcours testé jusqu'à l'étape autorisée et limite consignée.		

Fidélisation et outils internes

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
INT01	Base de contacts clients existante et source documentée.		
INT02	Outil d'emailing configuré et usage confirmé par accès ou preuve.		
INT03	Newsletters : dernière date et fréquence établies.		
INT04	Emails de bienvenue documentés.		
INT05	Emails de relance des clients inactifs documentés.		
INT06	Emails d'anniversaire ou messages personnalisés documentés.		
INT07	Demandes d'avis après achat ou visite documentées.		
INT08	SMS de confirmation ou promotion documentés.		
INT09	WhatsApp Business : profil et coordonnées renseignés.		
INT10	WhatsApp : catalogue et message d'accueil documentés.		
INT11	Liens WhatsApp cohérents sur les supports examinés.		
INT12	Logiciel de caisse et principales fonctions confirmés.		
INT13	Moyens de paiement acceptés vérifiés sur support ou accès.		
INT14	Tickets de caisse : identité, logo et coordonnées examinés.		
INT15	Rapports de vente consultables et preuve d'usage fournie.		
INT16	Fichier client ou CRM structuré confirmé par preuve.		
INT17	Segmentation et historique clients confirmés.		
INT18	Suivi du panier moyen confirmé sur données fournies.		
INT19	Analytics et Search Console : configuration et accès établis.		
INT20	Statistiques sociales, conversions et rapports périodiques documentés.		

Offre commerciale et informations publiées

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

Relever les informations et comportements observables. Ce contrôle de présence ne constitue pas une validation juridique de conformité.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
OFF01	Prix, devis ou modalités tarifaires accessibles selon l'activité.		
OFF02	Offre de bienvenue existante et conditions compréhensibles.		
OFF03	Programme de fidélité expliqué et visible.		
OFF04	Offres saisonnières à jour et datées.		
OFF05	Parrainage documenté et conditions accessibles.		
OFF06	Packs et offres groupées présentés si pertinents.		
OFF07	Bons cadeaux disponibles et modalités indiquées.		
OFF08	Abonnement proposé et expliqué si pertinent.		
OFF09	Vente en ligne et offres sociales cohérentes si pertinentes.		
OFF10	Promesses et arguments commerciaux reliés à des preuves.		
OFF11	Identification de l'éditeur et mentions légales accessibles.		
OFF12	Politique de confidentialité accessible sur les parcours concernés.		
OFF13	Dispositif de choix des cookies observable et comportement décrit.		
OFF14	Information sur la collecte des contacts visible dans les formulaires.		
OFF15	Choix de consentement observés et état initial relevé.		
OFF16	Conditions de vente accessibles si vente proposée.		
OFF17	Informations sur retour, remboursement et rétractation accessibles.		
OFF18	Prix, taxes et frais affichés de manière compréhensible.		
OFF19	Coordonnées de contact et informations téléphoniques indiquées.		

Contrôles sectoriels restauration et beauté

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

Appliquer uniquement les modules correspondant à l'activité ; justifier NA pour les autres.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
SEC01	Restauration : carte actuelle avec prix accessible en ligne.		
SEC02	Restauration : carte physique ou QR code documenté.		
SEC03	Restauration : couverture photo des plats évaluée.		
SEC04	Restauration : information sur les allergènes repérée.		
SEC05	Restauration : plateformes de réservation pertinentes examinées.		
SEC06	Restauration : guides et annuaires pertinents examinés.		
SEC07	Restauration : horaires de service clairement indiqués.		
SEC08	Restauration : suggestions ou plat du jour à jour si proposés.		
SEC09	Restauration : privatisation et événements mentionnés si proposés.		
SEC10	Restauration : offres apéritif ou traiteur visibles si proposées.		
SEC11	Restauration : labels affichés et justificatifs disponibles.		
SEC12	Beauté : galerie de résultats ou avant et après pertinente.		
SEC13	Beauté : prestations et tarifs complets accessibles.		
SEC14	Beauté : plateforme de réservation et fiche sectorielle examinées.		
SEC15	Beauté : rappels de rendez-vous documentés.		
SEC16	Beauté : équipe et spécialités présentées.		
SEC17	Beauté : produits vendus en boutique présentés en ligne.		
SEC18	Beauté : cartes cadeaux et conditions visibles.		
SEC19	Beauté : témoignages rattachés aux prestations.		
SEC20	Beauté : formations ou certifications affichées et documentées.		

Contrôles sectoriels santé et artisanat

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

Appliquer uniquement les modules correspondant à l'activité ; justifier NA pour les autres.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
SCA01	Santé : fiche sur plateforme adaptée et spécialités décrites.		
SCA02	Santé : tarifs ou conventionnement indiqués selon le contexte.		
SCA03	Santé : informations sur remboursement ou prise en charge visibles.		
SCA04	Santé : diplômes ou certifications affichés et documentés.		
SCA05	Santé : prises en charge et limites de l'activité décrites.		
SCA06	Santé : accessibilité des locaux indiquée.		
SCA07	Santé : langues proposées mentionnées.		
SCA08	Santé : horaires, urgences et disponibilités expliqués.		
SCA09	Santé : avis publics examinés selon la plateforme disponible.		
SCA10	Artisanat : identité professionnelle et identifiants affichés.		
SCA11	Artisanat : assurances mentionnées et justificatifs si fournis.		
SCA12	Artisanat : zone d'intervention précisée.		
SCA13	Artisanat : délais annoncés clairement formulés.		
SCA14	Artisanat : demande de devis accessible.		
SCA15	Artisanat : réalisations et photos avant et après pertinentes.		
SCA16	Artisanat : références clients ou chantiers documentées.		
SCA17	Artisanat : présence dans les annuaires métiers pertinents.		
SCA18	Artisanat : plateformes de services locales examinées.		
SCA19	Artisanat : labels et qualifications annoncés documentés.		
SCA20	Artisanat : tarifs ou modalités de chiffrage expliqués.		
SCA21	Artisanat : modalités d'urgence et d'astreinte indiquées.		

Contrôles sectoriels boutique et hébergement

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

Appliquer uniquement les modules correspondant à l'activité ; justifier NA pour les autres.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
SCH01	Boutique : catalogue avec photos, descriptifs et prix.		
SCH02	Boutique : parcours de vente en ligne accessible.		
SCH03	Boutique : modalités de retour et remboursement visibles.		
SCH04	Boutique : moyens de paiement annoncés.		
SCH05	Boutique : présence dans les espaces shopping pertinents.		
SCH06	Boutique : catalogues sur réseaux sociaux examinés si disponibles.		
SCH07	Boutique : avis produits visibles et source identifiable.		
SCH08	Boutique : nouveautés, collections et produits phares valorisés.		
SCH09	Boutique : liste de cadeaux ou service équivalent si pertinent.		
SCH10	Boutique : click and collect clairement proposé si disponible.		
SCH11	Hébergement : plateformes de réservation pertinentes examinées.		
SCH12	Hébergement : fiches, coordonnées et descriptions cohérentes.		
SCH13	Hébergement : moteur de réservation directe accessible.		
SCH14	Hébergement : photos de chaque catégorie de chambre ou logement.		
SCH15	Hébergement : prix et disponibilités visibles pour les dates testées.		
SCH16	Hébergement : équipements et services décrits.		
SCH17	Hébergement : conditions d'annulation accessibles avant réservation.		
SCH18	Hébergement : avis et réponses examinés par plateforme.		
SCH19	Hébergement : programme de fidélité documenté si proposé.		
SCH20	Hébergement : cohérence de l'offre entre vente directe et plateformes.		

Professions libérales et contrôles complémentaires

Établissement : _____ Date : _____

Statut : O / N / P / NV / NA. Observation et preuve obligatoires ; justifier NV et NA.

Appliquer uniquement les modules correspondant à l'activité ; justifier NA pour les autres.

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve
PRO01	Professions libérales : présence LinkedIn adaptée et complète.		
PRO02	Professions libérales : publications de conseil datées.		
PRO03	Professions libérales : études de cas ou portfolio présentés.		
PRO04	Professions libérales : diplômes et certifications documentés.		
PRO05	Professions libérales : témoignages identifiables et contextualisés.		
PRO06	Professions libérales : premier échange et modalités expliqués.		
PRO07	Professions libérales : annuaires professionnels pertinents examinés.		
PRO08	Professions libérales : déroulement de la prestation expliqué.		
PRO09	Professions libérales : réponses aux questions fréquentes disponibles.		
PRO10	Professions libérales : résultats annoncés rattachés à une source.		

Autres contrôles propres à l'établissement

ID	Point à vérifier	Statut	Observation et preuve

Registre des sources et points à confirmer

Attribuer un identifiant à chaque preuve et le reporter dans la grille. Une preuve peut servir à plusieurs contrôles si son contenu les établit. Dupliquer cette page autant que nécessaire.

Preuve	URL exacte ou fichier et emplacement	Date de consultation	Ce que la preuve établit

Vérifications non concluantes

Contrôle	Blocage ou contradiction	Élément ou accès nécessaire	Suivi

Requêtes et contexte des recherches locales

Périodes et tailles des échantillons examinés

Synthèse et comparaison concurrentielle

Situation générale et limites de vérification

Points solides établis par les preuves

Trois problèmes prioritaires et contrôles correspondants

Comparaison avec au moins trois concurrents

Préciser le nom, la zone, l'offre comparable, les chiffres datés et les sources. Ne pas comparer des notes issues d'échelles ou de plateformes différentes sans l'expliquer.

Concurrent et justification	Indicateurs et plateforme	Enseignement et preuves

Diagnostic selon les huit axes

Axe	Constat et références	Score si barème validé
Identité et cohérence		
Référencement local		
Réputation		
Contenus et communication		
Conversion et parcours client		
Fidélisation		
Expérience digitale		
Acquisition		

Plan d'action et validation de l'audit

Chaque action doit répondre à un constat identifié. Priorité : urgente, importante ou secondaire. Préciser effort, dépendances et indicateur de suivi.

Phase	Action et contrôle concerné	Priorité et effort	Indicateur et dépendance
Semaines 1 à 4			
Semaines 5 à 12			
Semaines 13 à 26			
Semaines 27 à 52			

Scénarios et hypothèses

Horizon	Options et hypothèses	Données sources et limites
3 mois		
6 mois		
12 mois		

Prestations FR Impact à envisager et constats correspondants

Budget ou proposition commerciale FR Impact : _____

Vérification de complétude

Élément	À compléter
Nombre de lignes O / N / P / NV / NA	
Total des lignes traitées et taux de couverture	
Barème et calcul du score si validés	
Nom et date de la relecture humaine	
Corrections réalisées ou réserves restantes	
Validation FR Impact et date	

Contrôle final : cohérence des identités, des chiffres, des statuts et des preuves ; absence de données reprises d'un autre établissement ; recommandations individualisées.