

**REPUBLIQUE DU
CAMEROUN**

Paix – Travail – Patrie

**MINISTERE DU TOURISME ET
DES LOISIRS**

SECRETARIAT GENERAL

**REPUBLIC OF
CAMEROUN**

Peace – Work – Fatherland

**MINISTRY OF TOURISM
AND LEISURE**

SECRETARIAT GENERAL

CAHIER DES CHARGES

**POUR LA CREATION D'UNE PLATE FORME DE "E-
TOURISME" Visant La Promotion Et La Commercialisation De
La Destination Cameroun**

Janvier 2017

1/ Contexte

La nouvelle politique économique du Gouvernement fait du secteur du tourisme et des Loisirs un des axes prioritaires pour l'atteinte de l'émergence à l'horizon 2035, grâce aux revenus générés et emplois créés.

Il paraît alors nécessaire d'attirer un grand nombre de touristes à haut pouvoir d'achat à l'aide des outils de promotion appropriés.

Or, Internet et les réseaux sociaux qui ont bousculé les méthodes classiques de marketing et de promotion, se présentent aujourd'hui comme étant les outils les plus pertinents pour faire connaître son activité, ses produits, ses services, etc. Avec leur audience très variable, ils constituent le moyen par excellence pour atteindre une grande cible (nombre important de personnes partout dans le monde).

Aussi, avec l'avènement et l'essor de l'internet et des réseaux sociaux, est-il primordial pour le Ministère du Tourisme et des Loisirs, dans le cadre de la promotion de la destination Cameroun, de se doter d'un outil stratégique et efficace de promotion électronique de ses différents produits touristiques (tourisme culturel, écotourisme, tourisme balnéaire, tourisme cynégétique etc.). Ce qui appelle à la création d'une plateforme susceptible de fédérer toutes les actions y afférentes.

Cette application permettra :

- Au MINTOUL de promouvoir le tourisme camerounais sur internet ;
- Aux prestataires locaux des domaines du tourisme et des loisirs de faire des transactions en ligne avec les touristes et les prestataires internationaux des services touristiques ;
- Aux touristes de planifier son voyage, d'identifier un circuit touristique, de procéder à la réservation et au paiement des prestations en ligne, d'obtenir des formulaires de demande de visas ainsi que d'autres besoins relatifs aux voyages, ...).

2/ Fonctionnalités

La solution retenue aura différentes vocations :

- aider les personnes à préparer un futur séjour au Cameroun,
- guider, renseigner les visiteurs lors de leur séjour au Cameroun.

L'outil mis à disposition devra de ce fait pouvoir proposer différents services à son utilisateur :

- l'accès aux disponibilités d'hébergement en temps réel,

- une cartographie intégrée, avec géolocalisation, permettant l’affichage des points d’intérêt touristique et d’itinéraires,
- la mise en avant d’itinéraires de découverte,
- la possibilité de partager son expérience via des avis et les réseaux sociaux classiques,
- la possibilité de consulter des fichiers multimédias (vidéos, photos et audios).

En outre, il devra être accessible pour tout type d’appareil mobile de type ‘smartphone’.

3/ Gestion de l’information

Les informations remontant sur la solution retenue proviendront essentiellement du système d’information touristique du Cameroun.

Afin de pouvoir faire évoluer l’outil, la solution devra offrir une interface permettant d’administrer l’application, et ainsi de l’enrichir (création de pages, ajout de photos, de vidéos, d’itinéraires...).

4/ Navigation

L’internaute aura la possibilité de visualiser l’offre touristique par le biais de différentes entrées.

Le Consultant devant être également force de proposition quant à l’arborescence, les entrées proposées pourraient être :

- 1 **A voir** – Sanctuaires, musées, sites historiques, itinéraires - *Syndicat*
- 2 **A faire** – activités de loisirs, itinéraires -
- 3 **Où dormir** – hôtels, résidences de tourisme, appartements meublés, chambres d’hôtes, campings, hébergements pour groupes - *affichage des disponibilités+ réservations+ paiement en ligne*
- 4 **Où manger** – *Restaurants,*
- 5 **Agenda** – *programme de foires, festivals, ...*
- 6 **Météo** – *Widget*
- 7 **Carte interactive** – *Géolocalisation*
- 8 **Fonction recherche**

Pour les pages de résultats, L’internaute devra visualiser : le nom de l’offre, l’adresse, le numéro de téléphone, le site web, le contact e-mail, la localisation cartographique et la géolocalisation, un descriptif, un bouton recommandation pour réseaux sociaux et laisser un avis qui sera modéré par l’administrateur professionnel de Tourisme.

De plus, pour les pages hébergements, une solution d'affichage des disponibilités est demandée.

5/ Langues

La proposition devra exister en 2 versions à son lancement et permettre la mise en place de nouvelles versions dans les années futures. Les contenus dans les versions étrangères seront fournis par l'administration de Tourisme. La proposition devra donc être bilingue en ligne (français et anglais).

6/ Fonctionnalités de l'outil d'administration

L'administrateur du système devra disposer des fonctionnalités qui lui permettront de gérer tout ou partie de son application.

Cet outil devra notamment permettre :

- une modification de l'arborescence,
- la gestion des rubriques,
- la création de pages libres de contenus (textes, images, tout type de fichiers multimédia),
- la gestion des utilisateurs du CMS (permissions de différents niveaux),
- l'intervention sur des templates (gestion des couleurs et boutons notamment),
- la gestion de packs de langues (ajout et suppression de langues),

7/ Graphisme

La charte graphique adoptée devra être dissociée du contenu de l'application. De ce fait, un changement de graphisme ne remettra pas en cause les informations déjà intégrées. Tous les éléments graphiques, communiqués par la maîtrise d'œuvre, seront gérés par des feuilles de style.

8/ Statistiques de fréquentation

Le Consultant devra fournir une solution permettant d'évaluer la fréquentation de l'application mobile.

Les informations qui devront remonter sont :

- le nombre de pages vues, de visites, de visiteurs uniques,
- les jours, heures et durée des visites,
- les pages d'entrée et de sortie,
- l'origine des navigateurs,

- l'origine géographique des mobinautes, - les mots clés utilisés.

9/ Disponibilité de l'application

L'application devra être disponible sur les plateformes Android Market et l'AppleStore, afin de pouvoir être accessible au maximum de personnes.

10/ Garanties – Conseil - Assistance

Le Consultant fournira une information quant à la période de garantie prévue. Elle devra au minimum être de 1 an à partir de la date de mise en ligne de l'application.

A l'issue de la période de garantie, un contrat d'assistance sera mis en place. Celui-ci couvrira les évolutions et corrections de l'application.

Dans sa proposition, le Consultant décrira clairement son offre d'assistance, ainsi qu'un coût horaire ou forfaitaire.

11/ Rétroplanning - Test

Le Consultant intégrera dans sa proposition un rétroplanning détaillant toutes les phases de réalisation du projet. De plus, une phase de tests précédant la mise en ligne sera prévue afin de pouvoir vérifier la performance de toutes les fonctionnalités.

L'application devra être accessible au public à partir du 7^e mois de l'assistance.

12/ Cadre de la réponse

Dans la réponse transmise, le Consultant devra renseigner les points suivants :

- la présentation complète de son entreprise,
- les références dans le domaine,
- la présentation et les compétences de l'équipe mise à disposition pour le projet,
- la présentation détaillée de la solution qui sera mise en œuvre,
- la méthodologie de travail (compréhension de la mission, nombre de réunions de travail, différentes étapes de validation),
- les délais de réalisation
- la formation (Transfert de compétence).

13/ CONCEPTION DE L'ARCHITECTURE DE LA PLATEFORME

La plateforme doit avoir une architecture modulaire :

- module public : accessible à toute personne anonyme;
- module privé : module réservé à une personne fortement et dûment authentifiée : disposant des droits adéquats

Le site doit contenir une partie statique et une partie dynamique et interactive : - le front office chargé de la présentation du contenu du site; - l'outil de collecte, de production, de gestion et d'analyse du contenu chargé et des données du site et de leur publication. L'accès et le partage d'informations sur la partie ouverte au public doivent être possibles via un simple navigateur au niveau client. Seul l'administrateur (le webmaster) aura le droit de manipuler les données déjà existantes sur le site pour les analyser et les publier. La charte graphique ainsi que les chartes ergonomiques et de navigation qui seront structurées et développées doivent être arrêtées d'un commun accord entre les parties prenantes. L'architecture générale du site et du menu de navigation doit être validée.

14/ LES FONCTIONNALITES DE LA PLATEFORME

La plateforme à développer doit offrir les facilités suivantes :

- version : accès automatique en français/Anglais ou autre langue choisie par le visiteur avec actualisation de la page visitée avec un nouveau critère « langue » sans redirection forcée vers la page d'accueil
- ergonomie: minimisation de l'utilisation de l'ascenseur pour la navigation dans une page, prise en charge des différentes résolutions d'écran, indépendance du navigateur et de la plateforme - convivialité : facilité d'utilisation, esthétique, graphisme.
- taille des caractères : normes WAI (Web Accessibility Initiative).

La plateforme doit contenir au moins les rubriques suivantes :

- **Page d'accueil : une bannière circulante « actualités »**
- **Choix de la langue : sur la « home page »**
- **un menu qui comprend au moins les rubriques suivantes :**
 - Une Présentation du Cameroun.
 - Une zone news : informations générales et qui comporte des vidéos (Services de Santé, annuaire des hôpitaux, des laboratoires et des pharmacies,...)
 - Une zone d'envoi de demandes d'information : espace de saisie pour envoi de demandes d'information ou de services des structures de santé dans la région
 - Un Forum pour le partage et l'échange d'information avec les autres utilisateurs, le Client et ses partenaires

- Un répertoire pour énumérer séparément les questions envoyées et les plaintes par les utilisateurs avec possibilité pour le Client de les catégoriser en différentes catégories et sous-catégories
- Une zone de statistiques : nombre de visiteurs par jour, par heure, page visitées, etc.
- Une fonction recherche qui permet de retrouver des informations à l'aide de mots-clés
- Une cartographie (Google map) des centres et structures de santé des régions. Le menu permet de trouver facilement ce qu'on cherche ou de naviguer d'une zone à une autre. C'est un menu en cascade qui sera dynamique (les données sont fournies par la base de données) et intuitif et convivial (animation graphique). Il doit être corrigé automatiquement à chaque mise à jour du système (ajout d'une nouvelle rubrique, page, produit ou service).

15/ DEVELOPPEMENT DE LA PLATEFORME

Les modules suivants seront développés :

- Gestion du menu : ce module permet à l'administrateur de la plateforme d'ajouter, de mettre à jour ou de supprimer un ou plusieurs boutons de liens sur la plateforme.
- Gestion des pages dynamiques : ce module permet à l'administrateur de la plateforme d'ajouter un nombre illimité de pages en lui permettant d'éditer le texte à insérer selon son besoin avec un éditeur WYSIWYG. Ce module permet de mettre à jour ou de supprimer le contenu d'une page existante.
- Gestion du module News dynamiques : ce module permet à l'administrateur de la plateforme d'ajouter, de mettre à jour ou de supprimer des nouvelles sur la page d'accueil de la plateforme.
- Gestion du module Newsletter dynamique : ce module permet à l'administrateur de la plateforme de rédiger des lettres d'informations ou mailing dans un éditeur WYSIWYG, ainsi de les diffuser pour tous les inscrits avec un seul click. Ce module permet encore la gestion des inscrits aux lettres d'informations.
- Gestion des bannières : ce module permet à l'administrateur de la plateforme d'ajouter, de mettre à jour ou de supprimer des bannières sur les pages du site web, ainsi que gérer le nombre de visites souhaitées pour chaque bannière.
- Module Recherche : ce module permet aux navigateurs sur la plateforme d'effectuer une recherche sur le contenu de la plateforme.
- Consultation des statistiques : ce module permet à l'administrateur de la plateforme de consulter l'audience sur le site web par jour, par mois, par heure et par page.
- Gestion des contacts : Ce module doit permettre à l'administrateur de répondre aux réponses des internautes et de les gérer dans de meilleures conditions.
- Gestion d'accès : ce module permet à l'administrateur de la plateforme de gérer les paramètres d'accès au site web (login et mot de passe).

- Sécurité du site : Le site doit être muni d'un système de sécurité pour éviter les attaques extérieures
- Module sondage : ce module permet à l'administrateur de gérer les sondages sur le site
- Module citoyens : ce module permet de contrôler et gérer une partie pour le citoyen (demande d'information, téléchargement, uploading des vidéos et des photos...)
- Possibilité de mettre le site "hors ligne" lors de maintenance tout en restant visible pour l'administrateur.
- Fils d'actualité RSS
- Gestion réseaux sociaux : facebook, twitter et youtube...
- Possibilité d'avoir des forums des discussions et des endroits d'interaction entre visiteurs.

Le soumissionnaire peut proposer au Client d'autres composantes ou des protocoles et programmes qu'il estime plus performant que ceux décrits ci-dessus.

16/ REFERENCEMENT

Les moteurs de recherche constituent le principal moyen d'accès à un site internet. Aussi il est impératif d'assurer un bon référencement permettant le meilleur emplacement au sein du moteur de recherche afin de générer un trafic ciblé sur le site et par là même une bonne visibilité auprès des internautes sur les principaux annuaires et moteurs de recherche les plus visités. Le soumissionnaire procédera dès la mise en ligne du site au référencement manuel et automatique du site sur les principaux outils de recherche locaux et étrangers (annuaires et moteurs de recherches) en français et en anglais. L'effort de référencement doit être soutenu et suivi durant toute la vie de la plateforme : l'objectif est de constater une progression dans la position ou de maintenir au moins la position déjà acquise. Le soumissionnaire doit apporter une solution complète, en termes d'audit, d'analyse, d'optimisation et de mesure d'efficacité du référencement.

17/ ADMINISTRATION DE LA PLATEFORME

L'administrateur du portail dispose d'une interface qui lui est réservée et qui lui permettra entre autres les fonctionnalités suivantes :

- ⊗ Créer, supprimer et gérer les comptes utilisateurs qui vont avoir accès à l'espace forums.
- ⊗ Créer, supprimer et modifier les actualités, ⊗ Mettre à jour les pages web du site, ajout, suppression, modification et mise en forme du contenu textuel ou des fichiers de type média,
- ⊗ Changer le login ou mot de passe,

Chaque validation ou rejet de la part de l'administrateur est accompagnée d'un e-mail de notification vers l'e-mail de contact : « le contenu que vous avez posté

(modifié) sur la plateforme a été validé (ou rejeté) par l'administrateur, les causes seront mentionnées le cas échéant ».

18/ HEBERGEMENT

Le soumissionnaire doit effectuer l'opération d'hébergement sur le serveur d'un fournisseur de service local. A l'achèvement des travaux de conception et de développement, le soumissionnaire doit héberger le site sur une adresse discrète pour tester le site, vérifier et valider le contenu, avant la diffusion finale au public.

19/ ASSISTANCE

Le soumissionnaire s'engage à effectuer les interventions nécessaires pour la mise à jour ou la maintenance du site en cas de besoin pour une période de six mois à partir de la date de mise en service du site sur internet. Cette assistance peut être réalisée par téléphone ou sur place si nécessaire.

20/ MAINTENANCE

Le soumissionnaire s'engage à effectuer un contrat de maintenance du site pendant une période d'un an à partir de la date de mise en service du site sur internet.

21/ FORMATION

Le soumissionnaire devra assurer la formation à dix personnes au moins afin de garantir une indépendance interne pour la maintenance et la mise à jour périodique simple de la plateforme.