

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

**ASSISTANCE TECHNIQUE POUR LA CONCEPTION ET LA
REALISATION D'UNE PLATE FORME DE "E-TOURISME"
VISANT LA PROMOTION ET LA COMMERCIALISATION DE
L'OFFRE DE LA DESTINATION CAMEROUN.**

TERMES DE REFERENCE

Décembre 2016

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le document de stratégie pour la croissance et l'emploi (DSCE), cadre intégré de référence pour un Développement Humain Durable au Cameroun, a été adopté par le Gouvernement en 2009. L'une des préoccupations majeures du Gouvernement camerounais exprimées dans ce document de référence pour toute action gouvernementale pour la période 2010-2020 concerne le développement de l'industrie touristique à travers la mise en œuvre des mesures et des actions spécifiques, notamment

- L'accueil d'au moins 1 million de touristes internationaux par an ;
- L'aménagement des sites touristiques et écotouristiques prioritaires ;
- L'amélioration de la capacité hôtelière ;
- La promotion de la destination Cameroun.

La nouvelle politique économique du Gouvernement fait ainsi 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 ;
- Au touriste 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, ...).

II- OBJECTIF DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE

Objectif global

L'objectif général de l'assistance est de concevoir et de mettre en place une plate-forme électronique bilingue en ligne (français et anglais) en vue de la promotion des produits touristiques de la destination Cameroun.

Objectifs spécifiques

Il s'agit de :

- 1- Numériser les attractions et produits touristiques du Cameroun;
- 2- Illustrer les commodités de transport, d'hébergement et de restauration;
- 3- Concevoir une application permettant de mettre le tout en ligne ;

III- ORGANISATION DU PROJET

Un cabinet de consultants sera retenu pour la réalisation de ce travail.

IV- MANDAT DU CONSULTANT

Il s'agira pour le Consultant de :

1. Réaliser une étude de l'existant en termes de promotion et de commercialisation de la destination Cameroun ;
2. Concevoir une architecture et développer la plate-forme de l'e-tourisme devant recevoir les informations complètes sur : i) l'offre touristique, ii) les conditions de mise en relation entre les opérateurs du secteur tourisme et leur client, iii) les informations générales du Cameroun pouvant aider un touriste à préparer son voyage;
3. Proposer la meilleure méthode d'hébergement pour le bon fonctionnement de la plate-forme;
4. Alimenter la plateforme en informations exhaustives sur : i) Le Cameroun (informations générales) , ii) les acteurs institutionnels et la réglementation relative à l'activité touristique ; iii) les potentialités touristiques (sites et attractions touristiques), les produits et circuits touristiques (combinaison des sites et attractions), iv) l'offre touristique incluant les établissements d'hébergement, de restauration et de loisirs, les agences de tourisme recommandées, les associations et syndicats du secteur ;
5. Intégrer dans la plateforme des modules tels que : i) un forum d'échanges, ii) un espace boutique sécurisée avec paiement électronique des prestations, ...
6. Proposer une stratégie et un plan d'action de promotion et de commercialisation de la destination Cameroun ;
7. Analyser les scénarii envisageables et proposer des options en ce qui concerne les questions organisationnelles comme l'hébergement du site, la localisation et la gestion du serveur, la gestion de la base de données, les modalités d'admission et de retrait des prestataires, les ressources humaines, les rôles et responsabilités des parties prenantes ;
8. Produire une charte de collaboration entre le secteur privé (réceptifs et autres), le ministère du tourisme et des loisirs et l'organisme chargé de la gestion de la plate-forme, etc.
9. Procéder à la formation des gestionnaires de la plate-forme électronique (les mécanismes de sauvegarde et de mise à jour des informations) ;
10. Produire un guide d'administration et d'utilisation de cette plate-forme ;
11. Concevoir en étroite collaboration avec le secteur privé un mécanisme participatif de gestion assorti d'un manuel des procédures de cette plate-forme;

12. Proposer et mettre en œuvre un dispositif de suivi évaluation des transactions sur la plateforme et de l'évaluation de l'impact du projet sur la performance économique de l'industrie touristique pendant une phase pilote de 06 mois;

✓- DESCRIPTION DU PROJET

Le projet va se réaliser en trois (04) phases à savoir :

Phase 1 :

- 1) Etablir un état de lieux, un diagnostic ;
- 2) Analyser le système d'information existant.

Phase 2 :

- 1) Définir, l'architecture d'une plateforme de promotion de la destination Cameroun ;
- 2) Procéder à l'inventaire sur le terrain d'un échantillonnage devant permettre de tester l'application;
- 3) Concevoir et développer la structure du site web.

Phase 3 :

- 1) Concevoir et mettre en place le système mobile correspondant de la plateforme (pour i phone et Android).
- 2) Définir la structure de gestion de la base de données et de son application;
- 3) Proposer une méthodologie sur la gestion quotidienne de la base de données créée ;

Phase 4 :

- 1) Former le personnel ;
- 2) Animer les séminaires de vulgarisation.

VIII. LIVRABLES

N°	Phases	Livrables
1	Etude & analyse de la situation existante	-Un rapport détaillé décrivant la situation existante ; -Un rapport détaillé sur l'analyse et le diagnostic de l'existant
2	Dossier de conception	-un rapport détaillé sur les orientations et le choix des outils pour la plateforme.
3	Plateforme fonctionnel	Une application qui remplit toutes les fonctionnalités décrites
4	Rapport	-Un rapport de description du système. - Un guide d'administration -Un manuel d'utilisation -Un manuel de procédure
5	Codes sources	-Un CD contenant tous les éléments de mise en œuvre de la plateforme. -Un script de la base des données

VIII. EXPERTISE REQUISE

La mission sera confiée à des consultants ayant une compétence avérée et une expérience pertinente dans le domaine des TIC.

L'équipe devra être composée d'experts confirmés avec au moins les profils ci-dessous :

- i. Un Ingénieur Informaticien (Bac+5) qualifié spécialisé dans le génie logiciel avec au moins 5 ans d'expérience ;

- ii. Un Ingénieur de conception ayant une grande expérience dans la conception, la planification et la gestion de projets (au moins 10 ans)
- iii. Un Ingénieur de Travaux en informatique (Bac+3) spécialisé dans le développement des applications web avec au moins 2 ans d'expérience ;
- iv. Un Ingénieur Géographe ou un spécialiste expérimenté dans la cartographie et l'utilisation du SIG avec au moins 5 ans d'expérience
- v. Un Infographe (Bac+2) spécialisé dans le design des applications web avec au moins 3 ans d'expérience ;
- vi. Un spécialiste en communication (Bac+3) avec au moins 3 ans d'expérience ;
- vii. Spécialiste en marketing (Bac+3) avec au moins 3 ans d'expérience ;

Le consultant indiquera de manière claire et précise la composition de l'équipe chargée de l'étude. Il pourra faire appel à toute autre personne en raison de ses compétences qu'il jugera nécessaires pour la bonne réalisation des travaux.

VI- COÛT DU PROJET

Un montant de deux cent (200) millions est nécessaire pour cette assistance ainsi que la formation du personnel.

DESIGNATION	UNITE	QTE	PRIX UNITAIRE	PRIX TOTAL	OBSERVATIONS
Honoraire d'un chef de projet de niveau Ingénieur avec plus de 5 ans d'expérience	Homme /mois	12			
Honoraire Ingénieur de conception	Homme / mois	20			
Honoraire Ingénieur de travaux	Homme / mois				
Un expert Géographe	Homme / mois	10			
Expert infographe	Homme / mois	3			
Spécialiste de communication	Homme / mois	7			
Production des Livrables	U	10			10 exemplaires de chaque livrable
	Coût des prestations				
	Suivi et validation des livrables par l'Administration (20%)				
	Sous Total			200 000 000	

VII- DUREE

La programmation des activités devra s'étaler sur une période n'excédant pas un (01) an.

NB : Tous les acteurs, partenaires publics et privées de l'industrie touristique seront consultés et impliqués.