

## TERMES DE REFERENCE

\*\*\*\*\*

### RECRUTEMENT D'UNE AGENCE WEB POUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE PLATEFORME INTUITIVE DE RÉSERVATION ET D'ACHAT EN LIGNE POUR L'ITM 2025

#### 1. CONTEXTE

Dans le cadre de la 11<sup>e</sup> édition de l'International Tourism Fair Madagascar (ITM), prévue pour juin 2025 au Centre de Conférences Internationales (CCI) Ivato, l'Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM) lance un appel pour recruter une agence web spécialisée dans la conception et le développement de plateformes interactives et sécurisées.

Cette plateforme devra faciliter la gestion des inscriptions, des réservations et des paiements, tout en garantissant une expérience utilisateur fluide et intuitive. L'objectif est d'automatiser et de simplifier l'ensemble du processus d'inscription des exposants et participants.

#### 2. OBJECTIFS

##### 2.1 Objectif global

Développer une plateforme digitale fonctionnelle, intuitive et sécurisée pour optimiser l'inscription et la réservation des exposants à l'ITM 2025.

##### 2.2 Objectifs spécifiques

- Automatiser le processus d'inscription et de réservation des stands avec génération automatique d'un proforma ;
- Intégrer un module de paiement en ligne avec génération automatique de factures ;
- Permettre la gestion et la validation des badges et invitations via QR code/code-barre ;
- Offrir un tableau de bord pour le suivi administratif en temps réel.
- Assurer la formation et le support technique pour les utilisateurs.

#### 3. PRESTATIONS ATTENDUS

Livrable	Description
1. Cahier des Charges	<b>Document détaillant les fonctionnalités et spécifications techniques de la plateforme incluant :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Le workflow des inscriptions et réservations,</li><li>- L'expérience utilisateur (UX/UI) et</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les conditions générales d'utilisation et politiques de paiement.</li> </ul>
<b>2. Plateforme Web et (Responsive et Sécurisée)</b>	<b>Interface fluide et responsive permettant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sélection du domaine d'activité et du pays d'origine ;</li> <li>- Indication de l'appartenance à un opérateur touristique régional ;</li> <li>- Affichage dynamique des espaces disponibles avec options de personnalisation (dimensions, équipements, tarification, deuxième ouverture) ;</li> <li>- Saisie des informations de l'exposant (dénomination, description des activités et produits, adresse et contact, coordonnées de l'interlocuteur) ;</li> <li>- Choix des offres et modules supplémentaires (pagode, mobilier, visibilité, etc.) ;</li> <li>- Génération et envoi automatique du proforma.</li> <li>- Module de paiement sécurisé (virement bancaire, carte bancaire, Mobile Money) ;</li> <li>- Gestion des badges et invitations avec QR code/code-barre ;</li> <li>- Consultation des profils des exposants ;</li> <li>- Option de prise de rendez-vous B2B entre exposants ;</li> <li>- Tableau de bord pour suivi des inscriptions, paiements et statuts des stands en temps réel</li> </ul>
<b>3. Automatisation des emails</b>	<b>Notifications automatiques incluant :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmation d'inscription et envoi du proforma</li> <li>- Rappel de réservation avant expiration (avant expiration des 72 heures</li> <li>- Confirmation de paiement avec instructions pour récupérer les badges.</li> <li>- Envoi des badges et invitations avec liens de téléchargement.</li> </ul>
<b>4. Génération de badges et Invitations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attribution automatique de 5 badges et 10 invitations par exposant avec QR code/code-barre.</li> <li>- Génération d'une invitation spéciale pour l'inauguration</li> <li>- Système de validation des QR codes à l'entrée pour sécuriser l'accès.</li> </ul>
<b>5. Tableau de bord pour le suivi des inscriptions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des statuts des stands (réservés, confirmés, annulés).</li> <li>- Exportation des données en format Excel ou CSV.</li> <li>- Statistiques en temps réel sur les inscriptions et paiements.</li> </ul>
<b>6. Manuel utilisateur et formation</b>	<p>Documentation détaillée pour les exposants et administrateurs.</p> <p>Sessions de formation pour l'équipe organisatrice sur l'utilisation de la plateforme.</p>
	Assistance pour la mise en place de la plateforme.

<b>7. Support technique et maintenance</b>	Correction de bugs et mises à jour techniques pendant la période d'inscription et du salon.
--	---

## 4. DÉROULEMENT DU PROCESSUS DE RÉSERVATION

### 4.1 Inscription et sélection

- Sélection du domaine d'activité et du pays d'origine.
- Indication de l'adhésion à un opérateur touristique régional.

### 4.2 Choix du stand et des services

- Sélection de l'emplacement idéal (possibilité d'avoir une deuxième ouverture si avec pagode)
- Saisie des informations de l'entreprise (dénomination, description courte des activités, adresse, contact, coordonnées de l'interlocuteur).
- Description des produits/services à exposer.
- Affichage de l'offre (surface, équipements inclus, visibilité sur les réseaux sociaux et catalogue).
- Ajout d'options payantes (badges, mobilier, décoration, etc.).
- Affichage du montant total et génération du proforma téléchargeable.

### 4.3 Paiement et confirmation

- Saisie du numéro du proforma.
- Acceptation des conditions générales.
- Paiement via carte bancaire, virement ou Mobile Money.
- Message de confirmation et notification : "Félicitations, vous avez finalisé la réservation. Votre dossier sera analysé. Rendez-vous sur la plateforme dans 3 jours ouvrables pour récupérer votre facture et vos invitations."

## 5. DUREE DE LA PRESTATION

La prestation devra être réalisée entre le 07 février 2025 et le 17 février 2025.

## 6. CRITÈRES D'ELIGIBILITE

- *Expériences et références* : Avoir une expérience avérée dans le développement de plateformes similaires avec références et portfolio ;
- *Compétences techniques* : Maîtrise des technologies web, sécurité des paiements, automatisation et ergonomie ;
- *Proposition technique* : Architecture adaptée, conformité aux besoins et expérience utilisateur optimisée ;
- *Respect des délais* : Capacité à livrer dans les temps impartis ;
- *Sécurité et fiabilité* : Système stable, sécurisé pour les transactions et la gestion des données.

\*Disposer d'une plateforme fonctionnelle similaire constituerait un atout majeur.

## **7. DOCUMENTS DE SOUMISSION**

- Une présentation de l'entreprise avec portfolio et références ;
- Une proposition technique détaillée ;
- Un planning prévisionnel de mise en œuvre ;
- Une offre financière.

Une réunion d'information à l'intention de tout prestataire intéressé se tiendra à la salle de réunion de l'ONTM à Antsahavola le mardi 04 février 2025 à 11 heures.