

OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

**CAHIER DES CHARGES
POUR LA CREATION
D'UNE APPLICATION MOBILE**



Lourdes, le 23 novembre 2011

1/ Contexte

L'Office de Tourisme de Lourdes lance une consultation en vue de la création d'une application mobile.

L'Office de Tourisme dispose d'un site internet [lourdes-infotourisme](http://lourdes-infotourisme.fr). Outre sa version française il existe en 7 versions étrangères : anglaise, espagnole, allemande, néerlandaise, italienne, brésilienne et polonaise.

La proposition devra permettre au visiteur in situ d'accéder à l'offre touristique grâce à une géolocalisation. De plus, l'une des principales difficultés réside dans le fait que plus de 60% de la fréquentation touristique lourdaise est étrangère. De ce fait, les coûts de connexion hors zone wifi peuvent être importants pour une grande partie des utilisateurs. La proposition devra prendre en compte cette contrainte et permettre de consulter le contenu lorsque le téléphone ne sera pas connecté à internet.

2/ Fonctionnalités

La solution retenue aura différentes vocations :

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

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 de notre système d'information touristique départemental Tourinsoft.

Afin de pouvoir faire évoluer l'outil, la solution devra proposer un CMS permettant d'administrer l'application, afin de pouvoir l'enrichir (création de pages, ajout de photos, de vidéos, d'itinéraires...).

4/ Navigation

Le mobinaute aura la possibilité de visualiser l'offre touristique de Lourdes par le biais de différentes entrées.

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

1. **A voir** – Sanctuaires, musées, sites historiques, itinéraires - *Syndication Tourinsoft*
2. **A faire** – activités de loisirs, itinéraires - *Syndication Tourinsoft*
3. **Où dormir** – hôtels, résidences tourisme, locations meublées, chambres d'hôtes, campings, hébergements pour groupes - *Syndication Tourinsoft + affichage des disponibilités (non intégrées dans Tourinsoft actuellement)*
4. **Où manger** - *Syndication Tourinsoft*
5. **Agenda** - *Syndication Tourinsoft*
6. **Météo** – *Widget*
7. **Où stationner** – *Parkings, accès routiers (non intégrés dans Tourinsoft)*
8. **Carte interactive** – *Géolocalisation*
9. **Fonction recherche**

Pour les pages de résultats, le mobinaute 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'Office 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'Office de Tourisme. La proposition devra donc indiquer les coûts de mise en ligne pour une version étrangère supplémentaire.

6/ Fonctionnalités de l'outil d'administration CMS

L'Office de Tourisme devra disposer d'un outil de type CMS qui lui permettra 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 nos soins, seront gérés par des feuilles de style.

8/ Statistiques de fréquentation

Le candidat 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 candidat 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 mobile.

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

11/ Rétroplanning - Test

Le candidat 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 la **semaine 12 (vendredi 23 mars)**.

12/ Cadre de la réponse

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

- la présentation complète de la société,
- 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 (rétroplanning, nombre de réunions de travail, différentes étapes de validation),
- la proposition financière complète, incluant les frais relatifs aux années suivant la fin de garantie,
- les délais de réalisation.

13/ Décomposition de la consultation

La consultation se déroulera en 2 étapes :

1. Une première étape permettra de sélectionner 2 ou 3 candidats en fonction des critères suivants :
 - le prix de la prestation : 40% - jugement à partir de la proposition financière,
 - les références, l'expérience : 30% - jugement à partir des références et expériences dans le domaine, ainsi que sur les moyens mis en place,
 - les délais de réalisation : 30%.
2. La deuxième étape correspondra à l'audition des candidats. La réponse retenue sera la plus avantageuse en se basant sur les critères suivants :
 - la qualité, la performance de la solution proposée : 60% - seront notamment pris en compte la facilité de navigation, l'ergonomie, la facilité d'utilisation du back office, le respect du projet,
 - le prix : 40%.

14 / Remise des dossiers de candidature

La date de remise des dossiers de candidature est fixée au **vendredi 16 décembre 2011 à 17h**.

Les auditions des candidats auront lieu **le jeudi 5 janvier 2012**.

Les candidats retenus seront prévenus le **mardi 20 décembre 2011**.

La transmission par voie électronique n'est pas admise.
Les candidatures doivent être transmises par courrier ou remises en main propre à l'adresse suivante :

**Office de Tourisme de Lourdes
Service Promotion-Communication
Place Peyramale
65100 LOURDES**

15/ Informations complémentaires

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter :

M. Cédric ARNAULT
Tél. : 05.62.42.77.48
E-mail: c.arnault@lourdes-infotourisme.com