

TERMES DE RÉFÉRENCE

DIRECTEUR ADJOINT DE PROMOTION À L'OGDNH

1- Contexte

Le Gouvernement haïtien et la Banque Mondiale ont conclu un accord (H-944-HT) le 9 juillet 2014 visant le financement du projet « Préservation du Patrimoine et Appui au Développement du Secteur Touristique » (PAST), dont l'objectif principal est d'améliorer l'attractivité et la gestion des sites patrimoniaux dans le Nord d'Haïti, ainsi que l'accès aux services d'une façon générale, afin de soutenir le développement d'un tourisme durable. Pour atteindre cet objectif, le Projet comporte trois composantes opérationnelles :

- Composante A : Sites du patrimoine culturel physique et circuits touristiques dans le Parc National Historique-Citadelle, Sans-Souci, Ramiers (PNH-CSSR) et dans le centre historique de la ville du Cap-Haïtien ;
- Composante B: Investissements locaux à Dondon, Milot et Cap-Haïtien ;
- Composante C : Appui au développement inclusif du secteur touristique

La composante C prévoit, dans sa sous-composante C.2, de renforcer les capacités de l'Organisation de Gestion de la Destination Nord d'Haïti (OGDNH).

Un protocole d'accord signé le 6 juin 2014 et amendé le 3 octobre entre le Ministère de l'Economie et des Finances (MEF) et le Ministère du Tourisme et des Industries Créatives (MTIC) définit les responsabilités de chacune des deux parties dans le cadre de la mise en œuvre de la composante C spécifiquement. Par ailleurs, un accord-cadre signé entre le Ministère du Tourisme et l'OGDNH le 21 mai 2014 établit une collaboration entre les deux entités pour le développement du secteur touristique dans la région Nord d'Haïti.

La mise en œuvre du projet PAST est assurée par l'Unité Technique d'Exécution du Ministère de l'Economie et des Finances (UTE).

PRESENTATION DE L'OGDNH :

L'OGDNH est une organisation à but non lucratif fondée en 2013 par les quatre principales associations patronales touristiques du Nord d'Haïti : la Chambre de Commerce et d'Industrie du Nord, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Nord-Est, le Comité d'Appui au Tourisme dans le Nord et l'Association Touristique d'Haïti-Région Nord. L'OGDNH est appelée à développer et renforcer la chaîne de valeurs nécessaire au développement touristique afin de favoriser un tourisme durable et équitable dans la région Nord du pays.

Suite à l'accord-cadre signé en 2014 entre le Ministère du Tourisme et l'OGDNH, cette dernière a la charge de mettre en place un dispositif de renforcement de l'offre touristique et également un plan de marketing opérationnel pour la destination Nord.

2- Financement de la Mission

La mission du **Contractuel Directeur Adjoint de promotion à l'OGDNH** est financée à partir des ressources du projet PAST « Préservation du Patrimoine et Appui au Développement du Secteur Touristique » ayant fait l'objet de l'accord de financement non remboursable H944-HT entre la République d'Haïti et la Banque Mondiale.

3- Objectifs généraux et définition de la Mission

Le Contractuel Directeur Adjoint de promotion à l'OGDNH joue un rôle essentiel dans les missions de l'OGDNH prévues pour l'année. Il devra appuyer la directrice de promotion dans l'accomplissement de sa mission. En effet, la mise en place de l'OGDNH du Nord d'Haïti est une opération pilote dont l'analyse et l'observation devraient permettre au Ministère du Tourisme d'Haïti de mettre en place des OGD similaires dans d'autres régions touristiques du pays. Il est nécessaire dans ce contexte, de s'assurer du transfert de compétences vers une jeune génération de diplômés du secteur du tourisme. Le Contractuel bénéficiera tout au long de sa mission d'un compagnonnage de la part de l'équipe technique de l'OGDNH afin d'acquérir ce transfert de compétences par délégation de tâches et actions de formation ciblées.

La mission vise deux objectifs principaux :

a) Le travail sur l'offre touristique

Le Contractuel devra engager les actions d'amélioration de l'offre en accompagnant les opérateurs porteurs de produits et en mettant à disposition l'ingénierie nécessaire à l'aboutissement des projets identifiés dans le catalogue de produits précédemment réalisé. Le cas échéant il proposera de nouveaux produits à intégrer dans le catalogue.

Ce travail sur l'amélioration de l'offre sera réalisé en coordination avec la Direction Régionale Nord du Ministère du Tourisme et les autres partenaires institutionnels impliqués sur le terrain pour le financement et la réalisation des projets et avec l'aide du responsable administratif de l'OGDNH.

Les actions d'amélioration des produits ainsi que les moyens et ressources nécessaires à leur accomplissement seront précisés dans des études de faisabilité spécifiques à chaque produit ou portant sur un groupe de produits. Par exemple, il devra développer et promouvoir la « route des saveurs et des productions locales » avec les différents partenaires producteurs de café, cacao, cassave, klairin, poterie, ... Mais aussi développer des itinéraires de randonnées pédestres dans la région. Le consultant apportera sa contribution technique à ces études menées en coopération avec les partenaires.

La mission visera également à réaliser un travail de qualification opérationnelle de l'offre par:

- la collecte d'informations permettant d'en préciser les détails commerciaux (par exemples : services disponibles, tarifs des prestations, temps d'accessibilité, distribution

- par une agence réceptive, disponibilité de guides, etc...) et
- le traitement des contraintes freinant sa mise en marché, soit à l'échelle de la destination (par exemples : les problèmes d'assurance des opérateurs, de la distribution réceptive, du guidage, des moyens de transport, etc.), soit à l'échelle de chaque produit (formatage des visites, parcours client, politique de prix,...).

Ce travail sur l'offre (amélioration et qualification) permettra de compléter le catalogue de produits de la destination et la base de données associée, d'une part, et, de l'autre, d'élaborer un manuel de vente toujours plus efficient, enrichi, au fur et à mesure, de nouveaux produits qualifiés et aptes à être mis en marché. Une nouvelle édition du manuel de vente est prévue chaque année (ou à défaut tous les deux ans), marquant l'amélioration progressive de l'offre, tant sur le plan qualitatif que sur le plan commercial.

b) La promotion et le marketing de la Destination

Le Contractuel, en sa qualité de Directeur adjoint, sera responsable de la promotion et du marketing de la Destination. Il utilisera notamment les outils marketings déjà réalisés et mis à sa disposition par l'OGDNH (codes de la marque « Historic Haïti », logo, charte graphique, visuels) et fera des propositions pour enrichir cette boîte à outils par de nouveaux éléments (fabrication de matériels promotionnels, création de vidéos, publications de guide, brochures et flyers, etc.).

Il mettra en place le marketing mix de la destination « Historic Haïti » en :

- Définissant la segmentation des visiteurs et touristes grâce à une veille sur les marchés et les concurrents de la destination « Historic Haïti » (autres régions en Haïti, République Dominicaine etc.) et en fixant des objectifs quantitatifs et qualitatifs ;
- Contribuant à la définition de plans d'actions par segments et au suivi des plans et programmes de commercialisation et de fidélisation (recommandations sur la stratégie à mettre en œuvre sur le segment concernant la commercialisation, la conquête, la fidélisation) ;
- Contribuant à la mise en œuvre des actions marketing offline de la destination (salons, actions presse, éducteurs, démarchages, formation des professionnels, éditions et outils de promotions), en lien avec le directeur administratif de l'OGDNH et son Conseil d'Administration ;
- Contribuant à la mise en œuvre (coordonnée avec les actions offline) des actions marketing online de la destination (animation du site internet et des réseaux sociaux, pilotage d'actions avec des partenaires sur le WEB,...), toujours en lien avec le directeur administratif de l'OGDNH et son Conseil d'Administration ;
- Pour les actions « online », le Contractuel s'appuiera sur le Responsable Multimédia ou une agence spécialisée qui sera recrutée pour le développement et l'animation du site web de l'OGDNH. Le Contractuel assurera la supervision de la prestation de l'agence et/ou du Responsable Multimédias.

4- Activités

Plus spécifiquement le **Contractuel directeur adjoint de promotion de l'OGDNH** accomplira les tâches suivantes :

En s'appuyant sur l'équipe technique de l'OGDNH, le Contractuel devra réaliser les tâches suivantes :

- 1) Recueillir systématiquement toutes les informations se rapportant directement ou indirectement aux produits touristiques identifiés dans le catalogue produits afin d'assurer les mises à jour du catalogue et de proposer des axes de développement pour ces produits. Le cas échéant, il complétera le catalogue avec de nouveaux produits ;
- 2) Contribuer, avec les partenaires impliqués, aux études techniques permettant d'améliorer chaque produit ou groupe de produits : identification du maître d'ouvrage, définition des besoins d'amélioration, définition des ouvrages à réaliser, définition des coûts d'objectifs pour leur réalisation, définition du plan de financement en fonction des capacités financières du maître d'ouvrage et des aides à l'investissement mobilisables auprès des partenaires ;
- 3) Préciser les ressources humaines nécessaires au fonctionnement de chaque produit et proposer d'un plan de formation pour ces ressources ;
- 4) Concevoir la mise en marché des produits en collaboration avec les services de développement appropriés de la Direction Régionale Nord du Ministère du Tourisme ;
- 5) Proposer, de concert avec la Direction Régionale Nord du Ministère du Tourisme, les tours opérateurs et les exploitants, la tarification adaptée relative aux produits touristiques, en prenant en compte le contexte du marché local et international ;
- 6) Concevoir les outils d'aide à la vente du produit et vérifier la mise en œuvre sur le terrain ;
- 7) Accompagner la force de vente des produits touristiques de la Destination en organisant, par exemple, des réunions sur les produits, en élaborant des argumentaires, en proposant des formations, notamment des agences réceptives et des guides touristiques ;
- 8) Animer des réunions régulières avec les agences réceptives et les guides touristiques de la Destination pour s'assurer que l'offre produits est bien prise en compte pour la mise en marché ;
- 9) Analyser les résultats d'actions de lancement ou de développement d'un produit dans la chaîne de valeur touristique ;
- 10) Proposer, de concert avec les correspondants locaux (tours opérateurs, hôtelier etc.) des voyages clef en main : établissement d'un circuit, choix des lieux de visite, des hôtels et modes de transport, etc.
- 11) Faire connaître les produits touristiques de la destination, à travers l'élaboration de documents promotionnels on et off line ;
- 12) Participer à la sélection des photos pour ces documents dans la photothèque de la destination;
- 13) Participer à la conception et à l'écriture des documents de promotion touristique (brochures, pages web, affiches, etc.);
- 14) Participer à la rédaction des descriptifs des voyages et de leur fiche technique ;
- 15) Assurer les mises à jour de la maquette du manuel de vente pour sa réédition ;
- 16) Concevoir et piloter les actions marketing offline (salons, actions presse, éductours, démarchages, formation des professionnels) ;
- 17) Concevoir et piloter les actions marketing online :
 - ✓ Gérer le budget dédié avec l'aide du responsable administratif de l'OGDNH ;
 - ✓ Suivre les politiques de référencement naturel et payant ;
 - ✓ S'assurer de la maîtrise par l'OGDNH des noms de domaines sur internet qui concernent

- la Destination ;
 - ✓ Assurer le suivi ou développer, selon le cas, des partenariats web (Lonely Planet, TripAdvisor,...);
 - ✓ Interpréter, ajuster les contenus et les opérations en fonction des statistiques de visite ;
 - ✓ Assurer une veille en ligne sur les échanges, avis et discussions concernant la destination « Historie Haïti », notamment sur des thématiques importantes pour le territoire (patrimoine Unesco, Cap-Haïtien, ...) ;
 - ✓ Identifier l'influence de certains sites ou communautés, intervenir sur certaines plateformes;
- 18) Rendre compte des travaux de la Direction technique de l'OGDNH au Conseil d'Administration.

5- Supervision

La coordination des activités du Contractuel **Directeur Adjoint de Promotion à l'OGDNH** sera assurée par le Président du Conseil d'Administration de l'OGDNH et également par le Directeur technique du projet PAST à l'UTE.

6- Profil du consultant

6.1 Connaissances et compétences professionnelles requises

- Être détenteur au moins d'un diplôme ou niveau bac +4/5 en marketing ou communication, ou dans un domaine connexe ;
- Expérience professionnelle générale d'au moins trois (3) ans avec une expérience spécifique confirmée d'au moins un (1) an en promotion du tourisme ;
- Expérience dans la gestion des réseaux sociaux ;
- Expérience spécifique en rapport avec la mission (dans la conception et le pilotage des actions marketing online et offline);
- Connaissance des institutions et acteurs territoriaux dans le domaine du tourisme ;
- Connaissance de la région concernée par le PAST est souhaitable;
- Bonne maîtrise des outils informatiques (bureautique, navigation et outils web du marketing touristique)

6.2 Aptitudes et qualités personnelles

- Parfaite maîtrise du français, du Créole et pouvoir communiquer en anglais et/ou en espagnol est un atout
- Bonnes capacités rédactionnelles en français
- Sens de l'organisation et de la rigueur
- Sens de la communication, bon relationnel
- Force de proposition, ouverture d'esprit
- Faire preuve d'adaptation, disponibilité
- Avoir l'esprit d'équipe, capable de travailler avec divers interlocuteurs,
- Être créatif, réactif et imaginatif

7- Durée et lieu d'affectation

La mission du Directeur Adjoint de promotion à l'OGDNH prendra effet **à la signature du contrat et ce jusqu'au 30 septembre 2019. Le contrat est renouvelable en fonction de la performance et fonds disponibles.**

Le lieu d'affectation est situé au siège de l'OGDNH : rue 13B au Cap Haïtien – Haïti.

8- Rapports et format des rapports

Le Contractuel fournira un rapport mensuel en format numérique et papier accompagné de sa facture en double exemplaire.

9- Appui et suivi de la mission

L'OGDNH mettra à disposition du Contractuel dans ses locaux, rue 13B au Cap-Haïtien un espace de travail équipé. Il bénéficiera de l'appui du Conseil d'Administration pour la réalisation de sa mission, en particulier pour mobiliser les partenaires publics et privés.

Le Contractuel travaillera également en collaboration étroite avec le Direction régionale Nord du Ministère du Tourisme.

La supervision des activités du Contractuel sera assurée par le Conseil d'administration de l'OGDNH et par le coordonnateur du projet PAST à l'UTE. Les rapports mensuels du contractuel validés par l'OGDNH devront être transmis régulièrement tous les mois à l'UTE pour le suivi des activités et le paiement du contractuel

Les frais de transport, logement et alimentation pour la prestation des services seront à la charge du Contractuel.

10-Critères de sélection du contractuel

| Critères d'évaluation | barème |
|---|---------------|
| Qualification (formation) du candidat | 30 |
| Expérience générale | 25 |
| Expérience spécifique dans la promotion du tourisme | 35 |
| Compétences informatiques : bureautique, navigation, gestion réseaux sociaux et outils web du marketing touristique | 5 |
| Connaissance des langues (français, anglais, espagnol) | 5 |
| TOTAL | 100 |