



TERMES DE REFERENCE

**OPTIMISATION GRAPHIQUE,
ERGONOMIQUE ET
PERFORMANCE DES SITEWEB DE
RAVINALA AIRPORTS**

Réf. AAO-RAV-26-027



TERMES DE REFERENCE
SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS

Référence: INF-DOC-044
Révision: 3
Date: 30/05/2026
Page: 2/11

Table des matières

A. CONTEXTE DU PROJET	3
B. Objectifs de la mission	4
1) Objectif général.....	4
2) Objectifs spécifiques.....	4
3) Périmètre de la mission	4
3.1. Pages et sections concernées	4
3.2. Axes d'intervention.....	4
3.3. Contraintes impératives.....	5
4) Livrables attendus.....	5
5) Méthodologie et approche	6
C. Profil du prestataire.....	7
1) Qualifications requises (prérequis)	7
2) Compétences appréciées	7
D. Calendrier indicatif	7
E. COMPOSITION de l'offre technique et financière	8
3) Offre technique.....	8
1) Offre financière	8
F. Modalités de soumission.....	9
G. Critères d'évaluation des offres.....	9
H. Dispositions finales.....	9
ANNEXE : Retour d'expérience utilisateur recolté	11



TERMES DE REFERENCE
SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS

Référence: INF-DOC-044
Révision: 3
Date: 30/05/2026
Page: 3/11

AVERTISSEMENT

Le présent document contient des informations qui ont été élaborées exclusivement pour l'usage interne de la Société Ravinala Airports. Le présent document est confidentiel et est la propriété exclusive de Ravinala Airports. Ravinala Airports décline toute responsabilité en cas d'utilisation par un tiers des informations contenues dans ce document, de quelque façon que ce soit, sans l'autorisation préalable.

A. CONTEXTE DU PROJET

L'État Malagasy, par un appel d'offre international, a sélectionné Ravinala Airports pour assurer la construction, la maintenance, l'exploitation, le développement et le financement des aéroports internationaux d'Antananarivo et de Nosy Be (individuellement « Aéroport » et collectivement « Aéroports »), pour une durée de 28 ans à compter de la date de transfert de la gestion de ces aéroports, soit le 24 décembre 2016.

L'un des objectifs principaux de Ravinala Airports, en sa qualité de concessionnaire des Aéroports, est de satisfaire de manière constante et durable les exigences de ses clients et usagers des Aéroports, en améliorant notamment la qualité des services aéroportuaires.

Ravinala Airports dispose actuellement de trois sites internet consultables et à disposition du public, qui sont :

- www.ravinala-airports.aero
- www.antenananarivo-airport.aero
- www.nosybe-airport.aero

Dans le cadre des 10 ans de gestion de Ravinala Airports, un refresh de ces trois sites web s'imposent pour améliorer l'expérience utilisateur, le graphique & UX/UI 2.0 et aussi pour donner une image plus moderne, accessible et professionnelle de ces trois plateformes digitales. Les sites des aéroports mettront à la fois en avant la qualité de l'expérience client mais doivent aussi refléter la beauté d'Antananarivo et de Nosy Be.

Les sites web ont été mis en service en 2024. Voici quelques constats que nous avons recensés :

- Des premiers retours d'expérience (REX) ont été collectés auprès des utilisateurs, mettant en évidence des axes d'amélioration concrets
- La nécessité de mieux distinguer et différencier le site de Ravinala Airports pour que les internautes ne le confondent pas avec les deux aéroports
- De nouveaux besoins fonctionnels et de nouveaux profils d'utilisateurs ont été identifiés, nécessitant une évolution ciblée des interfaces.

Ces constats justifient le lancement d'une mission d'audit et d'optimisation, s'appuyant sur les REX existants et respectant scrupuleusement les technologies et l'architecture en place.

B. OBJECTIFS DE LA MISSION

1) Objectif général

Conduire un audit exhaustif de l'existant puis intégrer et développer les optimisations retenues, dans le strict respect des technologies web en place, sans refonte technique ni graphique.

2) Objectifs spécifiques

1. Réaliser un audit complet couvrant les dimensions graphique, ergonomique, fonctionnelle, performance et SEO
2. Intégrer les retours d'expérience (REX) déjà collectés par Ravinala Airports dans la démarche d'audit
3. Identifier et prioriser les optimisations à fort impact pour les utilisateurs
4. Renforcer la distinction visuelle et fonctionnelle entre le site de Ravinala Airports et ceux des aéroports qu'il gère, tout en garantissant un accès direct et rapide à ces derniers depuis la page d'accueil de Ravinala Airports
5. Implémenter les optimisations retenues sur les technologies existantes (WordPress / Elementor)
6. Améliorer les performances, l'ergonomie et le référencement naturel

3) Périmètre de la mission

3.1. Pages et sections concernées

La mission couvre l'ensemble des pages publiques du site, avec une attention particulière pour :

- Pages d'accueil (Home)
- Page vol
- Page de candidature
- Page « contact » de Ravinala Airports

3.2. Axes d'intervention

Trois axes principaux structurent la mission :

Axe	Description
Graphique	Modernisation de l'UI, cohérence visuelle, charte graphique, iconographie, typographie
Ergonomie	Architecture de l'information, navigation, accessibilité, responsive design, formulaires, facilité d'usage

	TERMES DE REFERENCE SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS	Référence: INF-DOC-044 Révision: 3 Date: 30/05/2026 Page: 5/11
---	---	---

Performance	Temps de chargement, référencement naturel, optimisation des assets, cache, CDN, score Core Web Vitals
--------------------	--

3.3. Contraintes impératives

La mission est encadrée par les contraintes suivantes, qui sont non négociables :

Contrainte	Détail
Pas de refonte technique	Aucune modification de l'architecture technique des sites (serveur, CMS, base de données, hébergement) ne sera réalisée.
Pas de refonte graphique	La charte graphique et l'identité visuelle existantes sont conservées. Les optimisations graphiques sont de l'ordre de l'amélioration incrémentale, non d'une refonte.
Technologies existantes maintenues	Toutes les optimisations doivent reposer sur les technologies web en place (WordPress, Elementor) et ne doivent en aucun cas les remettre en cause ou les remplacer.
Prise en compte des REX Ravinala Airports	La méthodologie d'audit est libre, mais doit impérativement intégrer et valoriser les retours d'expérience déjà effectués par Ravinala auprès de ses utilisateurs.

4) Livrables attendus

N°	Livrable	Description	Délai
L1	Rapport d'audit complet	Analyse de l'existant couvrant les axes graphique, ergonomique, fonctionnel, performance et SEO. Intégration des REX Ravinala Airports. Priorisation des recommandations.	Semaine 2
L2	Plan d'optimisation validé	Liste priorisée des optimisations retenues conjointement avec Ravinala Airports, avec estimation de l'effort et de l'impact pour chaque item.	Semaine 3
L3	Optimisations intégrées (staging)	Développement et intégration des optimisations	Semaine 8

	TERMES DE REFERENCE SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS	Référence: INF-DOC-044 Révision: 3 Date: 30/05/2026 Page: 6/11
---	--	---

		retenues sur environnement de staging. Tests cross-device et cross-browser.	
L4	Rapport de recette et validation	Tests de performance (PageSpeed, Lighthouse), validation fonctionnelle, rapport de recette signé par Ravinala Airports.	Semaine 9
L5	Mise en production	Déploiement des optimisations validées en production. Surveillance post-déploiement (2 semaines minimum).	Semaine 10
L6	Documentation des optimisations	Documentation technique et manuel utilisateurs des modifications effectuées, guide de maintenance et recommandations pour la suite.	Semaine 10

5) Méthodologie et approche

La méthodologie d'audit est laissée à la libre appréciation du prestataire. Toutefois, elle doit impérativement intégrer les retours d'expérience (REX) déjà réalisés par Ravinala Airports, fournis en amont du démarrage de la mission.

Phase 1 — Audit de l'existant (Semaines 1–2)

- Prise en main et analyse des REX fournis par Ravinala Airports
- Audit graphique : cohérence visuelle, lisibilité, distinction entre les sites (gestionnaire vs aéroports d'Antananarivo et de Nosy Be qu'il gère)
- Audit ergonomique : navigation, parcours utilisateurs, responsive design, formulaires
- Audit fonctionnel : fonctionnalités existantes, couverture des nouveaux besoins identifiés
- Audit performance: PageSpeed Insights, Lighthouse, GTmetrix, Core Web Vitals
- Audit SEO : balises, sitemap, vitesse, maillage interne, Search Console
- Synthèse et priorisation des recommandations

Phase 2 — Plan d'optimisation et validation (Semaine 3)

- Présentation du rapport d'audit à Ravinala Airports
- Atelier de priorisation conjoint Ravinala Airports / prestataire
- Validation du plan d'optimisation (périmètre, effort, impact)
- Cadrage technique : vérification de la faisabilité dans le respect des contraintes WordPress / Elementor



TERMES DE REFERENCE
SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS

Référence: INF-DOC-044
Révision: 3
Date: 30/05/2026
Page: 7/11

Phase 3 — Développement et intégration (Semaines 4–8)

- Mise en place d'un environnement de staging
- Développement des optimisations retenues dans WordPress / Elementor
- Optimisation des assets (images WebP/AVIF, lazy loading, minification CSS/JS)
- Implémentation des améliorations SEO et de performance
- Tests cross-browser et cross-device

Phase 4 — Recette, mise en production et documentation (Semaines 9–10)

- Tests de performance finaux et validation par le client
- Déploiement en production après validation formelle
- Surveillance post-déploiement (minimum 2 semaines)
- Rédaction de la documentation technique et du guide de maintenance et utilisateur

C. PROFIL DU PRESTATAIRE

1) Qualifications requises (prérequis)

- Expérience avérée d'au moins 3 ans en design UX/UI et développement web front-end
- Maîtrise avancée de WordPress : thèmes, hooks, personnalisation avancée
- Maîtrise d'Elementor (ou Elementor Pro) : construction de pages, widgets personnalisés, thème builder
- Maîtrise des outils de prototypage (Figma, Adobe XD ou équivalent)
- Expertise en optimisation de performance web sous WordPress (Core Web Vitals, Lighthouse, caching)
- Connaissance des normes d'accessibilité WCAG 2.1
- Compétences en SEO technique WordPress (Yoast SEO, Rank Math ou équivalent)

2) Compétences appréciées

- Connaissance des plugins WordPress complémentaires (WooCommerce, WPML, ACF, etc.)
- Connaissance des outils d'analyse web (Google Analytics 4, Search Console)
- Expérience dans le secteur institutionnel ou dans le domaine aéroportuaire

D. CALENDRIER INDICATIF

Phase	Activités principales	Durée	Livrable
Phase 1	Prise en main REX, audit complet	2 semaines	L1

	TERMES DE REFERENCE SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS	Référence: INF-DOC-044 Révision: 3 Date: 30/05/2026 Page: 8/11
---	--	---

	(graphique, ergo, fonctionnel, perf, SEO)		
Phase 2	Audit, rapport, plan d'optimisation validé	3 semaines	L2
Phase 3	Développement des optimisations retenues (WordPress / Elementor)	5 semaines	L3
Phase 4	Recette, mise en production, documentation	2 semaines	L4, L5, L6
DURÉE TOTALE DE LA MISSION		10 semaines	

E. COMPOSITION DE L'OFFRE TECHNIQUE ET FINANCIERE

1) Offre technique

Le prestataire soumettra une offre technique comprenant :

- Une présentation générale succincte de la société
- Un portfolio de réalisations (avec liens actifs)
- Une description du mode opératoire pour la réalisation de la prestation, notamment :
 - La compréhension des enjeux et la reformulation des objectifs
 - La méthodologie proposée et le plan de travail détaillé
 - La composition de l'équipe et les CV des experts mobilisés
 - Les outils et technologies envisagés
- Trois (03) références similaires avec attestation de bonne fin d'exécution
- L'extrait du Registre de Commerce (RCS) datée de moins de 3 mois
- Les copies des :
 - Carte fiscale 2026
 - Carte Statistique
- L'attestation d'affiliation valide auprès de la **CNaPS** et du **Service Médical Interentreprise (SMIE)** ou organisme équivalent

2) Offre financière

- L'offre financière composée de la lettre de soumission, datée et signée, et du devis détaillé par phase et par livrable (HTVA et TTC)

Avant toute contractualisation, l'entreprise sélectionnée aura à remplir et signer les documents de référencement cités ci-après :

- Les conditions générales des achats de RAVINALA AIRPORTS
- Le questionnaire de conformité
- Le code de conduite de Ravinala Airports
- La Charte RSE de RAVINALA AIRPORTS

A noter que les CV et demandes d'emploi ne seront pas considérés pour cette consultation.



TERMES DE REFERENCE
SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS

Référence: INF-DOC-044
Révision: 3
Date: 30/05/2026
Page: 9/11

F. MODALITES DE SOUMISSION

Les offres techniques et financières, en version électronique sous format PDF pour l'ensemble des documents ainsi qu'une version de l'offre financière en format Excel sont à envoyer par mail uniquement aux adresses :

- service.achats@ravinala-airports.aero
- communication@ravinala-airports.aero

au plus tard le 27 juillet 2026 avant 12H00 (UTC+3) et portant en objet : « AAO-RAV-26-027 – Optimisation graphique, ergonomique et performance des sites Web ».

Pour les offres dont le volume total des fichiers dépasse les 7 Mo doivent être envoyées via WeTransfer ou autre plateforme de téléchargement.

Un seul fichier (ZIP ou RAR) regroupant les documents composant l'offre devra être protégé contre l'ouverture par un **mot de passe qui ne sera transmis par email qu'à partir de 14h00 (UTC+3) le 27 juillet 2026** aux adresses e-mail susmentionnées.

Les offres transmises doivent être envoyées dans les délais impartis et les soumissionnaires doivent prendre toutes les dispositions nécessaires pour s'assurer de leur bonne réception. Aucune réclamation ne sera recevable en cas de non-réception imputable à un défaut de transmission.

Toute remarque ou question nécessaire concernant l'appel d'offres devra être adressée au plus tard cinq (05) jours avant la remise de l'offre.

G. CRITERES D'EVALUATION DES OFFRES

Critère d'évaluation	Pondération	Note max.
Compréhension des TDR et pertinence de l'approche	25%	25 pts
Méthodologie et plan de travail	20%	20 pts
Qualifications et expérience de l'équipe	20%	20 pts
Références de missions similaires	15%	15 pts
Offre financière (rapport qualité-prix)	20%	20 pts
TOTAL	100%	100 pts

H. DISPOSITIONS FINALES

La participation au présent appel d'offres vaut acceptation pleine et entière des clauses, critères et modalités décrits dans le présent dossier.



TERMES DE REFERENCE
SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS

Référence: INF-DOC-044
Révision: 3
Date: 30/05/2026
Page: 10/11

Ravinala Airports se réserve expressément le droit :

- D'interrompre, de modifier ou d'annuler la procédure à tout moment
- De rejeter toute offre jugée incomplète, non conforme ou non pertinente
- De demander toute précision ou pièce complémentaire nécessaire à l'évaluation des offres

Ce process pourra se faire sans que les soumissionnaires puissent prétendre à un recours, dédommagement ou indemnité de quelque nature que ce soit.

La procédure de passation de marché est conclue par la signature d'un contrat entre les parties (le prestataire sélectionné et Ravinala Airports).



TERMES DE REFERENCE
SITE WEB - RAVINALA AIRPORTS

Référence: INF-DOC-044
Révision: 3
Date: 30/05/2026
Page: 11/11

ANNEXE : RETOUR D'EXPERIENCE UTILISATEUR RECOLTE

Amélioration des accès aux informations :

- Faciliter l'accès aux deux sites aéroports à partir de la page d'accueil du site de Ravinala Airports
- Depuis la page d'accueil de Ravinala Airports, Intégrer un volet permettant d'accéder aux supports de communication (YouTube, LinkedIn, Instagram, X)
- Depuis la page d'accueil de Ravinala Airports, mettre tout de suite les deux sites des aéroports d'Antananarivo et de Nosy Be pour que les passagers comprennent que Ravinala Airports est le gestionnaire et les redirigent directement vers les sites des aéroports en cas de besoin ou en cas de confusion

Formulaire et call to action

- Candidature à une offre d'emploi :
 - o Optimiser les champs à renseigner (enrichir les informations à exiger)
 - o Renvoyer automatiquement les informations de candidatures dans une plateforme spécifique développée par Ravinala Airports pour le traitement des candidatures
- Formulaire de contact : donner la possibilité de configurer les adresses mails de réception des requêtes (demande d'information, suggestion, réclamation)

Optimisation des informations de vols :

- Sur les deux sites des aéroports, sur la page de vol, l'utilisateur doit accéder directement au moteur de recherche de vols
- Mettre en avant la possibilité de contacter les compagnies aériennes
- Dans la page compagnie aérienne : séparer les vols commerciaux des vols privés et proposer une meilleure expérience utilisateur