

TERMES DE REFERENCE POUR LE RECRUTEMENT D'UN PRESTATAIRE SPECIALISE DANS LA MISE A DISPOSITION D'HOTESSES, HOTES ET SUPERVISEURS DURANT LE SALON ITM 2019

I. Contexte

Dans le cadre de la 8^{ème} édition de l'**International Tourisme Fair Madagascar (ITM)** qui se tiendra du **jeudi 13 juin 2019 au dimanche 16 juin 2019** au Centre de Conférences Internationales (CCI) à Ivato, avec 15.000 visiteurs attendus, l'ONTM entend faire appel à un prestataire spécialisé dans la mise à disposition d'hôtes, hôtes et superviseurs pendant le salon, du 13 au 16 juin.

II. Tâches

- Prendre connaissance du site d'exposition et du programme du salon ainsi que de la qualité des personnalités intervenantes et des participants au salon ;
- Faire participer les hôtes, hôtesse et responsables aux séances de formation techniques ;
- Faire participer les hôtes, hôtesse et responsables à la formation organisée par l'ONTM ;
- Fournir et encadrer des hôtesse et hôtes pour l'intégralité du salon ITM 2019 du 13 au 16 juin 2019 (soit 4 jours), reparti comme suit (cette répartition peut être modifiée selon les besoins sur terrain):

	13-juin	14-juin	15-juin	16-juin
Entrée principale	2	2	2	2
Vente des billets	4	4	4	4
Entrée exposant	1	1	1	1
Espace inauguration / After Work	6	-	-	-
Village M/car - Village tourisme - Village Tourisme & Connexe	6	6	6	6
Village OUTDOOR - Artisans - PMO - centre du savoir	6	6	6	6
Conférences	8	8	8	8
TOTAL	33	27	27	27

- Fournir 2 superviseurs par jour pendant les 4 jours du salon, pour encadrer les hôtes et hôtesse et être les interlocuteurs de l'ONTM. Les superviseurs, devraient être joignable pendant les horaires d'ouverture du salon ;
 - Briefer les hôtesse sur les résultats attendus de leur service et les tâches requises ;
- Les superviseurs seront eux-mêmes sous les directives du Coordonnateur du salon ITM

Détails de la prestation des hôtes, hôtesse et superviseur :

Pendant l'inauguration :

- Assurer l'accueil et le placement des invités
- Accompagner les autorités lors de leur discours ;
- Assurer la distribution des kits de bienvenue ;
- Accompagner les autorités lors de la cérémonie de découpe du ruban et visite des stands
- Servir de balise sur l'allée vers la place de la scène
- Fournir des informations aux invités
- S'assurer que les hôtesse et hôtes soient présents à leur poste durant les horaires d'ouverture du salon

Pendant les conférences

- Assurer l'accueil et le placement des conférenciers et des participants ;
- Assurer la distribution des documents durant les conférences et fournir les appuis logistiques ;
- Assurer l'accueil et le placement des invités
- Gérer les micros pendant les séances de question / réponse
- Assister l'équipe de l'ONTM pour la gestion des fiches de présence
- Respecter les indications et les recommandations de l'ONTM en termes d'emplacement, de tenue vestimentaire, de comportement ...etc., durant les 4 jours du salon ;
- Faire un débriefing avec l'équipe de l'ONTM tous les jours, à la fin de la journée ;
- S'assurer que les hôtesse et hôtes soient présents à leur poste durant les horaires d'ouverture du salon

Pendant les journées du salon

- Assurer la vente des billets et tickets tombola
- Accueillir et orienter les visiteurs
- Service d'agent d'information pour les visiteurs
- S'assurer que les hôtesse et hôtes soient présent à leur poste durant les horaires d'ouverture du salon

D'autres tâches qui ne sont pas énumérées dans cette liste peuvent être confiées aux hôtes, hôtesse et superviseurs durant le salon.

Respecter les consignes de l'ONTM sur les tenues vestimentaires :

Pour les hôtes et hôtesse : tenues fournies par l'ONTM

Cependant les hôtesse devront fournir elles mêmes des chaussures noires.

Et les hôtes et responsables devront fournir eux-mêmes :

- pantalons noirs ;
- chaussures noires.

Le transport et la restauration des agents seront à la charge du prestataire.

III. Durée de la mission

La mission commencera à la signature du contrat et se terminera le mercredi 19 juin 2019, date de livraison du dernier livrable.

IV. Compétences requises

La mission sera confiée à une entité qui remplit les critères suivants :

- Expériences confirmées dans le domaine de l'accueil,
- Disposant des ressources humaines suffisantes pour assurer la mission,
- Possession de tous les matériels nécessaires.

V. Produits livrables

Livrable 1 : CVthèque et photos des candidats proposés à assurer la mission

Livrable 2 : Rapport sur le déroulement de la prestation avec toutes les remarques et suggestions d'amélioration pour la prochaine édition.

A remettre au plus tard le 19 juin 2019.

VI. Dossiers demandés :

- Une offre technique, sous une enveloppe fermée, avec la mention « **offre technique Accueil ITM 2019** » incluant les informations suivantes :
 - o Liste des expériences pour des prestations similaires
 - o CVthèques avec photo (debout) des hôtes et hôtesse proposés
 - o CV des encadreurs
 - o Proposition d'organisation durant les 4 jours du salon
 - o Documents justifiant l'existence légale de l'entité (carte statistique, carte NIF...)
- Une offre financière, sous une autre enveloppe fermée, avec la mention « **Offre financière, Accueil ITM 2019** » avec les détails de chaque poste de dépense incluant les options,

Le tout sous une enveloppe fermée, devra parvenir à l'ONTM, au plus tard **le vendredi 1^{er} mars 2019 à 16h00** à l'adresse suivante, avec la mention « **Prestation ACCUEIL ITM 2019** » :

**Coordonnateur ITM
Office National du Tourisme de Madagascar
Lot IBG 29 C Antsahavola
ANTANANARIVO**