



TERME DE RÉFÉRENCE

RECRUTEMENT DE TOUR OPERATEURS RÉCEPTIFS POUR ORGANISATION DES EDUCTOURS – ITM 2026

Marchés : International

I-CONTEXTE :

Dans le cadre de la stratégie nationale de développement touristique, Madagascar ambitionne d'atteindre 500 000 touristes internationaux à l'horizon 2028.

Afin de renforcer la promotion de la destination auprès des professionnels internationaux du tourisme, l'Office National du Tourisme de Madagascar (ONTM) prévoit d'organiser en 2026 une série d'Eductours destinés aux professionnels internationaux du tourisme.

Ces Eductours seront organisés en amont et pendant la période du salon ITM 2026, et permettront d'accueillir environ 50 professionnels internationaux (Tours Opérateurs émetteurs, agences de voyages, acteurs du tourisme d'affaires et MICE).

Les participants seront invités à découvrir différentes régions touristiques de Madagascar à travers des circuits thématiques combinant nature, culture et expériences locales, tout en favorisant les rencontres professionnelles avec les opérateurs locaux.

Dans ce cadre, l'ONTM souhaite recruter des Tours Opérateurs réceptifs chargés de la conception et de la gestion des arrangements terrestres des participants aux Eductours 2026.

II-OBJECTIF GENERAL

L'objectif général est de renforcer la commercialisation internationale de la destination Madagascar en permettant à des professionnels du tourisme émetteur de découvrir directement les divers produits touristiques du pays.

III-OBJECTIFS SPECIFIQUES

Les Eductours 2026 visent à :

- Promouvoir la destination Madagascar auprès des Tours Opérateurs internationaux ;
- Développer les relations commerciales entre les opérateurs internationaux et les opérateurs locaux ;
- Mettre en valeur les différentes régions touristiques du pays ;
- Favoriser l'intégration des circuits malgaches dans les catalogues des Tours Opérateurs internationaux ;
- Diversification des offres touristiques à Madagascar ;
- Contribuer à l'augmentation du nombre de visiteurs internationaux à Madagascar.

IV-MISE EN ŒUVRE :

- Période de mise en œuvre :

Les Eductours se dérouleront principalement au mois de juin 2026, en lien avec la tenue du salon International Tourism Fair Madagascar (ITM).

- **Participants :**

Environ 50 professionnels internationaux du tourisme seront invités à participer aux Eductours.

- **Zones touristiques concernées :**

Les circuits seront organisés dans 5 grandes régions touristiques :

- Nord
- Ouest
- Sud
- Est
- Centre

- **Circuits :**

Région	Circuit	Destinations	Dates
Nord	Nord 1	Sambava - Diego Suarez	05 – 12 juin
	Nord 2	Diego Suarez – Montagne d’Ambre	04 – 12 juin
Ouest	Ouest	Morondava – Tsingy	04 – 12 juin
Sud	Sud 1	Tuléar – Isalo	05 – 13 juin
	Sud 2	Fort Dauphin	05 – 12 juin
Est	Est 1	Pangalanes – Andasibe	04 – 12 juin
	Est 2	Maroantsetra – Sainte-Marie	07 – 13 juin
Centre	Centre 1	Anjozorobe – Andakana	06 – 13 juin
	Centre 2	RN7 – Ranomafana	03 – 12 juin

- Les participants seront recrutés par l’ONTM et/ou des partenaires de réceptifs.

V-ETENDUE DE LA MISSION :

La mission du Tour Opérateur retenu consistera à :

1. **Organisation des circuits**

Assurer la gestion logistique complète des circuits. Chaque circuit devra impérativement inclure :

- Les dates exactes données par l’ONTM
- Toutes les excursions mentionnées dans le programme préétabli par l’ONTM
- Une heure de rencontre avec les opérateurs en région, avec l’office régional en charge, incluant :
 - o Mise à disposition d’une salle de réception
 - o Boissons soft
- Une journée de workshop B2B sur le salon ITM suivi d’un déjeuner sur place et une visite du salon

- La prise en charge complète depuis l'arrivée à l'aéroport jusqu'au départ
- Tous les repas inclus pendant le séjour (en pension complète avec une bouteille d'eau par jour)
- L'hébergement en hôtel 3 étoiles minimum (ou équivalent si non disponible dans la région), en chambre Single.

NB :

Les billets d'avion domestiques ne sont pas inclus dans le package et resteront à la charge de l'ONTM.

Sur les circuits Nord 2 (Diego/3 baies), Est 2 (Maroantsetra/Sainte Marie) et Centre 2 (RN7 et Ranomafana), la cotation doit prendre en compte le nombre de places de l'avion (3 participants minimum et 5 participants maximum)

Un total de 6 participants au maximum pour les 6 autres circuits.

2. Réservation et préparation logistique

Préparer et organiser chaque voyage une fois les opérateurs sélectionnés, selon les circuits qu'ils auront choisis. La coordination avec les prestataires (guides, transporteurs, hôteliers) sera assurée par le TO.

3. Accueil et accompagnement

Fournir un accueil et un accompagnement professionnel durant tout le séjour par un personnel bilingue (français – anglais), du jour d'arrivée à Madagascar jusqu'au départ.

4. Évaluation de la satisfaction

Distribuer, collecter et restituer les questionnaires de satisfaction fournis par l'ONTM à la fin de chaque séjour. Chaque questionnaire devra être rempli et signé par les participants avant leur départ.

VI-DUREE DE LA MISSION :

La mission débutera à la signature du contrat et prendra fin après la réalisation complète des Eductours ITM 2026 et la remise du rapport final.

VII-RESULTATS ATTENDUS ET LIVRABLES

À l'issue de la mission, les résultats suivants sont attendus :

- Les Eductours auront été organisés dans les meilleures conditions logistiques ;
- Les participants auront découvert les principales régions touristiques du pays ;
- Les rencontres B2B auront permis de renforcer les partenariats entre opérateurs internationaux et locaux ;
- Chaque circuit valorise les atouts touristiques régionaux et permet aux participants de mieux vendre la destination Madagascar
- L'ONTM recueille des informations fiables sur la satisfaction des participants à travers les retours consolidés.

Produits livrables :

- Produit Livrable 1 : Liste des circuits détaillés par région :

Incluant le programme jour par jour, les prestations incluses, les hôtels proposés et un calendrier d'intervention. À remettre dans les 5 jours suivant la signature du contrat,

- Produit Livrable 2 : Rapport d'avancement incluant :
 - Attestations de réservation d'hôtels
 - Liste des guides avec noms et contacts
 - Informations sur les moyens de transport
 - Liste des sites/activités prévues

Le tout à remettre au moins 30 jours avant le début de l'eductour,

- Produit Livrable 3 : Rapport d'activités et questionnaires de satisfaction
 - Formulaires remplis et signés par les participants à chaque circuit, accompagnés de leurs recommandations.
 - Tickets d'embarquement de chaque TO ou agence de voyage émetteur.rice sur les vols domestiques
 - Liste de présence des opérateurs durant les sessions B to B
 - Photos durant les sessions B2B et le circuit

A remettre à la fin de l'eductour.

A la fin de chaque eductour, un rapport global d'activités (technique et financier) sera remis.

VIII-PROFIL :

Le prestataire recherché doit être un Tour Opérateur réceptif dûment enregistré à Madagascar au moment du dépôt de l'offre.

Il devra répondre aux critères suivants :

- Être un Tour Opérateur en règle vis-à-vis de l'administration disposant d'une licence B et en règle vis-à-vis de l'administration fiscale.
- Expérience avérée d'au moins 5 ans dans l'organisation de voyages en groupe en B2B, en particulier dans le cadre de circuits thématiques, d'eductours ou de voyages de familiarisation destinés à des professionnels du tourisme ;
- Très bonne connaissance du territoire national, notamment des 12 régions concernées par les Eductours, ainsi qu'une maîtrise des réseaux d'acteurs touristiques locaux (hôteliers, transporteurs, guides, restaurateurs, etc.) ;
- Capacité logistique complète, incluant la gestion de l'hébergement, des transports, des repas, des activités/excursions, ainsi que l'accompagnement de groupes tout au long de leur séjour ;
- Disposer de personnel multilingue maîtrisant parfaitement (à l'oral et à l'écrit) au moins l'anglais et le français. La maîtrise d'autres langues internationales est considérée comme un atout ;

Le prestataire devra également démontrer sa réactivité opérationnelle, sa rigueur dans le respect des délais, et sa capacité d'adaptation aux ajustements logistiques potentiels en lien avec le profil des groupes accueillis.

IX-BUDGET DE LA MISSION :

Le prestataire devra proposer un tarif unique appliqué à chaque circuit, couvrant l'ensemble des services, tout en garantissant un niveau de qualité élevé et le professionnalisme attendu pour un séjour destiné à des professionnels internationaux du secteur touristique.

À noter : Les billets d'avion domestiques pour les participants aux eductours ne sont pas inclus dans ce budget et seront pris en charge directement par l'ONTM.

Le paiement final de l'ONTM sera effectué strictement à hauteur du nombre d'eductours effectivement réalisés et validés.

Modèle de budget à présenter par circuit

Désignation	Montant HT	Nombre de pax	Montant total HT
Hébergement et restauration			
Déplacements terrestres			
Déplacements maritimes et fluviaux			
Guidages, visites et excursions			
Organisation de workshop B2B			
Frais d'agence			
Autres frais			
	TOTAL HT		
	TOTAL avec IMP (total HT/0,92)		