



TERMES DE REFERENCE

RECRUTEMENT D'UNE AGENCE DE COMMUNITY MANAGEMENT ET D'INFOGRAPHISME POUR LES OFFICES RÉGIONAUX DU TOURISME (ORT)

1. Contexte

Dans le cadre du renforcement de la visibilité des régions touristiques de Madagascar, le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat s'engage dans une initiative de mutualisation des activités de promotion en ligne. Cette initiative vise à harmoniser les stratégies de marketing digital à travers un portail unique et des sous-sites régionaux, soutenus par des activités coordonnées de communication digitale.

Afin de maximiser l'impact de cette initiative, chaque Office Régional du Tourisme – ORT bénéficiera de l'expertise d'un Community Manager pour assurer une gestion efficace de la présence en ligne, en alignement avec les stratégies globales de promotion. Ce recrutement s'inscrit dans l'objectif de renforcer la visibilité des destinations touristiques de Madagascar notamment à travers les réseaux sociaux et d'autres plateformes digitales.

2. Objectifs de la mission

2.1 Objectif global

Renforcer la présence en ligne des 21 ORT de Madagascar en gérant efficacement leurs activités de promotion sur les réseaux sociaux et autres plateformes digitales.

2.2 Objectifs spécifiques

- En coordination avec les responsables au sein de chaque ORT concerné, créer et publier du contenu (publications, événements digitaux, jeux, etc.) pour valoriser les attractions touristiques locales ;
- Assurer la gestion quotidienne des réseaux sociaux des ORT pour promouvoir les destinations touristiques des régions ;
- Suivre les interactions en ligne et modérer les commentaires sur les différentes plateformes ;

- Analyser les performances des actions de communication en ligne et proposer des améliorations continues ;
- Contribuer à l'alignement des stratégies de promotion en ligne avec les objectifs globaux du ministère du Tourisme et de l'Artisanat.

3. Tâches et attributions

La prestation requise vise à fournir une prestation de Community Management. Cela inclut les points suivants :

- La gestion des réseaux sociaux : créer, planifier, et publier quotidiennement du contenu sur les pages des ORT (Facebook, Instagram, ...)
- La création de contenu : développer du contenu visuel et rédactionnel attractif et pertinent pour les différentes cibles ;
- L'animation de la communauté : répondre régulièrement aux commentaires, messages privés, et interagir avec les abonnés pour maintenir un lien actif avec la communauté ;
- Le suivi des performances : analyser les indicateurs clés de performance (KPI) des campagnes en ligne et fournir des rapports mensuels avec des recommandations ;
- La coordination avec les ORT et le ministère : collaborer étroitement avec les responsables des ORT et du ministère pour assurer la cohérence des actions de promotion ;
- La veille digitale : suivre les tendances du secteur du tourisme et les innovations en matière de marketing digital pour optimiser les stratégies en place.

4. Livrables

Les principaux livrables de l'agence seront les :

- Rapport mensuel détaillant les actions menées, les résultats obtenus, et les recommandations pour les mois suivants ;
- Contenu créé (textes, images, vidéos) pour les publications ;
- Planning éditorial mensuel pour chaque ORT.

5. Durée de la mission

La mission se déroulera sur une période de 3 mois, à partir du 1er octobre 2024, et se terminera le 31 décembre 2024. Des évaluations seront effectuées mensuellement, basées sur les rapports fournis.

6. Compétences requises

La prestation sera confiée à une agence spécialisée dans le Community Management répondant aux critères suivants :

- Au moins une Licence en Marketing, Communication ou autres domaines similaires,
- Expérience confirmée dans la gestion des réseaux sociaux pour des projets similaires, idéalement dans le secteur du tourisme ;
- Compétences en création de contenu (rédactionnel, visuel, et vidéo) ;
- Maîtrise des outils de gestion des réseaux sociaux (Hootsuite, Buffer, ...) et des outils d'analyse (Google Analytics, Facebook Insights, etc.) ;
- Bonnes capacités de communication et d'interaction avec différents types de publics ;

La connaissance du secteur touristique et des spécificités régionales de Madagascar serait un atout.

7. Dossiers demandés

L'agence de Community Management intéressée devra soumettre :

- Un CV détaillant les expériences pertinentes du Community Manager proposé ;
- Un portfolio ou exemples de travaux réalisés en tant que Community Manager ;
- Une proposition financière incluant le tarif mensuel pour la gestion des activités des 23 ORT ;
- Des références professionnelles.

ANNEXE : CAHIER DES CHARGES

N° de dépense	Description de l'activité	Unité	Qté	Specification technique
Activité 1	Gestion des réseaux sociaux			
	Gestion des comptes des ORT	Lot	23	Gestion quotidienne des réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn,...) pour chaque ORT, incluant la création et publication de contenu adapté aux spécificités régionales.
	Création de contenu	Lot	1	Développement de contenu attractif (textes, images, vidéos) pour chaque ORT, en accord avec les thèmes touristiques régionaux.
	Animation de la communauté	Mois	3	Réponse aux commentaires, gestion des interactions, et animation des communautés en ligne pour les 23 ORT.
	Optimisation des campagnes	Lot	1	Mise en place et suivi des campagnes de promotion, ajustement des stratégies en fonction des résultats obtenus.
Activité 2	Suivi et analyse des performances			
	Suivi des indicateurs clés de performance (KPI)	Mois	3	Analyse des performances des actions en ligne, production de rapports mensuels incluant les recommandations pour les mois suivants.
	Rapports de performance	Mois	3	Fourniture de rapports détaillés sur les activités, les résultats et les tendances pour chaque ORT
Activité 3	Formation et support			
	Formation des agents ORT	Jour	5	Formation pour les responsables des ORT sur l'utilisation des outils de gestion des réseaux sociaux, avec supports de formation et tutoriels
	Support technique	Mois	3	Assistance technique pour la gestion des comptes et des outils de communication digitale, disponible pendant les heures ouvrées.