

CAHIER DES CHARGES DE CONSULTATION

MISSION D'ASSISTANCE À MAITRISE D'OUVRAGE POUR LA DÉFINITION DES AXES STRATÉGIQUES ET LA RÉALISATION D'UN PLAN D' ACTIONS OPÉRATIONNEL POUR UN DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE RAISONNÉ DANS LES PARCS NATURELS D'OCCITANIE :

- Parc Naturel Régional d'Aubrac
- Parc Naturel Régional des Causses du Quercy
- Parc Naturel Régional de Corbières-Fenouillèdes
- Parc Naturel Régional des Grands Causses
- Parc Naturel Régional du Haut-Languedoc
- Parc Naturel Régional de la Narbonnaise en Méditerranée
- Parc Naturel Régional des Pyrénées Ariégeoises
- Parc Naturel Régional des Pyrénées Catalanes
- Parc Naturel Marin du Golfe du Lion
- Parc National des Cévennes
- Parc National des Pyrénées

Date de diffusion du cahier des charges et règlement de consultation : 7 septembre 2021

Date et heure limite de réception des offres : 29 septembre 2021

tourisme-occitanie.com

CONTEXTE

Évolution des attentes en termes de transition vers un tourisme durable et d'une offre écotouristique

Le modèle économique et de consommation actuel a des impacts de plus en plus irréremédiables sur notre écosystème : changement climatique, effondrement de la biodiversité, pollutions à grande échelle, crises sociales et sanitaires, etc. Les enjeux environnementaux et sociaux de notre société nous amènent collectivement à mener une transition vers plus de durabilité dans tous les domaines d'activité.

Le tourisme est un des secteurs à la fois les plus exposés à ces risques et les plus contributeurs aux impacts. D'une part, l'offre de tourisme, notamment en Occitanie, a besoin d'un capital culturel et naturel préservé pour se développer (balnéaire, montagne, sports, œnotourisme...); d'autre part le secteur génère des nuisances liées au transport, à la consommation d'espaces, de ressources (énergie, eau...), à la production de déchets... Les récents événements sanitaires ont montré son extrême fragilité, et les risques dans le long terme. Des événements climatiques impactent déjà l'activité sur le territoire (inondations dans l'Aude en 2019, pertes d'enneigement, canicules...). Il est donc nécessaire d'agir à la fois pour rendre le secteur résilient à ces événements extrêmes, ainsi que pour atténuer son impact sur le patrimoine naturel, culturel, paysagers, de bio-diversité... et proposer une offre touristique en phase avec une attente de plus en plus forte des visiteurs autour d'un développement durable et responsable.

A la suite de la crise de 2020, la Région Occitanie a lancé son plan de transformation « Pacte Vert » ou « Green New Deal », nouveau modèle économique et social auquel le tourisme doit prendre sa part. Le CRTL Occitanie a mis à jour sa stratégie avec un plan d'action ambitieux pour s'engager et emmener la profession dans la transition vers un tourisme plus durable et responsable en Occitanie (<https://pro.tourisme-occitanie.com/tourisme-durable/programme-operationnel-de-tourisme-durable-en-occitanie>).

Convention cadre de partenariat entre le réseau des parcs naturels d'Occitanie, le CRTL et la Région

En Occitanie, le réseau des parcs naturels représente près d'1/3 du territoire régional et comprend, outre un ensemble de destinations majeures, des sites remarquables pour leurs richesses de bio-diversité, géologie, paysages, savoir-faire... au sein de 3 univers de consommation touristique que sont la campagne, la montagne et le littoral.

Les partenaires souhaitent œuvrer conjointement pour un tourisme responsable, harmonieux, respectueux de leur environnement, un développement touristique qualitatif, accessible et équitable, la progression d'un tourisme de nature et tourisme durable grâce à des plans d'actions mutualisées.

La coopération entre ces parcs, le CRTL (notamment le Pôle Ingénierie de l'offre), la Direction de la Transition Énergétique et de l'Environnement et la Direction Tourisme et Thermalisme de la Région, concerne :

- L'intégration des parcs naturels à l'écosystème touristique régional et la gouvernance du CRTL Occitanie,
- la mise en commun de moyens pour la connaissance des offres et des attentes des clientèles,
- l'engagement et l'accompagnement de territoires pilotes,
- l'innovation dans des offres écotouristiques en lien avec l'identité régionale et ses valeurs,
- la progression du déploiement des marques et démarches de qualification de l'offre,
- l'association des partenaires lors de temps forts organisés autour d'enjeux partagés,
- la recherche d'équilibre entre cadre de vie et cadre de vacances au bénéfice des habitants et visiteurs.

https://pro.tourisme-occitanie.com/sites/pro.tourisme-occitanie.com/files/atoms/files/2021-03-22_convention_parcs-crtl-region_def.pdf

Enquête auprès des visiteurs et ses résultats

De février à mars 2021, une enquête été réalisée auprès des visiteurs de 9 parcs naturels d'Occitanie via les fichiers des socio-professionnels et des offices de tourisme de ces territoires.

1780 réponses à l'enquête ont permis d'analyser notamment :

- L'expérience client et les motivations de séjour dans les parcs d'Occitanie
- La perception des parcs naturels en tant que destinations de vacances
- La valeur ajoutée d'un parc naturel en tant que destination de vacances
- La connaissance des parcs naturels d'Occitanie
- L'image de l'Occitanie par rapport à la qualité de son environnement naturel
- Les Parcs d'Occitanie et le tourisme durable
- Les attentes des visiteurs pour améliorer leur séjour dans un parc naturel

Les résultats d'exploitation doivent servir à bâtir des plans d'actions mutualisés entre les acteurs :

<https://pro.tourisme-occitanie.com/etudes-et-chiffres-cles/les-etudes-et-enquetes-du-crtl>

Les conclusions de cette enquête montrent que les parcs naturels d'Occitanie présentent des atouts spécifiques et un formidable potentiel au regard des inflexions actuelles du tourisme et de l'attractivité des territoires : un tourisme 4 saisons, des activités et des pratiques de découverte proche de la nature et loin du tourisme de masse, des valeurs de ressourcement, etc. Par ailleurs, ils sont reconnus pour la garantie d'une grande qualité de leur environnement.

Néanmoins, au regard des répondants, l'offre touristique telle qu'elle se présente globalement ne se différencie pas assez à la hauteur de ces atouts, des autres territoires touristiques, ni par sa durabilité (un leadership encore à affirmer en matière de tourisme durable), ni par son originalité.

En synthèse, l'ensemble de ces données ont amené les partenaires à cette question « Comment faire des Parcs d'Occitanie des destinations de plus-value touristique ? ». Il s'agit de traduire ces spécificités en termes d'offres de découverte, services d'accueil, marketing, communication, etc. dans un concept de « Haute Qualité de Vacances » à laquelle ces territoires peuvent prétendre.

OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet de retenir un prestataire chargé d'assurer l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour définir des axes stratégiques et élaborer un programme opérationnel mutualisé entre le réseau des parcs naturels d'Occitanie, le CRTL Occitanie et les 2 directions concernées de la Région Occitanie pour la durée de leur convention, jusqu'au 31 décembre 2023

Il est à noter que ce réseau est composé de différentes natures de parcs, 8 Parcs Naturels Régionaux, 2 Parcs Nationaux et 1 Parc Naturel Marin. Les propositions devront tenir compte de cette diversité et respecter les rôles, compétences et outils de chacun d'eux par rapport à leurs territoires (Chartes, Plans de gestion, outils de qualification...).

Elles devront également viser à une cohérence avec la démarche de la Fédération Nationale des Parcs Naturels Régionaux de France visant à faire émerger une « Destination Parcs » à l'horizon 2022.

Il s'agira de co-construire un programme d'actions détaillé, opérationnel et mutualisé sur 2 années (2022-2023) visant à concrétiser les potentiels de ces territoires pour faire émerger des destinations touristiques d'exception.

Pour ce faire, les actions proposées devront être innovantes, structurantes, opérationnelles, réalistes, et en cohérence et complémentarité avec les politiques régionales déjà menées sur ces territoires (notamment Grands Sites Occitanie, Qualité Tourisme Occitanie Sud de France, partenariats avec le réseau LiO -service régional des transports collectifs-, etc.). Enfin, les démarches en cours de valorisation de l'offre Parc ainsi que les contributions des Parcs engagés avec le CRTL, les ADT/CDT, OT, dans les travaux de valorisation de certaines destinations devront être prises en compte.

DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Il est proposé aux intervenants de réaliser leurs travaux en 3 phases successives :

- ⇒ **Phase 1 : Identification des singularités des parcs en tant que destinations et des critères de différenciation avec les autres territoires d'accueil, défis et enjeux à relever dans les parcs d'Occitanie pour les positionner en tant que destinations premium de tourisme durable et de tourisme de nature**

Cette phase de travaux comprendra un temps de Brainstorming collectif des acteurs du réseau (COFIL avec les directions des parcs) qui s'appuiera sur l'expertise et la connaissance du ou des Bureaux d'Etudes sur ce sujet.

Temps imparti pour la mission : 4 à 5 jours

- ⇒ **Phase 2 : Élaboration de la stratégie, définition des axes prioritaires de travail**

Proposition de scénarios, séminaire participatif des acteurs du réseau (COFIL + COTECH)

Temps imparti pour la mission : 5 à 7 jours

- ⇒ **Phase 3 : Définition du programme opérationnel à 2 ans, et rédaction d'un plan d'actions détaillé 2022 / 2023 avec Fiches-actions (objectifs, cibles, MO et organisation mise en oeuvre, partenariats, plan de financement prévisionnels...), élaboration d'indicateurs de résultats**

Travail de co-construction avec 2 temps forts contributifs : la proposition de schémas de programme opérationnel à valider puis développement des Fiches-actions (COFIL + COTECH avec réseau élargi des chargés de mission thématiques, mobilité, communication...)

Temps imparti pour la mission : 6 à 8 jours

Une réunion de calage avant le lancement de la mise en œuvre de la mission sera à prévoir (à distance) avec le Groupe de travail restreint (4 à 6 représentants des : parcs, Région, CRTL).

GOVERNANCE ET ORGANISATION DE LA MISSION

GROUPE DE PILOTAGE RESTREINT : 1 à 2 représentants des parcs, 2 représentants Région, 1 à 2 représentants CRTL, ils sont les interlocuteurs directs du ou des prestataires.

COFIL : Comité de pilotage composé des directions des Parcs naturels, du CRTL ainsi que des Directions concernées du Conseil Régional (DITEE et DTT).

COTECH : Comité technique assurant l'animation du réseau des chargés de mission et responsables du tourisme dans les structures.

RESULTATS ATTENDUS (LIVRABLES)

- Un rapport de synthèse comprenant les défis et enjeux identifiés, la stratégie retenue, et les axes prioritaires de travail ;
- Un document descriptif du programme opérationnel à 2 ans, et du plan d'actions détaillé 2022 / 2023, et les indicateurs de résultats retenus ;
- Les Fiches-actions techniques par année de réalisation (objectifs, cibles, MO et organisation mise en oeuvre, partenariats, plan de financement prévisionnels...).

PRÉSENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

CONTENUS DE LA PROPOSITION ET CALENDRIER

La proposition d'intervention devra préciser :

- le déroulement de l'étude et le descriptif méthodologique de chaque phase ;
- un devis exprimé en euros (HT et TTC), détaillé par phase (incluant le coût de toutes les interventions) et précisant le coût journée de chaque intervenant ;
- un planning d'intervention ;
- les moyens et outils mis en œuvre ;
- les références de réalisations de missions similaires par le/les cabinets et le/les intervenants proposés, et de traitement de projets thématiques relevant du tourisme des parcs naturels, du tourisme durable, tourisme de nature, éco-tourisme.

La mission sera à engager au plus tard début novembre 2021, et les travaux devront être achevés et validés au plus tard 31 mars 2022.

PROFIL ATTENDU

Des compétences sont attendues de la part des prestataires dans les domaines de :

- connaissance des Parcs naturels et espaces naturels protégés ;
- connaissance de l'organisation touristique des territoires ;
- connaissance des spécificités et des attentes des clientèles slow tourisme / tourisme nature / éco-tourisme ;
- références dans le domaine du positionnement marketing touristique ; du développement territorial,
- méthodologie de projet, élaboration de stratégie et plan d'actions opérationnels
- concertation et technique d'animation de réseaux (animation en distanciel), démarches participatives, accompagnement de réflexions collectives et co-constructions.

CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

Durée du contrat

La période d'intervention de la mission devra être effectuée comme détaillée selon les phases ci-dessus.

La durée totale ne pourra pas dépasser 5 mois et les livrables sont attendus avant fin mars 2022.

Les méthodes de travail et de concertation seront à adapter en fonction de la situation sanitaire afin de ne pas excéder ces délais.

Délai de validité des offres

Le délai de validité des offres est de deux ans à compter de la date limite de remise des offres.

EXAMEN DES CANDIDATURES

Seront éliminées les candidatures qui ne seraient pas accompagnées des éléments de référence mentionnés ci-dessus.

Jugement des offres

L'offre la plus pertinente et avantageuse sera appréciée en fonction des critères pondérés suivants :

Critères	Pondération
Adéquation de l'offre aux besoins exprimés (60 %) décomposée en 2 sous-critères : 1- Compréhension des enjeux de la consultation exprimée	30 %
2- Adéquation du plan d'actions proposé, méthodologie détaillée de chacune des phases et délai d'exécution	40%
Prix de l'offre (Offre la moins disante/offre analysée × 10)	30 %

Modalités de remise des offres

La date limite de réception des offres est fixée au mercredi 29 septembre à 12h. Les offres parvenues hors délai seront écartées sans régularisation possible. Un accusé de réception de l'offre sera adressé aux candidats par le CRTL.

Les dossiers devront être adressés par mail à l'adresse suivante : sophie.mercier@crtoccitanie.fr

Questions des candidats

Pour obtenir des renseignements qui seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir leur demande par mail, au plus tard 6 jours calendaires avant la date et l'heure limite de remise des offres, à Sophie Mercier (sophie.mercier@crtoccitanie.fr).

Contact

Les candidats seront particulièrement attentifs à renseigner dans leur offre une adresse de courriel consultée régulièrement.