

POUVOIR ADJUDICATEUR :

COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME ET DES
LOISIRS D'OCCITANIE (siège social)
64 rue Alcyone
CS 79507
34960 MONTPELLIER Cedex 2

REGLEMENT DE CONSULTATION & CAHIER DES CHARGES

**REDACTION, REALISATION ET DIFFUSION
D'UN GUIDE TOURISTIQUE
DE LA DESTINATION OCCITANIE SUD DE FRANCE
VALORISANT LE TOURISME DURABLE**

- Procédure adaptée en application des articles L. 2123-1, et de R. 2123-1, R. 2123-4 et R. 2123-5 du Code de la commande publique
- Dossier de consultation dématérialisé sur la plateforme : <http://tourisme-occitanie.e-marchespublics.com>
- **DATE DE PUBLICATION : 1^{er} FEVRIER 2022**
- **DATE DE REMISE DES OFFRES : 28 FEVRIER 2022 à 12 heures**

SOMMAIRE

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

1. Acheteur	3
2. Objet de la consultation.....	3
3. Dispositions générales.....	3
4. Dossier de consultation.....	5
5. Présentation des candidatures et des offres	7
6. Examen des candidatures et jugement des offres.....	8
7. Modalités de la remise des plis	10
8. Questions des candidats.....	12
9. Voies et délais de recours.....	13
10. Exécution du marché	13

CAHIER DES CHARGES

1. Objet de la consultation	14
2. Présentation du pouvoir adjudicateur et de ses missions	14
3. Contexte de la mission	15
4. Délais de commencement d'exécution.....	17
5. Éléments de réponse attendus du candidat	19

RÈGLEMENT DE LA CONSULTATION

1. ACHETEUR

1.1 Nom et adresse du pouvoir adjudicateur

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie,
Dont le siège social est situé au 64 rue Alcyone - 34000 MONTPELLIER
Représenté par : Monsieur Vincent GAREL, Président
Service Administratif et Financier : 15 rue Rivals – CS 78543 – 31685 Toulouse Cedex 6

1.2 Type de pouvoir adjudicateur

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs (CRTL) participe à la mise en œuvre de la politique régionale en matière de développement touristique. Ses missions s'organisent autour des axes suivants :

- Veille, observation, prospectives, innovation et aide à la décision,
- Professionnalisation des acteurs publics et privés (dont formation),
- Structuration de l'offre touristique,
- Qualification des entreprises touristiques (Qualité Tourisme SDF...)
- Marketing et communication,
- Appui à la mise en marché et à la commercialisation.

Il est un pouvoir adjudicateur au sens de l'article L. 1211-1 du Code de la commande publique.

2. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet « **REDACTION, REALISATION ET DIFFUSION D'UN GUIDE TOURISTIQUE DE LA DESTINATION OCCITANIE SUD DE FRANCE VALORISANT LE TOURISME DURABLE** ».

L'objet de la consultation est précisé dans le cahier des charges ci-après.

3. DISPOSITIONS GENERALES

Procédure de passation

➤ La consultation est passée selon la procédure adaptée en application des articles L. 2123-1, et de R. 2123-1, R. 2123-4 et R. 2123-5 du Code de la commande publique.

Forme du marché : marché de services non décomposé en lots compte tenu de la spécificité de son objet.

Durée du marché : La prestation doit être réalisée dans un délai de 6 mois à 12 mois maximum à compter de la notification du marché.

Lieu d'exécution : Région Occitanie

Délai de validité des offres : Le délai de validité des offres est de cent vingt (120) jours à compter de la date limite de remise des offres.

Forme juridique de l'attributaire

Conformément aux articles R. 2142-19 à R. 2142-27 du Code de la commande publique, les entreprises soumissionnaires peuvent se présenter sous la forme d'un groupement conjoint ou solidaire. Le pouvoir adjudicateur n'impose aucune forme de groupement.

Dans le cas où le titulaire du présent marché est un groupement conjoint, le mandataire du groupement est solidaire pour l'exécution du marché de chacun des membres du groupement. Les candidats peuvent présenter une offre, soit en qualité de candidat individuel, soit en qualité de membre d'un groupement.

Prix

L'unité monétaire est l'euro. Les prix sont établis aux conditions économiques en vigueur à la date limite de remise des offres. Ils sont réputés fermes.

Les prix de règlement sont établis à partir des tarifs proposés dans l'offre TTC du titulaire exprimée en euros.

Le montant de ce marché ne dépassera pas le seuil de la procédure formalisée fixé à 215 000 € HT.

Langue utilisée

La langue devant être utilisée dans le cadre de la présente procédure de passation est le français.

Tous documents rédigés dans une autre langue doivent être accompagnés de sa traduction en français. Les pièces non traduites seront déclarées irrecevables.

Modification de détail au dossier de consultation

Les candidats n'ont pas à apporter de modifications au dossier de consultation des entreprises.

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la date limite fixée pour la réception des offres, des renseignements complémentaires au cahier des charges.

Les candidats devront alors répondre sur la base du cahier des charges modifié sans pouvoir élever aucune réclamation à ce sujet.

Si pendant l'étude du dossier par les candidats, la date limite fixée pour la remise des offres est reportée, le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter au plus tard 10 jours avant la nouvelle date limite fixée pour la réception des offres, des renseignements complémentaires au cahier des charges.

Abandon de la procédure

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie se réserve le droit de mettre fin à la consultation à tout moment de la procédure, pour un motif d'intérêt général (article R. 2185-1 du Code de la commande publique). Les candidats en seront informés et ne pourront prétendre à aucune indemnisation.

4. DOSSIER DE CONSULTATION

A. Contenu du Dossier de Consultation des Entreprises (DCE)

Le dossier de consultation contient les pièces suivantes :

- Le règlement de la consultation,
- L'acte d'engagement et son annexe de sous-traitance,
- Le cahier des charges.

B. Mise à disposition du dossier de consultation par voie électronique

Conformément aux articles R. 2132-2 et R. 2132-3 du Code de la commande publique, la présente consultation fait l'objet d'une procédure dématérialisée.

Cette procédure permet aux candidats qui le souhaitent de télécharger les documents du dossier de consultation sur un réseau électronique et de déposer une offre par voie électronique via le site Internet accessible à l'adresse : e-marchespublics.com

Préalablement au téléchargement du dossier de consultation, il est conseillé aux candidats de procéder à la déclaration de leur identité en indiquant :

- Le nom de la personne téléchargeant le dossier de consultation,
- La raison sociale,
- L'adresse postale,
- Une adresse électronique valide qui permet d'informer les candidats des éventuelles modifications du dossier de consultation.

Toute modification du dossier de consultation fait l'objet d'un envoi de message électronique à l'adresse e-mail qui a été indiquée lors du téléchargement du dossier. Il est donc nécessaire de vérifier très régulièrement les messages reçus sur cette adresse. La responsabilité de l'acheteur public ne saurait être recherchée si le candidat a communiqué une adresse erronée, s'il n'a pas souhaité s'identifier ou s'il n'a pas consulté ses messages en temps et en heure. Le candidat vérifiera également que les alertes de la plateforme ne sont pas filtrées par le dispositif anti spam de l'entreprise ou redirigés vers les « courriers indésirables ». Pensez à faire ajouter l'adresse info@dematis.com comme expéditeur autorisé par votre service informatique.

Par ailleurs, l'attention des opérateurs économiques qui téléchargent le dossier en version électronique est attirée sur le fait que transmettre des copies du dossier à d'autres opérateurs économiques est déconseillé, dans la mesure où le CRTLO ne peut communiquer des compléments d'information ou des réponses aux questions posées par les candidats qu'aux seuls opérateurs économiques dont elle a connaissance par le biais d'un téléchargement sur sa plateforme dématérialisée ou par une demande écrite de dossier papier. Les opérateurs économiques qui seraient destinataires du dossier de consultation par un autre moyen ne pourront avoir la même information que les autres candidats, et ne pourront pas se prévaloir d'un éventuel préjudice en découlant.

C. Les messages sur la plateforme

Les échanges de documents, questions, réponses peuvent être réalisés via la plateforme afin d'en assurer une meilleure traçabilité. La messagerie est également utilisée pour informer les opérateurs économiques de différents événements tels que :

- Nouvelle version d'un document,
- Demande de précision,
- Lettre de rejet, etc...

Attention : certains serveurs de messagerie présents dans le système informatique des candidats peuvent filtrer des envois venant de la plate-forme. Les candidats doivent être vigilants sur ce point.

D. Connexion internet, taille des fichiers, format des fichiers

La limite et la durée concernant la taille des documents qui vont transiter sur la plateforme sont à **titre indicatif** les suivants :

- « La taille maximale des plis acceptés par la plateforme de dématérialisation est de 1 Go pour chaque pli », mais il est recommandé de formater ses offres en dessous de 500, voire 300 mégas.
- « Un délai moyen de (*impossible à définir car dépend de chaque connexion*) étant généralement nécessaire pour transmettre une offre de 500 mégas » (à vérifier par un test préalable de dépôt en situation réelle à partir de votre connexion Internet).

En effet, la durée de l'envoi des documents de réponse vers la plate-forme dépend très fortement de la taille du (des) fichier(s). *Attention ! S'agissant de l'ADSL pour les opérateurs économiques, le débit dans le sens du dépôt est approximativement le quart du débit en téléchargement de DCE.*

E. Comment se déroule la remise d'une candidature ou d'une offre en ligne ?

A partir de l'interface proposée, cliquer sur le lien « Dépôt » dans la liste des avis. Lors de la première visite, vous devez vous identifier. Lors des suivantes, il suffit d'indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe validés par la plateforme.

Première étape, vous pouvez vérifier les prérequis techniques et juridiques liés à la remise d'une offre en ligne, en consultant la dernière version des « Prérequis Techniques » sur la page : e-marchespublics.com/prerequis

Pour une première utilisation, il est recommandé d'effectuer une simulation de dépôt électronique en amont, proposée par la plateforme.

Aucun logiciel n'est requis pour cette application, en dehors de la compatibilité de votre poste avec java (version 1.6 minimum). Un autotest est accessible sur la plate-forme dans le menu « Aide / Prérequis » de votre espace privatif.

5. PRESENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

A. Les documents relatifs à la candidature à produire

Sur la base des pièces produites par les candidats à l'appui de leurs candidatures, ces dernières seront examinées au regard de leurs capacités professionnelles, techniques et financières.

Conformément à l'article R. 2143-4 du Code de la commande publique, le candidat peut présenter sa candidature sous la forme d'un document unique de marché européen (DUME). Ce document doit également être rédigé en français.

OU

- DC1 « Lettre de candidature » complétée, datée et signée,
- DC2 « Déclaration du candidat » complétée, datée et signée, comportant les informations suivantes ou accompagné des documents suivants :
 - o Déclaration concernant le chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du présent marché, réalisés au cours des trois derniers exercices disponibles ;
 - o Une liste des principaux services fournis sur des projets similaires de préférence sur des projets touristiques institutionnels, au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé ;
- Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'effectif du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années ;
- ATTRI 1 (ex-DC3) « L'acte d'engagement » daté et complété
- En cas de redressement judiciaire, une copie du jugement prononcé à cet effet et preuve que l'autorisation de poursuite d'activité couvre la période correspondant à la durée du marché
- Attestation d'assurance professionnelle en cours de validité
- Les DC1, DC2 et ATTRI 2 (ex-DC4) sont téléchargeables à l'adresse suivante : economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat

Toute autre pièce que le candidat estime de nature à appuyer sa candidature sera acceptée.

L'équipe qui sera en charge du projet, devra être présentée.

En cas de groupement :

Le candidat joindra pour chaque membre du groupement l'intégralité des pièces et justificatifs susmentionnés. Une seule lettre de candidature (Formulaire DC1) devra être déposée et signée par tous les membres du groupement. Chaque membre du groupement remplit le formulaire DC2. Un seul acte d'engagement (formulaire ATTRI 1 : ex-DC3) devra être déposé et complété par le mandataire du groupement.

Conformément à l'article R. 2142-3 du Code de la commande publique, si le candidat s'appuie sur les capacités d'autres opérateurs économiques, il justifie des capacités de ce

ou ces opérateurs économiques et apporte la preuve par tout moyen approprié, qu'il en disposera pour l'exécution du marché public.

En cas de sous-traitance :

Pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières d'un ou plusieurs sous-traitants, le candidat produit les mêmes documents concernant le sous-traitant que ceux exigés des candidats par le pouvoir adjudicateur (formulaire DC2 ou autres documents sus mentionnés). Par ailleurs, il adresse une déclaration spéciale (modèle type ATTRI 2 (ex-DC4) et accessible à l'adresse suivante : <https://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-du-candidat>

B. Les documents relatifs à l'offre à produire

Le candidat devra obligatoirement fournir les pièces suivantes à l'appui de son offre :

- **Une recommandation stratégique présentant**
 - **la méthodologie proposée,**
 - **le calendrier proposé,**
 - **la description de l'ensemble des dispositifs nécessaires pour la réalisation d'un guide touristique de la destination Occitanie Sud de France valorisant le tourisme durable.**

Devra figurer notamment le nombre et le type de réunions prévues (en présentiel, visio-conférence, etc.) et les outils de suivi du projet,

- **Un devis détaillé.** Le candidat devra y indiquer le nombre de « jour-homme » ainsi que le prix de chaque journée. Les frais annexes (transport ou autres) devront figurer séparément ; ils sont compris dans le montant total du marché (cf. DPGF),

6. EXAMEN DES CANDIDATURES ET JUGEMENT DES OFFRES

Le candidat indiquera ses coordonnées postales, téléphoniques, ainsi qu'une adresse email qui sera utilisée pour communiquer durant toute la durée de la procédure.

A. Examen des candidatures

Seront éliminés par le pouvoir adjudicateur :

- Les candidatures qui ne seraient pas accompagnées des pièces mentionnées ci-dessus. Néanmoins, avant de procéder à l'examen des candidatures, s'il apparaît que des pièces du dossier de candidature sont manquantes ou incomplètes, le pouvoir adjudicateur peut décider de demander à tous les candidats concernés de produire ou compléter ces pièces dans un délai identique pour tous les candidats qui ne saurait être supérieur à 10 jours. Le pouvoir adjudicateur rappelle qu'il ne s'agit pas d'une obligation et invite les candidats à porter la plus grande attention dans la composition du dossier de candidature afin qu'il soit complet à la date de remise des offres.

- Les candidatures qui ne présentent pas de capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes. La capacité sera appréciée sur la base des pièces produites par les candidats à l'appui de leurs candidatures.

- Les candidatures dans lesquelles le candidat se trouve dans un cas d'interdiction de soumissionner, mentionné aux articles L. 2141-1 et suivants du Code de la commande.

B. Jugement des offres

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

- Valeur technique : 65 %
 - Les propositions techniques de dispositifs pour la réalisation d'un guide touristique de la destination Occitanie Sud de France valorisant le tourisme durable (30 %)
 - Le calendrier proposé (15 %)
 - La méthodologie proposée (20 %)
- Prix (35%)

Critères	Pondération
1. Valeur technique	65%
- Les propositions techniques de dispositifs pour la réalisation d'un guide touristique de la destination Occitanie Sud de France valorisant le tourisme durable	30%
- Le calendrier proposé	15 %
- La méthodologie proposée	20 %
2. Prix des prestations	35%

Chaque candidat se verra attribuer une note globale sur 100.

C. Négociation

Après l'examen et le classement des offres initiales, le pouvoir adjudicateur se réserve la possibilité de négocier avec les deux premiers candidats ou avec tous les candidats. Néanmoins, conformément aux articles R. 2123-5 du Code de la commande publique, le pouvoir adjudicateur a la possibilité d'attribuer le marché public sur la base des offres initiales sans négociation. La négociation pourra porter sur tous les éléments de l'offre du candidat.

Conformément aux articles R. 2152-1 et R. 2152-2 du Code de la commande publique, les offres initiales inappropriées et les offres initiales anormalement basses seront éliminées avant la phase de négociation. Les offres irrégulières non anormalement basses et les offres inacceptables seront notées et classées lors des phases successives de négociation, si le pouvoir adjudicateur décide de négocier avec les deux premiers candidats ou avec tous les candidats.

A l'issue de la négociation, les offres inacceptables et/ou irrégulières peuvent être régularisées à condition qu'elles ne soient pas anormalement basses.

A l'issue de la négociation, après confirmation par chaque candidat concerné des modifications éventuelles de son offre, le pouvoir adjudicateur choisira l'offre économiquement la plus avantageuse selon les critères pondérés définis précédemment.

7. MODALITES DE LA REMISE DES PLIS

A. Date limite de réception des candidatures et des offres

La date limite de réception des candidatures et des offres est le 28 février 2022 à 12 heures. Le fuseau horaire de référence sera celui de Paris. Les plis hors délai seront écartés sans régularisation possible.

B. Conditions de remise des offres

Il n'est pas permis aux candidats de combiner les formes de réponses. Il est uniquement permis aux candidats, suite à leur réponse dématérialisée via la plate-forme, de doubler leur envoi d'une copie de sauvegarde sur support papier ou sur support physique électronique. Cette copie sera envoyée dans les mêmes conditions qu'une offre papier ou sur support physique électronique et portera la mention "copie de sauvegarde" sur l'enveloppe.

En cas de pluralité d'offres pour un même candidat, seule la dernière offre reçue sera prise en compte. Les autres offres, précédemment déposées par l'opérateur économique, doivent être rejetées sans avoir été ouvertes.

C. Remise électronique des offres

Les candidats doivent déposer une offre par voie électronique via le site Internet accessible à l'adresse e-marchespublics.com

Pour pouvoir faire une offre électronique, l'entreprise doit s'assurer de répondre aux prérequis techniques de la plateforme e-marchespublics.com (voir le [site](#)) et accepter les conditions générales d'utilisation de la plateforme <https://www.e-marchespublics.com/societe/cg.html>

Il est recommandé aux candidats de ne pas transmettre leur offre en « dernière minute » et de s'assurer par un test préalable qu'ils maîtrisent bien le mode de fonctionnement de la plate-forme. Un auto-test est accessible depuis l'espace privatif de chaque entreprise sur la plate-forme. Le support téléphonique de la plate-forme n'intervient plus dans l'heure qui précède la date et heure limites de dépôt. S'il intervient sur appel entrant, il ne peut pas garantir la résolution des problèmes du fait du manque de temps restant avant la date limite de dépôt.

Pour chaque document sur lequel une signature est exigée, la signature doit émaner d'une personne habilitée à engager l'entreprise. Cette personne est soit le représentant légal du candidat, soit toute autre personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir ou de signature établie par le représentant légal du candidat.

Il est recommandé aux candidats de respecter les recommandations suivantes :

- les formats des fichiers envoyés ne pourront être que : .doc / .rtf / .pdf / .xls ;

- ne pas utiliser certains formats, notamment les “.exe”, les formats vidéo ;
- ne pas utiliser certains outils, notamment les “macros” ;
- faire en sorte que l’offre ne soit pas trop volumineuse ;
- tous les fichiers envoyés devront être traités préalablement à l’anti-virus, à charge de l’entreprise candidate.

Les offres contenant des virus feront l’objet d’un archivage de sécurité par l’acheteur. Ces offres seront donc réputées n’avoir jamais été reçues et les candidats en seront informés dans les plus brefs délais.

Attention, un dossier compressé signé ne vaut pas signature de chaque document contenu dans le dossier, et une signature manuscrite scannée n’a pas d’autre valeur que celle d’une copie et ne peut remplacer la signature électronique.

D. Signature électronique

Le candidat n’est pas dans l’obligation de signer électroniquement les documents constitutifs de la candidature et de l’offre. Toutefois, le candidat pressenti sera dans l’obligation de fournir avant notification un acte d’engagement signé en original.

Dans le cas où le candidat souhaite signer les documents, il devra signer électroniquement les pièces de leur dépôt en utilisant un certificat de signature électronique. Ce certificat doit être délivré par une autorité de certification accréditée et permettre de faire le lien entre une personne physique et le document signé électroniquement. L’outil de signature est fourni par la plate-forme e-marchespublics.com (cependant, l’entreprise peut utiliser son propre outil de signature).

Suite à l’arrêté du 15 juin 2012 relatif à la signature électronique, seuls les certificats RGS ** (niveau minimum) ou RGS*** sont acceptés sur la plate-forme depuis le 18 mai 2013. Ces certificats doivent appartenir soit :

- A la liste tenue à jour par la DGME consultable ici : (recommandé) <http://www.lsti-certification.fr>
- A la liste européenne tenue à jour par la commission européenne consultable ici :

https://ec.europa.eu/information_society/policy/esignature/trusted-list/tl-hr.pdf

Attention : si le certificat n’est pas référencé sur les 2 listes ci-dessus, ou si l’opérateur économique utilise son propre outil de signature, celui-ci doit permettre la vérification de la validité de la signature et de l’intégrité du document, et ce, gratuitement, en fournissant l’adresse du site Internet du référencement du prestataire par le pays d’établissement, et l’adresse permettant d’accéder à l’outil de vérification. Ces informations doivent être fournies sur un document séparé sous la désignation « A propos de la signature ».

Les formats de signature acceptés sont XADES, CADES, PADES.

Pour pouvoir faire une offre électronique, l’entreprise doit s’assurer de répondre aux prérequis techniques de la plate-forme e-marchespublics.com (voir le site e-marchespublics.com/prerequis) et accepter les conditions générales d’utilisation de la plateforme e-marchespublics.com

Les candidats sont informés que l’attribution du marché pourra donner lieu à la signature manuscrite d’un marché papier.

E. Copie de sauvegarde

Le candidat peut effectuer à la fois une transmission électronique et, à titre de copie de sauvegarde, une transmission sur support papier, ou sur support physique électronique. Les documents de la copie de sauvegarde doivent également être signés. Cette copie doit parvenir dans les délais impartis pour la remise des candidatures et des offres.

La copie de sauvegarde doit être placée dans un pli scellé comportant la mention lisible :
« **Rédaction, Réalisation et Diffusion d'un guide touristique de la destination Occitanie Sud de France valorisant le tourisme durable.** - copie de sauvegarde ».

Une assistance téléphonique est disponible pour les candidats au numéro suivant : 01 72 36 55 48 du lundi au vendredi de 9h à 12h30, et de 13h30 à 18h00. Attention, le support ne garantit pas la résolution des problèmes moins d'1 heure avant la date limite de soumission des plis.

Pour obtenir une assistance d'urgence, en cas de survenance d'un problème technique ou lié à l'utilisation de la plateforme le candidat pourra appeler ce numéro.

ATTENTION : cette assistance ne couvre que l'utilisation de la plateforme et non celle nécessaire à la soumission des plis (accès à Internet, poste de travail du candidat, antivirus, outil de signature, applet-java, pare-feu ...).

Si la plateforme est indisponible du fait du prestataire, ou en raison de force majeure (événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties), particulièrement dans l'heure précédant l'heure limite de remise des candidatures ou des offres, la seule solution sera de recommencer la procédure. Il conviendra néanmoins à l'opérateur économique de prouver l'indisponibilité de la plateforme.

8. QUESTIONS DES CANDIDATS

Les candidats peuvent poser des questions sur les documents de la consultation, pendant la durée prévue par le présent règlement de consultation, par l'intermédiaire de la plateforme e-marchespublics.com

Les candidats ayant choisi ce mode de transmission recevront la réponse sous la même forme. Un accusé de réception est délivré au candidat en cas de demande de renseignements complémentaires.

Pour obtenir des renseignements d'ordre administratifs et techniques qui seraient nécessaires au cours de leur étude, les candidats devront faire parvenir par mail uniquement (communication@crtoccitanie.fr), au plus tard 9 jours calendaires avant la date et l'heure limite de remise des offres, leur demande à :

Sophie Pellegrin-Ponsole
Directrice du Pôle Communication et Rayonnement
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie
communication@crtoccitanie.fr

9. VOIES ET DELAIS DE RECOURS

Instance chargée des procédures de recours :

Tribunal Judiciaire de Marseille

6 rue Joseph Autran – 13006 MARSEILLE

Téléphone : 04 91 15 50 50

Délais d'introduction des recours

Référé pré-contractuel possible devant le Tribunal de Grande Instance de Marseille avant la signature du marché (articles L. 1441-1 et suivants du Code de procédure civile et Ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

Référé contractuel devant le Tribunal de Grande Instance de Marseille saisi au plus tard le 31ème jour suivant la publication de l'avis d'attribution ou la notification de la conclusion du contrat. En l'absence de la publication de l'avis ou de la notification, la juridiction peut être saisie jusqu'à l'expiration d'un délai de six mois à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat (articles L. 1441-3 et suivants du Code de procédure civile et article 11 à 21 de l'Ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

Recours à l'encontre de la validité du marché devant le Tribunal de Grande Instance de Marseille dans le délai de deux mois à compter de l'accomplissement des mesures de publicités appropriées (Recours « Tropic travaux ») (Ordonnance n° 2009-515 du 7 mai 2009 relative aux procédures de recours applicables aux contrats de la commande publique).

10. EXECUTION DU MARCHE

L'exécution du marché sera soumise au CCAG Prestations intellectuelles.

CAHIER DES CHARGES

1. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet **la rédaction, la réalisation et la diffusion d'un guide touristique de la destination Occitanie Sud de France valorisant le tourisme durable.**

2. PRESENTATION DU POUVOIR ADJUDICATEUR ET DE SES MISSIONS

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie est l'organisme mandaté par le Conseil Régional d'Occitanie pour favoriser le développement de l'économie touristique régionale. Il travaille en concertation avec l'ensemble des acteurs du tourisme, publics et privés, dans le cadre du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs. Dans une approche qui privilégie le partenariat et l'innovation, le CRTLO est l'organisme fédérateur chargé de :

- Positionner l'Occitanie comme une destination de vacances incontournable,
- Favoriser le développement de l'activité des entreprises du secteur touristique.

L'équipe du CRTLO, composée de 70 salariés, se répartit sur 2 sites à Toulouse et Montpellier. Le CRTLO est organisé autour de 6 pôles :

- Marketing & Attractivité
- Communication & Rayonnement
- Ingénierie de l'Offre
- Information, Etudes et Observation
- Qualité Entreprises
- Ressources humaines.

Enjeux, défis et orientations stratégiques

La crise sanitaire liée au Covid-19 a lourdement impacté le secteur touristique. Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie oriente ses actions dans une logique et une approche résolument collaborative afin de répondre aux enjeux suivants :

- Accompagner la transformation de l'économie touristique afin de rendre les performances de celle-ci plus conformes aux enjeux du Green New Deal, pour une croissance raisonnée et un positionnement partagé.
- Améliorer la réputation et l'image de marque de la destination Occitanie sur les marchés nationaux et étrangers en lien avec les marques de destinations infra régionales.
- Co-construire une dynamique d'actions collectives avec ses partenaires institutionnels et les collectifs des filières prioritaires.
- Développer une économie des loisirs, et faire du tourisme un facteur de qualité de vie sur l'ensemble du territoire régional.

Son rôle est également d'apporter un appui technique aux porteurs de projets publics et privés, dans un objectif de qualification et d'organisation de l'offre touristique. Il assure pour cela, sur le

volet tourisme, le relais de la politique régionale en matière de développement durable et d'aménagement du territoire.

3. CONTEXTE DE LA MISSION

Dans la continuité de ses missions de développement du tourisme en France et à l'étranger, le CRTL lance la présente consultation qui **consistera en la rédaction, la réalisation et la diffusion d'un guide "Tourisme Durable" sur la destination Occitanie.**

Le guide :

- Le sommaire du guide sera élaboré en collaboration avec le Pôle Communication & Rayonnement et la Direction Générale du CRTL.
- Le guide devra comporter des descriptions de la destination Occitanie Sud de France en micro-régions et illustrée de cartes, d'idées circuits, de thématiques, de bons plans... en collaboration avec le CRTL. Le contenu du guide doit mettre en avant notamment l'univers du voyage (défini ultérieurement), le triptyque « occitalité, diversité et responsabilité » (défini ultérieurement).
- Le guide devra être commercialisé et diffusé avec une mise en avant impactante dans des points de vente stratégiques répartis sur l'ensemble du territoire national et plus.
- 5 000 exemplaires du guide devront être mis à disposition du CRTL,
- Le logo de la destination Occitanie Sud de France devra être mentionné en 4ème de couverture du guide,
- A l'intérieur du guide, 4 pages devront être dédiées à la communication du CRTL,
- Une bonne compréhension de la Région afin d'organiser son voyage 'durable' en Occitanie.

Au travers de ce Guide, **la notion du voyage**, définie ci-dessous, devra être particulièrement mise en avant.

Le voyage, vecteur de positionnement, de communication et de mise en marché de l'Occitanie

Dès 2018, le CRTL s'est projeté dans une vision innovante du tourisme de demain : celle d'un tourisme généreux ; d'un tourisme qui préserve les milieux et les cultures ; d'un tourisme dont les habitants sont les principaux acteurs et les premiers bénéficiaires. Il a ainsi engagé une réflexion vers un nouveau concept pour incarner la destination Occitanie Sud de France, celui de l'Occitalité ; un néologisme réunissant les valeurs d'hospitalité, de convivialité, de rencontres, de bien-être, de responsabilité... « à la mode » occitane.

Avec l'arrivée de la crise sanitaire, le CRTL a dû réagir en urgence afin d'affronter la disparition brutale des clientèles étrangères lointaines et, dans une moindre mesure, la désaffection quasi-totale des touristes européens, en recentrant ses objectifs sur la clientèle française et tout particulièrement sur les habitants d'Occitanie.

Pleinement conscient que les habitants d'Occitanie, contraints de passer leurs vacances à proximité de leur domicile, constituaient une véritable manne financière pour l'activité touristique régionale, le CRTL a alors progressivement glissé de l'Occitalité vers une nouvelle signature, placée sous le signe du voyage et des loisirs.

Du tourisme au voyage : consommer ses vacances autrement en Occitanie

Rencontres, partages, authenticité, durabilité... sont au cœur de la nouvelle façon de concevoir ses vacances au point de considérer désormais les touristes comme des voyageurs. Outre leur vocation de base : se reposer, se détendre, se ressourcer, faire un break..., les vacances et les loisirs jouent désormais un autre rôle et deviennent des créateurs de lien social, les leviers d'une économie repensée et de développement durable.

En préemptant l'univers du voyage et en reprenant le concept d'une pérégrination telle que décrite par les pionniers du tourisme au XIX^{ème} siècle, le CRTL orchestre désormais toute sa communication autour des voyages qui font grandir au travers d'expériences pleines de sens, d'aventures exceptionnelles, de virées initiatiques à la rencontre de l'autre et de son univers.

Dans un contexte de forte concurrence entre les destinations touristiques, le CRTL a ainsi choisi d'installer en 2021 un nouveau positionnement pour promouvoir la destination Occitanie Sud de France autour de l'univers du voyage, confirmant son ambition de développer un tourisme porteur de sens qui offre la promesse de « voyages qui font grandir ».

Les « Fabuleux Voyages » : illustrations du nouveau positionnement de la destination Occitanie Sud de France

Reposant sur le triptyque « occitalité, diversité et responsabilité », la stratégie de communication du CRTL porte sur la construction d'une offre touristique identitaire présentée sous la forme de « Fabuleux Voyages » à vivre en Occitanie, déclinés par thématique, par saison, par territoire ou par activité. Il s'agit aujourd'hui de nourrir le concept d'Occitalité, véritable ADN de la destination Occitanie Sud de France, en lui accolant deux nouvelles orientations – la diversité et la responsabilité - en phase avec les attentes des clientèles de demain.

Diversité, car le voyageur a plus que jamais besoin d'être étonné, séduit, enrichi intellectuellement... Sortir des sentiers battus est l'un de ses moteurs. La diversité est une réalité qui nous distingue aussi des autres régions. : grande comme un pays, l'Occitanie propose une infinie diversité de paysages, de cultures, de traditions, d'activités.

Conscient que le touriste de demain souhaitera inscrire son voyage dans un cadre responsable et durable, le CRTL entend proposer un développement économique raisonné qui profite aussi bien au visiteur qu'au visité. Ainsi, cette valeur qui nous engage autour des enjeux environnementaux et dans une approche sociale pour porter les valeurs de cet autre tourisme, plus respectueux des grands équilibres écologiques et sociétaux, constitue le 3^{ème} pilier indissociable de ces Fabuleux Voyages.

Avec ses 4 univers de destination (mer, montagne, campagne, villes), ses innombrables pépites patrimoniales, ses sites insolites, secrets ou intimistes, ses 11 parcs naturels, l'Occitanie dispose d'une offre touristique et de loisirs exceptionnelle, capable d'attirer de nouvelles clientèles en phase avec ces orientations, de fidéliser ceux qui l'ont découvert pour la 1^{ère} fois en 2020 ou de surprendre encore ceux qu'il n'est pourtant plus nécessaire de convaincre.

L'esprit de ces Fabuleux Voyages est distillé sur toutes les prises de parole du CRTL que ce soit au nom de la destination Occitanie ou en partenariat avec les territoires (campagne littoral, campagne slow tourisme, campagne vacances actives, campagne parcs naturels...) avec, à chaque fois, le souci de valoriser le mieux par rapport au plus.

Pour transformer cette intention de voyages, le CRTL a mis en ligne en juillet dernier, sa propre plateforme de réservations d'hébergements touristiques sans intermédiaire ni commission. Elle a pour ambition de répondre à une tendance grandissante de la part de la clientèle touristique souhaitant donner du sens à sa consommation touristique et privilégier, à prix équivalents, les démarches s'inscrivant dans une logique de circuit court et favorisant les retombées économiques locales.

Adossé à ce module de réservation, un lien vers le site de la [SNCF-TER-Lio](#) permet également de réserver directement son billet de train pour se rendre sur le lieu du séjour ou de visite, dans l'optique de favoriser des mobilités plus responsables.

Dans la continuité de sa nouvelle stratégie en faveur d'un tourisme de proximité, le CRTL a développé un ambitieux programme de promotion de l'Occitanie à l'attention des agences de voyages et tour-opérateurs nationaux.

Le titulaire du marché devra :

- rédiger le guide « Tourisme durable » sur la destination Occitanie selon les spécifications énoncées précédemment, en collaboration avec le CRTL,
- réaliser le guide « Tourisme durable », c'est-à-dire le concevoir graphiquement, et assurer son impression,
- commercialiser et diffuser le guide « Tourisme durable » dans les points de vente stratégiques situés sur le territoire français et plus,
- mettre à disposition du CRTL 5000 exemplaires du Guide.

4. DELAI DE COMMENCEMENT D'EXECUTION

A compter de l'ordre de service de commencement d'exécution des prestations objet du marché émis par le Pôle Communication & Rayonnement du CRTL, le titulaire devra transmettre dans le délai maximal de 10 jours un devis détaillé ainsi qu'un rétro-planning mentionnant les différentes étapes de la prestation concernée. Le prestataire proposera un devis unique pour la globalité de la prestation tout en détaillant les différents éléments de sa prestation.

5. DELAIS DE MISE EN OEUVRE DES PRESTATIONS

Le titulaire devra réaliser la prestation dans les délais qui ont été préalablement fixés par le Pôle Communication & Rayonnement du CRTL, à réception du devis et/ou du bon de commande signé. Les allers/retours de corrections sont inclus dans la prestation sans surcoût. Les corrections d'auteur ne seront facturées par le titulaire qu'à partir de la 3^{ème} correction.