

## CAHIER DES CHARGES DE CONSULTATION

# MISSION D'ACCOMPAGNEMENT DES PARCS NATURELS D'OCCITANIE POUR LE DEVELOPPEMENT D'OFFRES TOURISTIQUES TYPEES PARC ET PIONNIERES EN MATIERE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Date de diffusion du cahier des charges et règlement de consultation : jeudi 6 octobre 2022.

Date et heure limite de réception des offres : mercredi 2 novembre 2022 à 18 heures.

[tourisme-occitanie.com](http://tourisme-occitanie.com)



Site de Montpellier (siège)  
64, rue Alcyone - CS 79507 - F - 34960 Montpellier Cedex 2

Site de Toulouse  
15 rue Rivals - CS 79543 - F - 31685 Toulouse Cedex 6

Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 - [contact@crtoccitanie.fr](mailto:contact@crtoccitanie.fr)



Projet cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional

## CONTEXTE

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

Le modèle économique et de consommation actuel a des impacts de plus en plus irrémédiables 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 et climatiques ont montré qu'il est nécessaire d'agir à la fois pour rendre le secteur résilient, ainsi que pour atténuer son impact et proposer une offre touristique en phase avec l'attente des publics, habitants et visiteurs, autour d'un développement durable et responsable.

A la suite de la crise de 2020, la Région Occitanie a lancé un « Pacte Vert » de transformation du modèle économique et social auquel le tourisme doit prendre sa part. Le CRTL a mis à jour sa stratégie avec un plan d'action visant à s'engager et accompagner la filière dans cette transition (<https://pro.tourisme-occitanie.com/tourisme-durable/programme-operationnel-de-tourisme-durable-en-occitanie>).

### Une dynamique partenariale engagée en 2021 entre les parcs naturels, le CRTL et la Région

En Occitanie, le réseau des 11 parcs naturels représente environ un tiers du territoire régional et continue d'évoluer avec plusieurs projets de Parc Naturel Régionaux en cours de construction.

Dans le domaine du tourisme, les 2 Parcs Nationaux, le Parc Marin, et les 8 Parcs Naturels Régionaux existants, comprennent un ensemble de destinations majeures au sein de 3 univers de consommation : la campagne, la montagne et le littoral.

- 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

L'année 2021 a été l'occasion de réaliser les actes fondateurs de cette dynamique :

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

Les partenaires souhaitent œuvrer conjointement pour un tourisme responsable, harmonieux, respectueux de son environnement, un développement 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, la Direction de la Transition Ecologique et Energétique et la Direction de l'Economie Locale, du Tourisme, de l'Agriculture et de l'Alimentation 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.

**Cf Convention tri-partite entre le CRTL, la Région et le réseau des parcs naturels d'Occitanie :**

<https://pro.tourisme-occitanie.com/veille-economique/suivi-de-l-activite/informations/convention-tri-partite-entre-le-crtl-la-region-et-le-reseau-des-parcs-naturels-doccitanie/>

➤ **Une première évaluation quantitative de leur fréquentation grâce à l'exploitation des Données Flux Vision Tourisme – Orange** sur les territoires des 8 PNR et du PN des Cevennes, permettant de donner une évaluation du poids de leurs flux de visiteurs, à savoir :

- 36 millions de nuitées touristiques dans les 9 parcs en 2021 (pour 40 millions en 2019)
- 19% de l'ensemble des nuitées touristiques de la région Occitanie, amenant à une estimation tous parcs confondus (incluant le PN Pyrénées) entre 22% et 24% de la fréquentation régionale

**Cf Document « Bilan Parcs Flux Vision Tourisme 2019-2021 » :**

<https://drive.google.com/file/d/1qatveumHT6vUvyp7s3OHPyPaTiAkF96W/view?usp=sharing>

➤ **Une première campagne de communication menée à l'automne 2021**

Cette campagne digitale et social media, menée dans la dynamique des « Fabuleux Voyages », visait à promouvoir les parcs naturels régionaux, parcs nationaux et parc marin d'Occitanie avec une vidéo de 30', un renvoi vers une page d'atterrissage dédiée et un jeu-concours. Elle s'est révélée être une campagne de notoriété très efficace, qui a suscité l'attention d'une audience affinitaire, avec plus de 3,5 M de personnes touchées et 9 M d'impressions. Elle a donc confirmé l'intérêt des publics pour les parcs naturels d'Occitanie et sera reconduite à l'automne 2022.

Cf Vidéo sur la page [Parcs](#) du CRTL Occitanie

➤ **Une enquête qualitative auprès des visiteurs des territoires des parcs permettant de caractériser leurs profils, leurs comportements et leurs attentes**, 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 conclusions de cette enquête ont montré 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 bénéficient d'une forte reconnaissance pour la garantie de la très grande qualité de leurs environnements.

A noter l'existence d'offres déjà engagées dans les directions attendues de façon plus ou moins complète à travers les prestations labellisées Marque Valeurs du Parc Régional et Marque Esprit Parc National.

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.

**Cf Résultats complets de l'Enquête auprès des visiteurs des parcs naturels d'Occitanie :**

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

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.

**Dans cette optique, un Programme Opérationnel sur 3 ans a été co-construit par l'ensemble des partenaires dans le cadre d'une mission d'AMO confiée à Maîtres du Rêve, avec comme objectifs :**

- Affirmer l'Occitanie comme destination de tourisme durable / tourisme de nature auprès des habitants, visiteurs, prescripteurs et opérateurs touristiques, dont les Parcs naturels sont les fleurons
- Associer les Parcs naturels d'Occitanie à un imaginaire puissant et positif : « des territoires d'avenir, pionniers dans la transition vers un tourisme vertueux », qui font rêver et suscitent l'envie de découvrir
- Offrir des destinations « Haute Qualité d'Expérience » touristique
- Devenir des partenaires incontournables auprès des acteurs de l'écosystème touristique régional

<https://pro.tourisme-occitanie.com/veille-economique/suivi-de-l-activite/informations/lancement-du-programme-operationnel-tourisme-parcs-naturels-2022-2024/>

Le plan d'actions 2022 s'articule autour de 3 axes prioritaires :

1. **Accompagner le développement d'offres touristiques typées Parc et pionnières en matière de Développement Durable**
2. Proposer des services améliorés et peu carbonés facilitant le parcours et l'expérience des visiteurs
3. Revisiter les pratiques marketing pour mieux faire valoir les Parcs et les incarner dans un récit commun

La mission proposée ici concerne l'Axe 1.

## OBJECTIFS

L'action collective retenue vise à Identifier et stimuler la remontée d'offres touristiques et de loisirs, à faible impact carbone, typées et originales, propres à incarner une « Haute Qualité d'Expérience » dans le droit fil des valeurs de ces territoires, afin de constituer un carnet d'inspirations Parcs d'Occitanie.

Ses objectifs visent, tout en accompagnant le développement d'offres touristiques typées Parc et pionnières en matière de Développement Durable, à :

- ⇒ Faire croître l'offre de tourisme écoresponsable pour être davantage en cohérence avec l'image de territoires préservés véhiculée par les Parcs
- ⇒ Convaincre davantage de professionnels situés dans les Parcs de s'engager en faveur d'un tourisme plus durable, les accompagner et faciliter leur mise en réseau (marques Parc par exemple)
- ⇒ Favoriser la structuration d'offres touristiques vertueuses et originales, conformes aux valeurs des Parcs et aux attentes des clientèles (en assurant une bonne articulation avec les démarches menées à d'autres échelles comme Destination Parcs, Inspirations Esprit Parc, Ipamac...)
- ⇒ Permettre aux visiteurs d'adopter un comportement favorable à une meilleure répartition de la fréquentation sur les sites et les périodes, en limitant leur impact environnemental et en favorisant un allongement de la durée de séjour.

## Ressorts de l'action

- ◆ Les parcs, dans leur diversité, recèlent à des niveaux différents, un **potentiel en matière d'offres nature et écoresponsables** (en partie incarnées par les entreprises engagées dans les marques Parc), potentiel déjà en partie valorisé, mais qui mérite d'être consolidé, développé et **plus visible** pour les visiteurs.
- ◆ Les opérateurs et partenaires des parcs naturels d'Occitanie les identifient comme des **espaces d'expérimentation, légitimes pour construire des offres touristiques originales** et de qualité, porteuses des valeurs attendues par les habitants et les visiteurs.
- ◆ L'enjeu pour les parcs est le développement sur leurs territoires d'**offres d'activités, loisirs et inspirations de séjours, peu carbonés**, toute l'année, et qui s'adressent en premier lieu à une clientèle de proximité, et plus largement à des visiteurs en demande de vacances écoresponsables et d'expériences nouvelles à vivre.

Afin de mettre en œuvre cette action, un Groupe de travail thématique est constitué avec une dimension évolutive :

Dans un 1<sup>er</sup> temps, un Groupe de travail (restreint) a pour objet le choix d'un intervenant, le cadrage et la mise en place de sa mission d'accompagnement courant 2<sup>ème</sup> semestre 2022.

**Dans un 2<sup>ème</sup> temps, ce groupe sera élargi à l'ensemble du réseau des chargés de mission tourisme des parcs pour bénéficier de cet accompagnement sous forme de formation et établir un « cahier des**

**charges » de ciblage des caractéristiques des « offres parcs d'Occitanie » : critères de durabilité, de solutions de mobilités alternatives, écoconception, thématiques prioritaires....**

Dans un 3<sup>ème</sup> temps (2023), le groupe sera étendu en intégrant des OGD volontaires pour mettre en œuvre le cahier des charges conçu en constituant un « carnet d'inspirations » des offres parcs d'Occitanie.

## **OBJET DE LA CONSULTATION**

La présente consultation a pour objet de retenir un prestataire chargé d'accompagner le réseau des chargés de mission tourisme des parcs naturels d'Occitanie, CRTL Occitanie et des 2 directions concernées de la Région Occitanie au cours de la 2<sup>ème</sup> phase à :

- ➔ **définir un cadre de référence pour la sélection de ces offres typées parcs d'Occitanie en utilisant les principes de design de l'offre.**

Pour mémoire, ce réseau est composé de différentes natures de parcs, 8 Parcs Naturels Régionaux, 2 Parcs Nationaux et 1 Parc Naturel Marin et 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...).

## **DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES**

La prestation attendue correspond à l'accompagnement d'une démarche participative visant à la **définition d'un « cahier des charges » pour la sélection et le design des offres typées parc :**

En inter-parcs : définition des personae (*capitalisation des connaissances sur les clientèles, à partir de l'enquête visiteurs réalisée en 2021*) et d'un cadre d'exigences guidant la sélection et la création des offres typées parc, dont par exemple :

- **Exigences principales** : qualité éco-touristique, bas carbone (ex. « Parcs sans voiture »), originalité, mobilités alternatives, accès aux produits locaux et circuits de proximité, etc.
- **Critères de sélection des prestations** : établissements engagés (par exemple et sans exclusive : bénéficiaires de la marque et/ ou ambassadeurs des valeurs Parc), niveau de qualité, écoconception des équipements, pratiques préservant les ressources naturelles, etc.
- **Formats / périodes** des offres : saisons, durée...
- **Choix de 3 ou 4 thèmes** communs aux 11 parcs au-delà de la bio-diversité - exemples :
  - Réserve de nature : ciel étoilé, géologie, ornithologie, marine, biosphère...
  - Séjour participatif : nettoyage de la nature, comptage scientifique, chantier...
  - (Micro)-aventure : camp trappeur, bain de forêt, balade nocturne, réalité augmentée, stage permaculture, etc.
  - Outdoor : sports de plein air, slow ou extrêmes...
  - Teletravel : offres coliving-coworking

Le Bureau d'Etudes devra avoir pris connaissance des contenus des deux marques Valeurs Parc Naturel Régional et Esprit Parc National (sans pour autant se limiter à ces référentiels).

**Cet accompagnement devra être mis en œuvre en donnant aux participants les éléments de méthodes du design de l'offre dans la perspective finale de réalisation d'un carnet d'inspiration :**

En inter-parcs : apprentissage du réseau Cotech (chargés de mission des parcs) aux principes du design thinking comme méthode d'identification d'offres / d'inspirations typées parc Occitanie.

## **GOVERNANCE ET ORGANISATION DE LA MISSION**

**GROUPE DE TRAVAIL** (restreint) : représentants des parcs (chargés de mission tourisme), 2 représentants Région, 1 à 2 représentants CRTL, ils sont les interlocuteurs directs du ou des prestataires.

**COTECH** : groupe élargi à l'ensemble du réseau des chargés de mission et responsables du tourisme dans les structures. Ce groupe sera constitué d'environ 15 personnes.

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).

Une partie des réunions de travail pourra se tenir en distanciel.

## **RESULTATS ATTENDUS (LIVRABLES)**

- Un rapport de synthèse reprenant l'ensemble des travaux réalisés : personnae, définition des différents critères du cadre d'exigences
- Des éléments de référence et de rappel sur les principes du design de l'offre à utiliser pour une mise en application
- Un outil de présentation pratique et pédagogique à partager avec les Organismes Gestionnaires de la Destination (ADT/CDT, OT) à associer ultérieurement à l'identification et la remontée des offres et la constitution du carnet.

## **PRÉSENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES**

### **CONTENUS DE LA PROPOSITION ET CALENDRIER**

La proposition d'intervention devra préciser :

- le déroulement de l'intervention 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, de formation au design thinking 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 fin novembre / début décembre 2022, et les travaux devront être achevés et validés au plus tard début février 2023.

Temps imparti globalement pour la mission : 6 à 8 jours

## PROFIL ATTENDU

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

- connaissance des Parcs naturels et espaces naturels protégés ;
- connaissance des principes et méthodologie du design thinking ;
- connaissance des spécificités et attentes des clientèles slow tourisme / tourisme nature / éco-tourisme
- techniques 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 3 mois et les livrables sont attendus début février 2023.

### 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 (70 %) 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	30 %

### Modalités de remise des offres

**La date limite de réception des offres est fixée au mercredi 2 novembre 2022 à 18h.** 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](mailto: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 7 jours calendaires avant la date et l'heure limite de remise des offres, à Sophie Mercier ([sophie.mercier@crtoccitanie.fr](mailto:sophie.mercier@crtoccitanie.fr)).

### Contact

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