



CAHIER DES CHARGES DE CONSULTATION

MISSION D'ACCOMPAGNEMENT DES PARCS NATURELS D'OCCITANIE POUR FORMULER LEUR CONCEPT STRATEGIQUE COLLECTIF EN PROMESSE-CLIENT COMMUNE AUX 11 PARCS

**Date de diffusion du cahier des charges et règlement de consultation : jeudi 6 octobre 2022.
Date et heure limite de réception des offres : mardi 25 octobre 2022 à 12 heures**

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France
POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)
64, rue Alcyone • CS 79507 • F • 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse
15 rue Rivals • CS 78543 • F • 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr



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

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France

POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcyone · CS 79507 · F · 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals · CS 78543 · F · 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr



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 Energétique 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.

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

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France
POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcyone • CS 79507 • F • 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals • CS 78543 • F • 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr



➤ **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 Marques Valeur 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 dont les Parcs naturels sont les fleurons auprès des habitants, visiteurs, prescripteurs et opérateurs touristiques,
- 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/>

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France
POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcyone · CS 79507 · F · 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals · CS 78543 · F · 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr



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 3.

OBJECTIFS

L'axe prioritaire retenu vise à développer la stratégie touristique collective co-construite entre les parcs naturels d'Occitanie, la Région et le CRTL pour promouvoir « autrement » ces territoires en mettant en exergue leurs atouts différenciant.

Ses objectifs visent à :

- Distinguer les parcs naturels d'Occitanie des autres destinations touristiques régionales : plus-value environnementale, avant-garde, haute qualité d'expérience touristique...
- Souligner la valeur du « classement » des parcs naturels
- Mieux faire connaître les parcs naturels d'Occitanie en affinant et ré-enchantant leur image de marque : recours au storytelling
- Veiller à l'articulation de la promesse avec le message régional (voyages qui font grandir/ Fabuleux Voyages) et les actions construites dans le cadre des Contrats de Destinations et /ou de PACT (Plan d'Action Concerté de Territoire)

Cf Lien d'accès site Pro - Pôle Marketing & Attractivité « RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ : LES CONTRATS DE DESTINATIONS ET LA DYNAMIQUE PACT » :

→ <https://pro.tourisme-occitanie.com/actions-du-crtl/strategies/plan-dactions-2022/>

RESSORTS DE L'ACTION

- ◆ Organiser le narratif de l'univers des Parcs naturels et décliner une promesse commune, autour de l'idée de territoires d'avenir, de qualité et pionniers dans la transition vers un tourisme vertueux : mise en valeur des identités et des ambiances des parcs
- ◆ Les parcs naturels véhiculent actuellement des images contrastées (lieux authentiques propices au ressourcement, paysages grandioses, etc. mais aussi image parfois vieillissante, crainte de l'ennui...) qu'il convient de mieux maîtriser
- ◆ Capitaliser sur le potentiel que représentent les parcs vis-à-vis des attentes de la clientèle aujourd'hui : quête d'authenticité, de rencontres, de nature...
- ◆ CIBLES : 11parcs naturels d'Occitanie, CRTLO, partenaires, OGD

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France
POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcyone • CS 79507 • F • 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals • CS 78543 • F • 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr



Ce chantier a été décliné en 4 actions :

ACTION 1. Formuler le concept stratégique en promesse-client commune des parcs naturels d'Occitanie

ACTION 2. Lancer une campagne régionale pour améliorer la notoriété grand public des parcs naturels

ACTION 3. Organiser le renvoi des visiteurs entre parcs d'Occitanie, en cultivant l'effet « collection »

ACTION 4. Faire monter en puissance les contenus de la page web du CRTLO dédiée aux parcs naturels

Afin de mettre en œuvre l'Action 1, un Groupe de travail thématique a été constitué avec pour objet le choix d'un intervenant, le cadrage et la mise en place de sa mission d'accompagnement courant 2^{ème} semestre 2022.

ETAPES DE MISE EN ŒUVRE

Traductin du concept stratégique des parcs naturels d'Occitanie en promesse client

(à partir des premiers éléments rédigés sur les singularités des parcs naturels d'Occitanie)

Test de la promesse client des parcs naturels d'Occitanie

(auprès d'un panel de visiteurs et/ou habitants, et auprès des partenaires des parcs)

Appropriation du concept stratégique par les partenaires des parcs

(mini-vademecum et photothèque à destination des OGD et aux établissements partenaires)

OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet de retenir un prestataire chargé de réaliser la 1^{ère} étape de mise en œuvre :

➔ **Traduction du concept stratégique des parcs naturels d'Occitanie en promesse client**

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

DESCRIPTION DE LA MISSION

A partir de la réflexion stratégique collective et des singularités des parcs naturels d'Occitanie (cf pj Programme Opérationnel), il s'agira pour le prestataire sélectionné de :

- Traduire les éléments de stratégie touristique rédigés en promesse-client des parcs
- Décliner le concept en un slogan/ une baseline/ une signature, en veillant à son intégration dans la communication touristique régionale (concept du voyage : les Fabuleux Voyages, les voyages qui font grandir...)
- Définir une ligne éditoriale commune de type « mood board » (textes, iconographies...)

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France
POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcyone · CS 79507 · F · 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals · CS 78543 · F · 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr



GOVERNANCE DE LA MISSION

GROUPE DE TRAVAIL : composé de représentants de parcs naturels, des directions concernées de la Région, du CRTL, ils sont les interlocuteurs directs du ou des prestataires. Ce groupe sera constitué d'environ 15 personnes.

RESULTATS ATTENDUS DE LA MISSION RÉALISÉE (LIVRABLES)

- Un livrable reprenant les éléments constitutifs du concept stratégique formalisé, le descriptif de la Promesse client, ses composantes et ses déclinaisons en fonction des usages : cibles marketing, supports médias, etc.
- Un document de type « mood board » décrivant la ligne éditoriale
- Un document de présentation explicatif à l'intention des partenaires territoriaux et professionnels des parcs à l'intention d'en faciliter l'appropriation et l'usage

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 éventuelle ;
- 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 humains et techniques et outils mis en œuvre ;
- les références de réalisations de missions similaires par le/les cabinets et le/les intervenants proposés, du marketing touristique et de traitement de projets thématiques relevant du tourisme des parcs naturels, du tourisme durable, tourisme de nature, éco-tourisme.
- Les CV du ou des intervenants proposés

La mission sera à engager au plus tard courant novembre 2022, et les travaux devront être achevés et validés au plus tard en février 2023.

Temps imparti globalement pour la mission : 10 à 12 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.

In fine, une présentation des résultats de la mission devra être réalisée lors d'une réunion d'ensemble du réseau : Copil (directeurs des parcs et partenaires) et chargés de mission.

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France

POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcione · CS 79507 · F · 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals · CS 78543 · F · 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr



PROFIL ATTENDU

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

- connaissance des principes et méthodologie du marketing et de la communication touristique ;
- connaissance des Parcs naturels et espaces naturels protégés ;
- connaissance des spécificités et des 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.

Des exemples de missions précédentes réalisées seront indiquées à l'appui.

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 4 mois et les livrables sont attendus avant fin 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 %

voyage-occitanie.com



Offices de
Tourisme
de France
POLE REGIONAL
OCCITANIE

Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcyone · CS 79507 · F · 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals · CS 78543 · F · 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 · contact@crtoccitanie.fr



Modalités de remise des offres

La date limite de réception des offres est fixée au mardi 25 octobre 2022 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.

voyage-occitanie.com



Site de Montpellier (siège)

64, rue Alcyone • CS 79507 • F • 34960 Montpellier Cedex 2
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr

N° SIRET 83203963000039 - APE 7990Z

Site de Toulouse

15 rue Rivals • CS 78543 • F • 31685 Toulouse Cedex 6
Tél : +33 (0)4 30 63 84 20 • contact@crtoccitanie.fr