Consultation

Pouvoir adjudicateur :

Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie
64 rue Alcyone - CS 79507
34960 Montpellier Cedex 2

MARCHE PUBLIC

Règlement de la consultation et cahier des charges

Objet du marché :

Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour la définition de la stratégie collective Loisirs de la destination Occitanie sur les marchés de proximité

Procédure adaptée en application des articles L. 2, L. 2123-1, R. 2123-1, R.2123-4 et R. 2123-5 du Code de la commande publique.

Date d'envoi au BOAMP : 12 février 2024
Date limite de réception des candidatures et des offres : 4 mars 2024 – 12h

Dossier de consultation dématérialisé sur la plateforme :
http://tourisme-occitanie.e-marchespublics.com

REGLEMENT DE LA CONSULTATION

Article 1 – Acheteur

1-1 Nom et adresse du pouvoir adjudicateur

Comité Régional du Tourisme d'Occitanie et des Loisirs
Dont le siège social est situé au 64 rue Alcyone - CS 79507 - 34000 MONTPELLIER Cedex 2
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),
• qualification des entreprises touristiques (Qualité Tourisme Sud de France)
• marketing, appui à la mise en marché et à la commercialisation
• communication

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

Article 2 – Objet de la consultation

Dans le cadre du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs 2022 - 2028, et en lien avec sa feuille de route 2023 – 2028 et sa nouvelle stratégie marketing 2024 - 2028, le CRTL Occitanie souhaite bénéficier d'un accompagnement externe pour :

- créer, dans le champ des loisirs*, une dynamique collective à échelle régionale, et proposer une stratégie partagée basée sur le(s) dénominateur(s) commun(s) des stratégies et dispositifs respectifs des parties prenantes du projet (CRTLO / ADT / OT),
- proposer le cadre du dispositif coopératif permettant de faciliter l'accès à l'information loisirs et mobilité des clientèles cibles,
- accompagner le comité de pilotage régional « Loisirs & Proximité » dans la méthodologie et la réflexion menant à la scénarisation de ce dispositif et à la préconisation d'outil(s).

**Activités gratuites ou payantes dans les 6 catégories précédemment ciblées par la carte Occ'Ygène : Activités sportives et de pleine nature ; Activités culturelles et découverte du patrimoine (historique et savoir-faire agricoles, artisanaux et industriels) ; Parcs de loisirs outdoor ; Parcs à thème (animaliers ou identitaires de la région, espace de médiation culturelle) ; Prestations de bien-être.*

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

Article 3 – Dispositions générales

3-1 Procédure de passation

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

3-2 Forme du contrat : marché public

3-3 Durée du contrat : 1 an

3-4 Lieu d'exécution : région Occitanie

3-5 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. En cas de négociation, ce délai est renouvelé et court à compter de la date limite de réception des offres négociées.

3-6 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.

3-7 Forme du 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.

3-8 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.

3-9 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.

3-10 Abandon de la procédure

Le Comité Régional du Tourisme Occitanie se réserve le droit de mettre fin à la consultation à tout moment de la procédure, pour un motif d'intérêt général.
Les candidats en seront informés et ne pourront prétendre à aucune indemnisation.

Article 4 – Dossier de consultation

4-1 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 contenu technique du cahier des charges

4-2-Mise à disposition du dossier de consultation par voie électronique

Conformément aux articles 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 : http//www.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 CRTL 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 plate-forme 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.

Les messages sur la plateforme

Les échanges de documents, questions, réponses peuvent être réalisés via la plate-forme 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.

Connexion internet, taille des fichiers, format des fichiers

La limite et la durée concernant la taille des documents qui vont transiter sur la plate-forme 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 300, voire 500 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.*

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 : http://www.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.

Article 5 – Présentation des candidatures et des offres

Pour que sa proposition soit examinée, le candidat fournira les documents suivants :

- L'acte d'engagement (ATTRI1) **daté et signé**
- DC1 « Lettre de candidature » **complétée, datée et signée**
- DC2 « Déclaration du candidat » **complétée, datée et signée**
- 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**
- Dossier de présentation de l'entreprise et références récentes avec contacts sur des prestations similaires
- Exposé de la méthode et du déroulé de la mission d'AMO
- Note de compréhension de la demande du CRTL
- Devis indiquant le prix global de son intervention, en précisant le coût de chaque journée/homme et en séparant les frais annexes (transport ou autre) des prestations de conseil et d'accompagnement elles-mêmes.

- **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. 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.
- **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 DC4 et accessible à l'adresse suivante : http://www.economie.gouv.fr/daj/formulaires-declaration-candidat-dc1-dc2-dc3-dc4).

Article 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.

6-1 Examen des candidatures

Les candidatures qui ne seraient pas accompagnées des pièces mentionnées ci-dessus seront éliminées par le pouvoir adjudicateur.
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.

6-2 Jugement des offres

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

- Méthodologie proposée (35%)
- Propositions techniques et livrables correspondants (30%)
- Prix (20%)
- Équipe dédiée à la réalisation du marché (15%)

6-3 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. 2123-1, R.2123-4 et 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.

Article 7 – Modalités de la remise des plis

7-1 Date limite de réception des candidatures et des offres

La date limite de réception des candidatures et des offres est fixée au **4 mars 2024 – 12h.**
Le fuseau horaire de référence sera celui de Paris.
Les plis hors délai seront écartés sans régularisation possible.

7-2 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.

7-2-1 Remise électronique des offres

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

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 http://www.e-marchespublics.com/prerequis) 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.

7-2-2 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 http://www.e-marchespublics.com/prerequis) et accepter les conditions générales d'utilisation de la plateforme https://www.e-marchespublics.com/societe/cg.html
Les candidats sont informés que l'attribution du marché pourra donner lieu à la signature manuscrite d'un marché papier.

7-2-3 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 :
« Assistance à Maîtrise d'Ouvrage pour la définition de la stratégie collective Loisirs de la destination Occitanie sur les marchés de proximité »
Ne pas ouvrir - 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 (accés à Internet, poste de travail du candidat, antivirus, outil de signature, applet-java, pare-feu ...)

Si la plate-forme 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.

Article 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 http//www.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, au plus tard 9 jours calendaires avant la date et l'heure limite de remise des offres, leur demande à :

Corinne CARRERE
Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie
15 rue Rivals – CS 78543 – 31685 Toulouse Cedex 6
corinne.carrere@crtoccitanie.fr

Article 9 – Voies et délais de recours

9-1 Instance chargée des procédures de recours

Tribunal de Grande Instance de Marseille
6 rue Joseph Autran – 13006 MARSEILLE
Téléphone : 04 91 15 50 50

9-2 Délais d'introduction des recours

Référé pré-contractuel possible 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).

CAHIER DES CHARGES DE LA CONSULTATION

Rappel de l'objet de la consultation

Dans le cadre du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs 2022 - 2028, et en lien avec sa feuille de route 2023 – 2028 et sa nouvelle stratégie marketing 2024 - 2028, le CRTL Occitanie souhaite bénéficier d'un accompagnement externe pour :

- créer, dans le champ des loisirs*, une dynamique collective à échelle régionale, et proposer une stratégie partagée basée sur le(s) dénominateur(s) commun(s) des stratégies et dispositifs respectifs des parties prenantes du projet (CRTLO / ADT / OT),
- proposer le cadre du dispositif coopératif permettant de faciliter l'accès à l'information loisirs et mobilité des clientèles cibles ainsi que le(s) outil(s) à développer
- accompagner le comité de pilotage régional « Loisirs & Proximité » dans la méthodologie et la réflexion menant à la scénarisation de ce dispositif.

**Activités gratuites ou payantes dans les catégories développées par la carte Occ'Ygène : Activités sportives et de pleine nature ; Activités culturelles et découverte du patrimoine (historique et savoir-faire agricoles, artisanaux et industriels) ; Parcs de loisirs outdoor ; Parcs à thème (animaliers ou identitaires de la région, espace de médiation culturelle) ; Prestations de bien-être.*

Contexte

1/ Le CRTL Occitanie

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 CRTL, composée de 70 salariés, se répartit sur 2 sites - à Toulouse et Montpellier. Le CRTL est organisé autour de 5 pôles :

- Marketing et attractivité
- Communication et rayonnement
- Qualité et transition
- Information, observation, professionnalisation et innovation
- Ressources

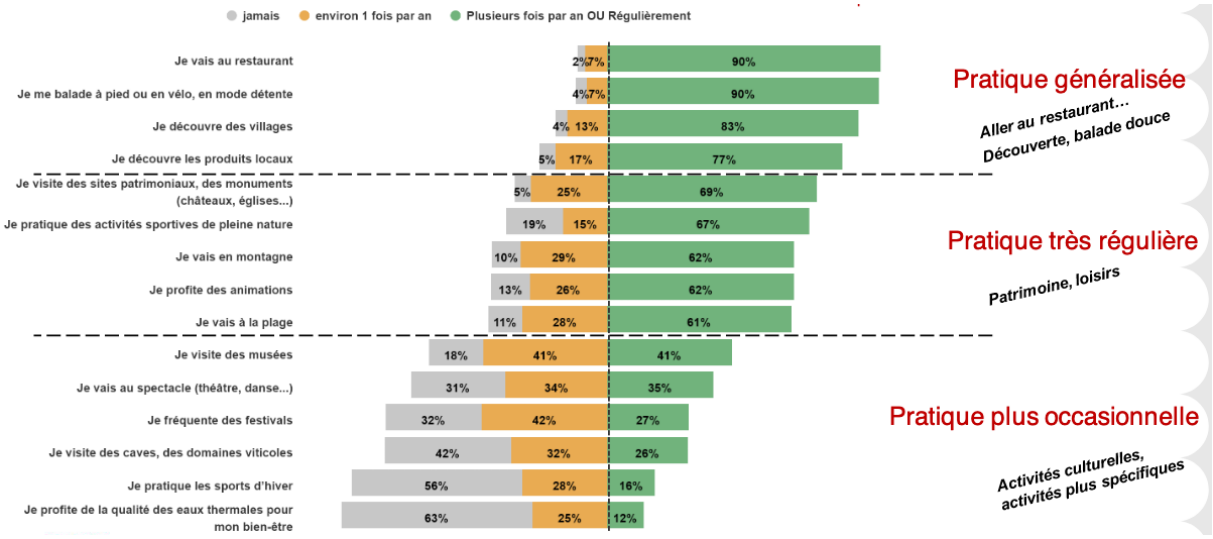
2/ Origine du projet

Si l'ère post-COVID n'a pas généré de révolution dans les comportements des clientèles touristiques, elle est toutefois marquée par de nouvelles attitudes sociétales. Un nouveau rapport au travail avec une quête croissante de sens et de bien-être et en corollaire une utilisation du temps libre objet de toutes les concurrences et notamment de celle des loisirs numériques. Les enjeux liés à la cause écologique, le respect de l'environnement et la recherche d'engagement du visiteur bousculent vision et pratiques du secteur et en particulier du transport, qui s'envisage de plus en plus décarboné.

La clientèle locale pèse dans l'économie touristique régionale et l'accès aux vacances pour tous est une priorité de l'action régionale. Il y a beaucoup de programmes et de dispositifs à relier entre eux dans une approche systémique. Appli, sites web, réseaux sociaux, clubs de partenaires ou clubs d'ambassadeurs, des jeux, des pass, des cartes privilèges... le champ des loisirs est investi par l'ensemble des OGD, chacun à leur échelle territoriale, et le public régional est sur-sollicité par les destinations et les opérateurs, sans avoir pour autant de réponse complète et adaptée à ses attentes et besoins.
Ce projet consiste en outre à bâtir une relation entre les habitants et le collectif des OGD plus performante et plus personnalisée.

Pour mémoire : 2 habitants sur 3 réalisent des excursions à la journée dans la région plus de 3 fois par an
74% des habitants pratiquent régulièrement au moins une activité culturelle ou de loisirs dans la région (hors restaurants)

Source : Résultats issus de l'enquête auprès des habitants d'Occitanie réalisée par le CRTL Occitanie et la Région Occitanie (octobre/novembre 2020).
Échantillon de 3 764 habitants, représentatif de la population de la région Occitanie âgée de 18 ans et plus en termes de sexe, âge, CSP du répondant et de département de résidence principale



Données clés issues de la radioscopie des Offices de Tourisme d'Occitanie (mai 2023) :

- Les missions d'accueil / d'information et de promotion / communication représentent 60% du temps passé
- 411 sites ou dispositifs digitaux gérés par des OT
- Plus de 5 millions de contacts en face à face (34 000 en moyenne) avec une part moyenne de clientèle étrangère de 15,3%
- 2,8 millions d'€ alloués au marché régional (sur un montant total d'actions de 39 M€)
- Evolution des compétences des OT : plus de la moitié disent imaginer faire évoluer leurs compétences vers des missions liées aux loisirs, à l'attractivité, aux mobilités (après celle relative à l'animation du territoire)
- 7 OT sur 10 s'accordent sur la nécessité de faire face à l'avenir à une baisse des moyens accordés par leur collectivité

Dans une finalité de rationalisation de la dépense publique, le projet doit s'inscrire en complémentarité des stratégies loisirs de chacun des coopérants avec la nécessité de distinguer ce qui relève du projet collectif (intérêts convergents) de ce qui relève de la stratégie loisirs propre à chacun.

3/ OCC'YGENE : des dispositifs innovants en faveur des loisirs en Occitanie

3.1 La carte OCC'YGENE : un pass loisirs monétisé

Entre 2020 et 2023, la carte Occ'Ygène a incarné l'action régionale en faveur du développement de la pratique de loisirs par les habitants d'Occitanie. Favoriser la consommation de loisirs par le plus grand nombre, dont les plus modestes, et générer du chiffre d'affaires chez les prestataires de la région sont les maîtres mots de ce dispositif.
Mesure sociale et économique de soutien développée en réponse à la crise sanitaire, ce dispositif a mobilisé des prestataires touristiques de la région Occitanie qui ont choisi d'être partenaires de la Carte Occ'Ygène en accordant des avantages et des réductions sur de nombreuses activités de loisirs : activités de plein air et sportives, prestataires de bien-être, musées, sites culturels et naturels,

grottes, parcs de loisirs, parcs animaliers, aquariums, parcs d'attractions, balades en bateau, excursions et visites guidées, réductions chez des producteurs agro-alimentaires, entreprises et artisans ouverts à la visite, domaines viticoles…
2 fonctions pour la carte Occ'Ygène :

- Accès à des tarifs préférentiels pour tous les modèles de cartes (jeune, famille, sénior, solo, Occ'Ygène+)
- Monétisation de la carte (Occ'Ygène +) pour les foyers les plus modestes (quotient familial < 1000€)

Chiffres Clés des 4 saisons

Monétisation et consommation des cartes :

	2020	2021	2022	2023
	Du 01/07 au 31/12/2020	Du 01/07 au 31/12/2021	Du 01/06/2022 au 31/12/2022	Du 24/04 au 06/11/2023
Cartes commandées	21 835	28 793	14 663	12 774
Cartes cagnottées	13 726	9 720	10 189	7 972
	62,86%	33,76%	69,49%	62,41%

Montant donné	3 376 220,00 €	1 708 100,00 €	852 640,00 €	540 560,00 €
Montant utilisé	1 030 783,03 €	850 193,73 €	313 506,93 €	193 226,20 €
	30,53%	**49,77%**	**36,77%**	**35,75%**

Nombre prestataires de loisirs mobilisés et concernés par la monétisation de la carte :

	2020	2021	2022	2023
9	13	15	11	9
11	33	39	39	21
12	19	23	20	18
30	19	27	23	15
31	22	29	25	16
32	11	18	15	10
34	51	51	57	35
46	21	21	24	11
48	11	13	10	8
65	26	22	24	14
66	22	32	34	23
81	10	19	15	10
82	7	9	9	3
	265	**318**	**306**	**193**

	2023	2022	2021	2020
Bien-être	8	13	13	5
Excursions et visites guidées	27	30	25	25
Site de loisirs ludiques et touristiques Devenu Parcs à thèmes et loisirs indoors en 2022. Devenu Parcs à Thèmes en 2023	21	47	57	40
Sites culturels, naturels et scientifiques Devenu sites culturels, musées et sites naturels en 2022	49	65	61	43
Activités de plein air et sportives en montagnes - nature - littoral Devenu Sports et activités de pleine nature en 2022	75	93	76	77
Agri-oeno-artisanat Devenu Terroir en 2022	13	19	43	31
Hébergements Avant 2022: 3 catégories distinctes: Camping, Hébergements insolites, Village de vacances/auberge de jeunesse		39	43	44
	193	**306**	**318**	**265**

En synthèse :

130 000 cartes commandées
350 prestataires partenaires mobilisés
10 000 foyers aidés en moyenne chaque année
2,4 millions d'€ reversés aux prestataires partenaires
La page Occ'Ygène, dans le top 3 des pages les plus vues sur voyage-occitanie.com

3.2 Le fonds OCC'YGENE : 1er fonds en mécénat régional dédié au tourisme et aux loisirs

Pour la première fois en Occitanie, un dispositif permet de soutenir par le mécénat des opérations d'intérêt général dans le domaine du tourisme et des loisirs.
Le fonds régional OCC'YGÈNE est hébergé par le Fonds de dotation national Essentiem qui apporte toutes les garanties notamment juridique et fiscale.
Ce dispositif a pour vocation de permettre aux acteurs d'Occitanie d'agir pour :

- Soutenir des actions sociales en matière d'accès au tourisme et au loisirs,
- Créer de la solidarité sur nos territoires,
- Œuvrer pour l'acceptabilité du tourisme,
- Co-construire des pratiques durables,
- Favoriser la connaissance et la préservation des écosystèmes fragiles,
- Développer l'inclusion et les liens entre habitants et visiteurs.

Le Fonds régional OCC'YGÈNE soutient des opérations qui s'inscrivent dans le périmètre de 3 axes prioritaires :

- L'accès au tourisme et aux loisirs pour tous et notamment au bénéfice des habitants de la région les plus éloignés,
- L'éducation et la sensibilisation à l'environnement des espaces naturels sensibles,
- Le développement d'un impact positif et inclusif du tourisme pour les territoires et leurs habitants.

Grâce aux dons des 15 mécènes fondateurs, une première affectation de fonds a été réalisée dans le cadre du 1er appel à projets "les clés de la planète", visant à offrir aux jeunes d'Occitanie éloignés de la pratique des loisirs, les clés de découverte et de compréhension de l'espace, de la biodiversité, des grandes évolutions, de l'histoire contemporaine... en leur permettant de visiter des lieux d'expositions pédagogiques présents sur le territoire d'Occitanie. Au total 14 structures ont été sélectionnées permettant à plus de 1000 jeunes d'Occitanie de participer à une ou plusieurs activités de loisirs.

3.3 Le salon OCC'YGENE : le rendez-vous de la randonnée et des loisirs à Toulouse

Le Salon OCC'YGENE s'adresse depuis 2 ans à tous les visiteurs qui souhaitent préparer leurs prochaines vacances, escapades ou voyages, trouver la destination ou l'activité de leurs rêves en particulier en Occitanie (MEETT Toulouse, du 1er au 3 mars 2024).
La destination Occitanie y occupe un large espace de valorisation de ses filières et thématiques touristiques, coordonné par le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs.

Chiffres clés 2023 :

• 10 000 visiteurs recherchant nouveautés, informations et conseils
55% ont entre 46 et 65 ans
• 96% des exposants satisfaits de la fréquentation, jugée qualitative, et de l'impact en termes de volume d'affaires traité pendant et post salon.
• 94 % des exposants sont satisfaits ou très satisfaits du plan de communication du salon.
• 98% sont satisfaits de la première édition.

4/ Un positionnement affirmé de l'Occitanie en faveur des mobilités bas carbone

4.1 Occitanie Rail Tour

L'Occitanie Rail Tour (ORT) est le concept phare du CRTL Occitanie pour promouvoir les déplacements en train à travers toute la région. L'idée est de pouvoir se déplacer et visiter l'Occitanie en utilisant comme moyen de transport principal le train et les transports en commun associés, grâce au réseau SNCF/liO. L'ORT incarne une offre de tourisme plus responsable, plus inclusif, plus durable.
Destiné aux résidents d'Occitanie qui souhaitent (re)découvrir leur région mais aussi aux visiteurs français ou internationaux en quête d'évasion ou de séjour authentique, l'ORT s'adresse à une clientèle jeune, aux DINKS (jeunes et seniors) mais aussi aux familles.
Le principe : Une offre de voyage à prix unique (10€/jour) pour tous et tous les jours sur toutes les lignes TER (avec un minimum de 2 jours consécutifs).

L'Occitanie Rail Tour, ce sont aujourd'hui 19 lignes ferroviaires qui sillonnent l'Occitanie. Le long de ces lignes, des visites, des activités, des hébergements, des restaurants et des séjours clés en main sont proposés, à proximité immédiate de plus de 100 gares-étapes.

Afin de permettre d'irriguer plus largement le territoire régional, l'ORT devient dès 2024 l'Occitanie Rail et Bus Tour et est accessible au même tarif sur le réseau régional des cars liO.

4.2 Un réseau d'Offices de Tourisme et des Mobilités

Le CRTL, l'Agence de la transition Ecologique (ADEME), la Région Occitanie et Atout France proposent d'accompagner les offices de tourisme et leur collectivité associée vers une mobilité touristique durable à travers le lancement d'un appel à manifestation d'intérêt : AMI OTM 2023 – 2024.

Cet AMI a pour objectif de renforcer les missions historiques des offices de tourisme sur les volets complémentaires suivants :

- Informer sur l'ensemble des offres de mobilité du territoire régional, tous modes confondus
- Promouvoir des solutions alternatives à la voiture thermique
- Mettre à disposition des services de mobilités bas carbone en lien avec les actions de la collectivité.

Les 16 lauréats bénéficieront d'une aide durant 18 mois leur offrant un accompagnement personnalisé à la mise en œuvre des projets ainsi qu'un accompagnement collectif et une mise en réseau. Un appui à la construction et à la production de solutions opérationnelles mutualisables à l'ensemble des OT d'Occitanie en faveur des mobilités bas carbone (location de VAE, guide des bonnes pratiques pour le covoiturage…) sera également mis en place.

Les 16 lauréats de l'AMI pour une mobilité touristique durable en Occitanie :

• Ariège :	Office de Tourisme des Pyrénées Ariégeoises
• Aveyron :	PNR des Grands Causses
• Gard :	Communauté de Communes Terre de Camargue
	Office de Tourisme du Grand Avignon
	Office de Tourisme de Cèze-Cévennes
• Haute-Garonne :	Office de tourisme intercommunal des Pyrénées Haut-Garonnaises
	Office de Tourisme aux sources du Canal du Midi
	Office de Tourisme Val'Aïgo
• Hérault :	Office de Tourisme Intercommunal Saint-Guilhem-le-Désert Vallée Hérault
	Office de Tourisme Cap d'Agde Méditerranée
	Office de tourisme du Pays de Lunel
• Lot :	Office de Tourisme Cahors - Vallée du Lot
	Office de Tourisme du Pays de Gourdon
• Hautes-Pyrénées :	PETR Pays des Nestes
• Pyrénées-Orientales :	Cap Sud 66 Agence d'Attractivité Perpignan Méditerranée
• Tarn-et-Garonne :	Office de Tourisme intercommunal Moissac - Terres des Confluences

L'information sur les mobilités (train, bus, dispositifs de mobilités locales, navettes estivales, annuelles, interconnexions entre les différents moyens de locomotion…) est un complément essentiel à l'information loisirs. Concernant le train, des rapprochements avec SNCF Connect doivent permettre de lier ces informations train/loisirs afin de délivrer aux clients des messages loisirs « personnalisés » en fonction de leur gare d'arrivée.

Chiffres clés 2023 :

• 4 631 pass ORT vendus soit 11033 jours de voyage en train (chiffres à fin décembre 2023)
• 1,5 millions de billets à 1€
• 16 Offices de Tourisme et des Mobilités accompagnés dans le cadre de l'AMI régional

Périmètre du champ des loisirs :
Quelles activités
Gratuites / payantes

Prestations attendues dans le cadre de la mission

> Benchmark des différents dispositifs publics ou privés mis en œuvre pour favoriser la pratique des loisirs sur le périmètre des OGD d'Occitanie et identification d'initiatives exemplaires sur des destinations hors Occitanie

> Identification des vecteurs de développement de la pratique de loisirs et des évolutions en termes de mode de consommation (information, réservation…) par les clientèles de proximité de la destination, en particulier par ses habitants

> Définition du dispositif coopératif identifié : priorités stratégiques, axes opérationnels et modèle d'organisation à mettre en place (gouvernance partagée et coopérative, partenariats)

> Identification des moyens à mettre en œuvre (ressources financières, ressources humaines, apport de contributions et contenus) et des facteurs clés de succès du dispositif coopératif mutualisé proposé

> Phasage de la mise en œuvre de la stratégie, en corrélation avec les contributions des parties prenantes

> Accompagnement du comité de pilotage « Loisirs & Proximité » (constitué à date du CRTL, de 10 ADT et de 8 OT) dans la méthodologie, la réflexion, la scénarisation du dispositif coopératif et des outils à développer (*parties prenantes, rôle de chacun, missions, conditions partenariales pour que chaque coopérant trouve un bénéfice direct à son engagement*).

> Animation des réunions du comité de pilotage pour élaborer et mettre en œuvre la stratégie de coopération proposée

> Présentation du dispositif à l'occasion de temps collectifs avec les partenaires ou les administrateurs du CRTLO

La méthodologie proposée devra tenir compte des stratégies des partenaires locaux, départementaux et des dispositifs institutionnels ou privés déjà en place afin de favoriser une approche systémique en interaction avec d'autres volets de l'action sur le marché de proximité tels que la GRC partagée, la stratégie Mobilité, le fonds en mécénat Occ'Ygène, par exemple.

Les choix stratégiques proposés devront être argumentés, en lien avec les éléments de contexte et en cohérence avec l'organisation du projet.

Le planning de réalisation des prestations ci-dessus énoncées devra être précisé et la proposition devra détailler la liste des livrables fournis par le prestataire au fur et à mesure de la réalisation de la mission.
Un relevé des temps passés sera fourni à chaque étape de la mission.

Phasage prévisionnel

Procédure de mise en concurrence :
- date de réception des offres : ..... 4 mars 2024 – 12h
- choix du prestataire : ..... mi-mars 2024

Lancement de la mission, travaux préparatoires
(analyse de données, entretiens selon méthodo proposée) : ..... 15 mars/10 avril 2024
Séances de travail collectives : ..... mensuelle
Formalisation du dispositif coopératif en faveur des loisirs : ..... fin juin

Documents annexes

- L'Occitanie, un « tourisme de vie et de partage », Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs 2022-2028, Région Occitanie
- Feuille de route 2023 – 2028, CRTL Occitanie
- Stratégie marketing 2024 – 2028, CRTL Occitanie
- Plan d'actions 2024, CRTL Occitanie
- Chiffres Clés 2022, CRTL Occitanie