

CAHIER DES CHARGES DE CONSULTATION

MISSION D'ÉVALUATION DE LA MISE EN ŒUVRE COLLECTIVE DU PROGRAMME OPERATIONNEL ET PARTENARIAL ENTRE LA REGION OCCITANIE, LE COMITE REGIONAL DU TOURISME ET DES LOISIRS D'OCCITANIE ET LES PARCS NATURELS D'OCCITANIE

Date de diffusion du cahier des charges et règlement de consultation : Lundi 17 Juin 2024.

Date et heure limite de réception des offres : Lundi 15 Juillet 2024 à 12 heures.

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 - 31695 Toulouse Cedex 6

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



CONTEXTE

En Occitanie, **le réseau des Parcs naturels** représente près d'1/3 du territoire régional. Il comprend les Parcs suivants :

- 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

Ces Parcs proposent un ensemble de destinations majeures, remarquables par leur biodiversité, leur géologie, leurs paysages. Elles s'inscrivent au sein de 3 univers de consommation touristique que sont la campagne, la montagne et le littoral.

A travers leurs différentes missions, les Parcs sont garants d'une excellence environnementale qui s'exprime par le développement d'une offre de tourisme durable.

Dotés de missions complémentaires à celles des autres collectivités locales et leurs groupements, les Parcs sont à la fois relais de proximité et animateurs de leurs territoires. De ce fait, ils sont des interlocuteurs privilégiés de leurs destinations et à ce titre doivent être partie prenante de l'écosystème touristique régional par leur intégration à la gouvernance du CRTL.

Le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie est chargé par la Région Occitanie de mettre en œuvre le Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs, visant notamment à la compétitivité de la filière, à la qualité de vie des habitants et à la valorisation des atouts et du patrimoine naturel et culturel.

La **Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée** a adopté en 2017 comme axes prioritaires dans la définition de son projet de politique touristique, l'innovation et la qualité dans une approche de tourisme durable. Ce domaine d'action prend en compte de façon transversale les enjeux économiques, environnementaux et sociétaux, et touche autant les questions de mobilité, que d'accessibilité, de biodiversité, de préservation des ressources, d'économie locale, etc.

Le développement d'un tourisme durable s'inscrit aussi en cohérence avec la Stratégie régionale pour la Biodiversité (SrB), adoptée le 5 mars 2020 par la Région, à travers son défi n°3 visant à construire un modèle de développement sans pollution et à faibles impacts sur la biodiversité. En ce sens, les dynamiques portées par les parcs naturels – via les actions et outils d'animation, de mise en réseau, d'accompagnement et de communication qu'ils proposent – sont des exemples de démarches concertées visant à garantir des activités touristiques respectant la biodiversité et l'intégrité fonctionnelle des écosystèmes.

En 2021, les partenaires ont souhaité œuvrer conjointement pour le développement d'un tourisme responsable, respectueux de l'environnement, qualitatif, accessible et équitable. La stratégie poursuivie est de positionner la région à travers deux composantes majeures de son offre, à savoir le tourisme durable et le tourisme de nature.

Pour cela, ils ont signé une Convention cadre de partenariat 2021-2023 (cf. document joint en annexe), prolongée par avenant jusqu'au 31 décembre 2024.

Cette convention propose un cadre aux collaborations entre le CRTL Occitanie et le réseau des Parcs naturels d'Occitanie afin de répondre aux objectifs partagés, de définir un projet de coopération et poser les principes de gouvernance. En complément, il était prévu que chaque année soit établie conjointement un plan d'actions opérationnel afin d'atteindre les objectifs partagés par les parties.

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/>

Le premier effet de ce partenariat a été de lancer à l'automne 2021, une AMO pour la définition des axes stratégiques et la réalisation d'un programme opérationnel, laquelle a permis de dégager 6 actions majeures (cf. document joint en annexe) :

- Action 1 : Identifier et stimuler la remontée d'offres touristiques et de loisirs typées et originales, pour constituer un carnet d'inspirations Parcs ;
- Action 2 : Engager un chantier expérimental à l'échelle des Parcs pour développer la mobilité peu carbonnée ;
- Action 3 : Formuler le concept stratégique et la promesse-client commune des parcs naturels d'Occitanie ;
- Action 4 : Lancer une campagne régionale pour améliorer la notoriété grand public des Parcs naturels d'Occitanie
- Action 5 : Organiser le renvoi des visiteurs entre parcs naturels d'Occitanie, en cultivant l'effet « collection » ;
- Action 6 : Faire monter en puissance les contenus de la page web du CRTL Occitanie dédiée aux parcs naturels.

La mise en œuvre de ce programme s'est faite sur 3 années : 2022, 2023 et 2024 avec certaines inflexions.

Le partenariat repose sur une organisation complexe du fait du grand nombre d'interlocuteurs impliqués :

- Le CRTLO :
 - o Direction de projet
 - o DGA au rayonnement et à l'attractivité
- La Région :
 - o Service Biodiversité et Territoires à la DITEE (Direction Transition Ecologique et Energétique)
 - o Mission tourisme responsable et nouvelle dynamique à la DELTAA (Direction Economie Locale Tourisme, Agriculture et Alimentation).
- Les Parcs :
 - o Chargés de mission tourisme des différents Parcs (Une chargée de mission référente est désignée pour assurer l'interface avec la strate direction).
 - o Directeurs / directeurs adjoint (Un directeur référent est désigné pour assurer le suivi des actions menées par le réseau).

La convention fixe les règles d'une gouvernance à 2 niveaux assurant la co-construction des plans d'actions annuels, et l'aspect participatif dans la définition, le suivi et la réalisation des travaux :

- Un comité de pilotage composé des directions des Parcs naturels, du CRTLO ainsi que des Directions concernées du Conseil Régional (DITEE et DELTAA). Il se réunit à minima 2 fois par an pour définir et formaliser le plan annuel d'actions, sa mise en œuvre et en assurer le suivi en lien avec la gouvernance propre de chacune des structures ;
- Un comité technique assurant l'animation du réseau des chargés de mission et responsables du tourisme dans les structures afin de faire des propositions, concevoir le contenu, mettre en œuvre les actions décidées par le COPIL, et lui en rendre compte régulièrement.

En plus de ces deux instances officielles, d'autres groupes de travail ont été mis en place :

- Le Club des 5 (Comité restreint des 3 partenaires) se réunit 1/mois ;
- Les groupes de travail thématiques ;
- Le Séminaire COTECH annuel.

OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet de retenir un prestataire pour la réalisation d'une mission d'évaluation de la mise en œuvre collective du programme opérationnel et partenarial entre la Région Occitanie, le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie et les Parcs naturels d'Occitanie.

DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Il est proposé aux intervenants de réaliser leurs travaux en 2 phases successives :

⇒ **Phase 1 : Evaluation du partenariat sur le fond (actions) et la forme (organisation collectif)**

Cette phase de travaux comprendra un état des lieux et un diagnostic des actions réalisées et du fonctionnement au regard des enjeux et objectifs stratégiques inscrits dans la convention. Elle comprendra nécessairement :

- L'état des lieux des réalisations ;
- L'évaluation des résultats des réalisations ;
- La performance du fonctionnement du réseau.

Cette phase s'appuiera sur l'examen des documents qui seront mis à disposition et l'audition des différentes parties afin de recueillir leurs avis et positions sur le partenariat en cours, c'est-à-dire mesurer l'efficacité des actions conduites et du mode de fonctionnement collectif.

⇒ **Phase 2 : Définition des perspectives**

Il est attendu du bureau d'études qu'il formule des recommandations par rapport aux enjeux stratégiques et objectifs opérationnels collectifs à venir ainsi que sur l'organisation et le fonctionnement du réseau.

GOUVERNANCE ET ORGANISATION DE LA MISSION

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

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

Réunions :

- Une réunion de calage avant le lancement de la mise en œuvre de la mission sera à prévoir (à distance) avec le Groupe de pilotage restreint.
- Une réunion intermédiaire avec le COFIL à l'issue de la phase 1 permettant de partager la partie diagnostic
- Une réunion intermédiaire au cours de la Phase 2 avec le Groupe de pilotage restreint.
- Une réunion de présentation des résultats avec le COFIL à l'issue de la phase 2 (décembre 2024).

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

RESULTATS ATTENDUS (LIVRABLES)

Il est attendu du bureau d'études, les livrables suivants :

- Un rapport intermédiaire à l'issue de la phase 1 ;
- Un rapport de synthèse comprenant l'évaluation des actions et de la gouvernance et des préconisations sur les évolutions souhaitables,
- Un livrable complet rassemblant notamment les éléments d'étude et d'audition.

PRÉSENTATION DES CANDIDATURES ET DES OFFRES

CONTENUS DE LA PROPOSITION ET CALENDRIER

La proposition d'intervention devra préciser :

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

La mission sera à engager au plus tard début septembre 2024, et les travaux devront être achevés et validés au plus tard le 31 novembre 2024. Une restitution finale lors du COFIL de décembre est à prévoir.

PROFIL ATTENDU

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

- Connaissance des Parcs naturels et espaces naturels protégés ;
- Connaissance de l'organisation touristique des territoires ;

- Connaissance des spécificités et des attentes des clientèles slow tourisme / tourisme nature / éco-tourisme ;
- Références dans le domaine du positionnement marketing touristique ; du développement territorial, de l'évaluation des politiques publiques ;
- Méthodologie de projet, élaboration de stratégie et plan d'actions opérationnels
- Concertation et technique d'animation de réseaux (animation en distanciel), démarches participatives, accompagnement de réflexions collectives et co-constructions.

CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

Durée du contrat

La période d'intervention de la mission devra être effectuée comme détaillée selon les phases ci-dessus. Les livrables définitifs sont attendus au plus tard 1^{ère} semaine de décembre (fin de semaine 49) 2024.

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 Lundi 15 Juillet 2024 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

Une audition des candidats pré-sélectionnés pourra éventuellement avoir lieu en visio le Lundi 22 Juillet 2024.

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).

Contact

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

ANNEXE

TABLEAU PLAN D'ACTIONS OPERATIONNEL TOURISME PARCS NATURELS D'OCCITANIE

PLAN D'ACTIONS	Coût (en €)			[Co] Pilotage de l'action				Temps de travail CRTL (en nombre de jours)			Temps de travail Région (en nombre de jours)			Temps de travail par Parc (en nombre de jours)		
	2022 (est. semaine)	2023	2024	CRTL	Région	Parc	Coop. inter-parcs	2022 (est. semaine)	2023	2024	2022 (est. semaine)	2023	2024	2022 (est. semaine)	2023	2024
Action 1 : Identifier et stimuler la demande d'offres touristiques et de loisirs typiques et originales pour constituer un circuit d'expériences Parc																
Etape 1 : Mise en place d'un cadre de références pour la sélection et le design des offres typiques pour l'animation au design d'offres (première)	4 000			8	DELTA / DITEE		X	3			3			4		
Etape 2 : Sélection et conception d'offres touristiques typiques parcs				3	DELTA / DITEE		X	2	1		2	1		4	1	
Etape 3 : Conception carnet d'expériences sites en fait, promotion (en commun/collectif)		10 900	12 000	18	DELTA / DITEE / DCC		X	6	7		3	3		3	3	
Total action 1	4 000	10 900	12 000					8	10	8	3	4	3	4	9	8
Action 2 : Organiser un chantier expérimental à l'échelle des Parcs pour développer le modèle pour cantonale																
Etape 1 : Recensement et diffusion de l'offre de services et transports					DELTA / DITEE / De	4		1	1		1	1		2	1	
Etape 2 : Partenariat avec les opérateurs de transports				3	DELTA / DITEE / De		X	3			3			4		
Etape 3 : Etude d'opportunité de créer une carte Coop plus adaptée « Parcs naturels »				5	DELTA / DITEE / De		X	6				1			3	
Total action 2	-	-	-					1	4	5	1	4	1	2	5	3
Action 3 : Finaliser le concept stratégique et la proposition-clé commune des parcs naturels d'Occitanie																
Etape 1 : Formulation du concept stratégique / proposition-clé commune des parcs naturels d'Occitanie (proposition commune) « signe de reconnaissance Parcs d'Occitanie »	12 000			8	DCC / DITEE / DELTA		X	3			3			3		
Etape 2 : Test de la proposition-clé commune des parcs naturels d'Occitanie et cadrage éventuel	5 800			5	DCC / DITEE / DELTA		X	5			1			1		
Etape 3 : Appropriation du concept stratégique par les partenaires des parcs				3	DCC / DITEE / DELTA		X	3			1			2		
Total action 3	12 000	5 800	-					8	8	0	2	2	0	2	3	8
Action 4 : Lancer une campagne régionale pour améliorer la notoriété et l'usage des Parcs naturels d'Occitanie																
Etape 1 : Développement de la campagne de communication pour les parcs naturels	40 000			18	DCC / DITEE / DELTA		X	10			3			3		
Etape 2 : Conception d'une campagne de notoriété régionale et diffusion		50 800		12	DCC / DITEE / DELTA		X	12			10			3		
Etape 3 : Evaluation de la campagne / diffusion résultats			11 000	8	DCC / DITEE / DELTA		X	6				3			1	
Total action 4	42 000	50 800	16 000					10	12	5	3	10	3	2	3	1
Action 5 : Organiser le suivi des visiteurs entre parcs naturels d'Occitanie et soutenir l'offre « collection »																
Etape 1 : Réflexion collective et mise à jour de la proposition favorisant l'offre et collection de parcs naturels					DCC / DITEE / DELTA	3	X	2			2			2		
Etape 2 : Conception et diffusion du support éducatif sous la forme de modules thématiques			A déterminer		DCC / DITEE / DELTA	10	X	4			4			4		
Total action 5	-	-	-					8	2	4	6	2	4	6	2	4
Action 6 : Faire monter en puissance les contenus de la page web du CRTL Occitanie dédiée aux parcs naturels																
Etape 1 : Production de contenus médias pour parcs naturels sur l'espace dédié, sur le site web tourisme-occitanie.com / production contenus		15 000	15 000	7	DCC / DITEE / DELTA			20	20	20	0,5	0,5	0,5	5	10	10
Etape 2 : Développer la présence digitale des parcs naturels d'Occitanie (vidéos des parcs)					DCC / DITEE / DELTA		8				0,5	1,5	0,5	2	3	1
Total action 6	-	15 000	15 000					20	20	20	1	1	1	7	13	11
Suivi/évaluation / bilan-évaluation			12000					20	30	30	20	20	20	20	20	20
MOYENS TOTAUX PAR ANNEE	2022	2023	2024					2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
(hors coûts de fonctionnement et coûts d'investissement des parcs non inclus (hors CC))	62 000	88 000	40 000					77	94	77	29	40	30	17	35	29
								0,37	0,43	0,37	0,16	0,20	0,15	0,68	0,17	0,14