

Parc naturel régional

de

Camargue

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES
Art 30-1-8° du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES
(C.C.T.P.)

Personne publique :
Syndicat Mixte de Gestion du Parc naturel régional de Camargue
Mas du Pont de Rousty, 13200 Arles

Objet de la consultation :

**Mission d'accompagnement à la définition de la stratégie de
tourisme durable du Parc naturel régional de Camargue et de
son plan d'actions opérationnel sur la période 2016 - 2021**



1. CONTEXTE

Le contexte touristique du Parc naturel régional de Camargue

Vaste zone humide modelée par la rencontre entre dynamiques naturelles, activités humaines, patrimoine bâti et culturel, la Camargue se distingue par la richesse biologique de ses écosystèmes et bénéficie à cet égard de nombreux statuts de protection et de reconnaissance aux niveaux national et international. C'est pourquoi, la gestion durable des ressources naturelles et des activités humaines sur cet espace se situe au centre des politiques publiques. Depuis sa création en 1970, le Parc naturel régional de Camargue (PNR) travaille sur la valorisation de son territoire, avec la volonté de concilier préservation des patrimoines naturel et culturel et maintien des activités humaines et des cultures locales.

Le PNR de Camargue s'étend en partie sur les communes d'Arles et Port-Saint-Louis-du-Rhône et sur la totalité de la commune des Saintes-Maries-de-la-Mer, soit sur environ 100 000 hectares et 75 kms de façade maritime, et compte près de 11 000 habitants. Compte-tenu de l'attrait grandissant pour les espaces naturels protégés, notamment en tant que supports de découverte et de loisirs, la Camargue revêt un intérêt touristique évident. Le tourisme constitue aujourd'hui une activité économique importante sur les 3 communes avec une fréquentation touristique estimée à 800 000 touristes par an, qui génèrent 3.2 millions de nuitées et injectent près de 210 millions d'euros dans l'économie locale (enquête CRT PACA 2011).

Le PNR de Camargue a inscrit l'engagement du territoire et de ses acteurs dans un tourisme durable au cœur des enjeux de sa charte 2011-2022. Ces objectifs visent à mettre en œuvre une stratégie de tourisme durable sur le territoire, à répartir la fréquentation dans le temps et l'espace et à développer une offre d'accueil et de services touristique à haute performance environnementale et fondée sur l'accessibilité aux personnes déficientes.

La Camargue : un territoire engagé dans la Charte européenne de tourisme durable dans les espaces protégés

Pour répondre à ces enjeux, le PNR de Camargue s'est engagé dans la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les Espaces Protégés (CETDEP). Cette charte, qui s'inscrit dans les priorités mondiales exprimées lors du sommet de Rio en 1992, permet d'appliquer concrètement le concept de développement durable au domaine du tourisme, en prenant en compte la préservation des ressources pour les générations futures, un développement économique viable et un développement social équitable du territoire.

C'est l'association paneuropéenne des espaces protégés EUROPARC qui est en charge du déploiement de la CETDEP et qui certifie les organismes pouvant la mettre en œuvre. Le PNR de Camargue a élaboré sa stratégie de tourisme durable avec un plan d'action opérationnel et a ainsi été retenu au titre du volet 1 de la CETDEP, en 2010. D'une durée de 5 ans, l'engagement de l'espace protégé au volet 1 de la CETDEP est donc arrivé à échéance en 2015, il convient dès à présent de procéder à son renouvellement pour les 5 années à venir.

2. OBJET DU MARCHE

L'objet de la présente consultation concerne une mission d'**accompagnement du PNR de Camargue dans l'évaluation de sa stratégie de tourisme durable 2010-2015 et dans la définition de sa nouvelle stratégie avec un programme d'actions opérationnel pour la période 2016-2021**. Ce travail s'inscrit dans la volonté du PNR de renouveler son adhésion au volet 1 de la CETDEP.

Cette mission de prestations intellectuelles sera assurée par un prestataire extérieur et sera **portée par le Syndicat Mixte de Gestion du Parc naturel régional de Camargue**.

Ainsi, le prestataire sera chargé :

- 1) d'accompagner le PNR dans l'évaluation de sa stratégie de tourisme durable 2010-2015
- 2) d'actualiser le diagnostic touristique du PNR de Camargue
- 3) de définir une nouvelle stratégie de tourisme durable sur la période 2016-2021 avec un plan d'actions chiffré sur 5 ans qui définira le rôle, les moyens financiers et humains nécessaires à sa réalisation pour chacun des acteurs concernés
- 4) de préparer le dossier de candidature de réévaluation du volet 1 de la CETD à déposer auprès d'EUROPARC début décembre 2016 (date imposée), en vue du renouvellement de son agrément.

3. DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le prestataire établira une proposition répondant aux 4 objectifs énoncés ci-dessus, qui se déclineront en 4 phases. Chacune de ces phases donnera lieu à une présentation aux partenaires concernés.

Au démarrage de l'étude, le prestataire rencontrera le maître d'ouvrage pour clarifier avec lui ses attentes et préciser les objectifs de l'étude mais aussi pour comprendre les enjeux sur le périmètre du PNR. Cette réunion de cadrage permettra de préciser également les modalités d'organisation de la mission (calendrier...).

❖ Phase 1 : Evaluation de la stratégie de tourisme durable 2010-2015 du PNR

Cette première phase a pour objectif d'évaluer la stratégie du PNR qui s'est donné pour ambition de « faire de la Camargue une destination de tourisme durable fondée sur la découverte et la valorisation d'une zone humide d'intérêt international ». Cette évaluation comprendra une analyse approfondie des actions mises en œuvre entre 2010 et 2015 pour répondre cette ambition et notamment des 23 fiches-actions pré-identifiées, en fonction d'indicateurs préalablement définis.

Cette phase devra faire l'objet d'une animation favorisant l'expression collective et une appropriation du diagnostic. Elle se nourrira naturellement d'analyses documentaires et s'appuiera sur **une phase de concertation** qui associera, dans des modalités qui resteront à déterminer, les personnes ressources suivantes : élus, offices de tourisme, socio-professionnels, chargés de mission interne au Parc, institutionnels du tourisme... (cf. paragraphe 4).

Une **réunion de restitution de cette évaluation** aura lieu à la fin de cette phase **en comité de pilotage**. Cette évaluation sera rédigée sur **la base du canevas du questionnaire EUROPARC** afin de faciliter le travail de rédaction du dossier de candidature prévu en phase 4.

Livrables de la phase 1 :

- Le prestataire devra à la fin de cette phase fournir un **rapport synthétique** présentant les résultats de l'évaluation rédigé **sur la base du questionnaire d'EUROPARC**, sous format papier et informatique.
- Le prestataire fournira également un **support de présentation clair et synthétique** qui pourra être utilisé par le Parc dans les différentes phases d'animation du projet.
- Le rapport d'évaluation sera présenté en **comité de pilotage** et sera amendé en fonction des retours faits lors de ce comité.

❖ Phase 2 : Actualisation du diagnostic touristique du territoire

Cette seconde phase consiste à actualiser l'état des lieux de l'activité touristique sur le territoire réalisé en 2010 par le PNR en interne. La mise à jour du diagnostic du territoire doit permettre de dégager les grands enjeux et orientations générales d'un développement touristique durable, qui profite aux habitants du territoire et fondé sur la mise en valeur des atouts patrimoniaux naturels et culturels caractéristiques. Le bureau d'études établira une synthèse des forces et faiblesses du territoire et présentera les enjeux de développement touristique du territoire.

La mise à jour du diagnostic touristique devra comprendre :

- une capitalisation des données et études touristiques existantes complétées si nécessaire par l'étude des projets de territoire récemment menés
- une mise à jour des données touristiques en lien avec les secteurs suivants :
 - L'hébergement
 - La restauration
 - Les activités de plein air (randonnées pédestre, équestre, vélo...)
 - La filière naturaliste (patrimoine naturel et points remarquables)
 - La filière agricole à travers l'activité agritouristique
 - La filière culturelle et patrimoniale
 - La filière mer et fluviale
 - La mobilité et les modes de déplacements (atouts et contraintes)
 - La mise en marché de l'offre touristique (agences réceptives, offices de tourisme...)
 - Les démarches qualité et de labellisation
 - La fréquentation touristique et les grandes tendances des consommateurs
 - L'économie touristique engendrée
 - ...
- une cartographie illustrant l'évolution dans le temps et l'espace de ces différentes données/pratiques touristiques
- une synthèse des contraintes, atouts, enjeux et menaces du développement touristique du territoire (analyse AFOM-SWOT)
- une analyse des interactions avec les territoires « urbains » de proximité (Montpellier/Nîmes ; Aix-Marseille ; Avignon) et les territoires voisins (Pays d'Arles, PNR des Alpilles, Camargue Gardoise...) : atouts et handicaps (espaces publics, espaces d'agrément, patrimoine urbain...)
- une synthèse des données qui pourra servir de base aux indicateurs de réalisation ;

Cette phase devra faire l'objet d'une animation favorisant l'expression collective et une appropriation du diagnostic (cf. paragraphe 4). Une **réunion de restitution de l'état des lieux** aura lieu à la fin de cette phase lors d'un **comité de pilotage**.

Livrables de la phase 2 :

- Le prestataire devra à la fin de cette phase fournir un **rapport synthétique** présentant l'état des lieux et les enjeux de développement touristique du PNR pour les 5 prochaines années, sous format papier et informatique.
- Le prestataire fournira également un **support de présentation clair et synthétique qui pourra être utilisé** par le Parc dans les différentes phases d'animation du projet.
- Le diagnostic touristique sera présenté en **comité de pilotage** et sera amendé en fonction des retours faits lors de ce comité.

❖ Phase 3 : Définition de la nouvelle stratégie touristique 2016-2021 et son plan d'actions

Sur la base des enjeux identifiés à la suite de l'état des lieux, le prestataire devra rédiger une nouvelle stratégie touristique et un plan d'actions opérationnel pour la période 2016-2021. La Charte du Parc servira naturellement de fil conducteur aux réflexions menées. Cette stratégie devra correspondre aux principes inscrits dans l'engagement du territoire sur le volet 1 de la CETD, afin d'alimenter le renouvellement de l'adhésion au réseau EUROPARC.

Cette troisième phase stratégique doit permettre de :

- Affirmer le positionnement du Parc en tant qu'acteur du tourisme durable
- Partager une vision et des objectifs communs autour de la qualification et la valorisation touristique de ce territoire d'exception
- Identifier les principaux axes stratégiques de développement touristique
- Identifier les filières touristiques à structurer au regard des enjeux du territoire, des projets déjà engagés et des 10 principes de la CETDEP
- Identifier les actions prioritaires à mettre en œuvre au regard des axes stratégiques et des filières identifiés (rédigées sous forme de fiche-action)
- Préciser les modalités de gouvernance en clarifiant le rôle et les missions de chaque acteur, notamment au regard de la loi NOTRE
- Donner l'opportunité aux différents acteurs du secteur d'exprimer leur vision du tourisme, de préciser leur ambition, leur stratégie touristique le cas échéant, leurs attentes vis-à-vis du Parc, mais aussi les moyens qu'ils sont disposés à affecter au financement des actions pré-identifiées...
- Identifier les logiques d'acteurs, les leviers opérationnels, d'éventuels projets/initiatives structurants et des pistes de financements
- Mettre en cohérence la stratégie locale avec les schémas départemental et régional de développement touristique
- ...

Cette phase devra faire l'objet d'une animation favorisant l'expression collective et une appropriation de la stratégie. Une **réunion de restitution de la stratégie touristique et de son plan d'actions** aura lieu à la fin de cette phase **en comité de pilotage**.

Livrables de la phase 3 :

- Le prestataire devra à la fin de cette phase fournir un **rapport synthétique** présentant la nouvelle stratégie de tourisme durable et son plan d'actions opérationnel, sous format papier et informatique.
- Le prestataire fournira également un **support de présentation clair et synthétique qui pourra être utilisé** par le Parc dans les différentes phases d'animation du projet.
- Le rapport d'évaluation sera présenté en **comité de pilotage** et sera amendé en fonction des retours faits lors de ce comité.

❖ Phase 4 : Rédaction du dossier de renouvellement du Volet 1 CETD du PNR

Cette dernière phase vise à obtenir l'agrément Volet 1 CETDEP en remplissant le dossier de réévaluation transmis par EUROPARC. Ce dossier comprend un rapport complet regroupant les éléments suivants :

- L'évaluation de la stratégie de tourisme durable 2010-2015
- Le diagnostic touristique actualisé
- La nouvelle stratégie touristique 2016-2021 partagée entre les acteurs locaux et son programme prévisionnel d'actions, avec les plans de financements prévisionnels

Cette phase ne nécessite pas d'animation particulière car elle consiste essentiellement à rédiger le dossier EUROPARC. Une **réunion de restitution du dossier de renouvellement au volet 1 de la CETD** aura lieu à la fin de cette phase **en comité de pilotage**. Elle permettra aux membres du comité de se préparer à la visite de contrôle d'EUROPARC prévue dans les mois suivants.

Ce rapport complet doit être impérativement remis au maître d'ouvrage fin novembre 2016 au plus tard afin que le PNR de Camargue puisse le déposer auprès d'EUROPARC dans les délais impartis.

Livrables de la phase 4 :

- Le prestataire devra à la fin de cette phase fournir un **dossier de réévaluation du volet 1 CETDEP** transmis par EUROPARC, sous format papier et informatique.
- Le prestataire fournira également un **support de présentation clair et synthétique qui pourra être utilisé** par le Parc dans les différentes phases d'animation du projet.
- Le rapport d'évaluation sera présenté en **comité de pilotage** et sera amendé en fonction des retours faits lors de ce comité.

4. PILOTAGE DE L'ETUDE ET DEMARCHE PARTICIPATIVE

La **maîtrise d'ouvrage de l'étude sera assurée par le syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional de Camargue**.

Un **comité de pilotage** sera mis en place pour le suivi de cette étude, associant les communes concernées, le service tourisme de la Région et du conseil départemental, les 2 EPCI, le Pays d'Arles, les Offices de tourisme, des professionnels du tourisme, des membres de la commission tourisme du Parc. D'autres partenaires pourront être associés à ce comité de pilotage en fonction des souhaits du maître d'ouvrage. Ce comité de pilotage sera chargé de suivre la bonne mise en

œuvre de la mission et de donner les arbitrages nécessaires. Il se réunira quatre fois au minimum pour valider les 4 phases.

Un **comité technique** plus restreint et opérationnel pourra être constitué, notamment pour approfondir certaines problématiques. Il sera chargé de préparer les comités de pilotage avec le bureau d'études, les réunions de concertation, de repérer les acteurs clés et d'appuyer le bureau d'études dans ses démarches auprès des acteurs du territoire.

Le bureau d'étude devra prévoir dans les 4 phases de l'étude des temps d'échange et de concertation avec l'ensemble des partenaires locaux :

- les partenaires institutionnels : service tourisme de la Région PACA, Comité régional du tourisme, Conseil départemental, Bouches du Rhône Tourisme, Offices de Tourisme, intercommunalités concernées par le développement touristique, Consulaires, etc.
- les élus en charge du tourisme sur le territoire, dont une partie a été renouvelée à l'occasion des élections municipales de 2014 et dont certains ont récemment été nommés au Comité syndical du Parc ou à la Commission tourisme du Parc (avril 2016).
- les réseaux socio-professionnels partenaires du Parc : associations d'éleveurs, groupements de professionnels des activités de pleine nature, prestataires porteurs de la marque Parc ;
- les techniciens du Parc concernés par la stratégie de tourisme durable afin de croiser les enjeux biodiversité, agriculture, culture, patrimoine bâti, eau, etc.

Selon les phases, cette concertation pourra se faire par le biais d'entretiens individuels en face à face ou par téléphone, de questionnaires, et de réunions collectives sous forme d'atelier qui permettront de mixer les acteurs d'horizons différents et ainsi de croiser les visions, d'identifier les complémentarités, les partenariats public-privé et les actions à mutualiser. Ces ateliers pourront être alimentés par des interventions d'experts qui enrichiront les échanges, par des présentations d'organisations territoriales existantes sur des territoires de Parcs au profil semblable. Il est souhaité au moins deux réunions collectives spécifiques avec :

- le réseau des professionnels du tourisme engagés auprès du Parc
- les élus du territoire (notamment au moment de la définition/validation de la nouvelle stratégie touristique).

Il est attendu du bureau d'étude qu'il propose un plan de concertation innovant et conforme aux exigences expliquées ici. Les modalités de la concertation pourront être réajustées en cours de projet. Le bureau d'étude devra rendre régulièrement compte de l'avancée de ses travaux. Il assistera le PNR de Camargue dans la préparation, l'animation et la synthèse des réunions. Pour chaque réunion, il produira préalablement un document qui précisera l'organisation prévue, le type d'animation, les objectifs visés et réalisera la synthèse des travaux. Les guides d'entretien et éventuels questionnaires seront validés par le Maître d'ouvrage. Le Parc sera chargé de convoquer les participants et prendra en charge toute la logistique liée à l'organisation des réunions et il co-animera les réunions-ateliers-séminaires.

5. MODALITES FINANCIERES ET CALENDRAIRE DE LA PRESTATION

La présente consultation est un marché à procédure adaptée (**Art 30-1-8° du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics**). Elle prendra la forme d'un **marché unique**.

Calendrier : La prestation devra s'adapter aux contraintes de calendrier avec la difficulté de mobiliser les partenaires touristiques pendant la période estivale (juillet et août) nécessitant d'adapter le mode de concertation en conséquence. Ce rapport complet de réévaluation du volet 1 de la CETDEP doit être impérativement remis au maître d'ouvrage fin novembre 2016 au plus tard afin que le PNR de Camargue puisse le déposer auprès d'EUROPARC dans les délais impartis.

Budget : Le budget global de la réalisation de la mission (tout compris, dont frais de déplacements et frais divers) est prévu pour **un montant maximum de 14 000€ TTC**.

Echéancier de règlement : La prestation sera réglée sur facture sur la base de l'échéancier suivant : 50 % à l'issue de la phase 2 et 50% à la fin de la mission (solde)