

Syndicat Mixte du Parc naturel régional de Camargue

Mas du Pont de Rousty

13200 Arles

Objet de la consultation :

Élaboration et création d'un site de destination pour le Parc Naturel Régional de Camargue et de sites satellites complémentaires.

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

SOMMAIRE

I)	Le contexte	3 - 4
1.1 –	Le Parc naturel régional de Camargue	3
1.2 –	Les labels de qualité dans le tourisme	4
1.3 –	Les sites d'accueil au public	4
II)	Objet de la consultation	5 - 8
2.1 –	Contenu	5 - 6
2.2 –	Fonctionnement	7
2.3 –	Organisation	7-8

1 - Contexte

1.1 Le Parc naturel régional de Camargue

Le Parc naturel régional de Camargue est situé dans le sud de la France, à l'ouest de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur et dans le Département des Bouches-du-Rhône. Il a été créé le 25 septembre 1970.

Le PNR de Camargue s'étend sur trois communes (Arles, les Saintes-Maries-de-la Mer et Port-St-Louis-du Rhône), soit plus de 100 000 hectares. Avec une population de près de 10 000 habitants et une densité de moyenne de 10 habitants au km², le Parc est l'un des espaces les moins peuplés de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Les principales activités pratiquées sur le territoire du Parc sont l'agriculture, l'élevage, le tourisme, la chasse et la pêche.

La mission d'un Parc naturel régional est de gérer son patrimoine en conciliant environnement et développement local.

Les actions du Parc sont les suivantes:

- Veiller à la sauvegarde du patrimoine naturel
- Organiser une gestion concertée de l'eau
- Participer à la protection des paysages
- Concilier agriculture et environnement
- Conduire un projet de développement culturel du territoire
- Participer activement à l'aménagement du territoire
- Assurer un suivi architectural et valoriser le patrimoine bâti
- Développer un tourisme durable
- Informer, sensibiliser, éduquer à l'environnement et développement durable

Au service du territoire et de ses habitants, le Parc naturel régional de Camargue réalise ou accompagne des actions qui sont régies par une Charte (document contractuel qui concrétise le projet de protection et de développement du Parc pour les quinze prochaines années).

L'article 7 de la Charte intitulé « Engager le territoire et ses acteurs dans un tourisme durable » reprend toutes les actions à mettre en place dans le domaine du tourisme pour :

- mettre en œuvre sur le territoire du Parc « la charte européenne du tourisme durable ».
- développer une offre d'accueil et de services touristiques à haute performance environnementale et fondée sur l'accessibilité aux personnes déficientes.
- Répartir la fréquentation dans l'espace et le temps.

1.2 Les labels de qualité dans le tourisme

Afin de correspondre aux ambitions de la Charte, le PNR de Camargue est engagé dans différentes actions :

En effet, le PNRC dispose d'une **Charte européenne du tourisme durable** dans le souhait d'impulser un tourisme plus durable et responsable dans les espaces naturels protégés.

De plus, le PNRC a développé sur son territoire la marque « **Valeurs Parc naturel régional** ». Propriété du Ministère de l'Environnement, cette marque promeut des entreprises agricoles et des établissements touristiques engagés pour la préservation de l'environnement, le bien-être des habitants et pour le développement de l'économie locale.

A ce jour, 5 types de produits et de services bénéficient de la marque « Valeurs Parc naturel régional de Camargue » :

- hébergements
- sites de découverte
- promenades à cheval
- visites dans les manades
- viticulteurs

On compte à ce jour 34 prestations marquées pour 30 prestataires.

Une carte touristique est imprimée toutes les années pour permettre aux visiteurs de s'orienter et de découvrir le territoire. Ce dépliant présente également tous les prestataires engagés dans la marque Valeurs Parc.

Ce document est diffusé par les Offices de tourisme, les hébergeurs, les sites de visites mais elle est aussi consultable sur internet.

A ce jour, c'est le seul outil dans le domaine du tourisme qui permet de valoriser le territoire du Parc.

1.3 Les sites d'accueil au public

Le Parc dispose de deux points d'accueil des visiteurs sur le territoire :

- **le Domaine de la Palissade** situé à Salin de Giraud. C'est un site qui appartient au Conservatoire du Littoral et géré par le PNRC. Des sentiers pédestres et équestres permettent de découvrir le Delta et ses différents milieux. Une activité de kayak est aussi possible à partir d'avril. Le Domaine de la Palissade a un site internet en cours de refonte. On note la présence de cet espace sur les réseaux sociaux comme Facebook et Instagram.

- **Le Musée de la Camargue** situé au Mas du Pont de Rousty est une musée de société qui illustre le rapport entre l'Homme et la nature en Camargue. Un sentier aménagé permet de découvrir l'environnement. Le Musée dispose d'un site internet

propre : <http://www.museedelacamargue.com/> ainsi que de pages Facebook et Instagram.

2 – Objet de la consultation

Un manque de visibilité de la Camargue, et en particulier de l'île de Camargue se fait ressentir alors que l'image du « Delta de Camargue » est utilisé par le Gard/Occitanie. On constate une demande constante des habitants et professionnels du PNR de Camargue d'être mieux valorisés.

Le Parc naturel régional de Camargue dispose d'un site internet : <http://www.parc-camargue.fr/>.

Ce site présente le Parc, son territoire et ses missions. Une rubrique « découvrir le Parc » présente la carte touristique du Parc et les acteurs engagés dans la CETD ou la marque Valeurs Parc.

Ce site ne permet pas aux visiteurs de préparer son parcours ou ses itinéraires en fonction de ses attentes et aptitudes. Il ne permet pas non plus de donner une bonne visibilité pratique et interactive de l'offre de découverte.

Le Parc naturel régional de Camargue souhaite donc créer une plateforme de destination sur Internet destinée au grand public, pour valoriser son territoire et ses acteurs. Ce portail web fera le lien avec les sites touristiques et de découverte du territoire ainsi que des professionnels du tourisme durable et du réseau d'acteur du Parc.

La création de cette plateforme de destination doit permettre aux visiteurs d'identifier clairement les différents lieux ouverts aux publics sur le territoire et qui apportent un enseignement sur la Camargue.

Cet outil doit permettre à l'utilisateur de :

- **s'informer**
- **découvrir**
- **séjourner**

De plus, cet outil numérique doit pouvoir montrer que le PNR de Camargue ne se limite pas au triptyque « chevaux/taureaux/ flamants rose. Il est souhaité mettre en avant la richesse du territoire et des habitants.

2.1 Contenu

Il sera demandé au prestataire de **mettre en avant le positionnement écoresponsable** de la destination sur la plateforme via **l'insertion de contenus dynamiques** (photos, vidéos, témoignages, cartes interactives) avec une traduction en anglais.

La situation du PNRC doit être présentée en mentionnant la Région Sud, le Département des Bouches du Rhône ainsi que l'appartenance à la Communauté d'agglomération ACCM et les trois communes membres.

La plateforme doit faire apparaître **plusieurs catégories d'éléments** sous forme d'un menu dynamique. Pour cela, le prestataire peut s'inspirer des sites de nos partenaires (CRT Provence-Alpes Côte-d'Azur).

Les éléments qui doivent être présents sur le portail sont :

- Savoir-faire et artisanat / circuits courts
 - Activités de découverte (activités nature / culture et patrimoine)
 - Schéma d'interprétation + présentation de la culture locale (la bouvine, le costume,...)
 - Sensibiliser aux bonnes pratiques dans les espaces naturels
 - Liste des pros marque VPNR / label accueil vélo / éco acteurs > signes de qualité + gîte de France + clé verte
 - Distances / services + camping car + toilettes publiques + services + accès autorisés pour les animaux domestiques (si je suis à vélo, où trouver ...si je suis en voiture...)
 - Agendas : une passerelle doit être possible avec Apidae
 - Contacts
 - Un espace « pro » dédié aux professionnels de la marque Parc pour retrouver les documents spécifiques au réseau : convention, cahier des charges, diplôme, outils de communication..
 - Documents

Ces éléments doivent être classés dans des **grandes thématiques** comme :

- Expériences en Camargue (pour un week-end / une semaine ou plus)
- L'offre touristique par saison et par points d'intérêts (détente, sport, découverte culturelle ..)
- Des itinéraires à tester (en famille / seul / en couple / entre amis + itinérance douce > vélo, équestre, pédestre) + rajouter les sites accessibles aux animaux domestiques. Pour cette thématique, le prestataire devra s'appuyer sur les itinéraires qui sont en ligne sur Chemins des Parcs.
- Les bonnes adresses
- Une carte interactive : utiliser la carte en ligne sur le SIT en vulgarisant les données pour rendre le document accessible au grand public
- Bibliothèque / Kiosque (fichiers texte, audio, vidéo, image..)

Pour faire apparaître les grandes thématiques, l'internaute doit pouvoir **s'aider via des filtres, matérialisés par des pictogrammes cliquables.**

Le prestataire devra également travailler sur la **rédaction des textes et la vulgarisation du contenu.**

Une attention particulière devra être donnée pour la **vulgarisation du vocabulaire spécifique.**

Par exemple, il sera possible de reprendre les FAQ concernant des grands sujets comme la pêche, le camping, le cheval, la sensibilisation à la présence du moustique..

Si les visiteurs souhaitent avoir plus d'informations, le site doit renvoyer les visiteurs sur les sites de nos partenaires pour obtenir des informations plus spécifiques.

Afin de générer du flux, le prestataire devra aussi **intégrer des liens vers les sites internet et les réseaux sociaux du Musée de la Camargue, Domaine de la Palissade et des professionnels marqués Valeurs Parc naturel régional ou engagés dans des démarches de qualité.**

Les sites internet de chacun de ces partenaires devront intégrer un lien qui dirigera le visiteur vers la plateforme de destination.

Un lien devra être fait avec nos partenaires touristiques institutionnels comme le Comité Régional du Tourisme, Provence Tourisme, ACCM, les Offices de Tourisme..

Enfin, le prestataire devra s'appuyer sur la charte graphique du Parc pour cette création.

2.2 Fonctionnement

D'un point de vue du fonctionnement du site, celui-ci devra

- Avoir une **navigation simple et intuitive** et un **accès rapide aux informations essentielles** : l'intrnaute doit trouver ce qu'il cherche en 3 ou 4 « clics » maximum.
- Être adapté à la lecture sur formats mobiles et tablettes.
- Rendre accessible l'information même dans une zone blanche
- Proposer un site évolutif, dans sa structure et dans ses contenus (possibilité d'ajouter des outils en adéquation avec l'évolution des besoins) sans toutefois contraindre le maître d'ouvrage à ne passer que par le prestataire ou par une technologie particulière.
- Respect des normes d'accessibilité pour malvoyants et malentendants et des propriétés intellectuelles
- Prendre en compte les différents hébergements des serveurs utilisés pour les sites du Parc actuels et les conserver.

2.3 Organisation

Le travail du prestataire devra s'organiser en plusieurs phases qui donneront lieu à des livrables et qui devront associer sur certaines périodes les 3 offices de tourisme situés sur le territoire, le service promotion du tourisme de l'agglomération Arles Crau Camargue Montagnette, la Chambre de Commerce et d'Industrie du Pays d'Arles, le Pôle d'Equilibre Territorial du Pays D'Arles, Provence Tourisme et le Comité Régional du Tourisme.

– Phase 1 : élaboration d'une stratégie web

Afin de clarifier les objectifs et la stratégie digitale, il est souhaité définir avec le prestataire nos besoins ainsi que nos attentes. Cette première phase vise à définir comment améliorer et développer la présence en ligne du PNR de Camargue.

Le prestataire devra prévoir 2 journées de travail avec le PNR de Camargue pour réaliser un état des lieux et définir les objectifs. Ces réunions visent à valider les sujets à traiter et serviront également à cibler les besoins en photos et vidéos. Cela permettra également de référencer les professionnels et les offres touristiques à valoriser. Il sera demandé d'associer les Offices de Tourisme du territoire lors des échanges.

Suite aux différentes réunions, le PNR de Camargue fournira au prestataire les informations et les supports permettant la création de la plateforme.

Par la suite, il sera demandé au prestataire de présenter des propositions au PNRC concernant l'organisation du menu principal de la plateforme via des réunions de suivi organisées de manière hebdomadaire.

Livrables attendus :

- un rapport rédigé qui présentera la stratégie ainsi qu'une maquette illustrant la plateforme de destination.
- Un rétroplanning pour la construction de la plateforme, ajusté en fonction de la stratégie définie.
- **Phase 2 :audit de concurrence et mise en œuvre**

Cette phase doit permettre d'identifier les mots clés les plus pertinents pour être le mieux référencés sur internet. Il conviendra de valider conjointement les mots clés qui permettront le meilleur positionnement sur internet.

Suite à cela, le prestataire pourra travailler sur la création de l'outil et de son environnement graphique en intégrant les éléments stratégiques validés lors de la phase 1.

Enfin, il sera demandé avant la mise en ligne du site, une journée de formation en interne pour la prise en main de la plateforme par les agents.

Livrables attendus :

- le rapport technique de l'audit de la concurrence
- la création de la plateforme avec le support de cours pour les bénéficiaires
- Le support permettant à la collectivité d'effectuer les mises à jour de la plateforme en toute autonomie tout au long de l'utilisation du dispositif