



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.)

Objet de la consultation :

Marché 2016-11 : Mission d'accompagnement à la structuration de l'offre de cyclotourisme dans les Parcs naturels régionaux des Alpilles et de Camargue

Date limite de remise des offres :

24 novembre 2016 à 17h

Groupement de Commande :

Syndicat Mixte de Gestion du Parc naturel régional des Alpilles
10-12 avenue Notre Dame du Château, 13 103 Saint Etienne du Grés – 04 90 54 24 10

Syndicat Mixte de Gestion du Parc naturel régional de Camargue
Mas du Pont de Rousty, 13200 Arles – 04 90 97 10 40

1. CONTEXTE

Le vélo en Provence-Alpes-Côte d'Azur et dans les PNR des Alpilles et de Camargue

En 2015, la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur a actualisé son schéma des Véloroutes et Voies Vertes. Le Département des Bouches-du-Rhône a également défini son schéma directeur. Le développement de la **pratique du vélo est donc devenu une ambition régionale et départementale**. Quant aux Alpilles et à la Camargue, elles font partie des destinations vélo phares de la région et constituent des destinations touristiques de choix au fort potentiel mais sous-exploité. En effet, quelques itinéraires existent mais sont peu aménagés, pas ou peu balisés, peu connectés entre eux ou à des plateformes multimodales et la promotion de cette filière par les acteurs du tourisme (offices de tourisme, agences de voyage, professionnels divers) est perfectible.

Par la force des choses, la voiture est aujourd'hui le moyen de transport le plus utilisé pour découvrir ces territoires et les infrastructures routières ne sont pas toujours dimensionnées et sécurisées pour accueillir un trafic toujours plus important, notamment en période estivale (partage de la route entre voiture et vélo, routes inadaptées aux bus...). L'offre de transports en commun reste incomplète et n'est pas toujours adaptée pour répondre aux attentes des touristes (desserte, horaires, accès vélo, etc.). Les ruptures de charge offrent peu ou pas de possibilités de venir sur le territoire et de s'y déplacer sans voiture individuelle. Cette situation constitue un frein au développement d'un tourisme durable sur ces territoires qui souhaitent promouvoir des moyens de découverte alternatifs à la voiture, développer une fréquentation hors-saison, etc.

D'autre part, les Parcs naturels régionaux (PNR) des Alpilles et de Camargue se sont engagés, aux côtés des 5 autres PNR de la région, dans la Charte européenne du tourisme durable (CETD) afin de favoriser le développement d'un tourisme compatible avec les enjeux de préservation et source de développement économique vertueux. Pour cela, les PNR ont notamment élaboré **une stratégie de tourisme durable à l'échelle de leur territoire respectif (volet 1 de la CETD)** et le développement de l'offre de cyclotourisme constitue un des axes communs ambitieux de ces stratégies. A titre d'exemple, le PNR du Luberon s'est engagé au milieu des années 90 dans un projet de développement du cyclotourisme qui lui a permis de devenir la 2^{ème} destination française programmée par les agences de voyage spécialisées. De nouvelles activités ont été créées en réponse aux besoins de ces clientèles (transport de bagages, taxi, label accueil vélo, restauration et hébergement adapté...) et ont favorisé l'émergence d'une association « Vélo Loisirs en Luberon », devenue « Vélo Loisirs en Provence » depuis. Ce projet est en cours de duplication dans le PNR du Verdon et pourrait être essaimé dans les PNR des Alpilles et de Camargue.

En parallèle, les 2 PNR mettent en œuvre, avec leurs homologues de la région, **un projet de qualification et de valorisation de l'offre de tourisme durable en direction des professionnels du tourisme sur un panel de prestations diversifiées (volet 2 de la CETD)**. Les professionnels du tourisme engagés, mais pas seulement, sont demandeurs du développement d'une offre de découverte douce sur le territoire, qui puisse répondre aux besoins exprimés par leurs clientèles en séjour, notamment d'une offre de loisirs. Ils considèrent le développement de cette filière comme une opportunité de développer leurs clientèles et de rendre plus attractif leur territoire, tout particulièrement dans les ailes de saison (printemps et automne). Ces professionnels du tourisme engagés aux côtés des 2 PNR sont des partenaires privilégiés, véritables ambassadeurs du territoire, sur lesquels les PNR s'appuient pour structurer leur offre de tourisme durable.

Par ailleurs, les 7 PNR de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (Alpilles, Camargue, Luberon, Verdon, Queyras, Préalpes d'Azur, Baronnies-Provençales) et les 2 PNR en préfiguration (Sainte-Baume et Ventoux) se sont constitués en association loi 1901 en mai 2016. Dénommée « Réseau des Parcs naturels régionaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur ou plus communément l'interparcs PACA », cette

association doit permettre de donner une nouvelle dimension à l'action des Parcs, de renforcer leurs coopérations sur des projets ou problématiques communes et de mutualiser des moyens humains, financiers et techniques. Une des actions exemplaires menées par l'interparcs PACA concerne le développement du projet « **Chemins des Parcs, tours et détours dans les Parcs naturels régionaux de Provence-Alpes-Côte d'Azur** », lancé officiellement le 28 juin dernier. Ce site internet (www.cheminsdesparcs.fr), qui sera prochainement complété d'une application mobile, vise la promotion des itinéraires des randonnées (à pied, à vélo, à VTT et à cheval), tout en mettant en valeur les professionnels engagés dans une démarche de tourisme durable et de nombreux points d'intérêts patrimoniaux naturels et culturels qui donnent aux touristes une véritable clé de lecture de ces territoires d'exception. Ce projet « Chemins de Parcs » a également été développé pour favoriser l'itinérance sur et entre nos territoires de Parcs.

Plus localement, les Alpilles et la Camargue constituent des destinations touristiques à part entière, très attractives, avec des spécificités identitaires, naturelles et culturelles qui leur sont propres. Néanmoins, ces 2 territoires travaillent régulièrement ensemble, de par leur proximité géographique et leurs mêmes préoccupations et missions de Parcs, ainsi que leur appartenance à l'interparcs PACA, et aussi parce qu'ils s'inscrivent tout deux dans un territoire plus large qu'est le Pays d'Arles. Le Syndicat mixte du Pays d'Arles a d'ailleurs œuvré à la définition de la destination touristique élargie «Provence Pays d'Arles», formalisée notamment à travers une plateforme de promotion et de commercialisation « www.provence-pays-arles.com ». Le programme LEADER et le Plan Climat Energie Territoire (PCET) déployés à l'échelle du Pays d'Arles, accompagnent également le développement touristique durable des territoires. C'est aussi à cette échelle que la structuration de la filière cyclo-touristique pourra se poser. **Tous ces éléments ont amené les PNR Alpilles et de Camargue à vouloir mener conjointement cette réflexion sur la structuration de la filière de cyclotourisme.** Ils ont également estimé qu'il était plus pertinent de travailler à l'échelle des 2 Parcs en sachant qu'un cycliste parcourt en moyenne 50 km/jour et peut donc rapidement passer d'un Parc à l'autre.

2. OBJET DU MARCHE

Les Parcs naturels régionaux des Alpilles et de Camargue, **forts de deux itinéraires cyclables d'intérêt européen** (la ViaRhôna et l'Eurovélo 8), **désireux de développer la mobilité douce sur leur territoire et de mettre en tourisme leur offre éco-qualifiée**, ont identifié le cyclotourisme comme une pratique propice à :

- renforcer leur attractivité,
- optimiser les retombées économiques et leur répartition géographique,
- valoriser les patrimoines locaux (bâti, naturels, paysagers et culturels) et les productions agricoles
- mettre en tourisme l'offre éco-qualifiée qui répondra à une clientèle touristique, familiale ou sportive tout en cherchant à satisfaire la demande de loisirs de la population locale.
- catalyser et révéler des initiatives et/ou projets publics et privés

L'objet de la présente consultation est une mission d'accompagnement à la structuration de la filière de cyclotourisme sur les territoires des PNR des Alpilles et de Camargue, à travers **une étude approfondie de l'offre et de la demande, assortie de préconisations et d'un plan d'actions pré-opérationnel.**

Cette étude doit permettre aux 2 PNR de mesurer le potentiel de développement que revêt cette filière et de définir les conditions de sa structuration, en réponse à leurs objectifs communs mais aussi à leurs objectifs spécifiques tels qu'énoncés dans leurs stratégies respectives, et à ceux de l'interparc PACA. Cette étude doit permettre, à minima :

- d'avoir une meilleure connaissance de l'offre existante de cyclotourisme sur chaque territoire
- de développer un maillage structuré autour d'itinéraires cyclo importants tels que la ViaRhôna ou Eurovélo 8
- de définir les conditions de développement du cyclotourisme sur les 2 territoires, tout en tenant compte des synergies exploitables à l'échelle du Pays d'Arles et des territoires à proximité (Luberon, Camargue gardoise) et en cohérence avec les enjeux de développement d'une offre d'itinérance à l'échelle interparcs Provence-Alpes-Côte d'Azur
- de rendre plus lisible l'offre de cyclotourisme pour tous les publics
- d'étudier l'opportunité de développer le label « accueil vélo » sur le territoire
- de mettre en évidence les conditions concrètes de déploiement d'une offre de cyclotourisme sur leurs territoires,
- de proposer un programme d'actions prioritaires nécessaires à la mise en place à court terme d'une offre structurée de cyclotourisme
- et enfin de construire une destination cyclotouristique « Alpilles / Camargue »

3. DESCRIPTION DE LA PRESTATION

Le prestataire établira une proposition répondant aux objectifs énoncés ci-dessus, qui se déclineront en 3 phases. Chacune de ces phases donnera lieu à une présentation en comité de pilotage et à une importante concertation locale.

❖ Phase 1 : Etat des lieux, diagnostic et identification des potentialités

1.a. Etat des lieux et diagnostic de l'offre de cyclotourisme

La première phase de cette étude consistera à réaliser un état des lieux de l'activité de cyclotourisme sur le territoire des 2 PNR. Elle devra permettre d'avoir une meilleure connaissance de **l'offre existante et de ses lacunes**.

L'état des lieux consiste à identifier (à minima) :

- les circuits, boucles, itinéraires, sur routes et chemins, existants et en projet, et le potentiel de développement de nouveaux circuits,
- les acteurs publics et privés qui interviennent dans ce domaine (compétence, modalités d'intervention, partenariats...),
- les services publics et privés proposés (infrastructures propices à l'intermodalité, loueurs de vélo, navettes ou transfert de bagages...) et les équipements (bornes électriques, parking à vélo, aire de pique-nique, point d'eau et toilettes, aires camping-car...),
- les acteurs de la mise en marché de la filière et des produits commercialisés (identification des TO et des produits concernant les destinations Alpilles et Camargue),
- les réseaux et les démarches qualité existantes (référentiels vélo type Accueil Vélo)
- les outils de promotion et de communication (fiches randonnées, Chemins des Parcs, Boucles du 13...)
- les porteurs de projet pouvant œuvrer au développement de cette filière (privés et publics, notamment les EPCI)

Le prestataire devra prévoir des temps d'échange avec l'ensemble des partenaires locaux concernés. La concertation dans cette phase se fera notamment par le biais d'entretiens individuels, en face à face ou par téléphone, à l'aide d'une grille d'entretien validée par les maîtres d'ouvrage. Une attention particulière sera portée aux entretiens réalisés avec les intercommunalités seront en charge, en l'état actuel de la loi, de la compétence « promotion du tourisme » au 1^{er} janvier 2017 et

le Syndicat mixte du Pays d'Arles, qui pourrait se voir transférer cette compétence par les intercommunalités qui le composent.

1.b. Analyse des usages, des pratiques, des besoins et des attentes des clientèles

Au-delà de l'état des lieux de l'offre existante de cyclotourisme, les 2 PNR souhaitent s'intéresser aux pratiquants qui, selon leurs centres d'intérêt, leur motivation, leur profil... ont des manières différentes de pratiquer le vélo. Il s'agira ici d'analyser, au regard des atouts et des faiblesses des deux territoires de Parcs, les usages et les pratiques des différentes clientèles touristiques, en s'appuyant sur une segmentation des clientèles (solitaire/familiale, découverte/sportive, touristes en séjours/cyclotouristes en itinérance, habitants,...). Il conviendra naturellement d'identifier en particulier les clientèles cibles présentes et visées.

Les clientèles et les pratiques pouvant être différentes sur les deux territoires, le prestataire devra présenter les particularités sur chacun des Parcs (comme par exemple la pratique du vélo à assistance électrique (VAE) beaucoup plus développée dans les Alpilles qu'en Camargue en raison du relief). Le prestataire évaluera alors les enjeux et le potentiel de développement de ces pratiques spécifiques afin de les adapter dans la phase opérationnelle.

Cette phase pourra prendre la forme d'une enquête auprès des pratiquants (acteurs locaux et touristes). La méthodologie sera précisée dans la proposition du candidat et affinée lors de la réunion de cadrage.

L'état des lieux et le diagnostic de l'offre de cyclotourisme sur les 2 Parcs seront présentés et validés en comité de pilotage.

❖ Phase 2 : Préconisations pour le développement du cyclotourisme sur le territoire

Le prestataire proposera les conditions de mise en œuvre de la structuration de la filière cyclotouristique. Ces préconisations tiendront compte des schémas directeurs régional et départemental et devront être en cohérence avec les politiques globales et locales, ainsi qu'avec les perspectives possibles d'élargissement au territoire du Pays d'Arles. Elles devront naturellement s'inscrire dans les Chartes et les objectifs stratégiques des 2 PNR (volet 1 CETD, schémas de fréquentation, etc.).

Seront détaillés :

- Le schéma de principe d'un réseau d'itinéraires :
 - continu et homogène,
 - connecté aux grands itinéraires d'intérêt européen (ViaRhôna ou Eurovélo 8),
 - construit sur les axes principaux et secondaires,
 - présentant une sélection de boucles valorisant l'offre patrimoniale, paysagère, touristique et marchande des 2 Parcs,
 - répondant à l'ensemble des objectifs précités,
 - propices au développement de produits touristiques à la journée ou en séjour
- les aménagements et les services à développer (la signalisation directionnelle, le stationnement, les points d'eau, WC, parkings sécurisés, offre hébergement,...)
- les investissements à prévoir
- la gouvernance à mettre en place pour structurer cette filière (rôle et niveau d'implication du Parc au regard des autres acteurs intervenants dans la filière, le développement touristique, l'aménagement du territoire,...),

Les PNR des Alpilles et de Camargue s'interrogent sur la pertinence et l'opportunité de transférer l'expérience mise en place dans les PNR du Luberon (depuis 20 ans) et du Verdon (depuis 2014). Ces derniers ont fait le choix de s'appuyer sur une association locale spécialisée dans le domaine du vélo pour assurer l'animation et la structuration de cette filière. A cet effet, le prestataire analysera cette éventualité pour les PNR des Alpilles et de Camargue, en étudiant les différentes opportunités qui se présentent, et notamment celle de développer le label « accueil vélo » sur les territoires.

Le prestataire devra proposer dans cette phase les modalités d'animation et de réalisation de ce projet de structuration du cyclotourisme à l'échelle des deux territoires. Seront également présentés, la responsabilité des maîtrises d'ouvrage pressenties à court, moyen et long terme, assortie d'une estimation financière globale pour la programmation des aménagements/équipements éventuels à prévoir (signalétique, mise en sécurité, outils de promotion, services et équipements,...). Plusieurs scénarii pourront être proposés.

Cette phase devra faire l'objet d'une animation favorisant l'expression collective et une appropriation des préconisations et de leurs conséquences par les acteurs concernés. L'ensemble des préconisations seront présentées et validées par le comité de pilotage.

❖ **Phase 3 : Rédaction d'un programme d'actions pré-opérationnel**

Sur la base des préconisations validées et amendées, le prestataire rédigera un programme d'actions pré-opérationnel sous forme de fiches-action argumentées et chiffrées, afin d'identifier et prioriser les actions à mettre en œuvre sur les 2 territoires.

Ces fiches actions préciseront notamment :

- un descriptif de l'action et ses objectifs,
- les maîtres d'ouvrage pressentis,
- les financements mobilisables
- le calendrier de mise en œuvre
- les indicateurs de suivi et d'évaluation

Ce programme d'actions sera construit en concertation avec les partenaires locaux. Une réunion de travail sur ce programme pourra être spécifiquement être organisée avec les élus des 2 territoires si besoin. Ce programme sera présenté et validé en comité de pilotage.

A noter que les 2 maîtres d'ouvrage disposent d'un budget commun de 4 000€ pour organiser un évènement convivial (balade à vélo, visite d'un établissement exemplaire recevant des cyclistes, etc.) visant à partager avec les acteurs locaux et les partenaires, l'étude menée et le programme d'actions envisagé pour structurer l'offre cyclotouristique au sein des PNR des Alpilles et de Camargue. L'organisation de cette journée sera définie en fin de phase 2 et devra faire l'objet d'une fiche-action. Le prestataire devra donc prévoir sa participation à cet évènement pour restituer l'étude, dans le calendrier prévisionnel de ce marché.

4. PILOTAGE DE L'ETUDE ET DEMARCHE PARTICIPATIVE

Cette mission de prestations intellectuelles sera **portée conjointement par le Syndicat Mixte de Gestion du Parc naturel régional des Alpilles et le Syndicat Mixte de Gestion du Parc naturel régional de Camargue.**

La maîtrise d'œuvre de l'étude sera assurée par un prestataire spécialisé et expérimenté dans le domaine du cyclotourisme ayant une bonne connaissance des problématiques territoriales locales et régionales.

❖ **Pilotage de l'étude**

Une réunion de cadrage sera organisée en début de mission avec les maîtres d'ouvrage et le prestataire retenu. Cette réunion permettra d'affiner la méthodologie, le calendrier, la composition des comités de pilotage et technique, et les modalités de la concertation.

Un comité de pilotage sera mis en place pour le suivi de cette étude, associant des représentants des communes concernées, du service tourisme de la Région et du conseil départemental 13, des EPCI, du Pays d'Arles, des Offices de tourisme des deux territoires, des professionnels de la filière cyclotouristique, des membres des commissions tourisme des PNR. D'autres partenaires pourront être associés à ce comité de pilotage en fonction des souhaits des maîtres d'ouvrage.

Ce comité de pilotage, commun aux deux territoires, sera chargé de suivre la bonne mise en œuvre de la mission et de donner les arbitrages nécessaires.

Il se réunira trois fois au minimum pour valider les 3 phases.

Les réunions de restitution des différentes phases au comité de pilotage seront organisées sur le PNR des Alpilles ou celui de Camargue.

Deux comités techniques plus restreints et opérationnels (un par Parc) seront chargés de préparer les comités de pilotage avec le prestataire et les réunions de concertation, de repérer les acteurs clés à associer et d'appuyer le prestataire dans ses démarches auprès des acteurs des territoires.

Ces comités techniques se réuniront -principalement sur chacun des Parcs afin de prendre en compte la spécificité de chaque territoire et -occasionnellement ensemble afin d'assurer la compatibilité des 2 démarches Parcs entre elles et d'inscrire ce travail à une échelle interparcs. Le prestataire précisera dans son mémoire technique les modalités de concertation de cette instance qui lui semblent le plus pertinent.

❖ **Démarche participative**

Le prestataire devra prévoir dans les 3 phases de l'étude des temps d'échange et de concertation avec l'ensemble des partenaires locaux, à minima :

- les partenaires institutionnels : services tourisme/randonnée de la Région PACA, Comité régional du tourisme, Conseil départemental, Bouches du Rhône Tourisme, Offices de Tourisme, intercommunalités concernées par le développement touristique, Chambres consulaires, etc.
- les élus en charge du tourisme / sports sur le territoire, dont une partie a été renouvelée à l'occasion des élections municipales de 2014 et dont certains ont récemment été nommés aux Comités syndicaux du Parc ou aux Commissions tourisme durable des Parcs,
- les réseaux socio-professionnels partenaires des Parcs : associations vélo (usagers), professionnels de la filière (loueurs), professionnels du tourisme, prestataires porteurs de la marque Parc, guides,
- les techniciens des PNR concernés par le développement de la filière cyclotouristique,
- les acteurs des territoires voisins et du territoire plus large du Pays d'Arles
- ...

Le prestataire précisera dans son mémoire technique les modalités de concertation de ces partenaires. Il est souhaité que des réunions soient organisées communément entre les 2 PNR mais

également sur chacun des 2 territoires afin de mobiliser au mieux les acteurs locaux. Les maîtres d'ouvrage seront exigeants sur la proposition et l'organisation de cette démarche participative car ils souhaitent s'assurer que les acteurs locaux et les institutionnels s'approprient pleinement la démarche et les propositions faites (notamment les financeurs potentiels).

Selon les phases, cette concertation pourra se décliner par le biais d'entretiens individuels en face à face ou par téléphone, de questionnaires-enquêtes clientèles 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, ou sur tout autre territoire organisés ayant développés ce type de démarche (intercommunalités, Pays...).

Bien que cette étude soit menée conjointement par les 2 PNR des Alpilles et de Camargue, **il peut être envisagé des réunions collectives sur chacun des territoires** pour mobiliser le maximum de partenaires et tenir compte des spécificités de chacun des PNR.

Il est attendu du prestataire qu'il propose un plan de concertation innovant et équilibré sur les deux territoires. Les modalités de la concertation pourront être réajustées en cours de projet. Le prestataire devra rendre régulièrement compte de l'avancée de ses travaux. Il assistera les PNR 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.

Les PNR seront chargés 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.

❖ Livrables

Chaque phase (3) devra faire l'objet d'un rapport écrit et d'une présentation orale au Comité de pilotage lors d'une réunion co-animée avec les maîtres d'ouvrage.

Pour chaque réunion, le prestataire fera sa présentation orale en s'appuyant sur un PowerPoint afin d'éclairer les membres des Comités de pilotage et technique et de recueillir leur avis. Un relevé de décisions sera rédigé par le prestataire et validé par les maîtres d'ouvrage pour être transmis avec le support de présentation correspondant aux participants.

Les dossiers intermédiaires correspondant aux trois phases de cette étude seront remis à chaque fois en 2 exemplaires dont 1 exemplaire reproductible et sous format numérique par internet. Le document de synthèse sera validé lors du comité de pilotage final.