



**CAHIER DES CHARGES :**

**LE TOURISME DURABLE EN RÉGION NOUVELLE-AQUITAINE**

**COMITE REGIONAL DU TOURISME DE NOUVELLE-AQUITAINE**

## Table des matières

<b>I. LE CONTEXTE GENERAL</b> .....	3
1.1. Le commanditaire de l'étude .....	3
<a href="https://www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com/fr">https://www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com/fr</a> .....	3
1.2. Le contexte .....	3
1.3. Les enjeux économiques.....	3
<b>2. LES OBJECTIFS DE L'ETUDE</b> .....	4
2.1. Inventorier, qualifier, cartographier les acteurs néo-aquitains du tourisme durable .	4
2.2. Perception du tourisme durable par les clientèles actuelles et potentielles.....	4
2.3. Connaissance quantitative des clientèles du tourisme durable.....	4
2.4. Elaboration de scenarii prospectifs.....	5
2.5. Les livrables demandés.....	5
2.6. Le calendrier de l'étude .....	5
<b>3. LA GOUVERNANCE, LES DELAIS ET LA REMISE DES OFFRES.</b> .....	6
3.1. Le pilotage de l'étude .....	6
3.2. Les délais .....	6
3.3. La remise des offres : présentation des candidatures et devis .....	6
3.4. Critères de choix du prestataire:.....	7
3.5. Les référents de l'étude .....	7

## I. LE CONTEXTE GENERAL

### 1.1. Le commanditaire de l'étude

Le Comité Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine est une association à but non lucratif (loi 1901) et relève donc du droit privé.

Le Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine a confié au Comité Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine trois missions :

- Assurer la promotion touristique de la région en France et à l'étranger
- Assurer l'observation de l'économie touristique régionale, en relation avec les partenaires régionaux,
- Participer à l'élaboration des politiques touristiques régionales.

<https://www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com/fr>

### 1.2. Le contexte

Le Schéma régional de développement touristique et des loisirs de Nouvelle-Aquitaine (SRDTL), adopté en 2018, ambitionne de "faire de la Nouvelle-Aquitaine la 1ère destination touristique durable" à l'échelle nationale. <http://www.crt-nouvelle-aquitaine.com/La-region-a-vos-cotes/La-politique-regionale>.

Dans ce cadre, le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine souhaite se doter d'un plan d'accompagnement stratégique et de promotion des acteurs régionaux relevant du tourisme durable.

Le tourisme durable ne doit donc pas être envisagé comme une filière ou un marché touristique particulier, mais comme **"un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil"** (OMT).

### 1.3. Les enjeux économiques

Le tourisme revêt un rôle majeur au sein de l'économie régionale, tant en termes d'emplois que de retombées économiques directes. C'est pourquoi l'objectif du SRDTL de faire de la Nouvelle-Aquitaine, la « première destination touristique durable » à l'échelle nationale, nécessite une connaissance parfaite des enjeux qui y sont associés, et des solutions à y apporter.

Les données de la présente étude doivent permettre non seulement d'éclairer et d'ajuster régulièrement les politiques publiques, mais aussi d'accompagner les professionnels du tourisme afin qu'ils puissent améliorer leurs outils de travail, adapter leurs stratégies commerciales, d'innovation ou d'investissement.

## **2. LES OBJECTIFS DE L'ETUDE**

### **2.1. Inventorier, qualifier, cartographier les acteurs néo-aquitains du tourisme durable**

Le tourisme durable couvre un champ très large de pratiques régionales. Dans un premier temps, le cabinet retenu devra animer un comité de pilotage choisi par le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine afin de circonscrire le champ de l'étude. Il s'agira de définir collectivement le référentiel d'évaluation permettant de sélectionner les acteurs et les offres qui entreront dans l'inventaire.

Pour ce faire, il devra s'appuyer sur ses connaissances du domaine, les référentiels existants (internationaux et nationaux en particulier), ainsi que sur les différents inventaires et bases de données mobilisables en complément de la base de données de l'offre touristique régionale.

Le cabinet d'étude pourra ensuite s'appuyer et piloter une ressource interne au Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine pour co-construire une base de données inventoriant tous les objets retenus.

Des illustrations cartographiques de cet inventaire devront être effectuées sous une double entrée géographique et thématique afin de faciliter l'analyse de la situation régionale.

Afin de pouvoir fédérer, accompagner et promouvoir l'ensemble des acteurs régionaux s'inscrivant dans une démarche de tourisme durable, le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine souhaite qu'outre l'analyse cartographique, des exemples de « bonnes pratiques » soient mis en lumière, sur un ou plusieurs des trois piliers du développement durable (environnemental, social, économique).

Il est demandé dans la réponse du Bureau d'étude, qu'il présente un certain nombre de critères pertinents qu'il envisage de retenir pour son travail.

### **2.2. Perception du tourisme durable par les clientèles actuelles et potentielles**

Le tourisme durable recouvre un éventail de concepts, de représentations et d'acteurs assez large. L'objectif, via des entretiens qualitatifs (individuels et groupes), sera d'appréhender l'imaginaire que les touristes (locaux, nationaux notamment franciliens et internationaux en particuliers européens, via un choix de trois pays représentatifs pour notre région) associent au tourisme durable (en matière d'offres touristiques et de pratiques), et de le confronter ensuite à ce qu'ils perçoivent de nos destinations (espaces urbains, ruraux, littoraux par exemple) et des pratiques de nos acteurs régionaux.

L'analyse attendue devra également prendre en compte les grandes familles de tranches d'âges des touristes présents ou attendus en Nouvelle-Aquitaine.

### **2.3. Connaissance quantitative des clientèles du tourisme durable**

Le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine souhaite également accroître sa connaissance quantitative des clientèles actuelles et potentielles d'offres relevant du tourisme durable. Pour ce

faire, le cabinet retenu devra s'appuyer notamment sur les enseignements de la partie précédente, afin d'identifier et quantifier les profils, motivations et attentes de ces clientèles, les freins au choix de produits touristiques durables et les leviers d'action permettant de toucher des clientèles nationales et internationales actuelles et nouvelles. Cette partie pourra éventuellement s'appuyer sur des études existantes ou familles de panelistes déjà constitués.

#### 2.4. Elaboration de scenarii prospectifs

L'étude comprendra enfin un volet prospectif, s'interrogeant sur le futur du tourisme néo-aquitain à un horizon de dix ans. Suite aux conséquences sanitaires et économiques associées au COVID-19 sur le tourisme néo-aquitain et tenant compte des projections actuellement réalisées (réchauffement climatique, montée des eaux, érosion, évolution des modes de consommation et des attentes des clientèles, etc.), il proposera des scenarii pertinents pour les acteurs touristiques de la Nouvelle-Aquitaine quant à l'avenir de leur offre touristique et de sa valorisation (positionnement marketing et promotion).

#### 2.5. Les livrables demandés

- A l'issue de chaque phase de la mission, le prestataire remettra au Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine un rapport écrit détaillant la phase de l'étude présentée;
- Une synthèse finale et les principaux enseignements sur support informatique type diaporama;
- Il peut être demandé au consultant dans le cadre de sa mission de faire une présentation publique de l'étude.

Les résultats de l'étude seront la propriété du Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine et ne pourront être cédés à d'autres régions qu'avec accord de ce dernier.

#### 2.6. Le calendrier de l'étude

L'ensemble du travail doit s'inscrire dans un délai maximum de 5 mois à partir de la notification du marché, soit une clôture avant fin-juillet.

Dans sa réponse, le cabinet retenu proposera un calendrier de réalisation réaliste qui permet au commanditaire de proposer des actions rectificatives ou d'adapter chaque phase si besoin.

A l'issue de chaque phase, le cabinet devra présenter les résultats au comité de suivi de l'étude et fournir un rapport d'étape.

### 3. LA GOUVERNANCE, LES DELAIS ET LA REMISE DES OFFRES

#### 3.1. Le pilotage de l'étude

Un comité de suivi se réunira autant que nécessaire pour assurer le pilotage de l'étude. Il est constitué des représentants des différents pôles concernés au sein du CRTNA et de représentants du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine. Ce comité pourra s'entourer, autant que de besoin, de conseillers techniques ou personnalités qualifiées extérieurs à ces deux structures. Ce comité participera à tous les arbitrages techniques et méthodologiques. Ces différentes étapes ne nécessiteront pas obligatoirement des réunions sur site, mais pourront être effectuées par visioconférences.

#### 3.2. Les délais

- **05/02/2021 à 12 heures** : clôture de la remise des offres
- **08 au 19/02/2021** : analyse des offres
- **Semaine 9** : audition éventuelle des cabinets
- **Semaine 10** : notification du marché

Le candidat peut être amené à devoir présenter son offre lors d'une audition par le comité de suivi, si à l'issue de l'analyse des offres écrites cela s'avérait nécessaire pour départager des candidats.

#### 3.3. La remise des offres : présentation des candidatures et devis

Cette étude doit s'inscrire dans **une enveloppe budgétaire comprise entre 60 000 et 100 000 € TTC**. L'offre technique qui sera remise au CRT Nouvelle-Aquitaine sera impérativement composée des éléments suivants dûment identifiés :

##### 1 ) Une description détaillée de la méthodologie comprenant :

- Un descriptif précis et argumenté, éventuellement par des exemples, du choix méthodologique proposé.
- Une évaluation de la charge de travail estimée en nombre de jours pour chaque type de prestation.
- Une qualification du nombre d'intervenants au cours des différentes phases.
- Une présentation des contraintes techniques.
- Un planning détaillé de mise en œuvre.
- Les contraintes pour le CRT Nouvelle-Aquitaine.

**2 ) Une description détaillée du budget nécessaire pour chaque dispositif** et phases et le cas échéant chaque hypothèse préconisée incluant les coûts de toutes les interventions avec la description du coût pour chaque type d'intervenant.

**3 ) Une présentation de l'entreprise** et de ses sous-traitants, s'il y a lieu (forme juridique, capital et date de création de la société) ainsi que les références détaillées des intervenants et la répartition des tâches entre eux.

**4) Des références détaillées**, dans des travaux similaires, avec pour chaque référence, les dates de réalisation, le nom des responsables de l'étude, les délais de réalisation, les contraintes spécifiques.

Les propositions devront être adressées à :

Amandine SOUTHON  
Cheffe de Pôle « Accompagnement stratégique Destinations & Filières »  
Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine  
4 place Jean Jaurès CS31759  
33074 Bordeaux Cedex

Et par mail à  
[amandine.southon@na-tourisme.com](mailto:amandine.southon@na-tourisme.com)  
[myriam.vandenbossche@na-tourisme.com](mailto:myriam.vandenbossche@na-tourisme.com)

**Un mail accusé de réception vous sera renvoyé.**

#### 3.4. Critères de choix du prestataire :

Les critères retenus pour le jugement des offres seront les suivants :

- 40% les détails techniques et la méthodologie proposée, incluant le rétroplanning jusqu'à la publication des résultats,
- 30% l'expérience dans des études similaires.
- 20% les moyens humains proposés,
- 10% le prix

#### 3.5. Les référents de l'étude

Pour toute question technique, adresser un email à Amandine SOUTHON, Cheffe de pôle « Filière et Destinations » : [amandine.southon@na-tourisme.com](mailto:amandine.southon@na-tourisme.com).

Pour toute question administrative, adresser un email à Myriam VANDENBOSSCHE, Directrice Administrative et Financière : [myriam.vandenbossche@na-tourisme.com](mailto:myriam.vandenbossche@na-tourisme.com)