

CAHIER DES CHARGES TECHNIQUE RÉGISSANT L'APPEL D'OFFRES DES SERVICES DE CRÉATION ET DE PROMOTION DES ITINÉRAIRES TOURISTIQUES TRANSVERSAUX ET TRANSFRONTALIERS DANS LES PYRÉNÉES

Par la simple présentation de son offre, l'entreprise soumissionnaire accepte les prescriptions techniques établies dans ce cahier des charges. Toute proposition qui ne respecte pas les exigences minimales établies dans ce cahier des charges sera automatiquement exclue de l'appel d'offres.

1. Antécédents

Informations contextuelles du projet Enjoypyr et cadre de ce contrat.

L'[Agence de Développement Touristique Ariège Pyrénées](#), avec l'[Agència Catalana de Turisme](#), [Turismo de Gobierno de Navarra](#), [L'Agence des Pyrénées](#), [Pyrénées-Orientales Tourisme](#), participe au projet de coopération transfrontalière **EnjoyPyr**, cofinancé à 65 % par l'Union européenne dans le cadre du Programme Interreg VI-A Espagne-France-Andorre (POCTEFA 2021-2027).

L'objectif du projet EnjoyPyr est de consolider les Pyrénées comme une destination touristique unique avec une offre cohérente, de qualité et durable, favorisant le développement économique et social du territoire et offrant des opportunités pour des initiatives entrepreneuriales et des emplois stables qui freinent le dépeuplement.

Pour ce faire, il est prévu de travailler avec des agences réceptives ayant de l'expérience dans le territoire pour la création et la promotion d'au moins 10 itinéraires transversaux transfrontaliers qui valorisent le patrimoine matériel et immatériel de la destination, améliorant l'attractivité globale des Pyrénées. Chaque entité partenaire du projet engagera 2 ou 3 agences réceptives, qui collaboreront dans les tâches suivantes :

- Proposer et créer divers itinéraires transfrontaliers dans le territoire pyrénéen, à parcourir en véhicule motorisé, à pied ou à vélo.
- Collaborer avec les entreprises sélectionnées dans d'autres territoires pour la formation d'itinéraires transversaux et transfrontaliers qui couvriront l'ensemble de la chaîne de montagnes.
- S'engager avec les partenaires du projet pour promouvoir les itinéraires touristiques créés sur les marchés internationaux à travers tous les canaux et outils existants des partenaires.

Le projet s'articule autour de 3 grands axes :

1. **Vision partagée des Pyrénées** : Les entités partenaires et associées au projet, qui regroupent certains des principaux organismes publics responsables de la promotion touristique, travailleront ensemble pour la première fois pour parvenir à un récit commun et développeront un plan d'action et de marketing transfrontalier basé sur des stratégies et des valeurs partagées, intégrant des produits prioritaires de chaque territoire.
2. **Collaboration public-privé** : L'implication d'agences réceptives des deux côtés de la frontière dans la proposition et la création des 10 itinéraires transversaux garantira l'adéquation à la demande et la durabilité temporelle de l'offre créée. Cette nouvelle offre favorisera la diversification, la durabilité et la désaisonnalisation de la demande, augmentant la capacité d'attraction du territoire et promouvant une offre durable, responsable envers l'environnement et capable de prolonger le séjour et les dépenses.
3. **Promotion conjointe** : Tant le secteur public comme le privé travailleront ensemble pour promouvoir une image de destination unique et unitaire avec des actions spécifiques pour les itinéraires créés. Pour leur part, les entités partenaires et associées coordonneront leurs agendas respectifs et leurs ressources de promotion publique pour maximiser leur impact et leur visibilité tant sur les marchés de destination que sur ceux d'origine.

2. Objet du contrat

L'objet du contrat est **la proposition et** la création et le soutien à la promotion des itinéraires touristiques transfrontaliers dans les Pyrénées du projet POCTEFA ENJOYPYR (EFA112/1).

L'agence réceptive devra créer une (1) ou deux (2) routes transfrontalières qui pourront être intégrées comme trams/étapes dans un ou plusieurs grands itinéraires transfrontaliers, mais totalement transversaux, qui seront créés lors de la mise en œuvre du projet EnjoyPyr.

Par transversal, on se réfère à l'incorporation de régions d'un bout à l'autre des Pyrénées (d'est en ouest ou vice versa) et par transfrontalier, Espagne, France et Andorre.

Les itinéraires créés devront se centrer principalement sur les thématiques suivantes : Culture, Cœnogastronomie ou Active/Nature.

De plus, les entreprises devront participer aux tâches suivantes :

- Participation à **deux sessions présentielle de promotion de la relation et du travail conjoint** entre agences réceptives qui auront lieu dans différents endroits des Pyrénées. Les agences réceptives travailleront en groupe avec des entreprises homologues d'autres régions pour l'élaboration des itinéraires transversaux et transfrontaliers. Durée de 2 jours chacune.
- **Participation à des formations en ligne** (format MOOC) pour intégrer des pratiques durables, ainsi que pour identifier des expériences régénératives dans la création d'offres touristiques.
- **Soutien à la promotion et à la communication** des itinéraires transfrontaliers et transversaux créés et proposés, en participant à un maximum de 4 événements de promotion (workshops, salons, conférences de presse...).

L'objet du présent contrat ne comprend pas la commercialisation des itinéraires touristiques créés.

Les frais de déplacement (participation à deux journées et jusqu'à un maximum de quatre autres déplacements promotionnels) seront à la charge de l'agence réceptive, ainsi que les matériaux promotionnels des itinéraires créés qu'il décidera de générer.

3. Obligations du contractant

3.1. Création des routes :

1) Caractéristiques techniques et exigences minimales des routes créées.

Au minimum, il faudra créer une ou deux routes avec les caractéristiques suivantes :

a. Être transfrontalière.

Par transfrontalière, on se réfère à l'incorporation de régions d'Espagne, France et Andorre.

Il existe aussi la possibilité de créer des routes transfrontalières et transversales qui ne couvrent pas nécessairement toute la chaîne des Pyrénées.

Par transversale, on se réfère à l'incorporation de régions d'un bout à l'autre des Pyrénées (toute la chaîne des Pyrénées, d'est en ouest ou inversement).

b. Combiner les éléments suivants :

- Proposition d'itinéraire (point de départ, point d'arrivée)
- Proposition des principaux atouts du patrimoine culturel et naturel
- Proposition de transport
- Identification de tous les services touristiques dont on peut profiter sur la route, ainsi que le lien vers toutes les alternatives possibles d'hébergement qui sont

inscrits au code du Tourisme :

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?idSectionTA=LEGISCTA000017631904&cidTexte=LEGITEXT000006074073&dateTexte=20091213..>

- Identification des principaux événements, fêtes, traditions des territoires où se développe la route.
- Synergies possibles avec des itinéraires créés, des routes parallèles qui pourraient être intégrées aux routes créées. Les routes existantes sur le territoire pourront être valorisées à condition qu'elles soient complétées, étendues ou prolongées pour pouvoir être intégrées aux routes créées.

c. Suivre les lignes directrices en termes de produits, marchés et public cible du Plan de marketing stratégique transfrontalier du projet EnjoyPyr.

d. Être multi-expérience avec un accent particulier selon la thématique spécifique suivante : Culture, Œnogastronomie ou Actif/Nature

e. Prendre en compte des critères de durabilité dans l'itinéraire proposé afin d'attirer des touristes respectueux de l'environnement, mesures nécessaires pour éviter la saturation à certaines périodes de l'année et favoriser un type de tourisme plus durable dans le temps.

f. Proposer une utilisation efficace du transport et de la mobilité avec un impact environnemental moindre, si possible.

g. S'efforcer d'adapter les routes ou d'inclure des expériences touristiques conçues pour les personnes à mobilité réduite.

La création des routes sera accréditée par la remise d'une fiche descriptive structurée selon le modèle établi des routes pyrénéennes transfrontalières et transversales créées, qui tiendra compte des critères minimaux de qualité et d'homogénéisation indiqués dans ce cahier des charges (clauses 3 et 4) ainsi que d'autres proposés par les partenaires du projet EnjoyPyr. Il faudra accréditer dans la configuration des routes créées, quels points de l'offre ont pris en compte ces critères.

Les routes proposées par le contractant seront révisées et devront être approuvées par L'ADT Ariège Pyrénées.

2) Sessions présentielles.

Participations à 2 sessions présentielles de promotion de la relation et du travail conjoint entre les entreprises contractistes, organisées par les partenaires du projet EnjoyPyr. Des sessions de travail en ligne pourront également être organisées, à l'initiative des premières. L'objectif de ce travail commun est de favoriser l'intégration des itinéraires transfrontaliers créés entre toutes les entreprises engagées par les partenaires d'EnjoyPyr dans le(s) itinéraire(s) transversal(aux).

3) Formation.

Participation à des formations en ligne (format MOOC) pour intégrer des pratiques durables dans l'offre touristique, ainsi que pour identifier des expériences régénératrices favorisant la restauration, la préservation et l'amélioration des environnements naturels et des communautés locales.

Cela sera accrédité par le certificat de participation à la formation .

4) Soutien à la promotion et à la communication des routes transfrontalières et transversales créées.

Les entreprises engagées devront mener des actions de promotion et de diffusion des itinéraires créés dans leurs propres canaux et soutenir les actions promues. A titre d'exemple : campagne de sponsoring réseaux sociaux, supports digitaux, ateliers, salons, conférences de presse...

Cela sera accrédité par la fourniture d'une déclaration responsable avec un recueil des actions de promotion menées : captures d'écran ou liens où apparaissent les actions de visibilité ou promotionnelles réalisées par l'entreprise, informations sur le site web, réseaux sociaux, édition de brochures, participation à des salons ou événements promotionnels...

3.2. Obligations communes dans la proposition de routes :

Obligations liées au Principe "Do Not Significant Harm (DNSH) de non atteinte à l'environnement" (annexe 3 du cahier des charges administratif).

Conformément aux règles applicables, et dans le développement des actions nécessaires pour atteindre les objectifs définis, il faudra respecter le principe DNSH, applicable à ce type d'actions :

Respecter les obligations découlant du principe de ne pas causer de dommages significatifs et présenter la déclaration responsable sur le respect du principe de ne pas causer de préjudice significatif (DNSH) aux six objectifs environnementaux au sens de l'article 17 du Règlement (UE) 2020/852.

3.3 Obligations spécifiques en matière de communication et de visibilité :

- Étant donné que ce contrat est cofinancé par des fonds de l'UE, il est nécessaire de garantir la visibilité du financement de l'Union Européenne en respectant les obligations en matière de publicité et d'information établies par le Programme, et notamment les suivantes :

- a) Inclure la mention du cofinancement POCTEFA et des logos réceptifs dans tous les documents que les agences remettront à l'ADT Ariège Pyrénées, dans l'exécution du contrat.
- b) Veiller à leur inclusion également dans toutes les actions et matériaux de communication et de visibilité externe que les agences réceptives réaliseront pour les itinéraires créés (qu'il s'agisse de sites web, de présentations ou de communications publiques).

Ces éléments incluent un texte informatif avec l'emblème de l'Union Européenne, ainsi que le texte "Le projet Enjoypyr a été cofinancé à 65% par l'Union Européenne à travers le Programme Interreg VI-A Espagne-France-Andorre (POCTEFA 2021-2027). L'objectif du POCTEFA est de renforcer l'intégration économique et sociale de la zone frontalière Espagne-France-Andorre", ainsi que les logos du projet Enjoypyr qui seront fournis par l'ACT à l'adjudicataire.

La réglementation sur l'utilisation des logos et de la communication est disponible au lien suivant : https://www.poctefa.eu/wp-content/uploads/2024/02/INTERREG_POCTEFA_MANUAL_LOGO_FR.pdf

Il faudra tenir compte du [Règlement \(UE\) 2021/1060 du Parlement Européen et du Conseil du 24 juin 2021](#) sur les dispositions communes des fonds structurels et d'investissement, du [Règlement \(UE\) 2021/1058 du Parlement Européen et du Conseil du 24 juin 2021](#) relatif au Fonds Européen de Développement Régional et au Fonds de Cohésion, du [Règlement \(UE\) 2021/1059 du Parlement Européen et du Conseil du 24 juin 2021](#) sur les dispositions spécifiques pour l'objectif de coopération territoriale européenne (Interreg) soutenu par le Fonds Européen de Développement Régional et les instruments de financement extérieur, ainsi que du [Manuel du Programme POCTEFA](#).

4. Description des moyens techniques et personnels

L'entreprise contractante disposera des moyens techniques et personnels suffisants pour développer les tâches objet de ce contrat. En particulier, elle disposera des éléments suivants :

- Affectation à l'exécution du contrat d'au moins un technicien ayant une expérience minimale au cours des trois dernières années, ayant réalisé au moins 2 produits/services similaires à l'objet du contrat (configuration d'itinéraires touristiques, itinéraires, forfaits touristiques ou similaires dans des zones de montagne). Cette circonstance sera accréditée par la présentation d'une déclaration responsable de l'entreprise incluant des éléments permettant son accréditation (références à des pages web, ou mémoire descriptive du produit). Il faudra qu'au moins une des personnes affectées à l'exécution du contrat ait une connaissance de niveau conversation en anglais ou en espagnol.

- Il faudra que l'agence réceptive dispose d'un véhicule de transport nécessaire pour se déplacer aux réunions de travail conjoint.

5. Suivi et contrôle de l'exécution du contrat

L'organe de l'appel d'offre désignera une personne responsable du contrat qui assumera le contrôle et la coordination de l'exécution contractuelle avec l'entreprise contractante afin de traiter directement les questions liées au développement normal des tâches indiquées dans ce cahier des charges.

L'entreprise contractante devra désigner une personne responsable à qui confier la gestion de l'exécution du contrat et qui devra garantir la qualité de la prestation objet de ce cahier des charges, traitant directement les questions liées au développement normal des tâches indiquées dans ce cahier des charges avec la personne interlocutrice désignée par l'organe de lancement de l'appel d'offre.

Les personnes mentionnées ci-dessus se réuniront avec une périodicité minimale mensuelle pour superviser, contrôler et traiter tout aspect lié au développement du contrat, afin de s'assurer que celui-ci est exécuté conformément à ce qui est établi dans le présent cahier des charges.

En général, ces réunions mentionnées ci-dessus se tiendront de manière télématique, bien qu'il soit possible d'avoir des réunions présentiels dans les bureaux de l'ADT Ariège Pyrénées - dans ce cas, les déplacements devront être effectués prioritairement en transport public ou avec des véhicules à faibles émissions : électriques, hybrides ou à gaz (bifuel essence).