



**Mission de suivi animation d'une opération  
programmée d'amélioration de l'offre  
d'hébergement touristique dans les Pyrénées  
catalanes (AMI <sup>1</sup>Tourisme)**

**CAHIER DES CHARGES**

---

<sup>1</sup> AMI : Appel à Manifestation d'intérêt

## **I. CONTEXTE GENERAL**

- A. GENESE DE L'OPERATION
- B. MAITRISE D'OUVRAGE

## **II. OBJET DE LA CONSULTATION**

- A. PERIMETRE D'INTERVENTION
- B. LA MISE EN PLACE DU GUICHET UNIQUE
  1. Description de l'opération, un guichet unique pour l'amélioration de l'offre
  2. Publics cibles et conditions d'accompagnement
- C. CONTENU DE LA MISSION D'ANIMATION
  1. Description de la mission de lancement, animation et communication de la plateforme
  2. Description du processus d'accompagnement des porteurs de projets par le prestataire
    - a. La gouvernance de la plateforme
    - b. Animation générale de la plateforme
    - c. Accompagnement spécifique en fonction de la typologie des projets
- D. L'EVALUATION DU DISPOSITIF ET LA PRODUCTION DE RAPPORTS D'INTERVENTION

## **III. CONDITIONS DE REALISATION DE LA MISSION**

- A. COMPETENCES ATTENDUES ET ORGANISATION
- B. CALENDRIER DE REALISATION
- C. BUDGET ET MODALITE DE VERSEMENT

## **IV. CANDIDATURE ET EXAMEN DES OFFRES**

- A. REPONSES ATTENDUES DU CANDIDAT
- B. CRITERES D'ANALYSE DES OFFRES
- C. DELAIS DE REPONSE

Dans les Pyrénées catalanes, les enjeux liés à l'hébergement touristique sont importants, avec de forts besoins de rénovation et d'amélioration qualitative dans un contexte concurrentiel. Ce contexte a motivé la mise en œuvre d'un projet de plateforme de rénovation pour inciter à la montée en gamme et à l'augmentation de la fréquentation de l'offre d'hébergement touristique.

## I. CONTEXTE GENERAL

### A. GENESE DE L'OPERATION

Dans l'ensemble des massifs français, comme dans les Pyrénées catalanes, une grande majorité du parc immobilier, qu'elle qu'en soit la destination, nécessite des opérations de requalification. Plus particulièrement dans les secteurs touristiques, les enquêtes clientèles posent aujourd'hui la **qualité de l'hébergement comme une composante de l'attractivité touristique de destinations mises en concurrence**. Dans les stations de ski ou dans les stations thermales, les clientèles affichent des **exigences renforcées**, et un rejet progressif de produits trop petits, mal isolés, mal configurés, peu accessibles, sous équipés, ou conçus à une époque où la priorité était la construction rapide de grandes capacités de lits. Les attentes évoluent ainsi en faveur d'une amélioration de la **qualité** et du **confort**, de **plus grandes surfaces**, de **meilleurs équipements** au sein des logements.

En France et en zone de montagne, **la moitié du parc d'hébergement touristique à plus de trente ans**<sup>2</sup>. Dans un contexte de raréfaction de la ressource foncière, **il faut donc adapter l'offre, l'améliorer, et mieux réfléchir aux attentes des clientèles pour maintenir l'attractivité du massif**. Dans le territoire du **Parc naturel régional des Pyrénées catalanes**, environ **125 000 lits touristiques** sont concernés. Cette capacité est à la fois importante et essentielle à l'**économie touristique** d'un territoire peuplé de **23 000 habitants permanents**, mais elle a la **particularité d'un besoin de rénovation globale, ainsi que d'une répartition très déséquilibrée**, comme en Capcir, où 7 % de lits marchands (hôtellerie, centres de vacances, gîtes, résidences de tourisme, meublés, campings, etc.) font face à 93 % de résidences secondaires, souvent peu attractives car anciennes, mais surtout **sous occupées**. Cette situation implique dans les communes **d'importantes problématiques de « lits froids »**<sup>3</sup>, présentant de **faibles taux d'occupation** à l'année<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> *La réhabilitation de l'immobilier de loisirs en France*, rapport du MEEDEM, février 2010

<sup>3</sup> Un « lit froid » est un lit sous occupé (on parle communément d'une fréquentation inférieure à 4 semaines/an).

<sup>4</sup> En zone de montagne, les professionnels du secteur pointent qu'en moyenne annuelle, un meublé en résidence de tourisme génère 12,3 semaines d'occupation, un meublé en agence immobilière environ 9,4 semaines, contre seulement 3 semaines pour un lit diffus en résidence secondaire, cela en tenant compte des locations entre

En parallèle, **l'offre de lits marchands<sup>5</sup> existants**, ainsi que les hébergements publics de type **centres de vacances**, nécessiteraient d'importants efforts de **rénovation** et de **modernisation**, exprimés par l'ensemble des professionnels du secteur, afin d'améliorer leur potentiel et leur attractivité.

Trois des enjeux majeurs pour le territoire par la requalification du parc bâti sont :

- la **remise en marché** de ce parc important
- la **montée en gamme** d'une partie de l'offre
- avec pour objectif une **augmentation de la fréquentation** des hébergements.

Le PNR et les communautés de communes ont conçu un dispositif visant à répondre à ce contexte et ces enjeux, composé de :

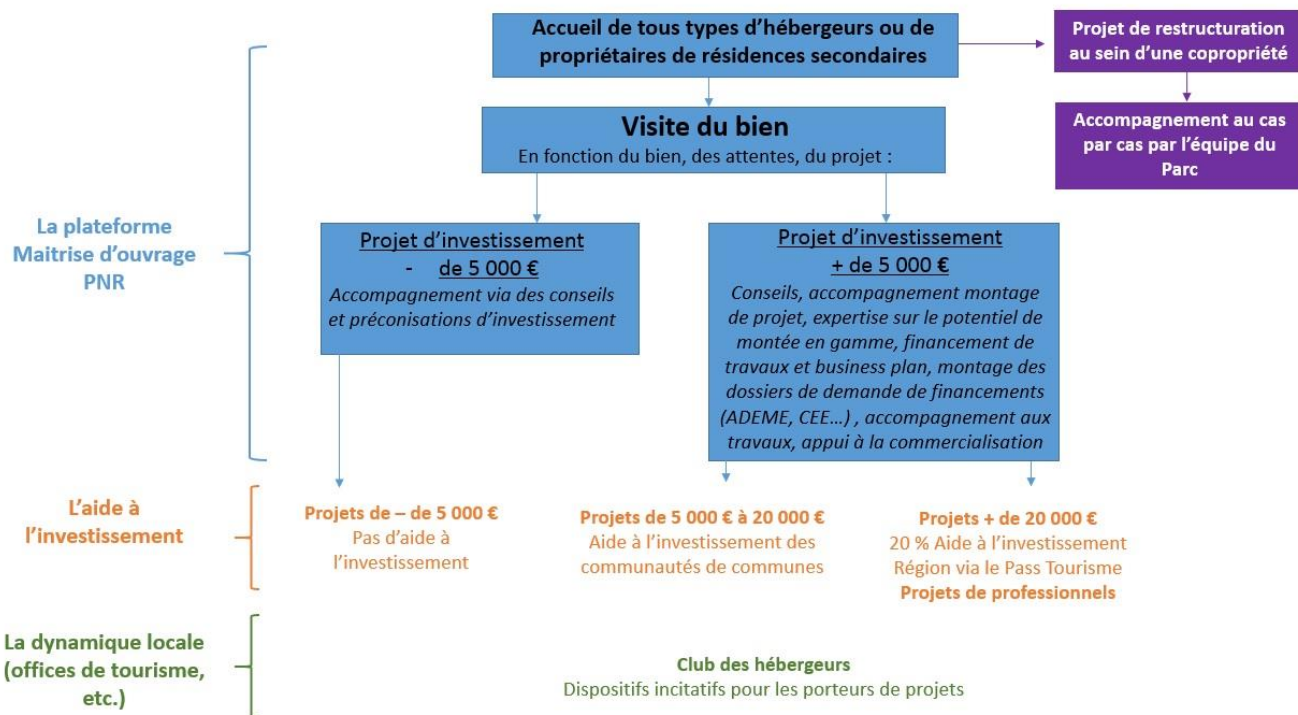
- une plateforme, guichet unique d'accompagnement porté par le PNR et faisant l'objet de la présente consultation
- un dispositif financier porté par les communautés de communes, s'appuyant sur les aides de la Région pour financer la réalisation des travaux via des aides à l'investissement. Les conditions d'éligibilité aux aides à l'investissement sont disponibles dans les règlements respectifs des communautés de communes rédigés à cet effet, disponibles en annexes
- une dynamique locale portée par les offices de tourisme notamment permettant aux hébergeurs et porteurs de projets potentiels de bénéficier de dispositifs incitatifs (forfaits de ski, etc.)

---

particuliers via les nouvelles plateformes (type airbnb, leboncoin, pap, etc.). Source : *La réhabilitation de l'immobilier de loisir dans les stations de montagne*, rapport d'Atout France, décembre 2015

<sup>5</sup> Les lits dits « marchands » sont tous ceux qui font l'objet d'une commercialisation : hôtellerie, gîtes, résidences de tourisme, meublés de tourisme, campings, auberges, chambres d'hôtes, refuges payants, etc. Ils constituent avec les lits « non marchands » (en majorité des résidences secondaires, mais également des structures d'accueil publiques ou des centres de vacances) l'ensemble de l'offre en « lits touristiques » d'un territoire.

## Le processus d'accompagnement : une démarche territoriale pour répondre enjeux



Cette coordination entre collectivités locales, avec des besoins et spécificités particulières, constitue une réelle expérimentation locale dans le traitement de l'enjeu de rénovation, montée en gamme et de mise sur le marché d'hébergements touristiques existants ou non.

### B. MAITRISE D'OUVRAGE

**Le Parc naturel régional des Pyrénées catalanes, géré par un Syndicat Mixte** créé par arrêté préfectoral n°4849/04 du 15 décembre 2004, a pour objet de mettre en œuvre un projet territorial de développement durable pour les Pyrénées catalanes. Il sera maître d'ouvrage de la plateforme et par conséquent de la mission proposée dans le présent cahier des charges.

Identité : Syndicat mixte du Parc naturel régional des Pyrénées catalanes

Adresse : Maison du Parc, La Bastide, Olette 66360

N° de téléphone : 04 68 04 97 60

Courriel : [maud.fixy@pnrpc.fr](mailto:maud.fixy@pnrpc.fr)

Personnes en charge du dossier :

- Maud FIXY, chargée de mission Urbanisme, coordination du dossier, interlocutrice principale.
- Teddy MIGNAN, chargé de mission Tourisme

- Catherine BERCHOUX, chargée de mission Energie
- Rebecca ETIEVANT, responsable administrative et financier

## II. OBJET DE LA CONSULTATION

La présente consultation a pour objet le **montage, le suivi et l'animation d'une opération expérimentale d'amélioration de l'offre d'hébergement touristique dans les Pyrénées catalanes**, pour inciter à la montée en gamme et à l'augmentation de la fréquentation.

Cette mission se décompose en deux phases :

1. La mise en place d'un guichet unique et la recherche des porteurs de projets
2. L'animation du guichet unique

### A. PERIMETRE D'INTERVENTION

**Le territoire de l'ensemble des 3 communautés de communes « Conflent Canigó », « Pyrénées Catalanes » et « Pyrénées Cerdagne » constitue le périmètre de l'opération.**

**Tout hébergement touristique (ou hébergement ayant vocation à être commercialisé après travaux) localisé dans ce périmètre pourra être éligible et se voir accompagné et aidé.**

### B. LA MISE EN PLACE DU GUICHET UNIQUE

Afin de répondre aux enjeux de remise en marché des lits froids du territoire et de leurs montées en gamme, il est proposé d'expérimenter la mise en place d'un guichet unique à destination des propriétaires de lits marchands touristiques, à venir ou en devenir, qui souhaitent rénover ceux-ci

#### 1. DESCRIPTION DE L'OPERATION, UN GUICHET UNIQUE POUR L'AMELIORATION DE L'OFFRE

Ce dispositif s'inspire à la fois de celui d'opération programmée d'amélioration de l'habitat (OPAH) par son caractère intégrateur (un seul opérateur est mandaté par le maître d'ouvrage, réunissant toutes les compétences nécessaires) et de celui d'opération de rénovation de l'immobilier de loisir (ORIL) pour son contenu.

Cette opération vise à identifier le gisement de lits froids (inoccupés une grande partie de l'année) qui pourraient glisser vers une mise sur le marché touristique. L'accompagnement permettrait alors une montée en gamme qualitative et quantitative significative des lits marchands existants et à venir et une amélioration de leur commercialisation. L'idée centrale de l'outil est d'inciter à la rénovation et à la commercialisation du Parc de logements, dans une double logique **d'amélioration de l'offre touristique en attractivité** et donc en **fréquentation**

Ainsi, **la plateforme consiste en un guichet unique qui accueillerait tous les porteurs de projets potentiels**, sous forme d'une prestation dont la maîtrise d'ouvrage est assurée par le Syndicat Mixte du Parc naturel régional des Pyrénées Catalanes. **Le prestataire assumera l'accompagnement des propriétaires depuis l'émergence du projet jusqu'à sa réalisation, établira les pré-études, analyses et données incitant à rénover, adapter leur bien, et le commercialiser une partie de l'année** grâce à un système de services, d'aides, et de subventions. Pour le propriétaire d'hébergement touristique ou qui souhaite le devenir, cela se traduira par la **centralisation** et la **facilitation de l'accès aux compétences** nécessaires : **expertises**, modalités et accès aux **financements**, et **aides à la commercialisation**.

Pour les projets concernant une restructuration au sein d'une copropriété et concernant plusieurs logements, l'accompagnement du prestataire visera simplement à faire le lien avec l'équipe du Parc, qui travaillera sur les dossiers, au cas par cas. Pour tous les autres hébergements, le prestataire sera en charge d'un accompagnement tel que décrit en II.C.2.c.

## 2. PUBLICS CIBLES ET CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT

**L'ensemble des propriétaires d'hébergements existants** (lits marchands) ou à venir après travaux (résidences secondaires et résidences principales qui ont vocation à devenir des lits marchands) **sont accueillis par la plateforme** (accompagnement technique et financier), sous condition de remplir les critères et les engagements suivants :

- **Exigence de gamme d'hébergement visé après travaux**

L'amélioration du bien concerné devra concourir soit à sa mise sur le marché de l'hébergement touristique, à une amélioration de sa fréquentation (nombre de semaines d'occupation et/ou nombre de semaines de mise sur le marché)<sup>6</sup>, ou à sa montée en gamme<sup>7</sup>. Il a été retenu qu'après travaux, l'hébergement devra justifier d'un minimum de 3 étoiles, 3 épis ou équivalent. Pour un hébergement déjà sur ce standard, le propriétaire devra également justifier d'une montée en gamme (incluant la performance

---

<sup>6</sup> Pour pouvoir bénéficier de l'aide, le propriétaire devra donc être en mesure de justifier que les travaux subventionnés ont permis une amélioration de la fréquentation de son hébergement, soit par la mise en marché d'un bien qui n'était pas loué jusqu'alors, soit par une évolution dans le nombre de semaines occupées.

<sup>7</sup> Pour la montée en gamme, le propriétaire devra être en mesure de convaincre le comité de pilotage de la plateforme que les travaux ou les améliorations envisagées pour son hébergement concourent bien à une augmentation qualitative décisive. L'obtention d'un label reconnu est une possibilité, mais pas obligatoire, dans cette justification.

énergétique...). De cette manière la plateforme s'adresse autant à des hébergements existants qu'à de potentiels nouveaux hébergements qui étaient auparavant des lits froids (de manière à être incitatif sur l'évolution du rapport lits froids/lits chauds).

- ***Exigences de qualité environnementale et énergétique***

Pour pouvoir bénéficier d'un accompagnement, le propriétaire d'un hébergement devra donc justifier de travaux permettant d'améliorer l'ensemble des performances environnementales de son bien ainsi qu'une gestion globale respectant les principes du développement durable : repas, espaces verts, produits d'entretiens, tri des déchets, ampoules économiques, économies d'eau, zéro phyto, produits locaux, etc. Concrètement, un propriétaire d'hébergement souhaitant faire appel à la plateforme pour l'aider à commercialiser son bien, mais qui ne s'engagerait pas sur un programme de travaux ou d'améliorations concourant à l'amélioration de la qualité environnementale et/ou énergétique du bâti, se verrait refuser l'accompagnement et les aides du dispositif. Les conditions d'intervention seront fixées selon des niveaux de qualité environnementale et énergétique, à minima réglementaires 2018, dans chaque communauté de communes au moment de la validation des conventions.

- ***Exigences administratives***

- Les interventions accompagnées par la plateforme et subventionnées devront être en règle des procédures administratives éventuelles (déclaration de travaux, permis de construire, etc.).
- Après travaux, lors de la présentation des factures acquittées pour paiement par les co-financeurs, l'activité de location devra être administrativement en règle des procédures habituelles (déclaration en mairie/déclaration de début d'activité, actualisation de classement, versement de la taxe de séjour, adhésion à un office de tourisme, etc.). **De cette manière, la plateforme a pour ambition de contribuer à une amélioration de la captation pour les collectivités locales d'une partie des retombées économiques de la location entre particuliers.**

Le prestataire veillera à l'anticipation de présentation de ces documents, les collectera afin d'assurer la complétude de chacun des dossiers accompagnés.

Pour les conditions d'éligibilité aux aides à l'investissement, chaque communauté de communes a rédigé un règlement propre. Les trois règlements sont disponibles en annexes du présent document.



## C. CONTENU DE LA MISSION D'ANIMATION

### 1. DESCRIPTION DE LA MISSION DE LANCEMENT, ANIMATION ET COMMUNICATION DE LA PLATEFORME

Le prestataire aura à sa charge la mission de lancement, amorçage et suivi animation de cette opération, qui implique à la fois information, sensibilisation, accompagnement, suivi, animation sur le terrain, et conseils auprès des personnes intéressées ou éligibles aux aides du dispositif. Durant la mission, le prestataire devra donc organiser des actions permettant de faire connaître le dispositif, ses objectifs et ses moyens auprès du public et des partenaires, a minima une par trimestre, à répartir sur l'ensemble du territoire selon les priorités et opportunités proposées par le PNR des Pyrénées catalanes. Les différents partenaires (PNR, Offices de Tourisme, CCI, etc.) servent également de relais d'information sur l'existence de cette plateforme et renverrons routes les sollicitations vers le guichet unique.

Le **premier semestre** de la mission est considéré comme un temps de présence démultipliée, de sensibilisation et d'information auprès des différents acteurs du territoire (hébergeurs, entreprises, élus et collectivités, etc.). Au-delà des permanences, réunions et autres actions initiées par le prestataire, celle-ci se saisira aussi des différents salons, manifestations, rencontres, etc. organisés par d'autres sur le territoire du PNR des Pyrénées catalanes, pour présenter le dispositif, animer des tables rondes, collecter des contacts, etc. Deux interventions par mois sont à prévoir. Le prestataire présentera dans son offre un planning, la description et la localisation des actions des six premiers mois de la mission telle qu'il l'envisage dans cette phase essentielle au bon déroulement et à la réussite de l'opération.

Le prestataire devra proposer dans sa réponse une méthodologie d'intervention de communication, qui passera à **minima** par :

- des permanences délocalisées assurées à minima deux fois par mois, de manière tournante entre Olette (maison du Parc à la Bastide), Font-Romeu (mairie) et Saillagouse (mairie). Une certaine souplesse dans la planification des permanences permettra de coller aux besoins et sollicitations. Les localisations de ces permanences pourront ainsi évoluer sans générer d'autre rémunération.
- Une présence lors d'éventuelles manifestations, estimées à environ trois par an, préparera l'essaimage voulu par le PNR.

Cette communication devra toucher l'ensemble du territoire, mais de manière ciblée dans les communes suivantes pour toucher un maximum de public :

- Les stations thermales (Vernet les bains, Molitg les bains)
- Les communes de stations de ski (Font-Romeu – Bolquère, Saint Pierre dels Forcats, Eyne, Les Angles, Formiguères, Porté Puymorens)

- Les communes jouant un rôle de centralité à l'échelle de leur bassin de vie (Saillagouse, Olette, Bourg Madame)

Tout support aux opérations de communication sera libre de droits et utilisable sans restriction. Le prestataire pourra fournir d'autres moyens de communication/animation dans sa proposition d'intervention. Dans sa note technique, le prestataire détaillera sa stratégie de communication et les moyens mis en œuvre pour y répondre.

## 2. DESCRIPTIF DU PROCESSUS D'ACCOMPAGNEMENT DES PORTEURS DE PROJETS PAR LE PRESTATAIRE

### a. LA GOUVERNANCE DE LA PLATEFORME

**Le prestataire retenu sera mandaté par le PNR des Pyrénées catalanes, mais le suivi de la démarche sera assuré collectivement, par le biais d'un comité de pilotage.** Ce comité de pilotage (COPIL) constituera la gouvernance de la plateforme. Sur proposition d'une analyse technique préparée par le prestataire, le COPIL examinera et validera les dossiers éligibles.

Les critères d'éligibilité et de recevabilité figureront dans les règlements d'intervention des communautés de communes qui financeront la partie d'investissement du dispositif (aides à la réalisation des travaux).

Les dossiers retenus seront ensuite proposés à la Communauté de communes concernée qui suivant la catégorie d'accompagnement concernée pourra attribuer après délibération une aide à la réalisation de travaux.

Ainsi, la gouvernance de la plateforme est partagée par deux instances de pilotage :

- **« Groupe de travail technique »** : un au lancement du projet, puis deux par an minimum
  - **Composition** : techniciens du PNR des Pyrénées catalanes et des communautés de communes, offices de tourisme intercommunaux et/ou communaux, représentants des communes stations de ski ou thermale, CD 66, CCI, gites de France, CAUE, Agence de Développement Touristique
  - **Rôle** :
    - pendant la prestation, assure le suivi du dispositif et propose des ajustements si nécessaire
- **« Comité de pilotage »** : un par trimestre
  - **Composition** : un élu et un technicien de chaque communauté de communes et du PNR des Pyrénées catalanes, représentants et élus du CD66, de la Région Occitanie, CGET
  - **Rôle** :
    - assure le suivi de la démarche, valide le dispositif et les ajustements potentiels

- valide les dossiers proposés par le groupe de travail avant vote en communauté de communes

## **b. ANIMATION GENERALE DE LA PLATEFORME**

**Il est attendu du prestataire dans le cadre de l'animation de la plateforme :**

- une **prise de contact** avec les propriétaires d'hébergements intéressés,
- une **gestion réactive** des sollicitations : téléphone, mails, etc. avec prise de rendez-vous rapide,
- la préparation et la **présentation des dossiers potentiellement éligibles**, après vérification des pièces nécessaires, devant le comité de pilotage de la plateforme (cf. la partie « C. La gouvernance de la plateforme »),
- une **visite sur site** minimum : écoute, définition des objectifs et attentes, contraintes, délai et budget visés, premières approches technico-financières,
- le **suivi des dossiers par l'intermédiaire du tableau** renseigné et à jour reprenant l'état d'avancement des dossiers, la nature des travaux, les taux d'aides, les engagements des parties, etc. Cet outil de suivi sera disponible en ligne pour le maître d'ouvrage et les membres du comité de pilotage et sera produit à chaque réunion.
- La présentation au comité technique et comité de pilotage des dossiers

## **c. ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE EN FONCTION DE LA TYPOLOGIE DES PROJETS**

**La Plateforme proposera 3 types d'accompagnement en fonction du budget du projet.**

**CATEGORIE 1 :** *La catégorie 1 désigne des « petits projets » à moins de 5 000 €, faisant l'objet de premières préconisations sans aides à l'investissement.*

**CATEGORIE 2 :** *La catégorie 2 correspond à des projets portés par des particuliers ou des professionnels qui représentent un montant de travaux compris entre 5 000 et 20 000 €. Ces dossiers sont éligibles aux aides à l'investissement portées par les intercommunalités mais n'atteignent pas le montant requis pour bénéficier du dispositif régional du PASS Tourisme.*

**CATEGORIE 3 :** *La catégorie 3 concerne des projets portés par des professionnels éligibles au PASS Tourisme.*

Les accompagnements décrits dans ce tableau constituent l'aide accordée au porteur de projet.

CATEGORIE 1	CATEGORIE 2	CATEGORIE 3
<p>1. Visite du logement</p> <p>2. Production d'un compte-rendu de visite et d'une note technique étayée par les données spécifiques au logement visité</p> <p>3. une sensibilisation aux enjeux portés par le dispositif, une présentation des critères et atouts de la marque Parc, des conseils en marketing et valorisation du produit</p>	<p>1. Visite du logement</p> <p>2. Production d'un compte-rendu de visite et d'une note technique étayée par les données spécifiques au logement visité</p> <p>3. une sensibilisation aux enjeux portés par le dispositif, une présentation des critères et atouts de la marque Parc, des conseils en marketing et valorisation du produit</p> <p>4. Montage, pour le compte du porteur de projet des dossiers de demande de subvention auprès des organismes financeurs (communautés de communes et autres en fonction de la nature des travaux + CEE)</p> <p>5. Une aide à la contractualisation entre la collectivité et le propriétaire du bien, sous la forme d'une convention engageant chaque partie</p> <p>6. Un accompagnement aux travaux</p> <p>7. Une prestation photographique qui constituera le support de communication commerciale du produit</p> <p>8. Un appui à la commercialisation du logement</p>	<p>1. Visite du logement</p> <p>2. Production d'un compte-rendu de visite et d'une note technique étayée par les données spécifiques au logement visité</p> <p>3. une sensibilisation aux enjeux portés par le dispositif, une présentation des critères et atouts de la marque Parc, des conseils en marketing et valorisation du produit</p> <p>4. Transmission aux services instructeurs du PASS Tourisme (et autres financeurs potentiels).</p> <p>5. Un accompagnement aux travaux</p> <p>6. Une prestation photographique qui constituera le support de communication commerciale du produit</p> <p>7. Un appui à la commercialisation du logement</p>

**Le compte-rendu de visite** reprendra :

- les éléments collectés (relevés de consommations énergies, eau, taux d'occupation, analyse des équipements, etc.),
- les atouts à valoriser,
- les premières interventions préconisées,
- les objectifs par lot,
- une estimation du coût,
- quelques clichés explicatifs,
- les critères d'éco conditionnalité,
- les indicateurs de performances ciblés,
- un budget prévisionnel (à + ou – 15%)
- un planning phasé, avec chronologie des interventions

**La note étayée** sera composée :

- une expertise sur le potentiel de montée en gamme ou de commercialisation, analyse marketing du projet de rénovation, élaboration d'un business plan (plan de commercialisation du bien) qui reviendra à mesurer la rentabilité de la mise sur le marché du logement, dans différents scénarii de remplissage du logement, et en incluant les différentes options de coût travaux envisagées (une attention particulière sera portée à l'effet inflationniste potentiel des aides),
- une recherche de financements mobilisables sur la durée pressentie, résumée dans un tableau clair, à ce stade un second rendez-vous sera nécessaire pour présenter les éléments issus de l'accompagnement, plus les Certificats d'Economie d'Energie (CEE) éventuels
- une approche du coût global et de la valeur verte du bien permettront de démontrer aux propriétaires les enjeux et bénéfices des investissements consentis, ainsi que l'intérêt d'une mise sur le marché d'un logement qui ne le serait pas encore,
- une **prescription des interventions**, avec détails des objectifs à atteindre par corps d'état mobilisés.
- si souhaité par le propriétaire, une aide dans le **choix des professionnels** en capacité de réaliser les travaux après réception de l'expression écrite de ce besoin d'accompagnement. Cette prestation relativement aisée, ne fera pas l'objet d'une rémunération supplémentaire, puisque découlant de l'action réseau incluse dans la base de la mission.

**L'accompagnement aux travaux** sera assuré par une présence, qui rappellera les objectifs lors du lancement des travaux, trois interventions en cours de travaux, une présence en fin de chantier pour collecter les documents et données de résultats.

**L'appui à la commercialisation du logement** passera par une aide à l'élaboration des documents

de communication (éléments marketing à mettre en avant, choix des photos), une communication dans les offices de tourisme du territoire, dans les actions de promotion des stations, dans le réseau d'agences immobilières intéressées, etc.)

Si la nature des travaux appelait une prestation de maîtrise d'œuvre, la présente mission s'arrêterait alors à une présentation générale des objectifs à atteindre, puis des dispositifs financiers susceptibles d'accompagner vers des performances améliorées de l'ensemble des installations. Les prestataires ne pourront proposer leurs compétences pour cette mission.

#### D. L'ÉVALUATION DU DISPOSITIF ET LA PRODUCTION DE RAPPORTS D'INTERVENTION

Un des points importants de la plateforme est son évaluation et sa reproductibilité, auxquelles sont attachés le maître d'ouvrage et l'ensemble des partenaires financeurs du dispositif. Pour cette raison il sera demandé au prestataire d'assurer un suivi des objectifs (quantitatifs et qualitatifs), une analyse des difficultés rencontrées, ainsi que des points forts et des points de vigilance, des corrections et améliorations à apporter, pour diffuser l'expérience auprès d'autres territoires.

En effet conscients des enjeux sur cette thématique dans l'ensemble des territoires touristiques du massif, les acteurs locaux de la plateforme (PNR, intercommunalités, communes, partenaires) s'engagent à mener une évaluation précise du dispositif, grâce à des indicateurs qui seront concertés dès le démarrage de l'outil avec le prestataire de la plateforme. Ces indicateurs pourraient être :

- nombre de contacts initiaux,
- nombre d'hébergements effectivement accompagnés,
- montants des travaux estimés / réalisés et subventions accordées,
- évolution du nombre d'inscriptions auprès des offices de tourisme,
- taux de fréquentation des permanences par localisation ou périodes,
- nature et nombre de labels obtenus,
- nature de la montée en gamme (bâti, équipements, prestations, etc.),
- etc...

Cette liste non limitative, est à compléter pour une meilleure vision des résultats du dispositif.

Le prestataire dressera en continu un bilan objectif de sa mission. De cette manière, le PNR des Pyrénées catalanes s'engage également à une communication exhaustive et à participer à toute forme de transfert d'expérience qui pourrait contribuer à l'échelle du massif à la reproduction du dispositif.

A cette fin le prestataire devra produire un rapport annuel comportant :

- un rappel des objectifs généraux

- des tableaux de bords,
- l'ensemble des rédactions issues de sa mission
- une synthèse de l'impact du dispositif dans le territoire, avec des indicateurs renseignés (ces indicateurs seront définis au démarrage de la mission tel qu'indiqué dans le § précédent),
- une évaluation des forces et faiblesses du dispositif et des actions engagées

Ce rapport devra être communiqué au COPIL au minimum trois semaines avant les dates de réunions pour validation par celui-ci. Cette validation résultera d'échanges en amont, constructifs, entre le prestataire et le PNR des Pyrénées catalanes.

### **III. CONDITION DE REALISATION DE LA MISSION**

#### **A. Compétences attendues et organisation**

Les compétences de l'équipe seront à minima les suivantes :

- Compétences administratives pour le montage, la gestion et le suivi des dossiers de demande de subventions.
- Compétences techniques et architecturales en intervention sur du bâti existant (maîtrise d'œuvre ou expert en éco construction ou éco rénovation, matériaux bio sourcés), compétences dans les domaines de la thermique appliquée au bâti existant, la maîtrise de la demande en énergie (thermicien), la production d'énergies renouvelables.
- Compétences en marketing (business plan et commercialisation) et expertise tourisme et attentes clientèles.
- Compétences en animation et en communication
- Compétences en photographie

L'équipe devra fournir des références appropriées dans sa réponse, références portées séparément ou collectivement par chacun des membres.

Le prestataire devra identifier une personne référente pour l'ensemble du groupement d'experts ou d'intervenants de l'équipe. Cette personne (nommée dans la réponse) sera l'interface entre le maître d'ouvrage du dispositif et l'équipe technique.

Une personne sera aussi désignée comme l'interlocutrice en première intention, des porteurs de projets.

#### **B. CALENDRIER DE REALISATION**

La mission du prestataire prendra fin dans un délai de deux ans après sa notification.

### C. BUDGET ET MODALITE DE VERSEMENT

Dans la logique d'atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés par rapport au nombre de dossiers accompagnés et de logements remis sur le marché du lit chaud, il est prévu que la rémunération du prestataire en charge de la plateforme soit réglée en quatre temps, ce qui permettra de dynamiser et récompenser l'avancement de la mission.

- **Objectifs chiffrés**

Un objectif de 66 dossiers (dont 33 dossiers ayant un montant de travaux compris entre 5 000 et 20 000 euros, faisant l'objet d'aides à l'investissement des communautés de communes) est fixé par le maître d'ouvrage et ses partenaires financeurs.

**L'enveloppe globale de la plateforme est estimée à 92 000 € maximum pour deux ans.**

Le prestataire sera rémunéré en cinq temps :

- 10% à l'ouverture de la plateforme
- 15% après 3 mois, suite à un COPIL au cours duquel seront exposés les premiers constats sur les opérations de communication, contacts, suivi entamé, etc.
- 25% 12 mois après l'ouverture de la plateforme avec un objectif de 22 dossiers dont 11 dossiers minimum de la catégorie 2
- 25% 18 mois après l'ouverture de la plateforme avec un objectif de 22 dossiers dont 11 dossiers minimum de la catégorie 2
- 25% 24 mois après l'ouverture de la plateforme avec un objectif de 22 dossiers dont 11 dossiers minimum de la catégorie 2

Si les communautés de communes veulent subventionner plus de dossiers que prévus dans le présent document, le prestataire pourra proposer des devis complémentaires pour la prise en charge des dossiers supplémentaires, à l'entière charge des communautés de communes concernées.



## IV. CANDIDATURE ET EXAMEN DES OFFRES

### A. REPONSES ATTENDUES DU CANDIDATS

En complément du présent cahier des charges, la consultation comporte un acte d'engagement (AE), un cahier des clauses administratives particulières (CCAP), et un règlement de consultation (RC). Le prestataire répondra en paraphant, signant et en remplissant tous ces documents.

Il fournira en outre :

- une note méthodologique détaillant sa proposition d'intervention, ainsi que les différents documents énoncés dans la description de la mission,
- une description des qualifications et expériences professionnelles des membres de l'équipe qui seront chargés de l'exécution du marché,
- le tableau de l'offre financière détaillée,
- les documents administratifs habituels (DC1, DC2, etc. et justificatifs assurances).

### B. CRITERES D'ANALYSE DES OFFRES

- **Le prix : 40%**
- **L'offre technique : 60%**

L'offre technique sera analysée notamment au regard de :

- La compréhension du contexte (hébergements touristiques de montagne et de piémont, au sein d'un Parc Naturel Régional)
- La proposition de méthodologie
- La proposition de stratégie de communication et d'animation (valorisation de produit, animation, photographiques, reproductibilité de la démarche)
- L'ingénierie proposée

Une audition des trois 1<sup>ers</sup> candidats à l'issue de l'analyse des offres reçues, aura lieu le 14 septembre 2018 à partir de 9h30 dans les locaux du PNR à Olette 66360.

### C. DELAIS DE REPONSE

La date limite de réception des candidatures est fixée au jeudi 4 octobre 2018 à 12 h.

**Date**

**et signature**