Parc national de La Réunion

Cofinancé par l'Union européenne

DÉPARTEMENT DE LA Réunion

MARCHE PUBLIC DE PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT

Cahier des Clauses Techniques Particulières

2025-PNR-25

ACCOMPAGNER LE TOURISME DURABLE AUTOUR DES PATRIMOINES NATURELS, PAYSAGERS ET CULTURELS DU VOLCAN LITTORAL (ST-PHILIPPE ; STE-ROSE)

Pouvoir adjudicateur	Parc national de La Réunion 258 Rue de la République 97431 LA PLAINE DES PALMISTES
Représentant du pouvoir adjudicateur	Le Directeur du Parc national de La Réunion Monsieur DELORME Jean-Philippe
Renseignement d'ordre administratif :	Secrétariat Général

1 SOMMAIRE

1 Sommaire 2
2 Contexte de la mission 3
2.1 Maîtrise d'ouvrage 3
2.2 Enjeux 3
3 Description de la prestation attendue 5
3.1 Phase 1 : Cartographie de l'offre de tourisme durable sur le territoire du volcan littoral 5
a) Livrables attendus 6
3.2 Phase 2 : Accompagner la montée en compétences des socio-professionnels sur la valorisation des patrimoines du parc national 6
a) Livrables attendus 6
3.3 Phase 3 : Elaboration de parcours & séjours thématiques structurant la découverte du territoire 7
a) Livrables attendus 7
3.3.1 Rapport d'activité, formats des livrables 7
4 Modalités d'exécution 8
4.1 Pilotage et suivi d'exécution 8
4.2 Délais d'exécution 9

2 CONTEXTE DE LA MISSION

2.1 MAITRISE D'OUVRAGE

Dans le présent appel d'offre, il est entendu par :

- Maître d'ouvrage : l'entité porteuse du besoin qui définit l'objectif du projet, son calendrier et le budget consacré à ce projet. **Le maître d'ouvrage est Etablissement Public Parc national de La Réunion**
- Prestataire(s) : le ou les personne(s) morale(s) en charge de la prestation,
- Pilote(s) interne(s) :
    - Monsieur Jean-Philippe DELORME – Directeur du Parc national de La Réunion
    - Madame Esther LOBET-BEDJEDI – Responsable du Secteur Sud
    - Monsieur Antoine SZADECZKI – Responsable du service « Appui à l'Aménagement et au Développement Durable »
    - Madame Lorraine MASINI-CONDON – Chargée de mission « Fréquentation durable »

2.2 ENJEUX

Espace naturel remarquable, le volcan littoral fait partie du Parc national de La Réunion. La valeur exceptionnelle de ses paysages et de sa biodiversité a été mondialement reconnue, lorsqu'en 2010, les « Pitons, cirques et remparts de l'île de La Réunion » ont été inscrits par l'UNESCO sur la Liste du patrimoine mondial. Le tourisme est aujourd'hui un des principaux vecteurs de développement économique de l'île permettant une valorisation des patrimoines protégés par le double label Parc national et Patrimoine mondial de l'UNESCO.

Le volcan littoral, de Saint-Philippe à Sainte-Rose, est un territoire visité par les touristes et excursionnistes notamment sur le linéaire de la « Route des Laves ». Ce grand site paysager de l'île se traverse surtout en véhicule motorisé (voiture, bus voire moto). Un Schéma d'Interprétation et de Valorisation Ecotouristique ainsi qu'un Plan d'Interprétation et de Valorisation Ecotouristique ont été élaborés sur ce territoire. Ce dernier a identifié des points d'arrêt le long de cette route, afin de pouvoir lire et apprécier le paysage, comme les coulées de lave (coulée 2007).

Toutefois, il apparait que même si le territoire du volcan littoral représente un « passage obligé » pour les touristes découvrant l'île, force est de constater que le temps de séjour sur ce territoire est réduit ce qui limite le temps de découverte des patrimoines du territoire de même que les retombées économiques de cette fréquentation. Pourtant, le territoire jouit d'une richesse patrimoniale qui pourrait permettre d'augmenter la durée de séjour sur le territoire :

- Les paysages du Grand brûlé, y compris sous-terrain,
- Les évènements éruptifs
- La forêt primaire de Mare-Longue,
- L'agroforesterie et ses produits patrimoniaux à forte valeur ajoutée (vanille, chocolat, palmistes… et visites d'exploitation agricole),
- La qualité des environnements nocturnes,
- L'artisanat traditionnel (vannerie),
- La mer et les activités maritimes (pêche en canot traditionnel, marines et ports, Warren Hastings)
- L'architecture locale (pont suspendu, églises)

Plusieurs études ont été proposées sur l'aménagement et la mise en tourisme de ce territoire (SIVE et PIVE, SDADTEN, stratégie touristique de la CIREST, aménagements forestiers, stratégie de développement maitrisé des sports de nature, valorisation des acteurs de l'agri-tourisme…), visant la mise en découverte de ce territoire.

Le PIVE de la route des laves évoque aussi le territoire comme une zone de diffusion des flux du volcan sommital (1er site touristique de l'île), permettant à la fois de gérer la sur-fréquentation à l'échelle du massif et de faire découvrir et comprendre les patrimoines de l'ensemble du volcan aux visiteurs.

En 2023, une étude sur le tourisme durable pour les Hauts, portée par le Département, a été co-construite. Le Parc national a fait partie du comité de pilotage et a été ciblé comme pilote dans plusieurs actions de

développement du tourisme du volcan littoral. Ce projet a permis d'identifier un besoin d'accompagnement de la part des socio-professionnels du tourisme, et de mise en cohérence des divers projets d'aménagement sur le territoire.

L'enjeu de cette étude est de valoriser les patrimoines du volcan littoral et de l'UNESCO, en élaborant et en mettant en œuvre une stratégie de mise en valeur pour une meilleure découverte de ses milieux naturel, paysager et culturel, tout en favorisant des retombées économiques locales. Cela passe en particulier par la valorisation et l'appui au développement d'une offre de services touristiques durables qui mettent en valeur les patrimoines. Cette mise en valeur passe par une meilleure connaissance de l'offre et des projets existants ; leur mise en cohérence ; l'accompagnement des socio-professionnels à la valorisation des patrimoines ; la création de « parcours & séjours thématiques » structurants la découverte du territoire.

Cette proposition du Parc national s'inscrit dans l'application de sa Charte et dans la continuité des études menées sur ce territoire. Il s'agit de travailler de concert avec le Département de La Réunion, le Comité réunionnais du tourisme (CRT) et les deux offices de tourisme intercommunaux (OTI). Il ne s'agit en aucun cas de remplacer les stratégies touristiques de ces acteurs mais bien d'aider à leur déclinaison sur le territoire du volcan littoral, en accompagnant à la valorisation des patrimoines du Parc national.

L'objectif principal du projet est de mettre en valeur les patrimoines à travers notamment la création de produits touristiques valorisant les patrimoines du parc national et de l'UNESCO dans une démarche de tourisme durable. Les objectifs secondaires sont de créer du séjour et des retombées économiques sur le territoire, et diffuser les flux de visiteurs autour de la « route des laves » et à l'échelle du massif du volcan.

Objectifs spécifiques :

- Mise en cohérence des projets de découverte du territoire (activités et aménagements)
- Construction d'un réseau d'acteurs économiques proposant une offre de tourisme autour des patrimoines du parc national, à travers :
- L'accompagnement à la montée en compétence en lien avec les enjeux du Parc (ex. : formation des socio-professionnels)
- L'appui au développement de nouvelles activités de valorisation des patrimoines
- Proposition d'une offre à destination de tous les types de visiteurs, permettant de faire découvrir les patrimoines du parc national, et incitant à séjourner sur le territoire

3 DESCRIPTION DE LA PRESTATION ATTENDUE

Le présent marché a pour objet d'appuyer le Parc national dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie de tourisme durable sur le volcan littoral. Ce territoire s'entend comme les pentes, mi-pentes et le littoral des communes de Saint-Philippe et Sainte-Rose, entre le port de Sainte-Rose et Basse-vallée.

Le Parc national de La Réunion, maître d'ouvrage, souhaite recourir à une prestation pour une étude comportant 3 phases comme suit :

- **Phase n°1 : cartographie de l'offre de tourisme durable, des projets d'aménagement, des patrimoines du territoire**
- **Phase n°2 : Appui à la montée en compétences des socio-professionnels sur la valorisation des patrimoines**
- **Phase n°3 : Elaboration de parcours & séjours thématiques structurant la découverte du territoire, et appui à la communication**

3.1 PHASE 1 : CARTOGRAPHIE DE L'OFFRE DE TOURISME DURABLE SUR LE TERRITOIRE DU VOLCAN LITTORAL

L'objectif de cette phase est de faire l'état des lieux de la mise en découverte des patrimoines sur le territoire du volcan littoral. Elle vise à réaliser une cartographie (1) des patrimoines, pour proposer des solutions de mise en valeur, (2) des projets d'aménagement, pour les mettre en cohérence et (3) des services touristiques centrés sur les patrimoines, pour appuyer leur développement.

Il ne s'agit pas de refaire l'état des lieux réalisé dans le cadre de l'étude « tourisme durable des hauts », mais bien de le compléter pour :

- Identifier les différents patrimoines du parc national à valoriser (ex : environnements nocturnes, attributs du Patrimoine Mondial de l'UNESCO) à partir de la littérature et de contenus fournis par le Parc national
- Rencontrer les acteurs concernés (cités ci-dessous) pour identifier les offres touristiques et les aménagements (existants ou en projet) autour de la découverte des patrimoines
- Identifier les besoins en termes d'accompagnement pour les socio-professionnels (ex : formation, outillage…)
- Proposer une mise en valeur des patrimoines (ex : espaces d'accueil du public, mobilier, signalétique, mobilisation des socio-professionnels…) à partir des projets d'aménagement et des services touristiques

Cette phase consiste à faire un état des lieux exhaustif de l'offre existante et en projet pour :

- Les patrimoines du parc national
- Les établissements et services de tourisme durable, à savoir les hébergements, la restauration, les sorties découvertes, les visites d'exploitations agricoles… (+ labels)
- Les aménagements pour l'accueil du public
- L'événementiel à destination du grand public

Ainsi que des besoins des socio-professionnels pour valoriser les patrimoines du parc national (valeur universelle exceptionnelle, lecture de paysage, biodiversité…)

Le prestataire devra :

- Etablir une liste des patrimoines, ainsi que de l'offre existante ou en projet

- Affiner le diagnostic préexistant (Etude Tourisme durable) et d'établir les besoins en accompagnement des socio-professionnels en lien avec les acteurs du territoire (communes, EPCI, OTI…). Les entretiens qui seront menés auprès de ces acteurs devront être accompagnés d'un agent du Parc national. Le prestataire devra également s'appuyer sur les résultats de l'étude « tourisme durable des Hauts ».
- Cartographier l'offre existante et à venir

a) Livrables attendus

- Une carte de l'offre existante et à venir sur le territoire
- Des fiches descriptives pour les activités principales et les projets d'ampleur
- Un rapport succinct sur les besoins en accompagnement (max. 5p.)
- Une affiche de synthèse reprenant les éléments essentiels de cet « état des lieux » pour communication auprès des socio-professionnels
- Rapport sur les patrimoines et propositions de mise en valeur notamment au regard de la contribution du site d'étude au Patrimoine Mondial de L'Unesco (max 10p.)

3.2 PHASE 2 : ACCOMPAGNER LA MONTEE EN COMPETENCES DES SOCIO-PROFESSIONNELS SUR LA VALORISATION DES PATRIMOINES DU PARC NATIONAL

Cette phase consiste à identifier et caractériser les patrimoines du territoire à valoriser et à appuyer les socio-professionnels à valoriser ces patrimoines dans leur activité. Ces patrimoines peuvent être naturels, culturels ou paysagers (environnements nocturnes, patrimoine mondial de l'UNESCO, artisanat local, biodiversité…)

Le prestataire devra :

- Animer un groupe de travail avec les socio-professionnels pour établir (à faire en parallèle de la recherche biblio) :
    - Les patrimoines prioritaires
    - Les types de supports adaptés à leur activité
- Créer des supports d'interprétation des patrimoines pour :
    - La formation des socio-professionnels
    - L'utilisation des socio-professionnels dans leur activité
- Assurer la formation des socio-professionnels à valoriser les thématiques en lien avec la mise en valeur des patrimoines du Parc national : le PMU, environnements nocturnes… : les formations seront réalisées par le Parc national et/ou ses partenaires avec les supports conçus par le prestataire.
- Participer à l'organisation logistique des interventions/ formations (lien avec les communes/ OTI, invitations, inscriptions, lieux…)

a) Livrables attendus

- Bilan des actions de formations réalisées et synthèse
- Plusieurs supports pour utilisation par les socio-professionnels pendant leur activité, ex : plaquette étanche d'identification des espèces (formats variables, max. 20 thématiques). Contenus numériques finalisés et modifiables (pas d'impression). Parmi les supports listés les plus plébiscités par les socio-professionnels (ou les personnes formées)

3.3 PHASE 3 : ELABORATION DE PARCOURS & SEJOURS THEMATIQUES STRUCTURANT LA DECOUVERTE DU TERRITOIRE

Cette phase consiste à mettre en cohérence l'offre de tourisme durable, à valoriser les patrimoines et les acteurs qui les valorisent ; à travers l'élaboration de « parcours & séjours thématiques » qui structurent la découverte du volcan littoral. Elle a vocation à anticiper une phase de communication et de commercialisation des séjours qui adviendra en aval du projet. Ce travail a été fait sur le territoire de la CIVIS en 2025 (Destination Sud Réunion), il serait intéressant de reprendre la méthode pour la présente étude.

Le prestataire devra :

- Proposer des « parcours & séjours thématiques » sur plusieurs jours sur le territoire, axés sur la découverte des patrimoines, à partir des profils des visiteurs (cf. étude du tourisme durable des hauts)
- Animer un groupe de travail avec les socio-professionnels et les acteurs publics en prenant la suite de l'étude de Destination Sud Réunion
- Construire un plan de communication pour la destination « volcan littoral » commun aux différentes structures (CRT, OTI, Communes, PNRun), et en lien avec la destination « volcan sommital »
- Organiser une présentation informelle de restitution du projet auprès des élus et des socio-professionnels (éduc'tour)

a) Livrables attendus

- Carte des parcours & séjours thématiques (entre 5 et 10 séjours)
- Plan de communication, calendrier et budget pour la destination « volcan littoral »
- Une affiche reprenant les éléments essentiels de cette phase pour communication auprès des élus, socio-professionnels, institutions…
- Rapport final sur le projet (max 30p annexes incluses) reprenant le déroulé et les conclusions des phases 1, 2 et 3 : offre existante, patrimoines valorisés et à mettre en valeur, accompagnement proposé, parcours thématiques construits, communication sur la destination, pistes d'actions pour l'avenir.

3.3.1 RAPPORT D'ACTIVITE, FORMATS DES LIVRABLES

Dans tous les documents livrés, une attention particulière devra être apportée aux représentations sous formes de schémas, tableaux, graphiques et cartographies.

Pour les rapports et diaporama, le prestataire devra fournir les formats modifiables (doc et ppt).

Pour les cartes, le prestataire devra fournir les couches d'information qui ont permis de réaliser les cartes. Ces données brutes seront fournies au format SIG vecteur (shape). Les couches raster seront fournies au format image d'origine et vectorisées (format shape avec données attributaires, et TIFF ou ECW).

Pour les fichiers graphiques, le prestataire devra fournir les formats modifiables (indd, ai) ainsi que les polices utilisées.

Le prestataire s'assurera de la compatibilité des formats informatiques avec ceux utilisés par le Parc national de La Réunion et les conversions utiles seront envisagées le cas échéant.

Tous les documents et fichiers produits dans le cadre de la prestation seront la propriété du Parc national de La Réunion. Le prestataire ne pourra utiliser tout ou partie des résultats faisant l'objet du présent marché qu'avec

l'accord préalable du Parc national de La Réunion. Le Parc national pourra utiliser ces supports en interne et les transmettre à des tiers sans limitation de droits.

Tous les documents produits dans le cadre de la prestation (présentations, rapports, livrables etc.) devront obligatoirement comporter les mentions du financement européen : logo de l'Union Européenne et mention "Cofinancé par l'Union européenne".

Les informations et données qui auront été confiées au prestataire au cours de l'étude par les différentes parties ne devront pas être diffusées ni utilisées à d'autres fins que celles de l'étude. Les termes de la mise à disposition de ces données seront précisés dans une convention de mise à disposition de données entre le prestataire et le Parc national de La Réunion.

Le Parc national effectuera une relecture attentive des supports produits.

4 MODALITES D'EXECUTION

4.1 PILOTAGE ET SUIVI D'EXECUTION

Le projet sera piloté par le maitre d'ouvrage. Un comité directeur (CODIR) sera informé et consulté à chaque phase du projet. Un comité technique (COTECH) sera rassemblé en amont de chaque CODIR. Un groupe de travail (GT) sera rassemblé comme mentionné en phase 2 et 3, en amont de chaque COTECH.

Le CODIR est chargé de prendre les décisions stratégiques et valider les livrables. Il se réunit en fin de chaque phase. Il est composé par les représentants et élus des structures suivantes : mairies de St Philippe et Ste Rose, CASUD et CIREST, OTI Sud et OTI Est, CRT, Département, ONF, Région, Conservatoire du littoral, SYPRAL, chambres consulaires (dont chambre d'agriculture), DRAJES, club économique de St Philippe, Gite de France, GIEE de Saint-Philippe et Sainte-Rose, et d'autres partenaires pertinents sur proposition du prestataire.

Le COTECH est chargé de valider le travail technique à présenter en CODIR. Il est composé des techniciens des structures précitées.

Le GT est chargé d'alimenter les réflexions sur les livrables en phases 2 et 3 du projet. Il est composé des acteurs socio-économiques du territoire ainsi que des institutions. Il pourra être complété, autant que de besoin, par des experts issus d'autres structures.

Les socio-professionnels du territoire seront conviés en phase 1 à des focus group afin de cibler leurs besoins. Ils seront intégrés en phase 2 pour la formation. En phase 3, ils seront intégrés dans la restitution du projet (événement dédié).

Le prestataire devra participer aux différentes réunions avec le PNRun (en présentiel de préférence). Des points réguliers seront faits par le prestataire pour tenir informé le maitre d'ouvrage de l'avancée et de la bonne réalisation de la mission.

Le co-pilotage de l'étude sera réalisé par le maitre d'ouvrage (Directeur du Parc national de La Réunion, secteur Sud et service « Appui à l'aménagement et au développement durable ») et le Département de La Réunion et permettra de valider les étapes clés de l'étude. Une réunion de lancement sera organisée au démarrage de l'étude entre le PNRun et le prestataire. Les réunions de pilotage seront ensuite réalisées en milieu et fin de chaque phase, et autant que nécessaire.

Le prestataire aura pour obligation de rester en lien étroit avec les équipes du PNRun et du CD. Le prestataire aura pour interlocuteurs directs le comité de suivi de la prestation.

Ce **comité de suivi** est constitué de :

- **Esther LOBET-BEDJEDI** (PNRun) – Responsable du secteur Sud du Parc national
- **Antoine SZADECZKI** (PNRun) – Responsable du service Appui à l'aménagement et au développement durable
- **Lorraine MASINI-CONDON** (PNRun) – Chargée de mission Fréquentation durable
- **Nicole BONNIN-SARDA** (CD)
- **Anaïs NANY** (CD)

Le prestataire devra respecter la confidentialité des informations partagées tout au long de la mission.

A l'issue de chaque phase le comité de pilotage se réunira de nouveau.

4.2 DELAIS D'EXECUTION

La prestation démarrera dès sa notification. Elle devra être terminée au 30 septembre 2028. A cette date, l'ensemble des livrables devra être transmis par le prestataire et validé par le Parc national.

- Phase 1 : 5 mois à compter de la notification du marché ;
- Phase 2 : 11 mois à compter de la restitution de la phase 1 ;
- Phase 3 : 4 mois à compter de la restitution de la phase 2.