



CAHIER DES CHARGES

Définir la stratégie numérique Valeurs Parc Pyrénées Ariégeoises

Maître d'ouvrage : Le Syndicat mixte du Parc naturel régional Pyrénées Ariégeoises (SM PNR).

1. LE CADRE GENERAL

1.1 La marque « Parc naturel régional des Pyrénées Ariégeoises »

Pour valoriser les produits et services de leur territoire, les Parcs naturels régionaux possèdent un outil : la marque « Valeurs Parc ».

La marque, signe de distinction, se reconnaît par l'utilisation du logo du PNR sur les étiquettes et les supports promotionnels des produits ou services. Le PNR engage donc sa responsabilité, sa crédibilité et son image à chaque vente.

La marque Valeurs Parc répond obligatoirement à 3 valeurs : origine locale de la matière première, savoir-faire à dimension humaine et respect de l'environnement. Chaque bénéficiaire de la marque s'engage à respecter un cahier des charges avec des critères spécifiques, vérifiés lors d'une visite préalable d'audit.

La marque Valeurs Parc symbolise une reconnaissance de la qualité du travail réalisé par les bénéficiaires, et doit permettre aux produits et services marqués de se positionner plus fortement sur les marchés. Le Parc, en appui aux bénéficiaires, apporte ainsi un accompagnement sur la promotion des produits et services marqués, via divers types d'actions : organisation de manifestations, rédactions d'articles de presse, mise en place d'emballages au sigle de la Marque, d'outils de PLV, de plaquettes promotionnelles, d'affiches, d'étiquettes, ...

Créée en mai 2009, le PNR des Pyrénées Ariégeoises a lancé sa marque en février 2011.

Le réseau compte désormais plus d'une centaine d'entreprises (producteurs, artisans et prestataires touristiques).

1.2 Les outils numériques déjà existants

1.2.1 **Le site internet Valeurs Parc Pyrénées Ariégeoises**

Pour communiquer sur le réseau, le PNR des Pyrénées Ariégeoises a mis en place en 2013 un site internet dédié : <http://www.produits-parc-pyrenees-ariegeoises.fr/>. A l'époque, le site institutionnel du Parc ne permettait pas de répondre correctement aux attentes du réseau pour communiquer efficacement. C'est pourquoi, nous avons créé un site dédié.

Pour la version actuelle, le système est développé en php sur la base du framework symfony avec une base de données mysql. L'hébergeur est OVH.

Cette solution permet ainsi aux administrateurs du site du Valeurs Parc qui ne possèdent pas de compétences techniques particulières de contribuer à l'évolution du site sans se soucier de la mise en forme graphique. L'ensemble

des contenus renseignés sont en effet automatiquement formatés selon les spécificités de la ligne graphique personnalisée préalablement intégrée (feuilles de style, format des pages,...).

Cette solution permet ainsi au site d'être évolutif et à l'équipe en charge de la marque d'être autonome sur l'actualisation des données.

Actuellement, les évolutions du site sont gérées par le PNR et consistent essentiellement dans la mise à jour des actualités, la création de nouvelles pages pour les entreprises et de mise à jour des photos.

1.2.2 Le site institutionnel du PNR

En 2016, le site du PNR a subi une refonte afin de répondre aux attentes des visiteurs et de l'équipe du Parc : <http://www.parc-pyrenees-ariegeoises.fr/>

1.2.3 Le site national Valeurs Parc

Le réseau Valeurs Parc possède un échelon national, coordonné par la Fédération des Parcs naturel régionaux. Le site national est administré par la fédération et abonde par chaque Parc : <http://www.parcs-naturels-regionaux.fr/consommer-parc>

1.2.4 Les réseaux sociaux

Depuis 2017, le PNR est présent sur les réseaux sociaux via :

La page Facebook Valeurs Parc Pyrénées Ariégeoises

Les 2 profils des chargés de mission Laure Parc Pyrénées Ariégeoises et Julien Parc Pyrénées Ariégeoises.

Le profil Instagram du PNR (PNRPyrariegeoises)

1.2.5 Les outils numériques de nos partenaires et des membres du réseau Valeurs Parc

Les professionnels et partenaires du réseau ont bien évidemment leurs propres outils numériques. Cet écosystème sera à prendre en compte pour définir la stratégie numérique du réseau.

Il faudra notamment intégrer les outils de commercialisation de nos partenaires.

2. OBJECTIFS POURSUIVIES

La définition de cette stratégie numérique permettra d'être plus efficace dans la communication et la promotion de l'offre, d'être au plus près des habitudes des clientèles, d'innover avec des outils performants et durables et de proposer des outils facilitant l'acte d'achat.

- Doter le réseau Valeurs Parc d'une stratégie et d'un plan « web marketing » pour déployer sa communication digitale à partir de 2018 afin d'augmenter l'audience des outils numériques.
- Orienter l'utilisation et la transition/fusion des sites internet et outils existants dans le cadre de cette stratégie.
- Faciliter l'acte d'achat des produits Valeurs Parc.
- Permettre au PNR, grâce à cette stratégie, de maîtriser les coûts de fonctionnement en prestations externes, abonnements mais aussi en temps d'ingénierie.

Au terme de la mission, il faudra définir techniquement les solutions proposées à travers un cahier des charges pour les prestataires en charge de la modification des outils actuels. Dans le cadre de nouvelles propositions, les définir de manière opérationnelle.

3. CONTENU DE LA PRESTATION ATTENDUE

En amont de la refonte des outils et la création de nouveaux, la première étape réside dans le bilan des outils actuels et de l'impact de la communication numérique. Ce bilan devra se faire au regard de la stratégie, des moyens et des objectifs du réseau Valeurs Parc.

Au terme de cet état des lieux, le prestataire accompagnera dans une seconde étape, le PNR dans la définition des objectifs stratégiques relevant des champs du webmarketing. Cette action est déterminante pour la mise en œuvre du projet, puisqu'elle devra définir pour le réseau Valeurs Parc des moyens et outils de communication, ainsi qu'une feuille de route permettant la transition et le déploiement de la stratégie au cours des années 2018 et 2019.

Dans une troisième phase, il s'agira de proposer une articulation concrète des outils et des ressources, au regard des contraintes techniques des outils existants. La fusion des sites Valeurs Parc et PNR Pyrénées Ariégeoises est au cœur du sujet et devra être traité en détails. Il s'agira ensuite de proposer des outils, des méthodes innovantes pour compléter la stratégie numérique du réseau, notamment afin de gagner en notoriété grâce à des contenus de qualité et en accord avec nos valeurs et optimiser l'acte commerciale de chaque entreprise.

Quelques questions précises auxquels ce travail doit répondre :

Où l'information Valeurs Parc doit être présente sur le site PNR ? Avec quel contenu ? Avec quelles solutions techniques ?

Doit-on conserver le site www.produits-parc-pyrenees-ariegeoises.fr ?

Comment augmenter l'audience de nos réseaux sociaux avec des abonnés qui sont nos cibles (grande Région, CSP+, 35/60 ans) ?

Comment travailler avec les partenaires (Gîtes de France par exemple) pour intégrer leurs outils au profit de la commercialisation des produits du réseau Valeurs Parc ? Comment devenir apporteur d'affaire ?

4. DEROULEMENT DE L'INTERVENTION DU PRESTATAIRE

La prestation comporte nécessairement les étapes suivantes :

- Réunions de présentation et cadrage du projet,
- Analyse des outils numériques et rédaction des premières propositions,
- Reformulation et validation des objectifs opérationnels de la mission,
- Réunion de travail intermédiaire pour partager le bilan et orienter la suite du projet,
- Présentation finale des propositions par écrit et par oral.

5. DELAI ET PHASES

Délai de réalisation de la mission : 3 mois maximum

Date prévue pour le démarrage : février 2018

Calendrier de livraison

Date de réception des offres (date impérative)	Vendredi 16 février 2018
Date d'audition des candidats présélectionnés	Semaine 11
Cadrage de la mission avec le prestataire retenu	Fin mars 2018
Réunion de travail intermédiaire	Avril 2018
Présentation finale des propositions	Début juin 2018

Livrables attendus

Les pièces livrées par le prestataire pendant et après la réalisation seront les suivantes :

- Un rapport en version papier et numérique qui reprend le diagnostic, les objectifs stratégiques et les solutions techniques chiffrées.
- Le cahier des charges pour la mise en œuvre des solutions techniques proposées.

6. REMUNERATION

Les prix sont réputés établis à la date de signature de la commande. Ils couvrent l'ensemble des frais et charges de toute nature, occasionnés par la mission.

Dans le cas où le prestataire serait amené à modifier la commande, sans qu'il puisse être tenu responsable de cette situation, son prix sera modifié en conséquence.

L'offre ne pourra pas dépasser une enveloppe financière de 8000€ TTC.

7. PROPRIETE DES ETUDES ET DOCUMENTS

Les documents produits sont la propriété du Syndicat mixte du PNR. Les documents fournis par le Syndicat mixte du PNR lui sont restitués.

8. SECRET PROFESSIONNEL

Le prestataire se reconnaît tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, documents, informations, études et décisions dont il aura connaissance au cours de la présente étude.

Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documents à des tiers sans l'accord au préalable du Syndicat mixte du Parc naturel régional.

10. SUSPENSION DU MARCHÉ

Le Syndicat mixte du Parc naturel régional se réserve la possibilité de suspendre temporairement ou définitivement le projet, soit de sa propre initiative, soit à la demande du prestataire après acceptation.

La décision d'arrêter temporairement l'exécution des prestations (dans l'attente, par exemple, des résultats d'une autre étude menée en parallèle) ne donne lieu à aucune indemnité. Elle suspend seulement les délais d'exécution.

11. DECES, INCAPACITE CIVILE, IMPOSSIBILITE PHYSIQUE, FORCE MAJEURE

En cas de décès, d'incapacité physique du prestataire de remplir ses obligations ou cas de force majeure, la commande est annulée sans indemnité.

12. ANNULATION DE LA COMMANDE

Annulation du fait du Syndicat mixte du Parc naturel régional

Le Syndicat mixte du Parc naturel régional peut procéder à l'annulation de la commande, sans qu'il y ait faute du prestataire et en dehors des cas prévus, dans le cadre précité du délai d'exécution de l'étude, après l'envoi au prestataire d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Une somme forfaitaire, calculée en appliquant un pourcentage prévu égal à 4% du montant global HT, est versée au prestataire par le Syndicat mixte du Parc naturel régional en plus de la rémunération des prestations accomplies au jour de l'annulation.

Annulation aux torts du prestataire

En cas de manque du prestataire à l'une des obligations prévues par le cahier des charges et en dehors des cas prévus dans les paragraphes traitant de la suspension de l'étude ou du décès, l'incapacité civile, l'impossibilité physique, la force majeure du prestataire, le Syndicat mixte du Parc naturel régional se réserve le droit d'annuler la commande, après envoi au prestataire d'une lettre recommandée avec accusé de réception, en rémunérant la fraction des prestations hors taxes déjà accomplies par le prestataire et acceptées par le Syndicat mixte avec un abattement de 10%.

13. CONTESTATION

Toute contestation survenant entre les deux parties au sujet de l'exécution de l'étude est réglée par la procédure suivante : chacune des parties soumet d'abord à l'autre le motif de contestation, par écrit, en lui fixant un délai de réponse dans les quinze jours. En cas de désaccord, la contestation est portée devant le Tribunal Administratif.

14. CONTENU DES OFFRES

Offre de base

Le dossier doit comprendre au minimum :

- La liste nominative, l'adresse, les compétences, le rôle et le CV des personnes devant participer à la mission.
- La sous-traitance envisagée.
- Les références du (des) prestataire(s) pour des missions similaires.
- Une note méthodologique précisant le contenu de chaque phase et les délais proposés.
- Des précisions sur les données nécessaires, les sources proposées, les investigations envisagées, les moyens utilisés.
- L'acte d'engagement ci-annexé, dûment rempli

Le prestataire établit un devis détaillé correspondant au coût de la prestation dans son ensemble, faisant apparaître le nombre de journées de travail, les coûts journaliers du ou des intervenants ainsi que les frais annexes, assorti d'un échéancier de paiement.

Le montant ainsi proposé est forfaitaire, ferme et définitif, et inclut l'ensemble de la prestation telle que définie dans le présent cahier des charges.

Pour tout renseignement complémentaire

Julien VIAUD, chargé de mission « Valeurs Parc » (j.viaud@parc-pyrenees-ariegeoises.fr)

Camille JAUDIN, directrice adjointe, responsable administrative et financière (c.jaudin@parc-pyrenees-ariegeoises.fr)

Tel : 05.61.02.71.69