



## CAHIER DES CHARGES

### Mission d'accompagnement du réseau Valeurs Parc pour la construction d'un discours « force de vente » commun et individuel

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

#### 1. CONTEXTE

Pour valoriser les produits et prestations de leur territoire, les Parcs naturels régionaux possèdent un outil : la marque Valeurs Parc. Il s'agit d'une marque collective déposée à l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle) et propriété de l'Etat via le Ministère de l'Environnement. Chaque Syndicat mixte de Parc est chargé de la gestion locale de sa marque.

Créé en mai 2009, le PNR des Pyrénées Ariégeoises a lancé sa marque en février 2011, en réponse à l'article 5.4 de sa Charte : « Prendre appui sur la Marque Parc ».

La marque répond obligatoirement à 3 valeurs : origine locale de la matière première/ancrage territorial, 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, certifiés grâce à une procédure de garantie.

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 différents 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, animation du réseau, ...

A ce jour, Le réseau « Valeurs Parcs – Pyrénées Ariégeoises » compte plus de 140 professionnels, répartis en 15 gammes de produits alimentaires et non alimentaires, agricoles et artisanaux, d'offres d'hébergement et de prestations touristiques : charcuteries, fromages, vins, miels, sapins de Noël, paniers en osier, couteaux de pays, nuitée en gîte, chambre d'hôte ou gîte d'étape, randonnée accompagnée en montagne ou prestation de spéléologie...

Plus d'informations sur les sites : [www.produits-parc-pyrenees-ariegeoises.fr](http://www.produits-parc-pyrenees-ariegeoises.fr) et [www.parc-pyrenees-ariegeoises.fr](http://www.parc-pyrenees-ariegeoises.fr), ainsi que sur le site de la Fédération des PNR : [www.consommerparc.fr](http://www.consommerparc.fr).

#### 2. OBJECTIFS

Le Syndicat mixte du Parc souhaite construire avec les professionnels de son réseau un discours commun Valeurs Parc « force de vente », qui permette de traduire ses forces et ses valeurs lors de situation de commercialisation en direction de différents publics : consommateurs en direct, artisans, commerçants, grossistes, grande distribution, collectivités, ...

Il s'agit également que chacun des professionnels s'approprié un discours individuel, propre à la gamme qui le concerne et aux caractéristiques de son activité.

A travers la mission d'accompagnement, les objectifs opérationnels attendus sont donc les suivants :

- Chaque professionnel participant doit disposer d'un discours commun généraliste de promotion de la marque Valeurs Parc
- Chaque professionnel participant doit disposer d'un discours individuel personnalisé de promotion de sa gamme et son activité Valeurs Parc
- Des propositions opérationnelles et chiffrées sont formulées pour capitaliser le travail produit, diffuser ce travail auprès des professionnels n'ayant pas participé à la formation, et amplifier le retentissement de ce travail auprès des consommateurs.

### **3. CONTENU DE LA PRESTATION ATTENDUE**

En amont de la formation attendue, le prestataire prendra connaissance des différents outils et discours développés par le Syndicat mixte du Parc et les professionnels du réseau Valeurs Parc. Au terme de cet état des lieux, le prestataire proposera une méthodologie et un programme pour la formation en direction des professionnels, avec présentation des outils pédagogiques prévus.

La prestation comprendra 2 jours complets de formation auprès d'un groupe d'une dizaine de stagiaires bénéficiaires de la marque Valeurs Parc. Les sessions seront notamment construites autour de temps de mise en situation et de temps d'analyse, pour construire et expérimenter le discours au cours des sessions.

La première session de formation doit permettre de construire les premiers éléments de communication, qui seront ensuite testés en situation par les professionnels auprès de leur clientèle.

Entre la première et la seconde session, un bilan est réalisé par le SM PNR et le prestataire. Le contenu méthodologique pourra en conséquence en être modifié.

La seconde session de formation (se déroulant autour d'1 mois après la première session) se nourrira de l'expérience et des retours issus des mises en situation, pour améliorer et compléter le dispositif de communication/force de vente.

A l'issue des 2 sessions de formation, un bilan est réalisé par le SMPNR et le prestataire. Le prestataire proposera également un document de synthèse comprenant des propositions opérationnelles et chiffrées pour capitaliser le travail produit, diffuser ce travail auprès des professionnels n'ayant pas participé à la formation, et amplifier le retentissement de ce travail auprès des consommateurs.

### **4. DEROULEMENT DE L'INTERVENTION DU PRESTATAIRE**

La prestation comporte nécessairement les étapes suivantes :

- Réunions de présentation et cadrage du projet,
- Proposition d'accompagnement et d'animation des sessions,
- 2 sessions de formation avec 1 point téléphonique intermédiaire entre les 2 sessions,
- Réunion bilan de la formation avec présentation des propositions de diffusion du discours.

### **5. DELAI ET LIVRAISON**

Délai de réalisation de la mission : 3 mois

**Les sessions de formation se dérouleront au siège du PNR, à Montels.**

#### **Calendrier de réalisation**

Date de réception des offres (date impérative)	Vendredi 16 février 2018
Date éventuelle d'audition des candidats présélectionnés	Semaine 10
Sélection du prestataire retenu et cadrage de la mission	Semaine 12
Première session de formation	1 <sup>ère</sup> quinzaine d'avril 2018
Seconde session de formation	2 <sup>nd</sup> quinzaine de mai 2018
Bilan de la formation et diffusion du discours	Juin 2018

### **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 dépasser une enveloppe financière de 4 000€ TTC définie pour le projet.

### **7. SUSPENSION DU MARCHÉ**

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

La décision d'arrêter temporairement l'exécution du marché ne donne lieu à aucune indemnité. Elle suspend seulement les délais d'exécution.

## **8. 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.

## **9. 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. 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 la commande, 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 la commande 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%.

## **11. CONTESTATION**

Toute contestation survenant entre les deux parties au sujet de l'exécution de la commande 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.

## **12. CONTENU DES OFFRES**

### **Offre de base**

Le dossier doit comprendre au minimum :

- La liste nominative, l'adresse, les compétences des personnes devant participer à la prestation.
- La sous-traitance envisagée, les références du/des fabricant(s)
- Les références du (des) prestataire(s) pour des prestations similaires.
- Une description des procédés de fabrication : au minimum provenance des produits et matières premières (traçabilité)
- Photographies et/ou brochures de présentation et/ou renvoi site internet

Le prestataire établit un devis détaillé correspondant au coût des différents outils, faisant apparaître de manière évidente les coûts des produits et ceux concernant la conception graphique.

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](mailto:j.viaud@parc-pyrenees-ariegeoises.fr))

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

Tel : 05.61.02.71.69