



## OBJET DE LA CONSULTATION

---

*BILAN, ANALYSE ET PRÉCONISATIONS EN MATIÈRE  
D'ACCUEIL DU PUBLIC ET DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE  
SUR LE SITE DES MARAIS DU VIGUEIRAT (ARLES, 13)*

---

Département : **Bouches-du-Rhône**  
Communes : **Arles**

### **CAHIER DES CHARGES DE L'ETUDE**

**MAITRE D'OUVRAGE : Amis des Marais du Vigueirat**

Marais du Vigueirat  
Chemin de l'Etourneau  
13104 MAS-THIBERT

**Contact :**

Caroline MEFFRE (responsable accueil du public)

tél. +33 (0)4 90 98 77 45

port. +33 (0)6 71 89 51 66

[caroline.meffre@espaces-naturels.fr](mailto:caroline.meffre@espaces-naturels.fr)

[www.marais-vigueirat.reserves-naturelles.org](http://www.marais-vigueirat.reserves-naturelles.org)

## I. Objectifs

Les objectifs de la prestation sont :

- o la réalisation d'une **analyse et d'un bilan des activités d'accueil du public** réalisées aux Marais du Vigueirat depuis l'ouverture du site au grand public depuis 2001
- o la réalisation d'une **analyse de la stratégie marketing et commerciale** menée par les AMV en matière de développement touristique depuis 2001
- o la réalisation d'une **étude de marché et d'un benchmark** de l'écotourisme en France et l'accueil du public dans les espaces naturels protégés en France et en Camargue
- o l'élaboration d'une **nouvelle stratégie d'accueil du public** assortie à une proposition de plan d'actions opérationnel à partir de 2021.

Un document de synthèse global devra également être élaboré et fera l'objet d'une présentation auprès des gestionnaires des Marais du Vigueirat.

## II. Présentation du site



Site naturel protégé de 1 200 hectares entre le delta du Rhône et la plaine steppique de la Crau, les **Marais du Vigueirat** constituent l'une des plus vastes propriétés du **Conservatoire du littoral** en Camargue et sur la commune d'Arles, près du village de Mas Thibert.

Doté d'un patrimoine naturel exceptionnel, le site est reconnu comme l'une des zones humides les plus riches du

littoral méditerranéen. Situé à l'intérieur du Parc naturel régional de Camargue, le site bénéficie notamment d'un classement en **Réserve Naturelle Nationale**, et constitue une zone centrale de la **Réserve de Biosphère de Camargue**.

**Les Amis des Marais du Vigueirat, gestionnaire du site**

Les Amis des Marais du Vigueirat (AMV), récemment filialisés au Groupe SOS (octobre 2020), se sont vus confier en 2001 la gestion du site en partenariat avec le Conservatoire du littoral, la Ville d'Arles et l'Office de Tourisme d'Arles.

Les AMV ont pour objet principal **la protection de l'environnement en général**, et en particulier des Marais du Vigueirat et du Marais de Meyranne.

Les AMV développent 4 grandes missions :

- **protection et gestion des sites** en faveur du patrimoine naturel (paysages, habitats, faune et flore)
- **développement d'activités économiques** respectueuses de l'environnement et compatibles avec sa gestion : accueil du public, éducation à l'environnement, écotourisme, agriculture durable
- **inclusion professionnelle** à travers la gestion de 2 Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI)
- **développement du territoire** de Mas-Thibert.

La proposition faite par les AMV est de rompre avec une vision limitée de la protection des espaces naturels et de s'orienter vers une combinaison étroite entre développement durable d'un territoire rural et protection d'un espace naturel remarquable.

En accord avec la nouvelle convention de gestion du site (2020-2025), les AMV continuent d'œuvrer pour rendre compatibles la protection d'un patrimoine naturel exceptionnel et le développement d'un projet d'écotourisme ambitieux, capable d'induire des retombées économiques favorables au territoire de Mas-Thibert et du Plan du Bourg.

- **Des visites libres et des visites guidées** à pied, à cheval, en calèche et en kayak, ainsi que des stages photos, sont mises en place à destination du grand public, en faisant appel à des prestataires de services.
- **Des activités d'éducation à l'environnement** pour les publics scolaires et périscolaires,
- Un calendrier **d'événements naturalistes, culturels et artistiques** ainsi qu'une **salle d'exposition** et plusieurs **salles de réunion** équipées sont mises à la disposition des visiteurs,
- Une **boutique et une buvette** alimentée par un **jardin potager** permettent de faire des achats « nature et engagés » et de se restaurer sur place durant la saison touristique.

En octobre 2020, les AMV rejoignent le Groupe SOS pour pérenniser et développer leurs activités, notamment l'accueil du public et l'écotourisme.

## **Un projet d'écotourisme ambitieux**

Le premier Plan de gestion du site (1989-1994) propose deux grandes orientations pour les Marais du Vigueirat :

- **la protection de la nature,**
- **le développement des activités humaines, compatible avec la protection de la nature, et notamment les activités économiques (agriculture, tourisme...)**

Parmi les aspects économiques, l'accueil du public et le développement d'un projet d'écotourisme sur le site des Marais du Vigueirat et ses alentours (village de Mas-Thibert, territoire du Plan du Bourg) tiennent une place prépondérante.

Ainsi, depuis 1996, les gestionnaires se sont engagés dans une démarche volontaire et raisonnée d'ouverture au public dans le cadre d'un projet de création d'un "**pôle touristique nature**" aux Marais du Vigueirat et sur le hameau de Mas-Thibert par la valorisation du patrimoine naturel et des activités agritouristiques (viticulture, élevage, oléiculture etc.).

Trois objectifs caractérisent cette démarche :

- la **sensibilisation** au respect et à la sauvegarde de l'environnement,
- **le financement d'une partie de la gestion du domaine par les recettes de l'accueil du public,**
- le tourisme de nature, un élément structurant du **développement économique** et social du hameau de Mas-Thibert et de ses environs.

**Le principe de zonation de l'espace** a permis dès le démarrage de l'accueil du public sur le site, de garantir la compatibilité des deux missions de conservation du patrimoine naturel et de développement économique par le tourisme.

Les AMV se sont également engagés, depuis l'ouverture du site au public, dans une **démarche qualité** à travers la signature de la Charte Européenne de Tourisme Durable, l'obtention de la marque Valeurs Parc naturel régional de Camargue, et du label Accueil Vélo fin 2019.

L'élaboration d'une stratégie marketing à partir de 2001 a permis au gestionnaire de se fixer un objectif ambitieux de fréquentation annuelle autour de **60 à 70 000 visiteurs (seuil de rentabilité), et pouvant aller jusqu'à 100 000 visiteurs (capacité d'accueil).**

Ayant reçu jusqu'à **35 000 visiteurs** en 2017, la fréquentation touristique oscille entre 25 000 et 28 000 visiteurs en 2018 et 2019, puis se réduit à environ 20 000 visiteurs en 2020 en raison de la **crise sanitaire liée à la Covid-19** et la fermeture des lieux accueillant du public.

Après plus de 20 ans d'accueil du public sur le site, les AMV et le Groupe SOS souhaitent dresser un bilan de l'accueil du public et proposer un nouveau schéma de développement mieux adapté au contexte touristique de Demain, respectueux contraintes du site et des objectifs définis dans l'actuel plan de gestion (2016-2025).

### III. Contenu de l'étude

Cette étude inclura :

1. **Une analyse et un bilan des activités d'accueil du public** depuis 2001 (gestion du site par les AMV), et notamment en matière d'accueil écotouristique :
  - infrastructures d'accueil des visiteurs (parkings, aires de pique-nique...) et équipements fonctionnels (parcours de visites, boutique, buvette, jardin potager...),
  - prestations et programme d'activités touristiques en visites libres et guidées, calendrier évènementiel annuel,
  - activités culturelles et artistiques,
  - activités d'éducation à l'environnement dédiées aux scolaires et périscolaires
  - périodes d'ouverture du site et amplitude horaire de la boutique, de la buvette, etc.

Les activités dédiées à la formation (public adulte et professionnels) ne seront pas intégrées à l'étude dans la mesure où une étude a déjà été menée dans le cadre du projet de centre de formation porté par les AMV.

Un premier bilan a déjà été établi en 2006, sur lequel le prestataire pourra se baser.

2. une analyse fine de la **stratégie marketing et commerciale** des AMV :
  - contenu de l'offre
  - typologie des publics reçus et origine des visiteurs
  - outils de promotion et de communication
  - politiques et grilles tarifaires, modes de commercialisation des activités, partenariats commerciaux,
  - analyse des recettes (chiffre d'affaires de la boutique, buvette, billetterie, commissions sur les prestataires, subventions affectées à l'accueil du public),
  - analyse des dépenses, des charges d'exploitation et coûts de revient de chaque activité (frais de fonctionnement généraux, coûts salariaux, entretien des parcours de visite, outils de promotion et de commercialisation etc.),
  - analyse de la rentabilité de l'accueil du public aux Marais du Vigueirat en mettant en adéquation les charges et les produits des activités écotouristiques et d'éducation à l'environnement.

3. **Une étude de marché et un benchmark** de l'écotourisme en France et en Camargue, ainsi que de l'accueil du public dans les espaces naturels protégés (propriétés du Conservatoire du littoral, réserves naturelles nationales...).

Une analyse AFOM devra également être réalisée, qui permettra d'analyser les forces et des faiblesses du site, et d'intégrer le nouveau contexte sanitaire mondial lié à la Covid-19 qui impacte fortement le secteur du tourisme au niveau national et international.

4. la définition d'une **nouvelle stratégie d'accueil du public** pour les Marais du Vigueirat, en lien avec la dynamique touristique locale (Arles et le Pays d'Arles, dont la Crau, la Camargue et le village de Mas-Thibert), et dans le respect des objectifs et des contraintes de l'actuel plan de gestion.

Elle devra permettre la définition d'une **nouvelle stratégie commerciale et du marketing mix**, notamment :

- o la redéfinition de l'offre écotouristique et du programme/calendrier annuel d'animations, d'événements et activités artistiques et culturelles dédiées au grand public, aux scolaires et aux péri-scolaires,
- o la politique tarifaire destinée au grand public,
- o la stratégie de promotion et de commercialisation de l'offre écotouristique,
- o la relation commerciale avec les partenaires et prestataires de services (commissions sur les ventes, redevance annuelle...)

Cette nouvelle stratégie d'accueil du public devra permettre d'optimiser la **rentabilité et la pérennité du projet écotouristique** tout en conservant le niveau de qualité des activités proposées sur le site.

## IV. Conditions de réalisation de l'étude

### **Ressources**

Le prestataire chargé de l'étude pourra accéder à l'ensemble des supports, outils et documents techniques et administratifs que les AMV mettront à sa disposition (rapports annuels, plans de gestion et bilans des plans de gestion, bilans financiers, comptabilité analytique, statistiques de fréquentation et de chiffre d'affaire annuel, conventions commerciales et de partenariat, AOT, études et rapports techniques etc.).

Afin de gagner en efficacité, le gestionnaire réalisera en interne un premier tri des documents intéressant à mettre à disposition du prestataire.

Le prestataire pourra consulter l'ensemble des partenaires de l'accueil du public et plus particulièrement les partenaires techniques et financiers du projet écotouristique des Marais du Vigueirat : prestataires de services, CPIE Rhône Pays d'Arles, office de tourisme d'Arles, service promotion du tourisme de la communauté d'agglomération ACCM, Pôle d'Equilibre Territorial et Rural (PETR) du Pays d'Arles, communes d'Arles et Saint-Martin de Crau, le Conservatoire d'Espaces Naturels de PACA (CEN PACA), comités départementaux et régionaux du tourisme...

**Date limite de réponse à l'appel à candidatures** : 08/01/2021

**Démarrage de l'étude** : au plus tôt

**Livraison attendue** : les candidats devront proposer un calendrier de réalisation incluant les différentes étapes de l'étude ainsi qu'une estimation de la date de livraison de l'étude (attendue idéalement avant le printemps 2021).

**Enveloppe budgétaire** : chaque candidat adresse son devis.

### **Déroulement et organisation de la prestation**

La maîtrise d'ouvrage de l'étude sera assurée par les Amis des Marais du Vigueirat, en étroite collaboration avec le Groupe SOS secteur Transition Ecologique et le Conservatoire du littoral.

Une réunion de restitution de l'étude aura lieu en fin de mission et pourra rassembler les partenaires de l'accueil du public des Marais du Vigueirat, notamment l'Office de Tourisme d'Arles et le service promotion du tourisme de la communauté d'agglomération ACCM.

La mission du prestataire sera placée sous la conduite et la responsabilité de la responsable de l'accueil du public des Marais du Vigueirat.

Compte-tenu des compétences requises pour mener à bien la mission, le prestataire devra disposer de solides compétences et connaissances de l'industrie touristique, une spécialisation dans le secteur de l'écotourisme et des espaces naturels sera fortement appréciée.