

éthicalia  
Accompagnement local pour changement global

ATTESTATIONS DE REFERENCES



ATTESTATIONS DE REFERENCES

Etude stratégique et
assistance à maîtrise d'ouvrage

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Christian BEZES, Directeur de l'Office de Tourisme Cap d'Agde Méditerranée, atteste, par la présente que le cabinet **ETHICALIA**, mène pour le compte de l'OT, depuis 2007, une **mission de suivi et accompagnement à la mise en œuvre du Plan d'Actions Touristique de l'Office de Tourisme Cap d'Agde Méditerranée**

Dans ce cadre, **Isabelle de MONTRICHARD et Julia LIGNERES**, du cabinet **Ethicalia** ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

Accompagnement stratégique :

- > Conseil et appui à la définition de la stratégie de l'OT
- > Mise en œuvre des recommandations
- > Bilan et évaluation annuelle des actions
- > Animation des commissions de travail avec les Administrateurs de l'OT

Accompagnement technique méthodologique :

- > Appui au montage de dossiers : labellisation, classement, partenariats...
- > Assistance à maîtrise d'ouvrage sur des marchés de prestations de service
- > Rédaction de notes stratégiques : ressources humaines, organisation des missions de l'OT, conventions, partenaires touristiques nationaux, régionaux et départementaux...

Appui à l'accompagnement des professionnels de la destination :

- > Expertises techniques et spécifiques
- > Soutien à l'organisation d'évènements
- > Aide dans la veille sur les évolutions du tourisme et les solutions nouvelles

Nous avons particulièrement apprécié leurs qualités professionnelles suivantes :

- > Compréhension des besoins et des attentes
- > Capacité d'adaptation
- > Réactivité
- > Approche pragmatique des dossiers avec méthode et rigueur
- > Capacité d'analyse, de production et de rédaction sur les sujets abordés
- > Pertinence des réflexions
- > Force de proposition
- > Connaissances du secteur touristique
- > Compréhension des enjeux de la destination et de ses acteurs
- > Capacité à se projeter pour anticiper les mutations du secteur touristique
- > Suivi de la mission commandée avec sérieux
- > Disponibilité, écoute et bonne humeur

Fait à Cap d'Agde, le 3 décembre 2020

Pour valoir ce que de droit.



Christian BEZES
Directeur

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Jérôme ARNAUD, directeur de station et directeur de l'Office de Tourisme de la Grande Motte atteste, par la présente que le cabinet **Ethicalia**, accompagne l'Office de Tourisme de la Grande Motte dans la mise en œuvre de son plan d'actions touristique depuis 2015. La nature des travaux et l'estimation du temps à y consacrer sont définis par bon de commande et dans le respect d'un seuil annuel minimum de 5 000 euros HT et d'un seuil annuel maximum de 25 000 euros HT.

Dans ce cadre, les consultantes dédiées à cette mission sont Julia LIGNERES et Isabelle de MONTRICHARD d'Ethicalia. Elles ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges et aux autres besoins émergents, les missions suivantes :

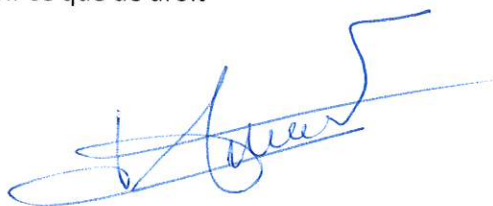
- Participation à l'organisation des Assises du Tourisme annuelles
- Co-conception et suivi du programme de réhabilitation de l'immobilier de loisir
- Etude et veille juridique pour l'optimisation de la taxe de séjour : contrôles des meublés, changement d'usage ...
- Assistance au montage de dossiers comme station classée de tourisme ou label Grand Site Occitanie.
- Rédaction de notes stratégiques : Réforme territoriale et tourisme, plan qualité station, tourisme collaboratif, solutions de stationnement vélo, articulation Ville permanente / Station touristique ...
- Animation d'ateliers techniques de mutualisation et d'échanges avec d'autres directeurs régionaux : taxe de séjour, suivi et prospective sur la crise du COVID 19...
- Appui à la conception de projets : Tiers lieu flottant, Wake Park Lab, parcours culturel, requalification des commerces, « Zones Zens » ...
- Appui à la rédaction de la nouvelle Convention d'objectifs
- Recherches d'experts, mise en contact et suivi : droit public, droit des copropriétés, art et culture...

Nous avons particulièrement apprécié :

- Réactivité
- Connaissance du réseau du tourisme et des experts tourisme
- Polyvalence
- Valeurs intrinsèques au cabinet Ethicalia.

Fait à la Grande Motte le 18 novembre 2020,

Pour faire valoir ce que de droit



Office de Tourisme

Accueil et Information : 55, rue du port - 34280 La Grande Motte - Tél. 04 67 56 42 00
Administration Générale : Palais des Congrès - Avenue Jean Bène - 34280 La Grande Motte - Tél. 04 67 56 40 50

LAGRANDEMOTTE.COM | contact@lagrandemotte.com

N° Autorisation : AU034980002 - Code APE : 7990 Z - Code SIRET : 41956032100012

Montlosier, le 20 avril 2020

ATTESTATION DE COMPETENCE

Je soussigné, Aurélien BAZIN, directeur, atteste par la présente que le cabinet Géosystème, a mené pour le compte du syndicat mixte du Parc naturel régional des volcans d'Auvergne une étude pour l'évaluation de l'engagement du PNRVA dans la Charte européenne de Tourisme Durable pour la période 2014-2019 et une aide à la définition d'orientations stratégiques et d'un plan d'actions écotouristiques pour 2020-2025.

Dans le cadre de cette mission, l'ensemble des consultants dédiés à cette mission sont Laurent ARCUSET, mandataire chef de projet du cabinet Géosystème accompagné de Gabriel BARNEAUD de Cartographic et de Julia LIGNERES d'Ethicalia.

Ils ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges :

- ✓ Analyse des éléments pour l'évaluation de l'engagement du PNRVA dans la CETD de 2014 à 2019 et production d'une synthèse,
- ✓ Analyse des stratégies de développement touristiques infra et supra territoriales et animation d'un atelier en vue de construire une stratégie écotouristique en 5 axes partagée avec les acteurs du territoire Parc,
- ✓ Elaboration d'un plan d'actions écotourisme pour 2020-2025 en 11 actions,
- ✓ Réalisation d'une synthèse, sous forme graphique, des résultats de l'étude immédiatement diffusable aux partenaires,
- ✓ Echanges réguliers avec l'équipe technique du SMPNRVA et avec le bureau d'étude Actéon en charge de l'évaluation à mi-parcours de la Charte du parc 2013-2025,
- ✓ Présentation de l'ensemble des éléments à valider dans les instances de gouvernance du projet (comité technique et comité de pilotage).

Durant ce temps de collaboration nous avons particulièrement apprécié :

- ✓ Leur compréhension de la mission,
- ✓ Leur disponibilité et leur transparence dans les échanges,
- ✓ Leur capacité d'animation d'ateliers de façon ludique,
- ✓ Leur aisance dans l'analyse des enjeux et des dynamiques de territoire,
- ✓ Leur capacité de synthèse,
- ✓ Leur très bonne connaissance du milieu du tourisme et en particulier du tourisme durable,
- ✓ Leur aisance dans les échanges avec les différents acteurs rencontrés,
- ✓ Leur sympathie,

Pour faire valoir ce que de droit,



Aurélien BAZIN Directeur

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Mickaël Chabanol, responsable digital, Relation Pro et filière au sein de l'Office de Tourisme du Grand Narbonne atteste, par la présente que le cabinet Ethicalia, a mené pour le compte de Grand Narbonne Tourisme, une étude des clientèles de la Narbonnaise Méditerranée sur les 4 saisons en 2017 et 2018 puis la définition d'une stratégie de fidélisation et de conquête des clientèles réalisée en 2019.

Dans ce cadre, l'ensemble des consultantes dédiées à cette mission ont été Isabelle de MONTRICHARD et Julia LIGNERES d'Ethicalia et Elsa Cotte de LRSET.

Elles ont réalisé pour l'étude des clientèles de la Narbonnaise Méditerranée, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- Préparation de l'enquête quantitative auprès des clientèles
- Elaboration et déploiement du plan d'enquête et du questionnaire
- Traitement et analyse des données recueillies
- Préparation de l'étude qualitative
- Réalisation des 12 focus groups ET/OU sessions d'entretiens qualitatifs
- Analyse globale et par saison

Elles ont réalisé ensuite en 2019, pour la stratégie de fidélisation et de conquête des clientèles, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- L'analyse des enquêtes quantitatives et qualitatives globale des profils clientèles de GNT avec un focus par station, par bassin émetteur et par saison
- La définition de la stratégie et des principales actions à mettre en œuvre par GNT pour répondre aux attentes des acteurs du territoire et des clientèles ciblées

Nous avons particulièrement apprécié :

- La capacité à s'adapter à un large territoire intercommunal
- La réactivité pour trouver des solutions d'enquête à chaque saison
- La capacité d'innovation pour appréhender les différentes clientèles
- L'analyse des données sur un territoire aux pratiques extrêmement variées
- L'animation faite pour faire émerger les enjeux auprès des décideurs et des professionnels du tourisme

Pour faire valoir ce que de droit

Mickaël Chabanol,
Narbonne, le 30 novembre 2020

Signature



GRAND NARBONNE TOURISME
1 AVENUE DU FORUM
11100 NARBONNE
TEL 04 68 27 82 95
SIREN : 825 041 338

ATTESTATION DE COMPETENCE

Je soussigné, Tiphaine COLLET, Directrice de l'Office de Tourisme de Sète Agglopôle Méditerranée atteste, par la présente que : le cabinet **Ethicalia**, a mené pour le compte de la communauté d'agglomération une étude stratégique de développement touristique du territoire communautaire.

Dans ce cadre, l'ensemble des consultantes dédiées à cette mission ont été **Isabelle de MONTRICHARD, du cabinet Ethicalia** et **Marlène SCHMITT** du cabinet MaHoC.

Elles ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- Diagnostic complet du tourisme sur le bassin de Thau
- Définition des enjeux et orientations stratégiques
- Elaboration de la stratégie de développement touristique et marketing
- Elaboration du plan d'actions
- Présentation des résultats en Comité de Pilotage et réunion publique

Nous avons particulièrement apprécié :

- La démarche participative et l'animation des ateliers
- L'analyse stratégique
- Les différentes présentations publiques
- La réactivité et l'autonomie dans le travail

Pour faire valoir ce que de droit

Sète, le 16 janvier 2019
La directrice,



Tiphaine COLLET,

Sète agglopôle méditerranée

4 avenue d'Algues,

BP 600 - 34110 FRONTIGNAN

Tél. : 04 67 46 47 48 - Fax : 04 67 46 47 47

GPS : 43°26'16.7"N 3°42'04.9"E

www.agglopole.fr

ATTESTATION DE COMPETENCE

Je soussigné, Audrey BANCAL, chargée de mission développement économique et touristique atteste, par la présente que : le cabinet **Ethicalia**, a mené pour le compte de la communauté de communes Sud Hérault une étude stratégique de développement touristique du territoire Sud Hérault.

Dans ce cadre, l'ensemble des consultants dédiés à cette mission sont **Isabelle de MONTRICHARD**, mandataire chef de projet du cabinet **Ethicalia** et Laurent Arcuset du cabinet Géosystème

Ils ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- Identification et analyse des éléments de diagnostic partagé
- Construction d'une stratégie territoriale de développement touristique
- Elaboration d'un plan d'actions composé de 15 fiches actions détaillées
- Organisation et animation de temps collectifs dans chaque phase de la mission

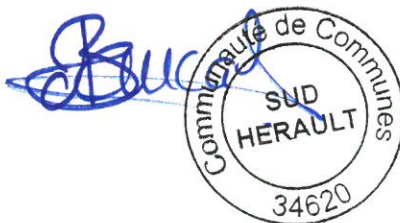
Nous avons particulièrement apprécié :

- Leur compréhension de nos attentes
- Leur compréhension du contexte territorial et de ses besoins
- Leur capacité d'analyse et leur prise de recul sur les enjeux de notre territoire
- Leurs propositions originales et en conformité avec les caractéristiques locales
- Leur complémentarité
- Leur aisance à dialoguer avec les élus et techniciens du territoire
- Leur disponibilité et leur écoute
- Leur sympathie

Pour faire valoir ce que de droit

Signature (nom et prénom) + date + lieu

Bancal Audrey
Le. 30.05.17
A Puisseguie



Attestation de compétences

Je soussigné, Philippe MONCELET, Directeur de l'Office de Tourisme de Leucate, atteste par la présente que le cabinet « ETHICALIA » a accompagné sur le premier semestre 2015 l'Office de Tourisme pour la mise en place d'un plan d'actions pour améliorer la collecte de la Taxe de Séjour sur la commune de Leucate.

L'agence ETHICALIA a réalisé, conformément au cahier des charges définis, les missions suivantes :

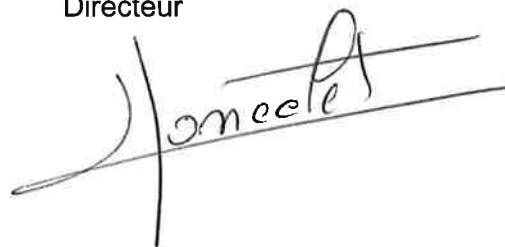
- ✓ Synthèse des problématiques récurrentes rencontrées par les communes et les Offices de Tourisme ;
- ✓ Analyses et opportunités suite aux réformes législatives ;
- ✓ Estimatifs du rendement de la Taxe de Séjour sur Leucate ;
- ✓ Proposition d'amélioration à mettre en œuvre pour optimiser la Taxe de séjour au regard de l'état des lieux de la commune.

De ces travaux, s'en est suivie l'animation d'une présentation aux élus du Comité de Direction.

Nous avons particulièrement apprécié, outre leur compétence, la bonne connaissance du secteur touristique. Il a été très agréable de pouvoir faire appel à l'agence pour le dynamisme des consultantes, leur capacité d'analyse et leur approche réaliste de nos problématiques.

Fait à Leucate, le 16 juin 2015

Philippe MONCELET
Directeur



ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Pierre LARY, directeur de l'Office de Tourisme de Balaruc-les-Bains, atteste, par la présente que le cabinet Ethicalia, a mené pour le compte de l'Office de Tourisme de Balaruc-les-Bains, plusieurs missions de 2014 à 2016 pour l'accompagner dans l'optimisation de la mise en œuvre et de la perception de la taxe de séjour sur le territoire de la commune de Balaruc-les-Bains. Ces accompagnements de l'Office de Tourisme s'élèvent à un montant total des études de 21 000 € HT.

Dans ce cadre, les consultantes dédiées à cette mission sont Julia LIGNERES et Isabelle de MONTRICHARD d'Ethicalia.

Elles ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

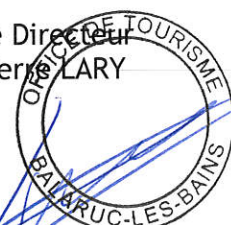
- État des lieux du fonctionnement de la taxe de séjour au réel
- Simulation de la mise en œuvre de la taxe de séjour forfaitaire
- Estimations du potentiel de taxe de séjour au réel
- Propositions de pistes d'amélioration de la perception de la taxe de séjour
- Mobilisation des agences immobilières pour la définition d'un plan d'actions commun
- Définition et préparation des outils et supports de communication dédiés à la taxe de séjour
- Préparation et participation au Bilan de la saison pour la présentation des résultats des travaux.

Nous avons particulièrement apprécié :

- Leur rapide appréhension de nos attentes, pourtant très spécifiques ;
- Leur faculté à mobiliser tant le personnel de l'Office de Tourisme concerné que les élus référents ;
- La conduite des projets face aux divers aléas et contraintes ;
- Leur capacité d'écoute, d'analyse et de synthèse lors de problématiques complexes avec les hébergeurs notamment.

Pour faire valoir ce que de droit

Le Directeur
Pierre LARY



ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Gabriel BOUSCARAIN Responsable Affaires Juridiques et Générales atteste, par la présente que le cabinet **Ethicalia**, a mené pour le compte de Communauté d'Agglomération du Pays de l'Or, une mission d'accompagnement à la mise en œuvre des dispositions de la Loi NOTRe dans le domaine du tourisme durant l'année 2016, pour un montant total de 16 200 € TTC.

Dans ce cadre, les consultantes dédiées à cette mission ont été Julia LIGNERES, chef de mission, et Isabelle de MONTRICHARD, du cabinet Ethicalia.

Ethicalia a notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- Une clarification de la Loi NOTRe et une veille juridique sur ses évolutions
- Une concertation et l'animation de réflexions collectives avec tous les élus et directeurs d'Offices de Tourisme
- Un diagnostic fonctionnel : compétence, budgets et ressources humaines
- Des propositions de scénarios organisationnels
- Des 1ere pistes pour un projet touristique communautaire

Ethicalia a par ailleurs, mobilisé à notre demande, des partenaires experts dans les domaines juridique et financier pour apporter des éclairages supplémentaires au cours de la mission.

Nous avons particulièrement apprécié :

- La réactivité et l'adaptabilité du cabinet dans un dossier aussi stratégique que fut le transfert de la compétence « promotion du tourisme »
- L'apport d'une méthodologie de très bonne qualité notamment sur le volet concertation qui a permis de dénouer les crispations et de dégager des orientations fidèles aux attentes des élus.
- La forte connaissance des collectivités territoriales et de leurs contraintes, c'est un atout indispensable que ce cabinet dispose.

Pour faire valoir ce que de droit

Date, nom et signature

28 mars 2017

Le Président,
Par délégation
Gabriel BOUSCARAIN
Responsable
Affaires Juridiques et Générales

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Daniel Vialelle, Président du Parc naturel régional du Haut-Languedoc, atteste, par la présente que : le cabinet **Ethicalia**, mandataire du groupement, et **LR SET**, ont mené pour le compte du Syndicat Mixte du Parc Naturel Régional du Haut Languedoc, une étude pour la définition du *Schéma de gestion et de développement maîtrisé des sports de nature (SPN) sur le Massif du Caroux et de l'Espinouse*, d'Août 2015 à Novembre 2015 pour un montant total de l'étude (avenant compris) de 24 075 € TTC.

Dans ce cadre, l'ensemble des consultantes dédiées à cette mission sont Julia LIGNERES et Isabelle de MONTRICHARD d'Ethicalia ainsi que Catherine BERGER de LR SET.

Elles ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- Synthétiser les données et études relatives au Massif ;
- Dégager les enjeux du territoire ;
- Proposer un plan d'action partagé et un mode de gouvernance pour la mise en œuvre du schéma, en tenant compte de la complexité du Massif dans son organisation territoriale.

Nous avons particulièrement apprécié :

- Leur capacité d'analyse et esprit de synthèse ;
- Leur recherche d'opérationnalité dans les actions proposées ;
- Leur dynamisme, leur adaptabilité et leur réactivité.

Pour faire valoir ce que de droit.

le 26/01/2016

Le Président

Syndicat Mixte
d'aménagement et
de gestion du
Parc naturel régional
du Haut-Languedoc



Daniel VIAELLE

ATTESTATION DE COMPETENCE

Je soussigné, M. Florian CHARDON directeur du Syndicat Mixte de gestion du Grand Site du Canigo, atteste, par la présente que : le cabinet **Ethicalia**, mandataire du groupement, et LR SET, ont mené pour le compte du Syndicat Mixte une étude pour la définition du Schéma directeur des activités et loisirs de nature de la destination Canigó.

Dans ce cadre, l'ensemble des consultants dédiés à cette mission sont **Isabelle de MONTRICHARD (Ethicalia)** et **Catherine BERGER (LR SET)**

Elles ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- Identification et analyse des enjeux
- Animation de séminaires et d'ateliers
- Définition d'une stratégie territoriale et d'un plan d'actions opérationnel
- Élaboration de la feuille de route

Nous avons particulièrement apprécié :

- La conduite de la phase de concertation et d'animation,
- La perception des enjeux et du contexte de la mission.

Pour faire valoir ce que de droit

LES MEMBRES
DU SYNDICAT MIXTE

*Conseil Général
des Pyrénées-Orientales*

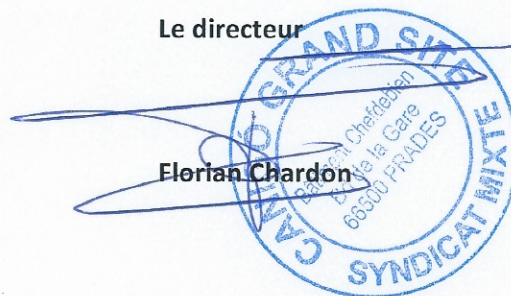
Les communes du massif

*Office National des Forêts
Aude/Pyrénées-Orientales*

*Avec le soutien
de la Région
Languedoc-Roussillon,
de l'Etat
& de l'Europe.*

Le directeur

Florian Chardon



ATTESTATION DE COMPETENCE

Je soussignée, Marc JUNG, Président du Pays Rhin-Vignoble-Grand Ballon, atteste, par la présente, que le Cabinet ETHICALIA a réalisé pour le compte du Pays, en 2012 - 2013, « L'étude stratégique de développement touristique du territoire Rhin-Vignoble-Grand Ballon : diagnostic, grandes orientations et plan d'action opérationnel » pour un montant de 59 441 €.

Dans ce cadre, les consultantes, Isabelle DE MONTRICHARD et Stéphanie ETIENNE, ont réalisé avec professionnalisme et conformément au cahier des charges les étapes suivantes :

- diagnostic touristique territorial et émergence des valeurs identitaires ;
- enquêtes et sondage auprès des clientèles touristiques, des excursionnistes et de la population résidente ;
- positionnement et grandes orientations stratégiques ;
- définition d'un plan d'actions 2014 - 2019.

Ce travail a été réalisé dans les règles de l'art et régulièrement mené à bonne fin.

Nous avons particulièrement apprécié :

- les méthodes de travail mises en œuvre ainsi que la rigueur avec laquelle le dossier a été traité ;
- le dynamisme et l'enthousiasme des deux consultantes, leur capacité à mobiliser autant les élus, les professionnels que les techniciens du territoire dans la démarche ;
- la qualité du rendu et son côté opérationnel permettant une mise en œuvre rapide des projets inscrits dans la stratégie.

Pour faire valoir ce que de droit,

Fait à Guebwiller, le 20 juillet 2014,

Le Président,
Marc JUNG.





ATTESTATIONS DE REFERENCES

Etude d'opportunité et faisabilité

Florac, le 10 novembre 2020

ATTESTATION DE COMPETENCES

Je soussignée, Juliette WETTSTEIN, chargée de mission tourisme durable au Parc national des Cévennes, atteste par la présente que le cabinet Géosystème, a mené pour le compte de l'établissement public du Parc national des Cévennes une étude de l'évolution du gîte d'étape Aire de Côte et de ses modalités de gestion.

Dans le cadre de cette mission, l'ensemble des consultants dédiés à cette mission étaient Laurent ARCUSET, mandataire chef de projet du cabinet Géosystème accompagné de Johan AZALBERT du cabinet AREs X•PERT AUDIT, de Raphaël AZALBERT de AZALBERT ARCHITECTE et de Julia LIGNERES d'Ethicalia.

Ils ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges :

- Réalisation d'un audit des deux dernières DSP (Délégation de Services Publics) de la période de 2011 - 2018,
- Réalisation d'une analyse Atout/Force/ Opportunités/Menaces (AFOM) du gîte,
- Proposition de 3 scénarii d'évolution possible pour le gîte et sa gestion,
- Approfondissement du scénario de gestion retenu, définition des nouvelles modalités de gestion technique et financière basée sur une vision prospective de 10 ans, identification et estimation des travaux à réaliser sur le gîte d'étape.

Durant ce temps de collaboration nous avons particulièrement apprécié :

- Leur bonne compréhension de la mission,
- Leur adaptabilité face aux changements de consignes liés à la situation sanitaire,
- Leur écoute et leur disponibilité,
- Leur fine analyse des enjeux touristiques locaux,
- Leur bonne connaissance du secteur du tourisme et en particulier du tourisme durable,
- Leur capacité de synthèse et de transmission des informations.

Pour faire valoir ce que de droit,

Juliette WETTSTEIN
Chargée de mission Tourisme durable



Gland, le 05.09.2019

ATTESTATION DE COMPETENCE

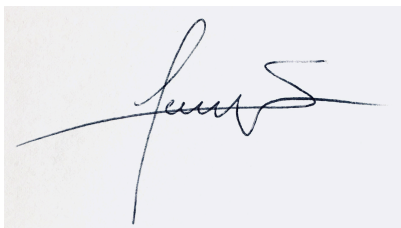
Je soussigné, Simon Mériaux, Manager Développement Organisationnel, atteste que le cabinet Géosystème a mené pour le compte de la Fondation MAVA un accompagnement de l'association TAKH (Association TAKH pour le cheval de Przewalski) pour le développement de son modèle économique.

Au cours de ce travail, le cabinet Géosystème, mené par Mr Laurent Arcuset et ses partenaires Paroles Paroles, Ethicalia, Com'une grande et Raphaël Azalbert, ont réalisé les tâches d'analyse de la situation actuelle (séminaire d'initialisation, étude de faisabilité architecture, analyse des données territoriales et clientèles, analyse de la concurrence et benchmark, consultation individuelle des parties prenantes, analyse AFOM et définition de scénarii stratégiques, atelier de validation du scénario) et de développement d'un scénario économique (proposition architecturale et programmation, définition du business plan, séminaire interne de finalisation, atelier de présentation aux partenaires locaux).

Nous sommes pleinement satisfaits du travail accompli par le cabinet Géosystème et ses partenaires Paroles Paroles, Ethicalia, Com'une grande et Raphaël Azalbert. En effet, il s'agissait d'intervenir dans un contexte difficile (faible motivation initiale, relations partenariales tendues, manque de cohérence et de vision). Le cabinet Géosystème et ses partenaires ont su :

- proposer une approche méthodologique parfaitement adaptée à la situation
- adopter une attitude d'écoute attentive et d'empathie
- comprendre et analyser les enjeux du territoire
- faire émerger et synthétiser un scénario économique original et réaliste
- interagir avec une diversité d'acteurs (élus, techniciens du territoire, employés de l'association, bailleurs)
- apporter l'enthousiasme et l'harmonie autour d'un projet fédérateur.

Pour toutes ces raisons nous recommandons vivement les compétences du cabinet Géosystème et de ses partenaires Paroles Paroles, Ethicalia, Com'une grande et Raphaël Azalbert avec lesquels nous avons eu plaisir à collaborer.





ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, **Gilles CASTY, Maire d'Ornaisons**, atteste, par la présente que le cabinet **Ethicalia**, a mené pour le compte de la Commune et de ses partenaires, une étude d'opportunité et de préfaisabilité du projet œnotourisme de la commune d'Ornaisons sur la période d'octobre 2016 à avril 2017 pour un montant total de l'étude de 23 940 € TTC.

Dans ce cadre, l'ensemble des consultantes dédiées à cette mission sont **Julia LIGNERES chef de projet** au sein du cabinet Ethicalia mandataire du groupement, **Marie-Anges Lasmènes** du cabinet Paroles Paroles et **Sabrina Genieis**, de GENIEIS LOCI STUDIO au sein de la coopérative d'entrepreneurs Crealead.

Elles ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges, les missions suivantes :

- Le diagnostic des besoins auprès des habitants, des acteurs économiques et des partenaires du territoire
- Le diagnostic technique du site et de ses abords dans son contexte urbain et dans le contexte règlementaire
- Une étude comparative inspirante
- Un atelier citoyen pour la création collaborative du projet
- La proposition d'un concept du projet et des scénarii d'aménagements
- L'évaluation de la préfaisabilité technique du projet
- L'évaluation de la préfaisabilité juridique, organisationnelle et économique du projet : investissements, scénarii de gestion et d'exploitation.

Nous avons particulièrement apprécié :

- **Le professionnalisme et les compétences**
- **La disponibilité**
- **Le respect des engagements**

Pour faire valoir ce que de droit

Ornaisons, le 13 juin 2017
CASTY Gilles, Maire d'Ornaisons



ATTESTATION DE COMPETENCES

Je soussigné, Jean Luc DAGOUMEL, Président du CDOS Vaucluse, atteste, par la présente, que : **Ethicalia**, mandataire du groupement, **Géo-système, Archivolt, AMOau et ECO+**, ont mené pour le compte du CDOS Vaucluse, de janvier 2013 à septembre 2014, **une étude d'opportunité et de faisabilité pour la création d'un espace d'activité de pleine nature en bord de Rhône, dans le bassin d'Avignon**. Cette étude a été co-financée par la DIRECCTE Rhône Alpes, le Conseil Régional PACA, le Conseil Général de Vaucluse et la Compagnie Nationale du Rhône.

Rôles des différentes structures :

Ethicalia, en charge du volet Tourisme et sport, définition du concept et du prévisionnel d'exploitation du projet

Geo-Système, assistance sur le volet Tourisme et sport, définition du concept et prévisionnel d'exploitation du projet

Archivolt, en charge du volet environnemental du projet

AMOau, en charge de la faisabilité fonctionnelle, urbaine et opérationnelle du projet

ECO +, en charge de la faisabilité économique du projet

Dans ce cadre, l'ensemble des consultants dédiés à cette mission ont mené avec professionnalisme et conformément au cahier des charges les étapes suivantes :

- **Evaluer l'opportunité du projet** au regard du contexte sportif et touristique du territoire, des projets en cours, des besoins des Comités départementaux et des retours d'expériences d'établissements comparables en France.
- **Proposer un concept adapté** aux attentes du CDOS et de ses partenaires, le dimensionner et estimer les coûts d'investissement.
- **Identifier les sites potentiels d'implantation** au regard de la réglementation d'urbanisme, des enjeux environnementaux, des contraintes liées à leur propriétaire, de la pertinence de leur positionnement sur le territoire pour le projet.
- **Proposer des scénarii d'aménagement envisageables** en déclinant le concept sur les sites potentiels.
- **Evaluer la faisabilité économique** du projet par la réalisation de prévisionnels d'exploitation, sa faisabilité **organisationnelle** pour une gestion cohérente et optimum.
- **Accompagner le CDOS Vaucluse dans la recherche du porteur de projet Institutionnel** par l'animation de réunion en préfecture et avec les élus du territoire.

Nous avons particulièrement apprécié :

- L'écoute et la disponibilité de l'équipe
- La réactivité et l'adaptation aux besoins du CDOS
- Les conseils avisés
- La qualité d'analyse
- La qualité oratoire
- La qualité du travail rendu
- L'accompagnement dans les démarches stratégiques du CDOS

Pour faire valoir ce que de droit

Avignon, le 26/11/2014

Jean Luc DAGOUMEL,
Président du CDOS Vaucluse



Maison Départementale des Sports
CDOS Vaucluse
4725 Rocade Charles de Gaulle
84000 AVIGNON
Tél : 04 26 03 17 25 - Fax : 04 32 74 03 36
cdos84@mdsports84.org
<http://vaucluse.franceolympique.com>



ATTESTATIONS DE REFERENCES

Démarche de progrès et qualité

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussignée, Angelika SAUERMOST, responsable du Département Qualité Tourisme d'AD'OC, atteste, par la présente que : le cabinet **Ethicalia** anime des ateliers de préparation des professionnels du tourisme de la région Occitanie au label Qualité Tourisme Occitanie Sud de France depuis 2015 et encore à ce jour via un marché à bon de commande.

Dans ce cadre, les consultantes Julia LIGNERES et Isabelle de MONTRICHARD d'Ethicalia réalisent :

- La réalisation des enquêtes mystères à distance des professionnels inscrits à l'atelier
- La réalisation et la mise à jour du support d'animation
- L'animation de l'atelier sur une journée en présentiel ou selon une méthode spécifique en dématérialisé
- Le suivi des professionnels qui n'atteignent pas encore le niveau requis pour se présenter directement à l'audit
- La réalisation et le suivi des outils d'animation et de pilotage : tableau de suivi global, points d'étape, enquête de satisfaction, ...
- La réalisation du bilan annuel

Le label concerne l'ensemble du territoire régional d'Occitanie et les 11 filières suivantes : Hôtellerie, Hôtellerie de plein air, Villages vacances et résidences de tourisme, Chambres d'hôtes, Lieux de visite, Activités de pleine nature, Restaurants, Caveaux et points de vente, Bars et brasseries.

En 2018, 14 ateliers qui ont été animés auprès de 118 établissements et en 2019, ce sont 21 ateliers auprès de 187 participants. En 2020, à ce jour, 4 ateliers ont été animés en présentiels et 14 ateliers en dématérialisés.

Nous avons particulièrement apprécié :

- Le professionnalisme dans l'animation des ateliers
- La flexibilité et la capacité d'adaptation
- La force de propositions
- La bonne humeur et le dynamisme
- L'expertise

Pour faire valoir ce que de droit

Fait à Pérols, le 4 novembre 2020


Angelika Sauermost

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Caroline BAYARD chargée de mission sports de nature à l'Agence de Développement Touristique d'Ariège Pyrénées atteste par la présente que le cabinet Ethicalia, mandataire du groupement, et Juliette Bouché, ont mené pour le compte de notre service une mission d'audit en client mystère pour le label Qualité Outdoor.

Dans ce cadre, les consultantes dédiées à cette mission sont Julia LIGNERES et Isabelle de MONTRICHARD d'Ethicalia ainsi que Juliette Bouché.

Ethicalia a notamment réalisé, conformément au cahier des charges et aux autres besoins émergents, les missions suivantes :

- Prises de connaissances des outils et procédures nécessaires à la mission
- Coordination de l'équipe d'auditrices
- Préparation et organisation des tournées
- Réalisation de 8 audits qualité Outdoor en client mystère auprès de différentes structures proposant des activités de pleine nature (Canyoning, Canoé, Golf, descente en VTT, ...) :
 - Diagnostic de la qualité de l'accueil à distance
 - Consommation de la prestation
 - Débriefing à chaud ou à distance avec le prestataire
 - Administration et analyse des grilles du référentiel
 - Rédaction des rapports d'audit

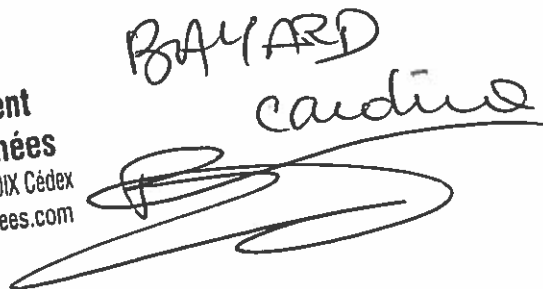
Nous avons particulièrement apprécié :

- La capacité des auditrices à pratiquer les activités Outdoor permettant de consommer les prestations.
- Le personnel mis à disposition et la capacité à proposer des profils de clientèles cibles (En famille, entre amis, en couple) afin de passer inaperçu lors de la consommation des prestations d'activité.
- La rigueur engagée dans la préparation et l'organisation des tournées, dans l'administration des référentiels.

Fait à Foix le 28 mars 2017

Pour faire valoir ce que de droit

**Agence de Développement
Touristique d'Ariège Pyrénées**
2 Boulevard du Sud - BP 30143 - 09004 FOIX Cédex
☎ 05 61 02 30 70 www.ariégepyrenees.com

BAYARD
caudine




ATTESTATIONS DE REFERENCES

Accompagnement de réseaux d'acteurs

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné, Aude JAVELAS, chargée de mission et responsable de la maison du Grand Site de France de la Camargue gardoise, atteste par la présente que le cabinet Ethicalia, a mené pour le compte de du Syndicat Mixte de la Camargue Gardoise, une étude portant sur la rénovation du réseau des Ambassadeurs du patrimoine biodiversité et paysages.

Dans ce cadre, les consultantes dédiées à cette mission sont Julia LIGNERES, chef de projet et Isabelle de MONTRICHARD, consultante en support, du cabinet Ethicalia.

Elles ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges et aux autres besoins émergents, les missions suivantes :

Le diagnostic du réseau au sein de son territoire comprenant :

- Une analyse des réseaux locaux existants et réseaux exemplaires
- L'Etat des lieux et l'analyse des besoins pour le Grand Site et pour les professionnels
- La proposition de scénarios de rénovation

Des propositions sur la refonte du fonctionnement du réseau et de l'intervention du SMCG à partir de :

- L'animation d'un Atelier « fonctionnement et vie du réseau » avec les professionnels membres du réseau
- La proposition de 2 grandes démarches d'intervention auprès des citoyens et auprès des entreprises du territoire.

Nous avons particulièrement apprécié :

- la qualité de leurs analyses, la finesse des propositions, qui ne sont pas « calquées », mais s'attachent avec minutie à répondre au problème posé
- leur pugnacité dans la recherche de solutions,
- leur enthousiasme et leur vivacité rafraîchissante
- l'accompagnement et l'écoute bienveillante des porteurs de projets et des acteurs, une capacité à libérer la parole

Fait à Aigues-Mortes, le 7 juin 2017

Pour faire valoir ce que de droit

PAR DELEGATION
La Responsable Maison Grand Site
de la Camargue Gardoise



Aude JAVELAS

SYNDICAT MIXTE CAMARGUE GARDOISE

HÔTEL DU DÉPARTEMENT - rue Guillemette - 30 044 Nîmes cedex 9
Tél. : 04 66 76 78 55 - Fax : 04 66 76 52 76 - SIRET : 253 002 588 00015 - APE 8413Z

CENTRE DU SCAMANDRE - Route des Iscles Gallician - 30 600 Vauvert - Tél. : 04 66 73 52 05
Fax : 04 66 73 52 16 - www.camarguegardoise.com - contact@camarguegardoise.com





ATTESTATIONS DE REFERENCES

Formation et conférence

ATTESTATION DE REFERENCE

Je soussigné(e), Sophie Mercier, directrice du Pôle Ingénierie de l'Offre au Comité Régional du Tourisme et des Loisirs Occitanie, atteste, par la présente que : le cabinet **Ethicalia**, mandataire du groupement avec les cabinets Géosystème et 4V, a mené pour le compte du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie, une mission « *d'accompagnement du réseau des Parcs naturels d'Occitanie à un positionnement touristique* », sur la période de décembre 2019 à octobre 2020 pour un montant total de 23 900 € net.

Dans ce cadre, l'ensemble des consultants-facilitateurs dédiés à cette mission sont Julia LIGNERES d'Ethicalia, cheffe de mission, Laurent Arcuset de Géosystème et Vivian Vidal de 4V.

Ils ont notamment réalisé, conformément au cahier des charges puis à la demande de réorientation de la mission suite au nouveau contexte sanitaire, les actions suivantes :

- 3 journées d'animation et de facilitation en présentiel et l'animation de travaux contributifs qui ont permis d'aboutir à la formalisation des spécificités de l'offre commune des parcs d'Occitanie, le ciblage de la clientèle commune prioritaire et la définition du positionnement commun.
- 3 sessions d'animation et de facilitation en visio et l'animation de travaux contributifs qui ont permis d'aboutir à la formalisation de propositions de 6 fiches actions, 3 pour soutenir les entreprises dans une démarche de tourisme durable et 3 pour renforcer la coordination avec les acteurs de l'écosystème touristique.
- Plusieurs réunions et échanges pour la coordination, l'adaptation et le suivi de la mission
- 1 réunion finale de présentation des travaux auprès des directeurs des parcs et du CRTL.

Nous avons particulièrement apprécié :

- L'agilité et la capacité d'adaptation des intervenants pour faire évoluer l'organisation et le déroulement des travaux, ainsi que leurs méthodes d'animation afin de répondre au mieux aux problématiques nouvelles et aux contraintes engendrées par le contexte de crise de 2020,
- La complémentarité de leurs compétences au regard de la mission confiée sur les parcs naturels, le tourisme de nature et le marketing, une bonne connaissance des sujets abordés et une capacité de propositions prospectives,
- Des méthodes d'animation diversifiées et une réactivité aux réponses du groupe de travail.

Pour faire valoir ce que de droit

Toulouse, le 10 novembre 2020



