

## **Définition des contours d'un tourisme durable et responsable en Hérault – Approche stratégique pour le Conseil Départemental et l'Agence de Développement Touristique**

### Préambule :

Les inquiétudes de la société civile sur les questions d'écologie et sur le devenir de notre planète sont croissantes et se sont fortement exprimées durant la crise sanitaire du COVID 19.

Dans le champ du Tourisme, ce sont à la fois les clientèles, les acteurs économiques et leurs institutions qui s'interrogent en termes de sécurité sanitaire et plus largement, en termes de contenus des offres et de pratiques de consommation.

L'Hérault est particulièrement concerné, avec un tourisme de masse liée à sa situation géographique et à son climat favorable, avec ses deux grandes stations issues de la Mission Racine, le Cap d'Agde et la Grande-Motte. Ce phénomène contraste avec un espace naturel et patrimonial remarquable, d'une grande richesse mais fragile et à préserver.

Le Département de l'Hérault et Hérault Tourisme sont déjà engagés dans la mise en œuvre de politiques en faveur du développement durable, que ce soit au travers de politiques dédiées ou d'engagements en faveur de l'environnement dans les politiques thématiques (routes, bâtiments, ...). Le Département porte notamment le programme Hérault Littoral, ainsi qu'une politique environnementale forte qui se décline à travers différents outils (espaces naturels sensibles, préservation de la biodiversité, éducation à l'environnement, gestion de l'eau, ...).

Dans une conjoncture actuelle pressante, Hérault Tourisme souhaite approfondir son approche et préciser son positionnement et sa stratégie vis à vis de ses partenaires.

---

## 1. CONTEXTE

### 1.1 Données sur le département de l'Hérault :

#### Espaces naturels protégés :

Une grande diversité de paysages et un Parc Naturel Régional (Haut Languedoc) + possible extension du Parc Naturel régional des Grands Causses sur le Nord du Département

Un littoral encore préservé avec 130 km de plages de sable et des lagunes, dont les deux tiers sont propriété du Conservatoire du Littoral. [Annexe 1](#)

Un tiers du territoire est classé en zone Natura 2000 avec 41 sites et près de 42 000 hectares en Hérault. [Annexe 2](#)

10 000 ha sont propriété du Département au titre des Espaces Naturels Sensibles (ENS), l'ensemble du Département de l'Hérault étant classé en ENS. [Annexe 3](#)

#### Offre patrimoniale, urbaine et culturelle :

552 monuments historiques sont répartis sur le territoire départemental, dont 374 inscrits et 178 au moins partiellement classés.

2 Grands Sites de France labellisés, 3 Opérations Grand Site en cours, et 3 sites UNESCO constituent une offre exceptionnelle :

- les 2 Grands Sites de France Gorges de l'Hérault et Cirque de Navacelles avec respectivement 600 000 et 250 000 visiteurs,
- les 3 Opérations Grands Sites Salagou-Cirque de Mourèze, Canal du Midi-Béziers - Méditerranée et Cité de Minerve-Gorges de la Cesse et du Brian, avec respectivement 370 000, 500 000 et 200 000 visiteurs,
- 3 sites inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO : Causses et Cévennes, le Canal du Midi et les Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle à St Guilhem-le-Désert.

Six Grands Sites d'Occitanie ont en outre été récemment labellisés par la Région. [Annexe 4](#)

L'offre urbaine comporte la Métropole de Montpellier, sa faculté de Médecine et sa vie étudiante ; Sète, 2<sup>ème</sup> port français de Méditerranée ; Pézenas, ville de Molière et des États du Languedoc, avec de nombreux espaces muséographiques et événements culturels de dimension internationale tels que le Festival Radio France de Montpellier, le festival Montpellier Danse, le FISE, le Printemps des Comédiens, Jazz à Sète, festival de Lunel, festival de la BD de Sérignan ...

Lodève, Montpellier, Pézenas, Béziers et le Pays Haut Languedoc et Vignobles sont labellisés Villes et pays d'Art et d'Histoire. Les communes labellisées Villes et villages fleuris sont au nombre de 33 dont 4 au niveau de 3 ou 4 fleurs.

#### Démographie :

La démographie est en croissance continue avec l'accueil de plus de 11 000 habitants par an depuis 1990, soit 57 % de l'accroissement démographique régional, la population s'élevant à plus de 1 200 000 habitants.

Une personne sur cinq vit sous le seuil de pauvreté en 2014, ce qui classe l'Hérault au 7<sup>e</sup> rang des départements les plus pauvres, l'Occitanie étant l'une des régions pauvres de France avec 17,2% de taux de pauvreté.

---

## Economie touristique :

L'Hérault est le 4ème département touristique français avec 38.5 millions de nuitées\*, pour 910 000 lits touristiques dont 219 000 lits en hébergements marchands (66% en campings) et 691 000 lits en résidences secondaires.

43 500 emplois sont liés au tourisme dont 21 700 emplois directs.

L'investissement y est d'environ 300 M€ annuels.

Les bassins d'hébergements sont structurés par deux grandes stations balnéaires Issues de la Mission Racine : le Cap d'Agde, ainsi que la Grande Motte, récemment classée « patrimoine du XXème siècle », cumulant plus de 47 000 lits marchands.

Des axes de communication propices aux flux touristiques :

- Un axe TGV reliant Paris-Montpellier en 3h20, et nouvellement la ligne directe Barcelone-Montpellier-Paris.
- Des lignes TER qui couvrent toute la frange rétro littorale
- Des axes fluviaux d'itinérance douce : canal du Rhône à Sète et canal du midi
- 2 aéroports totalisant 2 millions de passagers (Montpellier et Béziers)
- Un réseau autoroutier dense avec l'A9, l'A61, l'A75 et l'A750

Un tourisme de masse à forte saisonnalité dans les stations balnéaires issues de la Mission Racine, contraste avec un tourisme vert significatif.

Les sports nautiques et la plaisance sont développés également, avec une 15 aine de haltes et ports de plaisance maritimes et fluviaux offrant plus de 11 000 anneaux.

## 1.2. L'ADT Hérault Tourisme :

L'ADT Hérault Tourisme, Organisme associé du Conseil départemental, exerce sa compétence dans le cadre de l'article L111-1 du Code du Tourisme, confirmé par la loi n° 2015-991 du 7 août 2015 (loi NOTRe). En coordination étroite avec les services du Département, il prépare et met en œuvre la politique touristique exprimée dans le **Schéma Départemental de Développement du Tourisme et des Loisirs**. Le Schéma départemental de développement du tourisme et des loisirs 2018-2021 de l'Hérault est structuré suivant 4 priorités inspirées par les valeurs du développement durable : l'œnotourisme, les activités plein nature, les Grands Sites et la Culture. [Annexe 5](#)

### Principales actions à ce jour dans le domaine du tourisme durable :

- Accompagnement des démarches Grands Sites de France, aux côtés du Département.
- Développement d'offres de slow tourisme au travers de l'itinérance Douce, notamment Grands itinéraires cyclables/VTT/pédestres nationaux et européens et projets d'itinérances douces entre les Grands Sites (1 réalisé et 1 en cours),
- Création de Pôles Nature Caroux et Salagou ainsi que de Pôles Nautisme
- Développement de l'œnotourisme valorisant les paysages, les savoir-faire et cultures local (l'Hérault est le premier département en nombre de Domaines viticoles labellisés Bio)
- Accompagnement des professionnels **vers** une gestion durable **par** les démarches qualité :
  - o partenariat avec la Région sur Qualité Tourisme Occitanie Sud de France,
  - o Partenariat Cléf verte,
  - o label Accueil vélo
  - o label des territoires et professionnels Vignobles et découverte,

- 
- labellisation Tourisme & handicap et marque d'Etat Destination pour tous, valorisant les destinations touristiques accessibles, permettant un séjour inclusif pour tous,
  - Participation avec le Département a plusieurs études dans le cadre des programmes européens CoEvolve et CastWater,
  - Adhésion en 2020 de l'ADT34 au réseau Acteurs du Tourisme Durable
  - Accompagnement de projets de Tourisme durable...

## 2. OBJET DE LA CONSULTATION

Accompagner et animer la réflexion stratégique pour l'élaboration des grandes lignes d'un Tourisme durable et responsable en Hérault et la définition d'orientations stratégiques.

Il s'agira d'identifier les composantes et les acteurs, les caractéristiques et enjeux du développement d'un Tourisme durable responsable en Hérault, et les transformations et actions prioritaires souhaitables.

La réflexion devra s'inscrire dans une approche globale permettant d'identifier pour la collectivité départementale les leviers stratégiques pour un tourisme durable au regard de ses champ de compétences .

Les propositions formulées seront en cohérence avec la future feuille de route de la *Commission tourisme durable* du Comité de filière Tourisme, avec le *Manifeste pour un plan de transformation du tourisme* du réseau Acteurs du Tourisme Durable dont est membre Hérault Tourisme ([Annexe 6](#)) ainsi qu'avec le communiqué de l'OMT *One plane vision for a responsible recovery of the tourism sector* de décembre 2019 ([Annexe 7](#)).

Seront également pris en compte les travaux portés par le CRT Occitanie : résultats de *l'Evaluation ADEME/ SCET / C4 des externalités du tourisme* et son extension en Occitanie (impact Carbone des transports), ainsi que ceux de *l'Enquête sur le Tourisme durable* du CRT Occitanie.

## 3. CONTENU DE LA PRESTATION

- Accompagnement d'une réflexion départementale conjointe entre Hérault tourisme et le Département
- Analyse des valeurs internes déjà acquises à Hérault Tourisme et des valeurs restant à développer (parallèlement à une formation interne à la RSE)
- Repérage des principaux acteurs institutionnels et professionnels, notamment via les Offices de tourisme du territoire, les fédérations professionnelles et les réseaux constitués dont les labels précités.
- Etat des lieux des principales réalisations, actions et offres en matière de tourisme durable en Hérault
- Benchmark avec des territoires présentant des similitudes et avec quelques territoires exemplaires.
- Co-Elaboration du design d'un Tourisme durable responsable en Hérault par une concertation entre les acteurs repérés et un groupe d'usagers du tourisme et des loisirs
- Définition d'orientations stratégiques

---

La méthodologie sera clairement présentée pour chaque étape (cf paragraphe 6).

Le montant de la prestation devra être au maximum de 28 K€ HT.

#### **4. ELEMENTS LIVRABLES**

Les livrables attendus par le Maître d’Ouvrage sont les suivants :

- **Un rapport de mission** comprenant :
  - La présentation détaillée de la méthodologie employée tout au long de l’étude ;
  - Les résultats obtenus et leur analyse commentée ;

Le rapport fera l’objet d’une première version de travail, relu et commenté par le Groupe de travail.

- **Une synthèse des résultats**, sous forme de note stratégique
- **Une présentation power point** des résultats pour présentation au Groupe de travail

Le rapport final devra lui être livré :

- sous forme papier en 2 exemplaires dont un reproductible e
- sous forme numérique (courrier électronique - format PDF et Word)

Le rapport final fera l’objet d’une réunion de présentation devant le Comité de Pilotage.

#### **5. DELAIS DE LA MISSION**

L’étude se déroulera sur une période de 5 mois maximum.

L’étude devra débuter au plus tard le 1<sup>er</sup> septembre 2020. Les résultats devront être remis avant le 31 janvier 2021.

#### **6. PRESENTATION DES OFFRES**

Les candidats devront remettre un exemplaire en format numérique PDF par courrier électronique à [ihacquard@herault-tourisme.com](mailto:ihacquard@herault-tourisme.com) -

Celle-ci devra comprendre une note méthodologique d’une dizaine de pages maximum détaillant :

- Les références et la composition de l’équipe que le consultant souhaite mobiliser (joindre les CV détaillés de tous les intervenants mobilisés) ;
- La méthodologie détaillée concernant le(s) procédé(s) utilisé(s) pour récolter l’information (entretiens, questionnaires, ...).
- Les prestations précises qui seront réalisées ;
- Le devis de l’étude (HT et TTC séparés de manière claire et homogène) en précisant les nombre de jours, les intervenants, les prix unitaires et les frais ;

- 
- Une fiche proposant le récapitulatif (sous forme de tableau) des livrables, de la méthode, du nombre de réunions, de la durée et des coûts d'intervention.

## **7. SUIVI DE LA MISSION :**

Un Comité de suivi sera composé de techniciens de l'ADT et du CD 34.

Un Groupe de travail sera constitué.

Il pourra être réuni par sous-groupes selon les besoins de l'étude.

Il se réunira complètement au moins trois fois : au lancement de l'étude, pour un rendu intermédiaire et pour la restitution finale.

## **8. ANALYSE DE L'OFFRE**

Les critères retenus pour le jugement des offres seront les suivants

- Prix 20 %
- Délais 20 %
- Qualité 60 %

La qualité de l'offre sera appréciée avec les sous-critères suivants :

- Pertinence de la méthodologie proposée : 40 %
- Compétences techniques réunies pour la réalisation de l'étude : 30 %
- Contenu et précision de la prestation proposée : 30 %

## **9. RECEPTION DES OFFRES**

Les dossiers de candidatures devront être remis avant le mercredi 22 juillet 2020 à midi.

Les offres devront être adressées, dans la forme prévue à l'article 6 de ce cahier des charges, et transmises :

- Par voie électronique à [ihacquard@herault-tourisme.com](mailto:ihacquard@herault-tourisme.com)

Si nécessaire, une audition des candidats sera organisée le lundi 27 juillet 2020, dans l'objectif d'une sélection définitive le 30 juillet 2020 au plus tard.

## **10. MAITRISE D'OUVRAGE**

La Maîtrise d'Ouvrage de l'étude est assurée par **l'Agence de Développement Touristique Hérault Tourisme**, Maison du Tourisme- Avenue des Moulins- 34 184 Montpellier cédex 4.

---

## **LISTE DES ANNEXES**

Annexe 1 : Liste des 17 sites propriété du Conservatoire du littoral en Hérault

Annexe 2 : Carte des Sites Natura 2000 en Hérault

Annexe 3 : Schéma Départemental 2019-2021 des ENS Hérault

Annexe 4 : Carte des GSF, OGS, GOS et sites UNESCO

Annexe 5 : SDDTL 2018-2021

Annexe 6 : Manifeste pour un plan de transformation du tourisme ATD

Annexe 7: One planet vision for a responsible recovery of the tourisme sector

## **RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES**

Pour obtenir des renseignements complémentaires administratifs et techniques sur l'étude, les candidats peuvent contacter le maître d'ouvrage et ses partenaires techniques à l'adresse suivante :

[pschmid@herault-tourisme.com](mailto:pschmid@herault-tourisme.com)

[ihacquard@herault-tourisme.com](mailto:ihacquard@herault-tourisme.com)

[cretailleua@herault.fr](mailto:cretailleua@herault.fr)

[mbonnet@herault.fr](mailto:mbonnet@herault.fr)