

TITRE PROJET : ACCOMPAGNEMENT DES PROFESSIONNELS VERS UN TOURISME RESPONSABLE

Maître d'ouvrage :	SYDEL DU PAYS CŒUR D'HERAULT
Statut :	Collectivité – Syndicat Mixte de développement local
Localisation du projet :	Saint-André-de-Sangonis
Calendrier de réalisation	01/01/2022 au 31/12/2023

Ce projet s'inscrit dans l'axe suivant : 1 - Innovation / 2- Transition / 3 – Valorisation

I- RAPPELS SUCCINCTS DU CONTEXTE ET DES OBJECTIFS DU PROJET

Rappel succincts du contexte

Le territoire est engagé sur des programmes structurants dans le développement durable, affichés dans un document stratégique : La Charte de développement du Pays Coeur d'Hérault 2014-2025. (Impulser une gestion durable et innovante, associant préservation du patrimoine, accueil maîtrisé d'un large public, développement local et retombées économiques)

Le territoire a inscrit dans des priorités une stratégie de destination durable et d'excellence, axée autour de ses Grands Sites, des activités de pleine nature et de la valorisation de ses produits locaux à travers notamment le label national « Vignobles & Découvertes » depuis 2015 (réseau de plus de 120 professionnels adhérents).

Fort de ce constat et de ce positionnement, le Pays a répondu, en Janvier 2021, à un Appel à Manifestation d'Intérêt lancé par l'ADEME dans le cadre du Plan France Relance « Partenariats territoriaux du programme d'action Fonds Tourisme Durable ». Retenu dans le cadre d'un partenariat avec Hérault Tourisme (Agence Départementale du Tourisme) et le Parc Naturel Régional du Haut Languedoc (PNRHL), le Pays a signé une convention tripartite avec l'ADEME pour 1 an renouvelable au moins une fois.

Le Fonds Tourisme durable consiste à :

- ✓ Accompagner des restaurants et des hébergements touristiques vers une résilience économique grâce à un positionnement centré sur la Transition Écologique.
- ✓ Donner les moyens aux restaurants et hébergements touristiques de s'engager dans la Transition Écologique.

Les entreprises engagées dans la démarche et bénéficiaires du fonds pourront être accompagnées dans leur transition et aidées à l'investissement.

Objectifs du projet

Afin d'assurer la réussite de ces enjeux, il est proposé de renforcer la mission Tourisme du Pays par l'appui d'un prestataire spécialisé dans le conseil technique et financier sur les questions de maîtrise de l'énergie, de rénovation énergétique, notamment sur les sujets non abordés par le Fond Tourisme Durable (isolation, chauffage...), incitant les professionnels au passage à l'acte pour la réalisation de projets de construction ou rénovation touristiques ambitieux et adaptés dans le cadre d'un parcours maîtrisé.

Les enjeux du projet sont de mettre en place un véritable accompagnement personnalisé et de proximité aux professionnels du tourisme :

- ✓ Poursuivre la sensibilisation et l'accompagnement des professionnels du tourisme
- ✓ Renforcer et développer les actions initiées sur le territoire en créant une véritable dynamique territoriale de tourisme durable et responsable
- ✓ Apporter un véritable conseil aux professionnels

II- BILAN DE L'OPERATION – ACTIONS REALISEES – RESULTATS OBTENUS – PREUVES DE PUBLICITE DES AIDES

Actions et modalités de mise en œuvre :

Rédaction et mise à disposition d'un guide technique, synthétique, de solutions techniques photovoltaïque, ...) afin de pouvoir aborder de façon optimale les visites dans les établissements de tourisme dans le cadre du Fonds Tourisme Durable. Ce guide sera mis à disposition sur Internet et pourra être réactualisé selon les évolutions techniques et règlementaires majeures.

Bilan de l'action : document trop synthétique et qui nécessite une réactualisation permanente. Le contenu est donc en cours d'amélioration par la mission tourisme du Pays.

- **Animations de sessions thématiques de sensibilisation (1/2 journée) à l'attention des :**
 - Élus locaux : sensibilisation aux enjeux particuliers des professionnels et du secteur économique et touristique pour le territoire afin de les mobiliser et qu'ils deviennent de véritables relais d'informations. 2 sessions prévues.
 - Des professionnels touristiques (un défi énergie peut-être envisagé et proposé à un collectif de professionnels). 4 sessions prévues

Bilan de l'action :

Les sessions thématiques à l'attention des professionnels ont été plutôt bien suivies malgré leur manque de disponibilité dans la temporalité. Ces sessions thématiques seront maintenues dans les années à venir. En revanche, les sessions thématiques à l'attention des élus n'ont pas pu être organisées par manque de disponibilité des élus et une mobilisation nationale faite par l'ADEME sur ce sujet.



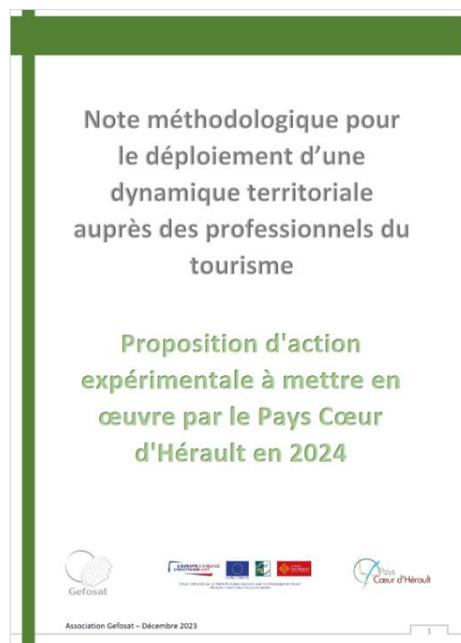
Sensibilisation au confort d'été

Lundi 21 novembre 2021 – Salle du Peuple, Mairie de Lodève



- **Défi territorial sur la transition écologique** : un défi énergie peut être envisagé et à proposer à un collectif de professionnels, afin de créer une cohésion et une émulation au sein d'un groupe qui pourra être valorisé sur son engagement.

Bilan de l'action : un guide méthodologique (**en annexe**) a été réalisé pour la mise en place d'un défi territorial à l'attention des professionnels du tourisme.



- **Mise en place d'un référent technique unique pour le conseil des professionnels** (permanences dédiées et/ou rendez-vous individuels) qui pourra répondre directement aux questions de la Mission Tourisme du Pays ou être contacté directement par les professionnels pour une consultation technique (téléphone ou visio dans un premier temps). Un volet sur les aides financières pourra également être abordé en co-construction entre le conseiller technique et la chargée de mission Tourisme Durable du Sydel.

Bilan de l'action : malgré une communication active par mail et par le biais des Offices de Tourisme, l'intérêt pour ces permanences a été très irrégulier. Ces permanences à l'attention des professionnels seront maintenues dans le cadre du guichet unique à l'attention des particuliers.

- **Suivi des consommations énergétiques** afin de valoriser les actions mises en place : le nombre de suivis était évalué à 15.

Bilan de l'action : le nombre de suivis réalisés est au nombre de 8

- **Visite sur site et conseils personnalisés** donnant lieu à un rapport présentant :
 - Un état des lieux du bâtiment et des usages
 - Un bilan des consommations énergétiques
 - Des pistes d'amélioration pour réduire les consommations et améliorer le confort des usagers
 - Une présentation des dispositifs d'aides financières à mobiliser
- **Suivi des professionnels** :
 - 1 synthèse globale biannuelle de l'accompagnement (nombre de prestataires rencontrés, accompagnés) : À mi-parcours et à la fin de la mission le prestataire devra remettre un rapport de mission détaillant la prestation réalisée et le résultat obtenu. Ces bilans

permettront de faire une communication auprès du public, des professionnels du tourisme et des élus.

- Un document de suivi partagé sera défini et mis en place lors de la réunion de cadrage au début de la mission, entre le Pays et le référent technique.

Bilan de l'action : documents joints en annexe

➤ **Instrumentation et prêts d'outils de mesure** (énergie, eau, qualité de l'air).

Dans le cadre de l'accompagnement, des instruments de mesure de consommations énergétique, de consommations d'eau ou de la qualité de l'air intérieure peuvent être mis à disposition par prêt sur une période donnée. Ces mesures sont des outils de connaissance qui peuvent aider à la décision de travaux, d'installation d'énergies renouvelables calibrées... Ils permettent de mieux apprécier une situation et de mieux orienter les choix.

Les instruments sont mis à disposition avec un temps d'explication et de compréhension par le prestataire, afin que le bénéficiaire s'en approprie le fonctionnement et optimise les données qui seront produites. Le prestataire reste disponible pour des explications complémentaires, et éclairer les données produites.

Bilan de l'action : 2 jeux de trois mallettes sont mis à disposition des professionnels du tourisme avec un guide explicatif et des tableaux de relevé de mesures pour les aides à la prise de décision.



III- LISTE DES PREUVES DE REALISATION (SITE INTERNET, PUBLICATIONS, COMPTE-RENDU, RAPPORT D'ETUDE...) :

1. Journée de sensibilisation _Confort d'été
2. Questionnaire satisfaction journée de sensibilisation autour du confort d'été
3. Synthèse questionnaire satisfaction journée de sensibilisation autour du confort d'été
4. Photo assemblée journée de sensibilisation autour du confort d'été
5. Présentation journée de sensibilisation autour de l'eau
6. Communiqué de presse journée de sensibilisation autour de l'eau
7. Photo tour de table journée de sensibilisation autour de l'eau
8. Photo journée de sensibilisation autour de l'eau
9. Permanences compte rendu entretien Lou Felibre
10. Compte rendu visite La Maison de Marie
11. Convention de prêt malles
12. Fiche emprunt malles
13. Communiqué de presse partenariat tourisme Géfosat
14. Guide mallette économie d'énergie outils divers
15. Suivi des mesures mallette outils divers
16. Guide mallette eau
17. Suivi des mesures mallette eau
18. Guide mallette équipement outils énergie
19. Suivi des mesures mallette équipement outils énergie
20. Photo malles
21. Note méthodologique pour défi
22. Bilan Mission Tourisme durable
23. Support Atelier Assises de l'Energie
24. Photo Assises de l'Energie
25. Note explicative sous réalisation
26. Photo malles logos

IV- ANNEXES JOINTES AU DOSSIER

- 3_Synthèse questionnaire journée sensibilisation_confort été
- 6_ComPress_23_22_Tourisme_ Atelier eau
- 10_Compte rendu visite La Maison de Marie
- 20_Note méthodologique pour defi
- 21_Bilan Mission Tourisme Durable_Gefosat

V- COORDONNEES DU MO :

SYDEL DU PAYS CŒUR D'HERAULT
9 rue de la Lucques, Bâtiment B
Ecoparc Coeur d'Hérault - La Garrigue
34725 SAINT-ANDRÉ-DE-SANGONIS
04 67 02 93 20 / 06 21 31 98 52

Date de mise à jour : Le 21/06/2024