

37 37 20

**EXTRAIT DU REGISTRE**  
**des Délibérations du Comité Syndical du**  
**Syndicat Mixte du Pays Haut Languedoc**  
**& Vignobles**

Séance du 08 mars 2012

Date de la convocation  
09 02 12

Date d'affichage  
09 02 12

Objet de la Délibération :

2012-03-11  
Tourisme-Patrimoine

L'an deux mille douze

Et le Huit Mars

à Dix Sept heures, le Comité Syndical, régulièrement convoqué, s'est réuni au nombre prescrit par la loi, dans le lieu habituel de ses séances, sous la présidence de Monsieur Francis BOUTES

Présents: MM

**JN. BADENAS** (Conseil Général), **P. BEZIAT** (CdC Lirou-Canal), **F. BOUTES** (Conseil Général), **Y. CASSILI** (CdC Monts Orb), **R. CHABBERT** (CdC Le Minervois), **JP CRASSUS** (cdc Saint-Chinianais), **JL.FALIP** (Conseil Général), **Y.FRAÏSSE** (CdC Minervois), **M.GIL** (CdC Orb-Taurou), **C.GINESTE** (CdC Avène, Orb & Gravezon), **MA. EDO** (CdC Monts d'Orb), **J. HUC** (CdC Coteaux & Chateaux), **F.MARTY** (CdC Orb Jaur), **H.OBIOLS** (CdC Lirou et Canal du Midi), **M.OLMOS** (CdC Minervois), **D.PASSET** (Le Poujol/orb), **Y.POUJOL** (CdC Combes & Taussac), **JP.ROUANET** (CdC Pays Saint-Ponais), **G.ROUDIER** (CdC Orb-Taurou), **R.TROPEANO** (Conseil Général)

Acte rendu exécutoire après  
dépôt en Préfecture 12 03 12

SOUS-PREFECTURE  
REÇU LE  
15 MARS 2012  
SERVICE COURRIER

## Objet : Tourisme-Patrimoine

Avec la mise en œuvre du SLODT, le territoire est engagé depuis plusieurs années dans un processus d'organisation et de valorisation de son offre touristique.

### 1. Professionalisation des Acteurs du Tourisme.

L'action proposée consiste à mettre en œuvre des formations-actions relatives à la mise en réseau et à la professionnalisation des acteurs (publics/ privés, offices de tourisme, prestataires...) autour de projets partagés et concertés, en cohérence avec les besoins identifiés localement et les axes identitaires du territoire.

Cette action, qui s'inscrit dans le cadre d'un partenariat avec la Fédération Régionale des Pays d'Accueil Touristiques-Languedoc Roussillon (FRPAT-LR), est pleinement dans la démarche de qualification engagée par le Pays en partenariat notamment avec Hérault Tourisme et Qualité Hérault. Plusieurs modules de formation sont proposés :

- formation des acteurs locaux à la mise en tourisme des villages à fort caractère patrimonial (action expérimentale "test" à l'échelle de la région sur 6 villages dont 2 sur le Pays : Olargues et Minerve) ;
- pour la mise en place de l'Assiette de Pays, formation à l'attention des restaurateurs et producteurs concernés sur l'élaboration des assiettes, les produits identitaires et outils de communication ;
- pour la structuration et la valorisation d'une offre touristique éco-responsable sur le territoire et afin de répondre aux évolutions de la société sur les questions de responsabilité, formation des professionnels du tourisme au "tourisme responsable" ;
- pour la poursuite de la démarche tourisme vigneron engagée sur le territoire et afin de répondre au mieux aux critères du label national "Vignobles et Découverte" et de la région, formation pour une démarche de progrès "tourisme et vins" ;
- pour une meilleure connaissance de l'offre du territoire, formation des professionnels du tourisme sur l'offre touristique globale et autour des thèmes identitaires du territoire.

Des outils de communication (promotion/mise en marché des outils travaillés dans le cadre des formations) seront réalisés.

Le plan de financement prévisionnel de l'opération s'élève à 43.510 € TTC pour lequel les cofinancements suivants pourraient être sollicités :

- Union Européenne (Leader / FEADER).....14.923 €
- Conseil Général de l'Hérault .....17.404 €

le solde étant porté en autofinancement par le Pays, à hauteur de 11.183 €.

### 2. Partenariat avec Hérault Tourisme

L'ADT fait évoluer son partenariat avec les territoires. En lieu et place d'un personnel recruté par l'ADT et mis à disposition des Pays, l'ADT propose, en accord avec le Conseil général :

- une convention tri-annuelle d'objectifs entre l'ADT et le Pays, collant au plus près des préoccupations du territoire, selon le projet annexé au présent rapport ;
- le recrutement d'un agent par le Pays, avec remboursement par l'ADT des dépenses engagées à hauteur de 40.000 €, les deux premières années ; le choix d'un recrutement par les Pays est, par ailleurs, lié à l'impossibilité juridique de l'ADT (association) de recruter en CDD au-delà de 2 fois 9 mois), incompatible avec ce principe de la convention d'objectifs.

### 3. Partenariat avec le Comité Interconsulaire du Département de l'Hérault (CIDH)

En juillet 2011, le GAL "Itinérance", porté par le Pays Haut Languedoc et Vignobles, a retenu une opération de qualification portée par le Comité Interconsulaire du Département de l'Hérault (CIDH), porteur de la démarche de labellisation "Qualité Hérault".

Cette opération vise à :

- développer quantitativement et qualitativement le panel de prestataires touristiques du territoire,
- configurer les prestataires en réseau territorial au service de la destination touristique,

RESULTE  
15 MARS 2012

SERVICE COURRIERS

- intégrer progressivement les prestataires dans des produits touristiques thématiques : APN, terroir et patrimoine, bien-être et santé.

Le CIDH procédant à un recrutement à mi-temps pour assurer cette mission, il convient de préciser, par convention, les termes du partenariat (projet de convention également annexé au présent rapport).

#### 4. Partenariat dans le cadre de l'Opération Grand Site "Minerve & Gorges de la Cesse et du Brian".

Le Pays assurera le portage de l'opération d'animation et de programmation de l'OGS Minerve pour une durée pouvant aller jusqu'à trois ans, avant remise à l'EPCI concerné.

Conformément aux obligations imposées par l'Etat, le recrutement d'un agent spécifiquement dédié à l'OGS est requis, le financement étant assuré par des concours du Département et de l'Union Européenne (Leader).

Les sept communes (Azillanet, La Caunette, Cesserois, La Livinière, Minerve, Siran, Vélioux) ou les deux communautés de communes (Minervois et Saint-Ponais) concernées par le périmètre de l'OGS, compléteront ce financement à hauteur de 1.000 € par commune, le complément de financement étant apporté par le Pays, du fait du caractère supra-communautaire de l'opération et de son rayonnement futur sur l'ensemble du territoire.

En conclusion, Monsieur le Président demande à l'Assemblée de bien vouloir se prononcer :

- sur le principe de la conduite de l'action de formation-action proposée par le Pays et sur le plan de financement prévisionnel proposé,
- sur les modalités de partenariat proposé, d'une part, avec Hérault Tourisme et Qualité Hérault, dans le cadre de notre démarche de professionnalisation du tourisme, selon les projets de conventions annexés au présent rapport,
- sur la prise en charge par le Pays du complément de financement de l'opération Grand Site "Minerve & Gorges de la Cesse et du Brian",

et de bien vouloir l'autoriser, en cas d'avis favorable, à déposer les demandes de subvention correspondantes et à signer tous documents relatifs à l'exécution de cette décision.

Où l'exposé de Monsieur le Président, le Comité Syndical se prononce favorablement :

- sur le principe de la conduite de l'action de formation-action proposée par le Pays et sur le plan de financement prévisionnel proposé,
- sur les modalités de partenariat proposé, d'une part, avec Hérault Tourisme et Qualité Hérault, dans le cadre de notre démarche de professionnalisation du tourisme, selon les projets de conventions annexés au présent rapport,
- sur la prise en charge par le Pays du complément de financement de l'opération Grand Site "Minerve & Gorges de la Cesse et du Brian",

et autorise le Président à déposer les demandes de subvention correspondantes et à signer tous documents relatifs à l'exécution de cette décision.

Ainsi fait et délibéré, les jour, mois et an susdits.

Fait à Saint-Chinian, le 08 mars 2012.



Le Président,  
Francis BOUTES



# CONVENTION d'OBJECTIF POUR LE DEVELOPPEMENT DES DESTINATIONS TOURISTIQUES « HAUT LANGUEDOC » ET « VIGNOBLES »

ENTRE :

L'Agence de Développement Touristique de l'Hérault, ci-après désigné l'ADT, ayant son siège Maison du Tourisme, Avenue des Moulins, 34184 Montpellier cedex 4, représenté par Monsieur Louis VILLARET, son Président,

ET

Le Syndicat Mixte du Pays Haut Languedoc et Vignobles, ci-après, désigné Pays HLV, ayant son siège 1, Avenue de la Voie Ferrée, 34360 SAINT-CHINIAN, représenté par son Président, Monsieur Francis BOUTES.

Il est convenu ce qui suit :

## PREAMBULE

**Contexte départemental** : Depuis 1999, le Conseil Général, avec l'appui technique de l'ADT, mène une politique d'organisation territoriale du tourisme visant à favoriser la structuration et le développement de l'offre départementale autour de sept destinations touristiques :

- quatre destinations rurales («Cévennes-Pic Saint-Loup», «Pays Cœur d'Hérault», «Haut Languedoc», «Vignobles») dans le cadre des Pays et/ou du regroupement de Communautés de Communes,
- trois destinations littorales («Montpellier-petite Camargue», «Pays de Thau-Pays de pézenas», «Pays de Béziers-Canal du Midi») organisées autour des communautés d'agglomération.

Ainsi, depuis janvier 2005, l'ADT a contribué à la coordination des politiques territoriales du tourisme et la mise en place d'un dispositif d'appui à l'animation et la coordination des destinations, par la création de trois postes d'animateurs touristiques territoriaux, affectés aux destinations rurales.

La majorité de ces territoires se sont ainsi dotés, avec l'appui de l'ADT, d'un Schéma de Développement Touristique et ont mis en place peu à peu l'organisation locale et les compétences nécessaires à l'animation et à la coordination des actions territoriales.

En conséquence, l'ADT souhaite, à l'occasion du nouveau schéma du tourisme et des loisirs 2012/2015, faire progressivement évoluer ses modalités de partenariat pour s'orienter vers des conventions d'objectifs pluriannuelles, permettant de coller au plus près des préoccupations et des besoins des territoires.

En lieu et place de l'affectation d'animateurs territoriaux, l'ADT propose un accompagnement ciblé dans le cadre de priorités d'actions partagées, cohérentes avec la stratégie départementale, permettant de mobiliser des compétences techniques et de mutualiser des moyens adaptés aux besoins spécifiques des territoires

Début 2011, pour prendre en compte les évolutions du contexte territorial et répondre aux grandes tendances socioéconomiques du secteur du tourisme, le Département, avec l'appui d'Hérault Tourisme a engagé l'élaboration du nouveau schéma 2012/ 2015.

Ce schéma doit permettre de consolider les acquis des orientations définis en 2005 (notamment en termes de qualification et modernisation de l'offre) tout en recentrant la stratégie et les efforts sur des thématiques fortes.

Trois axes prioritaires ont ainsi été identifiés:

- la création d'un réseau de Grands Sites et Sites Majeurs, véritable vitrine du département,
- la structuration et la qualification d'une offre de loisirs de pleine nature, pour une image forte sur ce secteur afin de cibler de nouvelles clientèles,
- le développement de l'oenotourisme par la valorisation des productions, des paysages et de la culture Vigneronne.

Le développement de ces thématiques doit permettre de conforter le positionnement de la destination autour d'une marque forte « Hérault, le Languedoc ».

SOUS-PREFECTURE  
REQU LE  
15 MARS 2012  
SERVICE COMMUNIC.

Au niveau départemental, l'ADT assure :

- une mission de coordination, à l'échelle départementale, de l'ensemble des projets de destination et de leur cohérence avec le Schéma Départemental du Tourisme et des Loisirs,
- une mission de coordination sur la destination Haut Languedoc, des actions et projets touristiques menés par le PHLV, le PNRHL et les communautés de communes non membres du Pays,
- une mission d'appui technique des actions menées à l'échelle territoriale : assistance technique sur expertise touristique, à la demande du Pays et/ou des autres partenaires locaux, publics et privés, en mobilisant chaque fois que nécessaire, les compétences d'expertise de ses différents services, dans les domaines du développement, du marketing, des éditions et de l'accompagnement aux porteurs de projet.

### **ARTICLE 3 –OBJECTIFS PARTAGES ET ENGAGEMENTS**

Les partenaires ont identifié six axes de travail prioritaires répondant à la fois aux enjeux de la politique départementale du tourisme et aux objectifs du schéma local d'organisation et de développement touristiques.

#### **I - Développement des offres thématiques « loisirs de pleine nature » et « Oenotourisme ».**

##### **I-1) Loisirs de pleine nature : Développer, qualifier et structurer une offre annualisée, vecteur de découverte du territoire**

Les nouvelles tendances de consommation témoignent d'une demande forte et croissante d'**activités de loisirs de pleine nature** ouvrant pour le département et les territoires une opportunité de développement « annualisé » des loisirs susceptible de pérenniser voire de créer de nouveaux emplois.

De par sa topographie et son climat le département dispose d'un fort potentiel en termes de sites et de gamme d'activités, mais l'offre peu structurée souffre d'un déficit d'image et de communication ainsi que d'une saisonnalité marquée nécessitant de fortes capacités d'adaptation de la part des professionnels.

- **Le Pays** prévoit, suite à son étude « itinérance », d'accompagner la structuration des équipements sportifs de pleine nature afin de requalifier le réseau de sentiers de randonnées, améliorer l'accès aux sites de pratiques et leur équipement (escalade, canoë..), et structurer une offre de séjour auprès de clientèles ciblées.  
A cette fin, il a mis en place une mission d'audit des sentiers existants (promenade et randonnée) sur l'ensemble du territoire par le recrutement d'un technicien à plein temps sur une durée d'un an. Ce travail réalisé avec l'appui d'Hérault Sport est le préalable à toute production touristique et communication. Il va de pair avec le volet hébergement et le plan qualité territorial.
- **L'ADT** de son côté travaillera à l'élaboration d'un plan de communication et marketing ciblé valorisant les filières les plus porteuses en termes d'image et les différents pôles d'activité de loisirs sportifs du département. La conception d'un portail Internet APN dédié permettra de développer des outils adaptés aux nouveaux modes de consommation, ainsi qu'une déclinaison territoriale par destinations.  
Un travail sera également mené auprès des réseaux sportifs et de la presse spécialisée pour marquer le positionnement APN du territoire et des actions marketing ciblées pourront être engagées avec le Pays.  
Un accompagnement des prestataires pourra être mis en place par l'ADT pour favoriser l'accessibilité des activités aux personnes Handicapées.

##### **I-2) Oenotourisme : Développer une offre d'accueil et de découverte autour de la culture et des paysages viticoles**

Dans un contexte de crise viticole mais aussi d'engouement pour le vin à l'échelle internationale, le développement de l'oenotourisme apparaît comme un enjeu stratégique de premier plan et relevant d'un axe économique majeur pour le tourisme départemental et le secteur viticole.

Cette offre reste cependant peu lisible et pas toujours accessible pour les clientèles touristiques. Un important travail de structuration, de mise en réseau et de qualification reste à mener, en soutien aux dynamiques territoriales, afin de positionner le département en tant que véritable destination oenotouristique.

- **Le Pays**, dans la continuité du travail engagé sur la destination « Vignobles » souhaite travailler l'identité, la culture vigneronne et agricole, à travers l'accompagnement des caveaux vignerons, des manifestations emblématiques et mobiliser les restaurateurs et les cafés pour une meilleure valorisation des productions locales au travers des marques « Café de Pays » et « Assiette de pays ». La qualification et la mise en réseau

Le Pays compte y remédier par la mise en place d'une politique volontariste d'appui aux projets et l'animation d'une démarche qualité, qui doit pouvoir s'appuyer sur :

- les aides départementales à l'hébergement visant à soutenir les entreprises, moderniser l'offre, accompagner la mise aux normes, les démarches qualité (au travers des labels Qualité Hérault, Gîtes de France, Clévacances, La Clef Verte, Tourisme Handicap...) la gestion environnementale, la qualité paysagère notamment dans les campings.
- Le dispositif d'ingénierie de projet mis en place par Hérault Tourisme et le département.

**III-1) Mise en place, en coordination avec l'ADT, d'un dispositif d'aide aux porteurs de projets :** Il s'agira prioritairement de développer l'offre en hôtellerie et chambres d'hôtes, requalifier les villages de vacances et en professionnaliser la gestion, requalifier l'offre en camping notamment en développant le nombre de lits en HLL.

- **Le Pays** met en place une cellule d'accompagnement de projet pour informer les professionnels sur la réglementation et les normes, orienter vers les organismes labellisateurs, aider au montage des dossiers de financement. Cette cellule assurera un rôle de guichet unique sur le territoire en coordination avec le service conseil aux projets privés de l'ADT qui pourra être sollicité selon besoin.
- **L'ADT** apportera selon besoin son expertise technique (plus particulièrement sur les projets faisant l'objet d'une demande de subvention au département)

L'ADT interviendra également en ingénierie sur les projets structurants et mobilisera en fonction des problématiques rencontrées ses différents dispositifs d'ingénierie : Visites conseil avec Atout France (convention ADT/ATOUT France), aide à la recherche d'investisseurs et opérateurs, mobilisation du fond d'expertise rapide, assistance à maîtrise d'ouvrage ou participation technique au pilotage d'études.

**III-2) Mise en place d'un plan qualité territorial hébergement s'appuyant sur les labels existants :** l'amélioration de la qualité de l'accueil chez les professionnels et plus particulièrement dans les hébergements est un axe majeur au regard du positionnement qualité revendiqué par le territoire (art de vivre, produits du terroir, cadre naturel) ; l'ambition du plan qualité territorial repose avant tout sur la mise en lumière des identités du pays qu'elles soient patrimoniales, de loisirs, gastronomiques ou environnementales afin de répondre au besoin d'âme des marchés touristiques.

Réalisé en partenariat avec l'ensemble des labels et des institutionnels le plan qualité vise l'ensemble des filières touristiques. L'objectif du Pays est de se doter à moyen terme, d'un parc thématique, constitué à plus de 50% de structures labellisées.

- Pour mener à bien ce projet, le **Pays** en concertation avec l'ADT met en place une mission d'animation spécifique au plan qualité territorial par la création au sein du Pays d'un poste de chargé de mission à plein temps sur trois ans. Des conventions de partenariat seront par ailleurs signées par le Pays avec les principaux labels afin de mutualiser les moyens et de capitaliser sur les démarches existantes. Un programme de formation et des actions d'accompagnement seront mises en place.
- **L'ADT** appuiera cette démarche jugée prioritaire par une contribution financière dans la phase de lancement et interviendra techniquement dans le processus de qualification au titre du label « Clévacances » pour les hébergements correspondant aux caractéristiques de ce dernier (notamment dans les stations thermales). Le développement des labels thématiques (Bacchus, insolite, environnement) sera particulièrement recherché pour coller au plus près des objectifs et des axes de positionnement du territoire. L'ADT s'engage à mobiliser les moyens afférents à une charge de travail supplémentaire pour traiter les nouveaux adhérents dans un délai raisonnable.

Cette action fera l'objet d'un avenant technique à la présente convention afin de définir les conditions et modalités de coordination des procédures de visite, de validation et de contrôle entre les équipes du Pays et de l'ADT.

L'ADT accompagnera également le Pays pour développer l'accessibilité à tous les publics au travers d'une information sur les obligations légales et l'échéance 2015 pour la mise aux normes et d'un appui technique aux professionnels en vue de l'obtention du label « Tourisme et handicap ».



Le plan identifiera les actions qui pourront être menées localement et celles menées en partenariat qui bénéficieront d'un cofinancement dans le cadre du plan marketing départemental.  
Par ailleurs l'ADT accompagnera le Pays dans sa réflexion sur le développement d'outils d'aide à la commercialisation.

- En contrepartie **Le Pays** s'engage à :
  - soutenir dans ses supports et actions de communication la marque « Hérault Le Languedoc ».
  - Capitaliser sur la marque Parc Naturel Régional du Haut Languedoc » porteuse à terme, d'image et de notoriété pour la partie du territoire située dans le Parc.

#### ARTICLE 4 - MOYENS

Le SLODT du Pays se déclinera sous forme d'un plan d'actions, qui fera l'objet de programmations annuelles.

L'ensemble de ces éléments et des projets sera intégré, en fonction des maîtrises d'ouvrages, aux différents contrats signés avec le Conseil Général pour le financement des projets (Contrat de Pays, Contrats de Communautés de Communes, contreparties Leader).

- Le **Pays** mobilisera, au niveau local, en contrepartie de l'aide départementale, les moyens techniques et financiers nécessaires à la mise en œuvre de ce projet (contreparties financières, mobilisation de compétences, études complémentaires, concertation et animation des réseaux locaux...).

Le Pays a mis en place une cellule technique chargée d'animer les différents dispositifs d'appui aux projets et de développer une politique de promotion et de communication adaptée aux attentes des clientèles.

Ce dispositif est renforcé par la création au sein du Pays de trois postes supplémentaires sur des durées de un à trois ans :

- un poste de technicien chargé de réaliser l'Audit des sentiers de randonnées
- un poste de chargé de mission, animateur du Plan Qualité (poste à créer),
- un poste de chargé de mission pour l'animation de l'Opération Grand Site de Minerve.

L'ADT sera associée pour avis à la définition des profils de poste ainsi qu'aux jurys de recrutement.

Il sera complété par des conventions de partenariat avec les différents labels dont une convention financière avec Qualité Hérault pour la mise à disposition d'un qualicien à mi temps dédié au plan qualité territorial.

Des moyens financiers en fonctionnement et investissement sont mobilisés dans le cadre du programme Leader porté par le pays.

Le Pays s'engage par ailleurs à mener son action en étroite collaboration avec le Parc Naturel Régional du Haut Languedoc qui, dans le cadre de ses attributions et du projet de signature de la charte européenne du tourisme durable, mène certains projets en lien avec le secteur du tourisme.

- Afin d'accompagner cette dynamique et d'aider au lancement des priorités d'actions identifiées, l'ADT apportera, sur une période limitée à deux ans, un appui financier à hauteur de 80 K€, soit 40 K€ par an. Cette contribution fera l'objet de deux versements semestriels par an de 20K€ chacun.

L'ADT veillera à la bonne exécution des engagements précisés aux articles précédents et mobilisera en tant que de besoin ses différents services et dispositifs d'intervention (labellisation, ingénierie, actions de marketing et communication).

L'ADT s'engage, par ailleurs, à fournir aux acteurs du territoire toutes les données d'ordre économique et de veille stratégique en sa possession, nécessaires dans le recadrage éventuel de la stratégie et dans le développement des projets des destinations. Une déclinaison territoriale des données de l'observatoire sera réalisée.

Une réflexion sera également engagée pour identifier des pistes de partenariat en vue de mutualiser des moyens pour la réalisation d'études d'observation spécifiques nécessaires à l'échelle territoriale et au niveau départemental.

SOUS-PRÉFECTURE  
REÇU LE

15 MARS 2012

SERVICE COURRIER

# CONVENTION DE PARTENARIAT

## ENTRE

Le **Syndicat Mixte du Pays Haut Languedoc et Vignobles**, représenté par son Président, Monsieur Francis Boutes - 1, rue de la Voie Ferrée 34360 Saint-Chinian

## ET

Le **Comité Inter consulaire Départemental de l'Hérault (C.I.D.H.)**, pour son action Qualité Hérault, représenté par son Président, Monsieur Rudy IOVINO, Maison des Agriculteurs A, Mas de Saporta, CS 10010, 34875 LATTES Cedex.

### **PREAMBULE**

Le Pays Haut Languedoc et Vignobles, soucieux de répondre aux nouveaux besoins des clientèles touristiques et désireux de s'adapter aux tendances du consommateur, a décidé de lancer un Plan Qualité Identitaire. Son ambition repose avant tout sur la mise en lumière des identités du Pays qu'elles soient patrimoniales, de loisirs, gastronomiques ou environnementales afin de répondre aux besoins « d'âme » des marchés touristiques. C'est donc une invitation à découvrir le territoire à travers ses particularismes dans le respect des gens qui y vivent et y travaillent et sur la base d'une dimension humaine, culturelle, économique d'une offre qui deviendrait « patrimoniale ».

Parallèlement, le Comité Inter consulaire Départemental de l'Hérault mène une politique de développement et de promotion de la qualité s'adressant aux professionnels du tourisme, du commerce, de l'artisanat et de l'agritourisme.

Dans ce cadre, le label Qualité Hérault qui est reconnu tant par « Qualité Sud de France » que par « Qualité Tourisme », est garant de la qualité des prestations des professionnels au sein de son réseau et peut répondre à l'ensemble des exigences du Plan Qualité Identitaire.

### **ARTICLE 1 – OBJECTIFS DU PLAN QUALITE IDENTITAIRE**

Les objectifs du Plan Qualité Identitaire portent sur :

- le développement d'une offre qualifiée coordonnée avec les différents labels,
- l'amélioration de la connaissance identitaire des acteurs,
- l'offre d'une communication lisible et cohérente,
- la mise en œuvre de l'esprit réseau et le renvoi des clientèles,
- l'assise d'une politique de commercialisation.

### **ARTICLE 2 – FORMALISATION DU PROCESSUS D'INTERVENTION DU PAYS**

Afin de mettre en œuvre ce Plan, il est proposé aux partenaires de s'engager dans un processus de sensibilisation, d'accompagnement et de contrôle (cf. tableau).

Les partenaires s'engagent, en particulier, à respecter les points suivants :

- l'optimisation d'un positionnement qualité sur le territoire
- la coordination des procédures de visite, de validation et de contrôle
- l'optimisation de l'action de conseils
- l'optimisation des actions conduites au niveau promotionnel
- la mise en commun de moyens.

SOLS-PREFECTURE  
RECUE  
15 MARS 2012  
SERVICE COURRIER

Etapas :	Qui fait quoi ?		Comment ?		Moyens éventuels
	Pays	Qualité Hérault	Pays	Qualité Hérault	
<b>Sensibilisation</b>	Sites déjà labellisés	Identification en commun	Communication	Partenaire	Guide/Journées
	Sites non labellisés		Communication	Partenaire	Guide/ Journées
<b>1ere visite</b>	Sites déjà labellisés	Pays			Animation Pays : 2 h
	Sites non labellisés				Visite en commun
<b>Préconisations et suivi</b>	Sites déjà labellisés	Pays	Animation et outils de suivi/grille Pays	Est réceptionnaire des documentations Pays	Outils /Aides Pays : 3 h Qualité Hérault : ½ h
	Sites non labellisés	Suivi/grille Pays	Mise en commun des conclusions et suivi Pays et Qualité Hérault conjoint		Aides éventuelles Qualité Hérault:2h30 +Pays 2h
<b>2eme visite</b>	Sites déjà labellisés	Pays visite de pré-audit	/analyse /grille Pays		Pays : 2h
	Sites non labellisés	Visite de pré-audit en commun	Mise en commun des conclusions		Qualité Hérault : 2h30+ Pays : 1h30
<b>Contrôle</b>	Sites déjà labellisés	Au moment du contrôle annuel de Qualité Hérault	Grille additionnelle/audit externe		Qualité Hérault : 1h+ Pays 1/4 h
	Sites non labellisés	Audit externe par le même cabinet	Grille additionnelle Pays		Qualité Hérault : 1h+ Pays : 1/4 h
<b>Agrément</b>	Sites déjà labellisés	Pays	Réunion comité d'agrément		Pays 1heure Qualité Hérault : 1 h
	Sites non labellisés	En commun	Réunion comité d'agrément		En association Qualité Hérault: 2h+ Pays : 2 h
<b>Suivi</b>	Tous sites	Suivi Pays et Qualité Hérault	Visite éventuelle sur site		Pays : 1 h Qualité Hérault : 2h

COLLECTIF  
 SERVICE COUR.  
 17 Mars 2012

## ANNEXE 1 - Le Plan Qualité Identitaire

Ce plan est basé sur une démarche de développement intégrée et durable qui comprend **la définition de valeurs** qui sont représentatives de **l'identité du Pays** et qui favoriseront sa reconnaissance à l'extérieur pour le touriste.

Ces valeurs sont exprimées dans le SLODT sous trois registres : les produits (valeur terroir), l'art de vivre (favoriser un tourisme d'hospitalité : accueil identitaire), le cadre naturel (préservation et valorisation des paysages et de l'environnement).

Elles sont traduites dans le plan en critères généraux dans un cahier des charges et critères thématiques afin qu'elles soient présentes dans une offre de service.

**1- Le bâti de caractère comme représentation d'une identité patrimoniale** : Soit il est relatif à l'histoire du Pays, il entraîne un vécu pour le touriste à l'intérieur de cette histoire, notion de transposition. Le style architectural des hébergements sélectionnés est en lien avec l'identité du Pays. Les aménagements intérieurs respectent cette identité.

Soit il participe à l'esprit d'une destination innovante et éco-responsable : les éco-habitats, les hébergements de caractère. Les autres filières touristiques hors hébergements sont plutôt sélectionnées en relation avec les typologies définies dans le cahier des charges

**Accompagnement Pays prévu sur ce critère** : Un appui logistique CAUE et Pays : cahier de préconisations architecturales, conseils aménagements extérieurs et intérieurs personnalisés, appui et conseils volet énergie.

**2- L'environnement et les paysages** : Le Pays a placé l'environnement au cœur de son dispositif de reconnaissance territorial. Les touristes et les prestataires doivent être solidaires d'un comportement responsable permettant un développement durable de ce secteur d'activité.

Il a été défini **7 critères** et principes de bonne gestion des énergies et de l'environnement :

- bonne gestion de l'eau,
- bonne gestion de l'énergie,
- bonne gestion des déchets,
- faire en sorte de limiter les nuisances sonores, olfactives et visuelles.
- avoir des pratiques paysagères en lien avec le climat et les essences locales.

**Accompagnement Pays prévu sur ce critère** :

- Des formations sur la bonne gestion des énergies et sur les facteurs d'appartenance territoriaux.
- Un appui logistique avec le point infos énergie.
- La production d'outils de sensibilisation.

**3 - La valorisation des produits locaux** : Le terroir du Pays Haut Languedoc et Vignobles extrêmement diversifié est un réservoir de productions des plus variées. Il a été défini un ensemble de produits à valeurs identitaires qui sont la référence dans ce domaine pour le territoire soit : le vin, les châtaignes, les fruits, les olives, les navets de Pardailhan, les plantes aromatiques et médicinales, les pois chiches de Carlenca, la charcuterie locale, le miel et le fromage Pélarçon...

**Accompagnement Pays prévu pour ce critère** :

- Un classeur de prestataires dématérialisé.
- Les événements « à la découverte du Pays ».
- Le développement de circuits courts pour les producteurs notamment dans le cadre de l'« Assiette de Pays ».

**4 - La valorisation de la culture et du patrimoine** : Il a été défini 7 thèmes identitaires :

- le terroir: vin et viticulture, produits du terroir
- les paysages: géologie, faune et flore, eau, pierres sèches
- l'eau
- l'art médiéval dont art roman et gothique, villages
- l'histoire locale: religieuse, les légendes, la langue
- la géologie: mines et carrières, réseau karstique et sites
- l'archéologie: sites et musées

Ces thèmes sont l'expression d'une identité à plusieurs visages. La complémentarité dans la diversité telle pourrait être le slogan de ce Pays.

**Accompagnement Pays prévu sur ce critère** :

- une formation/information d'une demi-journée tout thème pour tous les prestataires postulants.
- des documentations spécifiques

