

## SCEPTRES D'OR DU DEVELOPPEMENT DURABLE 2013

### -PALAVAS LES FLOTS-

#### I- Fiche d'Identité

Nom de la commune	Nombre d'habitant	Département	Maire
Palavas les Flots	6 064 habitants	Hérault	M. Christian JEANJEAN

#### II- Thème du projet

Thème du projet	Catégorie
Une destination touristique insolite portée par un office de tourisme éco-raisonnable	Une structure innovante incluant une démarche globale et transversale

### III- Description et intérêt du projet

Résumé du projet	Originalités
<p><b>Nature de l'opération</b> Une destination touristique insolite, portée par un office de tourisme « durable et éco-raisonnable »</p> <p><b>Pourquoi une destination touristique et insolite ?</b> Situé sur une langue de territoire entre la mer Méditerranée d'un côté et les étangs sauvages de l'autre, Palavas les Flots a la chance de posséder un important patrimoine lagunaire. En quelques centaines de mètres on bascule d'un univers illimité et ouvert côté littoral méditerranéen à un univers intimiste et pudique du côté des « Étangs palavasiens ».</p> <p><b>Pourquoi un office de tourisme « durable et éco-raisonnable » ?</b> Pourquoi « Eco-raisonnable » ? Parce qu'il suffit souvent d'appliquer des gestes simples au quotidien faisant appel à la raison et au bon sens pour préserver l'environnement, contribuer au bien-être de tous, tout en faisant des économies. Il s'agit aujourd'hui de présenter un aspect encore méconnu du patrimoine palavasiens, un autre monde secret et discret où la nature dicte ses règles. L'Office de Tourisme de Palavas-Les-Flots a adapté et axé également son activité sur le développement durable en raison des engagements liés à la charte NATURA 2000 et à la Convention Ramsar.</p> <p><b>Les originalités de l'opération ?</b> Une grande richesse biologique : - Un site où la nature et l'homme cohabitent - Une destination à taille humaine</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Une démarche globale et transversale portée par un office de tourisme engagé</li><li>- L'office de tourisme est engagé dans une charte comprenant 10 points</li><li>- Un développement des produits touristiques durables : programme de sensibilisation à l'environnement, actions dédiées aux touristes, aux familles et aux Palavasiens, un produit tourisme durable en ligne</li><li>- Un travail intéressant mené avec les socio-professionnels, un vrai dialogue est mis en place</li><li>- De nombreux outils et animations pour les vacanciers et en particulier les familles</li></ul>

<p>- Deux des engagements et recommandations s'adressent directement à l'activité touristique</p> <p>- Engagements et recommandations de la charte Natura 2000 propres aux Offices de Tourisme</p>	
--	--

#### **IV- Réalisation :**

<b>Contexte</b>	<b>Historique et avancement</b>
<p>En mars 2008, Christian JEANJEAN, Maire de Palavas-Les-Flots a attribué la délégation du Tourisme et du Développement Durable à un de ses conseillers municipaux, Philippe NEAU-LEDUC. Christian JEANJEAN et Philippe NEAU-LEDUC ont ensuite été respectivement élus Président et Vice-Président de l'Office de Tourisme par son Comité directeur.</p> <p>Une réflexion s'est alors engagée à l'Office de Tourisme pour promouvoir les espaces naturels récemment classés Natura 2000 et lancer une démarche Durable au sein de la structure. Parallèlement la commune s'est engagée dans une démarche de développement Durable avec pour projet le lancement d'un Agenda 21 local.</p> <p>En septembre 2008, Christian JEANJEAN a désigné Philippe NEAU-LEDUC pour intégrer la « Commission Environnement » au sein de l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et Communes Touristiques à laquelle adhère la commune. L'Office de Tourisme porte le projet du développement durable et du label Famille Plus pour le compte de la ville.</p> <p>Par ailleurs, la commune est membre de quatre syndicats compétent en matière de protection de l'environnement ou à la valorisation des espaces naturels :</p> <p>- SIEL (Syndicat mixte des étangs du Littoral)</p>	<p>Initiatrice du projet, l'Office de Tourisme (Etablissement Public Industriel et Commercial (EPIC) depuis 2009) se devait d'appliquer des règles au quotidien, de réfléchir et d'adopter des solutions en faveur du développement durable tout en respectant un budget maîtrisé, la qualité de l'accueil du public et la qualité de travail de l'équipe.</p> <p>Depuis le printemps 2008, toutes les missions de l'Office de Tourisme ont été adaptées au développement durable et à la sensibilisation à l'environnement. Cette nouvelle impulsion répondait à une volonté commune tant de la part du Président, Maire de Palavas-Les-Flots, que du Vice-Président, élu en charge du Tourisme et du développement durable, que du Comité de Direction et de l'équipe technique. Il s'agit d'un projet communal répondant à l'ensemble des acteurs de notre commune.</p> <p>Une réflexion s'est ainsi engagée, les missions ont évolué, de nouvelles actions ont vu le jour, et de ce fait des objectifs ont été fixés en dix points et se traduisent dans notre quotidien par :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Une administration et une gestion interne raisonnée</li> <li>2. Un programme de sensibilisation à l'environnement</li> <li>3. La sensibilisation aux éco-gestes et l'accompagnement des professionnels de la station</li> </ol>

<p>- SYMBO (syndicat mixte du bassin de l'Or) : suivi des étangs et animation du réseau Natura 2000</p> <p>- SYBLE (Syndicat du Bassin du Lez) : gestion équilibrée de l'eau et des milieux aquatiques sur le bassin versant du Lez, de la Mosson et des étangs palavasiens.</p> <p>- Syndicat mixte pour le développement de la pêche et la protection des zones marines dans le Golfe d'Aigues Mortes : immersion de récifs artificiels et projet de cantonnement.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. La création de nouveaux produits touristiques en ligne</li> <li>5. Un programme d'éditions revisité</li> <li>6. L'e-tourisme et les nouvelles technologies</li> <li>7. Le développement des animations</li> <li>8. Favoriser les liens entre touristes et palavasiens</li> <li>9. Réduire le phénomène de saisonnalité et oeuvrer pour le développement économique local</li> <li>10. L'élaboration de programmes locaux de développement</li> </ol> <p><b>Axes de développements à venir :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Projet d'aménagement d'une signalisation à destination des piétons, des cyclistes et des personnes à mobilité réduite.</li> <li>- L'Office de Tourisme projette de revisiter sa documentation en mettant plus en avant les services proposés aux visiteurs. La documentation en libre-service en matière de développement durable sera plus développée.</li> <li>- Maintien du Pavillon Bleu</li> <li>- Réduire le phénomène de saisonnalité et oeuvrer pour le développement touristique et local</li> <li>- Favoriser une politique de labels et de qualité</li> <li>- Sensibiliser les touristes sur des opérations de développement durable durant leurs vacances</li> <li>- Favoriser les projets urbanistiques à l'image d'une ville éco-responsable et éco-raisonnable</li> </ul>
--	---

## V- Investissements :

Coût et financement	Retombées locales	Actions de communication
<p>A ce jour, l'adaptation des missions d'un Office de Tourisme au Développement Durable ne représente pas un investissement financier particulier, mais principalement un investissement humain. Au contraire, la mise en place de tableaux de bords sur les consommations et l'application de la charte des éco-gestes au travail ont permis de réaliser des économies non négligeables. A savoir : 40% d'économies sur la papeterie et les consommables informatiques, 30% d'économies sur l'affranchissement depuis la mise en ligne systématique des informations, diminution de 50% du nombre de brochures sur les hébergements touristiques depuis la mise en ligne des disponibilités et des offres de réservations.</p> <p>Les campagnes web-marketing et l'e-tourisme réduisent considérablement les dépenses précédemment consacrées aux salons de tourisme et permettent de surcroît de mesurer l'impact de la promotion touristique.</p> <p>Les aménagements et les dépenses de fonctionnement étaient déjà prévus aux budgets de l'Office de Tourisme, car nécessaires, ils ont simplement été adaptés au Développement Durable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En 2013, les <b>guidages et sorties nature</b> ont enregistré une nette hausse de fréquentation. Face à une demande croissante et à la hausse de la fréquentation touristique en inter-saison, ces sorties sont désormais programmées durant les vacances hivernales. Les sorties de découverte du patrimoine naturel sont systématiquement intégrées aux prestations proposées par les professionnels de la station.</li> <li>- Les <b>retombées presse</b> sont importantes compte tenu également du caractère insolite de la destination. La découverte du patrimoine naturel est intégrée au dossier de presse de l'ADT 34, qui réalise également de nombreux accueils de presse sur le territoire des « Etangs palavasiens ».</li> <li>- Les enjeux liés à la <b>mise en valeur touristique des « Étangs palavasiens »</b> sont à la fois économiques et sociaux. Enjeux économiques d'abord au sens où ils jouent un rôle économique fort à travers le tourisme et la pêche professionnelle. Enjeux sociaux également avec une activité de pêche traditionnelle qui est en régression car soumise à de nombreux aléas.</li> <li>- Le <b>développement touristique modéré</b> doit, de manière durable, permettre le maintien de ces activités humaines.</li> </ul>	<p>L'Office de Tourisme axe sa communication sur l'âme du village de pêcheurs et l'identité forte de Palavas-Les-Flots, la richesse du patrimoine naturel et les labels.</p> <p>Le plan de communication en faveur de Développement Durable se décline au travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- D'un programme éditorial Touristique (documentation spécifique, pages dédiées dans les éditions touristiques trilingues, pages dédiées dans le « guide famille » et les livrets jeux à l'attention du jeune public, campagne d'affichage)</li> <li>- Du bulletin d'informations municipal semestriel (la rubrique « Tourisme » est consacrée à l'action en faveur du Développement Durable)</li> <li>- De la communication presse (dossiers de presse, accueils de presse, insertions dans la presse)</li> <li>- De l'e-tourisme</li> <li>- D'un relationnel personnalisé avec les professionnels de la station</li> </ul>

**Contact** : Stéphanie DUFOUR, Directrice adjointe- Référent qualité- 04 67 07 73 36 ; [qualite.tourisme@ot-palavaslesflots.com](mailto:qualite.tourisme@ot-palavaslesflots.com)