

SCEPTRES D'OR DU DEVELOPPEMENT DURABLE 2009

-PALAVAS LES FLOTS -

I- Fiche d'Identité

Nom de la commune	Nombre d'habitant	Département	Maire
Palavas les flots	6 048 habitants	Hérault (34)	Christian JEANJEAN

II- Thème du projet

Thème du projet	Catégorie
Une destination touristique insolite portée par un Office de Tourisme Durable et éco-raisonnable	Démarche globale

III- Description et intérêt du projet

Résumé du projet	Originalités
<p>L'Office Municipal de Tourisme 3* de Palavas-les-Flots est engagé dans une démarche durable et « éco-raisonnable ». « 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. Ainsi, depuis le printemps 2008, toutes les missions de l'Office Municipal 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. Une réflexion s'est ainsi engagée, les missions ont évolué, de nouvelles actions ont vu le jour, des objectifs ont été fixés, en dix points :</p> <p><u>1- L'administration et la gestion interne :</u> L'Office Municipal de Tourisme, structure municipale initiatrice du projet, 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> <ul style="list-style-type: none"> - Les fiches de postes ont été modifiées, engendrant une réorganisation des missions de chacun. - Une étudiante en Master de Tourisme et environnement a intégré l'équipe - Une charte éco-raisonnable au travail a été réalisée en concertation. Cette dernière est affichée dans chaque bureau. - Les équipements ont été adaptés : <ul style="list-style-type: none"> - Éclairage basse consommation - Gestion de la papeterie et des composants informatiques : Une économie de 40% a été réalisée. - Gestion de l'affranchissement : Le développement des nouvelles technologies a permis de réduire le coût d'affranchissement de plus de 30% - Panneau d'affichage magnétique et thématique - Mobilier répondant à des normes environnementales et acquis auprès d'entreprises ayant un engagement environnemental 	<ul style="list-style-type: none"> - une offre touristique durable sur l'ensemble du territoire et pour tous - Une appropriation de la démarche par tous les acteurs - Une démarche de développement durable qui commence par l'appropriation des acteurs à l'initiative de la démarche - des activités toute l'année pour allonger la saison et toucher les habitants

- Le volet environnemental a été systématiquement intégré à tous les marchés d'éditions
- La collecte des déchets : Piles et cartouches, accessible à tous

2- Un programme de sensibilisation à l'environnement :

A l'attention des touristes et des locaux :

- Les guidages : La réorganisation en faveur du développement durable de l'Office Municipal de Tourisme a permis de détacher une hôtesse d'accueil possédant le diplôme de guide régional. Passionnée par les patrimoines et moyennant une formation en environnement pour un approfondissement des connaissances, elle a créé deux guidages sur les patrimoines : architectural et naturel. Ces derniers sont désormais réalisés toute l'année.
- Les ateliers parents / enfants : Un partenariat de l'Office Municipal de Tourisme avec une association d'éducation à l'environnement permet d'organiser des sorties ludiques et de sensibilisation à destination des familles. Face au succès croissant de cette activité, des ateliers « famille » seront également proposés pendant les vacances hivernales
- Les balades à vélo : Des balades à vélo autour des étangs avec observations naturalistes ont vu le jour en été 2010. Cette opération correspondant à une demande toutes saisons, ces balades seront reconduites toute l'année.
- La découverte des étangs en kayak de mer : En partenariat avec une association locale, l'Office Municipal de Tourisme propose aux beaux jours des sorties en kayak de mer sur les étangs. Les moniteurs diplômés d'état de « Palavas kayak de mer » assurant cette activité ont suivi une formation d'éducation à l'environnement afin de sensibiliser un plus large public.
- Des sorties scolaires et projets pédagogiques

La sensibilisation à la protection de l'environnement et des richesses naturelles locales ne s'adresse pas qu'aux touristes. Aussi, l'Office Municipal de Tourisme a-t-il proposé au directeur de l'école élémentaire de Palavas-Les-Flots de détacher le guide de l'Office Municipal de Tourisme afin de réaliser des sorties scolaires, voire des projets pédagogiques pour les petits palavasiens. Au 3ème trimestre de l'année scolaire 2009/2010, une dizaine de sorties ont été effectuées et dès la rentrée scolaire 2010/2011, ce ne sont pas moins de cinq projets pédagogiques qui voient le jour pour des enfants du CP au CM1.

3- La sensibilisation aux éco-gestes et l'accompagnement des professionnels de la station

A l'attention des touristes :

- Un marque page sur les éco-gestes en vacances est édité en Français et Anglais. Ce dernier est largement diffusé auprès des professionnels de l'hébergement touristique et dans les structures accueillant du public (capitainerie du port, base de tourisme fluvial, base de camping cars...). Il est également en libre diffusion à l'accueil de l'Office Municipal de Tourisme.

- Des cendriers de plage sont distribués à l'accueil de l'office Municipal de Tourisme et sur les plages.

Tout public :

- Un livret éco-gestes est actuellement téléchargeable sur le site www.palavaslesflots.com à la page : Office Municipal de Tourisme. Ce dernier aborde les éco-gestes et la protection de l'environnement sous une forme ludique et attractive avec des tests, quizz, bons plans et astuces.

- Une édition « papier » est en cours de réalisation et sera diffusée à la population et aux enfants des écoles.

A l'attention des professionnels de la station :

Un fichier numérique « petit guide de l'hébergement touristique » a été transmis aux professionnels de l'hébergement ; hôtels, campings, agences immobilières et loueurs de meublés de tourisme classés et labellisés « Clévacances ».

A ce jour, un hôtel 3* de la station a obtenu le Label « Clé verte ».

4- La création d'un nouveau produit touristique en ligne :

La richesse du patrimoine naturel, la rencontre avec les pêcheurs, la création de musées sur l'identité de Palavas-Les-Flots, des loisirs et animations traditionnels, accessibles à tous et toute l'année permettent de découvrir un autre aspect de la station en dehors de la plage -bien que cette dernière s'étende sur 7 kms et soit labellisée « pavillon bleu d'Europe »-.

La politique de la ville en faveur du maintien de l'identité et des traditions locales associée à la réhabilitation du coeur du village – rues pavées, absence de trottoirs, piétonisation, petites placettes, lampadaires à l'ancienne,...- et la protection de l'environnement ont impacté la création de nouveaux commerces traditionnels de qualité, ouverts toute l'année et favorisant la découverte des terroirs régionaux, de l'artisanat et de la gastronomie. Enfin, la labellisation « Clé verte » d'un hôtel a permis de monter un produit touristique de journées et séjours « durables ». Ce dernier est téléchargeable à la page : Office Municipal de Tourisme, sur le site www.palavaslesflots.com

5- Un programme d'éditions revisité :

Un volet sur le développement durable, la connaissance des milieux et la culture locale est systématiquement intégré à chaque édition.

Au plan technique, les éditions sont réalisées sur du papier recyclé ou PEFC.

Au plan économique, les éditions représentaient chaque année un volume d'environ quatre tonnes de papier. La mise en place d'un tableau de bord sur la gestion des stocks et le développement des nouvelles technologies ont permis de réduire la

production tout en maintenant la qualité et le service apportés au public.

6- L'e-tourisme et les nouvelles technologies :

L'Office Municipal de Tourisme a développé cet hiver une nouvelle stratégie, avec une maîtrise partagée, d'outils performants de gestion de l'information et également une nouvelle politique de promotion autour d'internet au travers d'actions telles que des campagnes web marketing en partenariat avec l'ADT (Agence de développement Touristique de l'Hérault), l'intégration de la station à la base de données touristiques nationales, l'actualisation et l'animation du site de la station et autres sites dédiés tels que FAMILLE PLUS.

Par ailleurs, force est de constater que la téléphonie mobile est devenue un outil majeur du tourisme avec le développement des Smartphones et la géo localisation. Ainsi, depuis cet été, la station a intégré un programme qui consiste à obtenir sur un téléphone portable une visite virtuelle de Palavas-Les-flots, les météos marine et terrestre précises, les animations programmées selon des thématiques définies, l'accès à un jeu concours sous forme de quizz, ceci afin de donner un aspect ludique qui permet de toucher également la clientèle des plus jeunes.

7- Les animations :

L'Office Municipal de Tourisme de Palavas-Les-Flots n'a pas en charge l'animation globale de la station. Cependant la structure gère en totalité l'organisation du week-end national FAMILLE PLUS, des journées du Développement Durable et apporte son soutien dans la réalisation d'animations traditionnelles.

- Le week-end National FAMILLE PLUS :

Chaque année la station accueille de nombreux touristes à l'occasion du week-end de Pâques. Les palavasiens profitent également des beaux jours pour participer à des animations locales. Les journées Nationales FAMILLE PLUS sont l'occasion de réunir palavasiens et touristes autour d'activités gratuites principalement tournées vers la découverte des milieux et des patrimoines afin d'aborder l'éducation à l'environnement sous une forme récréative. Les partenaires labellisés se mobilisent sans exception et organisent des sorties, ateliers et autres démonstrations. Petits et grands se retrouvent en fin de journée autour du traditionnel goûter, prélude à un spectacle jeune public. Ce programme dense permet aux familles de choisir des activités qui plaisent à tous parce qu'il n'y a rien de mieux que les vacances ou longs week-end pour savourer des loisirs en famille.

- La semaine nationale du Développement Durable :

Comme pour les journées du patrimoine, l'Office Municipal de Tourisme a organisé des visites guidées gratuites, à pied et à vélo.

Une exposition sur les « Étangs palavasiens » avec des ateliers de sensibilisation et d'éducation au développement durable se sont déroulés dans le hall d'accueil. Les rencontres avec les pêcheurs directement aux pontons et la découverte des techniques de pêche ont remporté un vif succès et les démonstrations de sauvetage en mer ont permis de mettre l'accent sur la sécurité.

Un partenariat pour des animations traditionnelles :

Une association locale d'anciens élèves et fils de pêcheurs a décidé de faire revivre la tradition de la pêche à la traîne ; technique de pêche aujourd'hui disparue sur nos côtes. Cette manifestation se déroule le dernier week-end de juillet afin de faire participer un maximum de touristes. Cette association s'implique également dans le développement du label FAMILLE PLUS sur la station. Aussi, un grand concours de château de sable est également organisé pour revivre, le temps d'un week-end, la grande époque des « clubs Mickey » d'antan. L'office Municipal de Tourisme est associé à ces manifestations.

8- Les liens entre touristes et palavasiens : Les médailles de la fidélité

Palavas-Les- flots honore ses fidèles touristes :

Palavas-Les-Flots, plus ancienne station balnéaire de la côte héraultaise a fêté plus d'un siècle d'existence touristique... Symbole de plages familiales et aussi et avant tout de traditions, Palavas accueille chaque année une clientèle fidèle de Français et d'étrangers amoureux de la station.

Aussi, l'Office Municipal du Tourisme a-t-il décidé d'honorer ses vacanciers inconditionnels en leur remettant une médaille de fidélité de bronze, d'argent ou d'or.

Cette opération se réalise avec le concours des professionnels de l'hébergement, des loueurs particuliers en meublés, des commerçants et des palavasiens qui deviennent parrains ou marraines de leurs touristes fidèles. Les parrains et marraines remplissent le formulaire de demande de médaille auprès de l'Office Municipal de Tourisme et attestent sur l'honneur de la durée de fréquentation et de séjour de leurs clients et amis : 20 ans pour l'obtention de la médaille de bronze, 30 ans pour l'argent et 40 ans pour l'or.

Chaque année une grande fête est organisée afin de perpétuer les liens entre les fidèles touristes, la municipalité, l'Office Municipal de Tourisme, les professionnels de la station et les palavasiens parrains.

Au travers des témoignages et photos des fidèles touristes de la station, c'est la mémoire touristique qui perdure.

9- Réduire le phénomène de saisonnalité et oeuvrer pour le développement économique local :

La situation géographique de Palavas-Les-Flots à 10 kilomètre de Montpellier favorise un tourisme à l'année. La réduction du

temps de travail a occasionné le développement des courts séjours. De surcroît, la proximité de l'aéroport et le TGV Paris/Montpellier en 3h20 sont autant d'atouts pour réduire le phénomène de saisonnalité. Chaque week-end de l'année, plusieurs animations ou spectacles sont proposés aux excursionnistes ou touristes. Ainsi, grâce à cette politique impulsée par la ville, plus de 70% des restaurants sont ouverts toute l'année.

Montpellier est une ville universitaire. Elle accueille plus de 50 000 étudiants par an. Nombreux sont ceux qui recherchent un logement. L'Office Municipal de Tourisme a engagé une campagne de sensibilisation auprès des propriétaires de meublés de tourisme et des agents immobiliers en faveur du logement pour les étudiants. En effet, nombre d'appartements étaient inoccupés durant l'hiver ce qui offrait un parc locatif conséquent disponible pour les étudiants. Une politique tarifaire particulièrement adaptée est appliquée et les parkings gratuits sur la station représentent autant d'atouts non négligeables, tant pour les propriétaires, que pour les étudiants et l'économie locale.

10- L'élaboration de programmes locaux de développement :

Pour une politique en faveur des labels et de la qualité

Fidèle à son action en faveur du développement durable et de l'éducation à l'environnement, l'Office Municipal de Tourisme est engagé dans une démarche de labellisations et de qualité.

- L'obtention en janvier 2009 du label Tourisme handicap pour trois handicaps, moteur, auditif et mental. Les aménagements pour l'obtention du label concernant le handicap visuel sont en cours de réalisation.
- Le développement du label Clévacances pour la qualité de l'habitat touristique
- Obtention pour la station en Août 2009 du Label FAMILLE PLUS, seul label national reconnaissant la qualité de l'accueil et des prestations à l'attention des familles. L'Office Municipal de Tourisme en est le porteur de projet et la structure référente.
- Obtention du pavillon bleu d'Europe pour les plages en 2010. L'Office Municipal de Tourisme a contribué à l'élaboration du dossier dans le cadre de l'éducation et la sensibilisation à l'environnement.
- Lancement de la démarche Qualité Tourisme à l'Office Municipal de Tourisme. Délibération du Comité Directeur au mois de Juin 2010.

L'Office Municipal de tourisme porte le projet de l'Agenda 21 de la ville et représente la commune au sein du Comité 21.

Quelques exemples de réalisations :

- Planche de présentation de la faune et la flore
- Plaquette sur les particularités écologiques du milieu lagunaire
- Aménagements de l'accueil de l'OT
- Programme de la semaine nationale de l'éducation au Développement Durable
- Charte éco-gestes de l'Office Municipal de Tourisme
- Deux topoguides sur les patrimoines
- Vel'Euro et les circuits sur les pistes cyclables
- Marque page éco-gestes en Français et en Anglais
- « Envie de découverte » : Les sorties et visites guidées
- Feuillet : Le petit écolo des lagunes
- Livrets jeux 2009 et 2010
- Guide « famille », « les petits plus qui font du bien à ma planète »

Animations :

- La pêche à la traîne et le concours de châteaux de sable
- Le week-end national FAMILLE PLUS
- L'éducation au Développement Durable
- Affiche des Médailles de la fidélité

IV- Réalisation :

Nature du projet	Contexte- historique- avancement	Supports transmis
Communal	<p>Palavas-les-Flots doit son histoire ancienne et actuelle aux hommes qui lui ont donné toute sa raison d'être : Les pêcheurs. C'est un des très rares petits ports de pêche aux ruelles pavées typiquement méditerranéennes, où les poissons pêchés au petit matin sont vendus sur les quais à peine déchargés des bateaux. De la pêche en mer ou à l'étang sont nées une tradition et une identité jamais travesties. Il s'agit aujourd'hui de présenter cet aspect encore méconnu du patrimoine palavasien, Un autre monde secret et discret où la nature dicte ses règles.</p> <p>Une destination touristique insolite A Palavas-Les-Flots, terre et eau se confondent. 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><u>1- Une grande richesse biologique :</u> Les « Étangs palavasiens » ont fait l'objet d'un classement Natura 2000 au titre des deux directives européennes « habitat » et « oiseaux » pour une superficie de 658 ha situés sur la commune. Ils sont intégrés à la convention RAMSAR en tant que zone humide d'importance internationale. Du fait de sa position géographique particulière entre terre et mer, de l'alternance des milieux doux et salés, une vingtaine d'habitats naturels ont été identifiés dont quatre sont prioritaires : Lagune côtière, steppes salées méditerranéennes, mares temporaires méditerranéennes et marais calcaires à cladium mariscus. La richesse de ces habitats induit une richesse floristique très importante. Ainsi 52 espèces végétales remarquables dont 24 protégées régionalement ou nationalement ont été recensées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Photos - Diplôme RAMSAR pour les étangs Palavasiens - Documents de sensibilisation pédagogiques (faune et flore) - Plaquette sur les particularités écologiques du milieu lagunaire - Extraits des PV du Comité directeur de l'office de tourisme - Notes de communication interne - Programme de la semaine du développement durable - Charte des éco-gestes de l'OMT

	<p>Les lagunes représentent un grand intérêt pour la conservation des oiseaux. Elles constituent des zones d'alimentation, haltes migratoires et sites de reproduction. 31 espèces d'oiseaux ont été répertoriées dont 11 espèces remarquables, notamment 2 espèces les plus menacées parmi l'avifaune lagunaire : la Sterne naine et la Sterne pierregarin. Ces lagunes et zones humides ne sont accessibles qu'à pied ou à vélo.</p> <p><u>2- Un site où la nature et l'homme cohabitent</u> : Allier un développement touristique modéré avec des activités économiques durables. Les étangs palavasiens sont devenus un site où la nature et l'homme cohabitent avec la pêche professionnelle en lagune et aux petits métiers ainsi que la chasse au gibier d'eau. Ces étangs protégés sont traversés par le canal du Rhône à Sète. Sur les berges du canal et en bordure des étangs réside une population dénommée « les Cabaniers ». Les « Cabaniers » sont des descendants de pêcheurs qui, par le passé, avaient construit des abris, autrement appelés « cabanes » pour leur matériel de pêche. Au fil des décennies, ce sont de vraies petites maisons qui ont vu le jour dans ces zones préservées. L'homme est omniprésent et a, de tout temps, participé à la richesse et la conservation de la mosaïque d'habitats naturels.</p> <p><u>3- Une destination à taille humaine</u> Les enjeux liés à la mise en valeur touristique des « Étangs palavasiens » 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. Le développement touristique modéré doit, de manière durable, permettre le maintien de ces activités humaines. Le principal enjeu ici consiste à préserver la ressource en eau. Les « Étangs palavasiens » permettent</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Bulletins d'information et magazines touristiques (français, anglais et allemand) - Deux topoguides sur les patrimoines - Plaquette Vel'Euro - Marque page éco-getes et cendrier de plage - Visites guidées thématiques - Plaquette « Le petit écolo des lagunes » - Extraits des livrets jeux 2009 et 2010 - Extraits du guide famille - Photos d'animations - Articles de journaux
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

de stocker l'eau en excès lors d'épisodes pluvieux important et contribuent ainsi à améliorer le cadre de vie des riverains.

4. Deux des engagements et recommandations s'adressent directement à l'activité touristique :

- Engagements et recommandations propres à certaines activités exercées sur les sites Natura 2000 « Étangs palavasiens ».

Depuis quelques années, les sites sont également devenus le lieu où se pratiquent des activités de pleine nature telles que la randonnée pédestre et le VTT. En effet, la randonnée pédestre est privilégiée par 35% de la population touristique de la région Languedoc Roussillon selon une étude réalisée par l'Agence de Développement Touristique de l'Hérault, elle est également très pratiquée par les locaux.

Le cyclotourisme fait partie des activités les plus pratiquées sur la zone des « Étangs palavasiens ».

Des pistes cyclables existent déjà sur certaines berges et la station de Palavas-Les-Flots propose d'ailleurs des vélos à la location au tarif d'un euro la demi-journée : Le VEL'EURO

- Engagements et recommandations de la charte Natura 2000 propres aux Offices de Tourisme.

Ces engagements spécifiques portent sur la l'information, la communication, la sensibilisation du grand public et des professionnels du tourisme, l'implication dans les programmes d'éducation à l'environnement...

Au regard des engagements liés à la charte NATURA 200 et à la convention Ramsar, l'Office Municipal de Tourisme de Palavas-les-Flots a adapté et axé son activité sur le développement durable.

Historique

En mars 2008, Christian JEANJEAN, Maire de Palavas-Les-Flots a attribué la délégation du Tourisme et du Développement Durable à l'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 Municipal de Tourisme par le Comité directeur de ce dernier.

Une réflexion s'est alors engagée à l'Office Municipal de Tourisme afin de promouvoir les espaces

	<p>naturels récemment classés Natura 2000 et lancer une démarche durable au sein de la structure.</p> <p>En trois étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La sensibilisation et la formation de l'équipe au développement durable 2. Le développement d'une politique de labellisation et la démarche Qualité Tourisme 3. La réalisation d'une enquête auprès de la clientèle afin de mieux cerner les attentes en fonction de l'évolution des comportements touristiques <p>Parallèlement la municipalité 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 désigne Philippe NEAU-LEDUC pour intégrer la « Commission Environnement et développement durable des territoires » au sein de l'Association Nationale des Maires des Stations Classées et Communes Touristiques à laquelle adhère la commune.</p> <p>L'Office Municipal de Tourisme porte le projet du développement durable et du label FAMILLE PLUS pour le compte de la ville.</p> <p>L'année 2009 : Une année décisive et les premières actions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les « Etangs palavasiens » intègrent la convention Ramsar et sont désignés « Zone humide d'importance internationale ». - La commune adhère au Comité 21 et le Conseil Municipal désigne, par délibération, Philippe NEAU-LEDUC pour la représenter. - Le label FAMILLE PLUS est attribué à la station - Le label Tourisme Handicap est attribué à l'Office Municipal de Tourisme <p>L'Office Municipal de Tourisme devient « Durable et éco-raisonnable » :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Révision des fiches de postes : Lancement des guidages sur les patrimoines - Révision des modes de fonctionnement, gestion des stocks et mise en place de tableaux de bord - 1ère phase d'aménagement des locaux - Mise en place de partenariats pour renforcer la découverte des patrimoines et l'éducation à l'environnement - Réalisation de la charte des éco-gestes au travail et des premiers livrets éco-gestes 	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<ul style="list-style-type: none"> - Intégration systématique d'un volet environnemental à chaque édition - Diffusion des premiers outils de sensibilisation au développement durable : <ul style="list-style-type: none"> o Marques pages éco-gestes o Cendriers de plage - Lancement des campagnes web marketing en partenariat avec l'ADT de l'Hérault - Refonte du site web - Premier audit « client mystère » dans le cadre de la démarche Qualité Tourisme <p>Une étudiante en Master de tourisme et environnement intègre l'équipe.</p> <p>L'année 2010 : La concrétisation d'un engagement durable: Le Pavillon bleu d'Europe est attribué à la commune pour la qualité des eaux de baignade Le label Tourisme Handicap est attribué aux plages Pour l'Office Municipal de Tourisme, la politique mise en place en 2009 s'est renforcée en 2010 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des sorties scolaires et des projets pédagogiques de sensibilisation et d'éducation à l'environnement se sont concrétisés avec les classes allant du CP au CM1. - Un produit touristique de journées et séjours durables est désormais en ligne - De nouveaux partenariats se sont créés pour la mise en valeur des animations en faveur du développement durable - Première participation aux journées du développement durable - 2ème phase d'aménagement des locaux - Premières analyses sur les actions et nouveaux modes de gestion - Renforcement de l'e-tourisme - Délibération du Comité Directeur de l'Office Municipal de Tourisme pour la réalisation de la démarche Qualité Tourisme <p>L'Agenda 21 local : Par délibération en date du 4 mai 2010, le Conseil Municipal a voté la réalisation d'un Agenda 21 local et a désigné Philippe NEAU-LEDUC pour mener ce projet.</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

IV- 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.</p> <p>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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Les campagnes webmarketing 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>Les aménagements et les dépenses de fonctionnement étaient déjà prévus aux budgets de l'Office Municipal de Tourisme, car nécessaires, ils ont simplement été adaptés au Développement Durable.</p> <p>Une étudiante en Master de sciences de l'environnement,</p>	<p>Les visites guidées : Entre 2009 et 2010, les guidages et sorties nature ont enregistré une nette hausse de fréquentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les ateliers parents/enfants : 87 participants en 2009 et 160 en 2010. Soit +83.9% - La découverte des étangs en Kayak de mer : 48 participants en 2009 et 160 en 2010. Soit +85% - Les guidages entre Canal et étangs : 134 participants en 2009 et 144 en 2010. Soit +7.5% <p>Face à une demande croissante et à la hausse de la fréquentation touristique en intersaison, ces sorties sont désormais programmées durant les vacances hivernales.</p> <p>Les sorties de découverte du patrimoine naturel sont systématiquement intégrées aux prestations proposées par les professionnels de la station.</p> <p>Les retombées presse sont importantes compte tenu également du caractère insolite de la destination. La découverte du</p>	<p>Le plan de communication</p> <p>L'Office Municipal 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. Le plan de communication en faveur de Développement Durable se décline au travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'un programme éditorial Touristique : <ul style="list-style-type: none"> o Documentation spécifique o Pages dédiées dans les éditions touristiques trilingues o Pages dédiées dans le « guide famille » et les livrets jeux à l'attention du jeune public o Campagne d'affichage - Du bulletin d'informations municipal semestriel : <ul style="list-style-type: none"> o La rubrique « Tourisme » est consacrée à l'action en faveur du Développement Durable - De la communication presse <ul style="list-style-type: none"> o Dossiers de presse o Accueils de presse

<p>du territoire et de l'économie, spécialisée en tourisme et environnement a été recrutée durant 8 mois. Prévu en 2011 : Une création de poste à l'Office Municipal de Tourisme</p>	<p>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 »</p>	<p>o Insertions dans la presse - De l'e-tourisme - D'un relationnel personnalisé avec les professionnels de la station</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Contact :

- Philippe NEAU-LEDUC, Vice-président de l'Office Municipal de Tourisme, Élu délégué au Tourisme et au Développement Durable
 - Patricia EVRAT, Directrice de l'office de tourisme
- 04 67 07 73 59 ; dir.tourisme@palavaslesflots.com