



CONVENTION DE PARTENARIAT

Développement du tourisme vigneron et du label « Café de Pays » en Cœur d'Hérault :
Accompagnement à la Qualité

Entre :

Le Sydel Pays Cœur d'Hérault
18 Av Raymond Lacombe
34800 CLERMONT L'HERAULT

Représenté par son Président en exercice, Monsieur Louis Villaret,

Et

La Communauté de Communes du Clermontais (Office de Tourisme du Clermontais)
20, avenue Raymond Lacombe 34800 Clermont l'Hérault, représentée par Monsieur Alain Cazorla
Président.

Et

La Communauté de Communes du Lodévois et Larzac (Office de Tourisme du Lodévois et Larzac)
7, place de la République 34700 Lodève, représentée par Madame Marie-Christine Bousquet
Présidente.

Et

L'Office de tourisme Intercommunal de Saint-Guilhem-le-Désert – Vallée de l'Hérault
Parc d'Activités le Camalcé 34150 GIGNAC, représenté par Monsieur Claude Carceller Vice-
Président.

Et

Le Comité Interconsulaire Départemental de l'Hérault (C.I.D.H.) pour son action Qualité Hérault
Le Comité Interconsulaire Départemental de l'Hérault (C.I.D.H.) pour son action Qualité Hérault
CCI Montpellier, CS 90066, 34137 MAUGUIO Cedex, représenté par son Président, Monsieur André
DELJARRY

PREAMBULE

Le Pays et les Offices de Tourisme ont pour objectif de développer un tourisme vigneron structuré et de qualité, conformément à l'axe 1 de la stratégie touristique du Cœur d'Hérault : organiser, mettre en réseau, professionnaliser.

Par ailleurs, ils souhaitent encourager le développement du label « Cafés de pays » sur le territoire. Les cafés de Pays labellisés ont vocation à être des lieux de convivialité pour les habitants et les visiteurs, pouvant accueillir des animations culturelles et offrir des espaces vitrines du territoire, valorisant tout à la fois les produits du terroir et l'offre de proximité. Ils ont un rôle potentiel de relais des offices de tourisme. La constitution d'un réseau de cafés de pays en Cœur d'Hérault permettra de mutualiser des actions de communication et des animations culturelles.

Parallèlement, le Comité Interconsulaire 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 est garant de la qualité des prestations des professionnels au sein de son réseau et peut répondre à l'ensemble des exigences de qualification des prestataires. Ce label est aujourd'hui reconnu par les institutions locales et inscrit dans la politique touristique du département. Il s'inscrit en outre dans le Schéma de Développement Touristique du Conseil Général.

La présente convention a pour objet d'indiquer les modalités pour la mise en œuvre de la qualification du tourisme vigneron et des cafés de Pays en Cœur d'Hérault.

Article 1 – Les objectifs du partenariat

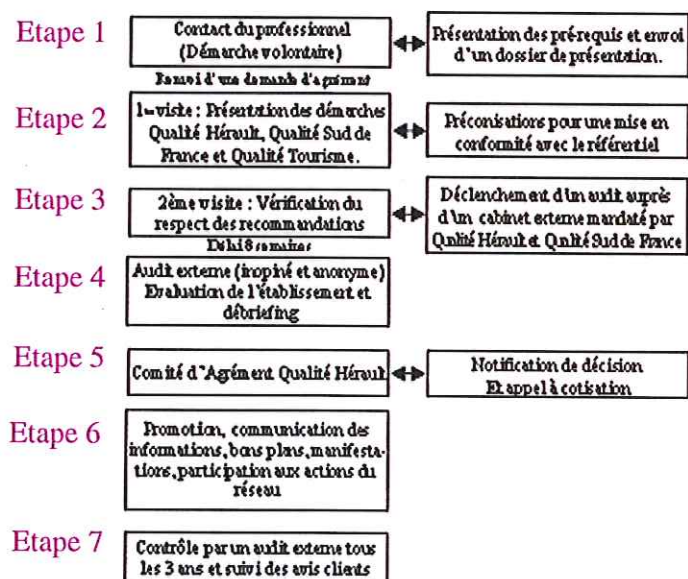
- ▶ Développer une offre de qualité
- ▶ Offrir une communication lisible et cohérente qui s'appuie sur la qualification des prestataires
- ▶ Faciliter l'esprit réseau et l'échange d'informations entre partenaires institutionnels du tourisme

Article 2 – Formalisation du processus et engagements des partenaires

Il est proposé aux partenaires de s'engager dans un processus de sensibilisation, d'accompagnement et de contrôle des professionnels selon le processus appliqué au sein de Qualité Hérault.

Le CIDH a pour stricte mission d'accompagner les professionnels avec son propre référentiel, vers l'obtention du label Qualité Hérault, sur le schéma ci-dessous :

Les différentes étapes :



a) Engagements du CIDH

Le Pays Cœur Hérault et l'office de tourisme compétent sont systématiquement informés de toute nouvelle demande d'agrément et du suivi des professionnels.

Les visites de présentation réalisées par le CIDH sont réalisées avec les Offices de Tourisme lorsqu'ils souhaitent être présents.

Ils sont invités à participer aux Comités d'Agrément Qualité Hérault dès lors qu'un professionnel de leur territoire y est présenté.

b) Engagements des Offices de Tourisme

Le Pays et les Offices de Tourisme misent sur un positionnement qualité de leur territoire.

Ils s'engagent, dans leurs contacts avec les professionnels du territoire, à parler du label Qualité Hérault et à les inciter à s'inscrire dans la démarche qualité.

c) Communication commune

Afin de valoriser ce partenariat, des actions de communication communes peuvent être engagées :

1. En amont, lors de la sensibilisation des prestataires : ateliers de sensibilisation aux labels, dépliants de présentation des labels...
2. Après labellisation : un marquage « Qualité Hérault » des prestataires labellisés sur les outils promotionnels (guides, internet ...) du Pays et des Offices. Un marquage « Cœur d'Hérault » des prestataires labellisés sur les outils promotionnels de Qualité Hérault.

Article 3 – Les moyens mis en œuvre

Afin de répondre à cette demande de qualification, le CIDH s'engage sur le financement d'1/2 ETP sur la base d'un emploi de Chargé de Développement Qualité selon les modalités financières annexées.

L'accompagnement d'un professionnel vers l'obtention du label Qualité Hérault jusqu'à sa labellisation est estimé à 23 heures (temps de trajet inclus) :

Temps de travail par étape :

Etape 1 : Contact du professionnel – 2h

- Présentation de la démarche et validation de certains pré-requis par téléphone
- Envoi d'un dossier de présentation
- Information sur ce nouveau contact aux partenaires de la démarche (CCI, OT, Pays et selon l'établissement CG et ADT)
- Relance par les partenaires si pas de réception de demande d'agrément.

Etape 2 : Sensibilisation

- Visite Présentation de la démarche, des partenaires et des actions de communication. Etude de l'établissement (date de création, type de prestations proposées, projets...) - 4h
Evaluation de la conformité de l'établissement pour chaque critère du référentiel et conseils
- Synthèse des points de non-conformité et envoi de préconisations adaptées à l'établissement après diverses recherches (règlementaires, marketing, institutionnelles) - 4h

Etape 3 : Suivi accompagnement :

- Suivi de la mise en place des actions correctives préconisées (par téléphone ou sur site notamment pour les professionnels avec demande de subvention pour création ou rénovation ou pour les professionnels nécessitant un nombre important d'actions correctives) - 2h30
- Visite de pré audit. Vérification sur site des actions mises en place, justificatifs administratifs (diplômes, assurances, immatriculation...) et photos de l'établissement - 2h30

Etape 4 : Audit externe :

- Déclenchement d'un audit avec le cabinet externe mandaté.
- Vérification et validation audits - 3h

Etape 5 : Comité d'agrément :

- Etude des dossiers en comité d'agrément "Qualité Hérault" et suivi – 1h

Administratif divers pour tout professionnel accompagné : relance, coordination des rendez-vous, recherches réglementaires, préparation des dossiers pour Comités d'Agrément, saisies informations pour le guide et site Internet ...: 4h00

Suivant ce processus, 9 nouveaux dossiers pourront donc être suivis avant décembre 2014.

Par ailleurs, le CIDH s'engage à inciter les restaurateurs, cafés et cavistes à valoriser en priorité les produits du terroir et boissons élaborées en Cœur d'Hérault (par exemple : au moins 4 des 9 vins de l'Hérault préconisés dans le cadre du référentiel restaurant Qualité Hérault doivent être du Cœur d'Hérault).

Article 4 - Délai de suivi des prestataires

Le Comité Interconsulaire Départemental de l'Hérault s'engage à mobiliser les moyens afférents à une charge de travail supplémentaire pour traiter les nouveaux adhérents dans un délai raisonnable soit après information d'une nouvelle demande :

- Prise de contact téléphonique 10 jours maximum
- 1^{ère} visite de terrain : 1 mois maximum

Qualité Hérault informera le Pays et l'office de tourisme compétent du suivi de chacun des contacts.

Article 5 - Validité de la convention

Elle est engagée sur deux ans à partir de la date de la signature et reconductible chaque année tacitement. Un avenant peut venir préciser les éléments figurant dans la présente convention.

Fait le
à

Le Sydel Pays Cœur d'Hérault
Monsieur Louis VILLARET

La Communauté de Communes du Clermontais
Monsieur Alain CAZORLA

La Communauté de Communes du Lodévois et Larzac
Madame Marie-Christine BOUSQUET

L'Office de Tourisme Intercommunal de
Saint-Guilhem-le-Désert – Vallée de l'Hérault
Monsieur Claude CARCELLER

Annexe à la délibération 2014-16 du Comité Syndical du jeudi 20 février 2014 « Développement du tourisme vigneron et du label 'Cafés de Pays' en Cœur d'Hérault : accompagnement à la qualité ».

Comité Interconsulaire Départemental de l'Hérault
Monsieur André DELJARRY

