

Syndicat mixte de Développement Local du Pays Cœur d'Hérault



Marché de prestations intellectuelles à procédure adaptée

**ASSISTANCE A LA MAITRISE D'OUVRAGE ACCOMPAGNEMENT A LA
MISSION TOURISME DURABLE**

Cahier des Clauses Techniques Particulières
(CCTP)

Date limite de dépôt de l'offre : 25 mars 2022 à 11h00

Table des matières

ARTICLE 1 – CONTEXTE DE LA COMMANDE	p. 3
1.1. Présentation du Sydel du Pays Cœur d’Hérault	p.3
1.2. Contexte et objectifs	p.3
ARTICLE 2 – OBJET DE LA MISSION	p.4
2.1. Enjeux du projet	p.4
2.2. Objectifs de la mission	p.5
ARTICLE 3 – ORGANISATION ET CONTENU DE LA MISSION	p.5
3.1. Déroulement de la prestation	p.5
3.2. Composition et phasage de la mission	p.6
ARTICLE 4 – FORMAT ET MODALITES DE L’ACCOMPAGNEMENT	p.9
4.1. Recommandations méthodologiques	p.9
4.2. Compétences exigées	p.9
4.3. Livrables	p.10
4.4. Le lieu de réalisation	p.11
ARTICLE 5 – DELAI DE REALISATION DE L’ACCOMPAGNEMENT ET SPECIFICITES	p.11
ARTICLE 6 – FINANCEMENTS PUBLICS : MESURES DE PUBLICITE	p. 11
ARTICLE 7 - UTILISATION DES RESULTATS – CONFIDENTIALITE	P.12
ANNEXES	p. 13
✓ Annexe 1 : carte du territoire	
✓ Annexe 2 : Kits outils de mesure	

ARTICLE 1 – CONTEXTE DE LA COMMANDE

1.1. Présentation du Sydel Pays Cœur d'Hérault

Regroupant trois communautés de communes (Vallée de l'Hérault, Clermontais, Lodévois et Larzac), le Pays Cœur d'Hérault représente un bassin de vie de 82 000 habitants situé à proximité des villes de Montpellier, de Béziers et de Millau.

Le Pays Cœur d'Hérault est porté par un Syndicat mixte de développement local (SYDEL) gestionnaire de la pépinière d'entreprises, et présidé par Monsieur Jean François SOTO.

Ses champs d'intervention sont multiples :

- La santé
- La gestion d'un programme leader
- L'Aménagement du territoire
- La Transition écologique :
- Le Développement Économique
- La culture et le patrimoine
- **Le tourisme** : la mission assure depuis 2005 le pilotage d'un certain nombre d'actions menées dans le cadre de la coordination du développement touristique de la destination, en partenariat avec les 3 Offices de Tourisme Intercommunaux du territoire : opérations de promotion, actions de développement touristique, éditions touristiques mutualisées, etc... notamment en matière de :
 - Œnotourisme : l'animation du label Vignobles & Découvertes « Languedoc, Cœur d'Hérault », obtenu fin 2015 et renouvelé en 2019. Ce label national, attribué par Atout France, vient récompenser les destinations à vocation touristique et viticole proposant une offre de produits touristiques multiples et qualifiés (hébergements, restaurants, caves, musées, activités, évènements, etc.).
 - Grands Sites : seul territoire en France à avoir deux Grands Sites de France (St-Guilhem – Gorges de l'Hérault / Cirque de Navacelles) et un en devenir (Salagou Cirque de Mourèze).
 - Activités de pleine nature : réalisation de cartes touristiques (randonnée, VTT et cyclotourisme).
 - Tourisme Durable : devenir une destination d'excellence en matière de Tourisme durable

1.2. Contexte et objectifs

Dans le cadre du Plan de relance « **France Relance** », l'État a confié deux milliards d'euros à l'ADEME sur la période 2020-2022 pour financer les actions en faveur de la transition écologique. Différents dispositifs d'aides et appels à projets ont été lancés, dont un Appel à Manifestation d'Intérêt concernant l'accompagnement des hébergements et des restaurants dans le cadre du Fonds Tourisme Durable.

Le Pays Cœur d'Hérault, en partenariat avec Hérault Tourisme et le Parc Naturel Régional du Haut-Languedoc, a candidaté et a été retenu comme partenaire de l'ADEME de cet appel

projet. La Mission Tourisme accompagne restaurants et hébergements touristiques souhaitant emprunter le chemin du tourisme durable pour un diagnostic gratuit et la conception d'un plan d'actions. Sur cette base, le Fonds Tourisme Durable permet d'accéder à des aides forfaitaires dans tous les domaines de la transition écologique :

- Réduire et maîtriser les coûts fixes (énergie, eau, déchets, gaspillage alimentaire) ;
- Ancrer dans les territoires avec des produits de qualité (circuits courts de proximité et de qualité, synergies pérennes avec les acteurs du tourisme local et les producteurs locaux) ;
- Favoriser l'engagement écologique comme un avantage concurrentiel et point de différenciation par la valorisation des démarches (outils de communication).

Le Fonds Tourisme Durable a pour objectif de soutenir, via des aides financières, les restaurants et hébergements touristiques dans leur démarche vers le tourisme durable, en priorité sur les territoires ruraux.

Il s'agit donc d'aides sur les investissements "cœur de métier", 12 aides pour les restaurants et 12 aides pour les hébergements touristiques : approvisionnements, menus et recettes, gaspillage, eau, énergie, chauffage, confort d'été....

A ces aides Fonds Tourisme Durable, s'ajoutent 50 aides génériques issues de Tremplin (dispositif mis en place dans le cadre de France Relance). Rénovations, éclairage, froid, mobilité, déchets, éco conception...

À noter : les actions éligibles seront amenées à évoluer. En effet, dans le cadre du Plan de Reconquête et de transformation du Tourisme « Destination France », le Fonds Tourisme Durable sera rechargé et amplifié, notamment en matière de rénovation, mobilité et énergies renouvelables.

ARTICLE 2 - OBJET DE LA MISSION

Le Pays Cœur d'Hérault a pour objectif d'accélérer la rénovation énergétique des professionnels touristiques du territoire, et notamment les hébergeurs et restaurateurs en facilitant le passage à l'acte.

Les partenaires souhaitent bénéficier de l'expertise d'un prestataire spécialisé pour le conseil et l'accompagnement de professionnels du tourisme sur les aspects énergétiques de leur structure.

2.1 Enjeux du projet

Les enjeux du projet sont de mettre en place un **véritable accompagnement personnalisé et de proximité aux professionnels du tourisme** dans le cadre de la transition écologique.

Le Cœur d'Hérault doit devenir une destination touristique durable de qualité, reconnue par tous.

2.2 Objectifs de la mission

Les premiers accompagnements effectués dans le cadre de ce programme par la chargée de mission du SYDEL, ont mis en évidence un besoin d'appui technique sur les questions de rénovation énergétique. En effet, les professionnels rencontrés se questionnent sur des sujets non abordés dans les diagnostics proposés : isolation, photovoltaïque, etc.

Pour apporter une cohérence et une vision globale à la mission d'accompagnement de ces professionnels, le SYDEL souhaite donc pouvoir répondre aux besoins des professionnels souhaitant s'engager dans une démarche vertueuse de maîtrise de l'énergie et créer ainsi une véritable dynamique territoriale en matière de tourisme durable.

Il s'agit d'apporter un appui technique à la chargée de mission Tourisme Durable sur les questions de maîtrise de l'énergie et de rénovation énergétique du bâtiment.

Le besoin porte sur le conseil et l'accompagnement **personnalisés et de proximité**, spécialisés dans la rénovation énergétique et la maîtrise des consommations **des infrastructures touristiques**.

La mission d'accompagnement pourra également évoluer en fonction des nouvelles orientations de l'AMI de l'ADEME (co-financeur).

ARTICLE 3 - ORGANISATION ET CONTENU DE LA MISSION

3.1. Déroulement de la prestation

Après conclusion du marché, lorsque le chargé de mission aura identifié un besoin, il attribue au porteur de projet un nombre de séances et un rendez vous individuel avec l'expert privilégié identifié.

Le prestataire s'engage :

- En début d'accompagnement à présenter de manière succincte, le contexte de son intervention dans le cadre des prestations financées par la Mission tourisme du Pays
- A utiliser sur l'ensemble des supports utilisés les logos de la structure ainsi que les logos des financeurs (Europe, Département, Région...) transmis par la chargée de Mission Tourisme.
- A ne pas réaliser d'opération de nature commerciale auprès des participants
- A informer le Pays de toutes les difficultés rencontrées avant, pendant et après l'accompagnement
- À fournir le matériel pédagogique nécessaire à l'animation de son intervention
- À être force de proposition pour l'amélioration des interventions prévues

3.2. Composition et phasage de la mission

1) Rédaction d'un guide technique

Il s'agit de la rédaction d'un guide synthétique numérique, qui devra être actualisé selon les évolutions techniques, réglementaires majeures afin de pouvoir fournir aux professionnels du tourisme des informations à jour (au minimum tous les 6 mois ou selon les évolutions en cours).

Ce guide (travail de PAO exclu) sera mis à disposition sur le site Internet du Pays et pourra être imprimé à la demande, afin que la chargée de mission puisse aborder de façon optimale les visites dans les établissements de tourisme dans le cadre du fonds tourisme durable.

Contenu :

- Solutions techniques (photovoltaïque, PAC, chaudières bois, ...) à la disposition du professionnel du tourisme
- Listing professionnels labellisés répondant aux exigences et normes qualitatives et environnementales nécessaires à l'élaboration du projet du professionnel touristique
- Différents financements et dispositifs existants

2) Animations de sessions thématiques de sensibilisation

➤ **Des temps plus collectifs** - ateliers, sessions d'information/ sensibilisation à la rénovation énergétique, etc. - seront proposés dans le cadre d'animations territoriales en direction :

- **des élus locaux** afin de les sensibiliser aux enjeux particuliers des professionnels du tourisme - secteur économique à enjeux pour le territoire, afin de les mobiliser pour cette action. Ils peuvent être relais d'informations.
- **des professionnels** de l'hébergement touristique et/ ou de la restauration

Ces ateliers seront organisés au fil de l'eau selon les besoins des professionnels touristiques et feront l'objet d'une sollicitation.

Les thèmes ne sont pas connus à l'avance car cela va dépendre des besoins des entreprises à mutualiser.

Ces ateliers sont habituellement organisés sur une demi-journée en présentiel (plutôt le lundi matin) mais au vu de la situation de crise sanitaire que nous traversons actuellement ils peuvent être organisés à distance sous le format webinaire.

Le prestataire devra être en capacité de proposer des Visioconférences et des Webinaires avec un outil accessible et libre.

Le choix du modèle de déroulement sera fait par la chargée de mission Tourisme (présentiel ou visio).

Par ailleurs, le prestataire s'engage à recueillir en amont de l'action, les attentes des participants afin d'affiner le contenu de son intervention (sur la base d'un questionnaire préalable). Ce travail pourra être fait en étroite collaboration avec la chargée de Mission.

Tout report ou annulation du fait du prestataire devra pouvoir être identifié comme une cause de force majeure recevable. L'annulation devra être justifiée par écrit au Pays 10 jours minimum avant la date prévue (sauf cas de force majeure).

Le nombre total de sessions thématiques de sensibilisation est évalué à 22 jours (4 jours à destination des élus, 18 à destination des professionnels). En fonction des besoins, la répartition du nombre de sessions pourra être modifiée.

➤ **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.

Il est attendu du prestataire d'être force de proposition dans sa réponse sur les points à aborder, les outils proposés et les préconisations. Un regard sera porté sur les propositions proposant des méthodes d'accompagnement et d'apprentissage permettant les échanges collaboratifs avec l'équipe d'accompagnement.

L'intervention de ce défi territorial sera à intégrer et coordonner avec les sessions thématiques.

3) Conseils et accompagnements

➤ **Mise en place d'un référent technique unique pour le conseil aux professionnels / permanences dédiées et/ou rendez-vous individuels**

Le prestataire désignera un conseiller dédié et identifié pour la mission pour constituer un contact privilégié à la chargée de mission. Il pourra répondre directement aux questions de la chargée de mission, ou bien, être contacté directement par les professionnels pour une consultation technique. Ces rendez-vous personnalisés seront dédiés exclusivement aux professionnels du tourisme du Pays Cœur d'Hérault. Les rendez-vous se feront en face à face ou à distance (téléphone ou visio).

1 rendez-vous individuel = 1 séance d'1h00 minimum

La chargée mission Tourisme aura la possibilité de participer au rendez-vous s'il juge que cela est nécessaire.

Le prestataire s'engage à informer le chargé de mission des différents rendez-vous et à fournir un compte rendu après chaque rendez-vous dans un délai d'une semaine.

Une permanence sur le territoire devra être tenue de manière régulière (1 fois par mois). En fonction de la dynamique qui sera créée un avenant pourra être fait pour ajuster la demande et répondre aux besoins du territoire.

Le conseil technique pourra porter notamment sur :

- L'analyse de factures et d'abonnements (électricité, eau,...)
- L'analyse de consommations (électricité, eau,...)
- L'isolation des parois (murs, toitures, planchers, menuiseries)
- La ventilation et la qualité de l'air intérieur
- Les systèmes de chauffage
- Les systèmes de production d'Eau Chaude Sanitaire
- Le photovoltaïque
- Les spécificités du bâti ancien
- Les stratégies de confort d'été
- Autres...

Le volet sur les aides financières pourra également être abordé à condition que ce sujet soit co-construit entre la chargée de mission du SYDEL et le conseiller dédié.

L'identification d'aides et de mécanismes de financement propres aux hébergements touristiques fera l'objet de recherches par le prestataire, par rapport aux aides existantes sur la rénovation ou les installations d'énergies.

➤ **Suivi des consommations énergétiques**

Le prestataire pourra proposer la mise en place de suivis de consommations énergétiques. En effet, afin d'évaluer l'impact des mesures mises en œuvre par les professionnels pour réduire les consommations énergétiques, un suivi des consommations et leur analyse permettra de mettre en évidence et de valoriser les actions mises en place.

Le nombre de suivis est évalué à 30 jours pour la totalité de la mission.

➤ **Visite sur site et conseils personnalisés**

En concertation avec la chargée de mission Tourisme Durable, une visite sur site pourrait être envisagée dans le cadre de la mission, dans une limite donnée par convention avec le territoire

Le nombre de jours de visite sur site est évalué à 21 jours pour la totalité de la mission.

Cette visite donnera 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 (chiffrage et plan d'actions essentiellement)
- Une présentation des dispositifs d'aides financières à mobiliser

Dans la mesure du possible, et afin de réduire le temps de traitement des données lors de la visite et conserver le temps nécessaire à la restitution orale des résultats, une première analyse des documents récoltés (factures d'énergie, plans du bâtiment si existants, diagnostic de performance énergétique si existant, ...) sera réalisée en amont.

➤ **Instrumentation prêts outils de mesure** (énergie / eau / qualité 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.

Dans le cadre de la mise en place de l'action, la répartition des rôles sur le prêt des outils sera définie en collaboration avec le prestataire choisi.

Ces kits d'outils de mesure, au nombre de deux, seront achetés et mis à disposition par le Pays. (annexe 1)

ARTICLE 4 - FORMAT ET MODALITES DE L'ACCOMPAGNEMENT

4.1. Recommandations méthodologiques

Une réunion de lancement aura lieu entre les cocontractants afin d'échanger sur la méthodologie et le planning de travail.

La chargée de mission Tourisme pourra identifier un besoin auprès d'un professionnel du tourisme et contacter le prestataire pour expliquer le besoin et les attentes. Un nombre de séances est alors attribué au porteur de projet selon ses besoins.

Le chargé de mission informe le porteur de projet du nombre de séances qui lui ont été attribuées et procède à la mise en relation avec le prestataire.

4.3.4.2. Compétences exigées

Pour la réalisation de cette accompagnement, le candidat devra nécessairement disposer de compétences permettant notamment de traiter les éléments suivants, à la fois en termes techniques mais également pédagogiques :

- L'efficacité et la maîtrise énergétique dans l'habitat : lectures de contrats et facture énergétiques, connaissance des matériaux et du fonctionnement énergétique de l'habitat : enveloppe et matériaux, modes de chauffage, énergies renouvelables...
- Le conseil en rénovation et efficacité énergétique, dont l'appréciation des usages pour l'optimisation des conseils
- Maîtrise d'outils techniques pour la réalisation et la restitution de diagnostics,
- Un accompagnement neutre et non commercial personnalisé, notamment par des diagnostics sociotechniques
- De l'information neutre et non commerciale aux professionnels pour aider à la décision
- De l'animation collective pour informer sur les aspects techniques de la maîtrise de l'énergie, et favoriser l'échange d'expériences
- Expérience dans l'accompagnement

- Un très bonne connaissance du réseau d'acteurs locaux du territoire du Cœur d'Hérault

Les prestataires sélectionnés devront avoir une expérience dans l'accompagnement de ce type de projet et devront présenter leurs références et leur méthodologie d'accompagnement au travers d'un mémoire technique.

Le prestataire devra être également en mesure d'animer des séances en collectif à distance ou en présentiel.

Les compétences recherchées demandent à la fois une formation et une expertise technique mais également une aptitude à la vulgarisation et au relationnel pour un accompagnement adapté, de type partenarial.

4.4.4.3. Les livrables

- **Guide technique** au format numérique, imprimable, sera réalisé en début de période de l'accompagnement. Le prestataire fournira le contenu et les illustrations. Cette mission exclut le travail de PAO.
Il sera actualisé au minimum tous les 6 mois mais devra rester à jour des évolutions techniques, règlementaires majeures.
- **Animations de sessions thématiques de sensibilisation**
Lors de ces sessions thématiques, un support devra être préparé en amont avec la chargée de Mission Tourisme durable et devra s'adapter au public concerné. Il sera envoyé aux participants et sera mis à disposition sur le site internet du pays.
Chaque session devra être précédé d'un questionnaire afin de connaître les attentes majeures du public concerné.
- **Les rendez-vous individuels** : Le prestataire rédigera et transmettra à la fin de chaque rendez-vous individuel, les **comptes rendus** des rendez-vous individuels au chargé de mission présentant l'accompagnement et la prestation réalisée accompagné de tous les documents et présentations. Une **feuille d'émergence** retraçant l'ensemble des rendez-vous sera également faite par professionnel accompagné.

Le prestataire informera le chargé de mission de tous les échanges avec le porteur de projet (date et contenu des échanges). Un compte rendu complet et régulier devra être fourni à la chargée de mission sur :

- Suivi des visites de terrain
- Rendez vous téléphoniques ou en visio
- **1 synthèse globale biannuelle de l'accompagnement (nombre de prestataires rencontrées, accompagnées)** : 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. Il sera mis en place afin d'avoir

un suivi en temps réel de l'accompagnement fait au professionnel depuis le premier contact jusqu'au rapport final. Ce rapport pourra être actualisé par les deux parties.

L'appui technique et de conseil est une mission continue. Le conseiller désigné répondra aux sollicitations au fur et à mesure de leur arrivée.

4.5.4.4. Le lieu de réalisation

La prestation pourra se dérouler en priorité à NOVEL'ID, à distance en visioconférence à partir de NOVEL'ID ou dans les locaux de l'entreprise accompagnée.

Dans le cas d'un déroulement en visioconférence, le prestataire devra valider en lien avec la chargée de mission, l'outil et l'accès au système de visio (gratuité et la facilité d'accès).

ARTICLE 5 - DELAI DE REALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT ET SPECIFICITES

Le lancement de l'accompagnement devra débuter **au plus tard début Avril 2022 et se terminer au plus tard le 15 décembre 2023.**

Durée de l'accompagnement souhaitée : **20 mois maximum** à compter de la notification du marché auprès du prestataire.

Après identification du besoin par le chargé de mission et la mise en relation avec le prestataire, le premier rendez individuel devra être programmé dans le mois qui suit. Ce délai pourra être rallongé si le chargé de mission en juge la nécessité et en accord avec le prestataire.

À noter que, compte tenu de la nature de l'activité des professionnels ciblés par cette mission, l'activité pourra être particulièrement réduite, voire nulle, pendant les périodes de vacances scolaires, et plus particulièrement durant la saison estivale.

Un avenant pourra éventuellement être mis en œuvre pour poursuivre les délais d'intervention.

ARTICLE 6 – FINANCEMENTS PUBLICS : MESURES DE PUBLICITE

Cette prestation sera financée par l'Union Européenne (Fonds FEADER) dans le cadre du programme LEADER, et d'éventuels autres co-financeurs (État, Région, Département). Cela nécessite le respect de la charte graphique européenne du programme, avec l'usage d'un bandeau de logos comprenant **cinq éléments obligatoires** :

- Le LOGO « l'Europe s'engage en Occitanie »
- Le LOGO de l'Union Européenne
- Le LOGO LEADER
- Le LOGO de la Région Occitanie
- Une mention à afficher sous ces 4 logos : « **Projet cofinancé par le Fonds européen agricole pour le Développement Rural - L'Europe investit dans les zones rurales** ».

Ce bandeau devra être suivi des logos des autres co-financeurs en plus du logo du Pays Cœur d'Hérault et des 3 EPCI, sur tous les livrables et les éléments de communication. Les logos et précisions seront fournis au prestataire dès la notification du marché.

ARTICLE 7 - UTILISATION DES RESULTATS - CONFIDENTIALITE

Le prestataire se reconnaît tenu au secret professionnel et à l'obligation de discrétion pour tout ce qui concerne les faits, informations, études et décisions dont il aura connaissance au cours de l'exécution de la mission. Il s'interdit notamment toute communication écrite ou verbale sur ces sujets et toute remise de documentation à des tiers sans l'accord préalable du maître d'ouvrage.

Toutes les études et documents produits en exécution de la présente mission seront propriété exclusive du maître d'ouvrage.

Les documents, dossiers et données remises au prestataire pour la bonne exécution de la mission de réalisation de l'étude, ne pourront être utilisées à d'autres fins.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, le prestataire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, «le règlement européen sur la protection des données»).

|

ANNEXES

✓ Annexe 1 : carte du territoire



✓ Annexe 2 : kit outils

Equipement mallette eau	Equipement mallette énergie	Autre
Mallette Alu (40*50)	Mallette Alu (40*50)	Caméra thermique C2 - FLIR
Capteurs PYRES - Class'Air	Capteurs PYRES - Class'Air	
Thermo-hygromètre	Thermo-hygromètre	
Amphiro b1	Thermo-hygro mètre (variante ext)	
Débitmètre	Chacon wattmètre ecran déporté	
Thermomètre digital à sonde	Débitmètre	
Limiteur pour douche 8 litres	Thermomètre digital à sonde	
Sablier douche 4, 6 et 8 minutes	Thermomètre infrarouge	