

« Démarche collective de management environnemental des hébergements touristiques dans le PNR de Camargue »

Mission d'expertises de management environnemental

CAHIER DES CHARGES

Maître d'ouvrage :
Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional de Camargue
Mas du Pont de Rousty
13 200 ARLES

1. Une démarche territoriale et partenariale
2. Objectifs de la démarche
3. Contenu de la démarche
4. Contenu de la mission
5. Modalités d'exécution de la mission
6. Calendrier et budget prévisionnels de la mission
7. Remise des offres
8. Critères de sélection des offres

1. Une démarche territoriale et partenariale

La qualité du patrimoine naturel et culturel de la Camargue représente une force d'attractivité touristique incontestable et essentielle. Des études récentes ont par ailleurs montré que les clientèles touristiques françaises ou étrangères apprécient les efforts des professionnels du tourisme qui intègrent la préservation de l'environnement dans la gestion globale de leurs entreprises. On constate ainsi que les entreprises qui justifient d'actions en faveur de l'environnement gagnent la reconnaissance de leur clientèle et améliorent leur réputation ainsi que leur taux de fidélisation.

A ce titre, le Parc a décidé d'accompagner les professionnels dans une démarche globale de qualification des hébergements à travers plusieurs niveaux d'exigence et d'engagement :

- la préservation de l'environnement, à travers des chartes nationales ou des écolabels ;
- la mise en valeur des patrimoines, des savoir-faire et de l'identité du territoire du Parc, à travers l'utilisation de la marque « Parc naturel régional » ;
- la qualité de l'accueil, des prestations d'hébergement et des services, à travers des certifications, des chartes qualité ou labels nationaux reconnus.

1.1. Une action qui s'inscrit dans le « PLEE Camargue »

Dans le cadre d'une réflexion globale sur l'énergie, les déchets et les déplacements sur son territoire, et afin de mettre en œuvre un plan d'actions sur ces thématiques, le Parc naturel régional de Camargue a élaboré en 2004 un Plan Local de l'Energie et de l'Environnement (PLEE).

La définition d'un Plan Local de l'Energie et de l'Environnement se traduit par une convention tripartite entre une collectivité territoriale (ou un organisme de gestion de territoire), l'ADEME et le Conseil Régional PACA. Il engage la collectivité (ou le gestionnaire d'espace) à instaurer une démarche de connaissance, d'analyse, d'action et d'évaluation en matière d'énergie au sein de ses compétences et sur son patrimoine. Il s'agit d'un engagement contractuel et pluriannuel.

Parmi ses actions prioritaires, le « PLEE Camargue » prévoit la mise en œuvre d'actions collectives de sensibilisation des professionnels du tourisme et des particuliers (maîtrise des consommations, recherche de solutions alternatives et développement des énergies renouvelable...).

1.2 Une action qui s'appuie sur des opérations déjà engagées par d'autres partenaires en matière de gestion environnementale

- qualification « Ecogîte » pour les hébergements ruraux labellisés Gîtes de France (gîtes ruraux, chambres d'hôte, gîtes de séjour et gîte d'étape...) en région PACA ;
- accompagnement des entreprises touristiques (hôtels, restaurants et campings...) dans la définition et la mise en œuvre d'un plan de gestion environnementale par la CCI du Pays d'Arles dans le cadre d'une opération régionale menée par le CRCI PACA en 2003-2004.

1.3. Une action fondée sur l'utilisation de la marque « Parc naturel régional de Camargue »

/ Propriété du Ministère de l'Environnement, la marque « Parc naturel régional » est une marque collective déposée à l'INPI (Institut National de la Propriété Industrielle). La gestion de la marque est concédée à chaque Parc naturel régional qui peut l'attribuer à des productions et à des services de son territoire, selon des critères précis.

Trois types de produits et services peuvent bénéficier de la marque :

- les produits artisanaux et agricoles fabriqués sur le territoire du Parc (sous réserve que leurs composants de base proviennent pour l'essentiel du territoire du Parc) ;
- les prestations touristiques proposées sur le territoire du Parc ;
- les savoir-faire artisanaux pour les techniques de fabrication spécifiques au territoire du Parc.

/ La marque « Parc naturel régional » permet de signaler au grand public des produits et des services qui ont des « plus » par rapport aux offres commerciales standard, tout en répondant aux 3 valeurs qui lui sont associées.

- Le Territoire : les entreprises contribuent au développement du territoire et participent à la construction de son identité (exploitations et entreprises situées sur le territoire du Parc ou pratiquant leur activité avec des matières premières issues du territoire du Parc, capacité des entreprises à valoriser le patrimoine de ce territoire, à participer à des démarches de mise en réseau et à promouvoir d'autres productions locales...)
- L'environnement préservé et valorisé : les produits et services contribuent aux enjeux de gestion des espaces, de préservation du patrimoine et d'intégration paysagère (gestion durable des matières premières, pas de nuisances sur l'environnement et sur la santé du personnel et des publics, intégration paysagère du bâti...)
- La dimension humaine : les produits et services sont issus d'un développement maîtrisé par l'homme et contribuent à des enjeux sociaux (existence d'un savoir-faire au sein de l'exploitation ou de l'entreprise, importance de l'intervention humaine dans les procédés de conception et de fabrication, souci d'insertion et de formation, accueil et visite sur site, relations privilégiées de l'entreprise avec le public emprunt d'une dimension pédagogique...)

Depuis fin 2007, un travail a été engagé par la Fédération des Parcs naturels régionaux de France pour que les Parcs puissent utiliser un référentiel commun pour l'attribution de la marque Parc aux hébergements touristiques.

2. Objectifs de la démarche

2.1 Améliorer les pratiques environnementales des professionnels du tourisme en incitant les propriétaires à :

- maîtriser et à la réduire leur consommations d'énergie et d'eau,
- privilégier l'utilisation de matériaux sains ou écologiquement corrects dans la réhabilitation ou la construction de bâtiments,
- favoriser l'installation d'énergies renouvelables (ou conversion dans les installations existantes),
- mieux gérer les déchets et diminuer leur production,
- mettre en place des systèmes d'assainissement conformes.

2.2 Veiller au développement du tourisme durable respectueux de l'équilibre entre fréquentation et préservation des milieux et des patrimoines :

- en répondant aux attentes de clientèles de plus en plus sensibles la qualité et à la préservation de l'environnement.
- en accompagnant la création d'un réseau de professionnels du tourisme ayant des préoccupations communes en matière de préservation de l'environnement.

3. Contenu de la démarche

3.1. Les professionnels concernés

La démarche proposée constitue un champ d'expérimentation qui concerne les hébergements classés et/ou labellisés. Les établissements doivent donc au préalable :

- être classés par arrêté préfectoral, pour les hôtels, les campings et les meublés de tourisme,
- et satisfaire les critères de chartes nationales reconnues (Gîtes de France, Clévancances ou tout autre label) pour les meublés de tourisme, les gîtes et les chambres d'hôtes.

Compte tenu du caractère expérimental de l'opération et des moyens humains et financiers pouvant être mobilisés, **le nombre de candidats sera limité à 10 établissements**.

3.2 Processus de la démarche

La démarche repose sur 2 étapes distinctes.

1^{ère} étape : les professionnels candidats à la démarche doivent s'engager dans la réalisation d'une expertise de management environnemental de leur établissement (prédiagnostic énergétique ou expertise qualité environnementale).

2^{ème} étape

- soit les professionnels s'engagent dans la mise en œuvre d'un projet personnel en faveur de la gestion environnementale de leur établissement, leur permettant d'obtenir une qualification « environnementale » (Ecogîte, Clef Verte, Hôtel au naturel, Gîte Panda, ...), une écocertification (Green Globe 21), voire un éco-label (label écologique européen) ;
- soit les professionnels s'engagent dans l'élaboration d'une charte commune fondée sur la marque « Parc naturel régional » et reposant sur la valorisation des patrimoines du territoire.

3.3 Suite de la démarche envisagée

Dans une phase ultérieure (prévue en 2009), des aides à l'investissement pour les projets des hébergeurs en matière d'éco-construction ou d'économie d'énergie leur permettant à terme d'obtenir une qualification « environnementale », une écocertification, ou un éco-label, devront être mobilisé par le Parc :

- soit dans le cadre de l'année 4 du PLEE,
- soit dans le cadre du dispositif AGIR « 100 gîtes exemplaires » mis en place par le Conseil Régional PACA.

4. Contenu de la mission

Phase 1. Cadrage de la démarche

Cette phase permettra d'informer collectivement les hébergeurs identifiés au préalable par le Parc, sur les modalités de réalisation des expertises de management environnemental.

Phase 2. Expertises de management environnemental

Les expertises de management environnemental (prédiagnostic énergétique ou expertise qualité environnementale) seront réalisées sur la base des référentiels « Ecogîtes », « La Clef Verte », « AGIR » et marque « Parc naturel régional » (pour les hébergements touristiques).

Elles auront pour but :

- d'apprécier la conformité de l'établissement par rapport à la réglementation (gestion des déchets, de l'eau, de l'énergie, intégration paysagère...)
- d'apprécier le niveau de performance environnementale global de l'établissement,
- d'identifier les points forts et points faibles de l'hébergement et de hiérarchiser les domaines à travailler en priorité,
- de fournir des préconisations aux hébergeurs, souhaitant bénéficier d'une qualification de gestion environnementale de leur établissement ou d'un écolabel.

Pour chaque expertise, ce travail débouchera sur l'élaboration d'un rapport d'exécution permettant à chaque hébergeur d'optimiser la dimension environnementale des bâtiments et équipements, des services et des prestations proposés sur le site.

Phase 3. Valorisation de la démarche

Afin de mettre en pratique les conseils et les recommandations issues des expertises de gestion environnementale mais aussi de communiquer sur la démarche engagée et de sensibiliser d'autres professionnels du tourisme sur l'intérêt du management environnemental, cette phase se traduira par :

- l'organisation d'une réunion de restitution collective mettant en exergue les points faibles et les points forts observés ;
- la rédaction d'une note technique d'information sur le management environnemental, à partir d'exemples concrets et d'expériences significatives.

5. Modalités d'exécution de la mission

5.1. Suivi et animation de la démarche

L'animation globale de la démarche sera assurée par le Parc, en collaboration permanente avec :

- le Comité Départemental du Tourisme des Bouches du Rhône (pôle ingénierie),
- et la CCI du Pays d'Arles.

Par ailleurs, certains organismes responsables des chartes et des marques concernées pourront également être sollicités et associés à la démarche :

- WWF/France pour les Gîtes Panda, le groupement national des Hôtels au Naturel
- La Fédération des PNR de France,
- la Fondation pour l'Education à l'Environnement en Europe pour la Clef Verte...

5.2. Présentation et restitution de la mission

Les présentations lors des réunions de cadrage et de restitution seront faites à l'aide du logiciel PowerPoint.

A l'issue de la mission, les documents papier suivants seront fournis :

- **la note de cadrage** méthodologique, en 3 exemplaires couleur,
- **les rapports des expertises**, en 3 exemplaires couleur chacun,
- **la note technique d'information**, en 3 exemplaires couleur.

Par ailleurs, un **support numérique de type CD Rom** contenant l'ensemble des notes et expertises (libre de droit), dans les formats compatibles avec les équipements informatiques du maître d'ouvrage et de ses partenaires (Word, Excel notamment), sera fourni en 2 exemplaires.

6. Calendrier et budget prévisionnels de la mission

- Le calendrier prévisionnel de la démarche se décompose de la manière suivante :
 - choix du bureau d'études : début juin 2008
 - réunion de sensibilisation des hébergeurs (non comprise dans la mission et menée par le Parc) : mi-juin 2008
 - réunion de cadrage avec les hébergeurs candidats à la démarche: fin juin 2008
 - réalisation des expertises de gestion environnementale : juillet à octobre 2008
 - réunion collective de restitution des expertises et échanges : novembre 2008

- Le budget global prévu pour la réalisation de la mission (y compris frais de déplacements et frais divers) est compris entre 25 000 et 30 000 euro TTC.

7. Remise des offres

- Les propositions d'intervention devront comprendre :
 - la démarche d'intervention proposée pour chacune des phases,
 - un devis détaillé précisant :
 - pour chacune des phases de la mission, le nombre de jours d'intervention consacrés et le montant TTC
 - les montants TTC pour 1 expertise et 10 expertises,
 - les conditions de paiement.
 - le planning prévisionnel des différentes phases d'intervention, et la durée de la mission,
 - le nom du chef de projet ainsi que la composition de l'équipe mobilisée en précisant la qualification, l'expérience des différents intervenants et le nombre de jours passés sur la mission par chaque membres de l'équipe,
 - des exemples de références similaires ou proches du travail demandé,
 - une déclaration sur l'honneur du candidat justifiant qu'il a satisfait aux obligations sociales et fiscales ; le candidat retenu devra fournir dans un délai de 10 jours les attestations sociales et fiscales (article L324-14 du code du travail)
 - un RIB

Les offres doivent être adressées au plus tard vendredi 23 mai 2008 à :
Monsieur le Président du Syndicat mixte de gestion du Parc naturel régional de Camargue -
Mas du Pont de Rousty – 13200 ARLES

8. Critères de sélection des offres

- Les offres seront jugées sur les capacités du cabinet d'étude à traiter les différents aspects de la mission. Les coûts d'intervention, les références du prestataire et la composition de l'équipe mobilisée seront examinés avec intérêt.

- Critères pondérés de sélection des offres :
 - Note méthodologique, nombre de jours consacrés à chacune des phases de la mission et cohérence de la proposition (5/10)
 - Références, compétences et composition de l'équipe (3/10)
 - Prix (2/10)

Personnes à contacter pour tout renseignement :

- M. Dominique VERGNAUD – Responsable du service tourisme et activités économiques au PNRC – tourisme@parc-camargue.fr - Tel : 04 90 97 10 40
- Mme Patricia PANSIER – Responsable de l'offre de location saisonnière au CDT 13 - ppansier@visitprovence.com – Tel : 04 90 59 49 35