

## **Etude pour le développement du nautisme en Hérault avec un volet connaissance des clientèles nautiques**

Maître d'ouvrage : ADT Hérault Tourisme

### **Cahier des charges**

#### **EXPOSE**

Le tourisme est la première activité économique du département de l'Hérault. En 2007, le chiffre d'affaires du tourisme départemental s'élevait à 1,7 milliards d'€ pour plus de 38 millions de nuitées.

Cette clientèle touristique est très majoritairement attirée par le littoral (69%). Les principales activités pratiquées par les touristes sont la plage, la baignade et la balade et en 2007, seul 2% de cette clientèle a pratiqué une activité nautique (source Hérault Tourisme/SDT 2004-2007).

Néanmoins l'Hérault dispose d'atouts majeurs pour la pratique des sports nautiques :

- une forte densité et une diversité de ports de plaisance (19 ports de plaisance) ;
- une capacité d'accueil portuaire importante (plus de 10 000 anneaux) ;
- des conditions climatiques idéales pour les sports nautiques (vent et soleil) ;
- une morphologie littorale bien adaptée aux pratiques nautiques (côte sableuse).

La pratique nautique des héraultais est quant à elle relativement mal connue, si ce n'est par les chiffres des licences fédérales.

Fort de ce constat, le Département, Hérault Tourisme et les six intercommunalités littorales que sont la Communauté de communes La Domitienne, la Communauté d'Agglomération Hérault méditerranée, la Communauté d'Agglomération du Bassin de Thau, la Communauté d'Agglomération Béziers Méditerranée, la Communauté de communes du Nord du bassin de Thau et la Communauté de communes du Pays de l'Or, ont entrepris de travailler en cohérence sur le développement à l'échelle départementale de la filière nautique, créatrice d'emplois, d'attractivité touristique et de valeurs ajoutées.

**Ensemble, ils ont décidé de se doter d'une stratégie de développement des filières plaisance et sports nautiques en Hérault.**

## **Article 1 – OBJET DE LA CONSULTATION**

Le Conseil Général, en partenariat avec la Communauté de communes La Domitienne, la Communauté d'Agglomération Hérault méditerranée, la Communauté d'Agglomération du Bassin de Thau, la Communauté d'Agglomération Béziers méditerranée, la Communauté de communes du Nord du bassin de Thau et la Communauté de communes du Pays de l'Or, ont confié à Hérault Tourisme la maîtrise d'ouvrage de l'étude, objet du présent cahier des charges.

Le maître d'ouvrage et ses partenaires souhaitent :

- identifier les besoins et attentes du secteur, quantitativement et qualitativement ;
- mettre en place une stratégie globale de développement nautique ;
- mettre en cohérence l'ensemble des actions engagées et à engager.

**La présente consultation a pour objet de désigner le bureau d'études chargé de l'élaboration de cette stratégie.**

## **Article 2 – OBJECTIFS DE L'ETUDE**

Les objectifs de l'étude sont les suivants.

- Elaborer un diagnostic de la filière nautique départementale qui permette de
  - o Connaître l'offre nautique départementale existante, plaisance et sports nautiques, dans sa dimension : infrastructures, produits, acteurs, organisation, accès, visibilité...
  - o Connaître les forces et les faiblesses de l'offre ;
  - o Connaître le marché, notamment les différents publics (enfant, jeune adulte, famille, troisième âge...) héraultais et non-héraultais, et les circuits de consommation de l'offre nautique héraultaise ;
  - o Connaître, grâce à une enquête qualitative, les attentes des pratiquants, les motifs de satisfaction et d'insatisfaction de l'offre consommée ;
  - o Identifier le potentiel de développement du secteur nautique héraultais ;
- Elaborer une stratégie de développement de l'offre nautique départementale ;
- Elaborer un plan d'action opérationnel pour le développement de l'offre nautique.

Les activités nautiques retenues pour l'élaboration du schéma sont : la voile de plaisance, la voile légère (dériveurs, catamaran, PAV), la plaisance à moteur (location, promenade découverte), le kite-surf, le surf (y compris stand-up paddle), le kayak, l'aviron de rivière et de mer, la plongée (y compris randonnée aquatique PMT et chasse sous-marine), le sauvetage en mer, le motonautisme (jet-ski, ski nautique et bateaux transportables) et le nautisme adapté.

L'étude doit donner les éléments nécessaires à la mise en œuvre d'une stratégie globale, collective et partagée de développement de l'offre nautique dans le département de l'Hérault.

Elle devra privilégier une approche participative, pragmatique et à visée opérationnelle. Elle devra fournir aux décideurs locaux les éléments nécessaires à la prise de décision.

Elle devra être en conformité avec les documents de planification et de réglementation existants et tenir compte des réflexions engagées sur le sujet à d'autres échelles (Région, Intercommunalités, Communes).

### Article 3 - CONTENU DE LA MISSION

*La mission comprendra les points exposés ci-dessous. Le prestataire pourra proposer un phasage différent. Il devra présenter une méthodologie détaillée et préciser les livrables ainsi que le niveau de détail des descriptifs et résultats.*

La mission comprendra trois temps :

1. Etat des lieux et diagnostic de l'offre et de la demande
2. Stratégie de développement de l'offre nautique
3. Elaboration du plan d'actions

#### • PHASE 1 Etats des lieux et diagnostic de l'offre et de la demande

L'objectif de l'état des lieux est d'obtenir une image différenciée des situations d'offre publique et privée (services municipaux d'animations sportives, offres associatives, entreprises de services...) et des attentes potentielles des publics, en fonction des territoires intercommunaux (agglomérations et communautés de communes littorales).

***Pour effectuer ce diagnostic, le prestataire pourra s'appuyer sur les études et analyses déjà réalisées sur l'ensemble du territoire et listées en annexe du présent cahier des charges. Il est demandé au prestataire d'apporter un regard neuf sur ces différents travaux.***

L'état des lieux quantitatif, qualitatif et spatial de l'offre nautique devra comprendre les points suivants.

1. Inventaire critique de l'offre actuelle et des projets sur le territoire d'étude
  - L'offre globale existante, son état (infrastructures, produits) et sa fréquentation
  - Analyse de l'évolution de l'offre
  - L'offre en projet avec identification du type de projet, des porteurs et de l'échéance
2. Identification des acteurs et analyse de l'organisation : les opérateurs/exploitants, gestionnaires, associations, fédérations, les partenariats et liens avec l'offre d'hébergement touristique marchande, l'offre de circulation douce...
3. Identification des réflexions, planifications, réglementations et outils d'aide à l'investissement existants en lien avec le sujet d'étude (auprès des différents acteurs institutionnels locaux, départementaux et régionaux)
4. Identification des enjeux

***A noter : l'état des lieux des infrastructures et des acteurs plaisance a déjà été réalisé par le Conseil général, le prestataire n'aura pas besoin de traiter ce volet de façon approfondie dans le diagnostic.***

Les livrables attendus (liste non exhaustive) devront permettre :

- de localiser et qualifier l'offre nautique sur le territoire ;
- d'identifier les points forts, les points faibles et les potentiels de développement de cette offre ;
- de construire une vision partagée et de hiérarchiser les enjeux ;
- de préparer la stratégie et le plan d'actions (phase 2 et 3) en définissant les principales actions prioritaires.

## • PHASE 1 OPTION - Enquête client qualitative

*Ce volet de l'étude est une option que le maître d'ouvrage se réserve le droit de commander ou non à la signature de la commande.*

*Les candidats devront obligatoirement proposer une méthodologie et une offre pour la réalisation de l'enquête client.*

*Il sera apprécié par le maître d'ouvrage que les candidats proposent plusieurs variantes méthodologiques et financières pour la réalisation de l'enquête client qualitative.*

L'étude clientèle qualitative a pour objectif de mieux connaître les clients actuels de l'offre nautique héraultaise, leurs motifs de satisfaction ou d'insatisfaction vis-à-vis de l'offre consommée, leurs attentes...

Elle devra permettre de comprendre quels sont, pour les clients séjournant dans le département de l'Hérault, les points forts et les points faibles de l'offre existante selon le type de pratique qui est la leur.

Elle devra être menée de manière cohérente avec l'état des lieux et être intégrée au diagnostic.

Les livrables attendus (liste non exhaustive) :

- La présentation détaillée de la méthodologie employée ;
- Les résultats obtenus ;
- L'analyse commentée des résultats avec évaluation de l'adéquation/non-adéquation par rapport à l'offre.

## • PHASE 2 Stratégie de développement de l'offre nautique

Sur la base des éléments collectés en phase 1 (état des lieux + enquête clientèle qualitative), il s'agit de définir, sur le court et le moyen terme, une politique partagée de développement des loisirs nautiques : ambition, positionnement, image, type d'offres prioritaires, localisation géographique, cibles de clientèles, politiques, chiffrages des besoins, soutien aux acteurs privés, partenariat avec les acteurs privés, développement commercial, innovation produits, infrastructures d'accueil, labellisations type Qualité Hérault/Qualité France, actions marketing et communication, action sur les ailes de saisons, produits packagés hébergement/déplacement/loisirs nautiques...

Cette politique devra être fondée sur une démarche qualité et durable.

La mission devra définir des axes stratégiques :

1. en cohérence avec les actions déjà engagées par les acteurs touristiques locaux ;
2. en identifiant ceux prioritaires à court, moyen et long terme ;
3. en impliquant les acteurs concernés, institutionnels, privés,... dans la démarche de construction de la stratégie et du plan d'action

Une traduction graphique de la stratégie de développement de l'offre nautique (cartographie) est attendue par le maître d'ouvrage.

### • PHASE 3 Élaboration du plan d'actions

Le plan d'actions indiquera les modalités pour atteindre les objectifs fixés en phase 2. Pour chaque axe stratégique retenu en phase 2, des actions et projets à court et moyen terme sont identifiés.

Le prestataire devra définir, planifier et quantifier le plan d'actions :

- en détaillant les actions,
- en hiérarchisant les actions à mettre en œuvre avec leur programmation et leur phasage,
- en élaborant des simulations budgétaires et financières du programme d'actions.

Pour chaque action retenue, le prestataire proposera au comité de pilotage des fiches pouvant comprendre les rubriques suivantes (non exhaustif) :

- Le descriptif de l'action
- La justification de l'action
- Les cibles concernées
- Les objectifs qualitatifs et quantitatifs
- La méthode et les étapes de réalisation
- L'échéancier de réalisation
- Le montant financier de l'action
- La maîtrise d'ouvrage
- Les partenaires impliqués /potentiels
- Les outils d'évaluation de l'action
- Les variables d'ajustement

### ARTICLE 4 – ELEMENTS LIVRABLES

Les livrables attendus par le maître d'ouvrage sont les suivants :

- **La politique nautique partagée** par les collectivités littorales et le département (Word ou format compatible) ;
- **Le rapport d'étude de l'enquête clientèles qualitative** (Word ou format compatible), comprenant notamment :
  - La présentation détaillée de la méthodologie employée ;
  - Les résultats obtenus ;
  - L'analyse commentée des résultats ;
  - Les verbatims en annexes.
- **Une synthèse de la mission, rédigée de façon à pouvoir être communiquée** (Word ou format compatible) ;
- **Une présentation Power point** (compatible) des résultats pour présentation au COPIL

## **ARTICLE 5 - DELAI DE REALISATION DE L'ETUDE**

Le lancement de l'étude devra débuter au plus tard le 15/08/2010  
L'étude se déroulera sur une période de **5 mois maximum** à compter de la commande.  
L'étude complète devra être remise au plus tard pour le 15/01/2011

## **ARTICLE 6 – DEROULEMENT ET SUIVI DES TRAVAUX**

La maîtrise d'ouvrage sera assurée par Hérault Tourisme.

Un comité technique assurera le lien permanent avec le bureau d'études. Il sera composé de représentant du Conseil Général et de Hérault Tourisme.

Un comité de pilotage assurera un suivi tout au long de l'étude. Il se réunira au moins deux fois pendant la durée de l'étude et, le cas échéant sur demande du comité de pilotage ou du bureau d'études. Il fournira toutes les informations et études à sa disposition.

Le Comité de pilotage sera composé par des élus et techniciens d'Hérault Tourisme, du Conseil Général et des 6 intercommunalités partenaires de l'étude. D'autres institutions ou personnes ressources pourront être associées aux réunions du Comité de Pilotage, à titre consultatif : Syndicat Mixte du Bassin de Thau, représentant de l'Etat et de la Région, Hérault Sport, représentants de stations littorales proches de l'aire d'étude (Port Camargue, notamment)... Le prestataire pourra faire des propositions sur ce point.

Le bureau d'études devra prévoir une réunion intermédiaire de restitution pour chaque agglomération ou communauté de communes.

Le bureau d'études devra prévoir une réunion supplémentaire pour la restitution à un public élargi des résultats de l'étude.

Le prestataire devra fournir 8 jours avant chaque réunion les documents de travail, puis, à l'issue de cette réunion, un procès verbal prenant en compte les observations qui auront été validées lors de la séance de travail. Les documents devront être systématiquement fournis au maître d'ouvrage au format Word (compatible) et PDF, en version numérique et papier.

Les livrables, mentionnés à l'article 5 du présent cahier des charges, seront remis en 4 exemplaires papiers plus un non relié reproductible, ainsi que 1 cd-rom.

Les échanges par messagerie électronique seront privilégiés.

## **ARTICLE 7 – BUDGET INDICATIF**

Le budget de l'étude est estimé à 60 000€ HT maximum.

## **ARTICLE 8 - REGLEMENT DE LA CONSULTATION**

### **8.1 Procédure de la consultation**

L'association avec d'autres prestataires susceptibles de compléter l'expertise du candidat est possible à condition de l'indiquer et de préciser le mandataire responsable de l'étude.

### **8.2 Présentation des offres**

#### 8.2.1 Documents administratifs

Le candidat devra transmettre les éléments suivants :

- SIRET
- TVA interne ou intra-communautaire
- Extrait K Bis de moins de 8 jours
- Présentation succincte de l'entreprise.

#### 8.2.2 Offre technique et financière

Les candidats devront remettre, en sus des documents administratifs indiqués ci-avant, une note méthodologique d'une dizaine de page maximum détaillant :

- la démarche proposée pour chaque phase par le(s) prestataire(s) : compréhension du sujet, approche méthodologique envisagée, phasages et délais de réalisation, modes de restitution des travaux, nombre de réunions... ;
- la composition de l'équipe que le consultant souhaite mobiliser pour cette mission (joindre les CV détaillés de tous les intervenants mobilisés, listes des références sur des thématiques voisines ou ayant un point commun avec la demande) ;
- les prestations précises qui seront réalisées ;
- une proposition de prix comprenant la décomposition du devis-temps envisagé selon les différentes phases de la mission et l'option en nombre de jours et coût jour établi en forfaits journaliers H.T. et T.T.C. Les frais de déplacement ne feront pas l'objet de remboursement. Il est demandé d'inclure dans les prix de journées toutes les dépenses annexes qu'elles soient de frais généraux ou directement liées à la prestation dont les frais de déplacement.
- une fiche proposant le récapitulatif (sous forme de tableau) des livrables, de la méthode, du nombre de réunions, de la durée et des coûts d'intervention.

Les candidats devront remettre cette note méthodologique :

- en 3 exemplaires papiers dont un exemplaire reproductible,
- en format numérique (format Word ou PDF compatible) par courrier électronique (Cf. Article 9)

### **8.3. Jugement des offres**

Le jugement des offres sera effectué à partir des critères pondérés suivants :

- Valeur technique jugée sur le rapport technique remis – note sur 20 – pondération 7
- Prix de la prestation proposée – note sur 20 – pondération 3 – [20 pour le prix le moins cher puis classement relatif (prix le plus bas/prix proposé par l'entreprise) X20]

La valeur technique sera évaluée au regard des éléments suivants :

- Compréhension des attentes du maître d'ouvrage
- Qualité rédactionnelle et de synthèse
- Qualité et pertinence de la méthodologie présentée
- Livrables

Un rapport technique sera établi par Hérault tourisme, avec l'appui de ATOUT FRANCE.

#### **ARTICLE 9 - RECEPTION DES OFFRES**

Les offres devront être remises avant le **19/07/2010, à 15h**

Elles devront être adressées à :

- Par courrier à Monsieur le directeur général - Hérault Tourisme – Maison du tourisme – Avenue des Moulins – 34184 Montpellier cedex 4
- Par voie électronique à : [ihacguard@herault-tourisme.com](mailto:ihacguard@herault-tourisme.com) ; [gelerue@herault-tourisme.com](mailto:gelerue@herault-tourisme.com), [aurore.joris@franceguide.com](mailto:aurore.joris@franceguide.com) ; [gnardin@cg34.fr](mailto:gnardin@cg34.fr) et [rlauraire@cg34.fr](mailto:rlauraire@cg34.fr)

La présélection des candidats, sur la base du rapport technique Hérault Tourisme / Atout France, aura lieu le vendredi 23 juillet.

**Une audition des candidats pré-sélectionnés sera organisée à Montpellier dans la semaine 30 : date prévisionnelle le 29 juillet.**



## ANNEXES

### Liste des études existantes qui seront transmises au prestataire

Etat des lieux et des enjeux de la filière plaisance dans l'Hérault, Conseil général de l'Hérault, Pôle insertion économique et développement économique, Mars 2009

Attentes et besoins des usagers et utilisateurs du lido du petit & du grand travers - synthèse ODIT France de l'étude BRDH 2008

Conservatoire des espaces naturels Languedoc Roussillon, Pôle relais lagunes : état des lieux du tourisme sur le littoral du LR - Laura Lecolle - mai 2008

Projet de développement du tourisme nautique en baie d'Aigues Mortes, ODIT et communes de Palavas - Mauguio - La Grande Motte - Le Grau du Roi - Aigues Mortes, ADOC 2004.

'Bilan du schéma de mise en valeur de la mer de l'Etang de Thau (usages maritimes, navigation et infrastructures portuaires)' et 'PADD du SCOT de l'Etang de Thau', Syndicat Mixte du Bassin de Thau

Etude relative aux activités de canoë-kayak et disciplines associées dans le département de l'Hérault (synthèse), cabinet JED pour le Conseil général de l'Hérault 2008