



Convention d'objectifs

Entre

la Communauté de Communes du Massif Sancy

et

L'Office de Tourisme du Sancy

Période : 2018 - 2020

Sommaire

Statuts de l'Office de Tourisme du Sancy - Article 1 : Objet.....	3
Classement de l'Office de Tourisme	4
Démarche qualité	4
Comptabilité - Marchés Public	4
Ressources Humaines.....	5
Accueil et Informations des touristes	5
Schéma d'Accueil et de Diffusion de la Documentation (SADI)	6
Billetterie et Boutique	7
Promotion - Communication	8
Communication Digitale	9
Brochures	9
Service Réservations individuelles	10
Démarchage groupes et aide à l'organisation de séjours groupes.....	11
Relations presse.....	12
Événementiel - Animations	12
Horizons - Arts Nature en Sancy	13
Photothèque - Vidéotheque	14
Famille Plus.....	14
Club Sancy	15
Développement durable	15
Tourisme et Handicap.....	16
Relations avec les prestataires	17
Développement	17
Thermalisme.....	18
Taxe de séjour	19
Mission annexes de service public.....	19
Suivi de la convention.....	20
Subvention.....	20

Préambule

Cette convention a pour objet de définir les objectifs, missions et niveaux de performance que la Communauté de Communes fixe à l'Office de Tourisme du Sancy, pour la période 2018 - 2019 -2020.

Statuts de l'Office de Tourisme du Sancy - Article 1 : Objet

« L'Office de Tourisme du Sancy a pour objet l'élaboration et la mise en œuvre de la politique du tourisme sur le territoire de la Communauté de Communes du Sancy, et pour cela :

- assurer les missions d'accueil et d'information des touristes,
- organiser la promotion touristique de la Communauté de Communes,
- assurer la cohérence de la promotion des différents partenaires du développement touristique local,
- élaborer des produits touristiques et assurer leur commercialisation dans les conditions prévues par la loi n°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation ou à la vente de voyages ou de séjours,
- contribuer à l'animation et aux manifestations artistiques, culturelles ou sportives dans le cadre d'un partenariat avec les communes ou les associations locales ayant le soutien des communes,
- créer et animer des évènementiels spécifiques au territoire communautaire,
- fournir avis et conseils sur les projets d'équipements collectifs touristiques pour lesquels il sera consulté,
- réaliser des études pour des projets contribuant au développement touristique du Sancy, en relation avec la Communauté de Communes dans le cadre d'une politique globale définie par le Conseil communautaire,
- s'engager dans la démarche qualité visant à améliorer le fonctionnement interne de l'Office de Tourisme, permettant la meilleure satisfaction de la clientèle. »

Classement de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme du Sancy a été classé en Catégorie I en avril 2014. L'Office de Tourisme du Sancy doit mettre en œuvre les mesures nécessaires au maintien de ce classement. Le renouvellement devrait être fait en 2019 (en tenant compte de l'éventuelle évolution de la réglementation).

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Classement en Catégorie I			

Démarche qualité

Dans l'objectif de niveau de services, de progression et de classement de l'Office de Tourisme du Sancy en Catégorie I, il est demandé à l'Office de Tourisme du Sancy de s'inscrire dans une démarche qualité validée par l'obtention de la marque Qualité Tourisme. L'obtention de la marque a été renouvelée le 12/01/2016 et devra être renouvelée en 2019 (en tenant compte de l'éventuelle évolution de la réglementation).

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Label QUALITE TOURISME TM			

Comptabilité – Marchés Public

L'Office de Tourisme du Sancy est assujéti aux règles de la comptabilité publique suivant l'instruction M4, ainsi qu'au code des marchés publics et de la mise en concurrence. La TVA s'appliquera suivant la réglementation, en particulier en différenciant le service public de l'activité commerciale. L'Office de Tourisme établira un budget primitif, voté au chapitre par le Conseil d'administration, ainsi qu'un compte administratif annuel entériné par le Conseil d'administration. Un exemplaire de ces deux documents sera systématiquement remis à la Communauté de Communes.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Budget Primitif Comptes administratifs			

Ressources Humaines

Compte tenu de l'importance des Ressources Humaines dans la qualité de services apportée par l'Office de Tourisme du Sancy, une attention toute particulière sera apportée aux conditions de travail et à la motivation de l'équipe de l'Office de Tourisme du Sancy.

Le Droit du Travail et les dispositions de la Convention Collective seront scrupuleusement appliqués. Un plan de formation sera réalisé chaque année, en tenant compte des demandes du personnel, des besoins de l'Office de Tourisme du Sancy et des dispositifs de prise en charge adaptés. Une réunion annuelle collective et des réunions régulières de fin de saison avec les équipes permettront de détecter les besoins collectifs ou des dysfonctionnements dans la structure.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre d'heures de formation			
Nombre d'heures de travail			
Taux de changement de CDI			
Autres			

Accueil et Informations des touristes

Une des missions principales de l'Office de Tourisme du Sancy est l'accueil et l'information des vacanciers. L'Office de Tourisme du Sancy devra veiller à la bonne qualité du cadre et des informations données à l'accueil, en particulier en se conformant au niveau requis dans la démarche qualité. Les points d'accueil seront ouverts de façon à répondre au mieux à la fréquentation attendue. Les équipes d'accueil devront être régulièrement formées et pouvoir utiliser les outils performants leurs permettant de répondre à leur mission. Dans le cadre de la définition et la mise en place du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI), l'Office de Tourisme peut être amené à mettre en place des moyens d'information sur le territoire en dehors des Bureaux d'Accueil.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre d'actes d'accueil réalisés (accueil + téléphone + mails)			
Taux de réponse aux appels téléphoniques			
Evaluation de l'accueil par les usagers			

Schéma d'Accueil et de Diffusion de la Documentation (SADI)

L'Office de Tourisme a travaillé à la définition d'un SADI qui sera validé début 2018. Ce schéma vise à organiser la diffusion de l'information, en particulier en dehors des points d'accueil de l'Office de Tourisme. De ce fait un certain nombre de dispositifs pourra être développé, comme des panneaux d'informations, des écrans, de la formation, des eductours, des points relais d'information, de la distribution de documentation et toutes autres opérations qui seront définies dans le SADI. Des partenariats seront mis en place afin de diffuser l'information avec les Communauté de Communes, les Mairies, les prestataires ou les points relais qui seront jugés adaptés.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nb de partenaires relais			
Nb de supports d'information diffusés ou nb de contacts			
Opérations mis en place			

Billetterie et Boutique

Il est demandé à l'Office de Tourisme du Sancy de réaliser des opérations de vente de spectacles, excursions, visites guidées, randonnées accompagnées, activités encadrées, événements divers (qui se déroulent essentiellement sur son territoire). L'Office de Tourisme du Sancy se dotera de l'outil nécessaire au bon fonctionnement de ces ventes, et acceptera les moyens de paiement les plus larges possibles (espèce, chèque, carte bancaire, chèque vacances, voire carte bancaire à distance). L'Office de Tourisme du Sancy s'efforcera de proposer des services pour faciliter la vente auprès des clients (réservation depuis différents BT, réservation sur Internet). Sans qu'une rentabilité parfaite soit recherchée pour ce service, il n'en demeure pas moins que l'Office de Tourisme devra être rémunéré par les prestataires vendus sous forme de commission. Ce service sera fait sans perception de commission pour les événements ou manifestations organisées par la communauté de communes, le coût de cette prestation étant intégré dans le cadre de la subvention annuelle, dans la limite où cela n'engendrera aucun frais supplémentaire pour assurer cette mission et sans que cela désorganise les autres missions. Dans le cas contraire, il sera nécessaire de prendre un avenant intégrant les modalités financières compensatoires de cette mission.

Afin de répondre à une demande très forte et dans la continuité de sa mission d'accueil, l'Office de Tourisme du Sancy proposera à la vente des cartes et topos guides de randonnées. L'Office de Tourisme du Sancy ne devra pas porter concurrence aux différents commerces et se cantonnera aux produits énoncés ci-dessus et ne réalisera donc pas la mise en vente de livres, cartes postales et autres ouvrages, sauf dans le cas de l'accompagnement d'un événement spécifique. L'Office de Tourisme du Sancy pourra vendre des souvenirs siglés « Sancy » ou « Tibou » (vêtements, gadgets...) en privilégiant le bon rapport qualité prix, en évitant les souvenirs non spécifiquement siglés aux marques « Sancy » ou « Tibou ». En fonction de l'intérêt commercial et d'image, l'Office de Tourisme pourra mettre en place la vente de souvenirs siglés au nom des stations ou communes. Une convention d'usage de ces logos spécifiques sera passée entre l'Office de Tourisme et les communes détentrices des droits.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de produits en vente			
Nombre de prestataires partenaires			
Chiffre d'affaires réalisé			
Marge réalisée			

Promotion – Communication

L'Office de Tourisme du Sancy devra développer la notoriété du Massif du Sancy sur le marché français, en mettant en place des actions de promotion adaptées aux différentes cibles visées, aux zones géographiques stratégiques et aux périodes les plus propices. Pour cela, l'Office de Tourisme du Sancy établira un plan marketing qui après analyse du marché, de l'offre et de la concurrence, définira le positionnement marketing du Massif et des cibles visées, qui sera décliné en plan de communication.

Concernant le marché étranger, il n'est pas demandé à l'Office de Tourisme, dans le cadre de cette convention, d'intervenir. En effet, autant le territoire Sancy peut être faiblement affiché dans le cadre de la promotion internationale de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, autant il serait difficile que le Sancy s'affirme seul. Aussi il est demandé à l'Office de Tourisme de créer des liens avec des partenaires hors territoire (Office de Tourisme, prestataires majeurs) afin d'envisager des actions communes. Le financement de ces actions communes pourra faire l'objet d'un avenant la convention d'objectifs.

Pour le marché de proximité (Auvergne), l'Office de Tourisme du Sancy réalisera des actions de promotion pour amener la clientèle locale à fréquenter le Massif du Sancy. Les actions devront s'appuyer sur l'actualité (événements, animations et nouveautés) et dans la mesure du possible concerner l'ensemble des communes du Massif.

Le Conseil d'Administration déterminera la répartition des moyens alloués à la promotion des différentes saisons et cibles géographiques, afin que l'équipe technique de l'Office de Tourisme du Sancy puisse mettre en place les actions.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Plan de communication			
Nombre de personnes touchées			

Communication Digitale

Les Nouvelles Technologies de l'Information sont désormais un point essentiel de la promotion et de l'économie touristique. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme du Sancy doit se doter d'outils performants et actuels, voire innovants. Le site Internet doit être à jour et en évolution constante afin d'offrir les fonctions souhaitées par les internautes et répondre à leur demande d'information. Compte tenu de l'évolution rapide de la technologie, l'Office de Tourisme du Sancy devra proposer l'utilisation de nouveaux outils tout en évaluant leur intérêt en fonction du service rendu, du coût, de leur durée de vie et du temps de mise en place, en privilégiant les outils appropriés.

Afin que l'information concernant le Massif du Sancy soit à jour et présente sur de nombreux sites, l'Office de Tourisme du Sancy mettra à jour et alimentera les sites Internet partenaires stratégiques et performants.

La place des réseaux socio est désormais importante, aussi l'Office de Tourisme animera des pages sur les principaux réseaux et organisera une veille des pages partenaires afin d'y intégrer de l'information.

Dans le cadre du SADI il peut être intéressant que l'Office de Tourisme propose un accompagnement des prestataires sur la mise en œuvre et l'amélioration de leur communication digitale.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Site internet - Nombre de visiteurs et visites			
Référencement sur Google			
Nombre d'abonnés et indicateurs des newsletters			
Impact et indicateurs Réseaux sociaux			
Etude clientèle internaute			

Brochures

Tout en prenant en compte la part croissante du développement de la communication digitale, l'Office de Tourisme du Sancy doit maintenir l'édition de brochures adaptées aux besoins des prospects et des visiteurs. Ainsi les brochures devront donner des informations différentes pour la préparation du séjour, la saison concernée (si besoin) et l'information des visiteurs durant leurs séjours. La mention de prestations dans les éditions se fera de manière gratuite ou payante suivant le choix du Conseil d'Administration. Dans tous les cas, l'Office de Tourisme veillera à proposer des brochures de qualité, claires et adaptées aux besoins des clients.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Types de brochures			
Nombre d'exemplaires			
Nombre de prestataires partenaires			
Nombre de prestations référencées			
Enquête client sur la qualité des brochures			

Service Réservations individuelles

L'Office de Tourisme du Sancy mettra en place un service d'accompagnement et de facilitation des réservations pour les séjours individuels avec réservation par téléphone et par Internet. Ce service se fera dans le cadre de la réglementation spécifique aux organismes immatriculés au registre des organisateurs de séjours. Tout type de prestation pourra être proposé (hébergement sec, loisirs, visite, package...), à condition de répondre aux critères de qualité que le service réservation déterminera. Si le Conseil d'Administration le souhaite, et sans qu'une rentabilité parfaite soit recherchée pour ce service, il n'en demeure pas moins que l'Office de Tourisme devra être rémunéré sous forme de commission par les prestataires vendus. Dans tous les cas, avec ou sans rémunération de l'Office de Tourisme, l'objectif est de faciliter le plus possible la réservation des clients de prestations touristiques dans le Massif du Sancy.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de contrats réalisés ou clients accompagnés			
Nombre de contacts de réservation (direct ou mise en relation par internet)			
Enquête satisfaction clientèle			

Démarchage groupes et aide à l'organisation de séjours groupes

Le service d'accompagnement groupe met en place un service de conseil, de recherche de prestataires et de premier chiffrage de prestations. Il communique aux clients ces éléments : proposition de programme et devis de prestataires, puis le service groupe transmet aux prestataires ayant fait des propositions tarifaires, les contacts du client. Il peut suivre la concrétisation du projet et faire un bilan de ces retombées.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de contrats ou de mise en relation réalisées			
Evaluation des retombées en termes de séjours ou CA			

Relations presse

Il est demandé à l'Office de Tourisme d'être actif dans le cadre des relations presse afin de déclencher des reportages qualitatifs sur la destination. Les actions devront tenir compte des sujets souhaités par les journalistes et mettre en avant les prestations les plus qualitatives en conformité avec le plan marketing de l'Office de Tourisme du Sancy.

Une attention toute particulière sera portée sur la presse magazine nationale et sur les émissions TV nationales de reportages. Une politique annuelle des Relations Presse sera élaborée et adaptée en fonction du plan marketing de l'Office et des innovations du territoire.

La presse quotidienne nationale ou régionale devra être informée régulièrement des animations, événements, actualités et nouveautés.

La presse étrangère, sera traitée en collaboration avec le CRDTARA, en particulier par des accueils presse, pour lesquels l'Office de Tourisme du Sancy sera plus ou moins investi suivant le potentiel du pays en terme de retombées de séjour et de l'intérêt du support.

L'événement Horizons sera traité spécifiquement et devra servir de point d'appui pour que les articles évoquent aussi la destination plus globalement.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de journalistes reçus/rencontrés			
Nombre d'articles ou reportages diffusés			
Equivalent en achat d'espaces publicitaires			

Événementiel – Animations

L'Office de Tourisme du Sancy n'a pas la compétence « animations » et n'intervient donc pas dans l'organisation des animations et festivités. Chaque organisateur prendra ses dispositions pour assurer la communication et les relations presses de l'événement qu'il organise. L'Office de Tourisme mettra en place un centre de ressources permettant aux organisateurs qu'ils le souhaitent de bénéficier d'outils pour assurer la promotion de leurs manifestations (fichier de journalistes, listes de supports de communications...). De plus, l'Office de Tourisme du Sancy relayera l'information sur ses supports de communication en tenant compte de l'intérêt de la manifestation pour la cible visée par chaque support de communication. De même, l'Office de Tourisme du Sancy informera la presse locale, voire nationale, dans le cadre des dispositifs de relations presse mis en place pour couvrir le territoire. Dans le cadre d'événement d'ampleur nationale, des opérations spécifiques peuvent être programmées afin d'accompagner la promotion de l'événement. Dans le cas d'un événement de notoriété nationale, l'Office de Tourisme du Sancy peut apporter son savoir-faire en matière de communication ou de relations presse, en particulier en montant des opérations adéquates intégrées dans le budget propre à l'événement.

De par la volonté de la Communauté de Communes du Sancy de mettre en place un ou des évènements pleine nature, l'Office de Tourisme pourra être sollicité pour porter ces évènements ou contribuer à leur communication. Un travail de définition de cet événementiel sera fait en concertation avec les différents services. Suivant le projet et son portage, l'Office de Tourisme pourra se voir confier l'organisation. Ceci fera l'objet d'un avenant à cette convention afin de définir les objectifs, les missions et le montage budgétaire de ces projets.

Horizons - Arts Nature en Sancy

Il a été demandé à l'Office de Tourisme du Sancy de créer et gérer un événement qui contribue à développer la notoriété du Massif du Sancy. L'événement Horizons - Arts Nature en Sancy, créé en 2006, propose l'installation d'œuvres d'art contemporain dans le Massif du Sancy, visibles de juin à septembre. Cet événement de par sa qualité et sa notoriété doit permettre de diffuser une image positive du Sancy, en particulier auprès de la presse nationale, voire internationale, et ainsi déclencher des retombées presse sur l'événement, mais aussi sur la destination touristique. Le principe même de l'événement, à savoir des visites libres sur différents lieux du massif, doit contribuer à une diffusion de la clientèle sur l'ensemble du territoire.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre d'artistes candidats			
Nombre de visiteurs auprès des œuvres			
Evaluation des retombées presse			

Photothèque - Vidéothèque

L'image étant un élément fort de la promotion touristique, l'Office de Tourisme du Sancy aura pour mission de gérer une photothèque-vidéotheque de qualité et de mettre à disposition de différents utilisateurs des photos ou vidéos (presse, supports édités par l'Office de Tourisme du Sancy, Communauté de communes du Sancy, prestataires, partenaires), en fonction des besoins et droits de reproduction. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme du Sancy pourra réaliser des reportages photos ou vidéos lorsque cela semble nécessaire, soit sur des sujets intéressant l'ensemble du Sancy, soit sur une prestation ou un événement qui doit être mis en avant. La photothèque intégrera aussi les photos fournies par les prestataires afin d'illustrer leur activité. L'Office de Tourisme du Sancy veillera à respecter la réglementation en vigueur sur les droits à l'image et les droits d'auteur.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre et qualité des photos à disposition			
Nombre de photos téléchargées			
Répartition des téléchargements par type d'utilisateurs			
Vidéos : durée totales de vidéos à disposition			

Famille Plus

Dans le cadre de la labellisation Famille Plus de différentes communes, souhaitée par les Conseils Municipaux et validée par le Conseil Communautaire, celles-ci ont confié l'animation du label à l'Office de Tourisme du Sancy (Besse/SuperBesse, Murol, Chambon sur Lac, Le Mont-Dore, La Bourboule et Saint-Nectaire). Dans le but de garder ou d'obtenir le label, l'Office de Tourisme du Sancy devra s'assurer du suivi des critères en vue des audits réguliers de chaque station. De plus l'Office de Tourisme du Sancy animera la démarche auprès des communes en incitant les prestataires labellisés à progresser et proposera des utilisations variées ayant comme support la mascotte du Sancy « Tibou ». La démarche restant sous la responsabilité de la Mairie.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Communes labellisées			

Prestataires engagés dans la démarche Famille Plus			
Participants jeu Tibou / Bulletins distribués			
Connexions page Famille Plus sur site sancy.com			
Utilisation de Tibou			

Club Sancy

Afin de maintenir un lien positif avec les clients du Massif du Sancy, l'Office de Tourisme animera le Club Sancy qui propose des avantages aux vacanciers en séjour et aux membres du club. Ce dispositif doit permettre de créer un accueil positif pour les vacanciers en leur proposant des avantages durant leur séjour, et une relation suivie avec les personnes ayant séjourné dans le Sancy ou souhaitant avoir un lien privilégié avec le Sancy tout au long de l'année.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de vacanciers bénéficiant des avantages			
Nombre de membres du Club Sancy			
Nombre de membres inscrits aux invitations www.clubsancy.com			
Nombre d'avantages			

Développement durable

Dans le cadre de la Charte de Développement Durable des Stations de Montagne, signée par la Communauté de Communes démontrant sa volonté d'intégrer cette démarche dans sa gestion, l'Office de Tourisme du Sancy adoptera des comportements préconisés dans le cadre de cette politique. En particulier dans la gestion des éditions papiers, de la sensibilisation des vacanciers et du personnel, dans la gestion des déplacements du personnel. L'Office de Tourisme Communautaire assurera la promotion de cette adhésion et des actions en découlant menées par les stations (Pavillon Bleu).

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Mise en place d'une politique d'achat intégrant ce critère			
Messages de sensibilisation			

Tourisme et Handicap

L'Office de Tourisme du Sancy encouragera la labellisation Tourisme & Handicap des prestations touristiques, en sensibilisant les prestataires, en les mettant en contact avec les personnes ressources au niveau départemental et régional, et en mettant en avant dans sa communication les prestations labellisées. Dans un objectif d'accueil et d'exemplarité, l'Office de Tourisme du Sancy aura pour objectif la labellisation des Bureaux de Tourisme, si possible pour l'ensemble des Bureaux de Tourisme à moyen terme. Le personnel sera formé à l'utilisation des outils spécifiques mis en place dans les bureaux de tourisme pour faciliter l'accueil des personnes en situation de handicap.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de demandes d'informations de la part des prestataires			
Nombre de demandes d'informations de la part de personnes handicapées			
Nombre d'établissements labellisés			
Nombre de bureaux de tourisme labellisés			

Relations avec les prestataires

De par son rôle central, l'Office de Tourisme du Sancy devra développer des relations privilégiées avec les prestataires touristiques du territoire. Les Bureaux de Tourisme sont les premiers interlocuteurs des prestataires. Des moyens d'information réguliers seront mis en place : journaux, newsletter, espace pro du site Internet, afin de diffuser les actions réalisées par l'Office de Tourisme du Sancy. De plus l'Office de Tourisme réalisera une veille réglementaire et informera les prestataires de nouveautés, évolutions réglementaires, analyses et contacts utiles.

L'Office de Tourisme pourra aussi mettre en place des actions collectives d'accompagnement et d'animations des prestataires afin d'améliorer le dynamisme et la qualité de l'accueil et du service sur le territoire.

Une enquête d'évaluation des actions de l'Office de Tourisme du Sancy sera réalisée régulièrement auprès des prestataires (au maximum tous les deux ans).

L'Office de Tourisme mettra en place un suivi des classements des hébergements, il informera les prestataires de l'état du classement de leurs hébergements et les alertera lors de la nécessité de reclassement.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Nombre de journaux ou newsletter pro diffusés			
Bilan des actions d'animations			
Evaluation de l'action de l'Office de Tourisme du Sancy par les prestataires			
Actions réalisées concernant le classement			

Développement

L'Office de Tourisme du Sancy n'a pas la compétence développement, et n'a donc pas à mettre en place un service d'ingénierie et d'accompagnement.

Par contre de par sa connaissance du tourisme, l'Office de Tourisme du Sancy peut être amené à participer à des réflexions en qualité d'expert pour émettre un point de vue sur différents projets dans lesquels le tourisme est prépondérant.

Afin de répondre à différentes demandes : presse, observatoires touristiques régionaux et nationaux, élus et prestataires touristiques, porteurs de projets, l'Office de Tourisme du Sancy fournira régulièrement des chiffres sur l'activité touristique soit prévisionnelle soit passée.

Un tableau de bord de la destination présentant l'offre et l'activité touristique sera mis à jour régulièrement et mis à disposition librement.

Des analyses sur le comportement, les besoins ou la demande des clients seront réalisées soit par enquête, soit par collecte d'informations éditées par divers organismes, afin d'alimenter les différents services en données permettant d'ajuster les actions réalisées par l'Office de Tourisme du Sancy.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Enquêtes sur l'activité touristique et économique			
Tableau de bord de la destination			
Analyse de comportement			

Thermalisme

La promotion du thermalisme médical au sens large est de la compétence du Syndicat Intercommunal Thermal. Toutefois celle-ci ne comprend pas les actions qui peuvent être conduites individuellement par les stations adhérentes à ce syndicat. La promotion du Thermalisme Médical n'étant de la compétence de la Communauté de Communes du Sancy, l'Office de Tourisme du Sancy n'a pas d'actions spécifiques de démarchage à mettre en place pour la promotion de cette activité.

Par contre, l'Office de Tourisme devra proposer des actions d'accompagnement de la promotion réalisée par les établissements thermaux, à destination de cette clientèle. En particulier en présentant l'offre touristique complémentaire à l'aspect médical de la cure thermale. Par ailleurs l'Office de Tourisme du Sancy devra orienter les curistes potentiels vers les établissements thermaux et les hébergements adéquats. L'Office de Tourisme du Sancy assurera aussi l'accueil des curistes, en particulier en tenant compte de la fréquentation des stations thermales pour définir les périodes d'ouvertures de Bureaux de Tourisme concernés.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Plan de communication			
Nombre de curistes touchés			

Taxe de séjour

L'Office de Tourisme animera pour le compte de la Communauté de Communes la perception de la taxe de séjour, en réalisant l'information des prestataires, l'appel à versement, le suivi des montants perçus et les relances. La Communauté de Communes réalisera l'enregistrement comptable. L'Office de Tourisme veillera au suivi de l'évolution de la réglementation, et le cas échéant, proposera des évolutions quant à la perception de la taxe de séjour.

La Communauté de Communes reversera le montant de la Taxe de Séjour perçue au fur et à mesure, en veillant que la taxe de séjour perçue sur une année civile soit intégralement reversée à l'Office de Tourisme sur cette même année civile.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Montant perçu			
Taux de perception			

Mission annexes de service public

L'Office de Tourisme du Sancy pourra se voir confier des missions annexes de service public, comme une Agence Postale Communales, l'accueil d'espace spécifique (Maison des Fromages d'Eglise-neuve d'Entraigues, Réserve Naturelle Nationale de Chastreix-Sancy), Pôle Lecture publique du Sancy, point info SNCF... Chaque mission fera l'objet d'une convention définissant les conditions de l'intervention de l'Office de Tourisme (missions, objectifs, coûts...).

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2018	Bilan 2019	Bilan 2020
Conventions des missions annexes			

Suivi de la convention

Chaque année, l'Office de Tourisme Communautaire remettra à la communauté de communes un rapport sur le niveau de réalisation des objectifs affichés au moyen notamment du tableau d'analyse des indicateurs et de leur évolution dans le temps ; ce rapport fera l'objet d'une information auprès du Conseil Communautaire.

Subvention

Afin d'assurer ces missions l'Office de Tourisme aura comme recettes une subvention annuelle de la Communauté de Communes, le reversement intégral de la Taxe de Séjour et ses recettes propres.

Le montant de la subvention annuelle pour la durée de cette convention est fixé à 1 449 000€.

Son montant pourra être ajusté uniquement dans la cadre d'un avenant faisant état des évolutions dans les missions confiées à l'Office de Tourisme

La subvention sera versée, selon l'échéancier suivant :

- 150 000 € chaque mois pour le 1^{er} semestre
- 91 500 € chaque mois pour le 2^{ème} semestre

Convention approuvée par le Conseil Communautaire du 14/12/2017.

Le 29/12/2017
Le Président de la
Communauté de
communes du Sancy

Lionel GAY



Le 29/12/2017
Le Président
de l'Office de Tourisme
du Sancy,

Gérard BRUGIERE.



Le 29/12/2017
Le Directeur
de l'Office de Tourisme
du Sancy,

Luc STELLY.

