



# Convention d'objectifs

*Entre*

**la Communauté de Communes du Massif Sancy**

*et*

**L'Office de Tourisme du Sancy**

**Période : 2025 – 2027**

## Sommaire

Convention d'objectifs.....	1
Statuts de l'Office de Tourisme du Sancy - Article 1 : Objet.....	4
Classement de l'Office de Tourisme .....	5
Démarche qualité .....	5
Comptabilité – Marchés Public .....	5
Ressources Humaines .....	5
Accueil et Informations des touristes .....	6
Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI).....	6
Billetterie et Boutique .....	7
Promotion – Communication.....	8
Communication Digitale .....	8
Brochures .....	9
Gestion Relations Clients.....	9
Facilitation des Réservations individuelles .....	10
Démarchage groupes et aide à l'organisation de séjours groupes .....	10
Relations presse.....	10
Événementiel – Animations .....	11
Horizons – Arts Nature en Sancy .....	12
Photothèque – Vidéotheque .....	12
Animation des labels .....	12
Programme de fidélisation et/ou de réduction .....	14
Prise en compte du Développement durable .....	14
Relations avec les prestataires.....	15
Marque Caractère Sancy .....	15
Développement .....	16
Thermalisme .....	16
Taxe de séjour .....	17
Missions annexes de service public .....	17
Evolution de la convention .....	17
Suivi de la convention .....	18
Subvention.....	18



## **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 2025 – 2026 – 2027.

## **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 le 11 décembre 2019. L'Office de Tourisme du Sancy doit mettre en œuvre les mesures nécessaires au maintien de ce classement. Le dossier de renouvellement a été déposé en octobre 2024 (en tenant compte de l'éventuelle évolution de la réglementation).

*Exemple d'indicateur : 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 « Destination d'Excellence ». L'obtention de la marque « Qualité Tourisme » a été renouvelée le 04/06/2024 et compte tenu de la réforme en « Destination d'Excellence » l'échéance suivante est le 31 décembre 2026 (sauf changement de réglementation).

*Exemple d'indicateur : Attribution de la marque Destination d'Excellence*

## **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, à la suite du débat d'orientations budgétaires, 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.

*Exemple d'indicateurs : Budget Primitif – Compte Administratif – Rapport de Marchés Publics*

## **Ressources Humaines**

Compte tenu de l'importance des Ressources Humaines dans la qualité de service 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. Dans le cadre de « Destination d'Excellence » et de sa politique sociale, l'Office de Tourisme intégrera cette politique dans une politique plus large de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE).

*Exemple d'indicateurs : Nombre d'heure de formation – Nombre d'heures de travail -ETP*

## **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 leur 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.

*Exemple d'indicateurs : Nombre d'actes d'accueil – Evaluation des usagers – Audit Qualité*

## **Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)**

L'Office de Tourisme a défini en 2018 un Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information. Il vise en particulier à mettre en place des moyens d'information en dehors des points d'accueil de l'Office de Tourisme, par exemple :

- Diffusion de brochure chez les hébergeurs ou prestataires
- Création de points d'informations touristiques chez les hébergeurs stratégiques
- Partenariat avec des commerces ou partenaires pour gestion de Relais d'Information
- Réseau d'écrans d'information en dehors des Offices de Tourisme
- Mise en place de signalétique d'information...

Des actions complémentaires servant l'objectif du SADI pourront être proposées et mises en place.

*Exemple d'indicateurs : Nombre de partenaires relais – Nombre de supports d'information diffusés*

## **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...). 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 organisés 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.

*Exemple d'indicateurs : Nombre de produits en vente – nombre de clients en randonnées ou visites – chiffre d'affaire 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 (Département, Office de Tourisme, prestataires majeurs) afin d'envisager des actions communes. Le financement de ces actions communes pourra faire l'objet d'un avenant à 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.

*Exemple d'indicateurs : Nombre de personnes touchées par type de média*

## **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, soit directement soit par partage de données issues de sa base de données APIDAE.

La place des réseaux sociaux 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.

*Exemple d'indicateurs: Nombre de visites et visiteurs du site internet – Référencement Google – Portée des réseaux sociaux.*

## **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.

*Exemple d'indicateurs: Nombre de brochures et diffusion – Nombre de partenaires.*

## **Gestion Relations Clients**

L'Office de Tourisme du Sancy met en place un processus de Gestion des Relations Clients qui permet de suivre et d'informer le prospect dès son premier contact (téléphone, mail, face à face) de le renseigner précisément, de compléter l'information par email, puis de garder le contact avec lui par la suite. Le tout étant historisé afin d'adapter les différentes actions aux réponses apportées par le passé. De mêmes les interactions avec les prestataires touristiques sont aussi intégrées dans ce logiciel, afin de permettre une bonne coordination au sein de l'équipe de l'Office de Tourisme.

Cette gestion de relation clients est réalisée dans le cadre du Règlement Général de Protections des Données.

*Exemple d'indicateurs : nombre de contacts créés – nombre d'emails envoyés – actions suite aux emails (ouverture, clic, désabonnement).*

## **Facilitation des Réservations individuelles**

L'Office de Tourisme du Sancy mettra en place un dispositif afin de faciliter les réservations des différents produits (hébergements, activités...). Cela peut aller de la simple mise en valeur de la possibilité de réservation en ligne, jusqu'à la mise en place d'une centrale de réservation (avec commission), d'un partenariat avec des plateformes de vente, ou l'intégration de module de réservations sur le site internet.

*Exemple d'indicateurs : indicateurs à définir suivant le type de mise en relation.*

## **Démarchage groupes et aide à l'organisation de séjours**

### **groupes**

Afin de faciliter la venue de groupes sur le territoire, un dispositif de renseignements groupes est mis en place pour fournir des conseils et pour effectuer des recherches de prestataires et/ou de premier chiffrage de prestations. Il communique aux clients les éléments lui permettant de constituer son séjour : proposition de programme, mise en relation client/prestataires.

Des actions de promotion et/ou de démarchages pourront être mise en place.

De plus le site internet sera doté d'une rubrique groupe afin de mettre en valeur les différents prestataires partenaires qui proposent de l'accueil spécifique de cette clientèle.

*Exemple d'indicateurs : nombre de contacts renseignés – actions mises en place.*

## **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 nationale, sur les émissions TV nationales de reportages et sur les influenceurs touristiques ou en rapport avec un domaine stratégique (histoire, patrimoine, gastronomie...). 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 CRDT AURA et/ou le service tourisme du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme, 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 termes 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.

*Exemple d'indicateurs : nombre de journalistes reçus – actions de démarchage – conférence de presse – retombées presse.*

## **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 relaiera 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 événements pleine nature, l'Office de Tourisme pourra être sollicité pour porter ces événements 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 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.

En 2026, il est demandé d'organiser des festivités pour fêter le 20<sup>ème</sup> anniversaire de cet événement.

*Exemple d'indicateurs : nombre de candidatures – nombre de visiteurs – retombées presse.*

## **Photothèque – Vidéotheque**

L'image étant un élément fort de la promotion touristique, l'Office de Tourisme du Sancy aura pour mission de gérer une photothèque-vidéothèque 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.

*Exemple d'indicateurs : nombre de photos et vidéos à disposition – nombre et répartition des téléchargements*

## **Animation des labels**

### **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 commune. De plus l'Office de Tourisme du Sancy animera la démarche auprès des communes en incitant les prestataires à se faire labelliser et les 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.

*Exemple d'indicateurs : nombre prestataires engagées – nombre de participants aux jeux Tibou – nombre de connexions aux pages spécifique sur le site internet.*

## **Tourisme et Handicap**

Le label Tourisme & Handicap connaît une restructuration au niveau national (Atout France) et local (Conseil Départemental) qui ne permet pas, actuellement, une lecture claire de l'organisation du dispositif. La notion de Tourisme Adapté peut aussi être mis en place afin de répondre à une demande sans pour autant atteindre le niveau de Tourisme & Handicap (autonomie des personnes). Dans ce cadre, 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 ou adaptées. Dans un objectif d'accueil et d'exemplarité, l'Office de Tourisme du Sancy aura pour objectif la labellisation de différents Bureaux de Tourisme, pour différents handicaps. 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.

*Exemple d'indicateurs : nombre d'établissements labellisés – nombre de Bureaux de Tourisme labellisés*

## **Qualidog**

En 2024, le Conseil d'Administration a validé la mise en place du label Qualidog par l'Office de Tourisme pour ses services et les prestataires volontaires. L'Office de Tourisme est chargé d'animer la mise en place et le développement de ce label.

*Exemple d'indicateurs : nombre prestataires engagés – nombre de connexions aux pages spécifiques sur le site internet.*

## **Accueil Vélo**

Dans le cadre de la collaboration avec le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme et du développement du label national Accueil Vélo en particulier sur le tracé de la Grande Traversée du Massif Central en VTT, l'Office de Tourisme est chargé d'animer la mise en place et le développement de ce label pour ses propres services.

*Exemple d'indicateurs : nombre de sites labélisés – nombre de connexions aux pages spécifiques sur le site internet.*

## **Stations Vertes**

Les communes de Chambon-sur-Lac, Murol, Saint-Nectaire, Besse-et-Saint-Anastaise et Murat-le-Quaire sont labélisées Station Verte. Dans ce cadre l'Office de Tourisme veillera à répondre aux différents critères qui sont de son ressort en matière d'information, d'accueil touristique, de loisirs et d'hébergements et d'offre famille. Afin de coordonner l'ensemble des critères et d'animer la démarche au niveau local, le « Référent Station Verte » est désigné par chaque commune, des réunions d'échange seront organisées auxquelles l'Office de Tourisme participera.

*Exemple d'indicateurs : critères Station Verte.*

## **Programme de fidélisation et/ou de réduction**

Afin de maintenir un lien positif avec les clients du Massif du Sancy, l'Office de Tourisme pourra mettre en place un programme de fidélisation et/ou d'avantages aux vacanciers et curistes en séjour et/ou après séjour. 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. Ce dispositif peut être mise en place en collaboration avec d'autres territoires et en particulier avec le Département du Puy-de-Dôme

*Exemple d'indicateurs : nombre prestataires engagés – nombre de clients touchés.*

## **Prise en compte du Développement Durable**

L'Office de Tourisme du Sancy prendra en compte et mettra en valeur sa démarche en matière de développement durable. 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 des labels spécifiques et des actions en découlant menées par les communes (par exemple Pavillon Bleu ou Stations Vertes).

*Exemple d'indicateurs : critères d'achat – label mis en valeur*

## **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, réseaux sociaux 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. En particulier l'organisation de journées portes ouvertes qui permettront aux acteurs touristiques et aux Sancyliens de découvrir l'offre du territoire.

Une enquête d'évaluation des actions de l'Office de Tourisme du Sancy sera réalisée régulièrement auprès des prestataires.

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.

*Exemple d'indicateurs : actions d'accompagnement ou d'information – Evaluation de l'Office de Tourisme par les prestataires – Actions réalisées concernant le classement*

## **Marque « Caractère Sancy »**

L'Office de Tourisme a déposé la marque « Caractère Sancy » ainsi que le logo associé. L'utilisation de la marque est autorisée gratuitement aux producteurs et artisans qui ont à cœur de partager leur savoir-faire unique, fruit de nombreuses années d'expérience et de tradition. Chaque produit, élaboré avec fierté dans le Sancy, reflète non seulement leur expertise, mais aussi leur amour pour leur métier et leur attachement à notre territoire. Après candidature et validation par le Conseil d'Administration, une convention d'usage de la marque est signée. Les produits marqués sont mis en valeur spécifiquement par l'Office de Tourisme dans sa communication.

*Exemple d'indicateurs : nombre de produits et producteurs marqués « Caractère Sancy »*

## **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.

Cependant, du fait de 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.

Dans le cadre de la compétence pleine nature de la Communauté de Communes du Massif du Sancy et plus spécifiquement sur l'organisation des chemins et itinéraires de randonnée, l'Office de Tourisme participera aux différentes réflexions, élaboration et ajustement d'itinéraires et d'offres, et en fera la communication. Dans ce cadre une vigilance spécifique sera portée sur la gestion des flux afin de prendre en compte l'équilibre entre l'objectif d'activité économique et le respect de l'environnement.

*Exemple d'indicateurs : tableau de bord de la destination*

## **Thermalisme**

L'activité thermale fait partie de l'activité économique du Sancy en particulier au Mont-Dore et à La Bourboule. Dans ce cadre, l'Office de Tourisme du Sancy se doit de prendre en compte cette filière sur différents aspects :

- Présentation de l'offre dans les différents supports ou campagnes de communication lorsque cela peut correspondre à la cible visée.
- Information et accompagnement des curistes potentiels lors de la préparation de séjour en présentant l'offre d'hébergement et d'activités, et si besoin en renvoyant sur les établissements thermaux.



- Accueil des curistes en particulier en tenant compte de la fréquentation des stations thermales pour définir les périodes d'ouvertures des Bureaux de Tourisme concernés.
- Promotion de l'offre « Pleine santé » et « Bien-être » lorsqu'elles existent, en l'intégrant dans les différents supports adéquats, éventuellement par des actions spécifiques qui peuvent être conduites en collaboration avec les établissements thermaux.
- La promotion collective du thermalisme médical restant de la compétence du Syndicat Intercommunal Thermal.

## **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, les relances et la mise en place de la taxation d'office le cas échéant. 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.

*Exemple d'indicateurs : montant perçu*

## **Missions annexes de service public**

L'Office de Tourisme du Sancy pourra se voir confier des missions annexes de service public, comme une Agence Postale Communale, l'accueil d'espace spécifique (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...).

*Exemple d'indicateurs : conventions spécifiques*

## **Evolution de la convention**

Durant la période de validité de cette Convention d'Objectif, la Communauté de Communes du Massif du Sancy pourra définir pour l'Office de Tourisme du Sancy des orientations, objectifs et actions adaptés. Ces nouvelles missions feront l'objet

d'un avenant à la présente convention avec ou pas d'évolution financière en fonction des moyens à mobiliser.

*Exemple d'indicateurs : indicateurs à définir en fonction des missions*

## 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 1 150 00 € par an.

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 :

- 140 000 € chaque mois pour les 6 premiers mois de chaque année (janvier à juin)
- 62 000 € chaque mois pour les 5 mois suivants de chaque année (juillet à novembre)

Convention approuvée par le Conseil Communautaire du 12/12/2024.

Le Président de la  
Communauté de  
Communes  
du Massif du Sancy

**Lionel GAY.**

Le 31/12/2024



Le Président  
de l'Office de Tourisme  
du Sancy,

**Jean-François CASSIER.**

Le 31/12/2024

Le Directeur  
de l'Office de Tourisme  
du Sancy,

**Luc STELLY.**

Le 31/12/2024

