



REUNION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE du 21 JUILLET 2014

XXXXXXXXXX

ÉTAIENT PRESENTS :

Pour Besse	M. Gay L, Gay A, Archimbaud
Pour La Bourboule	Mme Eyragne, Mr Guichard
Pour Chambon/Lac	Mr Roux
Pour Chastreix	M. Babut, Fiannaca
Pour Compains	Mr Valette
Pour Egliseneuve d'Entraigues	Mr Moins
Pour Espinhal /	
Pour le Mont-Dore	Mr Dubourg, Mme Bargain
Pour Murat le Quaire	M. Brugiére, Christiaens
Pour Murol	Mr Gouttebel
Pour Picherande	M. Chamoux, Chalaphy
Pour Saint Diery	M. Chassard, Poughon
Pour Saint Nectaire	/
Pour St Pierre Colamine	M. Clech, Gatignol Sébastien
Pour St Victor la Riviere	M. Houillon, Jaclard
Pour Valbeleix	Mme Gatignol Catherine

XXXXXXXXXX

POUVOIRS : Mr Brut à Mme Eyragne ; Mr Cardenoux à Mr Moins ; Mr Gras à Mr Dubourg ; Mme Gillard à Mr Gouttebel

Absents/Excusés : M. Bellonte, Mme Pancracio, Mr Papon,

Secrétaire de séance : Mr Jaclard

Nombre de Conseillers : En exercice : **35** - Présents : 24 - Votants : 28 - absents / excusés : 3

XXXXXXXXXX

Monsieur Le Président remercie les membres présents et déclare la séance ouverte. Il fait savoir que des conseillers communautaires lui ont fait part de leur insatisfaction quant aux horaires retenus pour les séances du conseil.

Le Président indique qu'il s'avère difficile de trouver un horaire convenant à tous et que les heures retenues semblent constituer un compromis acceptable.

CONVENTION D'OBJECTIFS ENTRE L'OFFICE DE TOURISME COMMUNAUTAIRE (OTC) ET LA COMMUNAUTE DE COMMUNES DU MASSIF DU SANCY : BILAN DES ANNEES 2012 A 2014

Le Président indique qu'aujourd'hui est présenté le bilan de la première convention d'objectifs intervenue entre l'office de tourisme et la communauté ; elle sera renouvelée pour les trois prochaines années. A cet effet le bureau de la communauté, élargi à l'ensemble des maires, se réunira pour travailler sur la nouvelle convention qui sera soumise au Conseil Communautaire à l'automne.

Il donne la parole à André GAY, président du Conseil d'administration de l'OTC.

Celui-ci le remercie et informe les Conseillers que les salariés de l'office de tourisme lui ont fait part de leur souhait de voir leur salaire revalorisé après plus de deux ans de stagnation.

Il indique que le personnel dont l'ancienneté est supérieure à 20 ans voit son salaire figé conformément à la convention collective des Offices de Tourisme qui ne prévoit plus de progression au-delà.

Daniel ROUX suggère de faire adhérer l'Office de Tourisme Communautaire au comité national d'action sociale (CNAS)

Luc STELLY, directeur de l'Office de Tourisme Communautaire, l'informe que cette solution avait été étudiée en son temps, le conseil d'administration avait alors opté pour les chèques restaurants.

Il présente ensuite le bilan de la première convention d'objectifs tel que joint au présent.

Le Président indique que le bureau communautaire a engagé un travail de réflexion avec la directrice du pôle de lecture public (PLP) afin de répondre à la nécessaire évolution de cette structure pour s'adapter aux mutations technologiques et aux attentes des usagers.

Ainsi Le Président souhaite que ce PLP se réorganise afin de s'ouvrir à de nouvelles missions sans que cela génère une augmentation de la charge financière.

Ainsi il s'avère que les relais de ce PLP, bien qu'ouverts hebdomadairement, ne connaissent qu'une faible fréquentation, il convient donc de s'interroger sur la fréquence d'ouverture de ceux-ci.

Il donne ensuite la parole à Béatrice MATERNE, directrice du PLP.

Celle-ci remercie Le Président et présente le pôle de lecture public :

LE POLE DE LECTURE PUBLIQUE DU SANCY

FONCTIONNEMENT ACTUEL

PRESENTATION DU RESEAU

Le **Pôle de Lecture Publique** du Sancy est un service de la communauté de communes du Massif du Sancy mis en place dès 2006 pour favoriser l'accès à la lecture et à la culture pour tous.

Il est constitué de :

3 Médiathèques : Besse (2006) / La Bourboule (2008) / Le Mont Dore (2013)

1 Bibliothèque : Cotteuge (2006)

3 Bibliothèque-relais : Égliseneuve-d'Entraigues / Murol / Picherande (2011)

Il accueille aussi bien les personnes résidant de façon permanente sur le territoire (ou disposant d'une résidence secondaire) que les vacanciers, et depuis l'ouverture de sa 1^{ère} médiathèque en 2006, près de **5 900 personnes** ont fait la démarche de s'inscrire dans l'une de ses structures, dont **2 600 vacanciers** (44 % des abonnés du PLP).

Il fonctionne en réseau et il est possible pour ses usagers d'emprunter, réserver et rendre les documents **dans toutes les structures**. La consultation des documents est libre, mais **l'emprunt nécessite d'être abonné** au PLP. L'abonnement permet d'emprunter, pour une durée déterminée, jusqu'à 14 documents. Tous les documents peuvent faire l'objet d'une réservation, il suffit d'en faire la demande auprès du personnel de la médiathèque. Les abonnés ont également la possibilité, s'ils disposent d'une adresse électronique, de se rendre sur le site <http://besse.agate-sigb.com>, de créer un compte lecteur et d'accéder à un espace personnalisé (emprunts, réservations, suggestions, historique de prêt).

Cotisation annuelle :	Communauté de communes	Adulte : 8,00 € - Enfant : 4,00 €
	Hors communauté de communes	Adulte : 12,00 € - Enfant : 8,00 €
	Cotisation mensuelle :	5,00 € (+ caution de 50,00 euros)

Le **Pôle de Lecture Publique** dispose d'un fonds documentaire de près de **46.000 ouvrages** :

- Des **revues** adultes et enfants (38 titres)
- Une sélection de **750 ouvrages en gros caractères** et des **livres audio** pour les lecteurs mal voyant
- Un **fonds local** de près de **600 livres** sur l'auvergne, permettant aux usagers de découvrir ou redécouvrir les auteurs auvergnats et la région (volcanisme, thermalisme, randonnées, patrimoine architectural et gastronomique, histoire...)
- Un large éventail d'**ouvrages documentaires** pour les tout petits (**450 1^{er} documentaires**), les enfants (**1 350 documentaires jeunesse**) et les adultes (**3 780 documentaires adulte**).
- Une présentation de **6 600 romans adultes**, dont **1 700 romans policiers**, **700 romans « terroir »** et de romans de **sciences fiction**.
- Un **espace adolescent** avec un choix de **revues, BD, mangas, romans et documentaires**.
- **1 500 BD et mangas** adultes.
- Dès le plus jeune âge, on propose aux enfants une sélection de **revues, 2 200 albums** dont **500 à destination des tout petits**, plus de **300 contes**, des **documentaires, 2 080 romans**, et **1 350 BD et manga**.
- Un ensemble de près de **1 000 films** adultes pour découvrir le cinéma d'auteur ou revoir les succès de l'année, **500 films jeunesse** et plus de **300 films documentaires**.

- Une collection de plus de **2 000 CD** adulte et jeunesse, tout genres musicaux confondus (jazz, chanson française, pop, rock, rap, musique classique, contes et comptines...)
- Des espaces multimédia équipés de **20 postes informatiques** pour permettre aux usagers de se connecter à Internet ou d'utiliser les outils bureautiques.
- Un système de réservation et de navette qui permet aux usagers de réserver la totalité des documents disponibles au catalogue du PLP et de les retirer dans la structure de son choix.

FONCTIONNEMENT DU RESEAU

Le PLP s'articule autour d'une équipe de 10 professionnels et d'un programme d'acquisitions et d'animations commun. Une mutualisation de toutes les ressources qui permet :

- ⇒ L'acquisition de collections complémentaires, destinées à circuler entre les structures ; sur réservation des abonnés ou sur initiative des bibliothécaires, le fonds documentaire tourne régulièrement d'une structure à l'autre.
- ⇒ L'accueil des collectivités (écoles, foyer logement, assistantes maternelles, centre de loisirs, maisons d'enfants...).
- ⇒ L'offre d'une large sélection de titres et de supports ; livres, revues, CD, DVD, postes informatique...
- ⇒ La présentation d'une douzaine d'expositions thématiques par an.
- ⇒ L'animation d'un club lecture.
- ⇒ La mise en place d'ateliers multimédia à destination du public adulte.
- ⇒ La programmation dans le cadre de la saison culturelle de La Fille de l'Air de spectacles...
- ⇒ Une amplitude d'ouverture moyenne de **60 heures hebdomadaires** sur l'ensemble de son territoire.

I. SERVICES

Le PLP organise son fonctionnement autour de 4 grands axes :

a. Accueil de tous les publics pendant les heures d'ouvertures.

- Inscriptions, prêt, rangement, renseignements...
- spectacles, concerts
- expositions

b. Accueil de publics spécifiques en dehors des heures d'ouvertures.

- Accueil des classes de la maternelle au collège : mise en valeur des fonds documentaires, initiation informatique, ateliers autour du livre, de la musique et du cinéma... **118 accueils de classes en 2013**
- Atelier multimédia : l'intervenant multimédia permet aux usagers de s'initier aux nouvelles technologies. **6 ateliers par semaine**
- Accueil des assistantes maternelles : échanges et partages autour du livre et de la petite enfance, animés par les agents **1 fois par mois**.
- Animation d'un club lecture **1 fois par mois**
- Accueil des enfants du Centre de Loisir et des maisons d'enfants.
- Accueil des « ateliers jeunesse », en lien avec le **service jeunesse** et le **service culturel** de la communauté de communes.
- Foyer logement : une bibliothécaire se déplace **1 fois** par mois au foyer logement pour y faire des lectures.

c. Mise en valeur des espaces et des collections en dehors des heures d'ouverture.

- Gestion des fonds de la Médiathèque Départementale : récupération des documents, rappel des retards, sélection, rangement...
- Gestion du fonds documentaire du PLP : commande, achat, réception, équipement, catalogage, rangement, mise en valeur, réparation...
- Gestion du fonds tournant et de la navette interne des réservations sur les Points Lecture et les médiathèques du PLP.
- Communication : site internet, dépliants, affiches, programmes...
- Gestion des partenariats avec la Médiathèque Départementale et le Conseil Général : prêt d'expos, de documents imprimés, multimédias, numériques et de supports d'animation / mise en place d'actions culturelles, d'une politique d'acquisitions concertée...
- Gestion des partenariats avec les établissements scolaires sur des projets

- Gestion des partenariats avec les médiathèques et bibliothèques des **communautés de communes de Sancy Artense et de Rochefort Montagne** afin de mutualiser nos actions.

d. Gestion interne

- Gestion administrative du PLP : perception, courrier, édition des retards, accueil téléphonique...
- Gestion du parc informatique (40 postes).
- Gestion du personnel du PLP

2. ACCUEIL DES CLASSES

C'est avec la volonté de travailler dans les meilleures conditions avec les enseignants et les élèves que nous avons choisi de les accueillir lorsque la médiathèque est fermée au public ; un agent ne peut tout à la fois proposer une animation aux enfants et gérer les prêts et retours des documents des autres usagers.

Exception faite des accueils de classes de l'école de Cotteuge qui se font pendant les permanences le mardi entre 14h30 et 16h30, les accueils se font donc en dehors des créneaux d'ouverture au public. Il est rare que les usagers de cette bibliothèque viennent avant 16h30 mais quand c'est le cas on constate que la prise en charge de ce public n'est pas satisfaisant.

Accueillir et proposer des animations à des groupes lors des ouvertures publiques nécessiterait d'avoir 4 personnes disponibles au même moment et au même endroit, ce qui dans l'état actuel des choses n'est possible qu'après modification du planning de l'équipe et, ou, des ouvertures publiques.

Chaque classe vient **1 à 2 fois par mois** à la médiathèque, quand celle-ci est fermée au public et y reste entre **1h et 1h30**. Les enfants sont accompagnés par l'enseignant qui est secondé par une ATSEM pour les classes de maternelles. Ils sont répartis en 2 groupes qui permutent ; un groupe est accueilli pour une animation autour du livre et de la lecture pendant que l'autre est initié aux nouvelles technologies ; les agents ne se contentent pas d'ouvrir les portes de la médiathèque et l'enfant de choisir un livre sur des étagères ; ils mettent en valeur le fonds documentaire en articulant ces animations autour de thématiques et de supports variés (livres, cd, dvd, sites internet...). Un vrai partenariat entre enseignants, élèves et bibliothécaires qui permet à chacun d'être l'acteur de ces activités culturelles.

Le **temps de travail dédié à ces accueils est estimé en moyenne à 3h par classe** (préparation de l'animation, accueil et rangement). De nombreuses classes sur le territoire peuvent bénéficier de ce type d'accueils, quand d'autres, faute de moyen de transport, profitent de la proximité d'un Point lecture pour emprunter des documents.

3. EQUIPE

Chacun des axes de fonctionnement du PLP est défini et développé, dans sa répartition et son organisation, **en fonction des autres** ; apporter des modifications à l'un de ces axes entraînent forcément des modifications dans l'organisation des autres.

Les agents sont contraints de travailler en binômes sur certaines missions :

- L'accueil des classes
- Les ouvertures au public des médiathèques de Besse, la Bourboule et le Mont Dore.

Les agents sont polyvalents et participent tous à la gestion des fonds, des accueils public et à certaines tâches administratives. Pourtant certaines missions restent dévolues à un agent spécifique, et si elles peuvent être prises en charge occasionnellement en l'absence de l'agent référent, leur bon fonctionnement est assuré par la professionnalisation spécifique de l'agent de référence.

- La gestion des Points Lectures
- L'accueil des classes
- Les ateliers multimédia
- La gestion du Parc informatique
- La gestion et la coordination du PLP et du réseau

Béatrice	Responsable du PLP	Besse
Cédric	Responsable multimédia du PLP	Besse
Pascale	Responsable des médiathèques de La Bourboule et du Mont Dore	Bourboule
Joëlle	Responsable des partenariats avec les établissements scolaires	Besse
Mado	Gestion du public et des documents	Bourboule
Thierry	Animateur multimédia	Bourboule

Christelle	Gestion du public et des documents	Besse
Romain	Gestion du public et des documents	Bourboule
Véronique	Gestion des Points Lecture	Besse
Myriam	Gestion du public et des documents	Mont Dore

Besse : 5 personnes (4 à plein temps, 1 à 80%)

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Béatrice	X	X		X	X	
Cédric		X	X	X	X	
Christelle	X	X	X	X		X
Joëlle	X	X		X	X	
Véronique		X	X		X	X

	9h30-13h00	14h30-18h00
Lundi	Besse	
Mardi		Cotteuge / Egliseneuve
Mercredi	Murol	Besse
Jeudi		Besse
Vendredi	Picherande	Besse
Samedi	Besse	

Bourboule : 5 personnes (3 à plein temps, 1 à 80% et 1 à 90%).

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
Mado	X	X	X	X	X	X
Myriam	X	X	X	X	X	
Pascale	X	X	X	X	X	X
Romain	X	X	X	X	X	X
Thierry	X	X		X	X	X

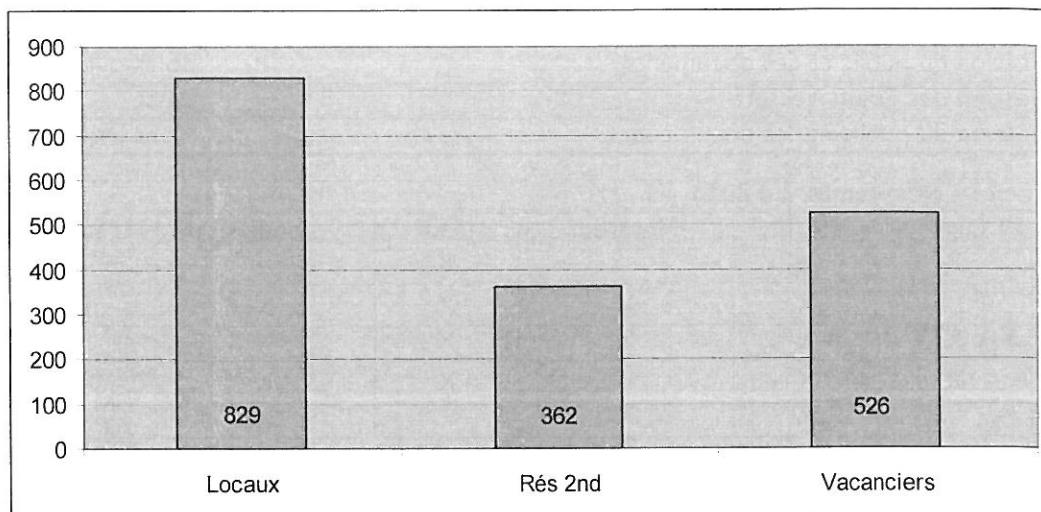
	10h00-12h00	15h00-18h00
Mardi		Bourboule / Mont Dore
Mercredi	Bourboule	Bourboule / Mont Dore
Jeudi		Bourboule
Vendredi		Mont Dore
Samedi	Bourboule	Bourboule
	10h00-12h00	15h00-18h00
Lundi	Bourboule	Bourboule / Mont Dore
Mardi	Bourboule	Bourboule / Mont Dore
Mercredi	Bourboule	Bourboule / Mont Dore
Jeudi	Bourboule	Bourboule / Mont Dore
Vendredi	Bourboule	Bourboule / Mont Dore

De mai à septembre pour le Mont Dore et juillet/aout pour la Bourboule

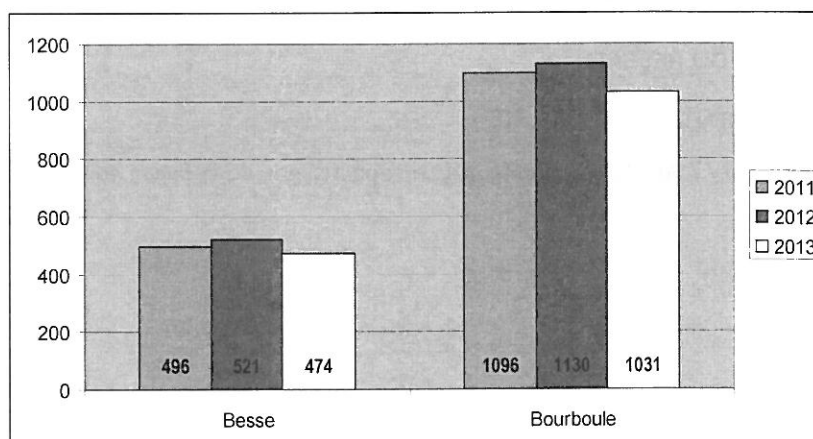
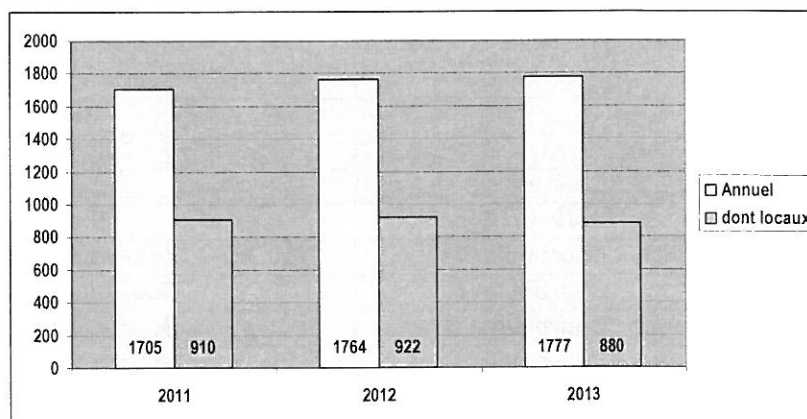
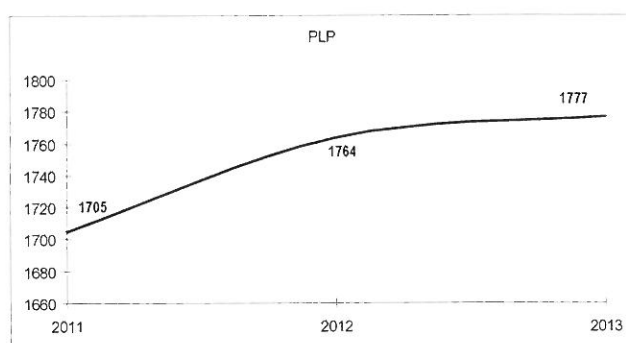
ETAT DES LIEUX DU RESEAU

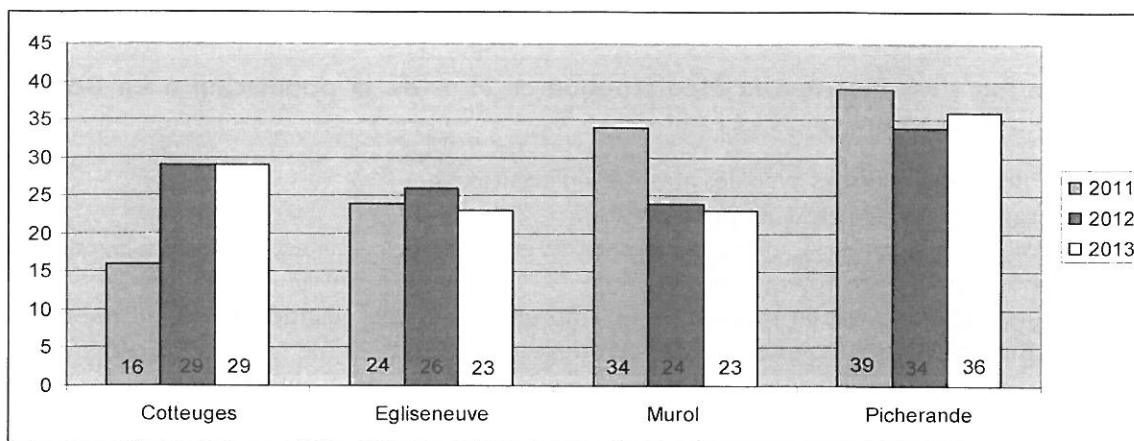
ABONNEMENTS

En 2013 le PLP compte **1 777 abonnés actifs** qui se répartissent de la façon suivante



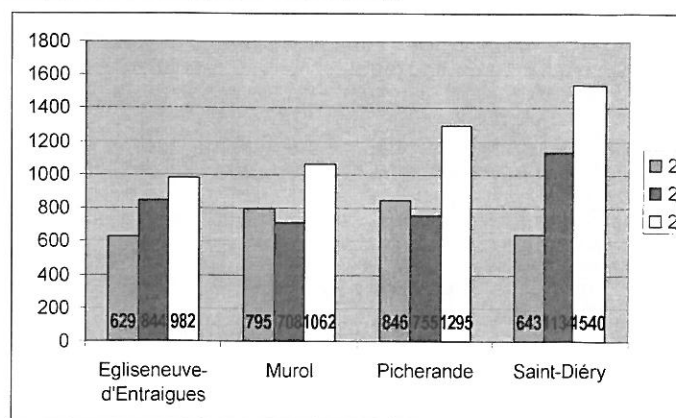
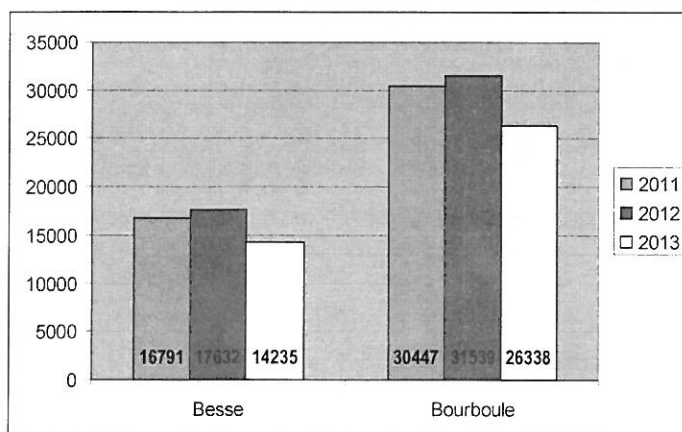
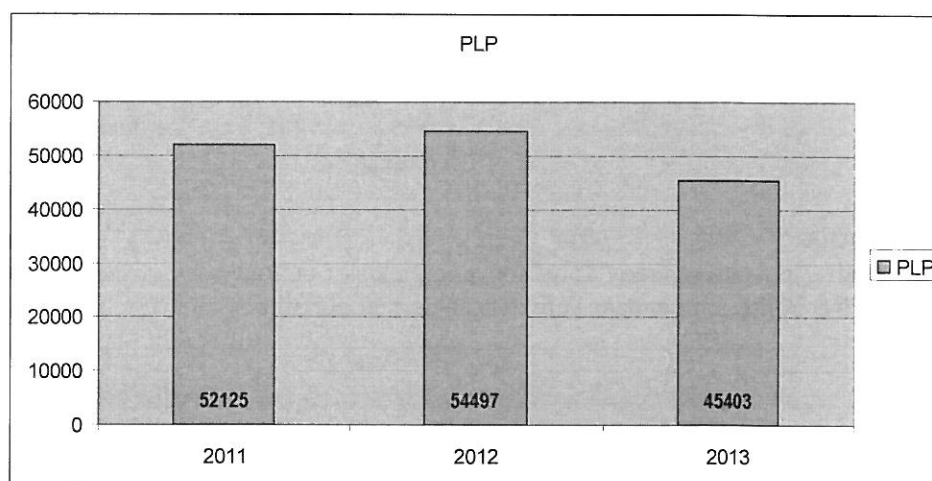
La fréquentation des médiathèques de Besse et de la Bourboule est en baisse depuis 2012, mais l'ouverture de la médiathèque du Mont Dore en juillet 2013 maintient le chiffre des abonnements en progression. Les abonnements vacanciers (mensuels) sont eux en hausse constante depuis 2011 quand les locaux (différencié des résidences secondaires) sont moins nombreux à fréquenter nos structures.





PRETS

On constate une baisse globale des prêts depuis 2012. Entre aout 2012 et octobre 2013, suite à diverses difficultés techniques, nous n'avons pu commander qu'une petite quantité de documents (une centaine tous supports confondus). La mise en liquidation judiciaire décembre 2013 de la librairie des Volcans, avec qui nous étions en marché depuis peu, a ajouté à nos difficultés d'approvisionnement et les usagers (essentiellement les locaux) nous ont bien fait remarquer que cette absence de nouveaux titres était préjudiciable. Pourtant cette tendance à la baisse s'inverse dans les Points Lecture où les prêts, boostés en partie par l'accueil des enfants dans le cadre des TAP (Egliseneuve et Picherande) sont en augmentation. Pour répondre à la demande spécifique des enfants nous avons dû rapidement augmenter la fréquence de rotation des fonds jeunesse, livres imprimés et DVD.



USAGES

Situées sur une zone éminemment touristique, les structures du PLP accueillent un public saisonnier. Seul réseau de Lecture Public du département à se trouver dans ce cas de figure, il est compliqué de le comparer avec le fonctionnement des réseaux voisins. On peut toutefois noter qu'en 2013 à **Besse 18,2 %**

de la population s'est inscrit à la Médiathèque et 21 % de la population à La Bourboule. La moyenne du département en 2012 était de 16 %.

4 typologies d'utilisateurs avec des attentes différentes :

Les locaux : les nouveautés, livres et DVD

Les résidences secondaires : lecture détente, ils empruntent ce qui est présenté à la médiathèque. Ils sont moins en attente de nouveautés.

Les curistes : consultation messagerie et emprunt en grande quantité de ce qui est présenté à la médiathèque. Ils sont moins en attente de nouveautés.

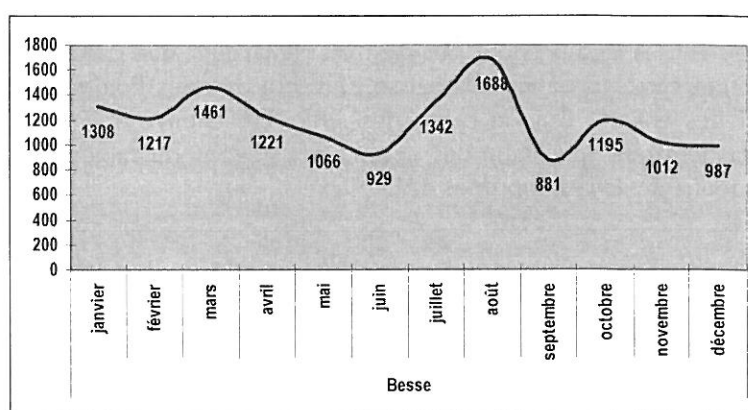
Les vacanciers : consultation messagerie et emprunt en grande quantité de ce qui est présenté à la médiathèque. Ils sont moins en attente de nouveautés. Lecture détente

EVOLUTION ANNUELLE DE LA FREQUENTATION

BESSE

Ouverture 21h / semaine

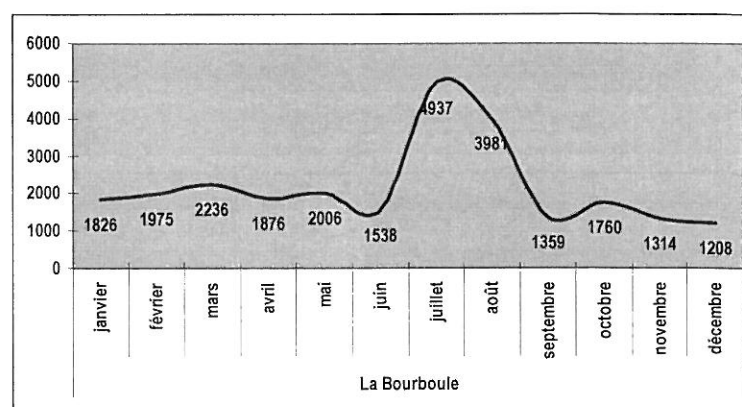
Hausse de la fréquentation pendant les vacances scolaires : résidences secondaires et vacanciers



LA BOURBOULE

Ouverture 16h / semaine l'année / 25h / semaine en juillet et août

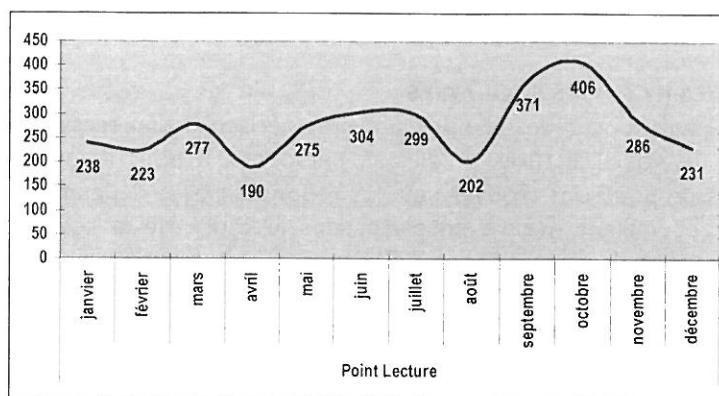
Hausse de la fréquentation pendant l'été : vacanciers et curistes



POINT LECTURE

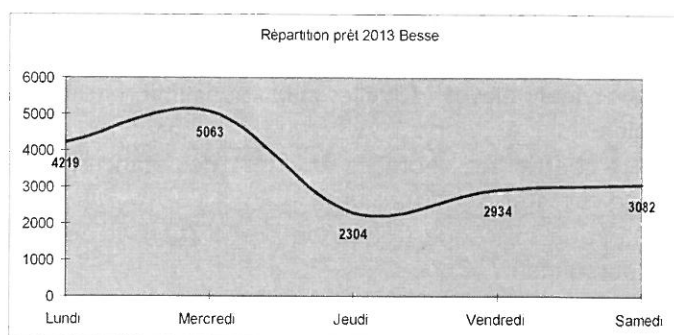
Ouverture 3,5h / semaine

Baisse de la fréquentation pendant les vacances scolaires.



REPARTITION DE LA FREQUENTATION 2013

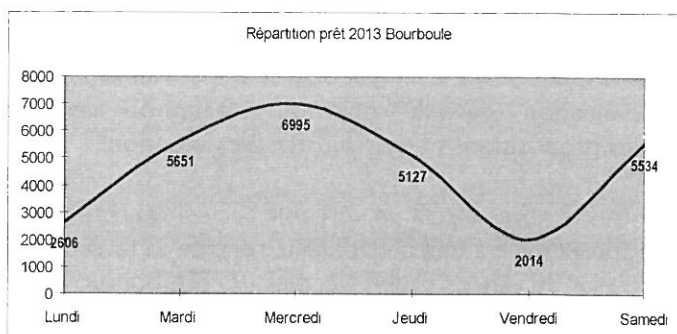
BESSE



BOURBOULE

Ouverture toute l'année : mardi / mercredi / jeudi / samedi

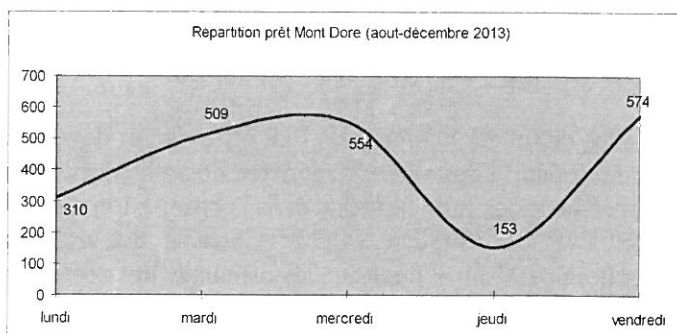
Ouverture juillet aout : lundi / mardi / mercredi / jeudi / vendredi



MONT DORE

Ouverture de mai à septembre : lundi / mardi / mercredi / jeudi / vendredi

Ouverture d'octobre à avril : mardi / mercredi / vendredi



EVOLUTION ET PERSPECTIVES

REFORME DES RYTHMES SCOLAIRES

L'accueil des enfants sur des temps d'activités périscolaires nécessite forcément une réorganisation du fonctionnement de nos structures et de son personnel. Il nous amène à nous poser de nombreuses questions dont nous ne pourrions trouver seul les réponses ; elles dépendent pour beaucoup de ce que les communes peuvent et veulent mettre en place dans le cadre de la réforme du rythme scolaire et des moyens, humains et matériels, dont dispose le PLP.

Le fonctionnement de la bibliothèque peut être amené à changer en profondeur. En effet, pour la mise en œuvre des accueils des enfants dans le cadre des TAP,

Il peut être nécessaire de :

- Ajuster les jours et les horaires d'ouverture de la bibliothèque
 - Définir de nouvelles missions de service public pour le PLP
 - Revoir l'organisation du temps de travail de l'équipe
 - Identifier des besoins éventuels en formation du personnel de la bibliothèque
- Repenser l'accueil des classes sur le temps scolaire : quel temps reste-t-il pour accueillir les enseignants avec leurs élèves ? Quelles animations différenciées mettre en place ?

Il est indispensable :

- D'identifier les contraintes : nombre et durée des séances, nombre d'enfants, âge des enfants, budget, espace et matériel à disposition...
- Poser l'organisation logistique (temps de préparation et de rangement, installation, besoins en matériel, en personnel).
 - Définir des objectifs précis.
- Élaborer un projet autour d'un domaine : livre et lecture, philosophie, poésie, théâtre, musique, art...
- Proposer des activités pratiques (lecture, écoute musicale, analyse d'images, jeux) mais aussi créatives (cahier de suivi, photographies, blog) et d'ouverture (débat, exposition, rencontre tout public avec un auteur)
- Prévoir un outil de valorisation des activités, pour les enfants et leur famille (livre collectif, blog, exposition, livret de l'enfant à remplir séance après séance...)
- Penser à l'évaluation (déroulé, objectifs atteints ou freins, besoins, projets) dans le but d'améliorer les propositions et de réajuster l'organisation.

Il faut savoir que :

- Le temps de travail nécessaire à un véritable accueil représente 4 h du planning hebdomadaire d'un agent (ratio ramené à une année). A la rentrée 2013 on dénombrait sur le territoire 600 élèves répartis sur 30 classes dans 14 écoles (9 côté Bourboule et 21 côté Besse). A la rentrée 2014 toutes les communes devront mettre en application la réforme des rythmes scolaires et si l'on veut répondre positivement et équitablement à la demande de l'ensemble des communes il nous faudra accueillir les enfants de toutes ces écoles. Une prise en charge sur une année scolaire pour le côté Besse qui représente près de 44 h hebdomadaires !!
 - > 3 h (préparation + accueil) x 21 classes = 63 heures d'accueil par semaine.
 - > 63 h x 36 semaines scolaires = 2268 heures par année scolaire
 - > 2268 h / 52 semaines = 43,61 heures par semaine !
- Chacun des axes de fonctionnement du PLP est défini et développé, dans sa répartition et son organisation, en fonction des autres ; apporter des modifications à l'un de ces axes entraînent forcément des modifications dans l'organisation des autres :
 - > Créneaux TAP de 13h30 à 14h30 : Certains des ateliers multimédia ont lieu sur ces créneaux horaires. Faut-il déplacer les plannings des ateliers multimédias mis en place depuis 2008 ?
 - > Créneaux TAP de 15h30 à 16h30 : Faut-il modifier les heures d'ouvertures de toutes les structures ou assurer ces accueils pendant les heures d'ouvertures ?

- > Faut-il modifier les plannings des agents ? (à la Bourboule le personnel ne travaille pas le lundi)
- Si l'on peut plus au moins décliner les thématiques à toutes les classes (il faut tout de même l'adapter à chaque niveau scolaire), il nous faut pouvoir leur proposer une thématique différente à chaque passage, et donc pouvoir disposer d'un fonds documentaire régulièrement renouvelé.
- La personne en charge de la gestion des Points Lecture n'est pas formée à l'accueil des classes comme défini plus haut. Faut-il former ce personnel ou le déplacer sur d'autres missions ?

Pour ce qui concerne le contenu des ateliers proposés aux enfants, de nombreuses pistes peuvent être envisageables :

- Découvrir le travail d'un illustrateur d'album, de manga ou de BD...
- Suivre un personnage récurrent ou bien une spécificité artistique (trait, forme, couleur...)
- Présenter des mouvements artistiques par l'intermédiaire des collections de livres, de DVD ou de site internet sur l'art (Land Art avec Horizons).
- Proposer des découvertes de l'image animée, des dessins animés, des courts-métrages (festival Plein la Bobine).
- Présenter des sélections par genres (polars, fantastique, contes...), par supports (BD, manga...) par thématique (album, roman, documentaire, BD dont le sujet principal serait la différence, le japon, la peur...) et leur permettre de reconnaître et d'identifier les caractéristiques définies.
- Inviter les enfants à découvrir des styles musicaux et des musiciens.
- Proposer des ateliers d'initiations aux outils numériques...

La plus part des activités peuvent être animées par les agents des bibliothèques, mais si l'on veut envisager des animations qui diffèrent de ce qui se fait actuellement avec les écoles, il faudrait mettre à disposition des professionnels certains outils (Kamishibai, matériels de dessins, jeux, outils numériques...)

Les locaux de la médiathèque peuvent également être utilisés dans le cadre d'ateliers gérés par des intervenants extérieurs.

EVOLUTION DU RESEAU

Il est acquis que la bibliothèque tire son existence du principe d'égalité d'accès à la culture pour le plus grand nombre. Les collectivités locales et intercommunales se placent en concurrence entre elles, et l'attractivité des territoires est devenue un enjeu important. La culture, sous toutes ses formes, permet de créer des distinctions et offre aux collectivités une possibilité de se démarquer. La présence de bibliothèque dans une ville véhicule une image valorisante **pour le territoire et ses habitants** ; celle d'une ville moderne, cultivée, dans laquelle chacun peut éduquer convenablement ses enfants.

C'est un signe important que le territoire se place dans une dynamique de modernité et de vitalité. Elle peut permettre à l' élu d'élargir son discours démocratique et égalitaire autour du livre et développer une image positive qui prouve une attention au citoyen.

On fait le constat sur notre territoire d'une baisse globale de la fréquentation des structures et de l'évolution des besoins et des pratiques des usagers. L'exemple des *espaces multimédia* est assez représentatif de cette évolution ; en 14 ans la proportion de ménages disposant d'un accès Internet à la maison est passée de **12 % à 82 %** et aujourd'hui **74% des français** disposent d'une solution pour se **connecter en mobilité** (tablette, Smartphone...). La fracture numérique se réduit considérablement et les ateliers multimédia, proposés dans les médiathèques, ont accompagnés de nombreux usagers dans l'acquisition et l'utilisation de ces outils. Si ces espaces restent très fréquentés en période de vacances (consultation Internet et messagerie), leur usage est abandonné par le public local. Les besoins ont évolué quand l'offre proposée en médiathèque en termes d'outils est restée la même.

L'érosion de la fréquentation des médiathèques est une réalité nationale qui déjà en 2008 inquiétait les bibliothécaires et les amenait à se poser la question de **l'usager ; le public, et non plus le fonds documentaire**, doit être le point de départ d'une réflexion sur les services.

Une médiathèque doit apporter autre chose que de l'offre documentaire et devenir un lieu où se donner rendez-vous, regarder une exposition, accéder aux nouvelles technologies.

Il faut se donner les moyens de faire en sorte que le public s'approprie ou se réapproprie l'équipement et redéfinir l'usage des structures AVEC ceux qui n'utilisent pas ces espaces en s'appuyant sur la notion de co-construction : à l'aide de campagne de questionnaires, et en allant à la rencontre des gens, définir avec eux leurs besoins pour recréer les lieux...

Depuis quelques temps des médiathèques explorent de nouvelles manières de travailler avec le public en modifiant leur présentation de l'offre.

- Elles investissent aussi de nouveaux espaces en sortant davantage de leurs murs.
- Elles proposent de nouveaux supports, rejoignent les usagers dans l'espace virtuel (site internet de la bibliothèque, blog, inscription sur Facebook...) et exploitent les fonctionnalités du web 2.0 (réactivité, participation à l'ordre documentaire).
- Elles sollicitent les associations pour organiser des animations ou des manifestations dans leurs murs.
- Elles partagent les espaces avec d'autres services (ANPE, Office de Tourisme, CAF...).

Les pistes d'évolution sont nombreuses, et certaines, parfois en cours d'exploration, pourraient sans doute s'adapter aux spécificités de notre territoire et de nos espaces culturels. Il faut prendre le temps d'aller à la rencontre des populations et définir avec elles et les élus du territoire de nouveaux services et de nouvelles missions pour le PLP.

Violette EYRAGNE juge incohérent de fermer la médiathèque de La Bourboule le samedi en été, les personnes exerçant une activité professionnelle ne peuvent plus accéder à ce service durant cette période de l'année. Elle souhaite qu'un autre jour de fermeture soit proposé.

Béatrice MATERNE lui indique que les tableaux de fréquentation démontrent que les habitants du territoire sont très peu consommateurs des médiathèques en été.

Sébastien GOUTTEBEL signale que le programme des temps d'activités périscolaires (TAP) arrêté pour les communes de Murol, Chambon sur Lac et Saint Nectaire en vue de l'année scolaire 2014-2015 ne prévoit pas d'animation en médiathèque pour des raisons de transport. Les 7 classes du RPI ne sont donc pas à prendre en compte dans l'éventuelle organisation de TAP par le PLP.

Le Président demande à Béatrice MATERNE de se rapprocher de chaque maire afin de connaître leurs attentes en matière d'organisation des TAP dans le cadre du Pole de Lecture Public. Le besoin peut s'exprimer de 3 manières, aucun besoin, une simple utilisation du lieu comme c'est actuellement le cas à Picherande et Egliseneuve d'Entraigues ou un accueil organisé et animé par le PLP sur 60 à 75 mn.

Violette EYRAGNE indique que pour la prochaine rentrée scolaire la commune de La Bourboule a organisé les TAP sur ¾ d'heure quotidien. Ce délai est donc trop réduit pour utiliser les services du PLP. La question se reposera pour l'année scolaire 2015-2016

Jean François DUBOURG indique que le même mode opératoire a été retenu pour la commune du Mont-Dore.

Béatrice MATERNE fait savoir que, dans le cadre de TAP animé par des bénévoles, elle a reçu des demandes visant à utiliser les locaux du PLP. Elle estime que cette utilisation peut se révéler un outil complémentaire de valorisation du service.

Frédéric CHASSARD indique que la commune de Saint Diéry souhaite, du fait de leur proximité, utiliser les locaux du relais pour la mise en œuvre des TAP et ceux en l'absence du personnel du pôle de lecture.

Le Président ne voit pas d'inconvénient à cela.

Béatrice MATERNE, en vue de l'évolution du PLP, souhaite prendre le temps de rencontrer la population pour connaître ses attentes dans le domaine culturel.

Le Président souligne qu'il est essentiel de valoriser cet équipement qui a généré de lourds investissements et occasionne des coûts de fonctionnement annuels.

Désormais ces espaces ne peuvent plus être réservés à une seule mission ; seule une pluralité de services permet de capter une plus grande part de population et, de fait, d'en améliorer la fréquentation. Le multiple rural de Chastreix en est un exemple.

Par ailleurs l'organisation de temps d'activités périscolaires au sein du pôle de lecture public est un moyen de sensibiliser très tôt les jeunes du territoire, futurs usagers de ces structures.

Il demande à Béatrice MATERNE de réfléchir à tout cela et d'élaborer un nouveau schéma de fonctionnement du pôle de lecture public qui permette de dégager du temps et des moyens pour s'ouvrir à de nouvelles missions.

Il indique aux conseillers qu'actuellement Mme MATERNE ne dispose pas d'assez de temps pour accomplir ce travail car elle et son équipe doivent pallier l'absence, pour des raisons de santé, d'un des agents du service.

CREATION D'UN POSTE D'AGENT DE BIBLIOTHEQUE EN CAE-CUI

En conséquence, Monsieur le Président propose de renforcer l'équipe en place.

Conformément aux dispositions de la circulaire interministérielle du 23 juillet 2001 relative à la mise en œuvre de la résorption de l'emploi précaire et à la modernisation du recrutement dans la fonction publique ainsi qu'au temps de travail dans la fonction publique territoriale, il propose de créer un poste d'agent de bibliothèque en CAE CUI pour une durée de 1 an à compter du 11 août 2014.

Après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire, à l'unanimité :

- ✓ Approuve la création du poste d'adjoint de bibliothèque en CAE CUI pour une durée de 1 an à compter du 11 août 2014 jusqu'au 10 août 2015.
- ✓ Mandate son Président pour signer le contrat à intervenir ainsi que toutes les pièces requises et en assurer l'exécution

RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION INTERVENUE ENTRE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES, LA COMMUNE DE CHASTREIX ET L'ASSOCIATION RANDOGS

Monsieur le Président indique qu'afin d'améliorer le fonctionnement des activités « chiens de traîneaux » conduite par l'association Randogs sur le domaine nordique Sancy-Ouest, la Communauté et la commune de Chastreix ont mis en place une convention tripartite qu'il convient de renouveler pour la saison 2013-2014.

Celle-ci précise les conditions d'accès et d'utilisation aux espaces de pratiques spécifiques sur les pistes de ski de fond par l'association Randogs.

Il donne lecture de la convention à intervenir qui prévoit notamment le paiement d'une redevance saisonnière pour 15 attelages par l'association contre l'accès exclusif aux chiens de traîneaux de pistes et itinéraires dédiés tels que précisés dans les annexes de la convention.

Après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire, à l'unanimité :

- ✓ Approuve les termes de la convention, jointe au présent
- ✓ Mandate son Président pour la signer et en assurer l'exécution

ADHESION DE COMMUNES A L'EPF SMAF

Monsieur le Président, indique que les communes de :

- **SAINT VICTOR LA RIVIERE** (Puy-de-Dôme), par délibération du 10 décembre 2013,
- **HERMENT** (Puy de Dôme), par délibération du 13 juin 2014,
- **BLANZAC** (Haute Loire), par délibération du 16 juin 2014,
- **NEUEGLISE** (Cantal), par délibération du 20 juin 2014,

ont demandé leur adhésion à l'EPF-Smaf Auvergne.

Le conseil d'administration, dans ses délibérations en date des 11 février, 13 et 24 juin 2014, a pris en compte ces demandes et l'Assemblée générale de l'EPF réunie le 24 juin 2014 a donné un avis favorable.

Conformément aux dispositions de l'article VI des statuts, les organes délibérants des collectivités territoriales, membres de l'EPF-Smaf Auvergne doivent ratifier ces demandes d'adhésion.

Après en avoir délibéré, le Conseil communautaire, à l'unanimité des membres présents, donne son accord aux adhésions précitées.

POINT SUR L'ACTUALITE JURIDIQUE

Une actualité juridique riche qui a pour objectif de réformer profondément l'organisation territoriale au profit des communautés d'agglomération ou de communes et qui vide peu à peu les communes de leurs moyens et compétences.

Le projet de loi de décentralisation découpé en trois textes

Le 1^{er} a été validé le 27 janvier 2014 : la loi de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles dite **MAPAM** qui prévoit que

Art 71 : Les communautés de communes devront désormais exercer au moins trois compétences optionnelles au sein d'une liste de six, au lieu d'une parmi six. Le même article 71 introduit un changement s'agissant de la définition de l'intérêt communautaire dans les communautés de communes, laquelle s'effectue désormais à la majorité des deux tiers des membres du conseil communautaire.

Art 55 : création d'un coefficient de mutualisation. 10% de l'enveloppe DGF sera distribuée en fonction de ce coefficient de mutualisation. Une forte incitation à la mutualisation mais pas à n'importe laquelle.

Art 67 : la création de services communs qui pèseront sur le coefficient de mutualisation et sur le coefficient d'intégration fiscale.

Art 60, 62, 65 et 66 : transfert des pouvoirs de police.

Art 56 à 59 : les communautés de communes se verront automatiquement transférer au 1^{er}/01/2016 la compétence « gestion des milieux aquatiques et prévention des inondations dans les conditions prévues à l'article L211-7 du code de l'environnement ».

Le 2^e est en cours de validation relatif à la délimitation des régions, aux élections régionales et départementales et modifiant le calendrier électoral.

Extrait de presse

« L'Assemblée nationale a achevé vendredi soir l'examen du projet de loi relatif à la délimitation des régions, aux élections régionales et départementales et modifiant le calendrier électoral. Les députés ont modifié la nouvelle carte des régions que prévoyait le gouvernement en redécoupant le territoire en 13 entités régionales, contre 14 dans le texte initial. Le texte adopté par l'Assemblée nationale prévoit la fusion des régions Aquitaine, Limousin et Poitou-Charentes, celle du Nord-Pas de Calais avec la Picardie, celle de l'Auvergne et de Rhône-Alpes, celle de Midi-Pyrénées et de Languedoc-Roussillon, celle de la Bourgogne avec la Franche-Comté, celle de la Champagne-Ardenne, de l'Alsace et de la Lorraine, et celle, enfin de la Haute avec la Basse-Normandie. Six régions voient leurs périmètres inchangés : la Bretagne, la Corse, l'Ile-de-France, les Pays-de-la-Loire, la région PACA et le Centre. La région Centre reste ainsi seule alors que le projet initial prévoyait de l'intégrer dans un grand ensemble regroupant les régions Poitou-Charentes, Limousin et Centre.

Les députés ont aussi voté un « *droit d'option* » pour les départements souhaitant changer de région après le 1^{er} janvier 2016, soit après les prochaines élections régionales et cantonales. En adoptant cette disposition introduite dans le texte par les sénateurs, les députés l'ont cependant encadrée, voire « verrouillée » selon ses détracteurs. Pour devenir effectif, le transfert devra être approuvé par

une majorité des trois cinquièmes du conseil général et des deux conseils régionaux concernés. Les députés donnent ainsi la possibilité « *d'un droit de veto* » aussi bien à la région d'origine qu'à celle d'arrivée. Après avoir passé ensuite de longs moments à débattre du choix du chef-lieu (capitale) des régions, qui sera décidé par le nouveau conseil régional, et des conséquences sur les autres grandes villes de la région, les députés ont voté un plafonnement à 150 élus par conseil régional et adopté, également, le report de mars à décembre 2015 des prochaines élections départementales et régionales, comme prévu par le texte initial. Les députés devraient adopter le texte par un vote solennel mercredi prochain.

Le texte est désormais attendu au Sénat pour une seconde lecture après les élections sénatoriales du 28 septembre prochain.

Une nouvelle carte des régions pour la France



Le 3^e et dernier volet est le **Projet de loi portant nouvelle organisation territoriale de la république** dont :

Le **titre Ier** a trait au renforcement des responsabilités régionales et à l'évolution de la carte des régions avec pour objectif le développement équilibré des territoires.

Le **titre II** prévoit la rationalisation de notre organisation territoriale et, dans ce cadre, facilite le regroupement de collectivités.

Le **chapitre Ier** est consacré à la rationalisation de l'intercommunalité et au renforcement de l'intégration communautaire.

L'**article 14** propose une nouvelle orientation de la rationalisation de la carte intercommunale resserrée autour des bassins de vie et axée à la fois sur un accroissement de la taille minimale des EPCI à fiscalité propre de 5 000 à **20 000 habitants** et sur la réduction du nombre des structures syndicales intervenant en particulier dans les domaines de l'eau potable, de l'assainissement, des déchets, du gaz, de l'électricité et des transports. Cet article propose une clarification des règles de révision des schémas départementaux de la coopération intercommunale qui devront s'articuler autour des bassins de vie.

L'**article 15** permet au préfet, selon une procédure dérogatoire au droit commun, de créer, modifier le périmètre ou fusionner tout établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre.

L'**article 16** permet au préfet pendant une période de deux ans de dissoudre tout syndicat de communes ou syndicat mixte prévu à l'article L. 5711-1 du code général des collectivités territoriales conformément au schéma départemental de la coopération intercommunale.

L'**article 18** a pour objet de **renforcer le bloc des compétences obligatoires** des communautés de communes et de compléter le champ des compétences optionnelles.

S'agissant des compétences obligatoires, il est proposé de compléter ce groupe par deux items : **la promotion du tourisme par la création d'office de tourisme et l'aménagement, l'entretien et la gestion des aires d'accueil des gens du voyage.**

S'agissant des compétences optionnelles, l'article ajoute une compétence relative à la création et la gestion de maisons de services au public définies par l'article 27-2 de la loi du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations créée par la présente loi.

L'**article 19** a pour objet de compléter le champ des compétences nécessaires aux communautés de communes pour être éligibles à une bonification de la dotation globale de fonctionnement en ajoutant : la promotion du tourisme par la création d'offices de tourisme, l'aménagement, l'entretien et la gestion des aires d'accueil des gens du voyage et la création et la gestion de maisons de services au public.

Pour être éligible à la DGF bonifiée, une communauté de communes devra donc exercer six compétences parmi la liste des onze prévues.

Mais aussi la Loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite loi **ALUR** du 24 mars 2014

Art L5214-16 du Code Général des Collectivités Territoriales au 24 mars 2017 transfère automatiquement des PLU aux intercommunalités

Art L.422-8 relatif à l'instruction des permis de construire qui est transféré aux communes et EPCI de + de 10 000 habitants

La décision du **Conseil Constitutionnel du 20 juin 2014** relative à la majoration et la répartition des sièges communautaires.

L'ordre du jour étant épuisé, Le Président déclare la séance levée.

CONVENTION D'UTILISATION

Entre

La commune de Chastreix, représentée par son maire, Monsieur Michel BABUT,

La Communauté de Communes du Massif du Sancy, représentée par son président, Monsieur Lionel GAY,

D'une part

Et l'association Randogs, dont le siège social est situé à *la Pique*, 63290 Puy-Guillaume, et représentée par Thierry GAULE

D'autre part,

Objet :

La présente convention a pour objet de fixer les conditions d'utilisation et d'occupation de l'espace nordique Sancy-ouest pour la pratique de l'activité chien de traîneaux, par l'Association « Randogs ».

Il a été convenu ce qui suit

Article 1 – Les engagements de l'association

Signalisation

- Fourniture et mise en place du balisage et de la signalétique spécifique à l'activité chien de traîneaux (pictogramme, panneau interdiction, danger, signalétique croisement, jalons...)
- Remise en l'état du site de pratique à la fin de la saison hivernale : ramassage du balisage, de la signalétique, refermer les clôtures présentes sur les itinéraires de pratiques autorisés par la présente convention...
- Information du public par la mise en place d'une signalétique au départ des pistes (horaires...) et des pratiquants de skis nordique au croisement des pistes de fond.

Zone de pratique

- Décalage de la stake out (départ des chiens) et du chenil en contrebas de façon à délimiter les espaces de pratique « chien de traîneaux » et « ski de fond »
- Les itinéraires utilisés par l'association sont spécifiés par la présente convention et comprennent un secteur d'initiation ainsi qu'un parcours.
- L'utilisation ponctuelle des sentiers raquettes selon les itinéraires annexés à la présente convention, sera demandée au responsable du service des pistes au minimum 48h avant.
- En cas de secours : prévenir le PGM en premier lieu.

.../...

Article 2 – Les engagements de la communauté de communes

Fonctionnement

- Aide au damage de la piste de chien de traîneaux et la zone d'initiation lorsque les conditions climatiques (congères) sont trop importantes pour un tracé à la motoneige par l'association.
- Mise en place du jalonnage fourni par l'association, pour le damage sur les itinéraires de pratique

Mise à disposition ponctuelle de pistes et sentiers spécifiques

- Après la fermeture des pistes soit, à partir de 17h30 et sous réserve de l'accord du service des pistes :
 - o les liaisons (piste de ski fond) *Chastreix-bozat* par les plaines brûlées et *Chastreix-virage des vierges*, pourront être utilisées de façon ponctuelles par l'association.
 - o les sentiers raquettes balisés par le service des pistes, pour des déplacements nocturnes ou semi nocturnes occasionnels.

Autorisation de traversées de pistes

- La Communauté de Communes autorise la traversée des pistes de ski de fond aux points spécifiés sur la carte en annexe.

Article 3 – Les engagements de la commune

- Gestion des autorisations de passage de l'activité en lien avec les propriétaires concernés
- Autorisation de passage des chiens de traîneaux sur les terrains communaux concernés par les itinéraires de pratiques.

Article 4 – Localisation des sections d'itinéraires (espace ou zone d'évolution de la pratique)

- Les itinéraires de pratique concernés sont annexés à la présente convention.

Article 5 – Financement

- L'association s'engage à verser une redevance saisonnière pour l'utilisation de 15 attelages sur la base du tarif de 66€ par attelage soit 990 € pour la saison 2013-2014. Le paiement se fera en 1 fois.
- La Communauté de Communes s'engage en contrepartie à laisser l'exclusivité des itinéraires spécifiées en annexes, pour la pratique chien de traîneaux à l'association Randogs.

Article 6 – Responsabilité

- L'association s'engage à utiliser les pistes définies pour son activité sous son entière responsabilité et à les conserver dans leur état initial.

Article 6 – Annulation

En cas d'inexécution totale ou partielle des engagements de l'article 1 de la convention, la Communauté de Communes se réserve le droit de mettre fin à la présente convention sur simple lettre recommandée comportant référence au présent article, avec effet immédiat dans les 48h.

Article 8 – Durée et révision de la convention

- La présente convention et ses annexes sont conclues pour une durée de un an renouvelable.

Le président
de la communauté de communes

Le maire

Le représentant de l'association



Convention d'objectifs

Entre

la Communauté de Communes du Massif Sancy

et

L'Office de Tourisme du Sancy

Période : 2012 - 2013 - 2014

BILAN 2013

1

Sommaire

Convention d'objectifs.....	1
Préambule	3
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	5
Ressources Humaines.....	6
Accueil et Informations des touristes.....	7
Billetterie et Boutique	8
Promotion - Communication	9
Site Internet et NTIC	10
Brochures	11
Service Réservations individuelles.....	12
Démarchage groupes et Service Réservation groupes	13
Relations presse.....	14
Événementiel - Animations.....	15
Horizons - Arts Nature en Sancy	15
Photothèque.....	16
Famille Plus	17
Club Sancy	18
Développement durable	19
Tourisme et Handicap.....	20
Relations avec les prestataires	21
Développement	22
Études et Statistiques.....	22
Thermalisme	23
Taxe de séjour	24
Mission annexes de service public.....	24
Suivi de la convention.....	25

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 2012-2013-2014.

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 événements 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 doit être classé en Catégorie I à partir du 1^{er} janvier 2014. Tout doit être mis en œuvre pour maintenir ce classement.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Classement en Catégorie I	Montage du dossier en cours. L'OT est actuellement classé 2 étoiles. Date limite de classement octobre 2014	Dossier sera déposé début 2014.	Classement Catégorie I obtenu en avril 2014

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.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Label QUALITE TOURISME TM	OT labellisé le 24 octobre 2012	OT labellisé le 24 octobre 2012. Actions de suivi annuelles sont conformes.	

Comptabilité – Marchés Public

L'Office de Tourisme du Sancy est assujetti aux règles de la comptabilité publique suivant l'instruction M4, ainsi qu'au code des marchés public 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 des ces deux documents sera systématiquement remis à la Communauté de Communes.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Budget Primitif Comptes administratifs	Budgets et comptes réalisés et transmis suivant les normes en vigueur	Budgets et comptes réalisés et transmis suivant les normes en vigueur	

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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre d'heures de formation	1 058 h. soit en moyenne 28,59 h par salarié permanent.	1 241 h. soit en moyenne 31,82 h par salarié permanent.	
Nombre d'heures de travail	72 197 h.	71 728 h.	
Taux de changement de CDI	2 personnes sur 37 CDI 5,4 %	1 personne sur 39 CDI 2,6 %	
Autres	CC appliquée Pas de questions de DP	CC appliquée Renouvellement des DP. Convocation mensuel des DP, une réunion réalisée.	

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.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre d'actes d'accueil réalisés (accueil + téléphone + mails)	263 177	271 130	
Taux de réponse aux appels téléphoniques	94% (moyenne effectuée sur les BT équipés d'InfoServ)	96% (moyenne effectuée sur les BT équipés d'InfoServ)	
Evaluation de l'accueil par les usagers	93,80 % satisfaits et très satisfaits	96,60 % satisfaits et très satisfaits	

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, événements divers. 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 organisées par la communauté de communes, le coût de cette prestation étant intégré dans le cadre de la subvention annuelle.

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 ».

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de produits en vente	39	41	
Nombre de prestataires partenaires	35	32	
Chiffre d'affaires réalisé	254 631,40 € (prestation services + marchandises) (+25 %)	207 550,31 € (prestation services + marchandises)	
Marge réalisée	28 491,35 €	34 467,11 €	

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, considérant que des moyens importants doivent être mobilisés et que la reconnaissance de la destination se fait plutôt au niveau du nom « Auvergne », l'Office de Tourisme du Sancy ne déploiera pas de moyens pour la promotion à l'étranger, qui sera réalisée par le Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne (C.R.D.T.A.) dans le cadre de ses compétences. Au cas par cas, l'Office de Tourisme du Sancy peut accompagner, de manière légère, les actions de promotion à l'étranger du C.R.D.T.A.

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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Plan de communication			
Nombre de personnes touchées	34 200 000	32 840 000	

Site Internet et NTIC

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.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de visiteurs et visites	1 576 571 visiteurs (+ 25 %) 3 465 021 visites (+36 %)	1 921 827 visiteurs (+ 22 %) 4 046 535 visites (+17 %)	
Référencement sur Google	Sur 300 mots travaillés sur Google Position 1 : 32 % Position 2-5 : 22 % Position 6-10 : 14 % 1ère page : 68 %	Sur 100 mots travaillés sur Google Position 1 : 32 % Position 2-5 : 27 % Position 6-10 : 12 % 1ère page : 71 %	
Nombre d'abonnés et indicateurs des newsletters	28 865 inscrits news Sancy été 28 917 inscrits news Sancy hiver 1 569 inscrits news Pros 7 478 inscrits news Club Sancy	30 053 inscrits news Sancy été 30 124 inscrits news Sancy hiver 1 714 inscrits news Pros 12 594 inscrits news Club Sancy	
Etude clientèle internaute	Démarche qualité	Démarche qualité	

Brochures

Tout en prenant en compte la part croissante du développement de l'E-tourisme, 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 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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Types de brochures Nombre d'exemplaires	Sancy Bienvenue Hiver : 43.000 exemplaires Sancy Bienvenue Printemps-Eté- Automne : 60.000 exemplaires Préparation de séjour Hiver : 25.000 exemplaires Préparation de séjour Printemps-Eté-Automne : 25.000 exemplaires Hébergements : 26.000 exemplaires	Sancy Bienvenue Hiver : 43.000 exemplaires Sancy Bienvenue Printemps-Eté- Automne : 60.000 exemplaires Préparation de séjour Hiver : 23.000 exemplaires Préparation de séjour Printemps-Eté-Automne : 25.000 exemplaires Hébergements : 25.000 exemplaires	
Nombre de prestataires partenaires	Sancy-Bienvenue Hiver : 313 Sancy Bienvenue Eté : 309 Hébergement : 916	Sancy-Bienvenue Hiver : 317 Sancy Bienvenue Eté : 309 Hébergement : 862 (influence du reclassement des meublés)	
Nombre de prestations référencées	Sancy-Bienvenue Hiver : 336 Sancy Bienvenue Eté : 320 Hébergement : 964	Sancy-Bienvenue Hiver : 317 Sancy Bienvenue Eté : 332 Hébergement : 865	
Enquête client sur la qualité des brochures	Démarche qualité	Démarche qualité	

Service Réservations individuelles

L'Office de Tourisme du Sancy mettra en place un service de réservation 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. 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. L'intégration dans un outil de réservation collectif (départemental et régional) serait un plus pour ce service et les prestataires.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de contrats réalisés	509	402	
Volume d'affaire réalisé	208 800,32 €	188 351,78 €	
Marge réalisée	10 881,46 € HT	9 863,21 € HT	
Enquête satisfaction clientèle	Satisfaction centrale réservation : 99% Satisfaction hébergement : 94,7% Satisfaction visites : 98,3% Satisfaction activités : 95,4% Satisfaction séjour : 99%	Satisfaction centrale réservation : 100% Satisfaction hébergement : 98,3% Satisfaction visites : 100% Satisfaction activités : 97,2% Satisfaction séjour : 97,6%	

Démarchage groupes et Service Réservation groupes

L'Office de Tourisme du Sancy réalisera régulièrement des actions de démarchage en vue de générer des séjours de groupes de différents types (séminaires, congrès, groupes sportifs, CE, classes découvertes...). L'Office de Tourisme du Sancy pourra en fonction des potentiels accentuer le démarchage sur une ou plusieurs cibles. Les groupes seront redirigés soit sur les prestataires, soit sur le service de réservations groupes.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de contrats réalisés	CIF Commercial	Sous traité en partenariat avec Auvergne Tourisme	
Evaluation des retombées en termes de séjours	CIF Commercial	1 868 nuitées	

Le service de réservations groupes réalisera, en complément du démarchage effectué par l'Office de Tourisme du Sancy, les offres de séjours (devis), la contractualisation et le suivi partiel du groupe durant son séjour. 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. Ce service peut être réalisé entièrement par l'Office de Tourisme du Sancy, ou confié à un partenaire extérieur, dans ce cas, l'Office de Tourisme du Sancy mettra en place un dispositif permettant de suivre l'état d'avancement des différents dossiers. 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.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de contrats réalisés	39	39	
Volume d'affaire réalisé	142.892,21 €	206 384,00 €	
Marge réalisée	10 185,31 € HT	49 388 € dont pour l'OT apporteur d'affaires 4 938 €	
Enquête satisfaction clientèle	CIF Commercial	Non analysée	

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.

Concernant la presse étrangère, l'Office de Tourisme, pourra entreprendre du démarchage sur la presse Belge et Suisse Francophone. Les autres pays seront traités en collaboration avec le CRDTA, 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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de journalistes reçus	40	30	
Nombre d'articles ou reportages diffusés	206	401	
Equivalent en achat d'espaces publicitaires	1 596 582 €	3 400 000 €	

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.

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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre d'artistes candidats	241	320	
Nombre de visiteurs auprès des œuvres	200 000 342 000 sur Vulcania	200 000	
Evaluation des retombées presse	568 145 €	665 000 €	

Photothèque

L'image étant un élément fort de la promotion touristique, l'Office de Tourisme du Sancy aura pour mission de gérer une photothèque de qualité et de mettre à disposition de différents utilisateurs des photos (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 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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre et qualité des photos à disposition	4.214 photos en « éditions/prestataires pros » 676 photos en « médias pros »	4.981 photos en « éditions/prestataires pros » 713 photos en « médias pros » 775 photos en « photothèque prestataire »	
Nombre de photos téléchargées	6 154	5 480	
Répartition des téléchargements par type d'utilisateurs	Personnels OT : 45,5% Presse : 16% Prestataires Sancy : 15% Agences de comm : 12% TO/Ag. voyages : 6,75% Dossier temporaire : 3% Institutionnel : 1,75%	Personnels OT : 41,2% Presse : 14,5% Prestataires Sancy : 19,6% Agences de comm : 12,5% TO/Ag. voyages : 6,2% Dossier temporaire : 3,2% Institutionnel : 0,6% Divers : 2,2%	

Famille Plus

Dans le cadre de la labellisation Famille Plus de différentes communes, souhaitée par les Conseils Municipaux, celles-ci ont confié l'animation du label à l'Office de Tourisme du Sancy. 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 en incitant les prestataires labellisés à progresser et proposera des utilisations variées ayant comme support la mascotte du Sancy « Tibou ».

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Communes labellisées	Besse / Super Besse La Bourboule Chambon sur Lac Le Mont-Dore Murrol	Besse / Super Besse La Bourboule Chambon sur Lac Le Mont-Dore Murrol	
Prestataires engagés dans la démarche Famille Plus	133	135	
Participants jeu Tibou / Bulletins distribués	6 320	7 960	
Connexions page Famille Plus sur site sancy.com	71 055	115 063	
Utilisation de Tibou	15 malles Tibou utilisées	16 malles Tibou utilisées	

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 (grâce aux prestataires hébergeurs et aux Bureaux de Tourisme) pour les vacanciers en leur proposant des avantages durant leur séjour (chez les prestataires activités, visites...), 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. Les hébergeurs peuvent ainsi offrir un geste de bienvenue au travers d'avantages, les prestataires d'activités bénéficient de publicité et d'incitation gratuite.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de vacanciers bénéficiant des avantages	5 845	5 867	
Nombre de membres du Club Sancy	9 365	8 456	
Nombre de membres inscrits aux invitations www.clubsancy.com	664	2356	
Nombre d'avantages	86 été + 80 hiver	84 été + 67 hiver	

Développement durable

Dans le cadre de la Charte de Développement Durable des Stations de Montagne, signée par la Communauté de Commune 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.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Mise en place d'une politique d'achat intégrant ce critère	- Papier utilisé pour édition : PEFC + Impim'vert - Taxe Ecofolio - Voiture en dessous de 120 gCo2/km - Tri sélectif dans les BT - Incitation Covoiturage du personnel	- Papier utilisé pour édition : PEFC + Impim'vert - Taxe Ecofolio - Voiture en dessous de 120 gCo2/km - Tri sélectif dans les BT - Incitation Covoiturage du personnel - Utilisation de conférences vidéos intra et extra.	
Messages de sensibilisation	- Logo PEFC + Impim'vert + Ecofolio - Incitation Covoiturage sur internet	- Logo PEFC + Impim'vert + Ecofolio - Incitation Covoiturage sur internet	

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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de demandes d'informations de la part des prestataires	12	9	
Nombre de demandes d'informations de la part de personnes handicapées	531 actes d'accueil (107 à distance + 424 en direct)	519 actes d'accueil (163 à distance + 356 en direct)	
Nombre d'établissements labellisés	30	34	
Nombre de bureaux de tourisme labellisés	8	7 (plus un en cours de renouvellement)	

Relations avec les prestataires

De part 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. Une réunion annuelle sera organisée afin de présenter les actions de l'Office de Tourisme du Sancy et d'échanger avec les prestataires sur leurs besoins. 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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Nombre de journaux ou newsletter pro diffusés	18 828 news pro (1 par mois à 1 569 pros)	20 508 news pro (1 par mois à 1 709 pros)	
Bilan de réunion annuelle	130 participants	130 participants	
Evaluation de l'action de l'Office de Tourisme du Sancy par les prestataires	Non réalisée	Résultats en annexe	
Actions réalisées concernant le classement	• Courriers spécifiques pour mise à jour base de données • Mise en place de courrier d'alerte un an avant la date limite de reclassement	• Mise en place de courrier d'alerte un an avant la date limite de reclassement • Suivi des classements sur Atout France	

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 part 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.

Etudes et Statistiques

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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Enquêtes sur l'activité touristique et économique	8 enquêtes réalisées en amont et aval des vacances scolaires	8 enquêtes réalisées en amont et aval des vacances scolaires	
Tableau de bord de la destination	Mis à jour en juillet 2012	Mis à jour en décembre 2013	
Analyse de comportement	Etude marketing réalisée en juin 2012 Etude sur importance des marques en été 2012	Pas d'étude spécifique en 2013	

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 thermique. 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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Plan de communication	Non réalisée	Pas d'action validée par les établissements.	
Nombre de curistes touchés	Non réalisée	-	

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.

Indicateurs :

Indicateurs	Bilan 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Montant perçu	503 171 €	553 791 €	
Taux de perception	Problème de définition	Problème de définition	

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'Egliseneuve d'Entraigues, Réserve Naturelle Nationale de Chastreix-Sancy), Pôle Lecture publique du Sancy... 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 2012	Bilan 2013	Bilan 2014
Conventions des missions annexes	La Poste à Super-Besse Maison des Fromages Egliseneuve d'Entraigues	La Poste à Super-Besse Maison des Fromages Egliseneuve d'Entraigues	

Suivi de la convention

Chaque année à la période anniversaire de la signature de la convention, 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.

