

Réalisé avec le soutien financier de :



Plan d'actions tourisme durable pour la période 2014-2019

Sommaire

- ✓ Introduction.....p.3
- ✓ Les principes de la Charte Européenne du Tourisme Durable.....p.8
- ✓ Le plan d'actions tourisme durable 2014-2019
 - Axe 1 : Qualification / Animation.....p.9
 - Axe 2 : Médiation / Développement.....p.20
 - Axe 3 : Sensibilisation / Promotion.....p.31
 - Axe 4 : Observation / Evaluation.....p.46
- ✓ Les moyens à mobiliser.....p.55
 - Répartition du budget par année.....p.60
 - Répartition des ETP par année.....p.61
 - Répartition des moyens par axe.....p.62

Introduction

✓ Principes

Le programme d'actions tourisme du PNR des Volcans d'Auvergne a été défini en prenant en compte :

- les principes fondamentaux énoncés par Europarc dans la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés,
- les objectifs de la Charte du Parc 2013-2025,
- la stratégie de développement touristique des Parcs naturels du Massif Central,
- les schémas de développement touristique de la région, des départements, Pays et intercommunalités du territoire.

Le Syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne a choisi de proposer à ses partenaires et aux acteurs du tourisme un plan d'actions :

- cohérent avec les politiques menées aux échelles départementale et régionale,
- pragmatique et réalisable dans les 5 ans à venir, en intégrant des actions « à effet de levier »,
- privilégiant les actions territoriales afin de donner une impulsion collective,
- favorisant le partenariat public/ privé, en soutenant et accompagnant les initiatives menées par des porteurs de projets publics et privés volontairement engagés en faveur du tourisme durable,
- s'adressant aux publics touristiques actuels, en ciblant de nouvelles clientèles et en impliquant la population locale,
- permettant de générer une image touristique basée à la fois sur les valeurs du développement durable et sur l'identité du territoire.

Il s'agit, pour le PNR des Volcans d'Auvergne, de se positionner dans le champ des acteurs qui interviennent dans la structuration et la promotion du tourisme, **sans « court-circuiter » les interventions des uns et des autres, mais en apportant une plus-value aux actions déjà engagées.** C'est pourquoi le programme, qui comporte une majorité d'actions pilotées par le Parc (maîtrise d'ouvrage Parc), intègre également de nombreuses actions pilotées par les partenaires mais dans lesquelles le Parc souhaite apporter un soutien/ une contribution.

Introduction

✓ Méthode

Le temps agent dédié aux actions, nommé équivalent temps plein (ETP) dans le document, a été estimé en fonction du temps déjà consacré par le Parc aux actions tourisme et selon notre propre expertise, puis discuté lors des réunions avec les partenaires. Ce **temps agent a été calculé sur la base de 202 jours de travail par an, soit :**

- 0,5 EQTP = 101 jours
- 0,25 EQTP = 50 jours
- 0,2 EQTP = 40 jours
- 0,1 EQTP = 20 jours
- 0,05 EQTP = 10 jours
- etc.

Introduction

✓ Mise en garde

La définition du nouveau plan d'actions tourisme durable 2014-2019 a été réalisée dans une **période de grande incertitude sur l'avenir des collectivités territoriales**. La réforme en cours va engendrer une nouvelle organisation et répartition des compétences, avec une importance forte accordée aux régions élargies (fusion Auvergne-Rhône-Alpes) et aux intercommunalités/agglomérations. L'avenir des départements reste également en question en cette fin d'année 2014.

La construction du budget prévisionnel de ce nouveau plan d'actions s'est basée sur le bilan des 5 années passées, à budget et moyens humains constants. Les sources de financement des actions sont aujourd'hui difficilement identifiables avec certitude, d'autant plus que le programme européen Leader rentre également dans une nouvelle période.

Dans ce cadre, **le Syndicat mixte du Parc a fait le choix d'un programme d'actions raisonnable et pragmatique**, qui mise sur la mutualisation et le partenariat. Certaines actions sont déjà mises en place depuis plusieurs années (nommées actions de poursuite) : il s'agit dans ce programme de tenir compte de la continuité des actions engagées, car c'est l'inscription dans le temps qui permet de répondre aux objectifs fixés, de gagner en efficacité et en visibilité. Un certain nombre d'actions ont été réorientées ou renforcées, suite au bilan qui a été fait de ces 5 dernières années. Enfin, la moitié des actions inscrites dans ce programme sont des actions nouvelles, qui répondent au contexte et aux enjeux du territoire d'aujourd'hui.

D'autre part, par précaution, les actions ont également été priorisées afin de tenir compte des changements à venir.

Introduction

✓ Présentation du programme d'actions

Le programme d'actions présenté dans le document joint, se décline en **fiches opérationnelles** détaillant :

- les objectifs de l'action
- le descriptif / les étapes
- la maîtrise d'ouvrage
- les partenaires associés
- le coût prévisionnel : budget et temps de travail dédié (ETP)
- les indicateurs d'évaluation
- les observations

Pour chaque action, il est rappelé en en-tête le lien avec les principes de la Charte Européenne du Tourisme Durable. En fin de programme, des tableaux récapitulatifs permettent de visualiser les budgets et moyens humains prévisionnels pour chaque axe, et par année.

Introduction

- ✓ Les actions nouvelles (ou ayant débuté à titre expérimental) : 11 sur 21 (*cases colorées*)
- ✓ Les actions de poursuite : 7 actions sur 21
- ✓ Les actions ré-orientées ou renforcées : 3 actions sur 21

Axe 1 : Qualification / Animation

Action 1	Qualification offre d'accueil et de découverte (Marque Parc)
Action 2	Accompagnement des Offices de Tourisme CETD volet 2
Action 3	Développement de la CETD volet 3 avec les opérateurs de séjour
Action 4	Organisation des Rencontres territoriales de l'écotourisme
Action 5	Accompagnement des organisateurs d'événementiels éco-responsables

Axe 2 : Médiation / Développement

Action 6	Gestion de la fréquentation dans les sites sensibles
Action 7	Mise en réseau des sites naturels faisant l'objet d'une valorisation touristique
Action 8	Accompagnement des collectivités et des stations de ski vers l'écotourisme
Action 9	Développement / qualification d'une offre APN favorisant la découverte du Parc
Action 10	Réseau de découverte du volcanisme sur le territoire Parc

Axe 3 : Sensibilisation / Promotion

Action 11	Stratégie de communication touristique
Action 12	Outils de découverte du Parc à destination des visiteurs
Action 13	Guide de communication Parc
Action 14	Outils de sensibilisation Parc à destination des professionnels
Action 15	Renforcer le rôle des Maisons du Parc
Action 16	Développement des outils valorisant l'appartenance au territoire Parc
Action 17	Animations valorisant la culture locale

Axe 4 : Observation / Evaluation

Action 18	Observation touristique à l'échelle Parc
Action 19	Participation aux réseaux engagés dans l'écotourisme
Action 20	Veille sur l'installation des porteurs de projets touristiques sur le territoire
Action 21	Evaluation de la mise en œuvre du programme d'actions TD 2014-2019

Les principes de la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés

PRINCIPE 1 – PARTENARIAT AVEC LES PARTIES PRENANTES LOCALES DU TOURISME

PRINCIPE 2 – STRATEGIE DE TOURISME DURABLE ET PLAN D'ACTION ET MISE EN ŒUVRE SUR LES 5 ANS ECOULES

PRINCIPE 3 – PROTECTION ET VALORISATION DU PATRIMOINE DU TERRITOIRE

PRINCIPE 4 – PROPOSER AUX VISITEURS UNE OFFRE DE QUALITE REpondant A LEURS ATTENTES

PRINCIPE 5 – COMMUNIQUER SUR LES QUALITES SPECIFIQUES DU TERRITOIRE

PRINCIPE 6 – PRODUITS TOURISTIQUES EN RELATION AVEC LE TERRITOIRE

PRINCIPE 7 – FORMATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME

PRINCIPE 8 – PRESERVER LA QUALITE DE VIE DES HABITANTS

PRINCIPE 9 – CONTRIBUER AUX RETOMBÉES POUR L'ÉCONOMIE LOCALE

PRINCIPE 10 – GESTION DES FLUX DE VISITEURS

Le plan d'actions 2014-2019

AXE 1 – Qualification / Animation

Accompagner les professionnels du territoire vers une offre qualifiée « Parc des Volcans d'Auvergne », répondant aux attentes des visiteurs

Objectif 1

Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d'Auvergne »

Objectif 2

Fédérer et accompagner les acteurs du tourisme, autour des valeurs portées par le Parc des Volcans

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 1	Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d'Auvergne »	
Lien CETD	Principe 4 – PROPOSER AUX VISITEURS UNE OFFRE DE QUALITE REpondant A LEURS ATTENTES Principe 9 – CONTRIBUER AUX RETOMBEES POUR L'ECONOMIE LOCALE	
Action n°1	Qualifier l'offre d'accueil et de découverte des patrimoines du territoire	Priorité : 1
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Assurer aux clientèles touristiques une offre de découverte qualifiée répondant aux valeurs Parc - Répondre aux besoins des prestataires qualifiés, qui souhaitent une reconnaissance Parc, et une démarche de marquage simplifiée et plus rapide 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>Fin 2014-2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Terminer l'accompagnement en cours des prestataires engagés - Simplifier la procédure d'accompagnement et d'attribution de la Marque Parc (couplage volet 2 CETD + Marque) : référentiels, visite de contrôle, instruction dossier, suivi, renouvellement... - Organiser la convergence des démarches qualité et labels pour l'hébergement et la restauration : identifier les réseaux partenaires, organiser une réunion collective pour échanger sur le projet de convergence, sélectionner les critères spécifiques de la marque Accueil du Parc pour les intégrer dans les référentiels des partenaires, définir les modalités de conventionnement et les conditions de délégation - Organiser un temps de sensibilisation des réseaux / partenaires aux critères spécifiques de la Marque Parc et à leur contrôle lors des audits, pour en faciliter l'appropriation <p><u>2015 à 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre l'accompagnement du Syndicat mixte du PNRVA, recentré sur : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les sites de visites et d'interprétation du patrimoine ▪ les sorties de découverte des patrimoines ▪ les établissements proposant de la restauration à base de produits locaux et savoir-faire artisanaux, et bistrots comme lieux favorisant les rencontres habitants /visiteurs - Accompagner les bénéficiaires de la Marque Parc : rencontres (Cf. action n°4) et outils (Cf. action n°14) - Promouvoir la Marque Parc : dans les supports de communication du Parc (Cf. action n°12) 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte du PNR des Volcans d'Auvergne	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 1	Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d’Auvergne »	
Action n°1	Qualifier l’offre d’accueil et de découverte des patrimoines du territoire	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Europarc, Fédération nationale des PNR, IPAMAC - Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63 - CRDTA, CDT 15, OT - Chambres consulaires - Organismes professionnels et/ ou associatifs (Gîtes de France, Rando Accueil, CPIE...) - Prestataires qualifiés 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016 à 2019 : 500 €/ an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 45 jours <i>(soit 0,22 ETP)</i> ▪ 2016: 30 jours <i>(soit 0,15 ETP)</i> ▪ 2017 à 2019 : 20 jours/ an <i>(soit 0,1 ETP/ an)</i>
Indicateurs d’évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de critères Accueil du Parc intégrés dans les référentiels des réseaux partenaires : 30 critères maximum - Elaboration de référentiels « + Parc » avec les partenaires : convergence avec un minimum de 3 réseaux / labels - Nombre de sites de visites et d’interprétation du patrimoine marquées / accompagnés : 15 structures minimum - Nombre de sorties de découverte des patrimoines marquées / accompagnées : 20 sorties minimum - Nombre d’établissements proposant de la restauration ou bistrots marqués / accompagnés : 10 à 15 structures - Nombre d’hébergements marqués Parc par délégation (réseaux partenaires) : 30 structures sur la période des 5 ans - Nombre total de structures bénéficiant de la Marque Accueil du Parc (hébergements compris) ou engagés dans la démarche de progrès Parc des Volcans d’Auvergne : une centaine en 2019 - Répartition des entreprises marquées/ accompagnées sur le territoire 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Un temps de travail conséquent est prévu en 2015 afin d’organiser la convergence des référentiels avec les réseaux partenaires - Les réseaux déjà identifiés sont Nattitude, Gîtes de France, Rando Accueil, Bienvenue à la Ferme, Accueil Paysan et Bistrots de Pays. D’autres labels ou démarches qualité pourront aussi être ciblés , comme Maître Restaurateur par exemple - Un temps de transfert devra être organisé entre une personne référente du PNR et du réseau partenaire, afin de s’assurer que les 	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 1	Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d'Auvergne »	
Lien CETD	Principe 4 – PROPOSER AUX VISITEURS UNE OFFRE DE QUALITE REpondant A LEURS ATTENTES	
Action n°2	Expérimenter l'accompagnement des Offices de Tourisme dans la Charte Européenne du Tourisme Durable	Priorité : 2
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'offre d'accueil et d'information touristique au crible du développement durable - Créer un lien privilégié entre les OT et le SMPNRVA, autour des valeurs portées par le Parc 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Adapter la grille de diagnostic Charte Européenne du Tourisme Durable volet 2 spécifique pour les Offices de Tourisme, en veillant à articuler le référentiel aux démarches qualité portées par le CRDTA (chargé de la coordination régionale des OTSI) et plus largement la Fédération nationale Offices de Tourisme de France (Qualité Tourisme et procédure de classement des Offices de Tourisme) - Expérimenter l'accompagnement avec les OT de Murat et Aydat, avant de le déployer sur l'ensemble du territoire - Informer les Offices de Tourisme du territoire sur la démarche de progrès Charte Européenne du Tourisme Durable - Proposer cette démarche aux Offices de tourisme des villes Porte du Parc <p><u>2017 à 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identifier les structures volontaires pour expérimenter l'engagement - Accompagner 1 à 2 Offices de tourisme par an - Animer la démarche 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 1	Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d’Auvergne »	
Action n°2	Expérimenter l’accompagnement des Offices de Tourisme dans la Charte Européenne du Tourisme Durable	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Europarc, Fédération nationale des PNR, IPAMAC - Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63 - CRDTA, CDT 15 - Communes, EPCI - Offices de Tourisme (communes du territoire et villes portes) - Maisons de site 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel :	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016 : 35 jours (<i>soit 0,17 ETP</i>) ▪ 2017 à 2019 : 20 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/an</i>)
Indicateurs d’évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d’OT touchés par les actions de sensibilisation/ information : 20 OT minimum - Nombre d’OT et/ ou Maisons de site engagés dans la démarche de progrès : 5 à 10 structures sur la période des 5 ans 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - L’accompagnement CETD volet 2 pour les Offices de Tourisme doit permettre au Syndicat mixte du PNR des Volcans d’Auvergne de renforcer la coopération avec ces structures en matière de tourisme - Les structures volontaires pourront aussi être des Offices de Tourisme des villes portes ou des Maisons de Site 	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 1	Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d'Auvergne »	
Lien CETD	Principe 6 – PRODUITS TOURISTIQUES EN RELATION AVEC LE TERRITOIRE	
Action n°3	Développer la démarche CETD volet 3 avec les opérateurs volontaires	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Rendre visible auprès du grand public l'offre qualifiée du Parc des Volcans d'Auvergne, sous la forme de produits packagés, et susciter des retombées économiques sur le territoire - Créer un lien privilégié entre les opérateurs de commercialisation et le Syndicat mixte du PNR des Volcans d'Auvergne, autour des valeurs portées par le Parc 	
Descriptif/ Étapes	<p>Sur la base de la méthodologie volet 3 développée par IPAMAC, déjà expérimentée avec Chamina Voyages :</p> <p><u>Fin 2014</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser l'étape d'identification de l'opérateur volontaire Cap Expédition - Poursuivre le partenariat avec Chamina Voyages <p><u>2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les opérateurs engagés / poursuivre les partenariats avec Chamina Voyages et Cap Expéditions <p><u>2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser l'étape d'identification de l'opérateur volontaire Aluna Voyages - Poursuivre le partenariat avec Cap Expéditions <p><u>2017 à 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer les opérateurs de séjours sur la démarche de progrès CETD et identifier les structures volontaires pour s'engager - Accompagner l'engagement d'un nouvel opérateur tous les 2 ans (2017 et 2019) - Poursuivre les partenariats chaque année / animer la démarche 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 1	Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d’Auvergne »	
Action n°3	Développer la démarche CETD volet 3 avec les opérateurs volontaires	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Europarc, Fédération nationale des PNR, IPAMAC - Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63 - CRDTA, CDT 15, OT - ATR, opérateurs privés volontaires 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel :	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 8 jours/ an <i>(soit 0,04 ETP/an)</i>
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d’opérateurs touchés par les actions de sensibilisation/ information - Nombre d’opérateurs engagés dans la démarche de progrès : 3 structures minimum sur la période des 5 ans 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Cette démarche vise à qualifier une offre de séjours de randonnées sur le territoire du Parc. Ces séjours bénéficient de la mention « élaboré en partenariat avec le Parc naturel régional des Volcans d’Auvergne » - Après identification de l’opérateur volontaire, la candidature est transmise au niveau national : l’opérateur de séjour travaille ensuite localement, avec le PNR qui l’accompagne 	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 2	Fédérer et accompagner les acteurs du tourisme, autour des valeurs portées par le Parc des Volcans	
Lien CETD	Principe 7 – FORMATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME	
Action n°4	Organiser des rencontres territoriales de l'écotourisme	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les prestataires touristiques aux principes du développement durable et aux valeurs du Parc - Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc et favoriser la mise en réseau des professionnels de l'écotourisme - Développer les synergies entre les acteurs du territoire et impulser de nouvelles dynamiques en mobilisant la diversité des forces vives du territoire 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>A partir de 2015 et chaque année</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser des journées « Les rencontres de l'écotourisme » avec les acteurs du territoire : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lieu : une journée de rencontres par région naturelle du Parc (2 journées par an) ▪ Public mixte : prestataires touristiques (engagés ou pas dans la démarche animée par le Parc), personnels des Offices de Tourisme et stations, habitants « ambassadeurs », greeters... ▪ Thème différent pour chaque rencontre : les thèmes retenus seront liés au Plan d'interprétation des patrimoines et à l'action n°7 : valorisation thématique volcan ▪ Objectif : ces journées devront prioritairement cibler un objectif de travail concret (montage de produits, échange de documentation, aide à l'organisation d'événements...). <p><u>A partir de 2015 et chaque année</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser et animer des journées de formations « Connaissance des Volcans d'Auvergne » sur l'environnement et les patrimoines du Parc, pour le personnel des Offices de Tourisme, des stations et pour les professionnels du tourisme 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 2	Fédérer et accompagner les acteurs du tourisme, autour des valeurs portées par le Parc des Volcans	
Action n°4	Organiser des rencontres territoriales de l'écotourisme	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63 - CRDTA, CDT 15, OT - Prestataires privés et publics - Habitants volontaires (ambassadeurs), réseau des Greeters du Cantal - Organismes de formation - Transfo 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 2 000 €/an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 12 jours/ an (<i>soit 0,06 ETP/an</i>) ▪ 2016 à 2019 : 16 jours/ an (<i>soit 0,08 ETP/an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de journées de Rencontres organisées sur le territoire : 2 journées / an - Nombre de participants aux Rencontres de l'écotourisme : 10 à 15 participants par journée organisée - Nombre et type d'actions engagées collectivement et individuellement suite aux Rencontres - Nombre de journées de formation « Connaissance des Volcans d'Auvergne » organisées : 2 journées/ an minimum - Nombre de participants aux journées de formation : 10 à 15 participants par journée organisée - Niveau de satisfaction des participants : questionnaire à l'issue des journées 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Le Syndicat mixte du PNR des Volcans d'Auvergne devra veiller à articuler ses rencontres de l'écotourisme avec les journées de formation et de rencontres déjà proposées par les autres réseaux (journées techniques du réseau Nattitude, CRDTA, chambres consulaires...). Les journées de formation pourraient être intégrées au plan de formation du CRDTA. - Les rencontres devront permettre de mobiliser les acteurs du territoire, au-delà des professionnels du tourisme : habitants, greeters... qui jouent un rôle d'ambassadeur du Parc sur leur commune - En fonction des objectifs de travail recherchés, le Syndicat mixte du Parc devra adapter les publics à inviter aux rencontres (ex. : professionnels du tourisme uniquement pour travailler sur du montage de produits) - Les rencontres permettront au Syndicat mixte du Parc de sensibiliser les professionnels aux patrimoines et à leur fragilité, en informant sur les sites alternatifs aux grands sites qui présentent aussi un intérêt patrimonial remarquable 	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 2	Fédérer et accompagner les acteurs du tourisme, autour des valeurs portées par le Parc des Volcans	
Lien CETD	Principe 3 – PROTECTION ET VALORISATION DU PATRIMOINE DU TERRITOIRE	
Action n°5	Accompagner les organisateurs d'événementiels éco-responsables	Priorité : 3
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Encourager les organisateurs d'événements sportifs réguliers à s'inscrire dans une démarche de progrès cohérente avec celle développée dans le cadre du volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable - Inciter tous les organisateurs d'événements à s'inscrire dans une démarche éco-responsable 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>A partir de 2015 – Poursuite de l'accompagnement des organisateurs d'événements sportifs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2014, le Syndicat mixte du Parc des Volcans accompagne 10 manifestations sportives - Simplifier la démarche d'accompagnement des organisateurs de manifestations sportives, proposée par le Syndicat mixte - Encourager les guides de référence à intégrer les modalités pratiques en matière d'organisation et de promotion de compétitions ou de manifestations sportives éco-responsables - Accompagner les organisateurs dans la conception de la manifestation sur les 3 premières années, et promouvoir les manifestations les plus exemplaires (image Parc) : 2 manifestations / an maximum <p><u>2017 - Déclinaison de l'accompagnement auprès des organisateurs d'événements culturels</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir des critères de sélection des événements culturels, en recherchant leur engagement dans la valorisation des patrimoines et pour le développement durable - Sensibiliser les organisateurs d'événements culturels sur les conditions d'organisation et de promotion éco-responsables - Identifier les événements qui répondent aux critères, en mobilisant les partenariats associatifs et les ambassadeurs du Parc - Expérimenter l'accompagnement auprès d'organisateur d'événements culturels qui valorisent les patrimoines du Parc - Soutenir et accompagner 3 manifestations / an maximum, et promouvoir les manifestations les plus exemplaires (image Parc) 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne et Syndicat Mixte du Puy Mary	

AXE 1 : Qualification / Animation

Objectif 2	Fédérer et accompagner les acteurs du tourisme, autour des valeurs portées par le Parc des Volcans	
Action n°5	Accompagner les organisateurs d'événementiels éco-responsables	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Conseil Régional (pôle Sport Vie Associative Lien Social), Conseils généraux 15 / 63 - CRDTA, CDT 15 - Communes / EPCI, OT, stations - Syndicat mixte du Puy Mary - Fédérations/ comités sportifs, associations/ professionnels sports et activités de pleine nature - Associations culturelles, le Transfo 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 1 500 €/an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 8 jours/ an <i>(soit 0,04 ETP/an)</i>
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'organisateur de manifestations sportives s'engageant dans une démarche éco-responsable et bénéficiant de l'accompagnement du Syndicat mixte du Parc : 2 nouvelles manifestations / an, soit 4 manifestations sur la période 2015/16 - Nombre d'événements culturels touchés par les actions de sensibilisation : minimum 10 - Nombre d'organisateur d'événements culturels s'engageant dans une démarche éco-responsable et bénéficiant de l'accompagnement du Syndicat mixte du Parc : 3 événements/ an, soit 6 à 9 événements sur la période 2017/2019 - Nombre de manifestations organisées selon des principes éco-responsables : de 10 en 2014 à 20 en 2019 - Nombre de réunions organisées et niveau de participation 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Les événements culturels soutenus et accompagnés devront être en lien avec le Plan d'interprétation des patrimoines, et devront valoriser les patrimoines spécifiques du Parc des Volcans - L'accompagnement, initié par le Syndicat mixte du Parc des Volcans, pourra ensuite être relayé par une structure locale, qui est en contact étroit avec l'organisateur de la manifestation (OT, association locale...) 	

Le plan d'actions 2014-2019

AXE 2 – Médiation / Développement

Accompagner les collectivités du territoire et expérimenter pour développer une offre qualifiée de tourisme durable

Objectif 1

Améliorer la gestion des flux de visiteurs, pour protéger et valoriser les patrimoines spécifiques du Parc des Volcans d'Auvergne

Objectif 2

Soutenir les projets touristiques qui contribuent à la préservation et à la valorisation des patrimoines

Objectif 3

Stimuler et qualifier une offre d'activités de pleine nature et de mobilités douces, qui permette une découverte itinérante des spécificités du Parc

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 1	Améliorer la gestion des flux de visiteurs, pour protéger et valoriser les patrimoines spécifiques du Parc	
Lien CETD	Principe 10 – GESTION DES FLUX DE VISITEURS	
Action n°6	Gérer la fréquentation des visiteurs dans les sites sensibles	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser l'évolution des paysages et améliorer le cadre de vie - Limiter les impacts de la fréquentation touristique et de proximité (érosion des sols volcaniques jeunes, conflits d'usages...) 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2014 - 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Intervenir sur la gestion des sites sensibles du territoire, à travers des actions de surveillance, d'observation des pratiques touristiques, de sensibilisation, de suivis patrimoniaux, de mise en valeur, de réhabilitation des sentiers et sites sensibles ... - Les principaux sites qui retiennent l'attention sont ceux qui connaissent la plus forte pression en matière de fréquentation, et notamment : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les crêtes du Sancy (Réserve Naturelle Nationale) ▪ les crêtes du Cantal (en collaboration avec le Syndicat mixte du Puy Mary) ▪ le secteur de la Chaîne des Puys (en collaboration avec le Conseil général du Puy-de-Dôme) - Contribuer au projet de reconnaissance de la Chaîne des Puys et de la Faille de Limagne au Patrimoine mondial de l'UNESCO 	
Maîtrise d'ouvrage	CG 15 / CG 63, Syndicat Mixte Puy Mary, Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 1	Améliorer la gestion des flux de visiteurs, pour protéger et valoriser les patrimoines spécifiques du Parc	
Action n°6	Gérer la fréquentation des visiteurs dans les sites sensibles	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEDER - Etat : DATAR MC, DREAL - Conseil Régional (Pôle Environnement) : convention triennale avec la Région sur les lignes de la politique environnementale. - Conseils généraux 15 / 63 - Communes / EPCI, OT - Grands Sites, stations - Réserves Naturelles Nationales, Réserves Naturelles Régionales - ONF, SMGF, CPIE, associations locales... 	
Coût prévisionnel	<p>Budget prévisionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En fonction des opérations planifiées (lignes budgétaires tourisme mobilisées ?) 	<p>Temps de travail dédié de la cellule Tourisme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 8 jours/ an (<i>soit 0,04 ETP/ an</i>) ▪ 2016 à 2019 : 6 jours/ an (<i>soit 0,03 ETP/ an</i>) <p>Temps de travail dédié des chargés de mission « Environnement » : 202 jours/ an (<i>soit 1 ETP/ an</i>)</p>
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de sites sensibles ayant fait l'objet d'une intervention du Syndicat mixte du Parc - Observation de l'évolution de la fréquentation sur les sites sensibles - Elaboration de schémas de circulation sur les zones sensibles : minimum 2 sur les 5 ans - Nombre de réunions de concertation avec les acteurs locaux - Evaluation de la participation aux réunions de concertation (qualitative et quantitative) - Enquêtes de satisfaction auprès des usagers 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Les lignes budgétaires mobilisées pour les actions relatives à la gestion de la fréquentation relèvent davantage de l'environnement que du tourisme. Toutefois, les actions menées répondent à un enjeu touristique important, à savoir une meilleure répartition des flux et de l'accueil sur l'ensemble du territoire 	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 1	Améliorer la gestion des flux de visiteurs, pour protéger et valoriser les patrimoines spécifiques du Parc	
Lien CETD	Principe 3 – PROTECTION ET VALORISATION DU PATRIMOINE DU TERRITOIRE Principe 4 – PROPOSER AUX VISITEURS UNE OFFRE DE QUALITE REpondant A LEURS ATTENTES	
Action n°7	Mettre en réseau les sites naturels faisant l'objet d'une valorisation touristique	Priorité : 3
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Proposer aux habitants et aux visiteurs une offre de découverte des sites naturels qualifiée et complète - Mettre en cohérence et animer l'offre de découverte des patrimoines et milieux naturels - Améliorer la visibilité de l'offre de découverte auprès de tous les publics 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2017 - 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en réseau les différents sites naturels du territoire du Parc qui font l'objet d'une valorisation touristique : Réserves Naturelles Nationales, Réserves Naturelles Régionales, Espaces Naturels Sensibles, Réseau des Tourbières du Cézallier... - Favoriser les échanges de bonnes pratiques entre les sites, et inciter à développer des offres d'animation <p><u>A partir de 2017</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Etoffer le programme d'animations nature sur l'ensemble du territoire Parc : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégrer de nouvelles animations nature, grâce à la mise en réseau des sites ▪ Intégrer les animations proposées par les partenaires : Conseils généraux ou autres partenaires - Proposer un programme des animations nature diffusable facilement sur Internet pour améliorer la visibilité de l'offre existante 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 1	Améliorer la gestion des flux de visiteurs, pour protéger et valoriser les patrimoines spécifiques du Parc	
Action n°7	Mettre en réseau les sites naturels faisant l'objet d'une valorisation touristique	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEDER - Etat : DATAR MC, DREAL - Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63 - Communes / EPCI, OT - Grands Sites, stations - Réserves Naturelles Nationales, Réserves Naturelles Régionales, Espaces Naturels Sensibles - Réseaux, CPIE, associations locales... 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2017 à 2019 : 1 000 €/ an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2017 : 20 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/an</i>) ▪ 2018 et 2019 : 10 jours/ an (<i>soit 0,05 ETP/an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de sites participant à la démarche de mise en réseau et de valorisation : 20 sites minimum - Nombre d'animations nature proposées chaque année : 20 minimum - Evolution de la fréquentation des sites et de la participation aux animations 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Le Conseil général du Cantal s'est engagé dans la mise en tourisme des Espaces naturels sensibles en mettant en place un certain nombre d'actions (programme d'animations, idées de séjours...) : ces initiatives seront relayées et promues par le Syndicat mixte du Parc dans le cadre de cette démarche de valorisation des sites naturels - Le Conseil Général du Puy-de-Dôme propose des visites guidées gratuites sur l'ensemble des Espaces Naturels Sensibles du département : ces visites sont également intégrées dans le guide des animations nature du Parc 	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 2	Soutenir les projets touristiques qui contribuent à la préservation et à la valorisation des patrimoines	
Lien CETD	Principe 7 – FORMATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME Principe 8 – PRESERVER LA QUALITE DE VIE DES HABITANTS	
Action n°8	Accompagner les collectivités et stations de ski vers l'écotourisme	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner les collectivités dans la mise en place de projets favorisant un tourisme durable (équipements, aménagements, animations...) - Apporter une expertise aux collectivités sur les questions d'environnement et de développement durable - Encourager les stations à s'engager dans des démarches vertueuses de gestion environnementale et de tourisme durable - Veiller à la cohérence des stratégies de développement touristique mises en œuvre sur les territoires 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2014 - 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagner et soutenir les projets touristiques mis en place par les collectivités : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Station de Pleine Nature Massif Cantalien ▪ Projets d'aménagement de sites naturels (forêts, lacs...) ▪ Projets d'interprétation et de valorisation des patrimoines ▪ Projets de développement d'activités de pleine nature (ex Limon : offre de circuit VTT, course d'orientation, ski de randonnée, raquettes et nouveaux sports de neige) ▪ Projets favorisant les mobilités douces et l'intermodalité ▪ Maîtrise des conditions de circulation des véhicules motorisés de loisirs et des conflits d'usage ▪ Projets favorisant l'accessibilité à tous les publics ▪ Mise en place de la Charte signalétique du Parc (enseignes / pré-enseignes) - Participer aux réunions organisées par les collectivités sur la définition de leur stratégie de développement touristique - Sensibiliser les collectivités aux enjeux du tourisme durable et de ses implications pratiques - Apporter des éclairages techniques à chaque fois que cela est nécessaire - Informer, inciter et accompagner les stations de ski souhaitant s'engager dans des démarches de tourisme/ développement durable, d'adaptation aux changements climatiques, intégrer la bi-saisonnalité... : prise en compte des démarches et labels existants (ex. : Nordic France) 	
Maîtrise d'ouvrage	Collectivités, stations	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 2

Soutenir les projets touristiques qui contribuent à la préservation et à la valorisation des patrimoines

Action n°8

Accompagner les collectivités et stations de ski vers l'écotourisme

Partenaires associés

- Europe : FEADER, Leader
- Etat : ADEME
- Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63
- Communes / EPCI, OT, stations
- CAUE / CPIE
- Services et structures spécifiques en fonction des projets soutenus

Coût prévisionnel

Budget prévisionnel :

Temps de travail dédié de la cellule Tourisme :

- 2015 : 45 jours (*soit 0,22 ETP*)
- 2016 à 2019 : 40 jours/ an (*soit 0,2 ETP/ an*)

Indicateurs d'évaluation

- Nombre de sollicitations adressées au Syndicat mixte du Parc pour participer à des projets touristiques sur les territoires
- Taux de participation du Syndicat mixte du Parc aux réunions et sollicitations : minimum 80%
- Nombre de projets touristiques accompagnés / avisés par le Syndicat mixte du Parc
- Nombre de projets relatifs aux mobilités douces et à l'intermodalité
- Nombre de stations sensibilisées : 4 stations de ski du territoire
- Nombre de stations engagées et accompagnées dans une démarche de développement /tourisme durable : minimum 2 stations sur la période des 5 ans

Observations

- Le Syndicat mixte, par sa participation aux projets portés par les collectivités, apporte un éclairage sur le tourisme durable, interroge sur les impacts des activités développées, et incite à prendre en compte les critères environnementaux et sociaux des projets
- La participation du Syndicat mixte du Parc sur le terrain doit permettre de faciliter la mise en œuvre des programmes portés par le Conseil régional en matière de développement touristique (stations de pleine nature, Pavillon Bleu...)
- Le Syndicat mixte du Parc, à travers sa participation aux projets des différentes collectivités du territoire, doit pouvoir jouer le rôle de relais et apporter une vision globale du développement : le transfert d'expériences entre les territoires doit être privilégié (notamment entre les collectivités du Cantal et du Puy-de-Dôme)
- De nombreuses initiatives sur les stations durables sont menées en France et à l'étranger : le Syndicat mixte du Parc doit être en mesure de s'en inspirer pour accompagner les stations volontaires dans des démarches de développement durable. Une expérimentation pourrait être envisagée sur cette thématique avec les espaces protégés et stations de la région Rhône-Alpes

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 3	Stimuler et qualifier une offre d'activités de pleine nature et de mobilités douces, qui permette une découverte itinérante des spécificités du Parc	
Lien CETD	Principe 4 – PROPOSER AUX VISITEURS UNE OFFRE DE QUALITE REpondant A LEURS ATTENTES	
Action n°9	Développer et qualifier une offre d'activités de pleine nature favorisant la découverte du territoire Parc	Priorité : 1 pour les APN 3 pour les sentiers
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser l'émergence d'une offre de découverte du territoire Parc itinérante sans voiture - Fédérer et sensibiliser les partenaires sur la nécessité de maintenir et entretenir les chemins de randonnée - Qualifier les réseaux d'itinéraires existants en veillant à l'homogénéité et l'accessibilité de l'offre - Valoriser l'offre de sentiers et d'itinérance du territoire 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2014 - 2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Valoriser les circuits de randonnée équestre en partenariat avec les comités départementaux et régionaux de tourisme équestre - Valoriser les réseaux de prestataires existants engagés dans l'accueil des randonneurs et des clientèles itinérantes, et inciter les professionnels à adapter leur offre de service à ces publics (<i>lors des Rencontres de l'écotourisme par exemple : Cf. action n°4</i>) <p><u>A partir de 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualifier et valoriser une offre de « Sentiers d'interprétation et de découverte du Parc », en lien avec les PDIPR : <ul style="list-style-type: none"> ▪ accessibilité notamment auprès des publics handicapés ou à mobilité réduite ▪ valorisation selon les thématiques identitaires du territoire (en lien avec le Plan d'Interprétation du Patrimoine) : géologie, patrimoine, biodiversité... - Participer à qualifier l'offre d'itinérance et à développer l'intermodalité sur le territoire, en lien avec la réflexion IPAMAC : grandes itinérances, itinérance ferroviaire et projets développés par les collectivités (<i>Cf. action n°8</i>) - Participer à la structuration de l'itinérance inter-régionale, à l'échelle du Massif Central (dans le cadre de la convention Massif Central) et à une échelle plus locale, en apportant une expertise en matière d'environnement et d'animation 	
Maîtrise d'ouvrage	Collectivités territoriales, CG 15/63, IPAMAC	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 3	Stimuler et qualifier une offre d'activités de pleine nature et de mobilités douces, qui permette une découverte itinérante des spécificités du Parc	
Action n°9	Développer et qualifier une offre d'activités de pleine nature favorisant la découverte du territoire Parc	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - IPAMAC - Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63 - Communes / EPCI, OT 	<ul style="list-style-type: none"> - Grands Sites, stations - Services et entreprises concernés par les transports - Fédérations/ comités sportifs, associations/ professionnels sports et activités de pleine nature - Associations concernées par l'accessibilité handicap
Coût prévisionnel	<p>Budget prévisionnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016 à 2019 : 1 000 €/ an 	<p>Temps de travail dédié de la cellule Tourisme :</p> <p>Action APN :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 32 jours/ an (<i>soit 0,16 ETP/an</i>) ▪ 2016 : 25 jours/ an (<i>soit 0,12 ETP/an</i>) ▪ 2017 à 2019 : 15 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/an</i>) <p>Action sentier d'interprétation :</p> <p>2016 : 6 jours/ an (<i>soit 0,03 ETP/an</i>)</p> <p>2017 : 30 jours/ an (<i>soit 0,15 ETP/an</i>)</p>
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Au moins un produit touristique autour d'un itinéraire de Grande randonnée - Nombre de sentiers d'interprétation et de découverte du Parc : 10 sur 5 ans minimum - Nombre d'usagers des itinéraires de randonnée, par mode de déplacement : enquêtes des collectivités - Satisfaction des usagers sur l'offre de randonnée du territoire : enquêtes des collectivités 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - La connaissance du nombre d'usagers parcourant les grands itinéraires de randonnée est aujourd'hui insuffisante : le Syndicat mixte du Parc doit mener une veille particulière sur cette thématique et se rapprocher des territoires qui mènent des enquêtes plus approfondies sur la question - Dans le cadre de l'itinérance à l'échelle du Massif Central, un appel à projets va être porté prochainement : il vise à soutenir les grands itinéraires comme le Stevenson, la GTMC... 	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 3	Stimuler et qualifier une offre d'activités de pleine nature et de mobilités douces, qui permette une découverte itinérante des spécificités du Parc	
Lien CETD	Principe 6 – PRODUITS TOURISTIQUES EN RELATION AVEC LE TERRITOIRE	
Action n°10	Favoriser l'émergence d'un réseau de découverte du volcanisme sur le territoire Parc	Priorité : 1
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Faire de l'Auvergne et du Massif Central une destination Volcans de référence - Structurer une offre basée sur la diversité des sites et des paysages volcaniques - Mutualiser les connaissances et les compétences - Promouvoir et mettre en réseau les sites géologiques et volcaniques du territoire du Parc des Volcans d'Auvergne, et plus largement du Massif Central, pour un développement économique local 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>Fin 2014 - 2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre le travail réalisé dans le cadre de la convention géotourisme avec les PNR Monts d'Ardèche et Livradois-Forez, le CPIE Velay, le CRDTA, Vulcania et EDF : <ul style="list-style-type: none"> - sélection de 25 sites majeurs valorisant la thématique du volcan, dont 14 se trouvant sur le territoire du Parc - adaptation de la grille d'autodiagnostic pour sélectionner les sites du réseau - Faciliter la création d'une association-support, permettant de porter et d'animer la démarche collective sur le géotourisme <p><u>2016-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Organiser un événementiel lié au volcanisme sur l'ensemble des sites engagés dans la démarche - Organiser des réunions d'échanges, des déplacements sur le terrain, des échanges de données avec les territoires concernés - Organiser des forums / événements permettant de faire découvrir les territoires volcaniques et géologiques aux structures d'information et d'accueil, et aux professionnels du tourisme (<i>lien action n°4</i>) - Prendre une part active aux démarches initiées au niveau Massif Central concernant le géotourisme - Structurer une offre géotouristique à l'échelle du Parc naturel des Volcans d'Auvergne 	
Maîtrise d'ouvrage	CG 15/63, Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 2 : Médiation / Développement

Objectif 3	Stimuler et qualifier une offre d'activités de pleine nature et de mobilités douces, qui permette une découverte itinérante des spécificités du Parc	
Action n°10	Favoriser l'émergence d'un réseau de découverte du volcanisme sur le territoire Parc	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEDER, Leader - Etat : DATAR MC - IPAMAC - Convention géotourisme : PNR Monts d'Ardèche, PNR Livradois-Forez, CPIE Velay, CRDTA, Vulcania, EDF - Conseils généraux 15 / 63, CDT 15 - Réseau des Grands Sites de France - OT - Sites de visite, prestataires touristiques 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 500 €/ an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 38 jours/ an (<i>soit 0,19 ETP/an</i>) ▪ 2016 à 2019 : 20 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de sites engagés dans la démarche géotourisme et participant aux actions collectives : 14 structures minimum - Nombre de réunions de partenariat : 2 par an minimum - Si évènementiel mis en place, nombre de participants à l'évènementiel lié au volcanisme : 2 000 participants minimum répartis sur les sites - Evolution de la fréquentation des sites engagés dans la démarche 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - La mise en réseau des sites liés au volcanisme répond à une attente importante des clientèles et des acteurs locaux : la visibilité de cette offre devra être une priorité du Syndicat mixte du Parc et de ses partenaires , à travers des actions de communication et de promotion importantes 	

Le plan d'actions 2014-2019

AXE 3 – Sensibilisation / Promotion

Sensibiliser, faire connaître et promouvoir la destination Parc naturel des Volcans d'Auvergne auprès de tous les publics

Objectif 1

Promouvoir et sensibiliser les visiteurs à la destination Parc naturel des Volcans d'Auvergne

Objectif 2

Faire rayonner l'image Parc des Volcans, à travers une meilleure articulation avec les acteurs de la communication touristique

Objectif 3

Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 1	Promouvoir et sensibiliser les visiteurs à la destination Parc naturel des Volcans d'Auvergne	
Lien CETD	Principe 5 – COMMUNIQUER SUR LES QUALITES SPECIFIQUES DU TERRITOIRE	
Action n°11	Elaborer une stratégie de communication touristique	Priorité : 2
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Engager une réflexion stratégique en matière de communication touristique permettant de savoir quand et comment répondre aux sollicitations, et quels outils développer - Engager des actions de communication visant à renforcer la visibilité du Parc et son positionnement autour du tourisme durable / de l'écotourisme 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Faire un point en interne sur les différentes sollicitations auxquelles le Syndicat mixte du Parc est amené à répondre (qui / fréquence / nature des demandes), et la façon dont sont traitées aujourd'hui les demandes (par qui / délai de réponse / outils actuels à disposition) : impliquer les différents services du Syndicat mixte concernés <p><u>2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Constituer un comité de pilotage, rédiger un cahier des charges et lancer une consultation pour être accompagné dans la définition de la stratégie de communication - Identifier les besoins en termes d'outils (possibilité de se rapprocher d'autres PNR pour connaître leur expérience) et définir un plan de communication touristique : la stratégie de communication pourra s'appuyer sur une connaissance plus fine des clientèles spécifiques du territoire, en lien avec la mission d'observation (Cf. action n°18) - Désigner une personne référente au sein du Parc pour piloter le plan de communication - Construire une boîte à outils (images, contenus texte) permettant de mieux valoriser la destination Parc des Volcans d'Auvergne (Cf. budget action n°12) - Collaborer avec Cantal Destination et avec le CRDTA dans la réflexion stratégique, afin que le plan de communication soit articulé et complémentaire avec les plans marketing de la région et des départements 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 1	Promouvoir et sensibiliser les visiteurs à la destination Parc naturel des Volcans d'Auvergne	
Action n°11	Elaborer une stratégie de communication touristique	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - CRDTA, CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations - Prestataire extérieur (AMO) 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016 : 8 000 € (AMO) 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016 : 30 jours <i>(soit 0,15 ETP)</i>
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre et nature des outils de communication réalisés : vidéos, photos, contenus texte... - Nombre de clics sur le site Internet du Parc des Volcans / tracking des visites - Satisfaction des professionnels du tourisme et des clientèles : retours des Offices de Tourisme 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - La définition d'une stratégie de communication Parc permettra de définir les outils prioritaires sur lesquels le Syndicat mixte du Parc doit investir : cette action orientera donc les choix à opérer pour les actions n°12 et 13 - Il ne s'agit pas pour le Syndicat mixte du Parc de se substituer aux organismes de promotion touristique, mais de définir son champ d'intervention de manière plus précise en matière de communication, pour véhiculer une image plus cohérente et maîtrisée : cette réflexion stratégique constitue permettra de guider la mise en œuvre des actions de communication et de promotion <i>(Cf. action n°12)</i> - Une mission « photographie » a déjà été réalisée et financée en 2014 : le Syndicat mixte du Parc dispose d'une banque de photos qu'il peut exploiter dans sa communication touristique 	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 1	Promouvoir et sensibiliser les visiteurs à la destination Parc naturel des Volcans d'Auvergne	
Lien CETD	Principe 5 – COMMUNIQUER SUR LES QUALITES SPECIFIQUES DU TERRITOIRE	
Action n°12	Animer et actualiser les outils de découverte du Parc à destination des visiteurs	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Apporter aux visiteurs , à travers les outils-clés du Parc, une information qualifiée et renouvelée sur le territoire du Parc et l'offre touristique - Mettre en avant les filières et thématiques prioritaires du Parc (randonnée, volcanisme, patrimoine culturel, gastronomie, bien-être), et apporter des messages de sensibilisation liés à la pratique d'une activité / un séjour dans un espace protégé - Améliorer la visibilité et augmenter la notoriété du Parc des Volcans d'Auvergne auprès de tous les publics 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour et référencer le site Internet www.parcdesvolcans.fr : adapter le contenu aux internautes-touristes en apportant un contenu attractif et actualisé - Envisager la traduction en anglais du site Internet - Assurer une veille sur la façon dont on parle du Parc sur internet et plus spécifiquement sur les réseaux sociaux (e-notoriété / e-réputation) - Alimenter et animer les réseaux sociaux (Facebook, Flickr, Dailymotion) - Actualiser, éditer et distribuer les supports papier du Parc : « Livret de découvertes » et « Nature en Poche », flyers (Maison du Parc, animations nature...) - Participer aux bourses aux documents organisées par les départements 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 1	Promouvoir et sensibiliser les visiteurs à la destination Parc naturel des Volcans d'Auvergne	
Action n°12	Animer et actualiser les outils de découverte du Parc à destination des visiteurs	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Conseil Régional / CRDTA, Conseils généraux 15 / 63 / CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations - Prestataires extérieurs (en fonction des besoins) 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 30 000 € / an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 25 jours/ an (<i>soit 0,12 ETP / an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Statistiques de fréquentation du site Internet du Parc : augmentation des visites des pages « Visiteur » - Fréquence d'actualisation des informations liées à l'actualité touristique du territoire : 2 fois par semaine en saison/ bi-mensuelle hors saison - Nombre de brochures éditées : 60 000 exemplaires / an (livret-découvertes) - Diffusion des éditions papier dans tous les lieux d'accueil du territoire - Participation aux bourses aux documents : 2 / an minimum 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - La définition de la stratégie de communication du Parc (<i>Cf. action n°11</i>) permettra d'orienter les actions à engager en matière de communication touristique : web, éditions, presse... 	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 2	Faire rayonner l'image Parc des Volcans, à travers une meilleure articulation avec les acteurs de la communication touristique	
Lien CETD	Principe 5 – COMMUNIQUER SUR LES QUALITES SPECIFIQUES DU TERRITOIRE	
Action n°13	Créer et diffuser un guide de communication Parc	Priorité : 2
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser la concertation entre les acteurs de la communication touristique sur le territoire, pour véhiculer une image partagée et cohérente du Parc des Volcans d'Auvergne - Faciliter l'appropriation des messages du Parc par les partenaires et harmoniser la communication liée au Parc - Traduire et formaliser les signes identitaires et les valeurs du territoire, pour enrichir le contenu de l'image du Parc des Volcans d'Auvergne 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2016 à 2019</u></p> <p>Sur la base de la stratégie de communication définie avec l'AMO (Cf. action n°11) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à disposition des contenus (texte, images, vidéo, fiches activités...), en particulier sur les thèmes spécifiques du territoire, auprès des organismes de promotion partenaires (CRDTA, CDT, OT) - Réaliser et mettre à disposition un guide de communication aux professionnels (comment on parle du Parc) : vocabulaire / champ lexical de référence exprimant l'esprit et les valeurs du Parc, mise à disposition des contenus texte et image, codes couleur et visuels... - Mettre en ligne le guide de communication sur le site Internet du Parc (en téléchargement) et les sites des partenaires (OT, CDT, CRDTA) - Diffuser des informations sur le Parc dans les outils de communication des partenaires (ex : newsletter de Cantal Destination, offre PNR sur le site internet du CRDTA) 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 2	Faire rayonner l'image Parc des Volcans, à travers une meilleure articulation avec les acteurs de la communication touristique	
Action n°13	Créer et diffuser un guide de communication Parc	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Conseil Régional / CRDTA, Conseils généraux 15 / 63 / CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations - Professionnels du tourisme 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016 : 3 000 € 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015: 3 jours (<i>soit 0,015 ETP</i>) ▪ 2016 : 15 jours (<i>soit 0,07 ETP</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Diffusion du guide de communication Parc aux professionnels du tourisme : e-mailing - Nombre de téléchargements du guide de communication sur le site Internet du Parc - Satisfaction des professionnels du tourisme : retours directs - Observation des supports de communication et de promotion des acteurs touristiques : intégration des recommandations du guide de communication dans leur manière de parler du territoire 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Le guide de communication est un vade-mecum pratique et pédagogique, qui sert de code d'utilisation de la destination Parc des Volcans, pour l'ensemble des acteurs touristiques : acteurs publics et privés. Il sert de référentiel commun qui précise ce qu'est le Parc : ses valeurs, son positionnement, sa personnalité... - Le guide de communication devra prendre en compte les positionnements marketing et stratégies de communication image de la région et des départements, mais aussi des territoires du Parc. Il devra s'inspirer et être en cohérence avec l'utilisation de la marque Parc sur le plan national 	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 2	Faire rayonner l'image Parc des Volcans, à travers une meilleure articulation avec les acteurs de la communication touristique	
Lien CETD	Principe 5 – COMMUNIQUER SUR LES QUALITES SPECIFIQUES DU TERRITOIRE Principe 7 – FORMATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME	
Action n°14	Réaliser des outils de sensibilisation Parc à destination des professionnels du tourisme	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir aux professionnels les outils pour faire passer auprès des visiteurs des messages de sensibilisation à l'environnement et favoriser la connaissance du Parc - Renforcer auprès des professionnels le sentiment d'appartenance au Parc 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualiser et poursuivre la conception d'outils de sensibilisation, à mettre à disposition aux professionnels du territoire engagés (<i>Cf. action n°1</i>) : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Outils de sensibilisation des clientèles : <ul style="list-style-type: none"> ✓ kit éco-gestes ✓ sac à dos curieux de nature ✓ malle Panda, enseigne ✓ charte d'engagement ✓ jeu Parc ✓ sets de table... ▪ Outils ressources pour les entreprises : <ul style="list-style-type: none"> ✓ mallette économie d'eau, économie d'énergie ✓ extranet avec fiches de gestion environnementale ✓ kit de communication ✓ contacts fournisseurs - Envisager la création d'un message utilisable par tous les professionnels et prescripteurs du territoire – engagés ou non dans la démarche Parc (ex : sticker « Je suis dans le Parc »...) 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 2	Faire rayonner l'image Parc des Volcans, à travers une meilleure articulation avec les acteurs de la communication touristique	
Action n°14	Réaliser des outils de sensibilisation Parc à destination des professionnels du tourisme	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - CRDTA, Conseils généraux 15 / 63 / CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations - Professionnels du tourisme 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 3 000 € / an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 6 jours/ an (<i>soit 0,03 ETP/an</i>) ▪ 2016 : 20 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/ an</i>) ▪ 2018 : 20 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/ an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'outils de sensibilisation et/ou ressources conçus par le Syndicat mixte du Parc : 5 outils minimum sur les 5 ans - Nombre de professionnels et d'OT bénéficiaires des outils de sensibilisation : au moins 80% - Nombre de professionnels engagés bénéficiaires des outils ressources : 100% - Satisfaction des professionnels bénéficiaires des outils - Progression des éco-gestes des clientèles touristiques : retours des prestataires 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Concernant le kit des éco-gestes, le Syndicat mixte du Parc devra envisager de rendre les outils payants s'ils sont distribués à tous les prestataires demandeurs via les Offices de Tourisme du territoire - Le Syndicat mixte du Parc pourra s'inspirer de la démarche mise en place par le PNR du Pilat « Mon Parc naturel » pour créer un message utilisable par tous les professionnels et prescripteurs du territoire : le message sera pensé dans le cadre de la définition de la stratégie de communication (<i>Cf. action n°11</i>) 	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 3	Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation	
Lien CETD	Principe 4 – PROPOSER AUX VISITEURS UNE OFFRE DE QUALITE REpondant A LEURS ATTENTES	
Action n°15	Renforcer le rôle des Maisons du Parc comme lieux d'accueil, d'information et de sensibilisation des visiteurs	Priorité : 2
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - S'appuyer sur les Maisons du Parc pour accueillir, orienter et sensibiliser les visiteurs - Rendre les Maisons du Parc davantage visibles, en tant que point d'accueil et d'information sur le Parc et l'offre touristique du Parc 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Engager une réflexion sur les conditions d'accueil dans les Maisons du Parc et déterminer les actions à mettre en place pour renforcer leur visibilité et leur rôle : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maison du Parc de Montlosier ▪ Maison du Tourisme du Pays de Murat et du Parc des Volcans d'Auvergne ▪ Maisons des réserves naturelles : Chaudefour, Chastreix, la Godivelle... <p><u>A partir de 2016</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place les actions prévues dans les sites d'accueil, en fonction des besoins : <ul style="list-style-type: none"> ▪ aménagements ▪ signalétique ▪ horaires d'ouverture ▪ agencement de l'espace d'accueil ▪ Scénographie ▪ espace boutique renforcé ▪ événementiels (expos...) 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 3	Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation	
Action n°15	Renforcer le rôle des Maisons du Parc comme lieux d'accueil, d'information et de sensibilisation des visiteurs	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Conseil Régional / CRDTA, Conseils généraux 15 / 63 / CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 2 000 € / an ▪ (+ budgets à déterminer en fonction des actions) 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 10 jours/ an (<i>soit 0,05 ETP/an</i>) ▪ 2016 : 20 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/an</i>) ▪ 2017 à 2019 : 21 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de visiteurs dans les Maisons du Parc : plus de 13 000 visiteurs / an à Montlosier et plus de 24 000 visiteurs / an à Murat - Nombre de visiteurs dans les Maisons des Réserves : évolution de la fréquentation (qualitative et quantitative) - Satisfaction des visiteurs : retours des agents d'accueil des sites 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Les Maisons des Réserves Naturelles, ouvertes au public, expriment le souhait d'être vécues comme des Maisons du Parc : elles apportent une information complète sur le Parc naturel régional et des messages de sensibilisation adaptés - En 2014, la Maison de la Réserve de la Godivelle a déjà ce type de réflexion sur son site . 	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 3	Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation	
Lien CETD	Principe 5 – COMMUNIQUER SUR LES QUALITES SPECIFIQUES DU TERRITOIRE Principe 8 – PRESERVER LA QUALITE DE VIE DES HABITANTS	
Action n°16	Développer les outils valorisant l'appartenance au territoire Parc	Priorité : 1
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Développer auprès des acteurs et des habitants le sentiment d'appartenance au Parc - Renforcer la visibilité sur place du territoire du Parc auprès des visiteurs - Faire émerger, dans l'esprit du visiteur, un espace de séjour et de loisirs identifiable et cohérent à l'échelle du Parc 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser et fournir un mobilier identifié Parc dans les Offices de Tourisme et points d'accueil du territoire mais aussi des villes porte du territoire : une attention forte doit être portée au message véhiculé par le mobilier choisi, et par son caractère pratique <p><u>2015-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre l'implantation des enseignes « Commune du Parc » en lave émaillée <p><u>À partir de 2017</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser et fournir les enseignes Marque Parc à destination des lieux d'accueil 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 3	Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation	
Action n°16	Développer les outils valorisant l'appartenance au territoire Parc	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - Etat : DATAR MC, DIRECCTE - Conseil Régional / CRDTA, Conseils généraux 15 / 63 / CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 4 000 € ▪ 2017 : 10 000 € 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 21 jours/ an (<i>soit 0,1 ETP/an</i>) ▪ 2016 : 13 jours/ an (<i>soit 0,07 ETP/an</i>) ▪ 2017 à 2019 : 15 jours/ an (<i>soit 0,08 ETP/an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de bureaux d'accueil présentant le mobilier identifié Parc : 10 OT minimum - Nombre de mairies disposant de l'enseigne « Commune du Parc » : 80% des communes - Nombre d'enseignes Marque Parc réalisées et distribuées aux lieux d'accueil : 100% des établissements marqués - Satisfaction des professionnels bénéficiaires des outils : retours des OT et des professionnels 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Le mobilier identifié Parc devra tenir compte des configurations et de l'espace disponible dans les Offices de Tourisme et les lieux d'accueil : plusieurs objets ou mobiliers pourront être envisagés pour s'adapter aux différentes situations. - Une participation financière pourra être demandée aux Offices de tourisme 	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 3	Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation	
Lien CETD	Principe 9 – CONTRIBUER AUX RETOMBEES POUR L'ECONOMIE LOCALE Principe 8 – PRESERVER LA QUALITE DE VIE DES HABITANTS	
Action n°17	Poursuivre l'animation valorisant la culture locale	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Faire connaître et partager avec les visiteurs les valeurs et fondements culturels du territoire - Diffuser l'image d'un territoire vivant, « humain », toute l'année - Valoriser le tissu associatif et économique local et l'impliquer dans le projet touristique du Parc - Engager des actions permettant de tisser du lien social entre les habitants et les visiteurs, en s'appuyant sur les ancrages culturels et les patrimoines du territoire 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la programmation « Les Explosives du Parc » : <ul style="list-style-type: none"> ▪ des expositions à la Maison du Parc et la Maison de la Pinatelle ▪ un programme d'animations qui s'appuie sur les forces vives du territoire et des intervenants hors région pour un large public (conférences, ateliers de fabrication, balades, rencontres) ▪ des animations dédiées spécifiquement pour les enfants en temps scolaires - Poursuivre les animations « Automne des Bistrots », en lien avec l'action menée par IPAMAC et l'action n°1 - Assurer la promotion de ces animations : édition de brochures, présence sur Internet, réseaux sociaux... 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 3 : Sensibilisation / Promotion

Objectif 3	Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation	
Action n°17	Poursuivre l'animation valorisant la culture locale	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - IPAMAC - Conseil Régional / CRDTA, Conseils généraux 15 / 63 / CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations - Association locales, prestataires concernés, écoles... 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 33 000 € / an 	Temps de travail dédié de la cellule Culture : 202 jours/ an <i>(soit 1 ETP/ an)</i>
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de participants aux animations « Les Explosives du Parc » : 3 500 visiteurs / an minimum - Organisation d'un automne des bistrots : au minimum 2 fois sur les 5 ans - Nombre de « bistrots » participant à l'opération « Automne des Bistrots » : 5 par opération - Nombre de participants aux animations proposées dans le cadre de l'opération « Automne des Bistrots » : 20 par soirée 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Cette action prendra en compte l'existant en matière de supports et de partenariats, mais à partir de 2015, de nouvelles initiatives pourront aussi être proposées, pour améliorer la notoriété et la fréquentation de ces animations - Un lien pourra être fait avec les bistrots de Pays mis en place par le CG63 - La promotion de ces animations sera intégrée dans la stratégie de communication du Parc (Cf. action n°11) 	

Le plan d'actions 2014-2019

AXE 4 – Observation / Evaluation

Mieux connaître les clientèles touristiques du Parc naturel des Volcans d'Auvergne et évaluer la politique de tourisme durable

Objectif 1

Mieux connaître les visiteurs du Parc des Volcans d'Auvergne, et les tendances de consommation de l'écotourisme

Objectif 2

Evaluer l'activité touristique et les actions tourisme durable menées par le Syndicat mixte du PNRVA

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 1	Mieux connaître les visiteurs du Parc des Volcans d’Auvergne, et les tendances de consommation de l’écotourisme	
Lien CETD	Principe 4 – PROPOSER AUX VISITEURS UNE OFFRE DE QUALITE REpondant A LEURS ATTENTES	
Action n°18	Mettre en place une observation touristique à l’échelle du Parc	Priorité : 1
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en cohérence les différentes observations existantes sur les clientèles du territoire pour obtenir des données à l’échelle du Parc (à la fois au plan quantitatif : niveaux de fréquentation, flux, évolutions ; et au plan qualitatif : comportements, attentes, tendances) - Disposer en interne d’un observatoire des fréquentations touristiques et des pratiques dans le Parc, pour affiner la connaissance des visiteurs 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Définir les données dont on souhaite disposer (chiffres de fréquentation, profil des visiteurs, niveau de satisfaction / insatisfaction, attentes, tendances...) - Faire un point avec les différents partenaires sur les données d’observation existantes et le niveau de recueil - Identifier les éventuelles enquêtes complémentaires à réaliser (en propre ou en partenariat) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Offre touristique : analyse de l’offre et de son évolution avec le SRIT (Système Régional d’Information touristique), estimation de la fréquentation et du volume de dépenses ▪ Connaissance du marché et de l’économie touristique avec l’outil Actiscope : <ul style="list-style-type: none"> ✓ conventionner avec le CRDTA pour planifier une extraction de données à l’échelle du territoire Parc ✓ s’impliquer dans le recrutement et l’animation de professionnels pour augmenter le réseau de panélistes, en partant de la base des professionnels déjà adhérents sur le territoire (près d’une centaine de structures) ✓ bénéficier de résultats personnalisés à l’échelle régionale du territoire Parc des Volcans ▪ Enquête de satisfaction des clientèles avec l’outil ACT (Analyse des Clientèles Touristiques) : diffusion de l’enquête (mail, face-à-face...), recueil, traitement et diffusion des résultats (échantillon minimum de 200 questionnaires) - Diffuser l’ensemble des données d’observation auprès des acteurs du Parc : site Internet du Parc, e-mailing... 	
Maîtrise d’ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d’Auvergne, CRDTA	

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 1	Mieux connaître les visiteurs du Parc des Volcans d’Auvergne, et les tendances de consommation de l’écotourisme	
Action n°18	Mettre en place une observation touristique à l’échelle du Parc	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - IPAMAC - Conseil Régional, Conseils généraux 15 / 63 - CRDTA (Pôle Observation Développement & Innovation) - CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations - Chambres consulaires / Union des CCI du Massif Central - Réseaux d’hébergements 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016 : 5 000 € ▪ 2018 : 5 000 € 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 25 jours/ an (<i>soit 0,13 ETP/ an</i>) ▪ 2016 et 2017 : 10 jours/ an (<i>soit 0,05 ETP/ an</i>) ▪ 2018 : 30 jours/ an (<i>soit 0,15 ETP/ an</i>) ▪ 2019 : 12 jours/ an (<i>soit 0,06 ETP/ an</i>)
Indicateurs d’évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d’enquêtes réalisées auprès des professionnels et des clientèles : 2 enquêtes minimum sur la période des 5 ans - Création d’une base de données « Chiffres du tourisme » à l’échelle du Parc - Nombre d’acteurs ayant pris connaissance des résultats des enquêtes réalisées 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Il existe un certain nombre d’outils d’observation, à l’échelle régionale notamment, que le Syndicat mixte du Parc peut mobiliser pour affiner sa connaissance de l’offre et de la fréquentation touristique du territoire - Le Syndicat mixte du Parc doit s’engager à mobiliser les professionnels du territoire dans le cadre des enquêtes, afin d’obtenir des données pertinentes et représentatives 	

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 1	Mieux connaître les visiteurs du Parc des Volcans d’Auvergne, et les tendances de consommation de l’écotourisme	
Lien CETD	Principe 7 – FORMATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME	
Action n°19	Action permanente	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Partager l’expérience du PNRVA avec d’autres espaces engagés en matière d’écotourisme - Se tenir informé des projets et expérimentations menés dans d’autres espaces protégés - Mettre en commun les clefs de succès, les écueils à éviter dans la mise en œuvre d’actions en faveur du tourisme durable 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Cibler les participations du Parc aux rencontres organisées en France (et en Europe) sur le tourisme durable/ l’écotourisme, en fonction des thèmes traités - Participer aux actions menées par le réseau IPAMAC (expérimentations, échanges d’expériences...) - Participer aux travaux et réflexions engagés par la FNNPNR et Europarc - Identifier et participer à d’éventuels projets pilotes nouveaux sur le thème du tourisme durable 	
Maîtrise d’ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d’Auvergne	

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 1	Mieux connaître les visiteurs du Parc des Volcans d’Auvergne, et les tendances de consommation de l’écotourisme	
Action n°19	Participer aux réseaux engagés dans l’écotourisme	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europarc, FPNR, Atout France, IPAMAC - CRDTA, CDT 15, OT - Grands Sites, stations - Universités, laboratoires de recherche 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 2 000 € / an 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 20 jours/ an <i>(soit 0,1 ETP/an)</i>
Indicateurs d’évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de participations à des rencontres sur le tourisme durable : 2 / an au minimum - Nombre de participations à des actions menées par le réseau IPAMAC : 3 actions sur la période des 5 ans 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - La participation active du Syndicat mixte du Parc à des réseaux comme IPAMAC ou la Fédération nationale des PNR est indispensable pour bénéficier d’échanges d’expériences et progresser sur la question du tourisme durable - La veille et la participation à des programmes de recherche devra se concentrer sur les problématiques d’intermodalité et d’itinérance 	

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 2	Evaluer l'activité touristique et les actions tourisme durable menées par le Syndicat mixte du PNRVA	
Lien CETD	Principe 9 – CONTRIBUER AUX RETOMBEES POUR L'ECONOMIE LOCALE	
Action n°20	Réaliser une veille sur l'installation des porteurs de projets touristiques sur le territoire du Parc	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Mesurer le nombre d'installations de nouvelles activités touristiques sur le territoire du Parc - Accompagner les porteurs de projets touristiques sur le territoire, permettant d'impulser de nouvelles dynamiques locales 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Réaliser un travail de veille sur les porteurs de projets touristiques qui s'installent sur le territoire du Parc, en lien avec les actions : <ul style="list-style-type: none"> ▪ d'accompagnement de l'installation par les programmes Leader ▪ d'accompagnement par les Communautés de Communes du territoire Parc, les CCI, Pays... - Réaliser un travail d'analyse des porteurs de projets touristiques : profils des porteurs de projets, type de projets touristiques, lieu d'implantation... 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 2	Evaluer l'activité touristique et les actions tourisme durable menées par le Syndicat mixte du PNRVA	
Action n°20	Réaliser une veille sur l'installation des porteurs de projets touristiques sur le territoire du Parc	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe (Leader) - CG 15 / 63 - Communes / EPCI, Pays - Agence Régionale de Développement des Territoires d'Auvergne (ARDTA) 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel :	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 à 2019 : 1 jour/ an <i>(soit 0,005 ETP/ an)</i>
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de porteurs de projets touristiques s'installant sur le territoire du Parc, sur la période des 5 ans - Nombre de porteurs de projets accompagnés par le Syndicat mixte du Parc 	
Observations		

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 2	Evaluer l'activité touristique et les actions tourisme durable menées par le Syndicat mixte du PNRVA	
Lien CETD	Principe 9 – CONTRIBUER AUX RETOMBÉES POUR L'ECONOMIE LOCALE	
Action n°21	Evaluer la mise en œuvre du programme d'actions tourisme durable 2014-2019	Action permanente
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluer chaque année la mise en œuvre du programme d'actions tourisme durable de la nouvelle période 2014-2019, afin d'en optimiser le pilotage - Faciliter la réalisation du bilan au terme des 5 ans 	
Descriptif/ Étapes	<p><u>2015</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place un tableau de bord d'évaluation, simple d'utilisation et facile à renseigner, comprenant : <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'évaluation des actions réalisées : moyens mobilisés (financiers et humains), conformité au calendrier et au budget prévisionnels, partenariats ▪ l'évaluation des résultats obtenus ▪ la mesure (quand cela est possible) des impacts sur le territoire (notoriété, retombées économiques...) <p><u>2016 à 2018</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Renseigner le tableau de bord d'évaluation chaque année - Informer une fois par an les acteurs et partenaires de la mise en œuvre du programme d'actions : profiter des Rencontres de l'écotourisme avec les acteurs (<i>Cf. action n°4</i>) pour les informer <p><u>2018-2019</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparer le réengagement dans la Charte Européenne du Tourisme Durable après 2019 : évaluation de la stratégie et du plan d'actions 2014-2019 et définition d'un nouveau plan d'actions tourisme durable 2020-2025 	
Maîtrise d'ouvrage	Syndicat mixte PNR Volcans d'Auvergne	

AXE 4 : Observation / Evaluation

Objectif 2	Evaluer l'activité touristique et les actions tourisme durable menées par le Syndicat mixte du PNRVA	
Action n°21	Evaluer la mise en œuvre du programme d'actions tourisme durable 2014-2019	
Partenaires associés	<ul style="list-style-type: none"> - Europe : FEADER, Leader - IPAMAC - Conseil Régional / CRDTA, Conseils généraux 15 / 63 / CDT 15 - Communes/ EPCI, OT - Grands Sites, stations - Chambres consulaires, réseaux d'hébergements, socioprofessionnels 	
Coût prévisionnel	Budget prévisionnel : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2019 : 30 000 € (AMO) 	Temps de travail dédié de la cellule Tourisme : <ul style="list-style-type: none"> ▪ 2015 : 12 jours/ an (<i>soit 0,06 ETP/ an</i>) ▪ 2016 à 2018 : 5 jours/ an (<i>soit 0,025 ETP/ an</i>) ▪ 2019 (évaluation) : 70 jours/ an (<i>soit 0,35 ETP/ an</i>)
Indicateurs d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation du tableau de bord d'évaluation - Nombre d'acteurs informés de la mise en œuvre du plan d'actions tourisme durable du Parc 	
Observations	<ul style="list-style-type: none"> - Le tableau de bord sera réalisé à partir des indicateurs d'évaluation présents dans chacune des fiches actions de ce programme : il devra permettre d'évaluer à la fois la réalisation des actions et les résultats obtenus. 	

Les moyens à mobiliser



Moyens prévisionnels

PLAN D'ACTIONS		Budget estimé					EQTP estimé						
Axe 1 : Qualification / Animation		Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019	Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019
Objectif 1		Accompagner et valoriser une offre qualifiée « Parc des Volcans d'Auvergne »											
Action 1	Qualification offre d'accueil et de découverte (Marque Parc)		500	500	500	500	500		0,22	0,15	0,1	0,1	0,1
Action 2	Accompagnement OT CETD volet 2		-	-	-	-	-			0,17	0,1	0,1	0,1
Action 3	Développement CETD volet 3		-	-	-	-	-		0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
Objectif 2		Fédérer et accompagner les acteurs du tourisme, autour des valeurs portées par le Parc des Volcans											
Action 4	Rencontres territoriales de l'écotourisme		2 000	2 000	2 000	2 000	2 000		0,06	0,08	0,08	0,08	0,08
Action 5	Événementiels éco-responsables	-	1 500	1 500	1 500	1 500	1 500		0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
Total axe 1		-	4 000	0	0,36	0,48	0,36	0,36					
		20 000					0,38						

Moyens prévisionnels

PLAN D' ACTIONS		Budget estimé						EQTP estimé					
Axe 2 : Médiation / Développement		Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019	Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019
Objectif 1		Améliorer la gestion des flux de visiteurs, pour protéger et valoriser les patrimoines spécifiques du Parc des Volcans d'Auvergne											
Action 6	Gestion fréquentation sites sensibles								0,04	0,03	0,03	0,03	0,03
Action 7	Mise en réseau des sites naturels touristiques				1 000	1 000	1 000				0,1	0,05	0,05
Objectif 2		Soutenir les projets touristiques qui contribuent à la préservation et à la valorisation des patrimoines											
Action 8	Accompagnement collectivités et stations de ski vers l'écotourisme								0,22	0,2	0,2	0,2	0,2
Objectif 3		Stimuler et qualifier une offre d'APN et de mobilités douces, qui permette une découverte itinérante des spécificités du Parc											
Action 9	Développement / qualification offre APN favorisant la découverte du Parc			1 000	1 000	1 000	1 000		0,16	0,15	0,25	0,1	0,1
Action 10	Réseau de découverte du volcanisme sur le territoire Parc		500	500	500	500	500		0,19	0,1	0,1	0,1	0,1
Total axe 2		-	500	1 500	2 500	2 500	2 500	0	0,61	0,48	0,68	0,48	0,48
		9 500						0,55					

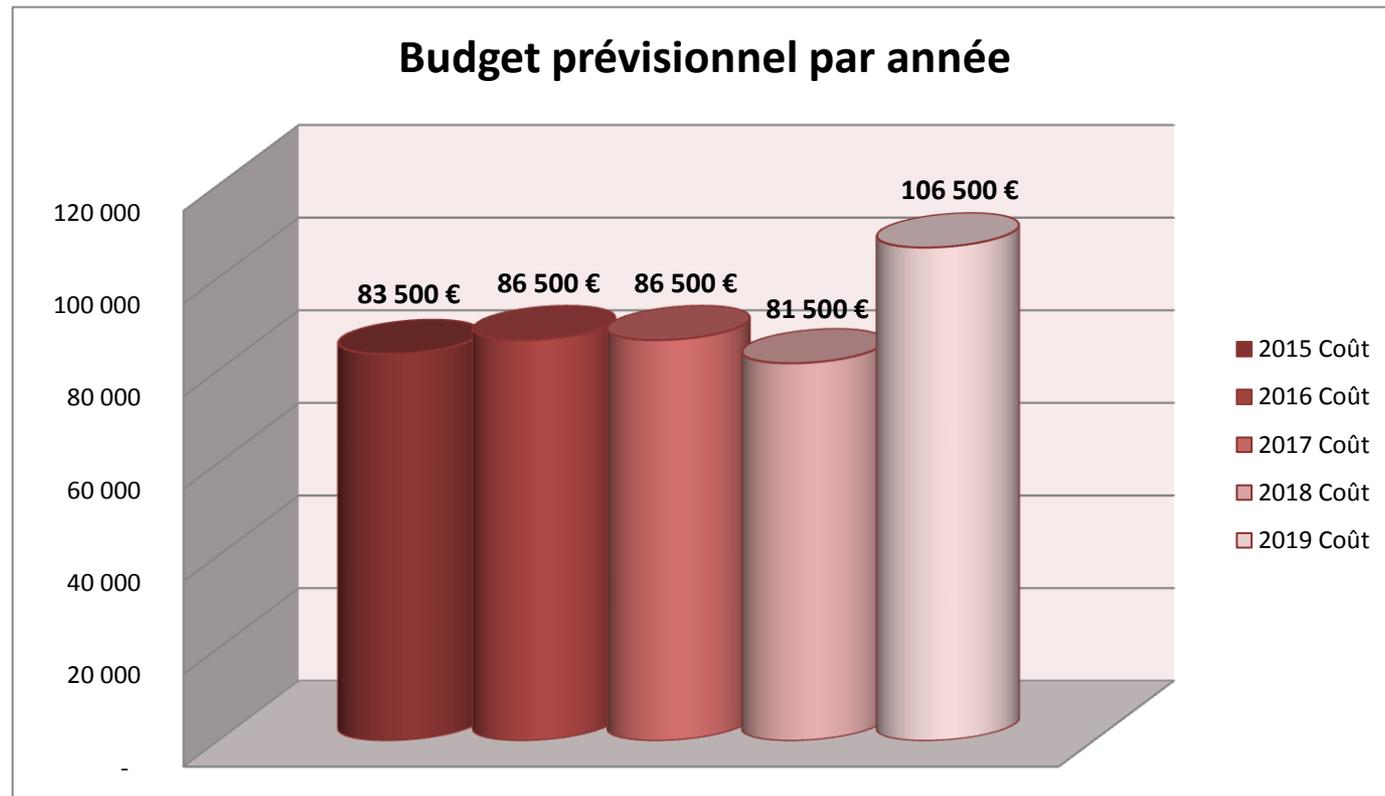
Moyens prévisionnels

PLAN D'ACTIONS		Budget estimé						EQTP estimé					
Axe 3 : Sensibilisation / Promotion		Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019	Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019
Objectif 1		Promouvoir et sensibiliser les visiteurs à la destination Parc naturel des Volcans d'Auvergne											
Action 11	Stratégie de communication touristique			8 000						0,15			
Action 12	Outils de découverte du Parc à destination des visiteurs		30 000	30 000	30 000	30 000	30 000		0,12	0,12	0,12	0,12	0,12
Objectif 2		Faire rayonner l'image Parc des Volcans, à travers une meilleure articulation avec les acteurs de la communication touristique											
Action 13	Guide de communication Parc			3 000					0,015	0,07			
Action 14	Outils de sensibilisation Parc à destination des professionnels		3 000	3 000	3 000	3 000	3 000		0,03	0,1		0,1	
Objectif 3		Renforcer le sentiment d'appartenance au territoire Parc, à travers l'information, la communication et l'animation											
Action 15	Renforcer le rôle des Maisons du Parc		2 000	2 000	2 000	2 000	2 000		0,05	0,1	0,1	0,1	0,1
Action 16	Outils valorisant l'appartenance au territoire Parc		4 000		10 000				0,1	0,07	0,08	0,08	0,08
Action 17	Animation valorisant la culture locale		33 000	33 000	33 000	33 000	33 000						
Total axe 3		-	72 000	79 000	78 000	68 000	68 000	0	0,32	0,61	0,30	0,40	0,30
		365 000						0,39					

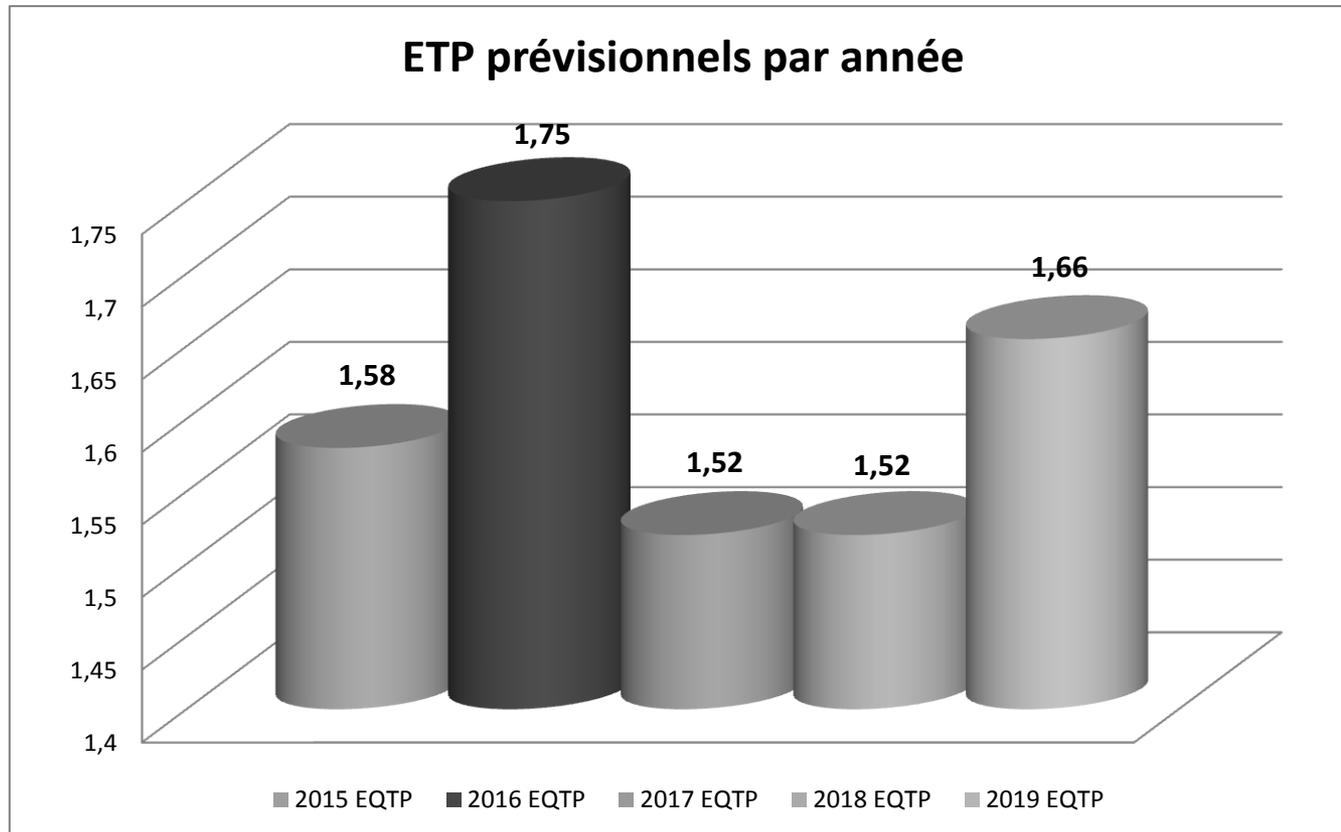
Moyens prévisionnels

PLAN D'ACTIONS		Budget estimé					EQTP estimé						
Axe 4 : Observation / Evaluation		Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019	Fin 2014	2015	2016	2017	2018	2019
Objectif 1		Mieux connaître les visiteurs du Parc des Volcans d'Auvergne, et les tendances de consommation de l'écotourisme											
Action 18	Observation touristique à l'échelle Parc		5 000			5 000			0,13	0,05	0,05	0,15	0,06
Action 19	Participation aux réseaux engagés dans l'écotourisme		2 000	2 000	2 000	2 000	2 000		0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Objectif 2		Evaluer l'activité touristique et les actions tourisme durable menées par le Syndicat mixte du PNRVA											
Action 20	Veille sur l'installation des porteurs de projets touristiques sur le territoire								0,005	0,005	0,005	0,005	0,005
Action 21	Evaluation mise en œuvre du programme d'actions TD 2014-2019						30 000		0,06	0,025	0,025	0,025	0,35
Total axe 4		-	7 000	2 000	2 000	7 000	32 000	0	0,30	0,18	0,18	0,28	0,52
		50 000					0,29						

Répartition du budget par année

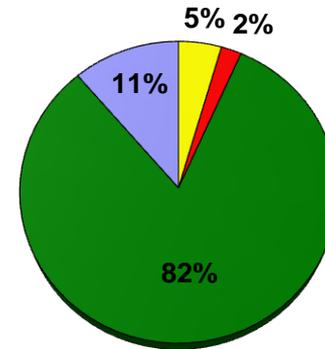


Répartition des ETP par année



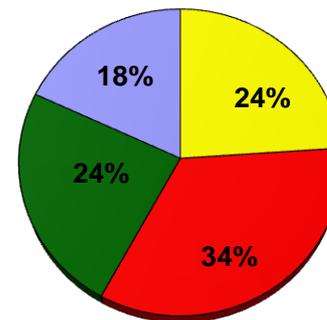
Répartition des moyens par axe

✓ Répartition du budget par axe



- AXE 1 : Qualification / animation
- AXE 2 : Médiation / développement
- AXE 3 : Sensibilisation / promotion
- AXE 4 : Observation / évaluation

✓ Répartition des ETP par axe



- AXE 1 : Qualification / animation
- AXE 2 : Médiation / développement
- AXE 3 : Sensibilisation / promotion
- AXE 4 : Observation / évaluation