



# EVALUATION DU PLAN D' ACTIONS

## TOURISME DURABLE 2009-2013

ALTER ID  
INGÉNIERIE & DÉVELOPPEMENT

MaHoC

# SOMMAIRE

Introduction .....	p.3
Objectifs et méthode .....	p.5
<b>1ère partie : Analyse des stratégies de développement touristique aux différentes échelles territoriales .....</b>	<b>p.8</b>
I. Les Communautés de communes et d'agglomération, les Pays.....	p.9
II. Les ALT.....	p.10
III. Les départements .....	p.11
IV. La région.....	p.12
V. Le Massif Central .....	p.13
VI. Analyse des stratégies .....	p.14
<b>2<sup>ème</sup> partie : La vision des acteurs institutionnels .....</b>	<b>p.16</b>
I. La vision du territoire .....	p.17
II. Le syndicat mixte du Parc naturel régional des volcans d'Auvergne.....	p.21
III. Attentes et propositions.....	p.29
<b>3<sup>ème</sup> partie : Bilan du plan d'actions 2009-2013 .....</b>	<b>p.33</b>
Principe 1 : Partenariat avec les parties prenantes locales du tourisme .....	p.34
Principe 2 : Stratégie de tourisme durable et plan d'actions et mise en œuvre sur les 5 ans écoulés.....	p.35
Communication sur les objectifs clés (principes 3 à 10) .....	p.44
<b>Annexes .....</b>	<b>p.64</b>

## INTRODUCTION

### Le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne et sa nouvelle Charte 2013-2025

Le travail réalisé par le Syndicat mixte du Parc en matière de préservation et de valorisation des patrimoines le dote d'un potentiel touristique sur lequel il convient de capitaliser. La destination Volcans d'Auvergne bénéficie d'une notoriété importante sur le plan national et international, **il s'agit aujourd'hui de valoriser ses richesses patrimoniales spécifiques.**

Un nouveau projet de territoire, consigné dans la Charte du Parc, a été défini et approuvé par les collectivités membres de l'organisme gestionnaire, le Syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne, pour la période 2013-2025. Y sont présentées les principales orientations et mesures à prendre pour favoriser, de façon équilibrée, la protection, la mise en valeur et le développement durable du territoire en se fondant sur la préservation de ses patrimoines naturels, culturels et paysagers. La Charte du Parc des Volcans d'Auvergne, dans **son orientation 3.2 « une offre touristique et de loisirs de pleine nature durable et identitaire du PNRVA »**, affirme le tourisme comme moteur de l'activité économique du territoire : un développement touristique qui s'engage dans la voie d'une économie compétitive à forte valeur environnementale et sociale et qui préserve le cadre de vie des générations futures.



### Une stratégie touristique pour l'avenir

Le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne exprime l'ambition d'un développement touristique durable pour le territoire, qui préserve les ressources environnementales et patrimoniales, qui assure une activité économique viable et un développement social équitable, et qui garantit un mode de gouvernance favorisant la concertation et la participation de chacun.

Pour mener à bien ce projet, **le Syndicat mixte du Parc souhaite redéfinir une stratégie de développement touristique durable** assortie d'un plan d'actions opérationnel pour les 5 ans à venir, dans le cadre d'une démarche concertée. Ce document stratégique (2014-2019) sera le fil d'Ariane de l'action à mener sur le territoire du Parc en matière de tourisme, et permettra au Syndicat mixte du Parc de porter **le renouvellement de la candidature au volet 1 de la Charte Européenne du Tourisme Durable** dans les espaces protégés.

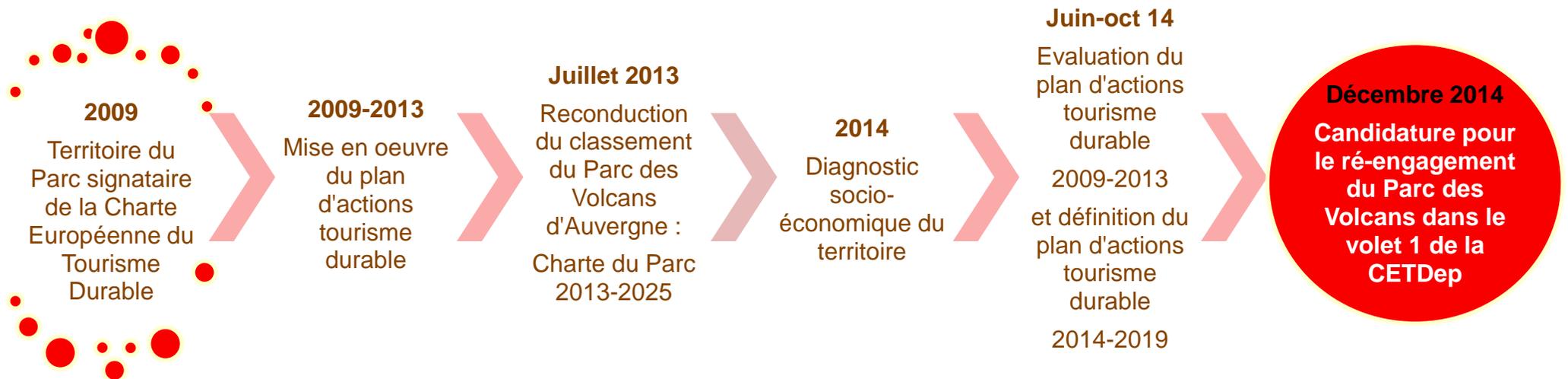


L'étude pour la définition de la stratégie touristique du territoire est née de la volonté de l'organisme gestionnaire du Parc de s'adapter aux mutations que connaît l'activité touristique, **d'affirmer sa mission de développement économique, social et culturel** et de se distinguer sur le plan européen par l'adhésion à la Charte Européenne du Tourisme Durable.

### Un projet commun pour une gestion concertée du tourisme sur le territoire

La stratégie touristique proposée et définie collectivement implique **la participation du plus grand nombre**, en adéquation avec le principe de participation énoncé dans la Charte Européenne du Tourisme Durable. Le processus de concertation engagé, associant l'ensemble des partenaires, doit favoriser la prise en compte de la diversité des points de vue. Elle s'inscrit dans une logique de partenariats, en prenant en compte les politiques locales et est élaborée en coordination avec les Parcs Naturels du Massif Central (IPAMAC) et la Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France.

## Historique de l'engagement du Parc en matière de tourisme durable



## OBJECTIFS ET METHODE

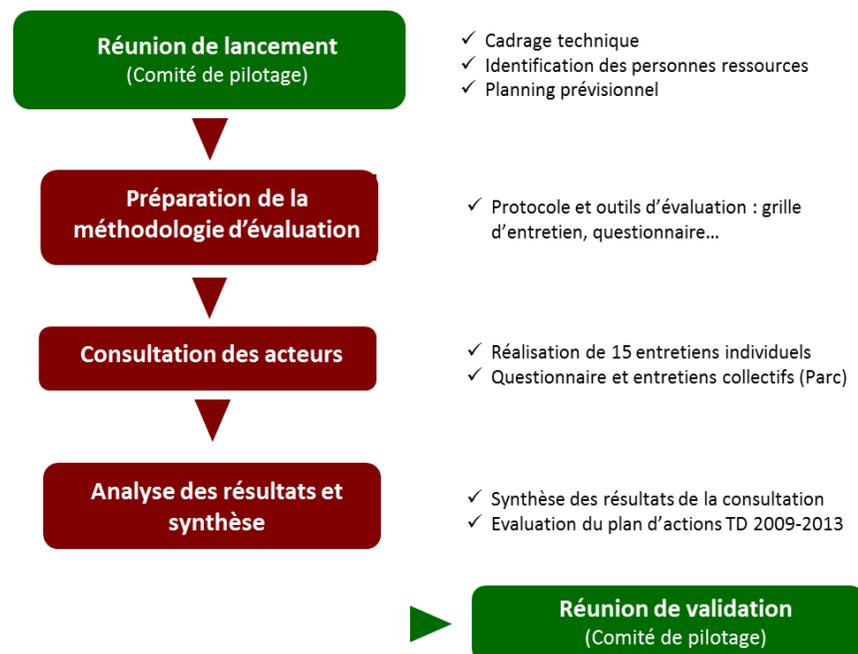
### Rappel des objectifs de la mission

L'objectif général de cette mission est d'accompagner le syndicat mixte du PNR des Volcans d'Auvergne (SMPNRVA) dans l'élaboration d'un document stratégique de développement touristique pour les 5 ans à venir, qui devra aboutir à un plan d'actions opérationnel et détaillé.

Cette stratégie s'inscrit dans une démarche de développement durable, respectueuse de la diversité des acteurs et répond aux problématiques et spécificités du territoire. Elle tient compte des politiques départementales et régionale en place.

- 1) Etablir, avec l'aide du SMPNRVA, un état des lieux des réalisations en matière de tourisme durable sur le territoire, et **un bilan du précédent plan d'actions 2009-2013**
- 2) Définir **la stratégie touristique 2014-2019 et un plan d'actions opérationnel**, en cohérence avec les principes de la Charte Européenne du Tourisme durable
- 3) **Préparer la candidature pour le renouvellement** de l'adhésion au volet 1 de la Charte Européenne du Tourisme Durable

### Rappel des étapes de la phase 1



## Outils et méthodes

### ✓ Les documents analysés

- Bilan, prospective et enjeux socio-économiques à l'horizon 2025 à l'échelle du Pays du Haut Cantal – Dordogne
- Bilan, prospective et enjeux socioéconomiques sur le périmètre PNR des Volcans d'Auvergne et GAL Volcans d'Auvergne et territoires associés à l'horizon 2025, mai 2014
- Charte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne, 2013-2025 (rapport et annexes)
- Charte du Pays de Saint-Flour / Haute-Auvergne, octobre 2004
- Charte forestière de territoire du Pays du Grand Sancy, mai 2010
- Charte nationale des stations de Montagne, bilan de la communauté de communes du Massif du Sancy, septembre 2012
- Contrat Auvergne + 2 du Pays d'Aurillac, juillet 2009
- Contrat Auvergne + 2 du Pays d'Issoire Val d'Allier Sud, 2010-2012
- Convention d'objectifs entre la communauté de communes du Massif du Sancy et l'office de tourisme de Sancy, 2012-2014
- Journal intercommunal de la communauté de communes Les Cheires, janvier 2014
- Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne, INSEE, Electronique n°35, octobre 2009
- Procès-verbal de conseil communautaire de la communauté de communes du Cézallier, septembre 2013
- Rapport final de l'étude d'organisation et de stratégie touristique du Pays du Grand Clermont, novembre 2012
- Schéma de développement touristique de la communauté de communes Cère et Goul en Carladès, janvier 2011
- Schéma de développement touristique du département du Cantal, 2013-2014
- Schéma de développement touristique du département du Puy-de-Dôme
- Schéma de développement touristique du Pays de Combraille en Marche, décembre 2006
- Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs, 2011-2015
- Stratégie pour le développement touristique des territoires des parcs naturels du Massif Central, décembre 2010

## ✓ Protocole de consultation

L'étape de consultation a été réalisée en 2 temps : la réalisation d'entretiens en face-à-face d'une durée moyenne de 1h30, et l'envoi d'un questionnaire en ligne aux structures n'ayant pas pu être rencontrées sur le terrain. Pour cela, un guide d'entretien et un questionnaire ont été réalisés et validés par la maîtrise d'ouvrage (Cf. annexes 1 et 2)

### - Réalisation de 23 entretiens individuels en face-à-face (Cf. liste des personnes rencontrées en annexe 3)

- Réalisation des entretiens par l'équipe Alter ID / Mahoc (20 entretiens) et par l'équipe du PNR (3 entretiens)
- Analyse et traitement des résultats des entretiens

### - Envoi du questionnaire à 24 structures du territoire et partenaires du SMPNRVA

- Analyse et traitement des résultats des questionnaires

Cette phase de consultation était une étape déterminante dans la perception des réalités locales : elle a permis de faire émerger une diversité de points de vue, et a contribué à renforcer la participation autour d'un projet commun pour le territoire.

En outre, elle répond également à l'un des engagements fondamentaux que doit respecter l'institution gestionnaire du Parc pour adhérer à la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés : l'implication des acteurs concernés et leur consultation dans la définition d'une stratégie de tourisme durable.

# **1<sup>ère</sup> PARTIE :**

## **ANALYSE DES STRATEGIES DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE**

# 1<sup>ère</sup> PARTIE : ANALYSE DES STRATEGIES DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

## I. Les Communautés de communes et d'agglomération, les Pays

Moins d'un quart des Communautés de communes du territoire se sont dotées d'un Schéma de développement touristique, ou ont au moins formulé leur projet touristique de territoire pour les 3 à 5 ans à venir :

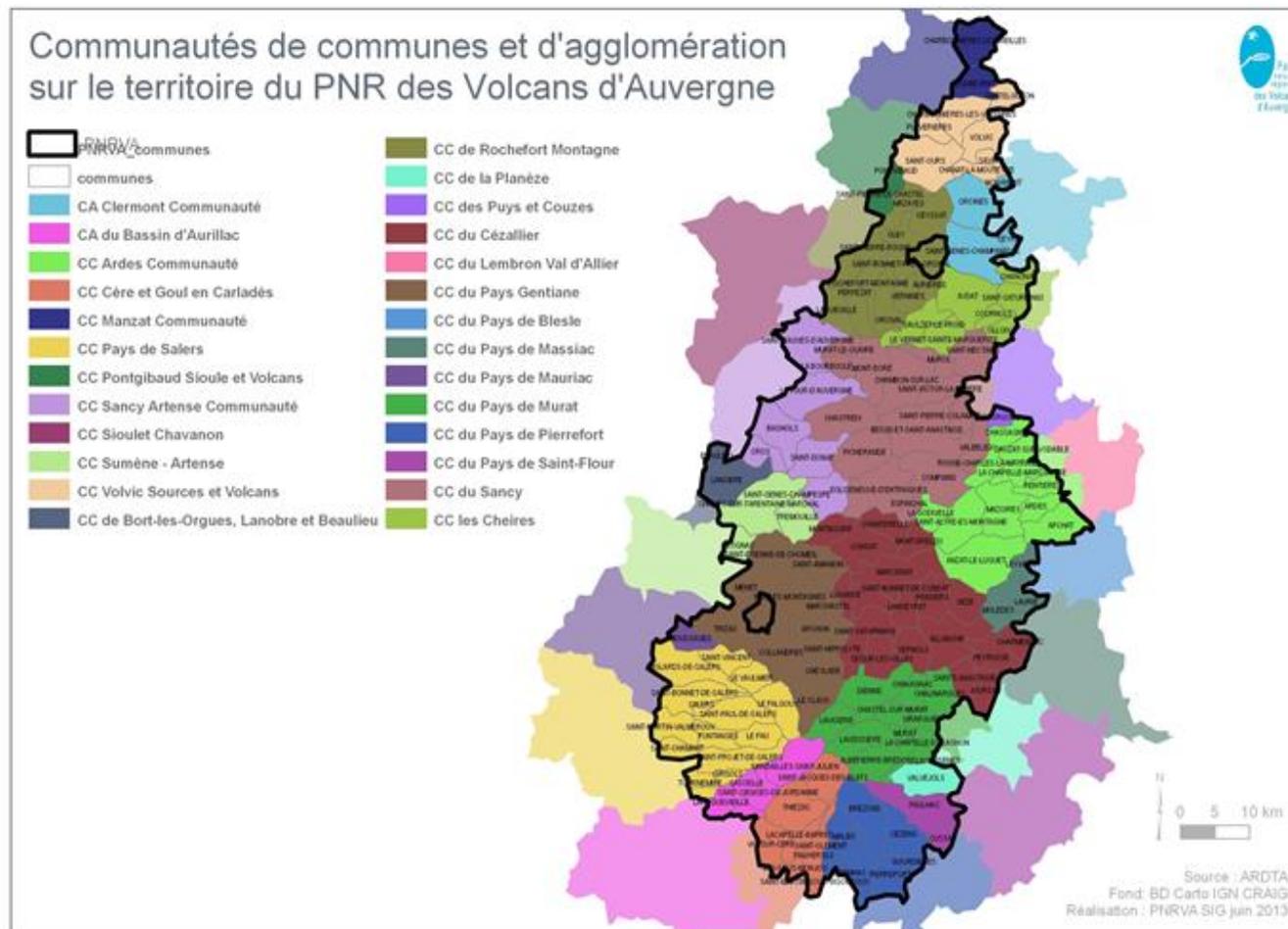
- Communauté de communes de Cère et Goul en Carladès – *Schéma de développement touristique*
- Communauté de communes Sancy Artense – *Schéma de développement touristique*
- Communauté de communes Les Cheires – *Stratégie sur 5 ans écrite conjointement OT / CC*
- Office de Tourisme du Pays de St Flour – *Projet touristique à l'échelle intercommunautaire*

Des stratégies de développement touristique ont parfois été déterminées à d'autres échelles :

- Pays de Combrailles – *Schéma de développement touristique*
- Pays du Grand Clermont – *Schéma de développement touristique*
- Syndicat mixte du Puy Mary – *Projet de gestion et de mise en valeur du Grand Site*

Certains territoires planifient des actions en lien avec le tourisme dans le cadre de stratégies plus globales de développement, notamment les Pays :

- Pays d'Aurillac – *Contrat Auvergne +*
- Pays d'Issoire Val d'Allier Sud – *Contrat Auvergne +*
- Pays de Saint Flour / Hte Auvergne – *Charte de Pays*
- Pays du Haut Cantal / Dordogne – *Charte de développement*
- Pays du Grand Sancy – *Charte Forestière*



L'exercice de la compétence tourisme étant, dans la majorité des cas, assuré par les EPCI, **une convention d'objectifs** définit les missions assurées par la Communauté de communes d'une part (aménagement, équipement) et l'Office de Tourisme d'autre part (accueil, information, promotion et parfois animation). C'est dans cette convention d'objectifs que les principaux projets à venir sont déterminés (ex. : CC du Massif de Sancy, CC Sancy Artense, CC Pays de Murat...).

Toutefois, il est important de noter que :

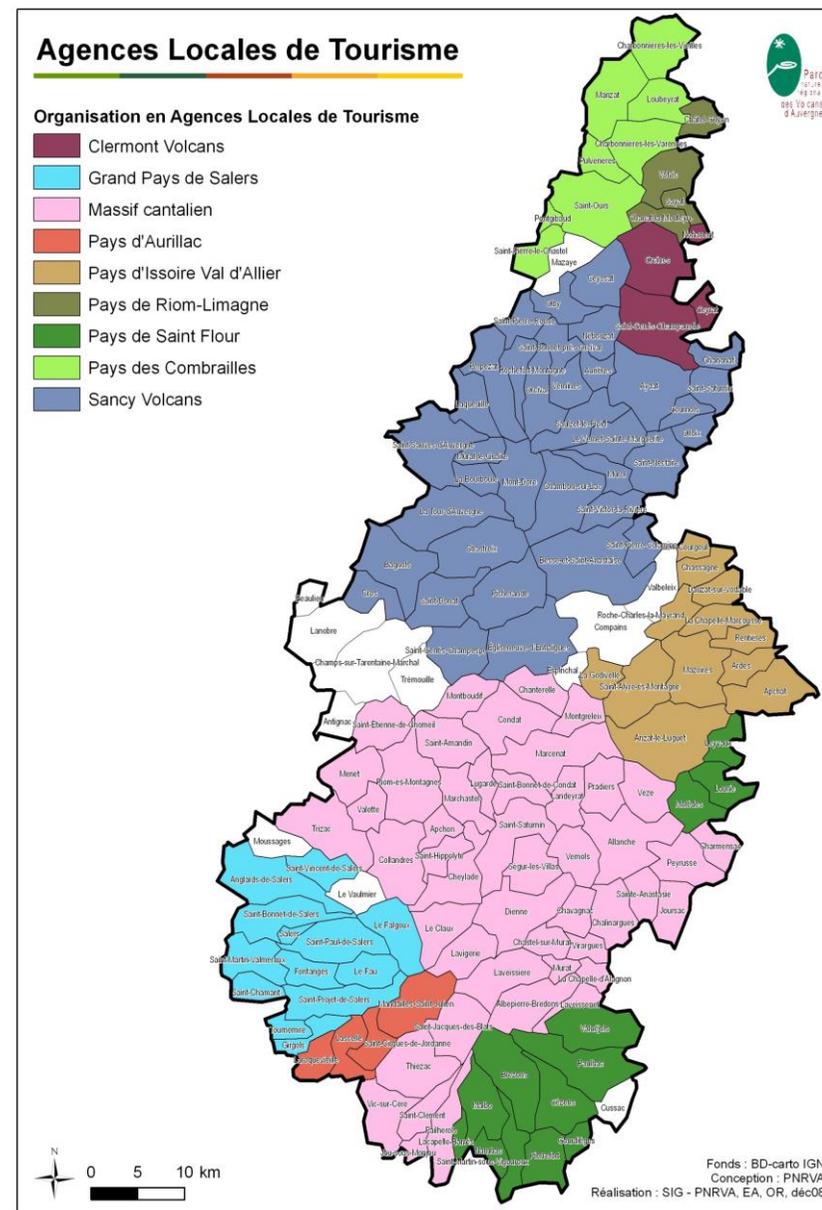
- **la plupart des EPCI ne définissent pas de stratégie touristique à moyen ou long terme**, et mettent en place des actions en fonction des opportunités et des volontés locales du moment,
- le personnel en charge du tourisme a souvent la double-casquette « directeur d'OT » et « agent de développement touristique » pour la CC

## II. Les ALT

**9 Agences Locales de Tourisme se situent sur le périmètre du Parc des Volcans d'Auvergne.** Cette démarche de structuration en ALT, impulsée par la Région Auvergne, avait pour objectif d'inciter les territoires à mutualiser leurs moyens et à se structurer à l'échelle de territoires élargis (intercommunautaires).

La structuration en ALT a plus ou moins bien fonctionné en fonction des territoires :

- **5 ALT se sont matérialisées en Offices de Tourisme Intercommunautaires/ intercommunaux** : Pays d'Aurillac, Pays de St Flour, Pays d'Issoire Val d'Allier, Pays des Combrailles et Pays de Riom Limagne
- **2 ALT n'ont pas d'existence propre** : Sancy Volcans et Clermont Volcans
- l'ALT du Massif Cantalien n'existe qu'à travers la coordination du guide d'accueil « Massif Cantalien »
- l'ALT du Grand Pays de Salers s'est divisée en 2012



### III. Les départements

Aux échelles supra-territoriales, départements et région, des stratégies de développement touristique sont définies pour orienter les interventions des institutions en matière de tourisme.

#### ✓ Le département du Cantal

Le Conseil général du Cantal entreprend fin 2014 la révision de son schéma de développement touristique 2013-2014 pour définir la nouvelle stratégie pour les 2 années à venir.

→ **Objectif principal** : faire du Cantal une destination phare du tourisme de nature

#### Les priorités stratégiques

- Renforcer la qualité, soutenir la diversité des hébergements marchands
- Développer une offre de loisirs composée de produits de qualité
- Professionnaliser l'accueil et qualifier l'offre touristique
- Favoriser une gouvernance partagée efficace
- Développer une offre respectueuse de l'homme et de l'environnement
- Favoriser le référencement commercial de l'offre et la visibilité de la destination Cantal sur Internet

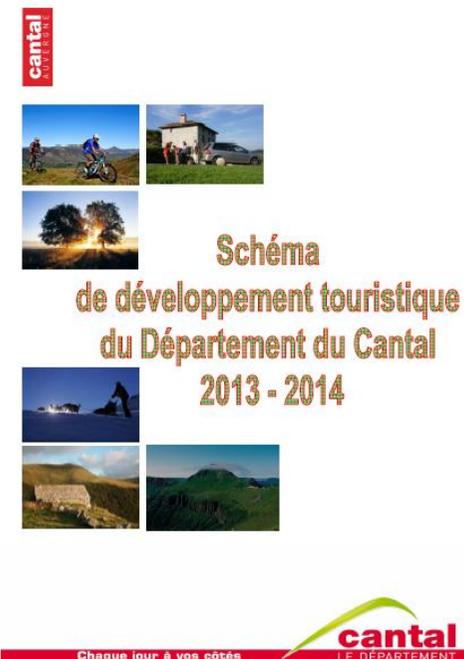
#### ✓ Le département du Puy-de-Dôme

Le Conseil général du Puy-de-Dôme n'a pas encore réactualisé son schéma de développement touristique 2010-2015 : un projet de schéma commun entre les 4 départements a été repoussé du fait de la réforme actuelle des collectivités.

→ **Objectif principal** : conforter le tourisme comme un enjeu essentiel du développement économique et social du Puy-de-Dôme

#### Les orientations stratégiques

- Renforcer l'attractivité du territoire par la qualification, l'adaptation et la diversification de l'offre
- Proposer une nouvelle stratégie de promotion, communication et commercialisation de l'offre
- Adapter l'organisation touristique aux besoins de la mise en œuvre de cette stratégie



## IV. La région

Le schéma régional de développement du tourisme 2011-2015 a été conçu dans la perspective de passer d'une logique de projet à une logique de produit. Le schéma est organisé en actes, qui précisent les champs d'intervention de la Région en matière de tourisme.

### Acte I – Renforcer la qualité de l'offre (hébergement)

- Renforcer une image identitaire régionale de naturalité et de modernité
- Développer les investissements et les pratiques de développement durable
- Développer les équipements et activités thématiques intégrés
- Renforcer la performance des politiques commerciales et marketing

### Acte II - Aménager le territoire touristique

- Définir en amont des besoins touristiques en fonction des tendances de consommation pour que le conseil régional intervienne
- Soutenir des projets qui apportent une plus-value au territoire
- Au-delà des interventions sur les villages, les véloroutes/ voies vertes, les grands projets..., trois nouveaux grands types de contrats sont créés : contrat de station thermale de bien-être, contrat de station de pleine nature et l'aide à la qualification des sites de baignade

### Acte III Promouvoir et commercialiser la destination Auvergne

- Une stratégie claire bâtie sur 4 axes prioritaires pour Mieux vendre l'Auvergne :
  - 6 filières prioritaires
  - 5 marchés majeurs
  - 2 temps forts de prises de paroles (printemps et hiver)
  - 3 disciplines de prédilection en communication

### Acte IV – Organiser le développement touristique

### Acte V – Observer et analyser l'économie touristique



## V. Le Massif Central

A l'échelle du Massif, 5 axes d'intervention pour le développement touristique ont été déterminés :

### 1- Contribuer à la construction d'une offre emblématique « Massif central », organisée autour de 3 axes d'intervention : pôles de nature, activités liées à l'eau, itinérance

Cette offre, fondée sur une entrée nature, permet la découverte des territoires du Massif central, de son offre culturelle et de son patrimoine et s'appuie sur l'existence d'activités de loisirs et d'événements afin de répondre aux attentes des touristes.

**2- Faciliter l'émergence et la valorisation d'offres typées et attractives au niveau interrégional Massif central** : cette démarche vise à favoriser la visibilité et la lisibilité des offres Massif central. Elle ne se substitue pas aux offres régionales.

### 3- Professionnaliser les acteurs du tourisme

### 4- Accompagner le tourisme social et associatif

### 5- Valoriser les dynamiques touristiques au profit des stratégies d'accueil

#### ✓ IPAMAC

L'association des Parcs naturels du Massif Central IPAMAC a également défini en 2010 une stratégie touristique à l'échelle des 10 espaces protégés du Massif :

- **Qualifier une offre touristique durable** significative au sein des PNR du Massif Central via la **Charte Européenne du Tourisme Durable**
- **Valoriser et pérenniser l'offre** par des partenariats publics / privés, Internet et la **Marque Parc**
- **Définir une nouvelle gouvernance et transférer les savoir-faire** en matière de tourisme durable dans les PNR du Massif Central



## VI. Analyse des stratégies

L'analyse des stratégies aux différentes échelles territoriales a permis de mettre en évidence les points de convergence. Globalement, **les réflexions stratégiques menées aux différentes échelles convergent vers des objectifs partagés**, notamment sur la nécessité de qualifier l'offre (hébergement, loisirs, APN, producteurs, points d'accueil...) et de la valoriser davantage (promotion, labels...). Pour chaque institution, la question de la valorisation des atouts des territoires est centrale, et notamment les richesses patrimoniales et naturelles. La notion d'identité est souvent mise au cœur du positionnement touristique, avec des valeurs fortes liées à la nature et à l'humain, à l'identité auvergnate. Enfin, les principes du développement durable font également partie des points de convergence entre les différentes institutions, avec des ambitions plus ou moins importantes.

Les **points de divergence résident davantage dans le choix des outils et des modalités d'actions** pour atteindre ces objectifs : des structures plus ou moins « interventionnistes », dans une logique d'aménagement ou de préservation, de labellisation ou de progrès, de montée en gamme ou d'accessibilité...

Domaine	Points de convergence des stratégies de territoire
<b>Les valeurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en avant les valeurs essentielles de :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Naturalité</li> <li>- Modernité</li> <li>- Art de vivre</li> </ul> </li> <li>• S'appuyer sur la démarche régionale Nattitude : naturalité, ressourcement et loisirs partagés</li> <li>• S'inscrire dans les valeurs « d'Auvergne Nouveau Monde » : humain, respectueux et où l'on réalise ses rêves</li> <li>• Promouvoir l'identité des Pays touristiques / l'identité locale</li> </ul>
<b>L'offre touristique globale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurer l'offre autour de filières identitaires :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- activités de pleine nature (poids importance accordé à l'itinérance)</li> <li>- patrimoine et culture</li> <li>- patrimoine naturel : thématiques « volcans » et « eau »</li> <li>- agritourisme</li> </ul> </li> <li>• Valoriser les savoir-faire et les productions locales</li> <li>• Labelliser les prestations touristiques</li> <li>• Diversifier, qualifier et organiser l'offre d'activités de pleine nature et de loisirs</li> </ul>
<b>L'offre d'hébergement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifier, quantifier, adapter et moderniser l'offre d'hébergement touristique</li> <li>• Encourager la création d'hébergements insolites</li> </ul>

Domaine	Points de convergence des stratégies de territoire
<b>Les sites touristiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire émerger des destinations touristiques auvergnates</li> <li>• Développer des sites touristiques phares</li> <li>• Développer les stations thermales / de bien-être</li> <li>• Développer les stations de pleine nature</li> <li>• Développer les sites de baignade</li> </ul>
<b>Le patrimoine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoriser le patrimoine naturel, et plus particulièrement la thématique « volcans »</li> <li>• Valoriser le patrimoine historique et culturel</li> <li>• Valoriser et préserver le patrimoine bâti et paysager</li> </ul>
<b>L'accueil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifier les prestations d'accueil touristique</li> <li>• Regrouper les structures d'accueil (OTSI)</li> </ul>
<b>Le marketing</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réaliser des stratégies marketing et de communication</li> <li>• Mettre en marché l'offre touristique</li> </ul>
<b>Le développement durable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourager les démarches de développement durable (Agenda 21, certifications, labellisation...)</li> <li>• Appliquer la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés</li> <li>• Organiser des déplacements alternatifs au véhicule individuel : mobilité</li> </ul>
<b>La gouvernance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fédérer les acteurs, rechercher la complémentarité, la mutualisation et l'efficacité</li> <li>• Définir une nouvelle gouvernance : répartition des compétences, transferts de savoir-faire entre territoires...</li> </ul>

## **2<sup>ème</sup> PARTIE :**

# **SYNTHESE DE LA VISION DES ACTEURS**

## 2<sup>ème</sup> PARTIE : SYNTHÈSE DE LA VISION DES ACTEURS

### I. La vision du territoire

#### ✓ Les forces et les faiblesses du tourisme dans les Volcans d'Auvergne aujourd'hui ?

Critères	Forces	Faiblesses
<b>Identité / Image / Positionnement du territoire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forte notoriété des Volcans d'Auvergne</li> <li>- Image « volcans » au cœur du positionnement et de l'identité du territoire</li> <li>- Parc véhicule image positive : « un plus » mentionné dans les supports de communication (comme les Grands Sites), apporte de la crédibilité à la promesse « nature »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spécificité Parc peu connue : ce n'est pas une porte d'entrée ou un critère de venue des clientèles</li> <li>- Image auvergnate à moderniser, encore trop associée à une vision passéiste</li> <li>- Image « Volcans » renvoie pour les touristes, à l'image de cratères, qui ne correspond pas au type de volcans présents dans le Massif Cantalien =&gt; besoin de pédagogie</li> </ul>
<b>Accessibilité</b>	Infrastructures autoroutières : bonne accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infrastructures ferroviaires et dessertes aériennes : difficulté pour attirer la clientèle étrangère</li> <li>- Transports collectifs insuffisants</li> <li>- Circulation à l'intérieur du Parc peu aisée (tendance à une « bi-polarisation » : au nord, chaîne des Puys, au sud-ouest, logique de vallée tournée vers l'Aveyron)</li> </ul>
<b>Patrimoine culturel et historique</b>	Nombreux sites historiques et culturels (roman, châteaux, patrimoine thermal, PAH Pays de St Flour, Issoire...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faible notoriété par rapport au patrimoine naturel</li> <li>- Problème de valorisation : manque souvent de modernité/approche passéiste</li> <li>- Peu de valorisation d'une « identité culturelle » commune aux habitants du Parc</li> </ul>
<b>Environnement / Patrimoine naturel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Élément de motivation principal des clientèles / patrimoine naturel préservé : image volcan</li> <li>- Grande qualité paysagère</li> <li>- Moyenne montagne douce, accessible</li> </ul>	Qualité de l'eau pas toujours suffisante (lacs)
<b>Outils de protection / valorisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outils de protection du patrimoine et de l'environnement nécessaires : réserves, ENS, Natura 2000, ZNIEFF, Grands Sites...</li> <li>- Développement des labels « Pavillon Bleu » et « Stations Vertes »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protection : réticence de certains élus vis-à-vis du Parc par peur d'une réglementation trop stricte</li> <li>- Valorisation : manque de visibilité des outils et dispositifs d'interprétation (maisons de sites...)</li> </ul>

<b>Critères</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
<b>Accueil des touristes</b>	Accueil de plus en plus professionnel dans les OT / stations : classement et démarches qualité en cours pour nombre d'entre eux	- Signalétique : manque de panneaux Parc - Accueil parfois négligé des commerçants et de la population locale
<b>Offre marchande : Hébergement</b>	Amélioration globale de la qualité des hébergements (souvent nouveaux arrivants)	- Qualité des hébergements encore inégale : structures anciennes vieillissantes (villages vacances, campings, hôtellerie rurale...) / fermetures - Hébergement non marchand important, insuffisamment pris en compte
<b>Offre marchande : Restauration</b>	- Notoriété de la gastronomie auvergnate, image de cuisine familiale et authentique - Projet de développer la démarche Bistrots de Pays sur département Puy-de-Dôme / Casse-croûte dans le Cantal	Offre pas toujours qualitative : circuits courts entre producteurs et restaurateurs à renforcer (réseau Agrilocal)
<b>Produits touristiques (visites guidées)</b>	- Offre assez riche, des prestations de qualité - Activités de pleine nature - Projets en cours pour utiliser davantage de nouveaux supports de médiation (réalité augmentée, tablettes...)	- Musées : manque de professionnalisme, muséographies vieillissantes - Thématique « volcan » scientifique/ complexe : à vulgariser davantage, travail de médiation - Demande des clientèles récurrente : la « route des volcans »
<b>Aménagement /équipements structurants</b>	- Randonnée : offre importante sur le plan quantitatif, assez bon maillage globalement - Aménagement du Puy du Pariou - Projets de stations de pleine nature (Cirque de Mandailles, Massif Cantalien, Pays de St Flour, Pessade...)	- Randonnée : entretien des sentiers parfois insuffisant (com com), privilégier les itinéraires structurants et travail à faire sur l'interprétation des patrimoines - Déplacements internes : manque de navettes pour relier les stations / sites majeurs / vallées - Manque d'équipements structurants sur certaines zones : loisirs dédiés aux familles
<b>Animation / Manifestation / Évènementiel</b>	Offre importante en matière d'événementiels	- Manque de manifestations d'envergure - Animations surtout dédiées aux locaux

<b>Critères</b>	<b>Forces</b>	<b>Faiblesses</b>
<b>Convergence des projets des collectivités</b>	Rôle joué par la Région : échelle macro pour plus de cohérence	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentiment d'un manque de réflexion globale : chaque territoire développe ses propres projets et équipements sans concertation avec ses voisins</li> <li>- Doublons : accompagnement des entreprises (notamment hébergeurs) par CRDTA, PNR, CCI...</li> <li>- A l'inverse : des sites insuffisamment investis par les acteurs publics (ENS du Pas de Cère) ?</li> <li>- Labels / marques trop nombreux et peu connus</li> </ul>
<b>Organisation/gouvernance du tourisme</b>	Simplification progressive grâce aux regroupements intercommunaux et intercommunautaires : correspond davantage à des périmètres de destination et de consommation touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentiment de mille-feuille administratif encore prégnant</li> <li>- Manque de lisibilité sur la répartition des compétences et des missions</li> <li>- Manque de travail partenarial entre socio-professionnels (en particulier pour proposer des produits)</li> </ul>
<b>Répartition des flux de visiteurs</b> (dans le temps et sur le territoire)	Actions mises en œuvre permettant de répartir les flux de visiteurs (ex : maisons de site du Grand Site Puy Mary)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisonnalité importante</li> <li>- Concentration des visiteurs encore importante sur les sites les plus attractifs : répartition des flux insuffisante</li> </ul>
<b>Projets touristiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement des porteurs de projet pris en charge par les collectivités et/ ou Pays</li> <li>- Nombreux projets portés par les collectivités (sentiers, hébergements, aménagements de lacs...)</li> </ul>	Ralentissement dans les projets dû à la restructuration des collectivités : attentisme
<b>Outils de communication / promotion /commercialisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Développement des outils en ligne : opportunités nouvelles</li> <li>- Utilisation de supports variés : tablettes, vidéos, applications...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problème de lisibilité de la destination, trop de documentation touristique et d'acteurs différents</li> <li>- Manque de qualité parfois : champ de progrès</li> <li>- Très peu d'agences réceptives sur le territoire</li> </ul>
<b>Observation de l'activité touristique</b>	Observatoires de la Région et des départements, base Tourinsoft fiable	Utilisation des données des observatoires pas toujours évidente : manque d'extractions par territoires (ALT/ OIT)

✓ Les enjeux pour le territoire des Volcans d'Auvergne ?

**Enjeu économique et d'attractivité**

- améliorer les retombées économiques de la fréquentation touristique : montée en gamme / ciblage clientèle CSP+
- accompagner les porteurs de projet
- attractivité : lutter contre la désertification de certaines zones du territoire
- mobilité et déplacements (navettes, transports...)

**Enjeu d'image**

- moderniser l'image de l'Auvergne
- meilleure communication sur le classement Parc, et plus globalement l'espace et l'offre située sur le Parc

**Enjeu environnemental**

- exemplarité du territoire Parc en matière de gestion environnementale (déchets, déplacements...)

**Enjeu d'organisation**

- meilleure communication SM du Parc / collectivités / OT
- clarifier le rôle du SM du Parc / ses missions propres
- développer les partenariats

## II. Le syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne

### ✓ Connaissance, perception et relations avec les institutions du territoire et le syndicat mixte du PNR des Volcans d'Auvergne ?

Les principales institutions citées par les personnes interrogées sont la Région et les départements. Les Pays ne sont que rarement évoqués, comme le syndicat mixte du Grand Site du Puy Mary. Les interlocuteurs rencontrés représentant des EPCI et/ ou OT, les EPCI et OT voisins étaient bien entendu mentionnés en tant que partenaires sur des projets ciblés.

### Région Auvergne (CR / CRDTA)

<b>Connaissance</b>	<p><b>Bonne connaissance globale</b> des missions et compétences de la Région</p> <p>« Le tourisme sur le territoire, c'est le CRDTA »</p> <p>Echelon jugé pertinent pour porter la stratégie de développement touristique</p>
<b>Relations</b>	<p><b>Des relations en général plutôt étroites</b> avec les services de la Région et du CRDTA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication / promotion : éditions, accueil de journalistes/ éductours...</li> <li>- Accompagnement des Offices de Tourisme : classement, qualité, animation du réseau...</li> <li>- Système d'information touristique : Open System</li> <li>- Contrats et aides : stations de pleine nature, stations thermales, Pavillon Bleu...</li> </ul>
<b>Perception : communication</b>	<p><b>Stratégie de marque pas toujours bien perçue</b> et comprise : Nouveau Monde</p> <p>Confusion Nattitude / Auvergne Nouveau Monde</p> <p>Promotion trop orientée vers les étrangers / CSP+ : décalage avec la réalité de l'offre locale</p>
<b>Perception : démarche Nattitude</b>	<p>Valorisation d'une offre plus qualitative et haut de gamme</p> <p>Démarche jugée trop confidentielle : pas de connaissance de la marque par les clientèles</p> <p>Accompagnement des entreprises engagées Nattitude : pas toujours perçu localement</p>

## Département du Puy-de-Dôme (CG)

<b>Connaissance</b>	<b>Assez bonne connaissance</b> des missions et compétences du département Gestion Grand Site de France et candidature UNESCO Chaîne des Puys / Faille de Limagne
<b>Relations et perceptions</b>	<b>Des relations qui s'affaiblissent</b> depuis la disparition de l'ADDT : <ul style="list-style-type: none"><li>- Moins de développement, moins de proximité avec les territoires</li><li>- Moins de soutien / manque d'accompagnement des porteurs de projet</li><li>- Communication assurée par le CRDTA : manque de lisibilité</li><li>- Randonnée (PDIPR) : doublons territoires / CG (éditions de topo...)</li></ul>

## Département du Cantal (CG / CDT)

<b>Connaissance</b>	<b>Bonne connaissance</b> des missions et compétences du département
<b>Relations</b>	<b>Des relations en général plutôt étroites</b> avec le CDT : <ul style="list-style-type: none"><li>- Communication / promotion : éditions, salons...</li><li>- Démarches qualité, classement d'OT...</li><li>- Observation touristique</li></ul>
<b>Perception : communication</b>	<b>Marque Cantal</b> : identité forte et notoriété importante Positionnement « Plus grand volcan d'Europe » : porteur en termes d'image, mais peut engendrer des frustrations de la part des clientèles car attente du volcan spectaculaire (publicité Volvic) Positionnement pas évident à valoriser sur tous les territoires : travail de médiation nécessaire pour expliquer la formation du Massif Cantalien Budget moins important pour les actions de promotion : relais départemental faiblit

## Connaissance du Syndicat Mixte du PNR Volcans d'Auvergne

Perception assez floue des missions de l'institution en matière de tourisme  
Peu de relations

Majoritairement :

- EPCI / OT situés en frontière de Parc
- Structures situées dans le Puy-de-Dôme

Connaissance un peu plus fine des actions tourisme du SMPNRVA  
Relations plus étroites

Majoritairement :

- EPCI / OT situés en cœur de Parc
- Structures situées dans le Cantal

Très bonne connaissance du SMPNRVA  
Relations régulières

- Région, départements, Pays
- Structures proches du PNR (SM Grands Sites, autres PNR...)

## Syndicat mixte du PNR Volcans d'Auv.

<p><b>Connaissance</b></p>	<p><b>Connaissance plus ou moins fine</b> du syndicat mixte en fonction des personnes rencontrées</p> <p>Connaissance du SM du Parc sur ses missions liées à l'environnement (gestion de site sensible, urbanisme, aménagement...) : peu de connaissance sur ses missions liées au tourisme</p> <p>Informations via la Lettre du Parc et par l'intermédiaire des réunions (Charte du Parc, projets...)</p>
<p><b>Relations</b></p>	<p><b>Relations peu axées sur les missions tourisme :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil / expertise sur des projets d'aménagement / urbanisme, sur la gestion des sites naturels : ingénierie environnement</li> <li>- Programme Leader</li> <li>- Collaborations sur des projets spécifiques : agriculture, paysage (concours praires fleuries...)</li> <li>- Gardes du Parc</li> <li>- Accompagnement des entreprises touristiques</li> </ul>
<p><b>Perception : rôle du Parc</b></p>	<p><b>Rôle clairement identifié de médiation et ingénierie environnement :</b> gestion de site, aménagements, urbanisme, paysages...</p> <p>Rôle de développeur pas toujours jugé pertinent : les échelons supérieurs et les intercommunalités assument cette compétence</p> <p>Structure qui s'ajoute à de nombreuses strates, pas de compétence propre</p> <p>Doublon sur l'accueil des porteurs de projet (déjà pris en charges par les collectivités et / ou Pays) et sur l'accompagnement des entreprises (hébergements) avec Nattitude</p>
<p><b>Perception : organisation</b></p>	<p><b>Manque de moyens évident :</b> sentiment que le SM du PNR n'a pas les moyens de ses ambitions</p> <p>Techniciens jugés peu nombreux et peu présents sur le territoire (surtout côté Puy-de-Dôme et sud-ouest du Parc)</p> <p>Manque de lisibilité : qui fait quoi ?</p>
<p><b>Perception : positionnement</b></p>	<p><b>Sensibilité développement durable/ environnement :</b> plus vraiment un élément de différenciation, toutes les collectivités l'intègrent aujourd'hui, c'est un pré-requis et non plus un bonus</p> <p>Sensibilité au développement durable plus importante dans un PNR que dans les autres collectivités :</p>

	exemplarité nécessaire sur le plan environnemental (tri des déchets...), un Parc doit être à la hauteur de ses promesses
	Positionnement irréaliste : marché de l'écotourisme jugé comme une micro niche sur laquelle il n'est pas pertinent de se positionner de manière exclusive
<b>Perception : communication</b>	<p><b>Avis partagés sur les supports de communication :</b></p> <p>Une carte difficile à utiliser, qui ne correspond pas à la demande des visiteurs (pas de tracé des routes, périmètre trop grand...)</p> <p>Des supports difficiles d'accès, qui s'adressent à une « élite », cible trop restreinte (# ludique)</p> <p>Des supports de qualité, carte souvent utilisée (surtout côté Cantal)</p> <p>Défaut de communication global : image pas assez soignée, « vitrines » du PNR (Maisons du Parc à Murat et Montlosier) insuffisamment exploitées</p>
<b>Facteurs d'amélioration</b>	<p><b>Communication interne</b> : avec les OT et les Communautés de communes</p> <p>Présence sur le terrain</p>

### Les différences de représentations par secteurs

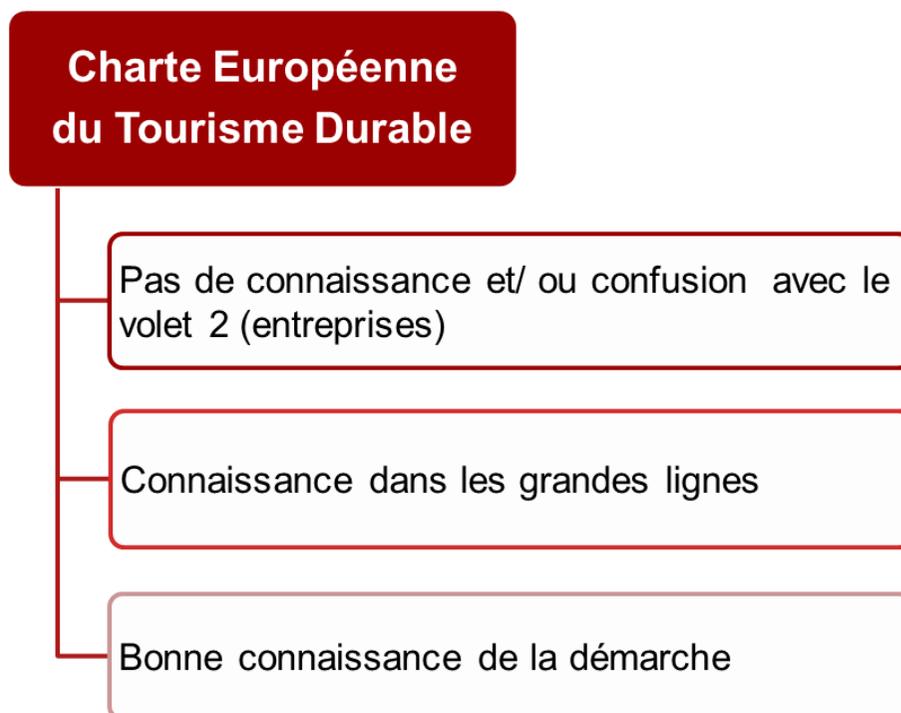
Les territoires situés en extrémité de Parc ont souvent une connaissance plus partielle de l'organisation et des actions du Syndicat mixte du Parc. Globalement les territoires situés sur la partie nord du Parc (**Puy-de-Dôme**) ont une **visibilité moins importante** de ce que réalise le Syndicat mixte du Parc en matière de tourisme. Les relations avec les agents du SM du Parc semblent plus rares, et la Maison du Parc à Montlosier est davantage perçue comme un espace administratif que comme un lieu d'accueil et de rencontres. La vision du territoire du Parc des Volcans s'arrête souvent à la Chaîne des Puys et la partie Puydomoise, occultant la partie cantalienne.

Il semble exister une **relation plus forte entre les territoires du Cantal et le Syndicat mixte du Parc**, due à la présence de son antenne à Murat et une rencontre visiblement plus régulière des agents sur place. L'appropriation et le **sentiment d'appartenance au territoire Parc est un peu plus marqué** que dans la partie nord, et la vision du territoire Parc des Volcans est plus proche du périmètre réel, intégrant la Chaîne des Puys. Cette perception reste toutefois à nuancer, dans la mesure où la partie extrême sud / sud-ouest du Cantal se sent peu concernée par le Parc.

Enfin, de manière générale, le **sentiment d'appartenance et les espaces de consommation touristiques sont plutôt vécus à l'échelle des massifs ou des ensembles naturels** : massif cantalien, massif du Sancy, Chaîne des Puys, Cézallier, Artense...

✓ Connaissance de la stratégie de tourisme durable du PNR ?

## La Charte Européenne du Tourisme Durable



La Charte Européenne du Tourisme Durable n'est pas une démarche connue de tous les partenaires du Syndicat mixte du Parc. Il existe pour certains une **confusion entre la Charte du Parc et la CETD**. La plupart des personnes interrogées en ont au moins entendu parler, mais ne sont pas capables de décrire de quoi il s'agit. Pour d'autres, il y a confusion entre la démarche d'engagement du territoire et l'accompagnement des entreprises (volets 1 et 2).

Certaines structures ont une connaissance un peu plus poussée de la démarche CETD : elles ont souvent participé aux réunions organisées en 2008-2009 lors de la préparation de la première candidature du Parc à la CETD.



La grande majorité des personnes interrogées ne connaît pas le contenu du plan d'actions tourisme mis en œuvre ces 5 dernières années. Il leur est souvent difficile de citer spontanément les actions tourisme du Syndicat mixte du Parc. Toutefois, certaines actions semblent plus visibles que d'autres, et notamment **l'accompagnement des entreprises** (Marque Parc), notamment parce qu'un contact direct a été établi assez récemment avec les Offices de Tourisme, pour repérer et auditer les structures souhaitant s'engager dans la démarche portée par le Parc. A noter que les interlocuteurs rencontrés jugent l'accompagnement des hébergeurs très coûteux alors que d'autres structures s'en chargent (CCI, CRDTA, OT...).

**La signalétique est l'action la plus visible**, et c'est aussi la plus plébiscitée par les acteurs. Il s'agit d'une action concrète qui est bien perçue localement et qui favorise le sentiment d'appartenance au Parc.

**Le kit de communication des éco-gestes** a été plusieurs fois cité : de nombreux acteurs (OT notamment) souhaiteraient pouvoir l'utiliser sur leur territoire. Les autres actions citées sont relatives aux supports réalisés par le Syndicat mixte du Parc (brochures notamment, site Internet peu évoqué), et l'accompagnement des territoires dans le cadre de projets spécifiques (aménagement de sites...).

### **Les réalisations auxquelles votre collectivité a participé et qui concourent à la mise en œuvre du plan d'actions tourisme durable du PNR ?**

- ✓ Participation aux audits des prestataires engagés dans la CETD / Marque Parc (Offices de Tourisme)
- ✓ Relais sur l'organisation des manifestations sportives (Syndicat mixte du Puy Mary)
- ✓ Collaboration sur un projet d'accessibilité : Pôle pour tous à Aydat / joëlettes (CC Cheires / OT LAVE)

### **Les actions que vous avez portées pour lesquelles le syndicat mixte du Parc a été associé ?**

Projets d'aménagement et gestion de site :

- projet du Col de Prat de Bouc (OIT Pays St Flour)
- plans de gestion de 2 sites naturels (CC Les Cheires)
- aménagements remontées mécaniques (Le Lioran)
- SAGE, SCOT (SMADC)
- portage conjoint du projet de station de pleine nature sur le Massif Cantalien (Pays de Murat, SM Puy Mary)
- classement Pavillon Bleu, site de Lastiouilles, ENS de la Pignole

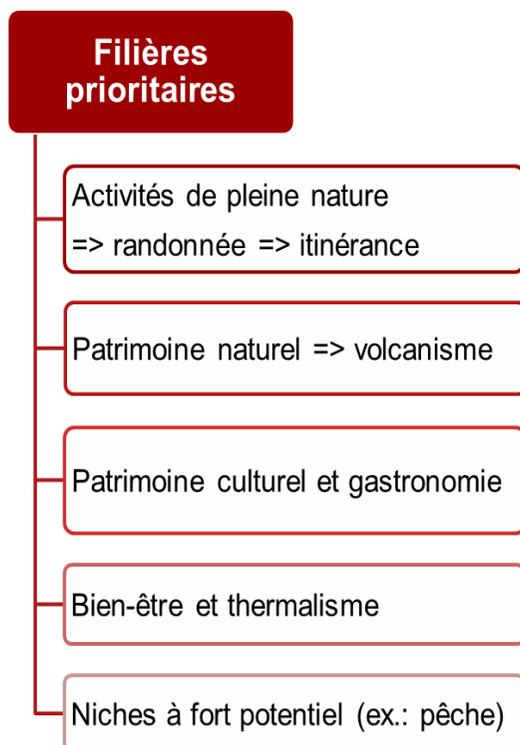
Globalement, les personnes rencontrées indiquent ne pas avoir le réflexe de solliciter le Syndicat mixte du PNR pour un projet purement touristique, sauf s'il intègre une problématique environnementale. Certaines ont exprimé le regret que le SM du Parc n'ait pas répondu davantage présent à leur demande d'accompagnement en matière de contenu d'interprétation, ingénierie sur l'aménagement, la gestion et l'accueil du public dans les espaces sensibles.

### **L'engagement du PNR dans le volet 1 de la CETD influence votre collectivité dans le choix de ses actions et de sa stratégie ?**

Non, pas d'influence ou d'incidence particulière sur la stratégie touristique. Toutefois, les collectivités prennent en compte le fait qu'elles se situent dans un Parc, mais notamment pour les projets d'aménagement.

### III. Attentes pour le prochain plan d'actions tourisme durable 2014-2018

✓ Les filières sur lesquelles miser ?



Tous les avis concordent sur le fait de **miser prioritairement sur la nature et les activités de pleine nature**. Le Syndicat mixte du Parc est jugé légitime sur cette filière, s'il travaille en partenariat avec les autres structures compétentes en la matière (CG, EPCI).

**L'itinérance** est notamment ciblée comme une action à développer, par les territoires, à l'échelle de la Région et du Massif Central. La **valorisation de la thématique du volcanisme** au-delà de la chaîne des Puys, en intégrant la spécificité du Massif Cantalien (Puy Mary) a également été mentionnée.

La valorisation du patrimoine culturel est aujourd'hui au second plan, mais cette filière recèle un potentiel à valoriser, et notamment la gastronomie, à travers le développement de l'agritourisme

Le thermalisme fait partie des filières qui concourent à la notoriété de la destination. Toutefois, le Syndicat mixte du Parc n'est pas jugé comme un acteur pertinent pour travailler cette filière, qui est par ailleurs déjà organisée en réseau (Therm'Auvergne).

Certains acteurs identifient des marchés de niche dotés d'un fort potentiel, comme **la pêche** par exemple (filière particulièrement développée par le Pays Gentiane)

Enfin, le tourisme d'affaires, peu travaillé jusqu'à maintenant, jouit d'un potentiel intéressant, notamment pour les zones proches de l'agglomération clermontoise (les Cheires, Volvic...).

✓ Les actions prioritaires à engager ou à poursuivre ?

TYPE	OBJECTIFS	ACTIONS A REALISER
<b>Sensibilisation et valorisation du patrimoine naturel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Améliorer la connaissance du patrimoine naturel du Parc des Volcans, par la clientèle et le personnel des OT</li> <li>- Simplifier le message et proposer des outils ludiques pour découvrir le territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposition de circuits-découverte faciles dans chaque région naturelle : logique de produit (suggestions)</li> <li>- Sentiers découverte de qualité valorisant le patrimoine naturel et les sites sensibles</li> <li>- Contenus d'interprétation sur des sites et/ou le patrimoine naturel, géologique (site du Puy Mary, site du Pas de Cère)</li> <li>- Mise en place d'une route des Volcans</li> <li>- Création d'outils de visite simples et pratiques intégrant un message de sensibilisation (ex. : fiches plastifiées sur les principaux sites du territoire, à mettre en vente dans les OT)</li> <li>- Création d'outils simples à mettre à disposition des OT sur les richesses naturelles du territoire : anecdotes, présentation ludique et facile d'accès</li> <li>- Réalisation d'une vidéo expliquant de manière simple le phénomène du volcanisme, à diffuser dans les OT</li> <li>- Pédagogie auprès des habitants</li> </ul>
<b>Accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagner les entreprises (hors hébergements) et collectivités, en apportant une expertise environnement et développement durable</li> <li>- Mobiliser et fédérer les acteurs (élus en particulier) autour de la valorisation du Grand Site du Puy Mary (Parc chef de file pour organiser la gestion et la structuration touristique de ce site)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maintenir et valoriser le marquage des produits agricoles</li> <li>- Accompagnement des guides accompagnateurs – APN (CETD / Marque Parc)</li> <li>- Accompagnement des territoires (communes / EPCI / stations) sur les questions d'aménagements, de gestion environnementale... (exemple : labellisation Plus Beaux villages de France, certification...), d'accueil des visiteurs dans des sites sensibles</li> <li>- Formation du personnel des OT / stations sur des sujets concrets (ex. : comment parler simplement du volcanisme aux visiteurs ?)</li> <li>- Rôle de « médiateur territorial » sur des sites sensibles (Grands Sites en particulier)</li> </ul>

<b>Signalétique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Favoriser le sentiment d'appartenance au PNR des Volcans d'Auvergne</li> <li>- Informer et sensibiliser les visiteurs sur les patrimoines du Parc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Poursuivre le travail engagé en matière de charte signalétique</li> <li>- Implantation de panneaux informant de l'entrée dans le PNR des Volcans d'Auvergne : bords des routes principales</li> <li>- Mise en place de panneaux d'information / sensibilisation sur des points d'accueil clés du territoire (ex. : téléphérique du Lioran, stations, ENS Pas de Cère, Puy Mary...)</li> </ul>
<b>Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mieux communiquer sur le classement Parc dans tous les supports de promotion</li> <li>- Améliorer les outils de communication, en intégrant davantage la demande clientèle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction d'un petit texte de présentation du Parc, à intégrer dans tous les supports de promotion des OT et sites (sites Internet et brochures) + des contenus d'images et vidéo, qui pourront être intégrés par les OT</li> <li>- Inciter les territoires à valoriser davantage le classement Parc dans leur communication, et à utiliser un vocabulaire et un langage communs pour parler de l'espace et de l'offre du Parc (création d'un référentiel commun de communication)</li> <li>- Développer l'utilisation du kit des éco-gestes</li> <li>- Améliorer les outils de communication du Syndicat mixte du Parc : plus facile d'accès</li> <li>- Valoriser les lieux d'accueil du Syndicat mixte du Parc, renforcer l'approche « commerciale » avec des espaces boutique... (ex. : Montlosier et Murat)</li> </ul>
<b>Protection et expérimentation</b>	Assurer une fonction d'expérimentation sur des sujets d'avenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérimentation sur l'intermodalité et les déplacements</li> <li>- Mission de médiation et de gestion des flux sur les sites sur fréquentés (Puy de Pariou)</li> <li>- Développer un événementiel structurant à l'échelle du Parc (ex. Castagnades dans le PNR Ardèche)</li> </ul>

A la question « Où attendez-vous le Parc en matière de tourisme ? », les personnes interrogées ont majoritairement eu de la difficulté à répondre. **Le Syndicat mixte du Parc est « attendu » en matière d'ingénierie sur les questions environnementales**, mais n'est pas forcément « attendu » en matière de développement touristique.

Le Syndicat mixte du Parc est encore perçu comme un protecteur, plus que comme un développeur. La comparaison a parfois été faite avec le PNR du Livradois-Forez qui semble être plus lisible sur ses actions tourisme (notamment grâce à la présence de la Maison du Tourisme, interlocuteur unique pour le territoire).

Toutefois, **le classement Parc des Volcans est unanimement vécu comme un plus**, en matière de promotion et de communication touristique, sur lequel il est peut-être souhaitable de miser davantage (à travers la signalétique, les supports papier et en ligne...).

Les attentes se sont naturellement orientées vers **la mission de sensibilisation et de valorisation du patrimoine naturel**.

En matière d'accompagnement des entreprises, les personnes interrogées jugent majoritairement que le syndicat mixte n'a pas les moyens d'accompagner les hébergeurs sur un périmètre aussi vaste que celui du Parc, d'autant plus que la démarche vient s'ajouter à d'autres démarches de qualification existantes.

En revanche, **la mission d'accompagnement des territoires** (communes, stations, EPCI...) est jugée très favorablement par l'ensemble des personnes interrogées.

La mission d'expérimentation est perçue par une minorité d'acteurs, mais souvent de manière favorable. La question des déplacements ayant été plusieurs fois identifiée comme un chantier prioritaire, il semble opportun que le Parc se positionne à nouveau sur cette action.

### ✓ Les partenariats à développer ?



Les personnes rencontrées ont conscience que des actions sont déjà travaillées conjointement entre les différentes institutions. Mais **le sentiment de cloisonnement** est encore souvent vécu, chaque collectivité étant occupée par ses missions, elle ne prend pas toujours le temps de relever la tête pour voir ce qu'il se passe ailleurs. Le **Syndicat mixte du Parc pourrait faire le lien** entre les différentes collectivités, afin de faciliter les échanges d'expériences d'un bout à l'autre du territoire.

D'autre part, on a le sentiment qu'un trop grand nombre de réunions est organisé, pour lesquelles on ne peut pas se déplacer systématiquement. Il a été proposé qu'un **rendez-vous annuel tourisme durable** soit organisé par le Parc, en début de saison touristique par exemple, afin de faire un point sur les nouveautés, les actions en cours... Les Offices de Tourisme sont demandeurs d'un travail conjoint plus fréquent avec les agents du Syndicat mixte du Parc.

## **3<sup>ème</sup> PARTIE :**

# **BILAN DU PLAN D' ACTIONS TOURISME DURABLE 2009-2013**

### PRINCIPE 1 – PARTENARIAT AVEC LES PARTIES PRENANTES LOCALES DU TOURISME

#### 1- les rencontres annuelles avec les acteurs institutionnels du territoire

Des rencontres sont organisées une fois par an avec les communautés de communes et offices de tourisme du territoire Parc. Lors de ces rencontres sont présentées les actions que mène le syndicat mixte du Parc en matière de tourisme durable. Des échanges portent sur ce que mènent en parallèle les partenaires et qui s'inscrit dans la stratégie tourisme durable du parc et l'utilisation qu'ils font des documentations parc mises à leur disposition pour informer les visiteurs.

Ces rencontres ont lieu en fin d'année, pendant la période creuse entre la saison estivale et la saison hivernale. Un bilan de fréquentation de la saison d'été est alors partagé et commenté.

#### 2- La participation du syndicat mixte du Parc aux réflexions/travaux menés par les acteurs du tourisme

- Projets portés par les collectivités : valorisation touristique vallée de la Rhue, valorisation touristique Lac de Lastioules, valorisation touristique forêt de Myers, revalorisation du tour des Vaches Rouges...
- Mise en place du volet 2 de la CETDEP, de la commission de Qualification de l'offre Parc et comité technique CETD
- Participation aux comités Nattitude, démarche de qualification des hébergements pilotée par le CRDTA
- Partenariat avec le Syndicat Mixte du Grand Site du Puy Mary, dans le cadre d'une convention d'objectif pour la mise en place du volet 2 de la CETDEP et l'accompagnement des manifestations sportives sur le territoire du Grand Site
- Partenariat avec les réseaux d'hébergements Accueil Paysan et Rando accueil : conventions en cours
- Copilotage de la Station de Pleine nature du Massif cantalien

L'engagement du territoire Parc a permis l'identification du rôle que peut jouer le syndicat mixte du parc dans le développement touristique durable du territoire. A ce titre, les services du syndicat mixte du parc sont associés au titre d' « expert » en tourisme durable aux réunions organisées par les partenaires du développement touristique.

Par ailleurs cela a permis la mise en place d'une habitude d'échanges et rencontres qui n'existaient pas avant l'engagement du territoire Parc dans la CETDEP.

Plus de détails dans le rapport de réévaluation

**2.2 Est-ce que toutes les actions planifiées ont pu être réalisées ? Quelle proportion de votre plan d’action a pu effectivement être réalisée ?**

Le plan d’actions 2009-2013 prévoyait la réalisation de 16 actions, réparties selon 4 axes :

- AXE 1 : Améliorer la durabilité de l’offre touristique au travers d’une production qualifiée (5 actions)
- AXE 2 : Mettre en réseau l’offre touristique qualifiée par le développement des mobilités douces (3 actions)
- AXE 3 : Favoriser une meilleure appropriation du territoire et de la culture locale par les habitants et les acteurs (4 actions)
- AXE 4 : Se faire connaître comme destination de tourisme durable d’excellence par une politique de communication concertée (4 actions)

	Actions réalisées	Actions partiellement réalisées	Actions non réalisées	Total
<b>AXE 1</b>	1	4		5
<b>AXE 2</b>	1	2		3
<b>AXE 3</b>	1	3		4
<b>AXE 4</b>	2	1	1	4
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>%</b>	<b>31%</b>	<b>63%</b>	<b>6%</b>	<b>94%</b>

Le nombre d’actions du plan 2009-2013 était relativement restreint, dans la mesure où plusieurs d’entre elles comprenaient un certain nombre de sous actions. C’est pourquoi le **bilan de mise en œuvre montre un nombre important d’actions partiellement réalisées (10)**. Certaines actions ont également été **réorientées (4)**, suite à des changements intervenus pendant la période : réglementaires, financiers, politiques...

✓ Représentation du programme d'actions 2009-2013

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Réalisation totale	Réalisation partielle	Action non réalisée	Action réorientée
<b>AXE 1 - AMELIORER LA DURABILITE DE L'OFFRE TOURISTIQUE PAR UNE PRODUCTION SUR DES THEMATIQUES IDENTITAIRES</b>				
Action 1.1 « Elaboration d'un plan d'interprétation global à partir des thématiques identitaires »				
Action 1.2 « Promotion des balades et animations patrimoniales qualifiées »				
Action 1.3 « Création d'itinéraires de découverte sur le modèle des balades thématiques »				
Action 1.4 « Adhésion du Parc au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable »				
Action 1.5 : « Soutien des réseaux d'acteurs engagés en faveur du tourisme durable »				
<b>AXE 2 - METTRE EN RESEAU L'OFFRE TOURISTIQUE QUALIFIEE PAR LE DEVELOPPEMENT DES MOBILITES DOUCES</b>				
Action 2.1 « Qualification et valorisation du réseau des itinéraires de randonnée »				
Action 2.2 « Expérimentation pour favoriser les modes de déplacement doux et les transports collectifs »				
Action 2.3 « Expérimentation pour favoriser l'accessibilité pour tous à la nature et aux activités de pleine nature »				
<b>AXE 3 - FAVORISER UNE MEILLEURE APPROPRIATION DU TERRITOIRE ET DE LA CULTURE LOCALE PAR HABITANTS ET ACTEURS</b>				
Action 3.1 « Organisation du réseau des ambassadeurs du Parc »				
Action 3.2 « Soutien des projets de mise en valeur du patrimoine immatériel »				
Action 3.3 « Assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des territoires et des stations »				
Action 3.4 « Mise en œuvre de la Charte signalétique du PNR des Volcans d'Auvergne »				
<b>AXE 4 - SE FAIRE CONNAITRE COMME UNE DESTINATION DE TOURISME DURABLE D'EXCELLENCE</b>				
Action 4.1 « Elaboration d'un « kit de communication » du Parc des Volcans d'Auvergne »				
Action 4.2 « Refonte du Site internet du Parc des Volcans pour en faire un outil référent et attractif »				
Action 4.3 « Développement de l'animation auprès du public touristique jeune »				
Action 4.4 « Veille, observation et diffusion de l'information touristique à l'échelle du Parc »				

✓ Réalisation de l'axe 1 : Amélioration de l'offre touristique

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Réalisation totale	Réalisation partielle	Action non réalisée	Action réorientée
<b>AXE 1 - AMELIORER LA DURABILITE DE L'OFFRE TOURISTIQUE PAR UNE PRODUCTION SUR DES THEMATIQUES IDENTITAIRES</b>				
Action 1.1 « Elaboration d'un plan d'interprétation global à partir des thématiques identitaires »				
Action 1.2 « Promotion des balades et animations patrimoniales qualifiées »				
Action 1.3 « Création d'itinéraires de découverte sur le modèle des balades thématiques »				
Action 1.4 « Adhésion du Parc au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable »				
Action 1.5 : « Soutien des réseaux d'acteurs engagés en faveur du tourisme durable »				

**L'action 1.3** prévoyait la création d'itinéraires de découverte sur le modèle des balades thématiques, mis en place dans le cadre du travail partenarial avec les espaces protégés du Massif Central (pilotage IPAMAC) :

- réorientation : un travail spécifique sur la route du volcanisme a été réalisé dans le cadre du partenariat Géotourisme

- réalisation : une « balade » volcans a été créée dans le cadre du partenariat IPAMAC (mise en ligne sur le site [www.parc-massif-central.com](http://www.parc-massif-central.com))

✓ Réalisation de l'axe 2 : Développement des mobilités douces

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Réalisation totale	Réalisation partielle	Action non réalisée	Action réorientée
<b>AXE 2 - METTRE EN RESEAU L'OFFRE TOURISTIQUE QUALIFIEE PAR LE DEVELOPPEMENT DES MOBILITES DOUCES</b>				
Action 2.1 « Qualification et valorisation du réseau des itinéraires de randonnée »				
Action 2.2 « Expérimentation pour favoriser les modes de déplacement doux et les transports collectifs »				
Action 2.3 « Expérimentation pour favoriser l'accessibilité pour tous à la nature et aux activités de pleine nature »				

✓ Réalisation de l'axe 3 : Appropriation du territoire

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Réalisation totale	Réalisation partielle	Action non réalisée	Action réorientée
<b>AXE 3 - FAVORISER UNE MEILLEURE APPROPRIATION DU TERRITOIRE ET DE LA CULTURE LOCALE PAR HABITANTS ET ACTEURS</b>				
Action 3.1 « Organisation du réseau des ambassadeurs du Parc »				
Action 3.2 « Soutien des projets de mise en valeur du patrimoine immatériel »				
Action 3.3 « Assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des territoires et des stations »				
Action 3.4 « Mise en œuvre de la Charte signalétique du PNR des Volcans d'Auvergne »				

**L'action 3.1** prévoyait la création et l'animation d'un réseau des ambassadeurs du Parc :

- réorientation : un Conseil d'Initiative territoriale a été mis en place en 2010 pour impliquer la société civile dans la révision de la charte du parc
- réalisation : animation par le Syndicat mixte du Parc des réunions du Conseil d'Initiative Territoriale

**L'action 3.2** visait à identifier et soutenir les projets de mise en valeurs du patrimoine immatériel (contes, danses...) :

- réorientation : à partir de 2009, mise en place d'une programmation culturelle « Les Explosives du Parc », qui explore une thématique différente chaque année, mais qui n'est pas centrée exclusivement sur le patrimoine immatériel.
- réalisation : mise en place de partenariats avec les associations locales dans le cadre de la Programmation « Les Explosives du Parc »

**L'action 3.4** avait pour but de mettre en œuvre la Charte signalétique du Parc des Volcans d'Auvergne sur l'ensemble du territoire :

- réorientation : la réglementation ayant évolué, à partir de 2013 le Syndicat mixte du Parc a seulement apporté un accompagnement technique aux collectivités du territoire pour la mise en œuvre de la charte signalétique Parc
- réalisation : renégociation de l'application de la charte signalétique et recherche des financements pour sa mise en œuvre

✓ Réalisation de l'axe 4 : Promotion de la destination

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Réalisation totale	Réalisation partielle	Action non réalisée	Action réorientée
<b>AXE 4 - SE FAIRE CONNAITRE COMME UNE DESTINATION DE TOURISME DURABLE D'EXCELLENCE</b>				
Action 4.1 « Elaboration d'un « kit de communication » du Parc des Volcans d'Auvergne »				
Action 4.2 « Refonte du Site internet du Parc des Volcans pour en faire un outil référent et attractif »				
Action 4.3 « Développement de l'animation auprès du public touristique jeune »				
Action 4.4 « Veille, observation et diffusion de l'information touristique à l'échelle du Parc »				

Seule l'**action 4.3** qui visait à développer l'animation auprès du public touristique jeune n'a pas du tout été réalisée sur la période 2009-2013.

✓ Bilan financier

Le budget total prévisionnel pour la réalisation du plan d'actions tourisme durable 2009-2013 s'élevait à **525 00 €** pour la période de 5 ans, et prévoyait la mobilisation de **plus de 4 Equivalent Temps Plein (ETP) en moyenne**.

✓ Budget total prévisionnel : 525 000 €

✓ Moyens humains prévisionnels : 4 à 4,5 EQTP

	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	EQTP	Coût	EQTP	Coût	EQTP	Coût	EQTP	Coût	EQTP	Coût	EQTP	Coût
MONTANT TOTAUX PAR ANNEE	0,52	3 000	3,1	15 000	4,14	185 000	4,39	120 000	4,51	106 000	4,39	96 000
MONTANT TOTAL 2008-2013	525 000 €											

✓ Répartition du budget prévisionnel par axe

AXE 1	AXE 2	AXE 3	AXE 4
AMELIORER LA DURABILITE DE L'OFFRE TOURISTIQUE PAR UNE PRODUCTION IDENTITAIRE	METTRE EN RESEAU L'OFFRE TOURISTIQUE QUALIFIEE PAR LES MOBILITES DOUCES	FAVORISER UNE MEILLEURE APPROPRIATION DU TERRITOIRE ET DE LA CULTURE LOCALE	SE FAIRE CONNAITRE COMME UNE DESTINATION DE TOURISME DURABLE D'EXCELLENCE
• 165 000 €	• 90 000 €	• 159 000 €	• 111 000 €

Le budget total mobilisé par le Syndicat mixte du Parc pour la réalisation du plan d'actions tourisme durable 2009-2013 s'élève à **205 00 € pour la période de 5 ans<sup>1</sup>, soit à peine 40% du budget prévisionnel**. Ce sont **environ 3 ETP qui ont été mobilisés** chaque année pour mettre en œuvre les diverses actions tourisme.

✓ **Comparaison du budget prévisionnel et du budget affecté par axe**

AXE 1	AXE 2	AXE 3	AXE 4
AMELIORER LA DURABILITE DE L'OFFRE TOURISTIQUE PAR UNE PRODUCTION IDENTITAIRE	METTRE EN RESEAU L'OFFRE TOURISTIQUE QUALIFIEE PAR LES MOBILITES DOUCES	FAVORISER UNE MEILLEURE APPROPRIATION DU TERRITOIRE ET DE LA CULTURE LOCALE	SE FAIRE CONNAITRE COMME UNE DESTINATION DE TOURISME DURABLE D'EXCELLENCE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévision : 165 000 €</li> <li>• Affectation : 13 000 €</li> <li>• <b>Soit 9% du budget prévu</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévision : 90 000 €</li> <li>• Affectation : 14 000 €</li> <li>• <b>Soit 16% du budget prévu</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévision : 159 000 €</li> <li>• Affectation : 86 000 €</li> <li>• <b>Soit 54% du budget prévu</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévision : 111 000 €</li> <li>• Affectation : 92 000 €</li> <li>• <b>Soit 83% du budget prévu</b></li> </ul>

La répartition des budgets par axe montre l'impossibilité pour le Syndicat mixte du Parc de financer l'accompagnement des entreprises touristiques à grande échelle (axe 1) et d'intervenir sur un nombre aussi important de missions.

- **Axe 1 : Seuls 9% du budget prévu initialement** ont été mobilisés. Une importante partie du budget prévisionnel était dédiée à l'élaboration du plan d'interprétation, qui n'a pas encore été mis en œuvre à l'échelle du Parc.
- **Axe 2 : 16% du budget prévu initialement** ont été consacrés au développement de l'offre en mobilités douces, avec un investissement relativement important dans l'accessibilité de l'offre aux personnes en situation de handicap.
- **Axe 3 : Plus de la moitié du budget prévisionnel** consacrée notamment à la signalétique et à l'assistance à maîtrise d'ouvrage.
- **Axe 4 : Les dépenses dédiées aux actions de communication / promotion** sont relativement **proches du budget** qui avait été estimé, notamment grâce à la refonte du site Internet du Parc.

<sup>1</sup> Il est à noter que le bilan financier des actions tourisme reste approximatif, aucun outil d'évaluation continue n'ayant été mis en place pendant la période 2009-2013. Les actions liées au tourisme étant parfois transversales, les montants mobilisés peuvent être intégrés dans des lignes budgétaires appartenant à d'autres catégories (environnement, pédagogie, agriculture...). Même constat pour les ETP.

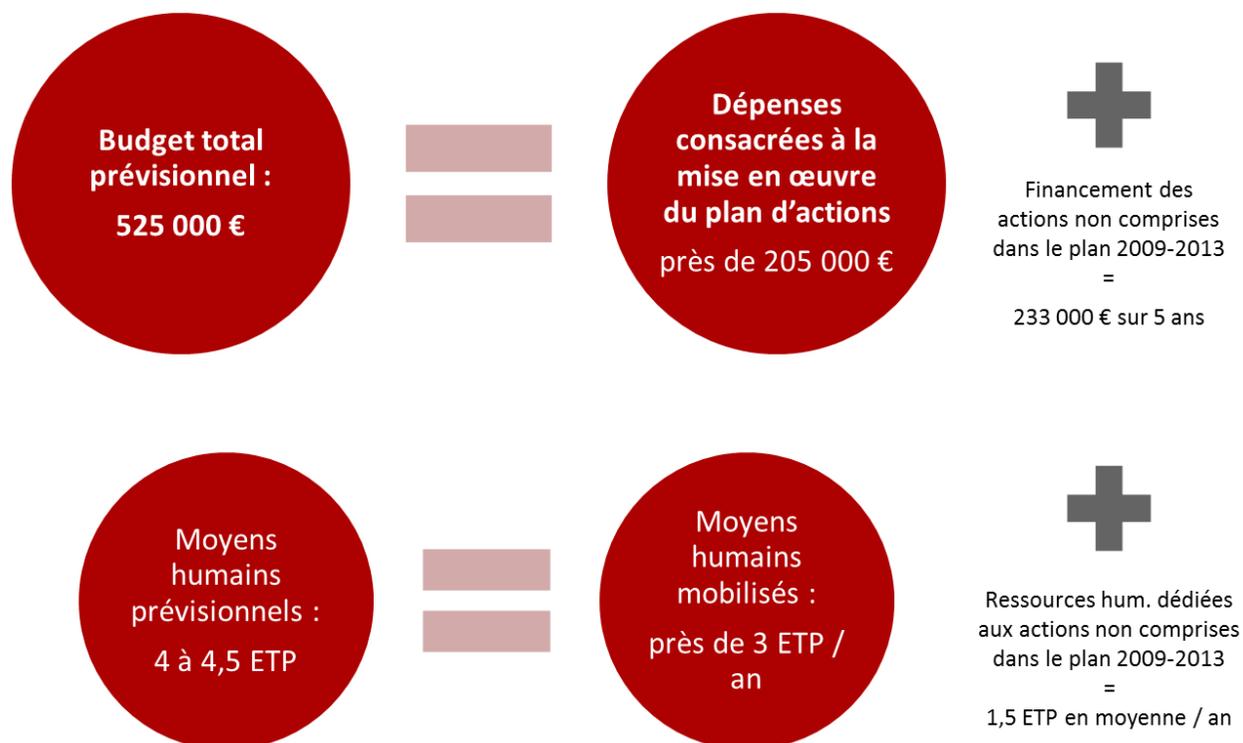
Toutefois, au-delà du plan d'actions 2009-2013 qui avait été écrit en 2008, un certain nombre d'actions « hors plan » ont été mises en œuvre et ont mobilisé financement et mise à disposition de personnel :

- **Près de 233 000 €**, consacrés majoritairement aux actions de promotion touristique (livret de découvertes, Nature en Poche...), mais aussi pour la Marque Parc ou l'accompagnement des activités sportives par exemple.
- **Environ 1,5 ETP** sont mobilisés pour la mise en œuvre de ces actions.

Si l'on additionne les montants affectés à la mise en œuvre du plan d'actions et les montants supplémentaires affectés aux actions « hors plan »,

→ **nous totalisons un budget de près de 438 000 € pour les actions tourisme** menées par le Syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne.

→ **en termes de personnel, cela représente un total de 4 à 4,5 ETP environ** (fluctuant en fonction des années).



### PRINCIPE 3 – PROTECTION ET VALORISATION DU PATRIMOINE DU TERRITOIRE

#### 3.1 Evaluation de l'impact sur la faune et la flore et gestion de la fréquentation sur les sites sensibles

##### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

##### → Actions sur des sites emblématiques

- Action liée à la gestion du site classé du Puy-de-Dôme (non inscrite dans le plan 2009-2013)

2011 et 2012 : réalisation d'enquêtes de fréquentation du site classé

2013 : consultation des acteurs touristiques dans le cadre du projet de classement de la Chaîne des Puys - Faille de Limagne au Patrimoine mondial UNESCO. Ce projet de classement s'appuie sur le travail réalisé dans le cadre de la gestion du site classé.

- Interventions sur la gestion de sites sensibles, notamment dans le cadre du projet de classement de la Chaîne des Puys - Faille de Limagne au Patrimoine mondial UNESCO.

- Action 3.3 « Assistance à Maîtrise d'Ouvrage auprès des territoires et des stations »

2009 : participation au copil de l'étude pour le projet de valorisation de la vallée de Brezons : aménagement des cascades de la vallée et points de vue.

2008-2009 : participation au copil de l'étude pour la valorisation de la forêt de la vallée de la Rhue dans le cadre de la charte forestière.

2013 : consultation dans la construction du projet de valorisation touristique de la forêt du Pays de Salers

2013-2014 : signature d'une convention de partenariat entre le SMPNRVA, la Communauté de communes du Pays de Murat (CCPM) et le Syndicat Mixte du Puy Mary (SMPM) pour le pilotage de l'opération "Station de pleine nature Cœur du Massif cantalien". La SPN est un concept qui a fait l'objet d'un appel à projet de la part du Conseil Régional d'Auvergne. 12 territoires ont été retenus. Le projet auquel le SMPNRVA est associé se situe sur les périmètres de la CCPM et du SMPM. En 2013, il a s'agi de co- construire un projet de territoire, qui s'appuie sur les spécificités et avec l'ensemble des acteurs du territoire concerné, avec l'aide d'un bureau d'étude

##### → Actions sur les stations

- Action 3.3 « Assistance à Maîtrise d'Ouvrage auprès des territoires et des stations »

Avis systématique sur les projets d'aménagements des stations donnés dans le cadre d'étude d'incidences sur les sites Natura 2000 gérés par le SMPNRVA.

Intervention sur la gestion de la fréquentation sur les crêtes du Sancy :

2014 : un travail est en cours entre les stations du Sancy et la RNN de Chaudesfour : création d'un comité technique avec pour objectif la signature d'une convention de partenariat fin 2014.

Recensement des initiatives de stations en termes de développement durable : réseaux d'accompagnement essentiellement Mountain Wilderness, Charte nationale de développement durable des stations de montagne (CNDDSM). Connaissance du plan de progrès des stations du Sancy engagées dans la CNDDSM.

### → Actions sur les sentiers

- Action 2.1 « Qualification et valorisation du réseau des itinéraires de randonnée »

Suivi et entretien des sentiers de randonnée équestre (Dômes-Sancy et Cézallier-Limon) : 320 km

- Action 3.3 « Assistance à Maîtrise d'Ouvrage auprès des territoires et des stations »

2009 : participation au copil de l'étude pour la revitalisation du sentier des vaches rouges, tronçon cantalien.

SMPNRVA consulté pour la création du sentier de St Jacques de Compostelle (voie arvernia), la modification d'itinéraire sur le GR4 au plateau du Limon, la revalorisation du GR400 (avec CDT Cantal).

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

## **3.2 Soutien aux projets, y compris touristiques, qui contribuent à la préservation du patrimoine culturel**

### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Mise en place en 2008 d'une programmation culturelle : « les Explosives du Parc », pilotée par le SMPNRVA (non inscrite dans le plan 2009-2013)

Cette programmation temporaire se fonde sur :

- des expositions durant toute sa durée (de 6 à 8 mois), dans le Puy-de-Dôme (Maison du Parc) et le Cantal (Maison de la Pinatelle)
- un programme d'animations qui a la particularité de puiser en premier lieu dans les forces vives du territoire (animateurs, accompagnateurs, érudits locaux, habitants, actifs des deux départements, collectivités et institutionnels...) qui veulent intervenir sur le thème en cours. Dans un second temps, recours à des intervenants hors région pour un large public et des animations qui répondent à toutes sortes de goûts (conférences, ateliers de fabrication, de cuisine, d'aquarelles, balades, rencontres). Des animations sont dédiées spécifiquement pour les enfants en temps scolaires.

- Opération « Printemps des Bistrots » (non inscrite dans le plan 2009-2013) :

2012-2013 : en partenariat avec IPAMAC, mise en place du Printemps des Bistrots puis de l'Automne des Bistrots : programmation d'apéro tchatte suivis de repas – concert. 4 à 5 dates par saison dans des Bistrots de Pays.

- Action 1.1 « Elaboration d'un plan d'interprétation des patrimoines »

Début de réalisation d'un plan d'interprétation des patrimoines matériel et immatériel du territoire du Parc des Volcans.

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

L'action 3.2 « Soutien des projets de mise en valeur du patrimoine immatériel » prévoyait la sélection et le soutien technique de projets portés par des acteurs locaux, qui valorisent l'identité et la culture locale (imaginaire collectif de l'auvergnat et de l'Auvergne), à travers la mise en scène de ses habitants et du patrimoine immatériel (musique, langue, contes, etc.). Ce volet n'a pas été réalisé. Il est cependant maintenu dans le cadre du projet d'élaboration (en cours) du Plan d'Interprétation des Patrimoines

L'action 1.1 « Elaboration d'un plan d'interprétation des patrimoines » : non réalisée globalement dans la période 2009-2013, mais réflexion amorcée en 2013 et travail réellement commencé en 2014 avec le recrutement d'une stagiaire sur 6 mois puis d'un contractuel sur 1 an (2014-2015)

### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

## **3.3 / 3.4 Projets destinés à limiter et/ ou contenir le développement d'activités touristiques qui pourraient affecter les paysages, l'environnement, conduire à consommer trop d'énergie ou produire des déchets évitables, etc.**

### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Actions 2.1 « Qualification et valorisation du réseau des itinéraires de randonnée » et 3.3 « Assistance à Maîtrise d'Ouvrage auprès des territoires et des stations »  
(Cf. description principe 3.1)

- Action 1.2 « « Promotion des balades et animations patrimoniales qualifiées » :

Des sorties tourbières (Cf. description principe 6.1) sont proposées dans le cadre des animations Natura 2000 et dans le cadre du travail réalisé par le SMPNRVA sur la valorisation de ce patrimoine auprès du grand public.

- Action 1.1 « Elaboration d'un plan d'interprétation des patrimoines » :

2008-2013 : travail particulier sur la valorisation touristique du réseau des tourbières du Cézallier en lien avec le repositionnement de la maison des Tourbières située à Anzat le Luguët. En 2008, accueil d'une stagiaire sur la "valorisation du réseau des tourbières du Cézallier-Artense". Développement d'une offre d'animation spécifique autour des sites naturels ENS Jouvion et RNN Sagnes de la Godivelle (Cf. action 1.4 « Promotion des balades et animations patrimoniales qualifiées »)

2011-2013 : travail sur la valorisation du patrimoine volcanique dans le cadre de la convention Géotourisme en partenariat avec Vulcania, le CPIE du Velay, PNR Monts d'Ardèche (Cf. action 1.5 « Création d'itinéraires de découverte sur le modèle des balades thématiques »).

- Action liée au développement des pratiques éco-responsables au sein des activités de pleine nature (non inscrite dans le plan 2009-2013)

Le SMPNRVA encourage les organisateurs d'événements sportifs réguliers à s'inscrire dans une démarche de progrès cohérente avec celle développée dans le cadre de la l'application du volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable

- guide de référence sur les modalités pratiques en matière d'organisation et de promotion de compétitions ou de manifestations sportives éco-responsables
- accompagnement des organisateurs dans la conception de la manifestation sur les 3 premières années
- promotion des manifestations les plus exemplaires : image Parc

A noter que le Syndicat mixte du Puy Mary accompagne les manifestations sportives qui traversent le Grand Site du Puy.

- Action 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne »

Le SMPNRVA invite les signataires de la Charte du Parc et ses partenaires à révéler des paysages peu reconnus à l'identité locale forte (moins médiatisés ou moins spectaculaires a priori que les grands sites touristiques), en mettant en exergue les spécificités qui les identifient dans le territoire représenté. Mais aussi à inviter le public à découvrir ou redécouvrir autrement de nouveaux aspects du paysage, lui donner envie d'aller les parcourir et de s'en imprégner.

Le SMPNRVA veille à homogénéiser la promotion entre ses 5 régions naturelles, et à ne pas négliger la promotion des autres patrimoines, notamment dans leur lien au volcanisme, ainsi que les ancrages culturels

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

### **3.5 Incitations des visiteurs et des professionnels du tourisme à contribuer à la conservation de l'environnement (ex formules de contributions volontaires)**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Impression et diffusion du guide « Nature en Poche » (action non inscrite dans le plan 2009-2013)

Communication invitant à adopter des comportements adaptés

- Réalisation d'un kit des éco-gestes (action non inscrite dans le plan 2009-2013, réalisée par transfert des outils de Cévennes écotourisme au réseau IPAMAC)

- Réalisation des fiches de gestion environnementales à destination des professionnels engagés dans la démarche Parc (action non inscrite dans le plan d'actions 2009-2013, réalisée par transfert des outils de Cévennes écotourisme au réseau IPAMAC)

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

### 4.1 Enquêtes de satisfaction des visiteurs

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.4 « Veille, observation et diffusion de l'information touristique à l'échelle du Parc »

- Participation à l'enquête clientèle menée par IPAMAC en 2010

#### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

### 4.2 Etude de marché de clientèles futures et de leurs attentes

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.4 « Veille, observation et diffusion de l'information touristique à l'échelle du Parc »

Assister et participer aux diverses rencontres (conférences, forum...) organisées en France et à l'international sur les questions du tourisme durable : participation aux séminaires Europarc et au groupe CETD de la section Française d'Europarc, participation aux réunions Cévennes écotourisme et IPAMAC.

### 4.3 Mise à disposition d'équipements adaptés et d'informations pour les personnes handicapées

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 2.3 « Expérimentation pour favoriser l'accessibilité pour tous »

- Partenariat avec Handicap Evasion

2008 : organisation de la Grande Traversée des Volcans à Joëlette (1ère partie) : 3 semaines de randonnée à travers le Parc (Partie Cantal de Vic sur Cère à Condat avec l'association HCE) et en 2009 : 2e partie de la Grande Traversée des Volcans avec HCE de Condat au sommet du Puy-de-Dôme

- Stratégie d'intervention pour compléter l'offre du territoire

2008 : enquête (stage de L3) sur l'accessibilité des activités de pleine nature aux personnes handicapées, auprès des prestataires APN du territoire Parc

2009 à 2012 : acquisition par le SMPNRVA d'une joëlette, puis achat de canoës gonflables, d'une autre joëlette et de luges nordiques, pour mise à disposition des professionnels encadrant des randonnées pédestres

- Actions à titre expérimental

2008 : organisation d'une initiation à la joëlette en partenariat avec HCE Auvergne à destination des chargés de mission Sports nature des PNR ( séminaire FPNR groupe Sports Nature dans le PNRVA)

2009 : organisation de 2 Journées de sensibilisation à la conduite joëlette à l'attention des accompagnateurs en montagne et animateurs du territoire en partenariat avec l'antenne de HCE en Auvergne

- Echanges / transferts d'expériences

2010-2011: Participation au groupe de réflexion POMAC Massif Central pour tous

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

Oui

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

#### **4.4 Mise à disposition de formules d'offre pour personnes à faible revenu**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

Pas d'actions spécifiques prévues dans le précédent plan d'actions

- Action liée aux centres d'hébergements certifiés pour l'accueil des jeunes (non inscrite dans le plan 2009-2013)

Le SMPNRVA propose la mise en réseau des centres d'hébergements de façon à favoriser :

- la mise en synergie des offres autour de projets éducatifs fédérateurs
- une meilleure lisibilité de l'offre spécialisée auprès des clientèles ciblées selon les thématiques porteuses du PNR VA

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

#### **4.5 Mesures pour vérifier la qualité des équipements et des prestations**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 1.4 « Adhésion au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable »

- Mise en place de la démarche « S'engager pour l'écotourisme dans le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne » (fusion Marque Parc et CETD volet 2 en 2013)

- 2011 : création de la Marque Accueil du Parc pour l'hébergement touristique et refonte du marquage pour les prestations de restauration
  - Prestations de restauration : 8 audits de renouvellement et 2 audits d'intégration ont été réalisés : le réseau compte 10 entreprises.
  - Prestations d'hébergement : 10 audits pandas ont été réalisés avec le WWF, 3 audits ont été réalisés chez des prestataires Rando Accueil.
  - 2012 : Mutualisation des démarches et des référentiels de la Marque accueil et de la CETDep volet 2, appel à candidature auprès des entreprises (40 candidates) : audit des entreprises
  - 2013 : officialisation de 14 entreprises signataires du volet 2 de la CETDep
- Marque Parc pour les prestations pédagogiques
- Attribution de la Marque à des structures proposant une offre éducative qui valorise les patrimoines identitaires du Parc : 16 bénéficiaires de la Marque

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

L'action a été mise en œuvre, mais le constat à l'issue de la période montre que les moyens alloués sont très insuffisants pour réaliser les diagnostics/ audits auprès des entreprises.

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

## 4.6 Mesures pour améliorer la qualité des équipements et des prestations

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 1.4 « Adhésion au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable »

Mise en place de la démarche « S'engager pour l'écotourisme dans le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne » (fusion Marque Parc et CETD volet 2 en 2013)

- Accompagnement des prestataires engagés dans la démarche (hébergement / restauration) :
  - Envoi d'information par e-mail
  - Réunions d'information en présence de l'animatrice du réseau Cévennes Ecotourisme et sessions de formations
- Mise en place de partenariats pour l'accompagnement des entreprises touristiques sur le territoire PNRVA :
  - réseau Rando Accueil en 2010
  - CPIEs Haute Auvergne et Clermont Dômes en 2013
  - syndicat des cramades sur la gestion des déchets en 2013
  - réseau Accueil Paysan (signature convention en 2014) : convention commune aux 2 PNR auvergnats

- Qualification des sorties de découverte :

2012 : création du marquage Parc "sorties de découverte des patrimoines" : élaboration du référentiel, partagé avec les accompagnateurs en montagne. Test sur une sortie d'une journée. Validation du dossier par la fédération des PNR.

En parallèle, un travail a été mené dans la réserve naturelle nationale de la vallée de Chaudefour pour qualifier les sorties de découverte de la Réserve. Des agréments ont été délivrés aux Accompagnateurs de Moyenne Montagne (AMM) formés par les conservateurs de réserve et accompagnant des sorties journée et 1/2 journée sur des itinéraires identifiés.

- Action 2.1 « Qualification et valorisation du réseau des itinéraires de randonnée » :

Pour la qualification d'une offre d'hébergements susceptibles d'accueillir randonneurs et autres pratiquants APN, le SMPNRVA s'est rapproché du réseau Rando Accueil. Une convention de partenariat a été signée entre les 2 parties en 2010. Par cette convention, le SMPNRVA devient l'interlocuteur local de Rando accueil pour la détection et l'accompagnement jusqu'à la labellisation et est représenté au CA de l'association.

- Action liée aux centres d'hébergements certifiés pour l'accueil des jeunes (non inscrite dans le plan 2009-2013)

Le SMPNRVA propose la mise en réseau des centres d'hébergements de façon à favoriser :

- la diffusion des savoir et savoir-faire des centres certifiés « Qualité Auvergne » auprès des autres centres
- la spécialisation de chaque centre sur une thématique à mettre en avant en lien avec le territoire ou des compétences particulières

***Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.***

L'action a été mise en œuvre, mais le constat à l'issue de la période montre que les moyens alloués sont très insuffisants pour animer correctement la démarche et être efficace dans le suivi individuel des entreprises, l'accompagnement collectif (formations, réunions), l'animation du réseau (outils) et des partenariats. Le territoire d'intervention étant très vaste, le SMPNRVA n'a pas les moyens suffisants pour accompagner un nombre suffisant d'entreprises et pour gagner en lisibilité.

Concernant les AMM, il n'a pas été donné suite à ce travail, car la réflexion sur la démarche « S'engager pour l'écotourisme » a montré que le référentiel SDP est trop complexe et qu'il ne permet pas de répondre façon satisfaisante à la demande des AMM et animateurs (reconnaissance du Parc de leur rôle d'ambassadeur du territoire Parc). La Marque Parc ne qualifie que la prestation (et pas le prestataire). Il faut donc revoir la démarche de façon à accompagner l'entreprise dans une démarche de tourisme durable et en parallèle valider un programme d'animation annuel qui contribue à la découverte et à la préservation des patrimoines du Parc. Une réflexion a d'ores et déjà été entreprise en ce sens.

***Actions prévues dans le nouveau plan d'action***

A définir

## PRINCIPE 5 – COMMUNIQUER SUR LES QUALITES SPECIFIQUES DU TERRITOIRE

### 5.1 Promotion du Parc en tant que destination utilisant une image authentique, reflétant les atouts du territoire, y compris la capacité d'accueil, les contraintes, etc.

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne »

Mise à disposition d'un jeu Parc dans les malles Panda

Edition et diffusion des supports de communication

A destination des touristes mais aussi des habitants en tant que visiteurs de leur propre territoire, le livret de découvertes du Parc a été édité en 2011 à 65 000 exemplaires. Une déclinaison selon la nouvelle charte graphique a été réalisée en 2012. Les documents spécifiques tels que le « Nature en poche » ou le flyer sur la Maison du Parc ont été conservés mais les spécificités Parc ont été davantage développées : identité volcanique, particularités observables dans les milieux, entrée hivernale pour le Nature en poche...

- Action 4.2 « Refonte du site Internet du Parc »

Un site centré sur les attentes des internautes et accessible à tous. Invités à opter pour un tourisme durable, les visiteurs - d'ici ou d'ailleurs- se voient recommander des sites de visite, des activités, des hébergements et produits façon Parc...

#### *Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

L'action 3.1 « Organisation du réseau des ambassadeurs du Parc », qui prévoyait la constitution d'un réseau de personnes volontaires pour devenir ambassadrices du Parc n'a pas pu être mise en œuvre.

#### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

### 5.2 Capacité à peser sur les opérations promotionnelles menées par d'autres (Région, CDT, entreprises, etc.)

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne »

2010 : travail de concertation avec les partenaires touristiques sur les nouvelles orientations stratégiques pour la documentation touristique du SMPNRVA (réunion + questionnaire)

- Promotion à l'échelle des 10 Parcs du Massif Central

Les 10 Parcs naturels d'IPAMAC ont animé un stand au Salon de la randonnée à Paris du 26 au 28 mars 2012 et au Salon du randonneur à Lyon du 18 au 20 mars 2011. L'objectif était de promouvoir, à l'échelle du Massif central, un tourisme porteur de sens et de valeurs permettant la découverte des patrimoines et valorisant des professionnels du tourisme impliqués dans une démarche écoresponsable.

- Participation aux Bourses aux documents organisées par les CDT

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

### **5.3 Mise à disposition d'informations touristiques (où aller, que faire, ...), avec guides, site Internet, ... dans différentes langues**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne »

Supports de communication PNRVA diffusés largement chaque année lors de la bourse aux documents (livret de découvertes/ carte, guides type « Nature en poche »...) :

- 60 000 exemplaires du livret de découvertes
- 25 000 exemplaires du guide « Nature en poche » + 5000 exemplaires en anglais + 1 ou 2 exemplaires A4 plastifiés dans chaque bureau d'accueil

- Action 4.2 « Refonte du site Internet du Parc »

Réalisation d'un site de territoire (et non un site institutionnel) qui s'adresse en priorité aux publics suivants : habitants, visiteurs (local, régional, international), forces vives (professionnels, porteurs de projets, associations, élus), enseignants, étudiants/chercheurs. Il se positionne comme un site de découvertes.

Les internautes peuvent aussi commenter des articles et s'abonner à la newsletter. Ils ont également la possibilité de s'exprimer sur la page Facebook du Parc en lien direct depuis le site, visionner des albums photos sur Flick-r et des vidéos sur Dailymotion.

2013 : mise en ligne du nouveau site Internet

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

Oui

### **5.4 Mise à disposition de points d'information touristique pour les visiteurs**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne »

Fin 2011 : étude menée auprès des points d'information touristique du territoire par le SMPNRVA. Volonté confirmée de s'identifier au PNRVA, mais la configuration des locaux variant beaucoup, il est envisagé d'étudier plusieurs offres complémentaires (une réflexion plus approfondie en collaboration avec les points d'information touristique intéressés devant les préciser) : autocollant à placer sur la porte d'entrée, pose d'un présentoir Parc, installation d'un support ludique et/ou original (exemples : colonne de haut en bas,

équivalent d'une Publicité sur le Lieu de Vente au plafond ou au sol, mobile au plafond...), organisation d'un espace plus important dédié au PNRVA avec mobilier, boutique, expo temporaire...

- Accueil des visiteurs dans les Maisons du Parc (Montlosier-Aydat et Murat) ou structures jouant un rôle de point d'information du PNR : OTSI, mais également les maisons des réserves naturelles ou établissements partenaires comme la Maison de la Pinatelle par exemple. Une convention de partenariat a été établie avec l'OT du pays de Murat. L'enjeu pour le SMPNRVA est de conforter les points d'information touristique du territoire pour mettre en évidence la diversité des lieux à visiter et des offres du territoire

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

## **5.5 Mesures prises pour s'assurer que les autres opérateurs (privés en particulier) diffusent une information correcte au public**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne »

2014 : mise en place d'un kit de communication à destination des prestataires accompagnés par le SMPNRVA, récapitulant les messages à diffuser pour mettre en valeur les spécificités du territoire, les valeurs de classement du PNRVA et les offres reconnues tourisme durable du Parc

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

## **5.6 Mise à disposition de services de guidage, d'informations sur les évènements pour les visiteurs, mais aussi pour les habitants, les groupes et les scolaires**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.2 « Refonte du site Internet du Parc »

Réalisation d'un site proposant une entrée par profil, le site est conçu selon les besoins des publics concernés par le Parc, qu'ils y vivent, souhaitent s'y installer ou le visiter.

- Les habitants sont invités à agir au quotidien pour ce territoire. Ils peuvent ainsi trouver des informations concrètes pour manger local, se déplacer ou habiter autrement, accueillir de nouveaux habitants...

- Acteurs économiques, porteurs de projet, nouveaux habitants, élus ou enseignants accèdent à des contenus centrés sur leurs attentes : accompagnement technique ou financier, infos pratiques, ateliers ou ressources pédagogiques, conseils sur le terrain...

- Les visiteurs : recommandation de sites de visite, activités, hébergements et produits Parc...

## PRINCIPE 6 – PRODUITS TOURISTIQUES EN RELATION AVEC LE TERRITOIRE

### 6.1 Mise à disposition et développement d'une offre touristique (y compris évènements, programmes de vacances, etc.) impliquant la découverte du patrimoine naturel et culturel local

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 1.2 « Promotion des balades et animations patrimoniales qualifiées » :

- Animations nature

2008-2013 : programme d'animations nature proposé chaque année en juillet-août par les conservateurs (et partenaires) des RNN du Parc (Vallée de Chaudefour, Chastreix Sancy et Sagnes de la Godivelle) et des ENS gérés par le syndicat mixte du Parc. Sont également indiquées les expos nature à visiter (documentation Parc spécifique)

2012 et 2013 : à la Réserve Naturelle Nationale de Chaudefour :

- 2 sorties 1/2 journée encadrées par 2 bureaux de guides le lundi après-midi et le mardi matin en juillet-août

- 1 sortie à la journée "Chaudefour en crête" en juillet-août

Dans le cadre de la valorisation du réseau tourbières (Cf. action 1.3 « Elaboration d'un plan d'interprétation des patrimoines) :

- 2011 : 8 groupes de visiteurs ont été accueillis hors saison pour des animations « tourbières » au ponton de la Plaine jacquot.

3 animations hebdomadaires ont permis d'accueillir 177 personnes en juillet - août 2011 sur le ponton de la maison des tourbières.

2 conférences-goûter tourbières ont été proposées sur « le Climat en montagne, ses effets locaux », et sur « l'histoire et évolution du Paysage en Cézallier ».

- 2012 : 9 groupes de visiteurs ont été accueillis hors saison pour des animations « tourbières » au ponton de la Plaine jacquot.

3 animations hebdomadaires organisées les mercredis, vendredis et dimanches à 15h ont permis d'accueillir 303 personnes en juillet - août 2012 sur le ponton de la maison des tourbières.

- Offre de randonnée et de circuits découverte

- Depuis 2011 : dans le livret du Parc « nouvelle formule » sont mis en avant des sentiers PR afin de permettre au visiteur de partir à la découverte des patrimoines du Parc (1 par région naturelle). Le choix de ces sentiers est fait en collaboration d'abord avec Chamina éditions extraits de topoguide sur la base d'une convention en 2011. Puis, à partir de 2012 avec les Offices de tourisme du territoire sur la base de quelques critères :

- sentier d'interprétation (pas de randonnée libre)
- un par région naturelle
- en bon état et accessible
- si possible en lien avec les thématiques abordées dans le livret : les volcans, l'eau et la vie rurale

- Les circuits Dômes-Sancy et Cézallier Limon, mis en place par le Syndicat mixte du Parc, constituent aujourd'hui une offre utile pour favoriser la randonnée équestre sur le territoire du Parc et complètent les offres de randonnées équestres itinérantes départementales du Puy-de-Dôme et du Cantal gérées par les Comités Départementaux de Tourisme Equestre du Cantal et du Puy-de-Dôme.

- Offre packagée

2008 : convention IPAMAC /ATR pour valoriser l'offre de séjours des opérateurs ATR se déroulant dans les Parcs du Massif Central

A partir de 2009 : travail avec Chamina Voyages en local pour qualifier une offre de séjours de randonnées sur le territoire du Parc. Ces séjours bénéficient de la mention "élaboré en partenariat avec le PNRVA". Les itinéraires ont été validés avec les services du SMPNRVA.

2013 : stagiaire partagée entre Chamina Voyages et le SMPNRVA : réalisation d'une étude d'impact du séjour accompagné GTMC 1 et enrichissement des carnets de Route de 4 séjours partenaires du Parc

- Action 1.3 « Création d'itinéraires de découverte sur le modèle des balades thématiques (IPAMAC) » :

2011-2013 : travail dans le cadre de la convention géotourisme qui lie le PNRVA, le PNR Monts d'Ardèche, le PNR Livradois-Forez, le CPIE du Velay, Vulcania, le CRDTA et EDF. L'objectif de ce travail de groupe est de faire de l'Auvergne et du Massif Central une destination Volcans de référence. 25 sites majeurs ont été pressentis pour faire partie d'une route du volcanisme appelée "Terre de Volcans". L'objectif est de structurer une offre basée sur la diversité des sites et paysages volcaniques.

Dans le cadre de la convention géotourisme, une grille d'autodiagnostic a été rédigée pour sélectionner des sites qui feront partie de ce réseau.

- Programmation culturelle « Les explosives du Parc » (action non inscrite dans le plan 2009-2013) avec l'exploration d'un thème différent chaque année :

2009 : l'éco-construction

2010 : l'eau et les farines, la main à la pâte

2011 : de la prairie aux fromages

2012 : Pierres de volcans

2013-2014 : Oiseaux de toutes plumes

### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

## **6.2 Promotion de cette offre touristique**

### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 1.2 « Promotion des balades et animations patrimoniales qualifiées » :

Promotion dans les différents supports : livret de découvertes et site Internet essentiellement

A partir de 2012 : diffusion des documentations touristiques Parc sur chaque vente de séjour Carnet de Route Chamina Voyages, partenaire du Parc

- Programmation culturelle « Les explosives du Parc » (action non inscrite dans le plan 2009-2013)

2013 : diffusion de près de 20 000 exemplaires du dépliant des Explosives du Parc, 400 affiches A3

Contenu de la programmation en ligne sur le nouveau site internet du Parc [www.parc-volcans-auvergne.com](http://www.parc-volcans-auvergne.com)

Page Facebook du Parc : support le plus interactif qui annonce en temps et en heure les nouvelles animations et en fait le bilan, photos et vidéos à l'appui. Il permet de collecter également les avis du public.

- La promotion du circuit Dômes-Sancy est essentiellement assurée par sa présence sur les sites internet du Parc et du comité départemental de tourisme équestre, conformément à ce que prévoit la convention de partenariat signée en 2010. Un soutien financier a été apporté au CDTE 15 pour la promotion du circuit Cézallier-Limon par la plaquette « Cantal à Cheval ».

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

## **PRINCIPE 7 – FORMATION DES PROFESSIONNELS DU TOURISME**

### **7.1 Mettre à disposition ou soutenir des formations en matière de tourisme durable pour le personnel du Syndicat mixte du Parc**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

### **7.2 Mettre à disposition ou soutenir des formations en matière de tourisme durable pour le personnel d'autres organisations et d'entreprises touristiques**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 1.4 « Adhésion au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable » (Cf. principe 4.6)

Mise en place de la démarche « S'engager pour l'écotourisme dans le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne » (fusion Marque Parc et CETD volet 2 en 2013) : réunions d'information et formations pour les entreprises engagées dans la démarche

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

## PRINCIPE 8 – PRESERVER LA QUALITE DE VIE DES HABITANTS

### 8.1 Impliquer les collectivités locales dans la planification du tourisme sur le territoire

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 3.3 « Assistance à Maîtrise d’Ouvrage auprès des territoires et des stations » (Cf. principe 3.1)

#### *Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

L’action 3.3 prévoyait une action spécifique envers les stations de montagne consistant à les encourager à s’engager dans des démarches d’Agenda 21 ou de système de gestion environnementale, ou bien de s’inscrire dans les engagements de la Charte nationale en faveur du développement durable des stations de montagne : cela n’a pas été engagé sur la période 2009-2013.

### 8.2 Information en direction des résidents et des visiteurs

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.2 « Refonte du site Internet du Parc » (Cf. principe 5.6)

Réalisation d’un site proposant une entrée par profil (dont habitants et visiteurs)

- Publication et diffusion du Journal du Parc (action non inscrite dans le plan 2009-2013)

- Action 3.4 « Mise en œuvre de la Charte signalétique du Parc »

Dans la poursuite de l’opération de charte signalétique menée par le SMPNRVA, les Communautés de communes s’investissent dans la gestion de la signalétique pour venir en appui aux communes : mise en place de Signalétiques d’Information Locale, de Relais Information Service et de règlements locaux de publicité, en fonction des besoins et concernant prioritairement les bourgs soumis à pression publicitaire.

Le SMPNRVA peut former juridiquement et techniquement les élus et services des Communes et Communautés de Communes.

Résultat : 49 communes mettent en œuvre la charte signalétique et 22 ont été sensibilisées, soit 71 communes sur 150. Deux communautés de communes se sont appropriées la démarche (Syndicat mixte du Puy Mary, Com/com du Pays de Salers) et les élus de la CC de Pontgibaud ont été formés.

Les panneaux d’entrée du Parc : leur remplacement est réalisé progressivement depuis fin 2013, grâce aux financements partagés entre le Syndicat mixte du Parc et le CRA. Les services des routes du CG 15 et du CG 63 ont assuré l’implantation des nouveaux panneaux dont les emplacements ont été choisis par le Syndicat mixte du Parc. En fonction des flux de circulation, 41 panneaux seront ainsi installés aux entrées du territoire.

Les enseignes « commune du Parc » : le Syndicat mixte du Parc a fait le choix de proposer, à l’occasion du reclassement du PNRVA, l’installation d’un panneau en lave émaillée « commune du Parc naturel régional des Volcans d’Auvergne » sur la façade de chaque mairie adhérente. L’objectif est de permettre aux communes qui le souhaitent de mettre en avant visuellement leur appartenance au Parc auprès de leurs concitoyens et visiteurs. Le Syndicat mixte du Parc prend en charge la moitié du coût global de la fabrication de cette enseigne et son installation, l’autre moitié reste à la charge de la commune (soit un coût de 97,45 € TTC).

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

L'action 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne » prévoyait la rédaction d'un encart d'information Parc dédié aux habitants, à intégrer dans les bulletins municipaux et/ ou intercommunaux du territoire : non réalisé sur la période 2009-2013

L'action 3.4 sur la signalétique prévoyait la mise en œuvre généralisée de la charte signalétique entre 2010 et 2013 sur l'ensemble du territoire. Mais l'année 2011 marque la clôture des subventions versées via le Syndicat mixte du Parc pour la mise en place de nouveaux dispositifs : FNADT, puis crédits du CRA et du CG 63, à hauteur de 40 %, hors pose. Ces fonds sont aujourd'hui arrivés à leur terme, les dernières subventions ayant été attribuées aux communes qui en ont fait la demande.

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

### **8.3 Mécanismes mis en place pour identifier et chercher à résoudre les éventuels conflits d'usage**

*Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Actions mises en place pour limiter la surfréquentation des sites fragiles très connus et répartir spatialement les flux de visiteurs, pour limiter l'érosion mais aussi les conflits d'usages : adaptation du contenu de la promotion touristique pour mettre en évidence des offres de découverte singulières du territoire et la diversité des lieux à visiter (kit de communication, points d'information...)

- Action liée à la maîtrise des conditions de circulation des véhicules motorisés de loisirs (action non inscrite dans le plan 2009-2013)

Réglementation locale des véhicules à moteur : adaptation des zonages à la sensibilité du terrain, à la présence de la faune et de la flore, la présence des autres usagers...

Le SMPNRVA apporte son appui technique et juridique aux élus locaux dans la rédaction et la mise à jour des arrêtés, ainsi que l'application de leurs dispositions.

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

*Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

## PRINCIPE 9 – CONTRIBUER AUX RETOMBEES POUR L'ECONOMIE LOCALE

### 9.1 Promotion des produits locaux (alimentation, artisanat, prestataires locaux, etc.) auprès des visiteurs et des entreprises de tourisme

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Marque « Produit du Parc » (action non inscrite dans le plan 2009-2013)

Développement de la Marque Produit du PNRVA sur 4 familles de produits (viande salers, miel, gentiane et pâtisseries traditionnelles) : audit des structures candidates à la marque, attribution de la marque, accompagnement des producteurs, mise en réseau et promotion des bénéficiaires de la Marque Parc (environ 50 bénéficiaires)

2009 : lancement de l'opération « Sac gourmand » : démarche à destination de tous les producteurs, hébergeurs et restaurateurs bénéficiaires de la marque Parc. Ses objectifs sont multiples : fédérer les bénéficiaires par leur engagement dans des actions communes, faire connaître la Marque Parc, proposer aux hôtes des gîtes Panda, mais aussi au grand public, un cadeau (ou objet vendu) de qualité et durable.

2013 : étude d'opportunité pour un nouveau marquage : produits laitiers et fromages (hors AOP)

2014 : 10 produits laitiers marqués

- Action 1.4 « Adhésion au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable »

2011 : intégration de critères relatifs à l'utilisation de produits locaux et marqués dans la grille volet 2 CETD (tables d'hôtes, restaurants...)

- Actions 4.1 « Elaboration d'un kit de communication du Parc des Volcans d'Auvergne » et 4.2 « Refonte du site Internet du Parc »

Promotion des produits locaux dans les supports de communication du Parc

- Gestion des « Boutiques du Parc » (action non inscrite dans le plan 2009-2013)

### 9.2 Soutien à l'emploi de main d'œuvre locale

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 1.4 « Adhésion au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable »

2011 : intégration de critères relatifs au recours à une main d'œuvre locale dans la grille volet 2 CETD

L'action 1.4 prévoyait d'instaurer de nouvelles procédures communes de qualité pour l'accueil et l'accompagnement des porteurs de projet. En décembre 2013, le SMPNRVA est certifié AFNOR pour la qualité de son accueil et de son accompagnement à destination des porteurs de projets et des nouveaux arrivants. Le Parc s'engage à répondre aux sollicitations, à orienter vers les bons interlocuteurs et en cas d'accompagnement, à suivre le porteur de projet jusqu'à 3 ans après l'installation.

### 9.3 Développement du tourisme en coopération avec les activités économiques traditionnelles, agriculture notamment

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

Le développement de la marque “produits du Parc” permet de distinguer des produits identitaires du territoire Parc façonnés à dimension artisanale et respectueux de l'environnement. 6 types de produits agricoles sont aujourd'hui Marqués Parc:

- le miel,
- les pâtisseries traditionnelles: croquants, cornets de Murat, carrés de Salers et brioche de tome
- la viande de vaches Salers
- les produits à base de racines de gentiane fraîche: l'Avèze, les racines sèches
- les fromages (hors AOP) et produits laitiers fermiers depuis 2014

Tous ces produits ont été proposés aux établissements d'hébergement et de restauration engagés dans la démarche Parc :

- soit pour être servis directement à table dans les restaurants,
- soit sous forme de sacs gourmands à offrir pour les hébergements.

Par ailleurs, dans le cadre d'un projet SUDOE, les services du SMPNRVA ont collaboré en partenariat avec la chambre d'agriculture du Cantal, en 2011, à la constitution du réseau EQUUSTUR, le premier réseau européen de tourisme équestre [www.equustur.net](http://www.equustur.net)

## **PRINCIPE 10 – GESTION DES FLUX DE VISITEURS**

### 10.1 Faire un suivi du nombre de visiteurs dans le temps et dans l'espace, y compris avec restitution des données auprès des opérateurs locaux

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 4.4 « Veille, observation et diffusion de l'information touristique à l'échelle du Parc »

Mise en cohérence des observatoires des différents partenaires et regroupement des liens sur le site Internet du SMPNRVA

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

#### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

## 10.2 Concevoir et mettre en œuvre un plan de gestion de la fréquentation

### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

Aucune action n'était spécifiquement ciblée dans le plan d'actions tourisme durable 2009-2013.

Cependant, dans le cadre de la gestion de sites naturels protégés, lorsque le syndicat mixte du Parc en est gestionnaires, un plan de gestion de la fréquentation est généralement prévu dans les plans de gestion de ces sites.

Ex : site classé de la chaîne des Puys, réserves naturelles de la vallée de Chaudefour et de Chastreix Sancy.

Par ailleurs, le territoire Parc compte 2 Grands Sites de France classés parce que la fréquentation met en péril l'intégrité des sites d'un point de vue paysager :

Le Grand Site du puy de Dôme est géré par le Conseil général du Puy-de-Dôme en étroite collaboration avec les services du Parc en charge de la gestion du site classé et du site natura 200 de la Chaîne des Puys,

Le Grand Site du Puy Mary-volcan du Cantal est géré par un syndicat mixte. Les services du syndicat mixte du parc travaillent quasiment au quotidien avec les agents du Grand Site : surveillance des crêtes, sensibilisation des visiteurs, participation aux travaux de réhabilitation des sentiers dégradés.

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

## 10.3 Encouragement à utiliser les transports publics, le vélo, la marche, comme alternatives à la voiture privée.

### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

- Action 2.2 « Expérimentation pour favoriser les cheminements et l'intermodalité, par le développement des déplacements doux et des transports collectifs » :

2009 : état des lieux : rapport "La mobilité touristique dans le PNRVA", réalisé dans le cadre d'un stage de L3

2011 : intégration de critères relatifs aux déplacements dans la grille volet 2 CETD avec IPAMAC

A partir de 2011 : intégration d'informations dans la rubrique « Venir et Bouger autrement sur le Parc » du Nature en Poche

2013 : participation au comité de pilotage de l'étude pour la mise en œuvre d'un transport de découverte pour l'accès au Puy Mary classé grand Site de France en 2013 (pilotage par le syndicat mixte du Grand Site Puy Mary).

2014 : participation à l'étude avec IPAMAC sur l'itinérance de demain, incluant la revalorisation des grandes itinérances, l'intérêt d'une itinérance ferroviaire et la complémentarité des modes de déplacement dans l'itinérance

- Promotion des forfaits "train + ski" pour l'accès aux stations de ski du Sancy (Mont Dore) et Super Lioran (Cantal) depuis Clermont-Ferrand

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

L'expérimentation prévue avec le Grand Site Puy Mary n'a pas pu avoir lieu en 2013, ni en 2014, faute de financements suffisants.

L'action 2.2 prévoyait la création de parcours permettant la découverte thématique dans les villages (intérêt touristique en lien avec le plan d'interprétation), et un appui des initiatives existantes (liaisons piétonnières ou vélo entre les villages, mais aussi dans les stations et villages entre par exemple les lieux de résidence des touristes, les thermes, le cœur des bourgs, etc.) : ce chantier n'a pas été réalisé sur la période 2009-2013.

#### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

### **10.4 Suivre et gérer de nouvelles pratiques touristiques**

#### *Principales réalisations et résultats obtenus durant les 5 années écoulées*

Une veille est assurée par la lecture de la gazette du tourisme qui paraît de façon hebdomadaire et par le suivi des travaux menés ou récoltés par l'Observatoire du tourisme en Auvergne [pro.auvergne-tourisme.info](http://pro.auvergne-tourisme.info)

*Est-ce que toutes les activités prévues dans ce domaine ont été réalisées ? Sinon, donner brièvement les raisons.*

#### *Actions prévues dans le nouveau plan d'action*

A définir

# ANNEXES

## ANNEXE 1

### Guide d'entretien auprès des institutionnels

#### GUIDE D'ENTRETIEN INSTITUTIONNELS

#### Evaluation du plan d'actions TD 2009/2013 du PNR des Volcans d'Auvergne

#### Phase 1 – Etape 3 / Juillet 2014

#### Interlocuteur :

Nom :

Fonction :

Date :

#### L'INSTITUTION : SA STRATEGIE, SES MISSIONS, SES ACTIONS

##### 1. Présentation de l'institution / la collectivité

- ✓ Présentation du territoire d'intervention : caractéristiques générales
- ✓ La stratégie globale de l'institution / la collectivité : enjeux, objectifs, grands axes, grands projets, Agenda 21... ?
- ✓ Les compétences et missions exercées : les missions et actions liées au tourisme
- ✓ Le personnel intervenant dans le tourisme : effectifs et compétences

##### 2. Quelle est la stratégie touristique du territoire ?

- ✓ **La stratégie globale de développement touristique :**
  - enjeux et objectifs, axes stratégiques
  - le positionnement et les clientèles cibles
  - état d'avancement
  - prise en compte de la durabilité
- ✓ **Accompagnement des entreprises :**
  - partenaires, critères d'éligibilité, types d'aides, budget et plafonds
  - les modalités du partenariat public/ privé, la prise en compte de la diversité
- ✓ **Les démarches qualité :** labels, certifications, démarches de progrès
- ✓ **La stratégie et les moyens de communication / commercialisation :** supports, médias, cibles

- ✓ **Le dispositif de suivi et d'évaluation** des actions : indicateurs, contrôle, résultats

**3. Quelle place pour le développement durable dans la stratégie touristique ?**

- ✓ **Les politiques liées à la protection et la valorisation des patrimoines :**
  - protection et préservation / maîtrise et gestion des flux (pression, sur-fréquentation, rayonnement sur le territoire, étalement de la saison)
  - déplacements doux et transports alternatifs
  - valorisation et interprétation / éducation et sensibilisation à l'environnement
  
- ✓ **Les politiques liées au développement des activités touristiques :**
  - diversification des activités touristiques et pluri-activités
  - liens avec l'agriculture, l'artisanat, la culture...
  - mise en réseau des acteurs, moyens mutualisés, groupements professionnels...
  
- ✓ **Les politiques liées à l'emploi touristique :** saisonniers, personnes en difficulté...
  
- ✓ **Les politiques liées à la gestion environnementale :** énergie, eau, déchets
  
- ✓ **La gouvernance :** démarches participatives avec les acteurs touristiques et les habitants ?

**LE TOURISME SUR LE TERRITOIRE**

---

**4. Votre perception du tourisme sur le territoire des Volcans d'Auvergne ?**

- ✓ Quelles sont, à votre avis et globalement, **les forces et les faiblesses du tourisme dans les Volcans d'Auvergne aujourd'hui ?**

Critères	Forces	Faiblesses
Identité / Image / Positionnement du territoire		
Accessibilité		
Patrimoine culturel et historique		
Environnement / Patrimoine naturel		
Accueil des touristes		
Offre marchande : Hébergement		
Offre marchande : Restauration		

Produits touristiques (visites guidées)		
Aménagement /équipements structurants		
Animation / Manifestation / Évènementiel		
Outils de comm. / promo. /commercialisation		
Convergence des projets des collectivités		
Organisation/gouvernance du tourisme		
Répartition des flux de visiteurs (dans le temps et sur le territoire)		
Projets touristiques		
Outils de protection / Valorisation		
Observation de l'activité touristique		

- ✓ Quels sont les éléments qui vous semblent partagés entre les différents territoires qui composent ce périmètre ? (culturels, géographiques, historiques...)

##### 5. Votre vision du tourisme à court et long termes sur le territoire des Volcans d'Auvergne

- ✓ Les enjeux pour le territoire : économique / d'image, d'attractivité / d'organisation / environnementaux / d'aménagement...
- ✓ Les sites à valoriser prioritairement
- ✓ Les actions touristiques prioritaires à mettre en place sur les différents sites
- ✓ Les actions à mettre en place pour communiquer, promouvoir le territoire, animer le réseau des acteurs locaux
- ✓ Les concurrences et complémentarités : Départements, Région, EPCI, Pays, Grands Sites, PNR...
- ✓ Les conditions de réussite / facteurs-clés de succès

#### **LE PARC NATUREL REGIONAL DES VOLCANS D'Auvergne**

---

##### 6. Votre connaissance et vos relations avec les institutions du territoire et plus particulièrement avec le syndicat mixte du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne ?

- ✓ Connaissance et perceptions des institutions / du Syndicat Mixte du PNR
- ✓ Les difficultés éventuelles rencontrées
- ✓ Les facteurs d'amélioration : concertation, communication...

##### 7. Connaissance de la stratégie de tourisme durable du PNR ?

- ✓ Connaissance de la Charte Européenne du Tourisme Durable
- ✓ Connaissance de la stratégie et du plan d'actions 2009-2013
- ✓ Quelles sont les réalisations portées par votre collectivité / institution qui concourent à la mise en œuvre du plan d'actions tourisme durable du PNR ?
- ✓ L'engagement du PNR dans le volet 1 de la CETD a-t-il influencé votre collectivité dans le choix de ses actions / réalisations, dans le choix de sa stratégie ?
- ✓ Quelles sont les actions que vous avez portées pour lesquelles le syndicat mixte du Parc a été associé ? pour quelle raison a-t-il été associé ?

**8. Attentes pour le prochain plan d'actions tourisme durable 2014-2018 ?**

- ✓ Orientations prioritaires :
  - Filières sur lesquelles miser
  - Actions prioritaires à engager/ poursuivre
  - Sites à valoriser
  - Partenariats à développer

## ANNEXE 2

### Questionnaire

#### QUESTIONNAIRE

#### Evaluation du plan d'actions tourisme durable 2009/2013 du Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne Phase 1 – Etape 3 / Juillet 2014

Le Parc naturel régional des Volcans d'Auvergne a l'ambition légitime d'être un lieu de séjours écotouristiques, jouant à la fois sur les complémentarités avec les destinations voisines et sur ses propres ressources territoriales : des paysages naturels de très grande qualité, un patrimoine architectural et historique, mais aussi des traditions et savoir-faire importants, qui offrent des opportunités pour le présent et l'avenir.

Le Syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne a adhéré en 2009 à la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés (CETDep) pour une durée de 5 ans. A l'issue d'un travail de concertation avec l'ensemble des parties prenantes (socioprofessionnels, institutions, associations...), une stratégie de tourisme durable et un plan d'actions avaient été définis, permettant au Syndicat mixte du Parc de candidater auprès de la fédération Europarc. [www.europarc.org](http://www.europarc.org)

Le syndicat mixte du PNR des Volcans d'Auvergne exprime aujourd'hui le souhait de faire le point sur les actions déjà mises en œuvre ces 5 dernières années, et de définir un projet commun et concerté pour les 5 années à venir.

En ligne de mire : le dépôt du dossier de candidature auprès d'Europarc pour réengager le territoire dans le volet 1 de la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les espaces protégés (échéance décembre 2014).

Le présent questionnaire vise à recueillir les points de vue et perceptions des structures partenaires du syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne, afin de dresser un bilan du précédent plan d'actions.

Nous vous invitons à le compléter et à le renvoyer à Marlène SCHMITT (coordonnées en fin de questionnaire), **au plus tard le 31 août 2014**.

**Nous vous remercions à l'avance pour votre participation active  
et restons à votre disposition pour toute information complémentaire.**

## Questionnaire

### 1. PRESENTATION DE LA PERSONNE-RESSOURCE

1.1. Prénom, nom:

1.2. Fonction :

1.3. Organisme :

### 2. PRISE EN COMPTE DU TOURISME / DES LOISIRS DANS LE FONCTIONNEMENT DE VOTRE STRUCTURE

2.1. Quel est l'**effectif total** de votre équipe, en équivalent temps plein ? ETP :

2.2. Votre équipe compte-t-elle un (des) **chargé(s) de mission tourisme** ?

non

oui Combien sont-ils ? en ETP :

2.3. **La transversalité de la démarche tourisme et loisirs** (agriculture, culture, environnement...)

*Combien de personnes au sein de votre structure travaillent au contact des touristes, excursionnistes et adeptes des activités sportives de nature (accueil, animation, pédagogie...), et / ou au contact des entreprises touristiques (hébergeurs, ...) ? ETP :*

2.4. De quelle manière **vos élus** sont-ils impliqués dans la gestion du tourisme et des loisirs sur votre territoire ? (*existence d'un élu référent, Vice-Président en charge du sujet, participation à une commission spécifique « loisirs/tourisme » avec élus...*)

Elu référent :  Non

Oui, détails : **fonction**

2.5. Pouvez-vous évaluer l'**intensité de la coopération** de votre organisme avec le Syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne, en notant de 0 à 5 ?

	NOTE DE 0 A 5	COMMENTAIRES (NATURE DE LA COOPERATION)
PNR des Volcans d'Auvergne		

### 3. STRATEGIE TOURISTIQUE DU SYNDICAT MIXTE DU PARC DES VOLCANS D'Auvergne

3.1. Quelles sont, à votre avis et globalement, **les forces et les faiblesses** du tourisme dans les Volcans d'Auvergne aujourd'hui ?

Critères	Forces	Faiblesses
Identité / Image		
Accessibilité		
Patrimoine culturel (historique, immatériel...)		
Environnement : outils de protection / valorisation		
Accueil des touristes		
Offre marchande (hébergement, restauration...)		
Aménagement / équipements		
Animation / manifestation / évènementiel		
Communication / promotion/commercialisation		
Organisation/gouvernance du tourisme		

3.2. Connaissez-vous la **Charte Européenne du Tourisme Durable** dans les espaces protégés ?

Non  Oui.

*Si oui, que représente-t-elle pour vous ?*

3.3. Connaissez-vous la **stratégie tourisme durable du Parc**, et le plan d'actions (2009-2013) ?

Non  Oui

*Si oui, quelle perception en avez-vous ?*

3.4. Selon vous, **le tourisme dans la politique** du Parc est :

- De plus en plus important
- Toujours aussi important
- Toujours aussi peu important
- De moins en moins important

3.5. Selon vous, quels sont les **trois principaux avantages** d'une adhésion au Volet 1 de la Charte Européenne du Tourisme Durable ?

POUR VOUS	POUR LE TERRITOIRE PARC

3.6. Selon vous, quels sont les **trois principaux inconvénients** de cette adhésion ?

POUR VOUS	POUR LE TERRITOIRE PARC

3.7. Pouvez-vous indiquer les **actions exemplaires menées par le Parc** en matière de tourisme durable ?

ACTIONS EXEMPLAIRES

3.8. Plus précisément, pour **chacune des actions inscrites** dans la stratégie tourisme durable du Parc sur la période 2009-2013, pouvez-vous nous indiquer :

- Si vous avez eu **connaissance** de cette action (oui / non)
- Si vous avez été **associé à sa mise en œuvre** et si oui, **de quelle manière**
- quels ont été les **bénéfices, sur votre territoire**, liés à la mise en œuvre de cette action

*(pour une présentation plus détaillée du programme d'actions tourisme durable 2009-2013 du Parc : se reporter au document joint)*

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Avez-vous eu connaissance de cette action ? (oui / non)	Avez-vous été associé à la mise en œuvre de cette action ? Ou avez-vous vous-même mis en place cette action sur votre territoire ? Si oui, de quelle manière (décrire)	Bénéfices sur votre territoire
Action 1.1 « Adhésion du Parc au volet 2 de la Charte Européenne du Tourisme Durable »			
Action 1.2 : « Soutien des réseaux d'acteurs engagés en faveur du tourisme durable »			
Action 1.3 « Elaboration d'un plan d'interprétation global à partir des thématiques identitaires »			

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Avez-vous eu connaissance de cette action ? (oui / non)	Avez-vous été associé à la mise en œuvre de cette action ? Ou avez-vous vous-même mis en place cette action sur votre territoire ? Si oui, de quelle manière (décrire)	Bénéfices sur votre territoire
Action 1.4 « Promotion des balades et animations patrimoniales qualifiées »			
Actions 1.5 « Création d'itinéraires de découverte sur le modèle des balades thématiques »			
Action 2.1 « Qualification et valorisation du réseau des itinéraires de randonnée »			
Action 2.2 « Expérimentation pour favoriser les cheminements et l'intermodalité, par le développement des modes de déplacement doux et des transports collectifs »			

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Avez-vous eu connaissance de cette action ? (oui / non)	Avez-vous été associé à la mise en œuvre de cette action ? Ou avez-vous vous-même mis en place cette action sur votre territoire ? Si oui, de quelle manière (décrire)	Bénéfices sur votre territoire
Action 2.3 « Expérimentation pour favoriser l'accessibilité pour tous à la nature et aux activités de pleine nature »			
Action 3.1 « Organisation du réseau d'ambassadeurs du Parc »			
Action 3.2 « Soutien des projets de mise en valeur du patrimoine immatériel »			
Action 3.3 « Assistance à maîtrise d'ouvrage auprès des territoires et des stations »			

Plan d'actions 2009-2013 pour un développement touristique durable du territoire du Parc	Avez-vous eu connaissance de cette action ? (oui / non)	Avez-vous été associé à la mise en œuvre de cette action ? Ou avez-vous vous-même mis en place cette action sur votre territoire ? Si oui, de quelle manière (décrire)	Bénéfices sur votre territoire
Action 3.4 « Mise en œuvre de la Charte signalétique du PNR des Volcans d'Auvergne »			
Action 4.1 « Elaboration d'un « kit de communication » du Parc des Volcans d'Auvergne »			
Action 4.2 « Refonte du Site internet du Parc des Volcans pour en faire un outil référent et attractif »			
Action 4.3 « Accueil des clientèles touristiques et développement de l'animation auprès des enfants »			
Action 4.4 « Réalisation d'enquêtes clientèles à l'échelle du Parc, veille/observation et diffusion de l'information »			

#### 4. PERSPECTIVES ET ATTENTES EN MATIERE DE TOURISME ET DE LOISIRS

4.1. **Bilan et attentes** : pouvez-vous remplir ce tableau en indiquant sur une échelle de 0 à 5 :

- Quelle a été jusqu'ici l'efficacité du Syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne sur les actions en question ?
- Quelles sont aujourd'hui les attentes envers le Syndicat mixte du Parc des Volcans d'Auvergne sur les actions en question ?

BILAN DE L'EFFICACITE DU PARC DES VOLCANS D'Auvergne		ACTIONS	ATTENTES ENVERS LE PARC DES VOLCANS D'Auvergne	
PRECISIONS	0 à 5		0 à 5	PRECISIONS
		Transmission des valeurs Parc au grand public		
		Actions sur les clientèles (marchés)		
		Actions auprès des entreprises touristiques		
		Animation des échanges entre les institutions : information, projets...		
		Innovation et expérimentation		
		Autres, précisez :		

4.2. Pouvez-vous indiquer les **filières touristiques** sur lesquelles vous pensez qu'il est pertinent de **miser à l'avenir** ?

Activités de pleine nature (APN)	
Tourisme de montagne	
Tourisme de nature/écotourisme	
Sports d'hiver	
Thermalisme	
Tourisme culturel	
Tourisme urbain	
Tourisme d'affaires	
Agritourisme	
Autres (préciser) :	

**EXPRESSION LIBRE**

***NOUS VOUS REMERCIONS !***

---

**Questionnaire à renvoyer à :**

**Marlène SCHMITT : [alter.id@orange.fr](mailto:alter.id@orange.fr)**

**Pour toute information complémentaire**

**Marlène SCHMITT**  
Alter ID  
**Tél. : 06 32 09 57 91**

### ANNEXE 3

#### Liste des personnes rencontrées en entretien individuel

Entretiens	ALT rattachement	Territoire	Organisme	Contact technique
Eve Alcaide	ALT Pays d'Issoire & Val d'Allier	CEZALLIER 63	ARDES COMMUNAUTE	Alexandre DUBOC
			OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'ISSOIRE	
Eve Alcaide	ALT Combrailles (matérialisée par OTI)	COMBRAILLES	SMAD des COMBRAILLES	Olivier CAVAGNA
			OFFICE DE TOURISME intercommunautaire des Combrailles	Marie LEPISSIER
Marlène Schmitt	ALT Sancy (aucune existence propre)	DOMES SANCY	COMMUNAUTE DE COMMUNES DE ROCHEFORT-MONTAGNE	Isabelle COULON
			OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL TERRES-DOMES-SANCY	
Marlène Schmitt	ALT Sancy (aucune existence propre)	MASSIF DU SANCY	COMMUNAUTE DE COMMUNES DU MASSIF DU SANCY	Luc STELLY
			OFFICE DU TOURISME DU MASSIF DU SANCY	
Marlène Schmitt	ALT Sancy (aucune existence propre)	SANCY ARTENSE	SANCY ARTENSE COMMUNAUTE	François JONQUERES
			OFFICE DE TOURISME SANCY ARTENSE	Damien PESSOT
Marlène Schmitt	ALT Pays de St Flour (matérialisée par OTI)	PAYS DE ST FLOUR	PAYS SAINT-FLOUR HAUTE AUVERGNE	Jérôme MOREAU
Marlène Schmitt	ALT Pays de St Flour (matérialisée par OTI)		OFFICE DE TOURISME DES PAYS DE ST FLOUR	Karine DECQ
Marlène Schmitt	ALT Massif cantalien (coordination brochure)	PAYS DE MURAT	COMMUNAUTE DE COMMUNES et OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE MURAT	Nathalie ETIENNE
Marlène Schmitt	ALT Massif cantalien (coordination brochure)	SUPER LIORAN	Office de tourisme du Lioran	Sandrine MOURLON
			SAEM Super Lioran développement	Hervé POUNAU
Marlène Schmitt	ALT Massif cantalien (coordination brochure)	CEZALLIER CANTALIEN	COMMUNAUTE DE COMMUNES DU CEZALLIER	Christelle CAYZAC
			OFFICE DE TOURISME DU CEZALLIER	Christian CHABRIER
Bénédicte Marie	ALT Aurillac & son Pays	PAYS d'AURILLAC	COMMUNAUTE d'AGGLOMERATION DU BASSIN d'AURILLAC	Yann BONNEFOY
			OFFICE DE TOURISME DU PAYS D'AURILLAC	Pascal STAWICKI
Bénédicte Marie	ALT Massif cantalien (coordination brochure)	CERE ET GOUL	COMMUNAUTE DE COMMUNES CERE et GOUL EN CARLADES	Pierre FLEURANT
			OFFICE DE TOURISME DU CARLADES	Magali CHRISTOPHE
Marlène Schmitt	ALT Clermont (aucune existence propre)	CLERCO	PAYS DU GRAND CLERMONT	Jérôme PROUHEZE

Marlène Schmitt	ALT Massif du Sancy	LES CHEIRES	COMMUNAUTE DE COMMUNES LES CHEIRES	Sophie Caroline FARGUES
			OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL L.A.V.E.	
Eve Alcaide	ALT Grand Pays de Salers (explosion en 2011-2012)	SUMENE ARTENSE	COMMUNAUTE DE COMMUNES SUMENE ARTENSE	Jerome ANTOINE
			OFFICE DE TOURISME SUMENE ARTENSE	
Marlène Schmitt	Sorti de l'ALT Massif du Sancy en 2013	PAYS GENTIANE	COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS GENTIANE	Pauline HERAULT
			OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE GENTIANE	Guillaume VERNET
Marlène Schmitt	ALT Grand Pays de Salers (explosion en 2011-2012)	PAYS de SALERS	COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS DE SALERS	Sabine VIELZEUF
			OFFICE DE TOURISME DU PAYS DE SALERS	
Marlène Schmitt	Regroupe 13 communes sur 4 Com com : Pays de Salers, Pays Gentiane, CABA, Pays de Murat		GRAND SITE DU PUY MARY	Mylène GRAS
Marlène Schmitt	Sans ALT de rattachement		OFFICE DE TOURISME DE CHATEL GUYON	Elisabeth BERTRAND
Marlène Schmitt	Sans ALT de rattachement		OFFICE DE TOURISME DE VOLVIC	Laurence BURGONI
Marlène Schmitt		Auvergne	Comité régional de développement touristique	Jean-françois JOBERT Directeur
			Conseil Régional d'Auvergne	Vincent Raby Chargé de développement Céline LOURADOUR Chef service tourisme
Marlène Schmitt		Puy-de-Dôme	Conseil Général du Puy de Dôme	Nadine MALEYSSON Chef service tourisme
Bénédicte Marie		Cantal	Conseil Général du Cantal	Pascale MARTIN Chargée de mission tourisme
			Cantal Destination	Bruno AVIGNON Directeur