

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

— 2022 —



# Auvergne VolcanSancy, l'Expérience volcanique !

## Sommaire

LE TERRITOIRE EN CHIFFRES ...3

L'ÉPIC  
AUVERGNE VOLCAN SANCY ....4

L'ÉQUIPE .....6

LE BUDGET .....8

LES CHIFFRES DE L'ACCUEIL...10

L'ESPACE D'EXPOSITION .....13

ANIMATION ET  
COORDINATION DES  
ACTEURS TOURISTIQUES .....14

LES ACTIVITÉS  
COMMERCIALES .....17

PROMOTION  
ET COMMUNICATION .....21

LA TAXE DE SÉJOUR.....31

PLAN D'ACTIIONS 2023 .....32

## LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est une très bonne année qui se termine en Auvergne VolcanSancy. La crise sanitaire est dorénavant derrière nous ; les visiteurs ont été nombreux à fouler les chemins de notre beau territoire, à arpenter ses sites de visites, à partir à la découverte de nos producteurs et à flâner dans nos villages...

Notre équipe a travaillé sur de nombreux projets, notamment :

- La sortie du nouveau site internet [www.auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com) : nouveau design, interface plus ergonomique et nouvelles fonctionnalités... pour un site plus proche des professionnels du tourisme et de ses visiteurs.
- Le rendu de l'étude « Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information » (S.A.D.I.). Cette étude, commanditée par la communauté de communes, a permis aux élus de définir la stratégie d'accueil touristique du territoire pour les prochaines années. Certaines préconisations ont été mises en place en 2022, d'autres sont prévues pour 2023.
- L'ouverture d'un **espace de vente** au Centre Montagnard Cap Guéry (librairie et artisanat local), en gestion par l'Office de tourisme.
- Le travail sur la **nouvelle convention d'objectifs** et de moyens, liant la Communauté de Communes Dômes Sancy Artense et l'Office de tourisme, pour la période 2023-2027. Avec, comme mission prépondérante, celle de « l'animation et de la coordination des acteurs touristiques » : se placer comme relais local, pour accompagner, suivre, animer le réseau des prestataires touristiques locaux. Une belle mission au service de nos partenaires et de notre territoire !
- Un Office de tourisme qui travaille activement à son **autofinancement**, avec une hausse de plus de 38% de ses activités commerciales, cette année.

Et pour terminer, je remercie nos partenaires, qui par leur confiance renouvelée depuis de nombreuses années permettent à l'Office de tourisme d'engager de nouvelles actions et de nouveaux projets.

Ces bons résultats sont rendus possibles grâce à l'équipe de salariés professionnels et investis dans leurs missions. Je remercie Judith Dumons et toute son équipe pour le travail accompli, ainsi que les membres du Comité de Direction, toujours présents à mes côtés, pour faire de notre territoire un espace d'accueil, de détente, d'animations, et de séjour incontournable.

Michelle GADIER,

Présidente de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy



# LE TERRITOIRE EN CHIFFRES



**27**  
communes



**12 900**  
habitants



**1**  
**église majeure,**  
la Basilique Notre Dame d'Orcival :  
joyau de l'Art roman auvergnat,  
classée parmi les 5 églises  
majeures d'Auvergne



**Territoire  
de production**  
des 5 AOP fromagères d'Auvergne :  
St Nectaire, Bleu d'Auvergne,  
Fourme d'Ambert, Cantal, Salers



**6 500**  
lits touristiques



**1 pavillon bleu**



**Site classé UNESCO**  
Chaîne des puy  
Faille de Limagne



**5 Communes  
touristiques**  
La Tour d'Auvergne, Orcival,  
Saulzet le Froid, Saint Sauves  
d'Auvergne, Tauves



**5 Stations vertes**  
Bagnols/La Tour d'Auvergne,  
Orcival, Saint-Bonnet Près Orcival,  
Saint-Sauves d'Auvergne et Tauves



**3 Espaces  
Naturels Sensibles**  
Tourbière de Jouvion, lacs de Guéry et  
de Servières



**671 kms**  
de sentiers de randonnées



**145 kms**  
de sentiers VTT



**21 pistes**  
de ski de fond  
(pistes, itinéraires  
et liaisons)



**10**  
**itinéraires  
raquettes**  
(itinéraires et liaisons)



# L'EPIC AUVERGNE VOLCANSANCY



L'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy est un **Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC)** créé en Octobre 2017. Ce régime juridique est mixte, coexistence de règles de droit public et de droit privé. Le statut de l'EPIC relève du droit public, son activité (personnel, rapports aux fournisseurs, clients) relève du droit privé.

**La structure dispose de 4 bureaux d'accueil :**

- Centre montagnard Cap Guéry
- La Tour d'Auvergne (siège social)
- Orcival
- Tauves

Son territoire d'action s'étend sur les **27 communes** de la Communauté de communes Dômes Sancy Artense.

**Une convention d'objectifs et de moyens**, signée entre la Communauté de Communes Dômes Sancy Artense et l'Office de tourisme permet de définir les missions dévolues à l'Office de tourisme et les moyens qui lui sont accordés. La nouvelle convention couvrira la période 2023-2027.

**Les missions principales de l'Office de tourisme, prévues dans cette convention :**

- Accueillir et gérer l'information
- Promouvoir, communiquer et valoriser les atouts du territoire
- Coordonner les socio-professionnels et tous les acteurs locaux du tourisme
- Animation locale (en support des associations locales et prestataires d'activités)
- Commercialisation (boutiques, visites de groupes, billetterie, etc...)
- Développement touristique (en partenariat avec la communauté de communes, pour mettre en œuvre des choix stratégiques)
- Gestion d'équipements collectifs

## CLASSEMENT CATÉGORIE II

L'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy bénéficie d'un classement en catégorie II (arrêté préfectoral du 3.02.2020). Le classement constitue un levier puissant pour renforcer le rôle fédérateur de l'Office de tourisme au regard de l'action touristique à développer dans sa zone géographique d'intervention et permet aux communes de sa zone de compétence d'obtenir la dénomination de « commune touristique ».

Ce classement est attribué par les services de la préfecture, sur différents critères détaillés dans une "grille de classement", fixée par l'arrêté du 12 novembre 2010 (réformé le 16.04.2019). Cette démarche vise à aboutir à une professionnalisation des structures.

## La comptabilité et les procédures

- La gestion de la comptabilité au statut d'EPIC est placée sous la responsabilité du Conseiller aux décideurs locaux, Monsieur Guillaume MARION-BERTHE.
- Les fiches de paies sont réalisées par le service Ressources Humaines de la Communauté de Communes, Ophélie ROUX et Christelle JUGIE.
- La comptabilité quotidienne est assurée par la comptable de la Communauté de Communes, Florence CISTERNE, assistée par Christelle JUGIE.

## Le comité de direction

L'Office de tourisme, présidé par Michelle GAIDIER est administré par un Comité de Direction composé de 17 personnes (9 élus et 8 socio-professionnels).

Les différents secteurs d'activité du territoire sont représentés.



**Michelle GAIDIER**  
Présidente



**Yannick TOURNADRE**  
Vice-Président

Élus titulaires	Commune / fonction	Élus suppléants	Commune / fonction
Gilles ALLAUZE	Maire de Ceyssat	Alexandre VERDIER	Maire de Bagnols
Michelle GAIDIER	Maire de Saint Bonnet près Orcival	Christian VINAGRE ROCCA	Maire de Labessette
Pascal MICHAUX	Maire d'Orcival	Jean Luc TOURREIX	1 <sup>er</sup> adjoint - Mairie de Gelles
Samuel GAUTHIER	Maire d'Olby	Christophe SERRE	Maire de Tauves
Yannick TOURNADRE	Maire de La Tour d'Auvergne	Yves CLAMADIEU	Maire de Saint Julien Puy Lavèze
David SAUVAT	Maire de Saint Sauves	Eric BRUGIERE	Maire de Laqueuille
Patrick PELLISSIER	Maire de Saulzet le Froid	Julien GAYDIER	Maire de Singles
Laurent BERNARD	Maire de Saint Donat	Patrice FAURE	Maire de Perpezat
Patrick DURAND	Maire de Mazayes	Georges GAY	Maire de Larodde
Socio-professionnels titulaires	Commune / fonction	Socio-professionnels suppléants	Commune / fonction
Sylvie MOULY	Association des Musicales d'Orcival	Alexandre LETORT	Gérant Météovergne
Josiane CROS	Bénévole Paroisse Notre Dame d'Orcival	Jean-Michel GIRAUD	Ancien président OT Terres Dômes-Sancy
David RAGU	Gérant camping à La Tour d'Auvergne	Virginie BRICHARD	Restauratrice
Patrick FONTAINE	Hôtelier - restaurateur à Saint Sauves	Corinne SAURAT	Gérante hébergements insolites à Singles
Thierry LEGOUFFE	Hôtelier - restaurateur à Bagnols	Eric PANTEKOEK	Hôtelier - restaurateur à St Donat
Nathalie GASTEAU	Agricultrice, propriétaire de meublé de tourisme à Laqueuille	Olivier PAUPERT	Société Laitière de Laqueuille
Jodi PLISSONNEAU	Propriétaire hébergement de groupe à Rochefort-Montagne	Aline LECOMTE	Propriétaire hébergement de groupe à Tauves
Joël BRUGIERE	Accompagnateur moyenne montagne à Saint Sauves	Dominique FONCELLE	Propriétaire meublé de tourisme

# L'ÉQUIPE

L'effectif du personnel permanent est de 6 personnes.

Toute l'équipe est intégrée au planning d'accueil et participe à l'accueil touristique qu'il soit physique, téléphonique ou numérique. À chaque agent est attribué un bureau d'accueil mais le personnel est mobile pour garantir une connaissance approfondie de toutes les zones du territoire Auvergne VolcanSancy. Des temps communs sont organisés régulièrement pour travailler en équipe sur différents sujets.



**Judith DUMONS**

*Directrice*  
Bureau d'Orcival  
04 73 65 91 02  
j.dumons@auvergnevolcansancy.com



**Anne MONIER**

*Community Manager, référente  
taxe de séjour, régisseur*  
Bureau de La Tour d'Auvergne  
(siège social)  
04 73 65 89 78  
a.monier@auvergnevolcansancy.com



**Lucas MONTEL**

*Responsable animations et  
expositions, éditions  
et conseiller en séjour*  
Bureau d'accueil d'Orcival  
04 73 65 89 79  
l.montel@auvergnevolcansancy.com



**Florian PINAULT**

*Responsable partenariats,  
éditions et conseiller en séjour*  
Bureau d'accueil d'Orcival  
04 73 65 91 01  
f.pinault@auvergnevolcansancy.com



**Aude CABANAC**

*Conseillère en séjour, éditions  
et animatrice APIDAE*  
Bureau d'accueil  
de La Tour d'Auvergne  
04 73 65 89 77  
a.cabanac@auvergnevolcansancy.com



**Tiffany CHERASSE**

*Chargée de communication  
en contrat d'apprentissage*  
Bureau d'accueil d'Orcival  
04 73 65 89 77  
t.cherasse@auvergnevolcansancy.com



**Clémence MARCHE**

*Conseillère en séjour  
(saisonnnière)*  
Bureau d'accueil de Tauves  
04 73 65 89 77  
c.marche@auvergnevolcansancy.com

5 saisonniers « conseillers en séjour » viennent compléter l'équipe en haute saison.

Ces renforts permettent, en haute saison, l'ouverture en continu des 4 bureaux d'accueil 7/7, avec une amplitude horaire de 9h à 18h.

## Formation professionnelle

- Pour répondre aux obligations en matière de **formation professionnelle** et accompagner la montée en compétence de l'équipe, plusieurs formations dispensées par Trajectoires Tourisme et prises en charge en totalité par l'opérateur de compétences (OPCO) ont été suivies par l'équipe (5 au total).
- **Les saisonniers** bénéficient de 4 jours de formation, à leur prise de poste (connaissance du territoire, du fonctionnement et des outils de l'Office de tourisme, accueil en binôme avec le personnel permanent).
- **1 éducteur annuel** permet à l'équipe de sortir de son territoire et de rencontrer un autre Office de tourisme pour échanger autour du fonctionnement et de la stratégie de chacun. Cette année, l'équipe s'est déplacée à l'Office de tourisme Mézenc Loire Sauvage.



# LE BUDGET

L'office de tourisme dispose de deux budgets : un budget de fonctionnement et un budget annexe, dédié à ses activités commerciales.

## BUDGET RÉALISÉ EN 2022

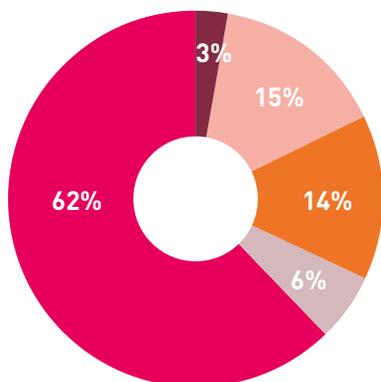
Dépenses : 497 512,83 €

Recettes : 514 919,1 €

Taux d'exécution budgétaire : 94,5 % (hors investissement)

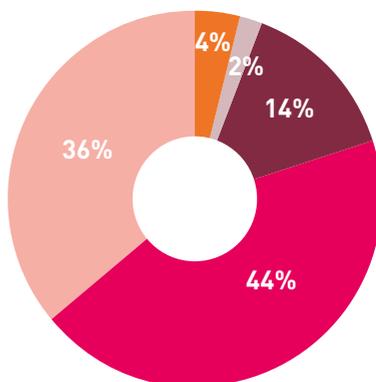
Les dépenses d'investissement s'élèvent à 16 424,98 € (site internet et achat de matériel de bureau)

### Répartition des dépenses



- Fonctionnement
- Promotion et communication
- Activité commerciales
- Masse salariale
- Investissement

### Répartition des recettes



- Activités commerciales
- Subvention de fonctionnement
- Taxe de séjour
- Investissement
- Autres



## Détail par chapitre

### Budgets réalisés 2022

Budget de fonctionnement	Prévisionnel 2022	Réalisé 2022
<b>Fonctionnement - Dépenses</b>	<b>470 750,00 €</b>	<b>421 009,32 €</b>
11 - Charges à caractère général	145 653,42 €	102 025,39 €
12 - Charges de personnel et frais assimilés	317 678,00 €	317 200,05 €
023 - Virement à la section d'investissement	5 633,58 €	- €
042 - Opérations d'ordre de transfert entre sections	1 782,00 €	1 782,00 €
65 - Autres charges de gestion courante	3,00 €	1,88 €
<b>Fonctionnement - Recettes</b>	<b>470 750,00 €</b>	<b>525 523,53 €</b>
002 - Résultat d'exploitation reporté	86 783,87 €	86 783,87 €
013 - Atténuations de charges	- €	5 611,04 €
74 - Subvention d'exploitation	230 000,00 €	235 333,28 €
75 - Autres produits de gestion courante (reversement taxe de séjour)	147 966,13 €	192 140,25 €
77 - Produits exceptionnels	6 000,00 €	5 655,09 €
<b>Investissement - Dépenses</b>	<b>19 866,18 €</b>	<b>16 424,98 €</b>
<b>Investissement - Recettes</b>	<b>19 866,18 €</b>	<b>14 232,60 €</b>
<b>Budget annexe</b>	<b>Prévisionnel 2022</b>	<b>Réalisé 2022</b>
<b>Fonctionnement - Dépenses</b>	<b>78 000,00 €</b>	<b>76 503,51 €</b>
11- Charges à caractère général	78 000,00 €	76 503,51 €
<b>Fonctionnement - Recettes</b>	<b>78 000,00 €</b>	<b>83 004,93 €</b>
002 - Résultat d'exploitation reporté	6 825,49 €	6 825,49 €
70 - Ventes de produits fabriqués, prestations de services, marchandises	71 174,51 €	76 137,14 €
77 - Produits exceptionnels	- €	42,30 €
<b>Investissement - Dépenses</b>	<b>7 020,00 €</b>	<b>- €</b>
<b>Investissement - Recettes</b>	<b>7 020,00 €</b>	<b>7 020,00 €</b>

### À NOTER

- Un taux d'exécution budgétaire de 94.5 % (hors investissement), un budget maîtrisé
- Une hausse de l'autofinancement (hausse des activités commerciales de l'Office de tourisme) de + 38.5% par rapport à 2021
- Hausse importante de la collecte de taxe de séjour (+ 32% par rapport à 2021)

# LES CHIFFRES DE L'ACCUEIL

## SADI SCHEMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

Cette étude menée par un cabinet extérieur, en collaboration avec la communauté de communes Dômes Sancy Artense, a pris fin en mai 2022.

Elle a permis de mener une réflexion autour de l'accueil dans les murs et hors les murs de l'office, à l'échelle de la destination. La prise en compte du parcours client, de ses attentes et de ses usages en sont le socle.

Certaines des préconisations du bureau d'étude ont déjà été mises en application et d'autres verront le jour en 2023.

## Visites dans les bureaux d'accueil



Une hausse générale de la fréquentation des bureaux d'accueil et une année record, grâce à :

- La diversification de nos points d'accueil
- Le renfort de l'équipe de saisonniers
- Une très belle météo qui a incité les visiteurs à se rendre, en altitude, au Centre Montagnard Cap Guéry
- À Tauves, un espace partagé avec boutique de l'association des Artisans de Tauves, qui explique, en partie, la forte affluence en pleine saison

À noter cependant :

- Une baisse ou très légère hausse de la fréquentation des bureaux d'accueil d'Orcival et de La Tour d'Auvergne (baignade interdite à La Tour d'Auvergne une partie de la saison et de très fortes chaleurs incitant certainement les visiteurs à fuir les centres bourg).

Année complète

**38 622**  
visiteurs

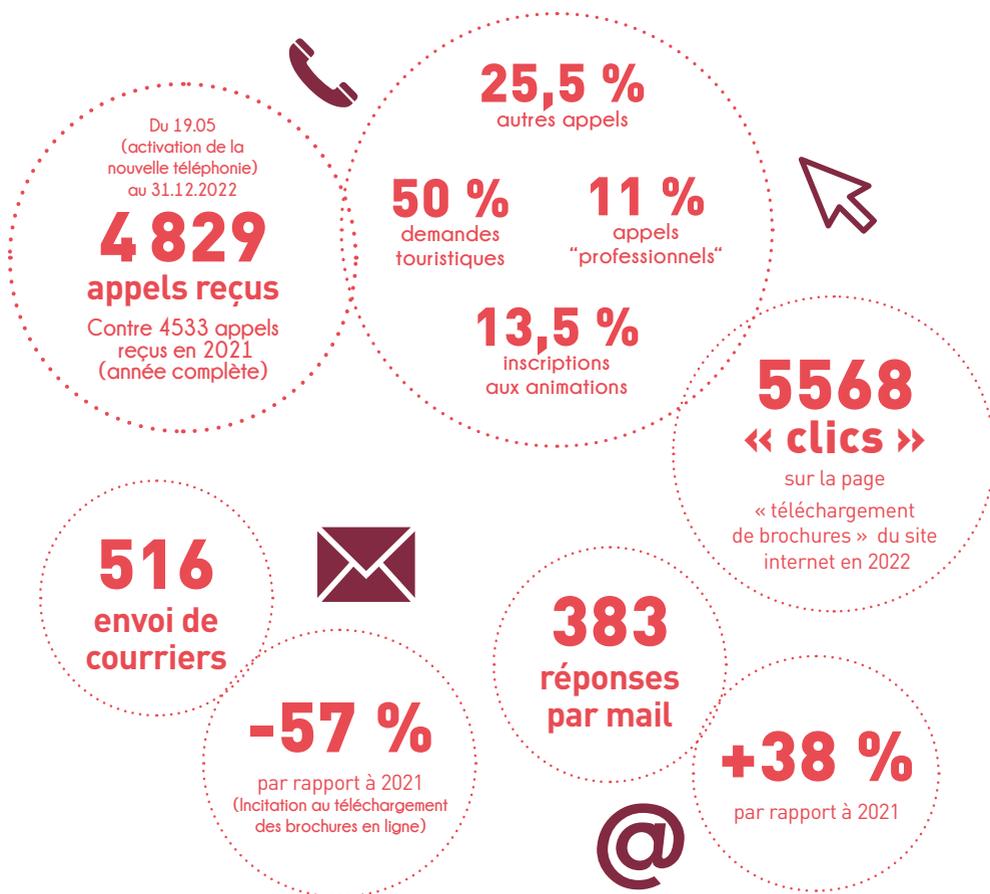


**+21 %**  
par rapport à 2021

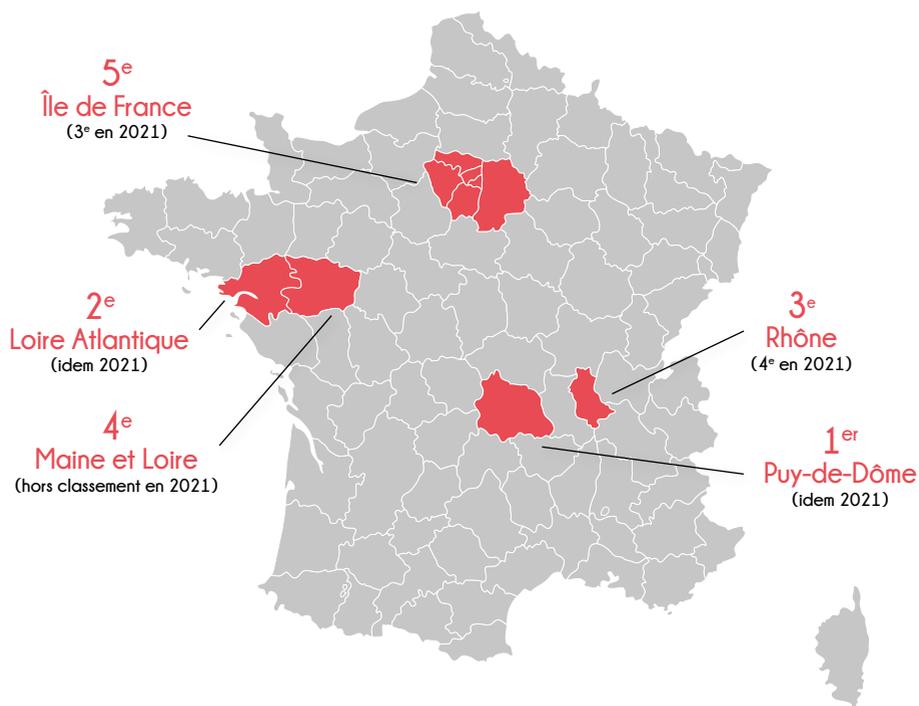
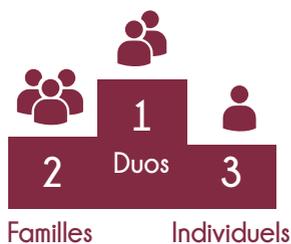
## Année 2022 – Nombre de visiteurs par bureau d'accueil de l'Office de tourisme

Bureaux d'accueil	Visiteurs	Comparaison 2021
Orcival	13 036	- 23 %
La Tour d'Auvergne	7 270	+ 2,5 %
Tauves	10 300	+ 40 %
Cap Guéry	10 239	+ 166 %
Marché de Saint Sauves (x7 matinées)	667	- 24 %
<b>Total</b> (Nombre de visiteurs, tous bureaux confondus)	<b>38 622</b>	<b>+ 21 %</b>

## Demandes de documentation & Téléphone



## Profil et origine des visiteurs



**5,8 %**  
visiteurs  
étrangers  
(idem 2021)

### Demandes principales faites à l'accueil

1. Culture et patrimoine
2. Renseignements pratiques
3. Randonnées
4. Animations et marchés
5. Producteurs et artisans

# L'ESPACE D'EXPOSITION

**4**  
expositions

**916 €**  
de chiffre  
d'affaires  
généralisé par la vente  
des œuvres

**784**  
visiteurs  
+ 70% par  
rapport à 2021



**Auriane PHILIPON**  
« Falaises »  
Du 9 mai au 2 juillet 2022

Cette année encore, le bureau d'accueil d'Orcival a accueilli les œuvres d'artistes locaux ou passionnés de la région.

Ces expositions offrent une véritable plus-value à l'Office de tourisme en proposant :

- Aux habitants du territoire de pousser les portes du bureau d'accueil,
- Un espace d'accueil convivial et décoré,
- La vente d'œuvres et d'objets dérivés.

Chaque année, un jury se réunit pour déterminer le programme des expositions de l'année à venir.



**Rosa**  
« Libre »  
4 juillet au 27 août 2022

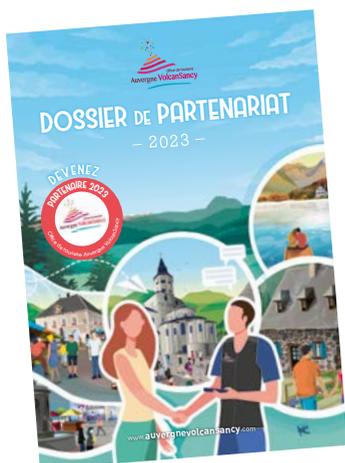


**Flora GUETON**  
« Recup'Art »  
19 décembre 2022 au 6 mai 2023



**Yvan MARTIN**  
« Attentes sauvages »  
29 août au 4 novembre 2022

# ANIMATION ET COORDINATION DES ACTEURS TOURISTIQUES



**241**  
partenaires

40 nouveaux  
188 « secteur »  
53 « hors secteur »



**375**  
prestations de  
partenariats  
86 nouvelles

Campagne  
de partenariat  
**42 275 €**  
+ 33% par  
rapport à 2021



La Communauté de Communes Dômes Sancy Artense souhaite que la mission de « d'animation et de coordination des acteurs touristiques » soit prépondérante dans les futures actions de l'Office de tourisme (convention d'objectifs 2023-2027).

Depuis sa création (en 2017), l'Office de tourisme centre, petit à petit, son action sur l'amélioration des problématiques rencontrées par les prestataires locaux afin de favoriser l'émergence d'un tissu de prestataires connectés les uns aux autres.

Cela suppose, pour l'Office de tourisme, de passer par une phase d'invention, ou de réinvention, de son (nouveau) marketing de services : services existants, à créer, à adapter, tarification, communication, animation, suivi...

## C'EST QUOI ÊTRE PARTENAIRE ?

- Être fier de mon territoire, mes volcans, mes racines !
- Avoir confiance en ma destination et contribuer à la diffusion de l'image de mon territoire
- Être en lien avec l'équipe de l'Office de tourisme, c'est utile :
  - Si nous devons orienter des journalistes
  - Si nous devons réassurer des clients : « est-ce que cet établissement existe bien ? »
  - Quand nous formons notre équipe de renforts saisonniers
- Faciliter les vacances de vos clients
- Renforcer l'approche professionnelle de votre activité
- Bénéficier de services majoritairement financés par la collectivité

## MAIS C'EST AUSSI :

- Soigner l'image de votre établissement/prestation : à travers celle-ci, c'est l'image de tout le territoire que nous diffusons collectivement.
- Jouer collectif
- Agir dans une dynamique d'amélioration continue de la qualité de l'offre : répondre positivement aux avis, être à l'écoute, optimiser le confort de vos hébergements, etc.

## Nouveautés 2022

- Un dossier de partenariat plus qualitatif
- Un nouveau site internet, plus séduisant
- De nouvelles prestations de partenariats (visibilité)
- Une solution dématérialisée : partenariats et mise à jour des données en ligne (avec campagnes de mise à jour automatisées)
- Une espace pro (et boîtes à outils), en ligne
- Des calendriers de disponibilités en ligne, pour les hébergeurs (avec possibilité d'intégration d'un lien ical)
- De nouvelles dates d'ateliers numériques : 6 ateliers, 4 thématiques, 41 partenaires accueillis (certains sur liste d'attente n'ont pu participer)



### LES ATELIERS NUMÉRIQUES

**BONNES PRATIQUES-CONSEILS / QUESTIONS-RÉPONSES**

OBJECTIF : aide à l'utilisation des réseaux sociaux pour promouvoir votre activité professionnelle

 <p>Mercredi 30 novembre 9h - 12h</p>	 <p><b>Facebook : Iers pas (débutant)</b> : créez votre compte personnel pour suivre l'actualité touristique (et celle de vos amis...)</p>	
<p>Mercredi 30 novembre 14h - 17h</p>	 <p><b>Instagram</b> : promouvoir votre activité par l'image</p>	
<p>Mercredi 7 décembre 9h - 12h</p>	 <p><b>Facebook : Créer sa page (utilisateur)</b> : gérez la page de votre activité et augmentez votre visibilité</p>	
<p>Mercredi 7 décembre 14h - 17h</p>	 <p><b>Fiche d'établissement Google</b> : faites connaître votre activité facilement et gratuitement sur Google (ex Google My Business).</p>	

**Prérequis** : avoir une adresse mail (et connaître ses identifiants !)  
Savoir utiliser un smartphone et télécharger une application (pour Instagram)

**Public** : partenaire souhaitant promouvoir son activité

**Matériel non fourni** : ordinateur portable, tablette ou smartphone (obligatoire pour Instagram)

**Durée** : 1/2 journée

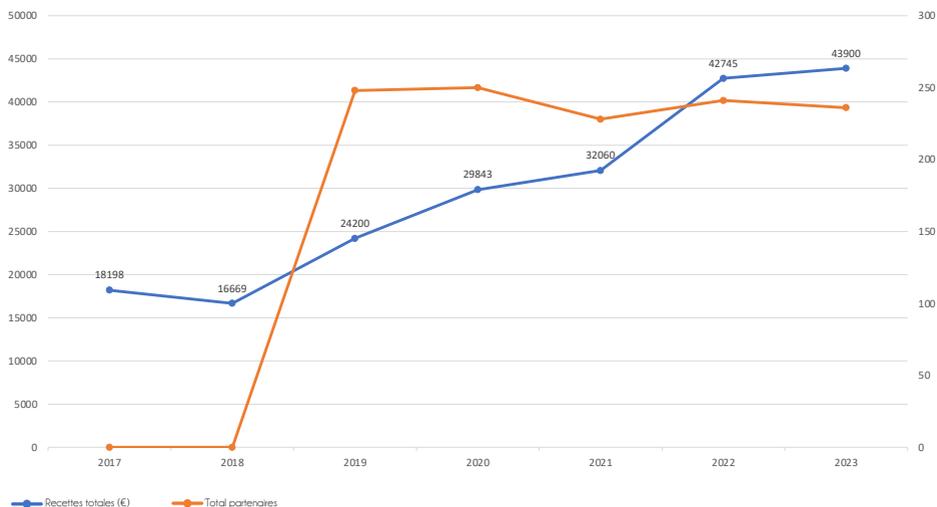
**Localisation** : Loqueville

Gratuit, Sur inscription

Contact : ANNE MONIER  
Animatrice numérique  
amoner@auvergnevolcansancy.com

[www.auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com)

# Évolution des partenariats 2017-2023 (en €)



**Premier rendez-vous des partenaires – Tauves, salle de La Bascule - 08.10.2022**

## À RETENIR EN 2022

Une enquête « Bilan de saison 2022 », transmise à 241 partenaires (secteur et hors-secteur), du 2 au 18 septembre 2022 a obtenu 37.3% de retours. 78 % des partenaires ont attribué à leur saison 2022, une note située entre de 4 ou 5 (+1 point) et seulement 14 % enregistraient une baisse de leur fréquentation.

Mais également :

- Un contexte de relance en sortie de crise : maintien d'une offre à l'identique
- Un retour de la confiance des partenaires (hausse des recettes de 33 % par rapport à 2021)

- Une très forte hausse de la vente d'encarts publicitaires
- Des nouveaux partenaires porteurs de nombreuses prestations
- Un 1er Rendez-vous des Partenaires en bilan de saison (Tauves – 8 octobre 2022)
- La modification du groupe Facebook pro de Le Cercle des Partenaires à Acteurs du tourisme en Auvergne VolcanSancy (ouverture à tout socio-professionnel concerné par le tourisme sur le territoire Dômes Sancy Artense).

# LES ACTIVITÉS COMMERCIALES DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Établissement Public Industriel et Commercial (IEPIC) a pour objet une activité industrielle et commerciale ; de ce fait, la structure dispose de deux budgets, un budget de fonctionnement et un budget dit « annexe » qui fait état de toutes ses activités commerciales.

Quelles sont les activités commerciales de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy ?

**+38,5 %**  
par rapport à 2021

Activités commerciales	2022
Boutiques	25 117,70 € +64% par rapport à 2021
Animations (9580 € avec orpaillage et canyoning, encaissés directement par le prestataire – commission OT 10%)	3085,15 € + 61% par rapport à 2021
Billetterie	4958 € +64,7% par rapport à 2021
Partenariats et régie publicitaire	42 275 € +33% par rapport à 2021
Parcours muséographique De Bleu et de Sang	528 € +36% par rapport à 2021
<b>Total</b> <i>Le chiffre peut varier légèrement avec la réalité du budget sur une année civile</i>	75 963,85 €

## Animations



**113**  
dates  
d'animations

**2041**  
inscrits  
soit +3,7 % par  
rapport à 2021

**3 085 €**  
recettes  
soit +61% par  
rapport à 2021  
(en excluant les recettes  
générées par les prestations  
« en direct »)



**Canyoning à La Tour d'Auvergne**



**À la recherche du soleil perdu  
au Centre Montagnard Cap Guéry**

**Cette année, l'Office de tourisme a programmé 9 types d'animations aux thématiques variées :**

- Visites guidées : Basilique Notre Dame d'Orcival et village de la Tour d'Auvergne
- Visites théâtralisées Le Pèlerin gourmand, à Orcival
- Canyoning à La Tour d'Auvergne
- Initiation à l'orpaillage à Singles
- Visites de ferme à Avèze, Olby et Orcival
- Visite de la Maison de la Confiserie à Orcival
- À la recherche du soleil perdu au Centre Montagnard Cap Guéry
- Visite chez une apicultrice à Saint-Sauves d'Auvergne
- Tournage sur bois à Gelles

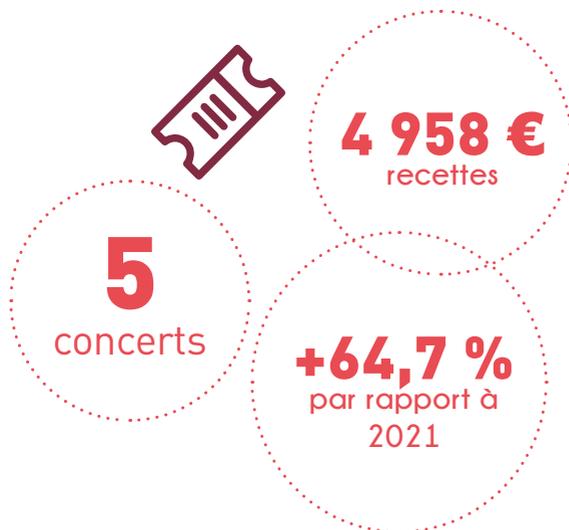
Ces animations, certaines gratuites, d'autres payantes, séduisent un public familial, toujours plus nombreux. Nous nous efforçons, chaque année, de proposer des nouveautés et de nouvelles dates (notamment sur le mois de septembre).

# Le Parcours Muséographique De Bleu et de Sang à Laqueuille



L'Office de tourisme est gestionnaire du Parcours Muséographique de Bleu et de Sang à Laqueuille. L'établissement a accueilli 132 « visites » contre 97 en 2021, une visite correspondant à une personne ou plus (4 € insérés dans le monnaieur déclenchent la muséographie). Le montant total des encaissements s'élève à 528 € contre 388 € en 2021.

## Billetterie



L'Office de tourisme assure un service de billetterie pour le compte des Musicales d'Orcival. 5 concerts programmés en 2022, avec un chiffre d'affaires en nette hausse, expliqué par le retour progressif des clients, suite à la crise sanitaire.



## Boutiques

Cartes postales, cartes et topoguides de randonnées, magnets, artisanat, savons, bijoux, lave émaillée, poterie, sacs cadeaux, espace d'exposition, etc...

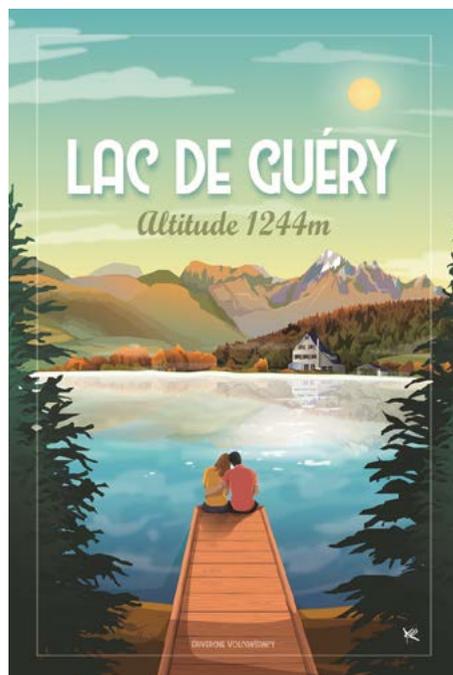
Cette augmentation est expliquée par le renouvellement de nos boutiques mais surtout l'ouverture d'un espace boutique au Centre Montagnard Cap Guéry, en gestion par l'Office de tourisme.

**+64 %**

d'augmentation  
des ventes par  
rapport à 2021



**25 117.70 €**



Création de deux affiches avec un illustrateur,  
en vente dans les bureaux d'accueil

# PROMOTION ET COMMUNICATION

Cette année, Tiffany CHERASSE a rejoint l'équipe de l'Office de tourisme en contrat d'apprentissage « Chargé de communication », pour une durée de 9 mois.

Au programme : la création d'outils à destination de la presse et révision de la charte graphique de l'Office de tourisme.

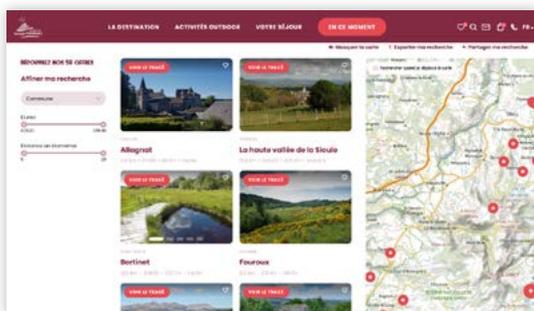
## Le numérique

### → Un nouveau site Internet – Mise en ligne fin 2022

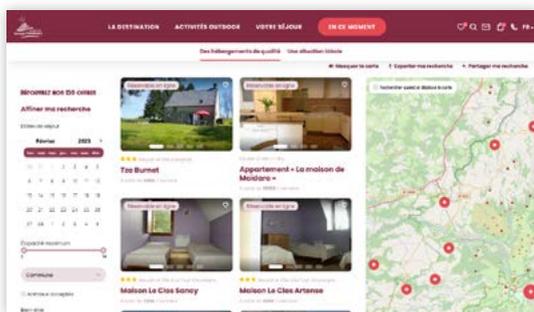
Un projet qui a mobilisé toute l'équipe : une partie de l'année 2021 avait été consacrée à la rédaction d'un cahier des charges et au choix d'une agence. En 2022, la maquette a été validée, l'équipe a été formée à l'utilisation de l'outil, les contenus intégrés.



Page d'accueil



Exemple de page « Randonnées »



Exemple de page « Hébergements »

### Prérequis pour ce nouveau site

- Volume de données (175 pages de contenu et 750 fiches APIDAE\*)
- Nouvelle charte graphique
- 6 journées de reportage photos
- Travail sur le référencement
- Rédaction de nouveaux contenus
- Réintégration et vérification des anciens contenus
- Étude de l'environnement du site et des outils à y intégrer



**434 000**  
utilisateurs  
(-12% par rapport  
à 2021)

**477 000**  
sessions  
(-12 % par rapport  
à 2021)

**611 000**  
pages vues  
(-13.5% par rapport  
à 2021)



Depuis plusieurs années, la fréquentation du site est en constante évolution. Néanmoins, en 2022, nous constatons une baisse en fin d'année qui peut s'expliquer par le fait que :

- L'ancien site n'était pas totalement en conformité RGPD (si l'internaute n'accepte pas les cookies, son passage n'est pas comptabilisé, ce n'était pas le cas sur notre ancien site).
- De plus, les pages les plus vues sont celles dédiées à la neige (fin 2021, importantes chutes de neige qui ont généré énormément de trafic sur les pages dédiées, ce qui n'a pas été le cas fin 2022).

Top  
**10**

## des pages les + vues en 2022

1. Accueil
2. Webcams Guéry
3. Chemin des muletiers
4. Bulletins neige
5. Page des 4 webcams
6. Randonnées pédestres
7. Meublés / Gîtes
8. Webcam la Stèle
9. Hébergements insolites
10. Cascade du Guéry

## Pour les clients

- Un site de « séduction »
- Un éco-mode permettant à l'internaute d'économiser sa consommation de CO<sup>2</sup>
- Une offre qualifiée grâce à l'utilisation élargie du Système d'Information Touristique APIDAE\*
- Recherche de disponibilités pour les hébergements
- Réservation des hébergements en ligne
- Un site traduit en 5 langues
- Édition de carnets de voyages
- Cartes interactives
- Nouvelle mise en page des itinéraires d'activités de pleine nature (traces CPX notamment et fiches)
- Billetterie des animations (en prévision pour 2023)

\*APIDAE = Système d'information touristique utilisée par les Offices de tourisme.

## Pour les partenaires de l'Office de tourisme

- Une solution dématérialisée : partenariats et mise à jour des données en ligne (avec campagnes de mise à jour automatisées)
- Une espace pro (et boîtes à outils), en ligne
- Des calendriers de disponibilités en ligne, pour les hébergeurs (avec possibilité d'intégration d'un lien ical)
- Réservation des hébergements en ligne (pour ceux qui disposent de la solution Open System)

## Le référencement

En 2022, l'agence Brioude Internet nous a surtout accompagné dans la mise en ligne du nouveau site (plan de redirection, conseils techniques et stratégiques, rédaction de nouveaux contenus).

### → Les Réseaux sociaux

#### Les objectifs

**A**ccroître la notoriété de notre territoire, construire une communauté engagée, qui se fait le relais de nos publications : touristes mais également population locale et de proximité. Notre présence sur les réseaux sociaux permet également de promouvoir notre site internet via des liens vers des pages du site. C'est une façon d'atteindre gratuitement un large public.

**Ce qui plait sur les réseaux :** l'image, la vidéo (en constante progression, à développer), l'inédit, l'humain, la vie de l'entreprise, son quotidien, ses salariés, l'authentique.

L'Office de Tourisme Auvergne VolcanSancy est activement présent sur **Facebook**, **Instagram** mais également sur Twitter, You tube et Snapchat (moins actif).





**9 570**  
abonnés

+ 16% par rapport  
à 2021

**65 %**  
sont des femmes  
52 % des abonnés ont  
entre 35 et 55 ans

**92**  
posts  
Contre 81  
en 2021

**5 800**  
personnes

Nombre moyen de  
personnes ayant vu  
chaque post

**318**  
stories  
Repostées  
automatiquement  
d'Instagram



Il s'agit du plus ancien réseau sur lequel l'Office est présent (depuis 2010). L'objectif des publications en dehors d'augmenter la notoriété du territoire est de renvoyer au maximum sur des pages du site internet pour booster son référencement.

En 2022 nous n'avons pas acheté de publicité. Par conséquent, cela demande du temps de travail pour obtenir de la visibilité. Afin d'augmenter de façon gratuite la visibilité des posts nous les partageons dans des groupes sur Facebook.

\*L'engagement représente le nombre de likes + le nombre de partages + le nombre de commentaires + le nombre de clics sur un lien. Plus il y a d'engagement, plus la publication est mise en avant par Facebook et donc visible.

### Couverture

Au total 119 507 comptes ont pu voir une de nos publications ou stories au moins une fois.

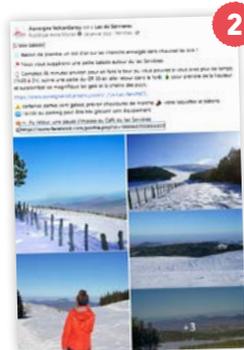
### Exemples de publications

- Les ouvertures des domaines nordiques
- Idées rando
- Les éditions de l'Office de Tourisme
- La découverte des villages
- En été, la promotion des animations de l'Office de Tourisme
- Offres d'emplois saisonniers

### Top 3 des publications sur Facebook

Engagement\* moyen par publication = 196

1. Offre d'emploi = vue par 15709 personnes - Engagement = 475
2. L'idée balade = vue par 15 379 personnes - Engagement = 613
3. L'idée rando = vue par 14 874 personnes - Engagement = 499





# INSTAGRAM

**12 175**

abonnés  
+ 7% par rapport  
à 2021

**57 %**  
sont des femmes

83% sont en France  
+ de 50% des abonnés  
ont entre 25 et 45 ans

**77**

posts  
Contre 108  
en 2021

**5 500**

personnes  
Nombre moyen de  
personnes ayant vu  
chaque publication

**318**

stories  
Vues moyenne  
par 603 personnes /  
story



Présence sur ce réseau depuis 2016,  
dédié uniquement à l'image et la vidéo  
courte.

Nous « repostons » essentiellement des  
photos de paysage du territoire, prises  
par nos visiteurs, pour donner envie de  
venir découvrir le territoire et faire rêver.

Selon une étude de 2019, la dimension  
« instagrammable » d'une destination est  
prise en compte lors de la réservation  
par 42% des voyageurs français.

## Couverture

Au total 111 244 comptes ont pu voir une de nos publi-  
cations ou stories au moins une fois.

## Contenu

- Post = photo, vidéo ou carrousel de photos
- Stories = publications visibles 24h seulement, bon moyen pour faire passer des informations « de l'instant » (enneigement, webcams, générer du trafic sur le site via des liens)
- Réel = mini vidéo (comme Tik Tok), très à la mode et de plus en plus plébiscité sur ce réseau

## Top 9 des publications Instagram

Engagement\* moyen par publication = 511

Les sites ou les ambiances les plus « likés » sont générale-  
ment les lacs, les cascades, les volcans, la neige, les levers  
et couchers de soleil. Nous publions néanmoins des visuels  
de sites moins connus pour inciter les internautes à se  
déplacer sur ces sites secondaires, qui souffrent moins de  
sur fréquentation en pleine saison.



\*L'engagement représente le nombre de likes  
+ le nombre de partages + le nombre de  
commentaires. Plus il y a d'engagement, plus  
la publication est mise en avant par Instagram  
et donc visible.

## → Les applications numériques



La communauté de communes a financé 3 applications dont nous assurons la promotion :

- **Mhikes : 50 circuits de randonnée pédestre et quelques parcours VTT et cyclo.**

Une application de randonnée pour guider les randonneurs au point de départ de la randonnée mais aussi le long du parcours. Un travail important de réactualisation a été mené par la communauté de communes à l'automne 2021, dans le cadre des actions du Pôle Pleine Nature Grand Sancy.



- **Les secrets de la pierre qui sonne à Rochefort-Montagne**

Sentier d'interprétation à vocation environnementale, ludique et pédagogique. À réaliser en famille, en autonomie ou à l'aide de l'application.



- **Le prisonnier d'Orcival** : visite de la basilique en autonomie depuis un smartphone mais également depuis une tablette en prêt à l'Office de Tourisme. Visite ludique autour des légendes et secrets de la basilique, version enfant et adulte.

## Éditions, photos, vidéos et presse

### → Les éditions de l'Office de tourisme

À l'heure du numérique, l'édition de supports papiers demeure indispensable pour préparer son séjour mais aussi pour obtenir des informations sur place. Nous avons travaillé cette année avec un illustrateur pour réaliser des visuels représentant le territoire (pages de couverture des éditions 2022), et déclinés en affiches, en vente dans les bureaux d'accueil.

Certaines éditions ont vu leur nombre d'impressions augmenter dû à l'ouverture d'un nouveau bureau d'accueil (Centre Montagnard Cap Guéry).



6

distributions  
sur le territoire /an,  
assurées par l'équipe

Soit 9 jours sur les routes  
d'Auvergne VolcansSancy,  
à la rencontre des  
prestataires touristiques.



151 000  
exemplaires /an

€

Hausse du coût du  
papier et préservation  
de l'environnement =  
Incitation au téléchargement  
des brochures en ligne.

## À destination du grand public



### Plans de village d'Orcival, de La Tour d'Auvergne et de Taupes

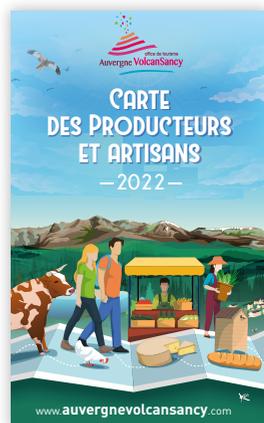
8 000 exemplaires

Date de sortie : juin 2022

### Fiche de randonnée

Impression en interne en fonction des besoins (0.50 € prix public en bureau d'accueil).

Une soixantaine de fiches réparties sur les 27 communes du territoire. En téléchargement gratuit sur le site internet [www.auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com)



### Carte des producteurs et artisans

15 000 exemplaires

Date de sortie : avril 2022



### Parcours muséographique De Bleu et de Sang

10 000 exemplaires

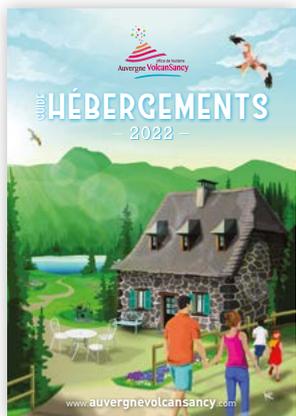
Date de sortie : juin 2022



### Carte touristique

20 000 exemplaires

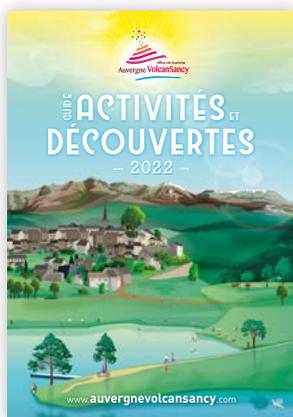
Date de sortie : février 2022



**Guide des hébergements**  
3 000 exemplaires  
Date de sortie : janvier 2022



**Agendas des manifestations**  
35 000 exemplaires  
Edition trimestrielle  
(janvier, avril, juillet et octobre)

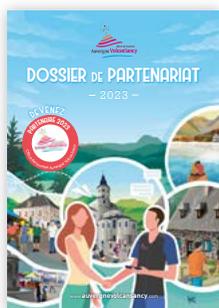


**Guide activités et découvertes**  
20 000 exemplaires  
Date de sortie : février 2022

**Set de table**  
50 000 exemplaires  
Date de sortie : juin 2022



## À destination des professionnels



**Dossier de partenariat**  
1 000 exemplaires  
Date de sortie : octobre 2022



**Dossier taxe de séjour**  
700 exemplaires  
Date de sortie : décembre 2022

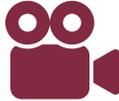


**Dossier de presse**  
150 exemplaires  
Date de sortie : mai 2022

## → Photos et vidéos

**6**  
journées de  
reportages photos  
Avec un photographe  
professionnel et  
des figurants

Utilisation  
Tous les supports de  
l'Office de tourisme,  
numérique et papier



## Thématiques et cibles

- Balade en famille et découverte du Centre Montagnard Cap Guéry - automne.
- Randonnée seniors actifs - été
- Séjour en famille (hébergements de qualité, restauration et visites) - été.
- Loisirs en famille : eau (cascades), baignade et visites de producteurs - été.
- Les villages d'Auvergne Volcan-Sancy (points de vue, patrimoine naturel et architectural) - automne.



## → Presse, renforcer la notoriété de notre destination

### Presse locale

- Envoi de **communiqués de presse** dans les rédactions locales, en fonction des actualités (presse écrite, radio)
- Participation aux **Ambassadeurs de France Bleu Pays d'Auvergne** : 13 directs organisés (de février à juillet 2022) pour mettre en valeur la destination. 5 directs de l'Office de tourisme et 8 directs de partenaires (producteurs, sites de visites, etc..)
- 2 émissions du **Baladeur de France Bleu Pays d'Auvergne**, organisées sur le territoire, sur les communes de La Tour d'Auvergne et Saint Julien-Puy-Lavèze
- **QLF Magazine\*** - été 2022 : publication d'un communiqué (partenariat payant) sur les trésors cachés d'Auvergne VolcanSancy, à destination des familles du bassin Clermontois
- **Le Petit futé** - édition 2022 : mise en avant du territoire (partenariat payant - guide papier et site internet)
- **Agitez-vous** : magazine Gites de France, disponible dans tous les hébergements Gites de France du département - Que faire en Auvergne VolcanSancy ?



\* QLF Magazine

## Relation avec nos partenaires institutionnels

- Journée de visite du territoire avec Véronique FEUERSTEIN, chargée de relations presse au Conseil Départemental du Puy de Dôme
- Participation au Dossier de presse « Culture », du Conseil Départemental du Puy de Dôme
- Échanges réguliers avec le comité régional AURA Tourisme, sur des actions ciblées

## Exemples d'accueils de presse



**C8 – La Mag auto**  
test d'un véhicule et mise en avant du territoire (visite au lac de Serrière)



**BFM TV Lyon Métropole**  
capsules vidéo de 6' pour faire découvrir aux téléspectateurs de BFM Lyon Métropole la richesse des proches destinations auvergnates pour s'échapper le temps d'un week-end ou d'un court séjour



**Le Monde**  
édition numérique  
« 5 idées de randos en raquettes pour cet hiver »

# TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour est due par les touristes aux hébergeurs, lesquels la reversent à la Communauté de Communes (via la régie gérée par l'Office de Tourisme), qui la reverse intégralement à l'Office de Tourisme. Elle participe au financement des différentes actions mises en place par ce dernier.



## 192 138,81 €

Soit + 32% par rapport à 2021  
Et + 79% par rapport à 2019

### 448

propriétaires

Soit 580 hébergements,  
au 01.02.2023

## POURQUOI CETTE AUGMENTATION DE COLLECTE ?

Chaque année, depuis 2019, la collecte de taxe de séjour augmente. Cette augmentation est multifactorielle, elle peut être expliquée par :

- Un meilleur suivi de la collecte, par l'Office de tourisme (nouveau logiciel et veille).
- L'augmentation des tarifs (votés par la collectivité).
- La collecte par les plateformes (Airbnb, booking, etc.).
- L'augmentation du nombre d'hébergements.
- L'augmentation du nombre de touristes en séjour sur le territoire.

## À NOTER

Un petit guide de la taxe de séjour à destination des propriétaires est édité régulièrement : il rappelle le rôle de la taxe de séjour, les tarifs de l'année en cours, l'organisation de la collecte, les bonnes pratiques et sanctions. Il est envoyé à chaque propriétaire du territoire Auvergne VolcanSancy.



## Rappel des collectes de taxe de séjour (montant des titres émis, par année) de 2019 à 2022

Année comptable	Total
2019	106 845,19 €
2020	117 543,44 €
2021	145 146,71 €
2022	<b>192 138,81 €</b>

À noter : le reversement s'effectuant au semestre, les nombreux retards dans les déclarations, les décalages entre déclaration et paiement, le reversement par les opérateurs numériques font qu'un écart entre les montants en comptabilité (titres) et les montants déclarés au titre d'une année, peuvent être observés.

# PLAN D' ACTIONS 2023

Afin d'améliorer la qualité de ses missions, l'Office de tourisme met en place chaque année un programme d'actions en fonction de ses différents domaines de compétence, de son fonctionnement interne, de ses possibilités humaines et de ses capacités humaine et financière.



## Accueil, informations et expositions

- Renforcer les équipes d'accueil pour consacrer du temps à de nouvelles missions de développement.
- Poursuivre la mise en œuvre du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI) en optimisant l'accueil et l'information sur l'ensemble du territoire intercommunal tout en tenant compte des flux, des moyens humains et des nouveaux comportements des visiteurs.
- Développer le réseau des Relais d'information Touristique (public ou privé) en leur mettant à disposition des outils facilitant l'information des visiteurs.
- Approfondir la connaissance du territoire des conseillers en séjour : organisation d'éducteur, visites de prestataires, formations proposées par différents partenaires institutionnels (Parc Naturel Régional des Volcans d'Auvergne, Fédération Départementale de pêche, etc...).
- Ouvrir un nouveau bureau d'accueil à La Tour d'Auvergne (déménagement) :
  - Démarches administratives pour le déménagement.
  - Suivi des travaux d'agencement intérieur, mise en place des enseignes et signalétiques diverses ...
- Amorcer une réflexion sur les ouvertures des bureaux d'accueil par "pôles".
- Améliorer l'agencement des espaces d'accueil et boutiques sur les bureaux d'accueil d'Orcival et de Tauves.
- Réorganiser l'accueil téléphonique et des demandes d'informations (courriers et mails).
- Mettre en place une nouvelle solution pour la diffusion d'informations touristiques sur les écrans numériques des bureaux d'accueil.
- Nouveau programme d'exposition 2023, au bureau d'accueil d'Orcival.
- Participer à la bourse aux documents départementale, organisée par le Conseil Départemental du Puy de Dôme.





# Communication

## Stratégie

- Mettre en place une stratégie marketing et en définir les objectifs.
- Mettre en place des actions de communication vers une clientèle de proximité :
  - Publicité sur les réseaux sociaux.
  - Publicité dans les médias régionaux (radios, magazines...).
  - Cibles : seniors actifs et familles avec enfants en bas âge.

## Photos

- Développer la banque d'images afin de renouveler les visuels des outils de communication PRINT et WEB - Reportages photos 4 saisons, ciblés clientèles.

## Vidéos

- Créer une capsule vidéo sur le rôle de l'Office de tourisme et à destination des acteurs touristiques de la destination.

## Editions

- Arrêter la brochure « Guide des hébergements » au profit du nouveau site internet (économie de papier et export des offres en ligne).
- Continuer le travail amorcé avec un illustrateur (et déclinaisons en affiches).
- Amorcer une réflexion sur la rédaction d'un magazine de destination, plus visuel et plus séduisant (en remplacement de l'actuel Guide d'Activité et de Découvertes).
- Réfléchir au mode de diffusion des éditions sur le territoire (arrêt de l'envoi en boîtes aux lettres de l'Agenda des Manifestations, trop onéreux et difficulté d'en mesurer l'efficacité).
- Maintenir des autres éditions à l'identique.
- Travailler sur la nouvelle carte Cyclo "Grand Sancy" avec le Pôle Pleine Nature Grand Sancy.

## Numérique

### Site internet et Système d'Information Touristique

Lancement du nouveau site internet [www.auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com) :

- Améliorer le contenu et la visibilité de l'offre touristique.
- Continuer le travail sur la performance et le référencement du site internet.
- Adapter le site internet aux attentes des clientèles touristiques (création de nouveaux contenus).
- Rédiger un programme d'actualités annuel.
- Mettre en place une nouvelle solution de billetterie en ligne.
- Gérer la donnée : réactive, qualitative et à jour avec une solution de mise à jour en ligne (avec campagnes automatisées).

### Réseaux sociaux

- Repenser notre stratégie social médias (suivi de formation).
- Maintenir la visibilité de la destination sur les différents réseaux sociaux en continuant à séduire, informer et engager nos communautés (9570 fans sur Facebook et 12 175 followers sur Instagram fin 2022).

### Référencement

- Travailler le référencement de nouvelles thématiques (Tour de France...) et de nouvelles pages.



## Développer & animer le réseau de partenaires office de tourisme

- Positionner l'Office de tourisme comme un acteur indispensable auprès des professionnels de la destination.
- Augmenter le temps dédié à l'animation du réseau des prestataires (en réorganisant les missions de l'équipe).
- Organiser des rencontres régulières et thématiques en fonction des besoins de professionnels de la destination :
  - Rendez vous des prestataires au printemps / bourse d'échanges.
  - Développement des ateliers numériques avec de nouvelles thématiques.
  - Rendez-vous dans les communes, à la rencontre des prestataires touristiques.
  - Former sur les outils digitaux mise à disposition (partenariats et mises à jour en ligne, logiciel taxe de séjour, outil de disponibilités en ligne, etc..).
- Conventionner avec le label Cite de France-Puy de Dôme, qui correspond à l'image que nous souhaitons renvoyer de notre parc d'hébergement en Auvergne VolcanSancy (qualitatif, typique et chaleureux) :
  - Une convention "donnant-donnant" : valoriser la labellisation, valoriser le territoire.
  - Temps de rencontre et de formation dédiés aux prestataires, sur différentes thématiques.
  - Condition d'accès au Label facilité (réduction de tarif).
  - Aider la montée en gamme et la commercialisation des hébergements du territoire et promouvoir une centrale de réservation locale, un label « local », des contacts locaux.
- Animer régulièrement le nouvel "Espace Pro" du site internet et création de boîtes à outils.
- Animer le groupe Facebook fermé "Acteurs du tourisme en Auvergne VolcanSancy".
- Renforcer les tournées de documentations et les déplacements de l'équipe sur le terrain.



## Animations

- Chaque année, renouveler le programme : animations thématiques de qualité, sur l'ensemble du territoire.
- Travailler en collaboration avec le Conseil Départemental du Puy de Dôme et la Fédération Départementale de pêche pour la mise en place d'animations dans les "Espaces Naturels Sensibles".
- Mettre en place de nouvelles modalités d'organisation des animations (pour les animations gratuites).
- Mettre en place d'une solution de billetterie en ligne pour faciliter l'achat et la réservation.



## Les activités commerciales

- Mettre en place un système de billetterie en ligne.
- Développer la billetterie (besoins à définir).
- Créer une nouvelle boutique dans le nouveau bureau d'accueil de La Tour d'Auvergne.
- Animer les boutiques (recherches d'artisans, renouvellement, création d'affiches...), amorcer une réflexion autour du "durable et local".
- Poursuivre le travail engendré autour des partenariats et de la régie publicitaire.



## Activités de pleine nature

- Valoriser l'offre de loisirs de pleine nature (randonnée à pied ou à vélo, activités de plein air, itinérance, etc) en proposant une offre complète.
- Poursuivre le travail en collaboration avec la communauté de communes Dômes Sancy Artense et le Pôle Pleine Nature Grand Sancy, sur cette mission.
- Organiser cette offre (par type de clientèle ou de thématiques).
- Mettre en place un nouvel outil "automatisé" de création de fiches de randonnée.
- Mettre en place un "module hiver" sur les tables numériques (visualisation des activités hivernales sur les deux domaines nordiques du territoire).

## Observatoire Maintenir la démarche d'observation de l'activité touristique

- Réaliser un rapport d'activité annuel et en assurer sa présentation et sa diffusion auprès de acteurs locaux (décideurs, institutionnels et prestataires touristiques).
- Se former sur l'observation touristique locale.
- Maintenir la réalisation d'un rapport annuel des activités de l'Office de Tourisme et le transmettre régulière
- Entrer dans la démarche PILOT ? Contribuer à l'observatoire des organismes touristiques de France permettant à l'Office de tourisme et à la destination de comparer ses indicateurs (touristicité et socioéconomiques) aux niveaux régional et national avec d'autres destinations.

## Ressources humaines

- Formation du personnel :
  - Développer les compétences du personnel.
  - S'adapter aux évolutions de la filière et à la transformation nécessaire.
  - Thématiques envisagées : éditions et rédaction, stratégie social média et évolution des réseaux sociaux, efficacité professionnelle, boutique (et développement durable), observation touristique locale, etc.
- Points d'équipe réguliers.
- Eductour 2023 sur une thématique définie (rencontre d'un autre Office de tourisme) : accompagnement des prestataires / digital et observatoire.
- Pérennisation du télétravail, après 2 ans de "test" (1j/semaine, hors périodes de vacances scolaires et en fonction des missions).
- Assurer la promotion des sites et outils créés par la communauté de communes autour de la pleine nature (nouveaux parcours de course d'orientation, application Mhikes, sentier Terra Alta, etc).

# Auvergne Volcansancy, l'Expérience volcanique !



## 27 communes ont le plaisir de vous accueillir

Aurières, Avèze, Bagnols, Ceysnat, Cros, Gelles, Heume-l'Église, Labesette, Loqueuille, Larodde, La Tour d'Auvergne, Mazayes, Nébouzat, Olby, Orcival, Perpezat, Rochefort-Montagne, St-Bonnet-Près-Orcival, St-Donat, St-Julien Puy Lavèze, St-Pierre Roche, St-Sauves d'Auvergne, Saulzet-le-Froid, Singles, Tauves, Trémouille St-Loup, Vernines

-  [auvergnevolcansancy](#)
-  [auvergnevolcansancy](#)
-  [@auvergne\\_volcansancy](#)
-  [@volcansancy](#)
-  [volcansancy](#)

## 4 bureaux d'accueil touristique à votre service

- CENTRE MONTAGNARD CAP GUÉRY
- LA TOUR D'Auvergne
- ORCIVAL
- TAUVES

Tél. : 04 73 65 89 77

[www.auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com)