



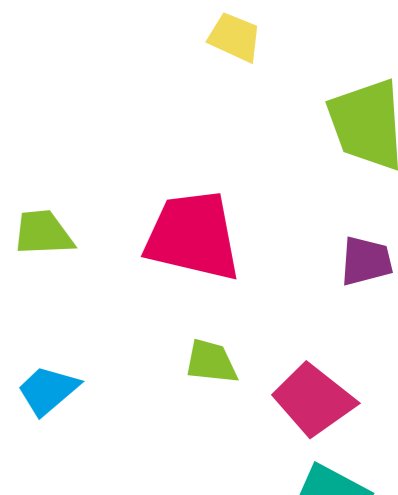
office de tourisme  
Auvergne VolcanSancy

# Rapport d'activité

2018

# Sommaire

<u>La structure</u> .....	p. 4
<u>L'équipe</u> .....	p. 6
<u>Les partenaires</u> .....	p. 9
<u>Taxe de séjour</u> .....	p. 10
<u>L'accueil et les expositions</u> .....	p. 11
<u>La commercialisation</u> .....	p. 14
<u>Promouvoir et communiquer</u> .....	p. 16
<u>Les grands projets 2019</u> .....	p. 24





office de tourisme  
**Auvergne VolcanSancy**

## La structure

L'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy est un Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) créé en Octobre 2017. Il dispose de 4 bureaux d'accueil : La Tour d'Auvergne (siège social), Orcival, Tauves et Saint Sauves d'Auvergne. Son territoire d'action s'étend sur les 26 communes de la Communauté de communes Dômes Sancy Artense.

L'Office de tourisme est classé catégorie II et III (relatives aux deux anciennes structures) et fera l'objet d'un nouveau classement en 2019-2020.

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.

Outre ses missions principales :

- Accueillir et gérer l'information
- Coordonner les socio-professionnels et tous les acteurs locaux du tourisme

- Promouvoir et valoriser les atouts du territoire
- Commercialiser
- Assurer la gestion d'équipements collectifs

La convention d'objectifs met en lumière trois axes majeurs :

- Mettre en réseau les acteurs du tourisme de manière à faciliter l'accès à l'offre et en augmenter la qualité (marque de territoire, coopération, commercialisation, éducteurs, classement...)
- Faire des activités de pleine nature l'un des leviers de développement touristique, économique et d'attractivité en Dômes Sancy Artense, dans le cadre du Pôle Pleine Nature Grand Sancy et en dehors,
- Valoriser les ressources locales quelles qu'elles soient.

## La comptabilité et les procédures

La gestion de la comptabilité au statut d'EPIC est placée sous la responsabilité du comptable public de Rochefort-Montagne, Josiane COUCHARD.

Les fiches de paies sont réalisées par le service Ressources Humaines de la Communauté de Communes, Michèle LASSALAS.

La comptabilité quotidienne est assurée par la comptable de la Communauté de Communes, Viviane GRANDIOU.

## 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 : hôtels, campings, chambres d'hôtes, établissements de loisirs, restaurants, commerçants, etc. ...

Membres titulaires		Membres suppléants	
<b>MARION François</b>	Élu (Saint Donat)	<b>EYZAT Bruno</b>	Élu (Trémouille Saint Loup)
<b>GAIDIER Michelle</b>	Élue (Saint Bonnet près Orcival)	<b>TOURREIX Jean-Luc</b>	Élu (Gelles)
<b>SERRE Christophe</b>	Élu (Tauves)	<b>VANTALON Jean-Jacques</b>	Élu (Singles)
<b>BRANDELY François</b>	Élu (Rochefort-Montagne)	<b>PICARD Joël</b>	Élu (Labesette)
<b>DURAND Patrick</b>	Élu (Mazayes)	<b>ARNAUD Yves</b>	Élu (Olby)
<b>FEREYROLLES Marie-Madeleine</b>	Élue (La Tour d'Auvergne)	<b>MATHIEU Eric</b>	Élu (Bagnols)
<b>ALLAUZE Gilles</b>	Élu (Ceyssat)	<b>BRUGIERE Eric</b>	Élu (Laqueuille)
<b>SAUVAT David</b>	Élu (Saint Sauves)	<b>GAY Georges</b>	Élu (Larodde)
<b>MICHAUX Pascal</b>	Élu (Orcival)	<b>MALLET Bernard</b>	Élu (Perpezat)
<b>LEGOUFFE Thierry</b>	Socio-professionnel (hôtellerie)	<b>LASSALAS Claudine</b>	Socio-professionnelle (agricultrice/artisan/hébergeur)
<b>TOURNADRE Paul</b>	Socio-professionnel (Paroisse Notre Dame d'Orcival)	<b>CROS Josiane</b>	Socio-professionnelle (Paroisse Notre Dame d'Orcival)
<b>PANTEKOEK Eric</b>	Socio-professionnel (hôtellerie)	<b>JAYMON Florian</b>	Socio-professionnel (restaurateur)
<b>RAGU David</b>	Socio-professionnel (camping)	<b>LERAY Christophe</b>	Socio-professionnel (Centre Montagnard Cap Guéry)
<b>MOULY Sylvie</b>	Socio-professionnelle (Musicales d'Orcival)	<b>LECOMTE Aline</b>	Socio-professionnelle (hébergement de groupes)
<b>GUIST'HAU Stéphane</b>	Socio-professionnel (Centre Montagnard Cap Guéry)	<b>MORGE Renaud</b>	Socio-professionnel (association sportive)
<b>TAILLANDIER Elisabeth</b>	Socio-professionnelle (apicultrice)	<b>GREGOIRE Sandrine</b>	Socio-professionnelle (agricultrice)
<b>GIRAUD Jean-Michel</b>	Ancien président OT Terres Dômes-Sancy	<b>COLON Myriam</b>	Socio-professionnelle (Gîtes de France)

# L'équipe

L'effectif du personnel permanent est de 5 personnes. Toute l'équipe est intégrée au planning d'accueil et participe à l'accueil touristique qu'il soit physique, téléphonique ou numérique.



**Judith DUMONS**  
Directrice  
Responsable  
commercialisation

« Les attributions légales du directeur dans le cadre d'un EPIC : il est le représentant légal de l'Office de tourisme ainsi que l'ordonnateur, il assure le fonctionnement de la structure et en gère le personnel, il prépare et soumet le budget ainsi que le rapport d'activité au Comité de Direction. »

- Gestion du personnel : animation de l'équipe, recrutements, licenciements, contrats de travail, entretiens annuels, congés payés, temps de travail, avancements/carrière, avantages sociaux, suivi des missions
- Gestion du budget : élaboration des budgets annuels, suivi budgétaire
- Comité de direction : ordre du jour, préparation, compte-rendu, rédaction des délibérations
- Observation touristique : mise en place d'outils et récolte d'informations
- Elaboration, impulsion et application de la stratégie touristique de la structure
- Structuration, classement de l'Office de tourisme et démarche de progrès
- Commercialisation : autorisation à commercialiser, positionnement de la destination touristique sur le marché, amélioration des prestations existantes et développement, démarchage, commercialisation du site de Laqueuille, mise en place de la billetterie et développement
- Communication : mise en place d'une stratégie de communication, relations presse / dossiers de presse / communiqués de presse (travail avec un cabinet extérieur), plan média
- Représentation de l'Office de tourisme et relations avec la Communauté de Communes



**Anne MONIER**  
Community  
Manager  
Référente taxe  
de séjour

- Chargée de l'animation numérique : développer, gérer et animer le site web de l'Office de tourisme et les réseaux sociaux (rédaction, reportages photos, vidéos, animations web), veille technique opérationnelle des outils numériques, gestion de la ligne éditoriale du site web et des réseaux sociaux, rédaction et envoi des newsletters, veille au référencement du site web, animation des ateliers numériques auprès des partenaires de l'Office de tourisme, suivi du développement des bornes interactives, suivi de la mise en place de visites numériques de la Basilique Notre Dame d'Orcival, DPO (déléguée à la protection des données) dans le cadre Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- Référente plate-forme APIDAE
- Référente Taxe de séjour
- Régisseur d'avances et de recettes
- Gestion et développement de la photothèque et de la vidéothèque
- Accueil en renfort au bureau de Saint Sauves et La Tour d'Auvergne



**Lucas MONTEL**  
Responsable  
animations et  
expositions, éditions et  
conseiller en séjour

- Conseiller en séjour sur le bureau d'accueil d'Orcival
- Responsable des 4 bureaux d'accueil : développer, gérer, aménager et animer les bureaux d'accueil, gestion de la documentation et l'actualisation des informations, développer et animer les boutiques, tenue et comptage des 4 caisses et flux touristiques des bureaux d'accueil, formation des saisonniers en poste au bureau d'accueil d'Orcival
- Programme d'animations : mise en place, conventionnement avec les prestataires, animateur orpaillage en renfort, gestion des pots d'accueil
- Mise en place de la saison d'expositions au bureau d'accueil d'Orcival
- Editions : responsable de l'Agenda trimestriel des manifestations et du guide de pêche
- Régisseur adjoint d'avances et de recettes
- Référent fiches procédures (réactualiser les fiches procédures qui répondent aux critères de classement de l'Office de tourisme pour les 4 bureaux d'accueil, conjointement avec Aude CABANAC)



**Florian PINAULT**  
Responsable  
partenariats, éditions  
et conseiller en séjour

- Conseiller en séjour sur le bureau d'accueil d'Orcival
- Gestion des partenariats : démarchage, compilation de l'offre, gestion des encaissements, relances factures, reçus
- Mise en réseau et animation des prestataires, conseils, formation : suivi des classements et labellisations, classification des hébergements, conseils divers, mise en place de formation propre à l'hébergement, développement des services rendus aux partenaires
- Editions : responsable du Guide des hébergements, du Guide des Activités et découvertes (conjointement avec la direction) et de la Carte touristique
- Uniformisation des supports de l'offre pleine nature (randonnées, VTT, course d'orientation...)
- Communication, conjointement avec la direction



**Anne CABANAC**  
Conseillère en séjour,  
animatrice APIDAE

- Conseillère en séjour à l'année sur le bureau d'accueil de La Tour d'Auvergne
- Animatrice APIDAE : saisie et actualisation des offres des partenaires et des manifestations sur la plate-forme régionale APIDAE
- Référente Stations Vertes : saisie et actualisation des offres des partenaires et des manifestations sur le site Stations Vertes
- Référente fiches procédures (réactualiser les fiches procédures qui répondent aux critères de classement de l'Office de tourisme pour les 4 bureaux d'accueil, conjointement avec Lucas MONTEL)

L'effectif du personnel saisonnier est composé de :



• **Marie Noëlle BOYER** - Conseillère en séjour

Conseillère en séjour toute l'année sur le bureau d'accueil de Tauves, pendant les vacances scolaires (750h/an)

- 3 CDD de 2 mois
- 1 CDD de 6 mois

Ces renforts permettent l'ouverture en continu des 4 points d'accueil 7/7, avec une amplitude horaire de 9h à 18h en haute saison. Ces saisonniers bénéficient d'une semaine de formation (visites, randonnées et accueil en binôme avec le personnel permanent).



## à retenir en 2018

- Arrivée de Florian PINAULT en août
- Eductour dans le Périgord : 2 journées de découverte, d'échanges et de partage
- Table ronde avec l'équipe de l'Office de tourisme de Sarlat et échanges sur différents sujets : taxe de séjour, animations, gestion de l'accueil, de la relation client, etc...
- Découverte d'un nouveau territoire et de son offre touristique : visite des grottes de Lascaux, d'une truffière, de la ville de Sarlat
- Organisation de l'équipe : réaménagement des bureaux d'Orcival, présence d'Anne MONIER à Orcival 1.5 jour / sem., réunion d'équipe tous les premiers lundis du mois
- Mise en place de fichiers partagés entre tous les bureaux d'accueil



En compagnie de Bouhalem REKKAS, directeur de l'OT de Sarlat



Visite guidée d'une truffière



## Les partenaires

L'Office de tourisme compte 241 partenaires

répartis comme ceci :

- 86 meublés/chambres d'hôtes
- 10 hébergements de groupes
- 6 hébergements insolites
- 70 artisans-commerces-producteurs
- 32 sites de visites et activités
- 14 restaurants
- 13 hôtels-restaurants
- 10 campings

Montant des partenariats :  
**16 669 €**  
 soit une baisse de -8.4 %  
 par rapport à 2017  
 (262 partenaires, pour montant global de 18 198 €)

## à retenir en 2018

En 2018, malgré les difficultés rencontrées liées à la fusion, l'Office de tourisme a poursuivi ou mis en place des actions en faveur d'une relation de proximité avec ses partenaires :

- L'embauche de Florian PINAULT avec pour mission principale la gestion des partenariats, l'accompagnement des prestataires dans leurs démarches de professionnalisation (classement, labellisation, etc...)
- Florian PINAULT a suivi une formation intitulée « Meublés de tourisme : devenir organisme accrédité pour le classement » pour accompagner au mieux nos partenaires dans leurs démarches
- L'édition d'un nouveau bulletin de partenariat, plus simple, plus attractif, plus professionnel
- L'organisation d'ateliers numériques à destination des partenaires
- Un espace dédié aux professionnels sur le site internet « Espace Pro »
- Un livret d'information sur la nouvelle réforme de la taxe de séjour
- Plusieurs distributions de documentation aux principaux hébergeurs, restaurants et sites de visites
- Une newsletter à destination du grand public
- L'envoi du programme des animations (affiche) chaque semaine en haute saison
- Une journée Portes Ouvertes du nouveau Parcours Muséographique « De Bleu et de Sang » à Laqueuille, avec une visite complète, assurée par un Guide Conférencier diplômé.

Une volonté affichée de poursuivre dans cette voie pour 2019, puisque plus de 300 partenaires nous ont déjà fait confiance en 2019, avec une hausse du montant collecté des partenariats de plus de 30 %.

# Taxe de séjour

L'Office de tourisme collecte la taxe de séjour pour le compte de la collectivité. Le produit de cette taxe lui est intégralement reversé. Elle est collectée toute l'année par les hébergeurs et reversée au semestre à la collectivité.

## Rappel des tarifs 2018 :

Meublés de tourisme : de 0.50 à 0.70 €

Chambres d'hôtes : 0.60 €

Hôtels : de 0.50 à 0.70 €

Campings : de 0.30 à 0.50 €

Gites d'étape et hébergements de groupes : 0.60 €

Hébergements atypiques : 0.50 €

Villages de vacances : 0.60 €

148.720,55 € de titres émis sur l'année

2018 pour un prévisionnel de 136 431.22 €

Cette somme correspond :

- À la collecte du 2<sup>ème</sup> semestre 2017 et du 1<sup>er</sup> semestre 2018 (nous collectons avec 6 mois de décalage)
- À un reliquat de 27 887,40 € provenant de l'ancienne structure OT Sancy Artense
- De quelques versements effectués tardivement par des propriétaires (2016 et 2017)

## Ventilation par communes de la collecte de la taxe de séjour (Calculs effectués sur le 2<sup>ème</sup> semestre 2017 et le 1<sup>er</sup> semestre 2018)

Commune	2 <sup>ème</sup> sem. 2017	1 <sup>er</sup> sem. 2018	Total
Aurières	621,70 €	470,30 €	1 092,00 €
Avèze	2 113,90 €	1 286,90 €	3 400,80 €
Bagnols	4 026,90 €	1 765,85 €	5 792,75 €
Ceyssat	1 228,24 €	350,80 €	1 579,04 €
Cros	1 535,00 €	1 095,50 €	2 630,50 €
Gelles	1 619,80 €	1 075,00 €	2 694,80 €
Heume l'Eglise	385,70 €	340,20 €	725,90 €
La Tour	9 143,60 €	4 214,60 €	13 358,20 €
Labessette	529,30 €	96,60 €	625,90 €
Laqueuille	1 887,10 €	1 404,20 €	3 291,30 €
Larodde	975,10 €	621,80 €	1 596,90 €
Mazayes	1 365,50 €	630,80 €	1 996,30 €
Nebouzat	5 994,90 €	1 580,50 €	7 575,40 €
Olby	2 059,30 €	897,00 €	2 956,30 €
Orcival	5 065,70 €	3 896,50 €	8 962,20 €
Perpézat	1 409,30 €	793,40 €	2 202,70 €
Rochefort	2 285,30 €	2 415,00 €	4 700,30 €
Saint Bonnet	1 121,90 €	809,50 €	1 931,40 €
Saint Donat	1 133,50 €	671,00 €	1 804,50 €
Saint Julien	982,00 €	779,60 €	1 761,60 €
Saint Pierre Roche	1 062,20 €	395,00 €	1 457,2 €
Saint Sauves	7 527,00 €	2 772,31 €	10 299,31 €
Singles	5 621,90 €	1 456,90 €	7 078,80 €
Tauves	6 300,15 €	3 930,10 €	10 230,25 €
Trémouille St Loup	337,40 €	63,40 €	400,80 €
Vernines	1 484,70 €	701,00 €	2 185,70 €
<b>TOTAL</b>	<b>67 817,09 €</b>	<b>34 513,76 €</b>	<b>102 330,85 €</b>

## à retenir en 2018

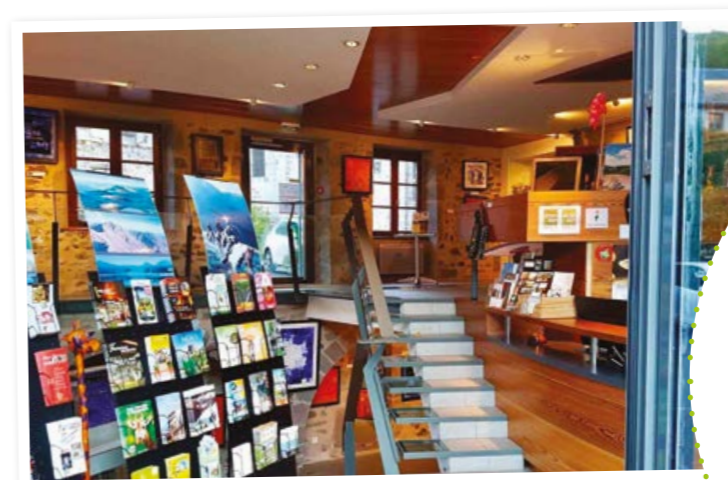
Une collecte quasiment à l'identique voir légèrement en hausse par rapport aux chiffres des deux anciennes structures réunies

La mise en place de la nouvelle réforme de la taxe de séjour, au 01.01.2019 : réalisation d'un document complet à destination des hébergeurs pour les accompagner dans cette étape

Anne MONIER a bénéficié d'une formation « Optimiser la collecte de la taxe de séjour »

Le projet de se doter d'un logiciel de collecte de taxe de séjour pour optimiser la collecte, professionnaliser la démarche (collecte en ligne, paiement en ligne, relances automatiques, recherche automatique de fraudeurs) et bénéficier, grâce au logiciel, d'un observatoire touristique complet.

# L'accueil et les expositions



## Les chiffres clés

**23 603 visiteurs**

en 2018 sur nos 4 bureaux d'accueil (soit 10 087 actes d'accueil).

Nous ne pouvons pas établir de comparaison « globale » avec 2017, car les deux anciennes structures ne comptabilisaient pas les visiteurs de la même façon. Cependant, nous observons une hausse de la fréquentation dans les bureaux d'Orcival, de La Tour d'Auvergne et de Tauves (que les chiffres soient exprimés en nombre de visiteurs ou en actes d'accueil). Une baisse importante est observée dans le bureau de Saint Sauves.

**123 176 visiteurs**

sont entrés dans la Basilique Notre Dame d'Orcival en 2018



	2018		Comparaison avec 2017
	Visiteurs	Actes d'accueil	
Orcival	13 958	6475	13 125 visiteurs soit + 6,3% d'augmentation
La Tour d'Auvergne	6375	2340	1741 actes d'accueil en 2017 soit + 34% d'augmentation
Tauves	2833	1077	422 actes d'accueil en 2017 soit + 155% d'augmentation
Saint Sauves	437	195	282 actes d'accueil en 2017 soit - 44,6 % de baisse
<b>Total</b>	<b>23 603</b>	<b>10 087</b>	

## Origine de nos visiteurs

1. Puy de Dôme
2. Loire Atlantique
3. Rhône
4. Paris
5. Gironde

## Visiteurs étrangers

5.8 % de nos visiteurs sont étrangers  
(5.3 % au bureau de la Tour d'Auvergne  
et 10 % au bureau d'Orcival)

Ces derniers sont majoritairement originaires de :

1. **Allemagne** (majoritairement à Orcival)
2. **Grande Bretagne**  
(représentés sur tous les bureaux d'accueil)
3. **Belgique**  
(représentés sur tous les bureaux d'accueil)
4. **Pays Bas**  
(majoritairement à La Tour d'Auvergne)
5. **Espagne** (majoritairement à Orcival)

## Type de visiteurs

1. Duos principalement (1<sup>ère</sup> ou seconde place  
en fonction des bureaux d'accueil)
2. Individuels
3. Familles, presque autant représentées que les  
individuels

## Demandes faites à l'accueil

1. Culture et patrimoine (majoritairement sur  
Orcival puis La Tour d'Auvergne)
2. Randonnées  
(représenté sur les 4 bureaux d'accueil)
3. Renseignements pratiques  
(représenté sur les 4 bureaux d'accueil)

## Demandes de documentation

- 480 demandes de documentation papier
- 69 demandes par mail



## Une saison d'exposition

Cette année encore, le bureau d'accueil d'Orcival a accueilli quatre expositions d'artistes locaux. Les artistes sont choisis par une commission de l'Office de tourisme, regroupant membres du comité de direction mais aussi des personnes intéressées par l'art.

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

- Un espace d'accueil convivial et décoré,
- La vente d'œuvres et d'objets dérivés,
- L'invitation aux habitants du territoire à pousser les portes du bureau d'accueil

Les 4 expositions 2018 :

- De décembre 2017 au 26 avril 2018 :  
« **Énergie Sauvage** »  
par Paul-André COUMES (photographies)
- Du 03 mai au 28 juin 2018 :  
« **Le monde en couleurs de Nicodi** »,  
par Nicodi (peintures)
- Du 02 juillet au 02 septembre 2018 :  
« **Sine Qua Non** », par Luz (peintures)
- Du 07 septembre au 05 novembre 2018 :  
exposition d'art abstrait et calligraphie  
par Nicolas'
- Du 21 décembre 2018 au 05 mai 2019 :  
« **Biodiversité en danger** » par Fabien Brosse  
(photographies).

## à retenir en 2018

Fréquentation en hausse dans l'ensemble  
de nos bureaux (excepté Saint Sauves)

Ouvertures renforcées aux bureaux d'accueil  
d'Orcival et de la Tour d'Auvergne :  
- 7/7 du 1<sup>er</sup> mai au 30 septembre à Orcival  
- Jusqu'au 18h en été à La Tour d'Auvergne

Uniformisation des 4 espaces d'accueil et des boutiques,  
développement et recherche de nouveaux artisans

Mise en place de supports IGN dans les bureaux  
pour un meilleur accueil de nos visiteurs

Nouvelle vitrophanie dans les bureaux d'accueil  
(Orcival et La Tour d'Auvergne), proposée par le  
Parc Naturel Régional des Volcans d'Auvergne

Formation « Aménagement de l'espace d'accueil  
et gestion de la documentation touristique »  
suivie par Lucas MONTEL

Programme d'expositions de qualité : mise en place  
d'un appel à candidature en ligne sur notre site  
internet, transmis à tous nos contacts  
et via les réseaux sociaux



# La commercialisation

## La billetterie

Le bureau d'accueil d'Orcival assure la billetterie des Musicales d'Orcival

5 concerts

246 billets vendus et 11 abonnements

5048 € recettes soit une **hausse des ventes de + 135 %** par rapport à 2017

## Les boutiques

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

Montant total des ventes en boutique : 10 272,50 € en 2018, soit une **hausse des ventes de +8.6 %**

## Les visites de groupes et offres packagées

19 groupes accueillis

3772.08 € de recettes,

soit - **12.1 %** par rapport à 2017

## Le parcours muséographique "De bleu et de sang" à Laqueuille

L'Office de tourisme est le gestionnaire du Parcours muséographique. Ouvert le 1<sup>er</sup> juillet 2018, l'établissement a accueilli 205 « visites », une visite correspondant à une personne ou plus. Des compteurs seront installés par la Communauté de Communes courant 2019.

Montant total des encaissements : 820 € pour 6 mois d'activité

## Les animations

Cette année, **1098 personnes** ont participé à nos animations, contre 904 en 2017 :

Visites de ferme : 494 personnes

Orpillage : 466 personnes

Visites de la Tour d'Auvergne : 17 personnes

Visites de la Basilique Notre Dame d'Orcival : 121 personnes



**655 personnes** ont participé à nos **18 pots d'accueil**

145 personnes à La Tour d'Auvergne, 475 à Orcival et 35 à Tauves.

**Bilan financier des animations : 3911.5 € soit + 1.6 % d'augmentation.**

## à retenir en 2018

Un bilan majoritairement en hausse sur les différentes activités

- 6 premiers mois d'activité pour le Parcours Muséographique de Bleu et de Sang, à Laqueuille avec un bilan mitigé : un travail de signalisation à améliorer et des outils à développer pour commercialiser la visite aux groupes
- De nouvelles animations mises en place : pots d'accueil à La Tour d'Auvergne et Tauves, visites guidées de la Tour d'Auvergne. Une programmation et une gestion qui prennent du temps mais permettent aux visiteurs de découvrir l'Office de tourisme, de leur offrir des animations atypiques (orpillage), peu onéreuses (voir gratuites), à destination d'un public familial. Ces animations permettent également à l'Office de tourisme de jouer son rôle d'apporteur d'affaires et de travailler conjointement avec les acteurs touristiques locaux.
- A noter une belle progression des ventes en billetterie, certainement due à la programmation de qualité des Musicales d'Orcival et à l'amplitude horaire plus importante de l'ouverture du bureau d'accueil d'Orcival.
- Une hausse également des ventes en boutique grâce notamment à l'uniformisation des 4 points de vente, au travail de recherche de nouveaux artisans, la mise en valeur des locaux et à la qualité des expositions proposées.





# Promouvoir et communiquer

Cette année, nous avons mis en place différents outils afin de développer notre communication et la promotion de notre territoire :

## • Charte graphique et logo

- La création d'un 1 nouveau logo
- Une nouvelle charte graphique, déclinée sur nos éditions, courriers, carte d'accompagnement et de visite

### CHARTRE DU LOGO AUVERGNE VOLCANSANCY



Avant Garde Gothic T. Bold

Telugu MN Bold

#### COULEURS PRINCIPALES

● C:0 / M:58 / J:75 / N:0  
R:230 / V:131 / B:70  
#:EE8346  
Pantone: 7577 C

● C:0 / M:82 / J:59 / N:0  
R:237 / V:74 / B:0  
#:E74A52  
Pantone: 198 C

● C:0 / M:100 / J:40 / N:0  
R:227 / V:0 / B:90  
#:E3005A  
Pantone: 1925 C

● C:13 / M:91 / J:20 / N:0  
R:210 / V:49 / B:119  
#:D23177  
Pantone: 7635 C

● C:43 / M:92 / J:57 / N:27  
R:130 / V:42 / B:66  
#:822A42  
Pantone: 7638 C

● C:92 / M:0 / J:18 / N:0  
R:0 / V:164 / B:203  
#:00A4CB  
Pantone: 312 C

#### COULEURS SECONDAIRES

● C:77 / M:13 / J:26 / N:0  
R:0 / V:162 / B:184  
#:00A288  
Pantone: 7710 C

● C:79 / M:0 / J:53 / N:0  
R:0 / V:171 / B:145  
#:00AB91  
Pantone: 3268 C

● C:55 / M:0 / J:98 / N:0  
R:134 / V:189 / B:44  
#:868D2C  
Pantone: 368 C

● C:9 / M:10 / J:75 / N:0  
R:241 / V:217 / B:8  
#:F1D957  
Pantone: 128 C



## • Les éditions

À l'heure du numérique, l'édition de supports papiers demeure indispensable, pour préparer son séjour mais aussi pour obtenir des informations sur place.

- Guide des hébergements (5000 exemplaires)
- Guide des activités et découvertes (20 000 exemplaires)
- 4 Agendas des manifestations (33 000 exemplaires)
- Set de table (50 000 exemplaires)
- Guide de pêche (impression en interne en fonction des besoins)
- Guide « Pêche blanche » (impression en interne en fonction des besoins)



• Le numérique

Premier média dans le tourisme : 80% des Français préparent leurs vacances sur internet.  
 Le site internet [www.auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com) est alimenté par l'ensemble des offres touristiques saisies dans la base de données régionale APIDAE.  
 Tous les bureaux d'accueil sont équipés d'un wifi public à destination des visiteurs.  
 Le bureau d'accueil de La Tour d'Auvergne dispose d'une borne extérieure, accessible 24h/24 et 7j/7.

• Les réseaux sociaux, supports incontournables de communication

L'objectif : accroître la notoriété et la visibilité du territoire, multiplier les points de contact avant, pendant et après le séjour, construire une communauté engagée et susciter l'envie de consommer. Une part de nos abonnés sont des habitants du territoire : ils sont des relais importants, souhaitent véhiculer une image positive de leur territoire et un sentiment de fierté et d'appartenance.

Quelques chiffres !

	Abonnés	Posts	Commentaires	Vues
	2536 soit +28 %	130 avec 3489 likes (2 à 3/sem.)	189	182 323
	3179 soit +72 %	153 avec 32157 likes 4 à 5 fois/sem	582	252 325
	895	57 posts avec 921 likes	395 retweet	185 000

TOP 3

de nos posts qui ont fait le buzz auvergnevolcansancy

- 1** Pêche blanche - Lac de Guéry  
23 000 vues, 3700 interactions (clics, likes, partages, commentaires)
- 2** Panorama Saint Pierre Roche,  
4 500 vues, 970 interactions
- 3** Gîte de l'année,  
4000 vues, 600 interactions

TOP 3

- 1** UNESCO 10 000 vues, 156 interactions (clics, retweet, commentaire, partage)
- 2** Premières neiges, 9 979 vues
- 3** Activités hiver au Guéry 5497 vues, 56 interactions

BEST 9 des photos les plus likées



**Auvergne Volcan Sancy est, à ce jour, l'Office de tourisme du Puy de Dôme avec la plus grosse communauté Instagram !**

à retenir en 2018

Une présence active de l'Office de tourisme sur les réseaux sociaux : des réseaux différents, qui s'adressent à des personnes différentes (âge, profession, situation géographique...)

Ce qui plaît : les photos, les vidéos, l'inédit

Ce qui ne plaît pas : les affiches, les animations, les partages (sur Facebook). On note une recrudescence des demandes d'information via les réseaux sociaux, à voir comment les exploiter et les développer en 2019

Facebook : réseau social exigeant, qui demande du contenu inédit pour être vu, qui pénalise les partages de contenu (car non inédit).

Instagram : nous travaillons sur la mise en ligne d'informations sur la "Vie de l'Office de tourisme", un sujet qui plaît aux internautes qui nous suivent et font parler de la structure, en l'humanisant.

Instagram : partage de photos dans l'instant (il fait beau, il neige, ...), réseau très en vogue, possibilité de créer des « story » visible 24h (500 vues à chaque publication au minimum), d'interroger également les Instagrammers sur un sujet (sondage).

Peu de présence sur YOUTUBE et SNAPCHAT. définir en 2019 nos réseaux prioritaires

Baromètre WE LIKE TRAVEL

Auvergne Volcan Sancy bien placé !

WE LIKE TRAVEL est une agence de communication spécialisée dans les médias sociaux et les acteurs du tourisme. Chaque année, elle édite un baromètre des réseaux sociaux qui classe les destinations touristiques en fonction de leurs performances sur les réseaux, à travers 14 indicateurs et mesurent le taux d'engagement (avoir une grosse communauté et peu d'interactions ne sert à rien). Il y a un classement spécifique aux Offices de Tourisme (384 Offices de tourisme)

Nous sommes très souvent bien classés : 45<sup>ème</sup>, 58<sup>ème</sup>, 75<sup>ème</sup> pour les meilleurs et 184<sup>ème</sup> pour la moins bonne place) et très souvent loin devant des gros Offices de tourisme comme Clermont-Ferrand et le Massif du Sancy qui ont pourtant des communautés 15 à 20 fois supérieure aux nôtres.

• Le site internet

www.auvergnevolcansancy.com

	2017	2018
Utilisateurs	24714	43429 soit + 75.7 %
Sessions	32416	54936
Pages vues	119 517	162 095

Top 10 des pages les plus vues :

1. Accueil
2. Meublés
3. Balades
4. Agenda
5. Brochures
6. Lac de la Tour
7. Pêche Blanche
8. Contact
9. Cascades
10. Espace pro taxe de séjour

- Développement d'une « social wall » sur le site internet (les posts des réseaux sociaux apparaissent sur la page d'accueil du site internet) afin d'optimiser la fréquentation sur nos différents supports
- Nouveau partenariat avec Brioude Internet pour le référencement naturel de notre site et nous conseiller sur la stratégie à adopter afin d'obtenir de meilleures positions. L'objectif : donner un maximum de visibilité à notre territoire et à nos partenaires.
- Mise en place d'un bulletin neige Cap Guéry / La Stèle, en page d'accueil de notre site



• Une campagne de promotion du Parcours Muséographique "De Bleu et de Sang"

**NOUVEAUTÉ 2018**

**DÉCOUVREZ  
L'HISTOIRE EXTRAORDINAIRE  
DU VILLAGE DE LAQUEUILLE,  
SUR LES PAS D'ANTOINE ROUSSEL  
& VICTOR MORNAC**

**De BLEU et de SANG**

Parcours scénographique\*

1h30 de visite autonome - ouvert à tous - tarif unique : 4 €  
\*son & lumière, musée, installations artistiques

Office de Tourisme Auvergne VolcanSancy - 04 73 65 89 77 - 04 73 21 79 78

Le Parcours Muséographique "De Bleu et de Sang" a ouvert ses portes le 1er juillet 2018. Pensé et réalisé par la communauté de communes Dômes Sancy Artense, avec l'aide de la mairie de Laqueuille, ce musée relate l'histoire de Victor MORNAC et Antoine ROUSSEL, deux illustres personnages du bourg de Laqueuille. Ce musée est autonome et fonctionne avec un monnayeur. Il est ouvert toute l'année, tous les jours, de 10h à 18h. Il a comptabilisé 205 entrées entre le 1er juillet et le 3 décembre 2018 (nombre réel de visiteurs inconnu). L'Office de tourisme en assure la gestion, la promotion et la commercialisation. Opération de promotion 2018 :

- Création d'un visuel à destination de divers supports de communication
- Campagne d'affichage dans la Gare du Panoramique des Dômes (1 an)

- Distribution de 25 000 dépliant via Touring Info Service (Massif du Sancy, Puy de Dôme, Cantal, Corrèze)
- Parution dans le Guide Estival - Centre France La Montagne (93 000 exemplaires).





**L'office de tourisme, partenaire d'événementiels :**  
avec la présence de la mascotte Artensia et/ou un stand aux manifestations suivantes :

- Les 10 ans du magasin de la SICA le 15.06.2018
- Marché d'été à Olby le 20.07.2018
- Fête d'été à Orcival le 29.07.18
- Concours du Saint Nectaire à Bagnols le 05.08.18
- Fête de la Rosière à Saint Sauves le 19.08.2018
- Salon des métiers d'art à Tauves 28.10.2018
- Pots d'accueil du camping Les Aurandeix tous les dimanches de l'été



**On a parlé de nous !**

**France 3 - Chronique d'en haut :** « Les constructions de l'impossible », très beau reportage sur les cabanes des Volcans installées à la Stèle, et un reportage prévu en Janvier 2019, sur Météovergne, installé à Laqueuille

**France Bleu :** 1h de direct en juillet, pour parler du territoire Auvergne VolcanSancy, du village de Rochefort-Montagne et de sa fête auvergnate à venir (en compagnie de Florence Pertil, Jean-François Soubre et François Brandely)

**La Montagne :** transmission d'articles toutes les semaines en haute saison et au coup par coup le reste de l'année

**Nature Trail :** un bel article sur du test de matériel de trail au Lac de Servière

**Semur Hebdo :** article sur le Parcours Muséographique « De Bleu et de Sang »

**Centre France La Montagne - Guide Estival :** nos dates d'animations parues dans ce document édité à 93 000 exemplaires

**Radios France Bleu, RVA, Radio Arverne :** transmission des animations de l'Office de tourisme toutes les semaines en haute saison.



# Les grands projets 2019

## Travailler en collaboration avec nos institutionnels

Actions	Détails	Objectifs
Communauté de Communes Dômes Sancy Artense	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexions quant aux résultats de l'étude menée par la Communauté de Communes, sur la stratégie touristique du territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Définir une stratégie de communication en accord avec les enjeux du nouveau territoire</li> </ul>
Communauté de Communes Dômes Sancy Artense	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunion d'information commune avec la Communauté de Communes sur les projets touristiques du territoire, la nouvelle réforme de la Taxe de Séjour et le bilan d'activités de l'Office de tourisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Communiquer sur nos rôles et actions respectifs</li> <li>Permettre l'échange, le partage et l'implication des acteurs du tourisme local dans la stratégie touristique portée par les deux structures</li> </ul>
Communauté de Communes Dômes Sancy Artense	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi des actions du Pôle Pleine Nature Grand Sancy portées par les Communautés de Communes Dômes Sancy Artense et Massif du Sancy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travailler ensemble sur les outils de valorisation des activités de pleine nature</li> <li>Mettre en place l'application de randonnée «MHIKES»</li> <li>Proposer de nouvelles fiches de randonnées à l'échelle du nouveau territoire</li> <li>Travailler sur la Grande Traversée du Massif Central (VTT)</li> <li>Mettre en place une carte d'itinéraires cyclo-touristiques</li> </ul>
Région Auvergne Rhône-Alpes Conseil Départemental du Puy de Dôme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participer au projet «Auvergne des Volcans»</li> <li>S'approprier le classement au Patrimoine Mondial de l'UNESCO, grâce (entre autres) aux outils de communication mis en place par le Conseil Départemental et à la formation des équipes d'accueil</li> <li>Participer à des salons «grand public»</li> <li>Travailler sur le projet d'accueil touristique au Col de Ceyssat</li> <li>Travail sur des sujets quotidiens (APIDAE, etc...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profiter des leviers mis en place par le Conseil Départemental et la Région Auvergne Rhône Alpes pour développer notre visibilité, la fréquentation touristique du territoire et les retombées économiques</li> </ul>

## Promouvoir et communiquer

Actions	Détails	Objectifs
Les nouvelles éditions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nouvelle carte touristique (20 000 exemplaires)</li> <li>Nouveau guide d'Activités et Découvertes (20 000 ex.)</li> <li>Nouvelles fiches de randonnées / trail / VTT / familles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uniformiser nos supports à l'échelle du nouveau territoire</li> <li>Satisfaire aux demandes des visiteurs</li> <li>Développer la fréquentation touristique du territoire et les retombées économiques</li> </ul>
Site internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolutions prévues dans le 1<sup>er</sup> trimestre 2019 (navigation, rubriques, affichage...)</li> <li>Continuer le travail de référencement débuté en 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rendre le site internet plus fonctionnel, plus intuitif et ainsi augmenter sa fréquentation</li> </ul>
Vidéotheque	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de vidéos à destination des réseaux sociaux, du site internet et de nos écrans en bureaux d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer d'outils de communication en accord avec notre stratégie touristique</li> <li>Améliorer notre communication</li> <li>Toucher une nouvelle clientèle</li> </ul>
Photothèque	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation d'un nouveau reportage photo été/hiver</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer la photothèque en nombre et en qualité</li> <li>Disposer d'outils de communication en accord avec notre stratégie touristique</li> <li>Améliorer notre communication</li> </ul>

Stand Parapluie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Création d'un nouveau stand parapluie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disposer d'outils de communication en accord avec notre stratégie touristique et être représenté sur les manifestations d'envergure du territoire</li> </ul>
Salon grand public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participation au salon du randonneur à Lyon avec Auvergne des Volcans</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer la fréquentation touristique du territoire et les retombées économiques</li> <li>Travailler sur un projet commun avec nos institutionnels</li> </ul>
Outils numériques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place de l'application de randonnée MHIKES</li> <li>Réflexions sur la mise en place de tables KALKIN (bureaux d'accueil)</li> <li>Travail avec la Communauté de Communes sur la mise en place de visites virtuelles de la Basilique Notre Dame d'Orcival</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer l'accueil de nos visiteurs en attente avec les besoins</li> </ul>
Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affiner notre ligne éditoriale</li> <li>Organiser un (ou des) «instameets»</li> <li>Consolider le travail débuté en 2018 et maintenir notre niveau de progression sur les réseaux sociaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer la notoriété et l'image du territoire</li> </ul>
Newsletter	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer une newsletter régulière (Pro ? Grand Public ?)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informers sur la vie et les activités de l'Office de tourisme</li> <li>Informers sur l'activité touristique du territoire (projets, actualités, nouveautés, etc.)</li> </ul>

## Accueillir, informer et exposer

Optimiser l'accueil touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Où, quand, comment ? A moyen et à long terme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimiser les temps d'accueil et valoriser le temps restant pour développer le travail en «back office»</li> </ul>
Améliorer l'accueil touristique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion sur l'amélioration de l'accueil dans nos bureaux : écrans d'information, tables tactiles, nouveaux présentoirs et rangements, lumières, etc..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer un accueil touristique professionnel et chaleureux, en attente avec les besoins de la clientèle</li> <li>Office de tourisme = vitrine du territoire</li> <li>Développer la commercialisation (EPIC)</li> </ul>
Expositions	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proposer des expositions de qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développer la commercialisation (EPIC)</li> <li>Proposer des espaces d'accueil chaleureux</li> <li>Faire parler de la structure</li> <li>Permettre aux habitants du territoire de pousser les portes des bureaux d'accueil</li> </ul>
Base de données départementale (APIDAE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à jour de la base de données comprenant l'ensemble des informations des prestataires partenaires de notre territoire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualifier le plus finement possible les fiches des prestataires en vue de l'export des données (éditions) et donner une information la plus fiable possible à nos visiteurs</li> </ul>

## Développer les services rendus aux partenaires

Actions	Détails	Objectifs
Un Office de tourisme proche de ses partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportages photos</li> <li>Diversification des ateliers numériques</li> <li>Organisation d'un eductour</li> <li>Réflexion sur la possibilité de devenir organisme accrédité pour le classement des meublés de tourisme</li> <li>Développer l'Espace Pro du site internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir et développer les relations de proximité avec nos partenaires</li> <li>Professionaliser les prestataires touristiques du territoire</li> <li>Leur mettre à disposition des outils auxquels ils n'auraient pas accès seuls ET ainsi améliorer la qualité de l'offre touristique du territoire</li> </ul>

## Commercialiser

Boutiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer les boutiques avec de l'artisanat et des objets innovants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer la commercialisation (EPIC)</li> <li>• Être le relais de l'offre présente sur le territoire, une «vitrine»</li> <li>• Proposer des espaces d'accueil chaleureux</li> </ul>
Billetterie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer la vente de billets de sites touristiques majeurs du département</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer la commercialisation (EPIC)</li> <li>• Améliorer le service aux visiteurs</li> </ul>
Animations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer un programme d'animations tout public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animer le territoire et donner l'image d'un territoire dynamique</li> <li>• Faire le lien entre visiteurs et prestataires touristiques du territoire</li> <li>• Développer la commercialisation (EPIC)</li> <li>• Améliorer le service aux visiteurs</li> </ul>
Offre groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir l'offre «commercialisable» du nouveau territoire</li> <li>• Développer l'offre groupe et la cibler (seniors, scolaires, etc...)</li> <li>• Mettre en place des outils (conventions, grilles de tarifs, etc...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire le lien entre visiteurs et prestataires touristiques du territoire</li> <li>• Développer la commercialisation (EPIC)</li> <li>• Améliorer le service aux visiteurs</li> </ul>
Parcours muséographique «De Bleu et de Sang»	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion et commercialisation du site</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Améliorer la signalétique</li> <li>• Développer l'offre groupe</li> <li>• Augmenter les visites individuelles (campagne de promotion à renouveler)</li> </ul>

## La structure

Classement de l'Office de tourisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revoir le classement de la nouvelle structure</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uniformiser le classement de la structure</li> <li>• Améliorer la qualité de nos prestations</li> </ul>
------------------------------------	---	--

## Se doter d'outils professionnalisants

Editions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'une solution pour l'édition de nos brochures touristiques à partir d'APIDAE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gain de temps (une saisie, un outil)</li> <li>• Optimiser notre adhésion à APIDAE</li> </ul>
RGPD et sécurité informatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre de la RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données), obligatoire au 26.05.2018, un audit a eu lieu le 21.01.2019 dans nos locaux et a mis en évidence les failles de notre système informatique. Un travail d'accompagnement de mise en place du RGPD et de la sécurisation de nos données est nécessaire. Toutes les données dont nous disposons doivent être sécurisées. Un certain nombre d'actions doivent être obligatoirement mises en place courant 2019.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation d'un cahier des charges détaillé pour trouver le bon prestataire, capable de nous accompagner pour la mise en place du RGPD (mises aux normes obligatoire avant fin 2019 obligatoire)</li> <li>• Sécurisation de notre réseau informatique</li> </ul>
Taxe de séjour	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un outil professionnel et performant de collecte de taxe de séjour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser la collecte</li> <li>• Permettre le paiement en ligne</li> <li>• Relances automatiques</li> <li>• Veille juridique</li> <li>• Statistiques détaillées</li> <li>• Recherche des fraudeurs, etc ...</li> </ul>
Juridique et fiscal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement juridique et fiscal de la structure en s'entourant d'un expert-comptable (afin de mieux appréhender la fiscalité complexe des EPIC) et d'un cabinet d'avocats</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se faire accompagner et éviter les erreurs grâce à l'aide extérieure de professionnels, capables de répondre à nos questions en matière de fiscalité, droit et comptabilité</li> </ul>
Véhicule de service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nous transportons entre 8 à 10 tonnes de documentation chaque année : entre les bureaux d'accueil, sur l'ensemble des 26 communes et lors de la bourse aux documents départementale. Il est nécessaire pour réduire les frais de déplacement et permettre une navigation aisée et régulière entre les bureaux d'accueil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter le travail quotidien des agents de l'Office de tourisme</li> <li>• Faciliter la navigation et les «liens» entre les bureaux</li> <li>• Véhiculer l'image de l'Office de tourisme</li> </ul>



---

## 26 communes

AURIÈRES, AVÈZE, BAGNOLS, CEYSSAT, CROS, GELLES, HEUME-L'ÉGLISE, LABESSETTE, LAQUEUILLE, 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, SINGLES, TAUVES, TRÉMOUILLE ST-LOUP, VERNINES

## 4 bureaux d'accueil touristique

LA TOUR D'AUVERGNE : 04 73 21 79 78 / ORCIVAL : 04 73 65 89 77  
TAUVES : 04 73 21 79 78 / ST-SAUVES D'AUVERGNE : 04 73 21 79 78

---

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