



office de tourisme
Auvergne VolcanSancy

Rapport d'activité

2019

Sommaire

<u>L'Office de tourisme</u>	p. 2
<u>L'équipe</u>	p.4
<u>L'accueil</u>	p.6
<u>Les expositions</u>	p.8
<u>Les partenaires</u>	p.9
<u>La taxe de séjour</u>	p.11
<u>La commercialisation</u>	p.13
<u>Promouvoir et communiquer</u>	p.15
<u>Les projets 2020</u>	p.25

L'office de tourisme



L'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy est un Etablissement 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.

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.

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.

Classement catégorie II

L'Office de tourisme fait actuellement l'objet d'une demande de classement en catégorie II. 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, selon certaines orientations fortes :

- Maintien d'un accueil physique de qualité, notamment pour la clientèle étrangère
- Renforcement du recours aux nouvelles technologies (sites internet multi-langues et réseaux sociaux) pour l'information du public (avant et pendant le séjour) et le traitement de la satisfaction de la clientèle (après le séjour).

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, Monsieur Guillaume MARION-BERTHE.

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, Florence CISTERNE.

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

Membres titulaires

MARION François	Élu (Saint Donat)
GAIDIER Michelle	Élue (Saint-Bonnet-près-Orcival)
SERRE Christophe	Élu (Tauves)
BRANDELY François	Élu (Rochefort-Montagne)
DURAND Patrick	Élu (Mazayes)
FEREYROLLES Marie-Madeleine	Élue (La Tour d'Auvergne)
ALLAUZE Gilles	Élu (Ceyssat)
SAUVAT David	Élu (Saint Sauves)
MICHAUX Pascal	Élu (Orcival)
LEGOUFFE Thierry	Socio-professionnel (hôtellerie)
TOURNADRE Paul	Socio-professionnel (Paroisse Notre Dame d'Orcival)
PANTEKOEK Eric	Socio-professionnel (hôtellerie)
RAGU David	Socio-professionnel (camping)
MOULY Sylvie	Socio-professionnelle (Musicales d'Orcival)
GUIST'HAU Stéphane	Socio-professionnel (Centre Montagnard Cap Guéry)
TAILLANDIER Elisabeth	Socio-professionnelle (apicultrice)
GIRAUD Jean-Michel	Ancien président OT Terres Dômes-Sancy

Membres suppléants

EYZAT Bruno	Élu (Trémouille Saint Loup)
TOURREIX Jean-Luc	Élu (Gelles)
VANTALON Jean-Jacques	Élu (Singles)
PICARD Joël	Élu (Labessette)
ARNAUD Yves	Élu (Olby)
MATHIEU Eric	Élu (Bagnols)
BRUGIERE Eric	Élu (Laqueuille)
GAY Georges	Élu (Larodde)
MALLET Bernard	Élu (Perpezat)
LASSALAS Claudine	Socio-professionnelle (agricultrice/artisan/hébergeur)
CROS Josiane	Socio-professionnelle (Paroisse Notre Dame d'Orcival)
JAYMON Florian	Socio-professionnel (restaurateur)
LERAY Christophe	Socio-professionnel (Centre Montagnard Cc)
LECOMTE Aline	Socio-professionnelle (hébergement de groupes)
MORGE Renaud	Socio-professionnel (association sportive)
GREGOIRE Sandrine	Socio-professionnelle (agricultrice)
COLON Myriam	Socio-professionnelle

L'équipe

Le personnel permanent

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. 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 tous les mois pour travailler en équipe sur différents sujets.



Judith DUMONS

Directrice - Responsable commercialisation
Bureau d'Orcival
04 73 65 89 77
j.dumons@auvergnevolcansancy.com



Anne MONIER

Community Manager, référente taxe de séjour, régisseur
Bureau de La Tour d'Auvergne (siège social)
04 73 21 79 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 77
l.montel@auvergnevolcansancy.com



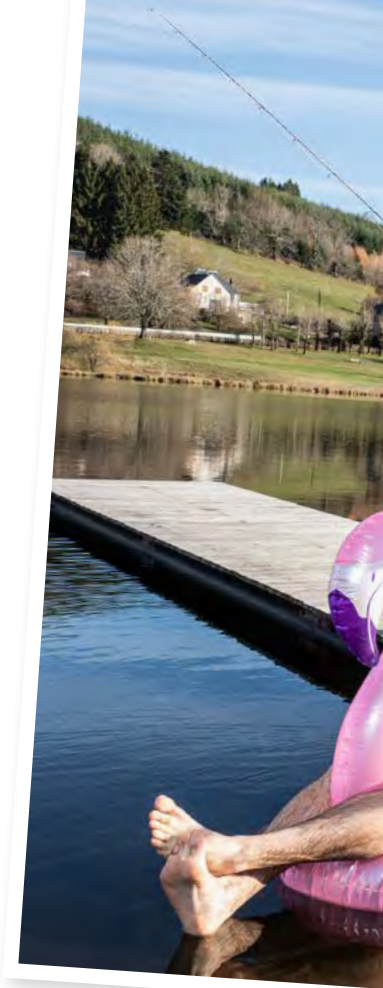
Florian PINAULT

Responsable partenariats, éditions et conseiller en séjour
Bureau d'accueil d'Orcival
04 73 65 89 77
f.pinault@auvergnevolcansancy.com



Aude CABANAC

Conseillère en séjour, éditions et animatrice APIDAE
Bureau d'accueil de La Tour d'Auvergne
04 73 21 79 78
a.cabanac@auvergnevolcansancy.com



Les formations suivies par l'équipe en 2019

- Développer les offres de services de l'OT à ses partenaires Florian PINAULT
- Mettre en page ses supports touristiques avec In Design Florian PINAULT
- Définir sa stratégie marketing de destination et mettre en œuvre un plan d'actions Judith DUMONS
- Logiciel de gestion du temps Judith DUMONS
- Les règles d'élaboration et d'exécution du budget de la collectivité Judith DUMONS
- Wordpress – prise en main Anne MONIER
- Wordpress - niveau avancé Anne MONIER
- Optimiser son activité boutique Lucas MONTEL
- RGPD – Le nouveau règlement européen sur la protection des données Anne MONIER
- MHIKES – Mise en place de l'application de randonnée Anne MONIER



Le personnel saisonnier

L'effectif du personnel saisonnier est de 4 conseillers en séjour, venus compléter l'équipe durant l'année. Ces renforts permettent, en haute saison, l'ouverture en continu des 4 points d'accueil 7/7, avec une amplitude horaire de 9h à 18h. Ces saisonniers bénéficient d'une semaine de formation (visites, randonnées et accueil en binôme avec le personnel permanent).



Marie Noëlle BOYER
Conseillère en séjour
Bureau d'accueil
de Tauves
04 73 21 16 18
infotourisme@auvergnevolcansancy.com



Nadine SERRE
Conseillère en séjour
Bureau d'accueil
de Saint Sauves
04 73 65 89 77
infotourisme@auvergnevolcansancy.com

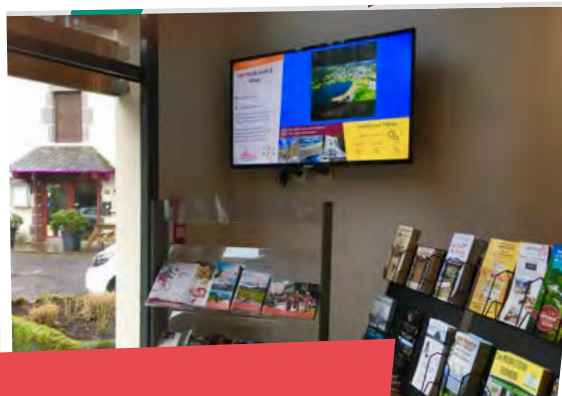


Clémence MARCHE
Conseillère en séjour
Bureau d'accueil
de La Tour d'Auvergne
04 73 21 79 78
infotourisme@auvergnevolcansancy.com



Séverine GAYDIER
Conseillère en séjour
Bureau d'accueil
d'Orcival
04 73 65 89 77
infotourisme@auvergnevolcansancy.com

L'accueil



NOUVEAUTÉS 2019

Les bureaux d'accueil ont accueilli, cette année, deux nouveaux outils d'accueil :

- **Une table numérique KALKIN** au bureau d'accueil d'Orcival, permettant une visualisation en 3D des sentiers de randonnées mais aussi de l'ensemble des sites de visites, hébergements et prestataires partenaires de l'Office de tourisme.

La table numérique est un formidable outil d'accueil pour le personnel, permettant de mettre en image le territoire.

- **Des écrans d'accueil numérique**, aux bureaux d'accueil de La Tour d'Auvergne et d'Orcival. Ces écrans permettent au visiteur de patienter et de se renseigner en un clin d'œil sur la météo, les animations à venir et les sites de visites. Ils sont gérés à distance par le personnel de l'Office de tourisme, via l'utilisation d'un logiciel spécifique.

Toutes les informations de ces deux outils remontent de la base de données APIDAE (qui alimente également le site internet de l'Office de tourisme).

- **Participation au Salon du randonneur à Lyon (mars 2019)**, sur le stand d'Auvergne Rhône Alpes Tourisme.

Les chiffres

L'Office de tourisme dispose de 4 bureaux d'accueil : La Tour d'Auvergne, Orcival, Tauves et Saint Sauves.

26 803 visiteurs ont poussé les portes nos bureaux d'accueil soit une augmentation de **+ 13.5 %** (23 603 visiteurs en 2018).

	Visiteurs 2019	Actes d'accueil 2019	Comparaison avec 2018
ORCIVAL	14 533	6 675	+ 4.1 % d'augmentation (visiteurs)
LA TOUR D'Auvergne	8 034	2 790	+ 26 % d'augmentation (visiteurs)
TAUVES	3 636	1 393	+ 28.3 % d'augmentation (visiteurs)
SAINT SAUVES	600	234	+37.2 % d'augmentation (visiteurs)
TOTAL	26 803	11 092	

Les visiteurs français sont majoritairement originaires du :

1. **Puy de Dôme** (idem 2018)
2. **Loire Atlantique** (idem 2018)
3. **Paris** (Rhône en 2018)
4. **Rhône** (Paris en 2018)
5. **Gironde** (idem 2018)

Les visiteurs étrangers :

7.8 % de nos visiteurs sont étrangers (6.1 % au bureau de la Tour d'Auvergne et 9.65 % au bureau d'Orcival)

Ces derniers sont majoritairement originaires de :

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

Type de visiteurs :

1. **Duos principalement** (sur tous les bureaux)
2. **Individuels**
3. **Familles** (presque autant représentées que les individuels)

À noter :

- Augmentation des "Groupes d'amis" sur tous les bureaux.
- Hausse de la fréquentation des familles à La Tour d'Auvergne (plus représentées qu'à Orcival)

Les 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)
4. **Gastronomie**
5. **Animations**

Les demandes de randonnées / balades ont augmenté à La Tour d'Auvergne (29 % des demandes à La Tour d'Auvergne contre 18 % à Orcival), les visites culturelles sont quant à elles plus demandées à Orcival.

Les demandes de documentation :

- **653 demandes de documentation papier** envoyées par courrier (+36% par rapport à 2018), forte demande en début d'année
- **161 demandes de documentation mail** (+ 130% par rapport à 2018)

à retenir
en 2019

26 803 visiteurs accueillis
soit **+13,5%** par rapport à 2018

Visiteurs français originaires
de l'ouest, de Paris
et du Rhône en majorité

Belgique, Pays Bas, Allemagne
et Grande Bretagne se partagent
encore cette année la tête
du classement

Des demandes de documentation
en forte augmentation

Les expositions

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 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.

4 expositions cette année :

Cyril ROLLY et Mathieu ROUGIÉ "Ombres et lumières"

Du 06 mai au 06 juillet

Exposition de photos

286 visiteurs (+ 58 % par rapport à 2018)

Pas de ventes

Michel FOURÉ "Les Gestuelles en Harmonie"

Du 08 juillet au 31 août

Exposition de peinture

300 visiteurs (+19 % par rapport à 2018)

5 ventes de tableaux



à retenir
en 2019

766 visiteurs
aux expositions du
bureau d'accueil d'Orcival

110 personnes
aux vernissages
(3 en 2019)

1450 € de vente

Un nouveau dossier de candidature
relayé sur le site internet
et nos réseaux sociaux :
16 candidatures en 2019
et 25 en 2020.



Christine BEAUFILS "Multiciels"

Du 02 Septembre au 02 novembre

Exposition de peinture

160 visiteurs (+ 39 % par rapport à 2018)

1 vente de tableau

Cyril MALLET "Toys'Vergnat"

Du 23 décembre 2019 au 02 mai 2020

Exposition de photos

Chiffres non définitifs

Les partenaires



NOUVEAUTÉS 2019

- **Une présence accrue auprès de nos partenaires** avec la prise de poste de Florian PINAULT : suivi et gestion des partenariats, accompagnement des prestataires dans leurs démarches de professionnalisation, conseils divers (classement, labellisation, etc...).
- De manière générale, l'accent a été mis sur la **disponibilité de notre équipe à destination des professionnels pour offrir un service de qualité, à tous les niveaux** (accueil, visites, accompagnement dans la collecte de la taxe de séjour, création de nouvelles éditions, distribution de documentation, ateliers numériques, etc...).
- L'édition d'un **nouveau bulletin de partenariat**, plus attractif, plus professionnel, plus qualitatif.
- Un travail important de **mise à jour des listes de démarchage**.
- **Des tarifs avantageux pour la réalisation d'un reportage photo avec un professionnel** (avec une prise en charge à hauteur de 57 % de l'Office de tourisme, sur la facture globale) : l'importance de disposer de beaux visuels sur nos supports de communication (numériques et papier), plus vendeurs et plus qualitatifs pour représenter la destination.
- **La mise en place d'une plateforme de collecte de Taxe de séjour** à destination de l'ensemble des hébergeurs du territoire : réunion d'information et accompagnement dans la mise en place de l'outil.

Bienvenue en Auvergne VolcanSancy

4 bureaux d'accueil

6 bureaux d'accueil

Être partenaire, c'est :

1 équipe disponible toute l'année

Bois de comande 2020

Le partenariat avec l'Office de Tourisme Auvergne VolcanSancy pour 2020 en 4 étapes

Meilleure prestation (est. 2018)	Prix	Abonné
sur la facture Auvergne VolcanSancy*	55 €	
sur le dépliant de voyage Auvergne VolcanSancy*	100 €	

Sujets	Variétés / distributions	Trappe	Parapente	Remonté	Prix	Qualité
Café & Chocolaterie	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
Café Gourmand	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €
	Barreaux Fraise, menthe, vanille, arôme de framboise	50 g/100 g	variété	D	81,30 €	120 €





Les chiffres

Rappel des tarifs des partenariats 2019 :

- Prestation territoire Auvergne VolcanSancy : 50 € TTC
- Prestation hors territoire Auvergne VolcanSancy : 90 € TTC

Rappel des tarifs des encarts publicitaires 2019 :

- Guide des activités et découvertes : encarts publicitaires de 100 à 150 € TTC
- Carte touristique : encarts publicitaires de 100 à 150 € TTC
- Guide des hébergements : encarts publicitaires de 42 à 84 € TTC
- Agendas des manifestations : encarts publicitaires de 42 à 84 € TTC
- Set de table : encart publicitaire 42 € TTC
- Pack avantage : 3 encarts achetés, le 4ème encart offert (le moins cher des 4)
- Création graphique encart publicitaire : 70 € TTC

248 partenaires en 2019 correspondant à 24 200 € collectés (16 669 € en 2018) soit une augmentation de + 45,1 %.

Ces prestations de partenariats sont réparties comme ceci (323 prestations) :

- | | | |
|-----------------------|---|------------------------------|
| • 132 meublés | • 9 hébergements de groupe | • 34 artisans et producteurs |
| • 13 chambres d'hôtes | • 5 hébergements insolites | • 22 restaurants |
| • 13 campings | • 48 sites de visites et prestataires d'activités | • 34 commerces |
| • 10 hôtels | | • 3 traiteurs |

Cette augmentation est principalement due :

- Au travail de démarchage auprès des prestataires et la vente d'encarts publicitaires sur toutes nos éditions (dont la carte touristique, nouvelle édition 2019).
- A l'arrivée de nombreux prestataires limitrophes, hors secteur (partenariat majoré).

à retenir en 2019

Des partenaires qui renouvellent leur confiance à l'Office de tourisme, avec une augmentation de + 45.1 % du montant collecté des partenariats. Ceci prouve l'importance de la présence d'un Office de tourisme de proximité, à l'heure des plateformes de réservations basées dans le monde entier.

Une volonté affichée d'être au plus proche de nos partenaires et de poursuivre dans cette voie pour 2020 (notamment avec une offre de services plus conséquente).

Cependant, en termes de moyens humains et financiers, nous disposons de peu de marge pour développer plus efficacement les actions en faveur de nos partenaires.

Un prestataire écouté, suivi et renseigné par son Office de tourisme devient un partenaire fier de sa destination, impliqué dans son activité et soucieux de dispenser une prestation de qualité.

La taxe de séjour



Elle est collectée toute l'année auprès des touristes, par les propriétaires d'hébergements touristiques, lesquels la reversent chaque semestre à l'Office de tourisme (pour le compte de la collectivité). Le produit de cette taxe lui est ensuite intégralement reversé et participe au financement des différentes actions mises en place par l'Office de tourisme.

NOUVEAUTÉS 2019

- Mise en place de la réforme de la taxe de séjour au 01.01.2019 avec notamment l'instauration d'un calcul au pourcentage pour les meublés non classés.
- Acquisition par la Communauté de Communes d'un logiciel de collecte de la taxe de séjour, permettant aux hébergeurs de déclarer et de payer en ligne. Mise en place fin juin, pour la collecte du 1^{er} semestre 2019. Il permet un meilleur suivi des relances et, lorsque les propriétaires auront bien intégré la réforme et le fonctionnement de la plateforme, permettra d'obtenir des statistiques de fréquentation.
- Les opérateurs numériques (AirBnb, Booking, Gites de France, etc...) agissent en qualité d'intermédiaire de paiement pour le compte de loueurs non professionnels. Ils collectent puis reversent la taxe de séjour à la collectivité.

Les chiffres

Rappel des tarifs 2019 :

- Meublés de tourisme classés : 0,70 €
- Hôtels classés : 0,70 €
- Hébergements non classés : 4 % du prix de la nuitée avec un plafond de 0,70 €
- Chambres d'hôtes : 0,70 €
- Campings : de 0,20 à 0,60 €
- Villages vacances : 0,70 €

Ventilation par commune de la collecte de la taxe de séjour* :

Commune	2 ^{ème} sem. 2018	1 ^{er} sem. 2019	Total
Aurières	728,20 €	224,00 €	952,20 €
Avèze	1 908,30 €	1 054,12 €	2 962,42 €
Bagnols	3 626,00 €	1 410,05 €	5 036,05 €
Ceyssat	2 289,70 €	333,90 €	2 623,60 €
Cros	1 627,20 €	490,25 €	2 117,45 €
Gelles	1 488,50 €	985,50 €	2 474,00 €
Heume l'Église	203,70 €	30,80 €	234,50 €
La Tour d'Auvergne	9 499,90 €	4 279,59 €	13 779,49 €
Labessette	469,90 €	57,84 €	527,74 €
Laqueuille	1 948,20 €	1 124,74 €	3 072,94 €
Larodde	1 392,10 €	296,86 €	1 688,96 €
Mazaye	1 575,60 €	578,10 €	2 153,70 €
Nébouzat	6 307,30 €	991,90 €	7 299,20 €
Olby	1 544,50 €	495,50 €	2 040,00 €
Orcival	6 817,50 €	3 980,40 €	10 797,90 €
Perpezat	1 936,94 €	271,26 €	2 208,20 €
Rochefort Montagne	3 854,80 €	1 663,50 €	5 518,30 €
Saint-Bonnet-Près-Orcival	1 588,20 €	513,00 €	2 101,20 €
Saint Donat	953,90 €	915,02 €	1 868,92 €
Saint Julien Puy Lavèze	1 042,30 €	456,38 €	1 498,68 €
Saint Pierre Roche	1 857,70 €	361,33 €	2 219,03 €
Saint Sauves	9 978,23 €	2 094,67 €	12 072,90 €
Singles	5 399,70 €	1 397,48 €	6 797,18 €
Tauves	6 794,70 €	3 979,44 €	10 774,14 €
Trémouille Saint Loup	225,90 €	118,50 €	344,40 €
Vernines	2 402,70 €	667,74 €	3 070,44 €
Total	77 461,67 €	28 771,87 €	106 233,54 €

*Calculs effectués au 14/01/2019 (certains propriétaires n'ont pas encore reversé la taxe du 1^{er} semestre 2019, de plus, ne figurent pas toutes les sommes collectées par les plateformes, non reversées à ce jour).

à retenir en 2019

- Une collecte légèrement en hausse par rapport à 2018 : 102 330,85 € (collecte du 2^{ème} semestre 2017 et 1^{er} semestre 2018) contre 106 233,54 € (collecte du 2^{ème} semestre 2018 et 1^{er} semestre 2019) soit +3,8% (il manque néanmoins le reversement de certaines plateformes (entre autres), l'augmentation sera donc plus conséquente).
- Les effets des collectes effectuées à l'aide la nouvelle plateforme de collecte (2^{ème} semestre 2019 et 1^{er} semestre 2020) se feront ressentir sur le bilan de l'année 2020.
- Une nouvelle plateforme qui simplifie les déclarations des hébergeurs (collecte en ligne, paiement en ligne, relances automatiques) et permettra, dans l'avenir un gain de temps important pour le personnel de l'Office de tourisme.

La commercialisation

NOUVEAUTÉS 2019

- Diversification du programme d'animations.
- Externalisation de l'orpaillage, avec Auvergn'Attitude : encadrement par des accompagnateurs moyenne montagne diplômés et réduction des coûts de personnel pour l'Office de tourisme. Une activité plus qualitative, plus sécuritaire.
- Diversification des boutiques sur les 4 bureaux d'accueil.
- Véhicule de service à disposition de l'équipe pour la promotion des animations.

Les chiffres

La billetterie

Le bureau d'accueil d'Orcival assure la billetterie des Musicales d'Orcival
4 concerts (contre 5 en 2018)

3236 € de recettes (contre 5048 € en 2018), baisse de 35.8 % des ventes expliquée en grande partie par l'organisation de 4 concerts, contre 5 l'année précédente.

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 :

13 431.60 € soit une hausse des ventes de **+30.7%** par rapport à 2018.

Les visites de groupes "sur mesure"

20 groupes accueillis (contre 19 en 2018)

2096.24 € de recettes (contre 3772,08 € en 2018 de recettes) soit - **44.4 %**

Moins de prestations "groupées", manque de temps pour créer des produits touristiques, promouvoir ces derniers et démarcher la clientèle.

Le parcours muséographique "De Bleu et de sang" à Laqueuille

L'Office de tourisme est le gestionnaire du Parcours muséographique "De Bleu et de sang". Cette année, l'établissement a accueilli 263 "visites", une visite correspondant à une personne ou plus (4 € insérés dans le monnayeur déclenchent la muséographie). Des compteurs ont été installés par la Communauté de Communes courant 2019 et comptabilisent le passage de 2144 personnes.

Le montant total des encaissements s'élève à 1052 € pour 2019 (820 € pour 6 mois d'activité en 2018).



Les animations

Cette année, 1667 personnes ont participé à nos animations, soit une augmentation des inscriptions de **+51.8%**.

Bilan financier des animations : 5147 €
soit **+ 31,5 %** par rapport à 2018



Bilan des animations 2019 - Nombre de participants

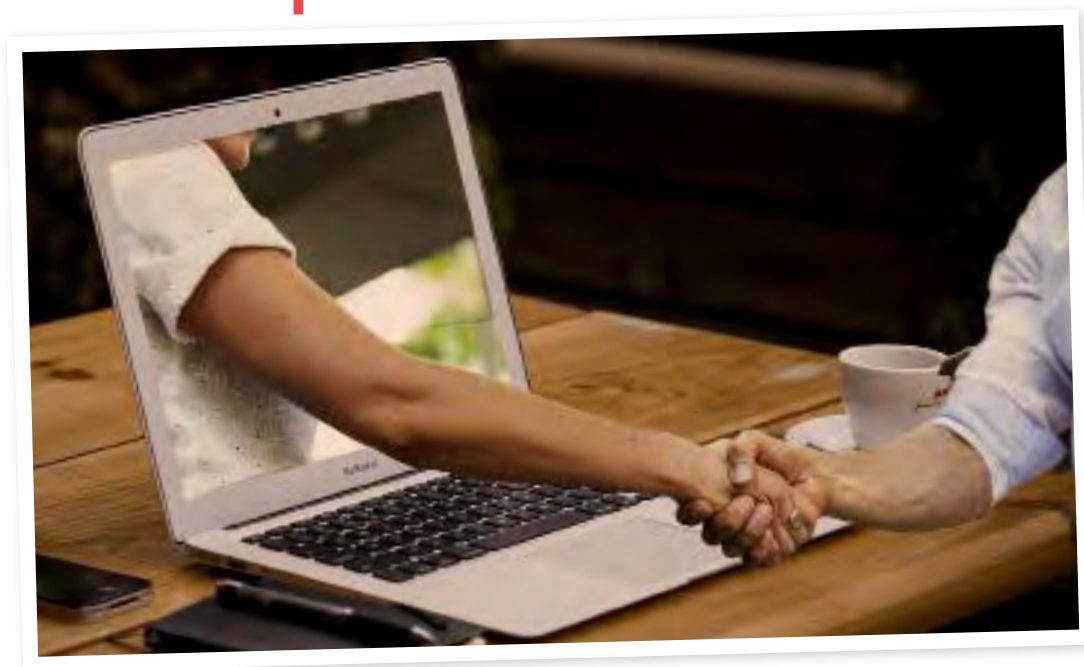
	2018	2019	Nombre de séances
Orpillage (de 7 à 11 €)	466	496	38 séances sur 42 prévues (28 sur 40 en 2018)
Visite basilique (de 2 à 5 €)	121	151	7 sur 8 séances prévues en 2019 6 sur 8 séances prévues en 2018
Visite La Tour d'Auvergne (de 2 à 5 €)	17	15	2 sur 8 séances prévues en 2018 2 sur 8 séances prévues en 2019
Visite Maison de la Confiserie (gratuit)		219	7 prévues, 7 ont eu lieu en 2019
Ferme Le Roc (gratuit)		244	8 séances sur 8 ont eu lieu
Ferme Croix de Chazelles (gratuit)	198	320	9 séances sur 9 ont eu lieu
Tournage sur bois (gratuit)		38	2 sur 2 séances prévues
Ferme des Combes (gratuit)	142	149	7 séances sur 7 prévues
De Bleu et de Sang (de 2 à 5 €)	0	18	3 séances sur 8 prévues
Virée du Pèlerin Gourmand (de 2 à 5 €)		17	1 séance sur 1 prévue

à retenir en 2019

- **Fiscalité** : mise en garde de notre expert-comptable contre une augmentation importante de la commercialisation, qui engendrerait une fiscalité différente (TVA) et le paiement de la taxe sur les salaires.
- Pour commercialiser davantage, ceci nécessiterait une personne dédiée à la mission pour assurer un chiffre d'affaire confortable et ainsi pouvoir "absorber" les taxes en conséquence.
- **Un bilan majoritairement en hausse** sur les différentes activités.
- Des boutiques qui fonctionnent bien (hausse des ventes de **+30.7%**).
- Un programme d'animation diversifié, qui plait, à destination des familles (**+51.8 %** d'inscriptions).
- **Certaines animations à revoir** (contenu) pour espérer une augmentation des inscriptions (visites de La Tour d'Auvergne, par exemple).
- Des chiffres en demi-teinte au **Parcours Muséographique de Bleu et de Sang** : 2144 personnes ont poussé les portes du musée, mais seulement 263 ont réglé "une entrée" (monnayeur).
- **Une baisse du chiffre d'affaire "Accueil de groupe"** par manque de temps dédié au montage de produits touristiques et à leur commercialisation.

Promouvoir et communiquer

Le Numérique



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.

NOUVEAUTÉS 2019

Cette année, l'accent a été mis sur notre communication numérique :

- Table numérique KALKIN (voir rubrique "L'Accueil").
- Ecrans d'accueil numérique (voir rubrique "L'Accueil").
- Version 2 du site internet **www.auvergnevolcansancy.com** : plus intuitif, plus visuel avec de nouvelles rubriques.
- Version 2 du site internet **www.auvergnevolcansancy.com** version mobile : il est impératif aujourd'hui d'avoir un site "responsive design", qui s'adapte aux mobiles et tablettes (contenu textes et images).
- Mise en ligne de plus de 50 fiches de randonnées / cylo-VTT, trail et itinérance, en téléchargement gratuit ainsi que leurs fichiers GPX (pour télécharger l'itinéraire sur un objet connecté).
- Saisie en ligne, par les associations, de leurs manifestations via un formulaire APIDAE. En interne, nous n'avons plus qu'à valider la fiche (pour qu'elle remonte sur nos différents supports numériques) et extraire les informations pour réaliser nos éditions.
- Application GPS de randonnée "MHIKES", en collaboration avec la communauté de communes Dômes Sancy Artense.

- Installation de Webcams, un partenariat avec Météovergne : Centre Montagnard Cap Guéry (enneigement, départ des pistes) et Saint-Bonnet-près-Orcival (vue Chaîne des Puys). Ces images remontent sur notre site internet, dans une rubrique "WEBCAMS". De nouvelles installations auront lieu début 2020.
- Une présence toujours plus forte sur les réseaux sociaux, avec une communauté fidèle et croissante, avec la mise en place de "Stories".

Les chiffres

Le site internet

Premier média dans le tourisme : 80% des Français préparent leurs vacances sur internet.

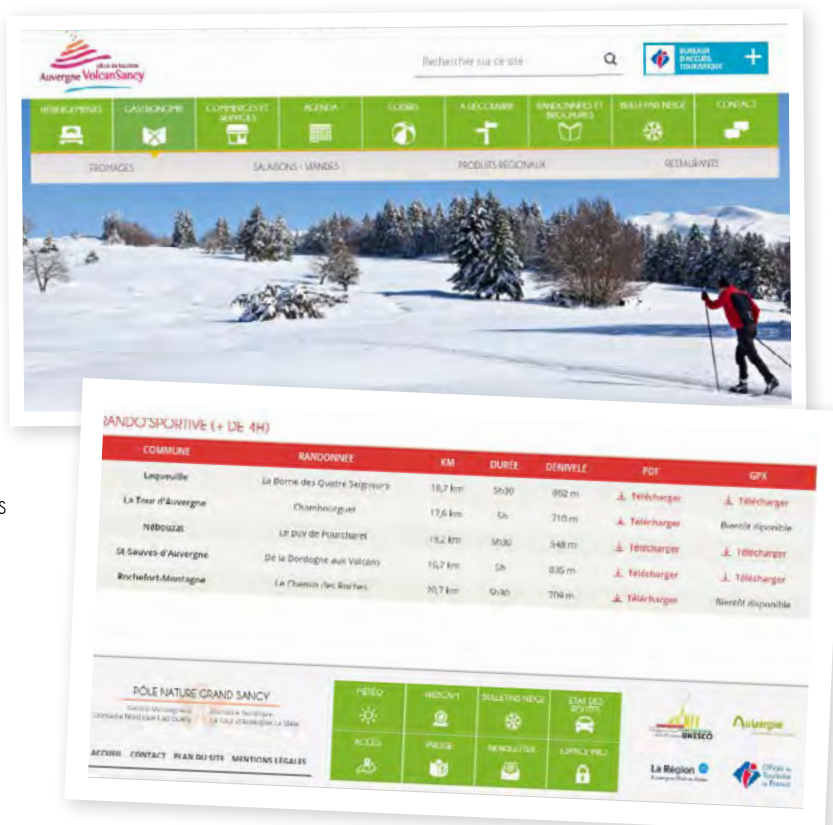
Le site internet www.auvergnevolcansancy.com est alimenté par l'ensemble des offres touristiques des partenaires, saisies dans la base de données régionale APIDAE, ainsi que les écrans et la table numérique.

Évolution du nombre d'utilisateurs :

	2017	2018	2019
Utilisateurs	24714	43429	59760 (+37,6%)
Sessions	32416	54936	76388
Pages vues	119517	162065	232570

Nouveautés en ligne sur www.auvergnevolcansancy.com :

- Refonte du site : nouvelle page d'accueil (suppression de la carte, mise en place d'un carrousel de photos, affichage des animations des prochains jours, refonte de la rubrique actualités, meilleure visibilité des offres des partenaires, sur une seule page), création de pages dédiées aux fiches de randonnées pédestres, cyclo/VTT, trail et itinérance (fiches randonnées téléchargeables gratuitement).



- Travail sur la "vitesse" du site : sur le dernier trimestre 2019 le temps de chargement d'une page est en moyenne de 2,86 secondes (8,41 pour le dernier trimestre 2018).

- Travail sur le référencement, avec Brioude Internet : définition de 50 mots clés, travail de rédaction de nouveaux articles et d'optimisation d'articles existants, rédaction de "balises title" et description, conseil et rédaction d'articles sur des sites leur appartenant (sur des sujets qui pointent sur notre site).
- Page dédiée aux webcams (fin 2019 La Stèle, Cap Guéry et Saint-Bonnet-près-Orcival - Vue Chaîne des Puys), à développer en 2020 dans le cadre du partenariat avec Météovergne.
- Suivi d'une formation "WordPress" pour Anne MONIER (qui lui permettra de faire davantage de modifications en interne, sans passer par notre prestataire)

TOP 10

des pages les plus vues en 2019

1. Accueil
2. Meublés
3. Pêche blanche
4. Agenda
5. Brochures
6. Balades
7. Où faire la fête en cette fin d'année
8. Hébergements insolites
9. Domaine nordique La Stèle
10. A découvrir

Les réseaux sociaux

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 développent un sentiment de fierté et d'appartenance.

Une présence active : 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).

Développement des "Stories" (contenus qui s'effacent au bout de 24h) : les instagrammers en sont friands, nous les partageons également sur Facebook et Snapchat. Chaque "Storie" est vue par environ 1000 personnes (sur les 3 réseaux réunis).




Type de contenu : présentation du travail de l'équipe (cela permet "d'humaniser" notre communication), les nouveautés (brochures, nouvelle actualité Facebook, etc...), les animations sur le territoire (partage d'affiches par exemple), partage de comptes instagram à découvrir, photos en lien avec la météo du jour (neige, lever de soleil, coucher de soleil, il fait beau, découvrez un site, une randonnée...).

Le grand "Boom" d'Instagram : il est le réseau social en pleine expansion depuis 2 ans, le réseau idéal pour les destinations touristiques (c'est le seul réseau qui est utilisé pour le partage de photos).

Nous partageons beaucoup de photos postées par des touristes ou des habitants du territoire et des environs, chaque photo est vue par plus de 2000 personnes.

Evolution de notre nombre d'abonnés, et de leur engagement :



	Abonnés	Posts	Engagement (likes, commentaires, partages)
	3 270 (+ 28 %)	114	9 016
	6 487 (+ 104 %)	142	49 124
	1 077 (+ 20 %)	124	4 914

Baromètre WE LIKE TRAVEL : Auvergne VolcanSancy bien placé !



TOP 3

de nos posts
qui ont fait le buzz



1.

Vidéo hiver
(51400 vues –
engagement 1159)

Auvergne VolcanSancy : Les domaines nordiques Cap G
Tour d'Auvergne / La Stèle ont du charme...et surtout de
[VOUS AVEZ PRÉVU QUOI CES JOURS-LÀ ?] SKI DE FOND.

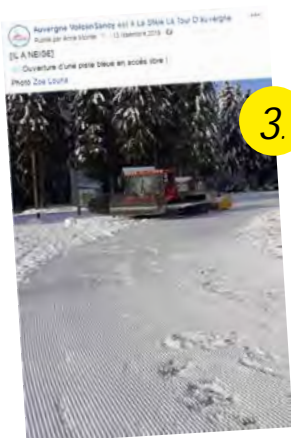
2.

Pêche blanche
(25662 vues –
engagement
1542)



UNIQUE EN FRANCE
2 - 3 MARS 2019
Pêche Blanche au lac de Guéry

**Première piste accès
libre** (10675 vues –
engagement 718)



3.



TOP 3

de nos posts qui ont fait le buzz

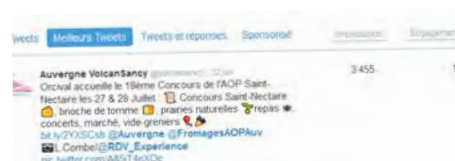


1.

Pêche blanche
(8765 vues – engagement 47)

2.

L'équipe en tenue de travail
(3488 vues – engagement 70)



3.

Concours AOP Orcival
(3455 vues – engagement 101)



BEST 9

Auvergne VolcanSancy est, à ce jour, l'Office de tourisme du Puy de Dôme avec la plus grosse communauté, derrière le Massif du Sancy !



WE LIKE TRAVEL est une agence de communication spécialisée dans les médias sociaux et les acteurs du tourisme. Chaque mois, 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 Office de Tourisme (384 Offices de tourisme).

Notre Office de tourisme souvent classé dans la première moitié des Offices (entre la 118ème et la 192ème place sur 384 Offices de Tourisme).

Ce baromètre calcule également le taux d'engagement pour les 3 réseaux réunis (Facebook, Twitter et Instagram) : pour nos réseaux sociaux, il se situe très souvent entre 1,87 et 3,50 ce qui est considéré comme Bon à Très bon. Ce qui est important sur les réseaux sociaux ce n'est pas la taille (même si elle compte) de la communauté mais la façon dont elle s'engage (aime, commente et partage).

à retenir en 2019

- **+37.6% de visiteurs sur www.auvergnevolcansancy.com grâce aux évolutions apportées en 2019, au travail de référencement et de communication sur les réseaux sociaux (qui "pointent" vers notre site).**
- **Des réseaux sociaux actifs, vecteurs d'une image nature, sportive, avec de beaux paysages : surfons sur cette vague et surtout, démarquons-nous pour faire d'Auvergne VolcanSancy une destination à part entière.**
- **Une augmentation de nos abonnés sur tous les réseaux et un taux d'engagement (on aime, on commente, on partage) jugé Bon à Très Bon par le baromètre WE LIKE TRAVEL.**
- **Recrudescence des demandes d'information via les réseaux sociaux : réfléchir à leur exploitation et à leur développement en 2020.**
- **Chaîne Youtube : mise en ligne des vidéos réalisées cet hiver et cet été, mais peu de vues. A développer en 2020.**
- **Snapchat : mise en ligne des stories comme sur Instagram. Un réseau encore "timide" mais à surveiller, car les "Stories" bénéficient d'un bon taux de visionnage.**
- **2 ateliers Instagram organisés, à destination des partenaires (11 participants), au mois de décembre. Volonté de développer ces ateliers en 2020.**

Les éditions, photos, vidéos et presse

NOUVEAUTÉS 2019

- Une nouvelle édition : la carte touristique, éditée à 20 000 exemplaires.
- De nouvelles vidéos qui font le "buzz" sur les réseaux sociaux.
- La création de plus de 50 fiches de randonnées, cyclo/VT, trail et itinérance, en téléchargement sur le site internet mais également en vente dans les bureaux d'accueil.
- Une recrudescence des demandes d'informations de la presse.

Les chiffres

Les éditions

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

Toutes nos éditions sont téléchargeables gratuitement en ligne sur www.auvergnevolcansancy.com

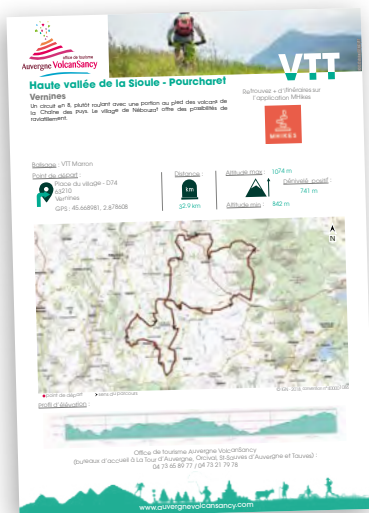
Éditions à destination du grand public

Impression en interne en fonction des besoins : 0,50 €/fiche (prix public en bureau d'accueil)

Date de sortie : juillet 2019

Fiches de randonnées **NEW**

53 fiches réparties sur les 26 communes du territoire



Fiches Trail **NEW**

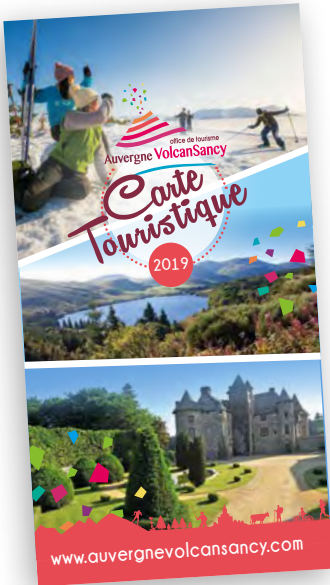
4 fiches



Fiches VTT / Cyclo **NEW**

9 fiches

Carte touristique **NEW**
 20 000 exemplaires
 Date de sortie : avril 2019



Guide des hébergements
 5000 exemplaires
 Date de sortie : janvier 2019



Set de table
 40 000 exemplaires
 Date de sortie : juin 2019



Guide de pêche
 Impression en interne en fonction des besoins
 Date de sortie : mars 2019



Guide des activités et découvertes
 20 000 exemplaires
 Date de sortie : janvier 2019

Agendas des manifestations
 33 000 exemplaires
 Dates de sortie : janvier, avril, juillet et octobre



Guide Pêche blanche
 Impression en interne en fonction des besoins
 Date de sortie : janvier 2019



Éditions à destination des professionnels

Dossier de partenariat 2020
 1500 exemplaires
 Date de sortie : septembre 2019



Taxe de séjour 2020 "Nouveautés et bonnes pratiques"
 700 exemplaires
 Date de sortie : octobre 2019



Photos et vidéos



Cette année, nous avons fait appel à un prestataire extérieur pour la réalisation de différents supports vidéo (caméra embarquée et drone) et photo.

- **Film promotionnel Hiver**, à destination des réseaux sociaux, de notre site internet et des écrans d'accueil (tournage février 2020, diffusion février 2020).
 - L'objectif, promouvoir la destination version hiver, les activités nordiques et l'hébergement, pour un court séjour, en famille, en groupe d'amis ou à deux, à destination d'une clientèle dans un rayon de 2h (de route).
- **Film promotionnel Eté**, à destination des réseaux sociaux, de notre site internet et des écrans d'accueil, (tournage été 2019, diffusion au printemps 2020).
 - L'objectif, promouvoir la destination version été, pour les familles avec mise en lumière des principaux sites du territoire. A destination d'une clientèle dans un rayon de 3h à 4h (de route).
- **Dix "mini teasers"** de 10 à 15 secondes, à destination de nos réseaux sociaux, sur les thèmes : culture, nature, activités de pleine nature, hiver, baignade, etc...
- **Reportage photo** débuté pendant l'hiver 2019-2020 (en cours) : équipe de l'Office de tourisme, paysages et activités version hiver, famille et couples.



On a parlé de nous

Plusieurs demandes d'information et d'accueil de presse ont été formulées à l'Office de tourisme, par des journalistes au cours de l'année 2019. On note une vraie recrudescence de l'intérêt des médias pour la destination "Volcans d'Auvergne".

Télévision

- **Chaîne de télévision "Voyage"** : article sur le Parc Naturel des Volcans d'Auvergne, diffusion courant 2019.
- **France 3 et France 5, émission "Echappées Belles"** : "Auvergne, terre de volcans", tournage 2019, diffusion 12.01.2020 à 13h35 sur France 3 et le 25.01.2020 à 20h50 sur France 5.
- **France 3, émission "Chroniques d'en haut"**, "Les constructions de l'impossible", rediffusion fin 2018 et début 2019.
- **M6, émission culinaire avec "Norbert"** (ex candidat Top Chef), en cours.
- **TF1, journal du 13h** : zoom sur l'activité orpaillage, diffusion le 2.08.2019.
- **France 3 Auvergne, émission "Hors sentiers"** : à la découverte d'Orcival, du Château de Cordès et de la randonnée du bois des Bourelles. Diffusion vendredi 29.11.2019, à 18h50.
- **France 5** : émission "100 lieux qu'il faut voir" sur le Puy de Dôme (zoom sur la Basilique Notre Dame d'Orcival), diffusion le dimanche 14 juillet à 20h50 et 21h40.

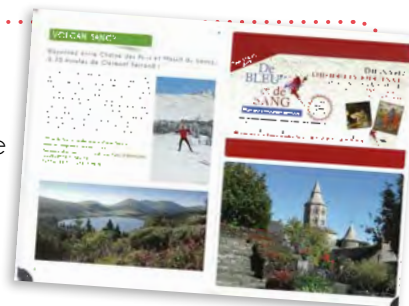


Radio

- **France Info, émission "Un été avec vous", avec Farida Nouar** : zoom sur l'activité orpaillage, diffusion courant août (multiples diffusions sur une semaine).
- **Radios France Bleu, RVA, Radio Arverne** : transmission des animations de l'Office de tourisme toutes les semaines en haute saison.

Magazines, presse papier et numérique

- **Parution dans le Magazine "Agitez-vous"** distribué dans les 1 000 Cîtes de France du Puy de Dôme : mise en lumière du territoire Auvergne VolcanSancy et du Parcours Muséographique de Bleu et de Sang.
- **Magazine en ligne ALETEIA** : parution sur les 5 églises romanes d'Auvergne courant 2019.
- **Magazine RUSTICA**, article "l'Artense, la Scandinavie Auvergnate".
- **Magazine Arteloge (groupe hôtelier lyonnais)** : article sur le Parc des Volcans d'Auvergne à l'occasion de son inscription au Patrimoine de l'Unesco.
- **La Montagne / Le Semeur** : transmission d'articles toutes les semaines en haute saison et au coup par coup le reste de l'année.
- **Centre France La Montagne – Guide Estival** : nos dates d'animations parues dans ce document édité à 93 000 exemplaires.
- **Tournage Conseil départemental du Puy de Dôme (avec WebCastor)** : rush vidéo partageables avec les territoires. Tournage août 2019 au Centre Montagnard Cap Guéry / Sentier Terra Alta et vue sur les roches Tuilière et Sanadoire.
- **Blogueur "TERRES DU MILIEU"** : randonnée en collaboration avec le blogueur à La Tour d'Auvergne.



On a parlé de nous (suite)

Campagne d'affichage

Parcours Muséographique "De Bleu et de Sang" : campagne d'affichage dans la Gare du Panoramique des Dômes.

Distributions

- Distribution des dépliants du Parcours Muséographique de Bleu et de Sang, via Touring Info Service (Massif du Sancy, Puy-de-Dôme, Cantal, Corrèze).
- Plusieurs distributions (éditions de l'Office de tourisme) sont organisées pendant l'année, par le personnel (mairies, prestataires touristiques, commerces), grâce au véhicule de service mis à notre disposition..
- L'Office de tourisme participe à la "Bourse aux documents" départementale chaque année.
- L'Agenda des Manifestations est envoyé dans chaque boîte aux lettres (4700 au total) de la Communauté de communes Dômes Sancy Artense, chaque trimestre.







à retenir

- Modernisation de nos espaces d'accueil avec l'arrivée de nouveaux outils numériques (table numérique, écrans d'accueil).
- De nombreux médias (TV, presse, internet) se sont intéressés à notre destination en 2019 : c'est en étant réactifs, avec des outils professionnels que nous ferons la différence, à une période charnière de notre activité avec l'inscription au Patrimoine Mondial de l'UNESCO.
- De nouveaux outils de communication : 2 vidéos promotionnelles (été et hiver) et reportages photos à continuer en 2020.
- Un plan marketing et une stratégie de communication à définir en 2020, suite aux résultats de l'étude sur la stratégie touristique du nouveau territoire, commanditée par la communauté de communes.
- Une version 2 de www.auvergnevolcansancy.com (et sa version mobile), plus attractive, plus intuitive avec de nouvelles rubriques et de nouveaux outils à destination de nos prestataires (Espace pro, saisie des animations en ligne par les associations, etc. . .).

Les projets 2020

Travailler en collaboration avec nos institutionnels

Actions	Détails	Objectifs
Communauté de communes Dômes Sancy Artense 	<ul style="list-style-type: none"> Actualisation de la convention d'objectifs 2021-2023 Réflexions quant aux résultats de l'étude menée par la communauté de communes, sur la stratégie touristique du territoire Suivi des actions du Pôle Pleine Nature Grand Sancy portées par les Communautés de communes Dômes Sancy Artense et Massif du Sancy 	<ul style="list-style-type: none"> Définir une stratégie marketing et de communication en accord avec les enjeux du territoire et les objectifs de la communauté de communes Terminer la mise en place de l'application de randonnée MHIKES (nouveaux parcours) Mettre en place une carte d'itinéraires cyclo-touristiques Réflexion sur de l'événementiel ski de fond et cyclo Réflexion sur l'activité pêche
Auvergne Destination Volcans Conseil Départemental du Puy de Dôme - Service tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> Les 8 Offices de tourisme du département on demandé à travailler en collaboration avec le conseil départemental sur 3 axes majeurs : accueil de presse, contenus et digital Participation à différents salons sur le stand d'Auvergne Destination Volcans 	<ul style="list-style-type: none"> Sous forme d'ateliers, ce travail en commun permettra de travailler ensemble sur les orientations à donner à la destination, de mutualiser les moyens et les contenus, de communiquer d'une seule voix (avec, pour chaque territoire, ses spécificités). Profiter de ce travail en commun pour développer notre visibilité et notre force d'action et participer à des opérations de communication d'envergure.
Comité Régional de Tourisme Auvergne / Rhône-Alpes 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi du programme de formations avec Trajectoire Tourisme Opérations de communication numériques ponctuelles Mise à disposition d'un catalogue de services à destination des Offices de tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> Professionaliser notre structure et développer nos connaissances grâce au programme de formation et aux services proposés par la Région. Profiter de ce travail en commun pour développer notre visibilité et notre force d'action et participer à des opérations de communication d'envergure.
Parc Naturel Régional des Volcans d'Auvergne 	<ul style="list-style-type: none"> Formations à destination du personnel d'accueil (volcanisme, etc...) Travail en collaboration autour de l'engagement du parc à la "Charte Européenne du Tourisme Durable" Travail en collaboration autour de la "Stratégie de Tourisme Durable 2020-2025" 	<ul style="list-style-type: none"> Etre en accord avec les enjeux du territoire "Parc des Volcans d'Auvergne" et connaître leur stratégie en matière de tourisme et de développement durable. Etre le relais, auprès de nos partenaires, d'opérations de sensibilisation mises en place par le Parc (économies d'eau, maquettes de découverte de la nature, etc...).

Accueillir, informer et exposer

Actions	Détails	Objectifs
Les nouvelles éditions	<ul style="list-style-type: none"> Nouveaux plans des villages d'Orcival et de La Tour d'Auvergne Entamer une réflexion sur l'évolution de nos éditions 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaire la demande des visiteurs Travailler sur l'ambiance "village" de notre territoire Mettre en avant activités, commerces et randonnées au départ des villages Réfléchir globalement aux besoins de notre clientèle en matière d'éditions
Optimiser l'accueil touristique	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre le travail de réflexion débuté en 2019 et définir où, quand et comment accueillir notre clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> Optimiser les temps d'accueil pour valoriser d'autres missions en "back office"
Expositions au bureau d'accueil d'Orcival	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des expositions de qualité Mettre en place un jury chargé du choix des candidats 	<ul style="list-style-type: none"> Proposer des espaces d'accueil chaleureux Faire parler de l'Office de tourisme et permettre aux habitants de pousser les portes des bureaux d'accueil Développer nos ventes en boutique
Espaces d'accueil	<ul style="list-style-type: none"> Entreprendre un travail de réflexion quant à l'agencement de nos espaces d'accueil, en collaboration avec la Communauté de communes (propriétaire des locaux) 	<ul style="list-style-type: none"> Une fréquentation en augmentation chaque année Des besoins en personnel d'accueil de plus en plus importants Nécessité d'entamer une réflexion sur le "parcours client" au sein de nos bureaux d'accueil et des espaces accordés à chaque mission (renseignements, boutique, billetterie, etc...)"

Les actions en faveur du numérique

Actions	Détails	Objectifs
auvergnevolcansancy.com	<ul style="list-style-type: none"> Création de nouvelles pages 	<ul style="list-style-type: none"> Suite aux évolutions apportées en 2019 (navigation, rubrique, affichage, etc.), poursuivre ce travail en mettant en ligne de nouvelles rubriques et de nouveaux contenus afin d'augmenter la fréquentation du site et optimiser son référencement
	<ul style="list-style-type: none"> Référencement : poursuivre le travail entamé en 2019 et mettre l'accent sur certains sujets 	<ul style="list-style-type: none"> Optimiser la fréquentation du site internet
	<ul style="list-style-type: none"> Traduction du site en anglais 	<ul style="list-style-type: none"> Critère obligatoire pour le classement catégorie II de l'Office de tourisme
	<ul style="list-style-type: none"> Mise en ligne de nouvelles fiches de randonnée 	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter l'offre de randonnées téléchargeables en ligne Offrir un service qualitatif à nos visiteurs en ligne Augmenter la fréquentation de notre site internet
Webcams	<ul style="list-style-type: none"> Poursuite du partenariat avec Meteovergne pour la mise en place de webcams sur le territoire 	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer en temps réel sur les conditions météo (neige, beau temps, etc...) Offrir un service supplémentaire à nos visiteurs en ligne Augmenter la fréquentation de notre site internet
APIDAE - base de données départementale	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour des données et intégration des informations concernant la commune de Saulzet le Froid 	<ul style="list-style-type: none"> Qualifier le plus finement possible les informations des prestataires du territoire pour donner une information la plus fiable possible à nos visiteurs
Table numérique KALKIN	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion sur la mise en place d'une table numérique au bureau d'accueil de La Tour d'Auvergne 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'accueil de nos visiteurs
Table numérique KALKIN - Version hiver	<ul style="list-style-type: none"> Se doter d'une option permettant de visualiser les "activités hiver" sur la table (sentiers raquettes, pistes de ski de fond, etc..) 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'accueil de nos visiteurs Affirmer la destination "Hiver"
Application de randonnées MHIKES	<ul style="list-style-type: none"> Terminer la mise en place de l'application de randonnée MHIKES (nouveaux parcours), en collaboration avec la communauté de communes 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'accueil de nos visiteurs
Visite virtuelle de la basilique	<ul style="list-style-type: none"> Terminer la mise en place de la visite virtuelle de la Basilique Notre Dame d'Orcival, en collaboration avec la communauté de communes 	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer l'accueil de nos visiteurs Proposer une visite inédite, à destination des enfants et des adultes Promouvoir l'outil au bureau d'accueil d'Orcival Développer l'offre culturelle
Réseaux sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Définir notre ligne éditoriale Organiser un ou des instameets Conserver notre présence sur les réseaux sociaux 	<ul style="list-style-type: none"> Développer la notoriété et l'image du territoire Multiplier les points de contact avant, pendant et après le séjour Construire une communauté engagée et susciter l'envie de consommer
Ateliers numériques	<ul style="list-style-type: none"> Diversification des ateliers numériques à destination de nos partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Professionaliser les prestataires touristiques du territoire Maintenir une relation de proximité avec nos partenaires
RGPD et sécurité informatique	<ul style="list-style-type: none"> Dans le cadre du Règlement Général pour la Protection des Données, obligatoire au 26.05.2018, nous avons été audité. Cet audit a permis de mettre en évidence certaines failles de notre système informatique. 	<ul style="list-style-type: none"> Travail débuté en 2019, il sera consolidé en 2020 notamment avec la mise en place d'un contrat de maintenance informatique et de sécurisation des données

Services aux partenaires

Actions	Détails	Objectifs
Rencontres partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Temps de rencontre avec nos partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir et développer les relations de proximité avec nos partenaires Leur proposer des interventions/des ateliers susceptible d'améliorer leur quotidien de prestataire touristique Echange de documentation
Rubrique Espace pro du site internet	<ul style="list-style-type: none"> Développer la rubrique "Espace Pro" de notre site internet 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à disposition de nos partenaires des "fiches pratiques" sur leur activité de prestataire touristique Réflexion sur le partenariat en ligne (saisies des informations et paiement en ligne)
Opensystem	<ul style="list-style-type: none"> Réflexion quant à la mise en place d'une place de marché 	<ul style="list-style-type: none"> Développer l'offre de services à nos partenaires et faciliter la réservation en ligne de ces derniers
Diversification des ateliers numériques	<ul style="list-style-type: none"> Diversification des ateliers numériques à destination de nos partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Professionaliser les prestataires touristiques du territoire Maintenir une relation de proximité avec nos partenaires

Marketing et communication

Actions	Détails	Objectifs
Mettre en place une stratégie marketing de destination	<ul style="list-style-type: none"> Suite aux conclusions de l'étude sur la stratégie touristique du nouveau territoire, mettre en place un plan d'actions coordonnées pour atteindre nos objectifs 	<ul style="list-style-type: none"> Plan d'actions 2021-2023, en cohérence avec la stratégie touristique voulue par la communauté de communes Dômes Sancy Artense

Mettre en place un plan de communication	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un plan de communication en cohérence avec notre stratégie marketing de destination 	<ul style="list-style-type: none"> Planifier et coordonner notre communication
Reportages photos	<ul style="list-style-type: none"> Reportage photo hiver (territoire, activités) Reportage photo printemps (territoire, activités) Reportage "Hébergements" 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour notre photothèque Disposer d'outils de communication en accord avec notre stratégie marketing
Reportages vidéos	<ul style="list-style-type: none"> Vidéo à destination des prestataires touristiques Vidéo "Hébergements" 	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour notre vidéothèque Disposer d'outils de communication en accord avec notre stratégie marketing

Commercialiser

Actions	Détails	Objectifs
Quel avenir pour la commercialisation ?	<ul style="list-style-type: none"> Mise en garde de notre expert-comptable concernant le dépassement des seuils de franchise en base de TVA 	<ul style="list-style-type: none"> Définir nos objectifs en matière de commercialisation et, en fonction, mettre en place les moyens humains et financiers pour les atteindre
Boutiques	<ul style="list-style-type: none"> Entreprendre un travail de réflexion quant à l'agencement de nos espaces boutiques Développer les boutiques avec des nouveaux artisans et des objets innovants 	<ul style="list-style-type: none"> Une fréquentation et des ventes en augmentation chaque année Un nécessaire travail de réflexion sur le "parcours client" au sein de nos bureaux d'accueil et de l'espace dédié aux boutiques
Billetterie	<ul style="list-style-type: none"> Proposer la vente de billets des Musicales d'Orcival 	<ul style="list-style-type: none"> Maintenir ce service auprès de nos visiteurs Un développement du service difficile à envisager actuellement dans les locaux (espace) et avec les moyens humains dont nous disposons
Animations	<ul style="list-style-type: none"> Proposer un programme d'animations tout public Accentuer la promotion des animations de l'OT sur le territoire 	<ul style="list-style-type: none"> Animer le territoire Faire le lien entre prestataires touristiques et visiteurs (ferme, artisan, etc. . .) Améliorer les services aux visiteurs
Offre groupes	<ul style="list-style-type: none"> Commercialiser l'offre de notre territoire et de nos partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Un développement du service difficile à envisager actuellement avec les moyens humains dont nous disposons (il faudrait prévoir un poste dédié) Nécessité de définir l'offre commercialisable, conventionner avec nos partenaires, cibler nos clientèle, démarcher, etc. . .
Parcours Muséographique De Bleu et de Sang	<ul style="list-style-type: none"> Gestion et commercialisation du site 	<ul style="list-style-type: none"> Réfléchir à la maintenance du site (difficile à distance) Un développement des ventes aux groupes difficile à envisager actuellement avec les moyens humains dont nous disposons

Observatoire du tourisme

Actions	Détails	Objectifs
Observatoire du tourisme	<ul style="list-style-type: none"> Mieux connaître notre clientèle et l'activité touristique du territoire 	<ul style="list-style-type: none"> Définir nos besoins en matière d'observation du tourisme Mettre en place une solution d'observation et en définir les principaux indicateurs

Personnel et gestion administrative

Actions	Détails	Objectifs
Gestion des plannings / absences / congés	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'un logiciel de gestion des congés, planning et absences du personnel bâti sur la base du droit du travail et de la convention collective 	<ul style="list-style-type: none"> Gestion du fichier du personnel Planification des temps de travail Suivi des heures réalisées Gestion des absences
Formations	<ul style="list-style-type: none"> Participation aux formations dispensées par Trajectoire Tourisme, à destination du personnel en Office de tourisme 	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter nos compétences en interne
Plateforme de stockage	<ul style="list-style-type: none"> Suite à l'évaluation des risques professionnels, réalisée en 2019, par la médecine du travail, il est ressorti la nécessité de mettre en place une solution de stockage de notre documentation sans manutention excessive par le personnel (10 tonnes de documentation environ/an). La documentation était actuellement stockée au 4ème niveau du bureau d'accueil d'Orcival 	<ul style="list-style-type: none"> Disposer d'un local permettant le stockage de notre documentation, sans manutention inutile.
Réorganisation des bureaux au bureau d'accueil d'Orcival	<ul style="list-style-type: none"> Nous disposons de 2 bureaux, occupés par 4 personnes au total Réfléchir à la création d'un bureau supplémentaire (avec la communauté de communes, propriétaire des locaux) 	<ul style="list-style-type: none"> Optimiser les espaces de travail



27 communes

AURIÈRES, AVÈZE, BAGNOLS, CEYSSAT, CROS, GELLES, HEUME-L'ÉGLISE, LABESSETTE, LAQUEUILLE, LARODDE, LA TOUR D'AUVERGNE, MAZAYES, NÉBOUZAT, OLBY, ORCIVAL, PERPEZAT, ROCHFORT-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

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