



office de tourisme
Auvergne VolcanSancy

Rapport d'activité

2020



www.auvergnevolcansancy.com

Le mot de la Présidente

Voici la nouvelle édition du rapport d'activité de l'Office de Tourisme "Auvergne VolcanSancy".

Ce rendez-vous annuel est l'occasion pour l'équipe de vous présenter ses activités.

Cependant, l'année qui vient de s'écouler fut particulière entre toutes : de nombreuses semaines sans visiteurs, les salles d'exposition fermées, une saison pleine d'incertitude.

Et puis, l'été est arrivé avec un flot inespéré de touristes. Les chiffres de fréquentation des hébergements, des animations et des visiteurs dans les différents bureaux d'accueil touristique ont déjoué nos attentes.

Merci au personnel pour son investissement et son engagement pendant la crise sanitaire. Grâce à Judith, Anne, Aude, Clémence, Florian, Lucas, Théo et Marie-Noëlle, nous avons pu accueillir de nombreux touristes venus se mettre au vert à la découverte de notre coin d'Auvergne et réussir une saison inespérée qui s'est répétée en fin d'année.

Un nouveau comité de direction est en place... Une lourde tâche l'attend pour œuvrer pour notre territoire, développer un axe stratégique, du Col de Ceysnat aux confins du Sancy, et faire de notre espace naturel et patrimonial une destination incontournable.



Michelle Gaidier

Présidente de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy



Sommaire

p.2.....	<i>L'EPIC Auvergne Volcan Sancy</i>
p.5.....	<i>L'équipe</i>
p.6.....	<i>Les chiffres de l'accueil</i>
p.8.....	<i>L'espace d'exposition</i>
p.9.....	<i>L'offre de service aux partenaires</i>
p.13.....	<i>Commercialisation</i>
p.15.....	<i>Promotion et communication</i>
p.24.....	<i>Taxe de séjour</i>
p.26.....	<i>Bilan comptable</i>

L'EPIC Auvergne Volcan Sancy



L'Office de tourisme Auvergne Volcan Sancy est un Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial (EPIC) créé en Octobre 2017. Il dispose de 3 bureaux d'accueil : La Tour d'Auvergne (siège social), Orcival et Tauves.

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

Une convention d'objectifs et de moyens, signée entre la Communauté de Communes Dômes Sancy Artense et l'Office de tourisme permet de définir les missions dévolues à l'Office de tourisme et les moyens qui lui sont accordés. La nouvelle convention couvrira la période 2021-2023.

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

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

- Maintien d'un accueil physique de qualité, notamment pour la clientèle étrangère
- Renforcement du recours aux nouvelles technologies (site 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

Depuis le 1^{er} Janvier 2021, la gestion de l'EPIC « Auvergne VolcanSancy » est assurée, comme pour l'ensemble des collectivités locales de notre territoire, par le Service de Gestion Comptable d'Issoire.

Monsieur Guillaume MARION-BERTHE assure les missions de conseil, en sa qualité de Conseiller aux Décideurs Locaux. Nous faisons appel à lui pour toutes les questions relatives à notre comptabilité.

Le comité de direction



Michelle GAIDIER
Présidente



Yannick TOURNADRE
Vice-Président

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.

Élus titulaires	Commune / fonction	Élus suppléants	Commune / fonction
Gilles ALLAUZE	Maire de Ceysnat	Alexandre VERDIER	Maire de Bagnols
Michelle GAIDIER	Maire de Saint-Bonnet-près-Orcival	Christian VINAGRE ROCCA	Maire de Labessette
Pascal MICHAUX	Maire d'Orcival	Jean Luc TOURREIX	1 ^{er} adjoint - Maire de Gelles
Samuel GAUTHIER	Maire d'Olby	Christophe SERRE	Maire de Tauves
Yannick TOURNADRE	Maire de La Tour-d'Auvergne	Yves CLAMADIEU	Maire de Saint-Julien-Puy-Lavèze
David SAUVAT	Maire de Saint-Sauves	Eric BRUGIERE	Maire de Laqueuille
Patrick PELLISSIER	Maire de Saulzet-le-Froid	Julien GAYDIER	Maire de Singles
Laurent BERNARD	Maire de Saint-Donat	Patrice FAURE	Maire de Perpezat
Patrick DURAND	Maire de Mazayes	Georges GAY	Maire de Larodde

Socio-professionnels titulaires	Commune / fonction	Socio-professionnels suppléants	Commune / fonction
Sylvie MOULY	Présidente des Musicales d'Orcival	Alexandre LETORT	Gérant Météovergne
Josiane CROS	Bénévole Paroisse Notre-Dame-d'Orcival	Jean-Michel GIRAUD	Ancien président OT Terres Dômes-Sancy
David RAGU	Gérant camping à La Tour-d'Auvergne	Virginie BRICHARD	Restauratrice à Ceysnat
Patrick FONTAINE	Hôtelier-restauteur à Saint-Sauves	Corinne SAURAT	Gérante hébergements insolites à Singles
Thierry LEGOUFFE	Hôtelier-restauteur à Bagnols	Eric PANTEKOEK	Hôtelier-restauteur à Saint-Donat
Nathalie GASTEAU	Agricultrice, propriétaire de meublé de tourisme à Laqueuille	Claudine LASSALAS	Propriétaire de meublé de tourisme à Saint-Sauves
Jodi PLISSONNEAU	Propriétaire hébergement de groupe à Rochefort-Montagne	Aline LECOMTE	Propriétaire hébergement de groupe à Tauves
Joël BRUGIERE	Accompagnateur moyenne montagne à Saint-Sauves	Dominique FONCELLE	Propriétaire de meublé de tourisme à Gelles

L'équipe

Le personnel permanent

L'effectif du personnel permanent est de 6 personnes.

Cette année, Théo TALANDIER a rejoint l'équipe, tout d'abord sur un poste de saisonnier (de janvier à septembre) puis sur un poste de "Responsable commercialisation - Éditions - Conseiller en séjour" à compter du mois d'Octobre 2020.

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



Judith DUMONS

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



Lucas MONTEL

Responsable animations et expositions,
éditions et conseiller en séjour
Bureau d'accueil d'Orcival
04 73 65 89 77
l.moncel@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



Théo TALANDIER DE L'ESPINASSE

Responsable commercialisation,
éditions et conseiller en séjour
Bureau d'accueil d'Orcival
04 73 65 89 77
t.talandier@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

Le personnel saisonnier

L'équipe permanente est renforcée par 3 conseillers en séjour sous contrat saisonnier, venus compléter l'équipe durant l'année. Ces renforts permettent, en haute saison, l'ouverture en continu des 3 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).

Les chiffres de l'accueil



Gestion de la crise sanitaire

Les trois bureaux d'accueil ont été fermés au public du 9 mars au 7 juin 2020, puis en novembre et décembre 2020, jusqu'aux vacances de Noël. Une permanence mail et téléphonique a été mise en place et le télétravail de rigueur pour l'ensemble de l'équipe (seul un saisonnier a dû être placé en chômage partiel). Les missions de chacun ont pu être ajustées en fonction des besoins de la structure pendant la crise.

A la réouverture, les bureaux ont été organisés pour mettre en sécurité visiteurs et personnel et les amplitudes horaires d'ouverture ont été les mêmes qu'en temps normal.

→ Un accueil touristique (téléphone, mail et physique)

a été mis en place au Centre Montagnard Cap Guéry par l'Office de tourisme, du 6 janvier au 8 mars 2020 (suite à la fermeture du site nordique de Pessade).

30,7 % des actes d'accueil d'Auvergne VolcanSancy y ont été réalisés sur cette période

(hiver sans neige).

à retenir
en 2020

→ Le bureau de Saint Sauves a fermé ses portes définitivement à compter des vacances d'Avril. Cette fermeture s'explique par la crise sanitaire (réduction des moyens et saison à venir incertaine), la mauvaise implantation du bureau d'accueil (très en retrait du bourg) et un changement d'organisation à La Maison Garenne (arrêt des expositions).

→ Une baisse de la fréquentation en bureau d'accueil toute relative, due aux fermetures lors de la crise sanitaire. La très bonne saison d'été limite finalement cette baisse et les chiffres de fréquentation de l'été sont en hausse.

Année 2020 – Nombre de visiteurs et d'actes d'accueil dans les bureaux d'accueil de l'Office de tourisme			
Bureaux d'accueil	Visiteurs	Actes d'accueil	Comparaison 2019
ORCIVAL	13 639	6201	- 6,15 %
LA TOUR D'Auvergne	6875	2402	- 14,20 %
TAUVES	4499	1687	+ 23,70 %
CAP GUÉRY De 01.01 au 12.03.2020	1101	366	Nouveau
Saint Sauves (février uniquement)	28	13	Fermé
TOTAL	26 142	10669	- 2,4 % (nombre de visiteurs tous bureaux confondus)

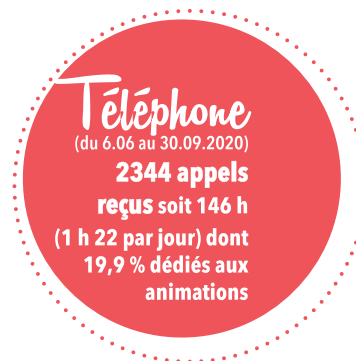
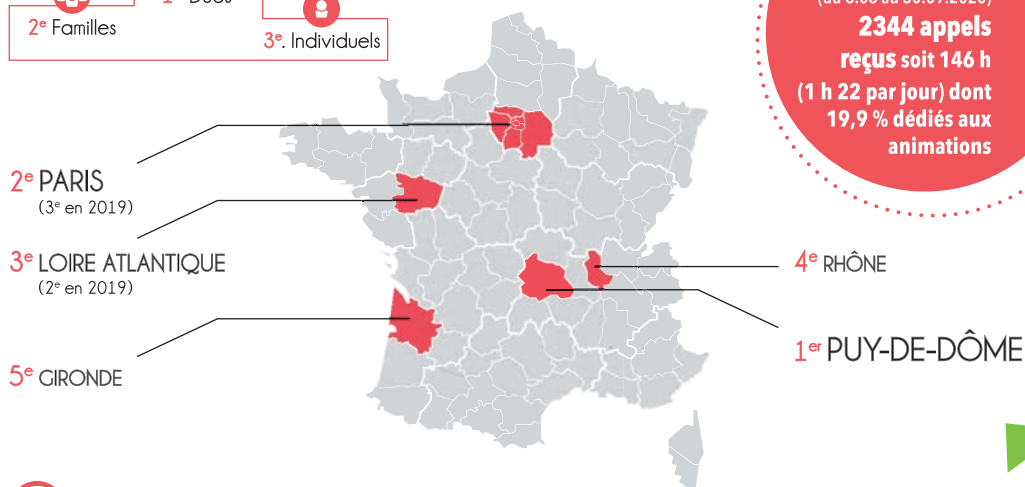
Saison estivale 2020

Malgré la crise sanitaire et l'ambiance morose au printemps, on observe, sur l'été, une hausse importante de la fréquentation, soit **+ 9 % de visiteurs dans les bureaux d'accueil**. Les visiteurs ont montré un intérêt certain pour l'Auvergne, ses grands espaces et son calme, loin des villes. Le comité régional de développement touristique Auvergne Rhône Alpes a largement communiqué au printemps sur la destination.

Été 2020 - Nombre de visiteurs et d'actes d'accueil dans les bureaux d'accueil de l'Office de tourisme du 6.06 au 30.09.2020

Bureaux d'accueil	Visiteurs	Actes d'accueil	Comparaison été 2019
ORCIVAL	12412	5728	+ 9,28 %
LA TOUR D'AUVERGNE	6046	2143	+ 2,50 %
TAUVES	3300	1284	+ 21 %
TOTAL	21758	9155	+ 9 %

Profil et origine des visiteurs



5 % de visiteurs étrangers
Baisse importante (8,5 % en 2019), conséquence de la crise sanitaire

Demandes faites à l'accueil

1. Culture et patrimoine
2. Randonnées (x 2 en 2020)
3. Renseignements pratiques
4. Animations
5. Gastronomie

Demandes de documentation

802 par courrier (+ 22,8 % par rapport à 2019, hausse importante à l'annonce du déconfinement du printemps)
181 par mail (+ 12,4 % par rapport à 2019)

L'espace d'exposition

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

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

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

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

3 expositions en 2020

Prévue au mois de mai et juin 2020, l'exposition du photographe Grégory DESTOMBES a été reportée au printemps 2021.

Josiane DESAPHY "Respiration",
Du 06 juillet au 29 août 2020

Visiteurs venus pour l'exposition : 66 (300 en 2019)
3 ventes pour un total de 290 €



Bob GUEDIN et Thibaut GUERIN
"Errance Auvergnate"
Du 31 août au 30 octobre 2020
Visiteurs venus pour l'exposition :
112 (160 en 2019)
1 vente pour un total de 100 €

Loux "Lithosphère"
À partir du 19 décembre 2020



L'offre de services aux partenaires

Être partenaire de l'Office de tourisme, c'est :

- Une visibilité sur le site internet www.auvergnevolcansancy.com
- Des encarts publicitaires sur les supports de communication de l'Office de tourisme
- Une documentation présente dans les 3 bureaux d'accueil
- Entrer dans le réseau APIDAE : des informations relayées sur les sites de la Région Auvergne Rhône-Alpes et du département du Puy-de-Dôme, sur la borne interactive extérieure (24h/24 et 7j/7) à La Tour d'Auvergne et sur la table numérique (Orcival)
- La transmission des programmes d'animations par mail, chaque semaine, en haute saison
- Un espace Pro sur [auvergnevolcansancy.com](http://www.auvergnevolcansancy.com)
- Des ateliers numériques gratuits
- Un accompagnement et un suivi dans la création et la mise en place des projets touristiques
- Des sets de table gratuits chartés Auvergne VolcanSancy, pour les restaurateurs



L'accompagnement des partenaires pendant la crise

Dès le début de la crise sanitaire, l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy a adapté ses services. Malgré le confinement, notre équipe a repensé et renforcé sa présence auprès des partenaires, en télétravail.

A noter : la crise n'a pas eu d'impact sur la campagne de partenariats 2020, déjà terminée au moment du premier confinement.

Veille

L'équipe a assuré un suivi quotidien de l'actualité. Ceci s'est traduit par :

- Une page Web "Informations Pro Covid-19" sur www.auvergnevolcansancy.com qui rassemblait :
 - Les dispositions officielles (activités maintenues malgré le confinement, etc.)
 - Les dispositifs d'aide
 - Les protocoles sanitaires
 - Informations sur les annulations
 - Les contacts utiles

En parallèle, nous avons répondu à de nombreuses questions et inquiétudes de nos partenaires.

Pour mieux connaître l'impact de cette crise sur le tissu touristique, une enquête a été proposée à l'ensemble de notre base "prestataires". 446 prestataires ont été sollicités par mail du 24 au 29 avril 2020. Sur cette courte période d'enquête, 110 prestataires (24,7 %) ont répondu et nous ont permis de mieux préparer notre réouverture.

La dernière partie du questionnaire donnait la parole aux prestataires. Leurs questions nous ont poussé à créer une "Foire aux questions" et ainsi adresser nos réponses au plus grand nombre.

Maintien de la proximité

Pour conforter le lien avec nos partenaires, nous avons créé un groupe privé Facebook, intitulé "Le Cercle des partenaires de l'OT Auvergne VolcanSancy". Environ 50 membres ont rejoint ce groupe au cours des premiers mois de fonctionnement. L'objectif initial de ce groupe est le partage d'actualités touristiques et officielles en lien avec la pandémie de Covid-19.

Accompagnement à la réouverture

Enfin, pour préparer au mieux la reprise de l'activité, nous avons sollicité nos partenaires en 2 temps :

- D'abord, afin de connaître les conditions de réouverture au déconfinement du 11 mai. Un document unique présentant les établissements ouverts et leurs conditions d'ouverture était en ligne en page d'accueil du site www.auvergnevolcansancy.com, mis à jour au fur et à mesure des retours et permettait de diffuser rapidement l'information.
- Ensuite, dans le cadre du dispositif "FormCovid" mis en œuvre gratuitement par le réseau Apidae, nous avons permis à nos partenaires de mettre à jour directement leurs informations. Ainsi les fiches des partenaires répondants étaient intégralement à jour.

Adaptation des éditions

- L'Agenda des manifestations du printemps était imprimé et prêt à être livré. Le confinement n'aura pas permis la sortie et la distribution de cette édition. Pour maintenir la visibilité souhaitée par les annonceurs, l'Office de tourisme a proposé gratuitement un report des encarts publicitaires sur l'Agenda des manifestations de l'automne. 7 reports ont été enregistrés.
- Le Set de table a été réalisé exclusivement en télétravail.

Report de certaines actions

- La journée des partenaires : reportée du printemps à l'automne, nous avons dû l'annuler définitivement en 2020. Objectifs : présentation de la structure, échanges d'informations et de documentation, interventions de prestataires institutionnels et privés autour de thématiques « tourisme ».
- Ateliers numériques : nous avions prévu de développer les ateliers numériques mais compte tenu de la situation sanitaire, ils ont été reportés. Certains ont été dispensés directement chez les prestataires, en fonction de la demande, en tout petit comité.

NOUVEAUTÉS 2020

- Optimisation du dossier de partenariat
- Augmentation de 10 % du montant du partenariat
- Ouverture de nouveaux emplacements publicitaires pour assurer une visibilité supplémentaire aux partenaires :
 - Encart M sur la Carte touristique
 - Encart M sur les Agendas des manifestations trimestriels (janvier-mars, avril-juin et octobre-décembre)
 - Encart L sur l'Agenda des manifestations (juillet-septembre)
- Encart XL (pleine page) sur le Guide Activités et Découvertes et sur l'Agenda des manifestations (juillet-septembre)
- Application d'une remise de 20 % pour les annonceurs à partir du 4^e encart.
- Baisse du montant de la création graphique d'encart publicitaire (45 € contre 70 €)
- Ajustement des tarifs des espaces publicitaires, en fonction de la demande en 2019.



Les chiffres

Rappel des tarifs des partenariats 2020 :

- Prestation territoire Auvergne VolcanSancy : 55 €
- Prestation hors territoire Auvergne VolcanSancy : 100 €

Rappel des tarifs des encarts publicitaires 2020 :

- Guide des activités et découvertes : encarts publicitaires de 120 à 420 €
- Carte touristique : encarts publicitaires de 120 à 180 €
- Guide des hébergements : encarts publicitaires de 40 à 75 €
- Agendas des manifestations : encarts publicitaires de 40 à 300 €
- Set de table : encart publicitaire 60 €
- Création graphique encart publicitaire : 45 €



250 partenaires en 2020 (248 en 2019) correspondant à 29 842,70 € (24 200 € en 2019, 16 669 € en 2018)

Evolution des partenariats 2017 - 2021 (au 15/01/2021)

Campagne	2017 (Fusion)	2018	2019	2020	2021 (provisoire)
Nombre de partenaires	-	-	248	250	214
Nombre de prestations	-	-	323	353	287
Recettes totales (€)	18198	16669	24200	29843	29660
Taux de variation		- 8 %	+ 45 %	+ 23 %	- 1 %

Répartition des partenaires (à partir d'Apidae, selon le critère "Partenaire 2020")

→ 162 hébergements locaux

- . 9 Hébergements insolites (cabanes, roulettes, yourtes, etc.)
- . 18 chambres d'hôtes
- . 135 meublés

→ 15 structures d'hôtellerie de plein air

- . 12 campings
- . 2 campings à la ferme
- . 1 aire naturelle

→ 13 structures d'hébergement collectif

→ 9 hôtels

→ 18 équipements (trains touristiques, centre aquatique, base de loisirs, station de ski alpin, etc.)

→ 78 commerces et services

- . 3 associations
- . 53 commerces
- . 1 institution administrative
- . 17 prestataires (activités encadrées)
- . 4 services

→ 21 sites de patrimoine culturel (musées, sites historiques, etc.)

→ 14 producteurs

→ 23 restaurants

TOTAL : 250 partenaires soit 353 prestations

Dont 68 nouvelles prestations, 198 partenaires "secteur", 52 partenaires "hors secteur"





Après un travail de conquête mené lors de la campagne 2019, **la tendance à la hausse s'est confirmée en 2020**. La hausse des recettes est permise, entre autres, par la proposition de nouveaux emplacements publicitaires.

- Maintien de la **confiance des partenaires** malgré une faible augmentation du montant du partenariat
- De **nouvelles tailles d'emplacements** publicitaires plébiscités par nos plus gros partenaires, permettant des recettes plus importantes
- **Une augmentation des recettes de 23 %**, suite à une bonne campagne 2019



Zoom sur la campagne de partenariat 2021

Suite à une arrière-saison chargée (passage du Tour de France le 11 septembre), la campagne de partenariat 2021 a été retardée. Les retours étaient attendus pour le 2 novembre, date qui coïncide avec le début du deuxième confinement. Par conséquent, l'essentiel de la campagne a été réalisée en télétravail. Aussi, l'Office de tourisme a accepté des retours plus tardifs de la part de ses partenaires. Malgré le caractère incertain et la manque de visibilité, **les retours sont encourageants** (chiffre d'affaire stable).





Commercialisation

La commercialisation est le poste le plus touché cette année compte tenu de la crise sanitaire, particulièrement sur l'évènementiel (billetterie) et les offres groupes. Mais la saison estivale « record » que l'Auvergne a vécu cette année permet tout de même de limiter les pertes financières. Certaines actions également n'ont pas été menées, ce qui a permis à l'Office de tourisme de faire des économies sur certains postes de dépenses.

Les chiffres

Billetterie

Pas de service de billetterie (annulation de la saison de concerts des Musicales d'Orcival)

Prestations "groupes" sur mesure

26 groupes avaient réservé leur prestation "groupée" à l'Office de tourisme cette année, ce qui explique un prévisionnel en augmentation. Du fait de la crise sanitaire, la majeure partie des prestations ont été annulées.

Annulation de 21 "prestations groupes" sur 26 :

- Chiffre d'affaire réalisé : 1074 € (2096.24 € en 2019 soit une baisse de - 48.7 %)
- Total annulations 5084 €
- Panier moyen groupes (avec annulation) 236 €*

** Hausse expliquée par la mise en place de la vente de prestation + restauration*

La commercialisation fera désormais l'objet d'un poste à part entière avec l'arrivée de Théo TALANDIER, à compter du mois d'Octobre 2020.

Objectif : développer les recettes de l'Office de tourisme par le développement d'une gamme de produits sur la destination Auvergne VolcanSancy, en lien avec les prestataires d'activités et restaurateurs partenaires (recensement, cahier des charges, promotion, etc...).

Animations

Cette année, 2015 personnes ont participé aux animations proposées par l'Office de tourisme soit une augmentation des inscriptions de + 20,8 %. A la réouverture des bureaux d'accueil le 8 juin 2020, nous étions dans l'inconnu concernant la saison d'été à venir, les restrictions sanitaires et de déplacement.

Nous avons volontairement maintenu et développé notre offre d'animations, qui a rencontré un vif succès.

Evolutions du nombre d'inscrits aux animations de l'Office de tourisme - 2018-2020			
	2018	2019	2020
Nombre d'inscrits aux animations	944	1667	2015
Variation du nombre d'inscrits en %		51,8 % par rapport à 2018	20,8 % par rapport à 2019
Chiffre d'affaire	3 911,50 €	5 147 €	6 908 €

Détail des inscriptions aux animations :

Détail du nombre d'inscrits aux animations de l'Office de tourisme – Saison estivale 2020					
	Adultes	Enfants	Famille	Total	Dates annulées
Visite guidée de la Basilique	352	9	11	405	4/17
Visite guidée de Bleu et Sang	40	2	3	54	4/8
Visite guidée de La Tour d'Auvergne	58	6	2	72	3/8
Orpaillage	154	122	63	528	2/34
Visite de la Maison de la Confiserie	164	107	0	271	0/8
Visite de la ferme des Croix de Chazelles	153	82	0	235	1/11
Visite de la ferme Le Roc	130	92	0	222	0/8
Visite de la ferme des Planchettes	71	48	0	119	0/8
Visite de La Ruche Volcans	60	45	0	105	0/8
TOTAL	1182	513	79 familles soit 320 pax	2015	13 annulations sur 110 dates

Le Parcours Muséographique "De Bleu et de Sang" à Laqueuille

L'Office de tourisme est gestionnaire du Parcours Muséographique de Bleu et de Sang à Laqueuille.

En 2020 l'établissement a accueilli 131 "visites" contre 263 en 2019, une visite correspondant à une personne ou plus (4 € insérés dans le monnayeur déclenche la muséographie). Baisse liée à la longue période de fermeture (COVID-19), au printemps et à l'automne.

Le montant total des encaissements s'élève à 540 € contre 1052 € en 2019.



Boutiques

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

Montant total des ventes en boutique :
11 709.90 € soit une baisse des ventes de -
12.8 % par rapport à 2019.

Cette baisse est expliquée par la fermeture des bureaux d'accueil au printemps et à l'automne, mais la très bonne saison d'été a permis, en partie de rattraper ces retards.



Promotion et communication

NUMÉRIQUE

Applications en téléchargement

Le territoire dispose dorénavant de 3 applications, mises en place par le service tourisme de la Communauté de Communes Dômes Sancy Artense. L'Office de tourisme est chargé de leur promotion et de leur commercialisation.



MHIKES : une application de randonnée pour guider les visiteurs

2019

Travail important de saisies des itinéraires en 2020 (stagiaire de la communauté de communes)

48 circuits

2171 téléchargements de parcours depuis le lancement de l'application



LES SECRETS DE LA PIERRE QUI SONNE à Rochefort-Montagne

2019

Sentier d'interprétation à vocation environnementale, ludique et pédagogique.

30 téléchargements de l'application



LE PRISONNIER D'ORCIVAL

2020

Pour visiter la basilique d'Orcival de manière ludique en découvrant légendes et secrets. Version adulte et enfant. Tablette à disposition gratuitement à l'Office de tourisme.

50 téléchargements de l'application

34 prêts de tablettes numériques en bureau d'accueil en 2020

Le site internet

Le site internet www.auvergnevolcansancy.com est alimenté par l'ensemble des offres touristiques des partenaires et des associations, saisies dans la base de données régionale APIDAE.



Ces mêmes informations alimentent les écrans numériques présents dans les bureaux d'accueil (Orcival et La Tour d'Auvergne) et la table Kalkin (Orcival).

Évolution du nombre d'utilisateurs

En augmentation chaque année



+ 80 % en 2020 (malgré deux fortes baisses liées aux 2 confinements)

Dès le 14 mai 2020, suite aux annonces du gouvernement : **fréquentation multipliée par 2,5**

Une publication sponsorisée sur Facebook (vidéo été) a généré 999 clics sur le site internet

	2019	2020
Utilisateurs	59.760 (+ 37,6 % par rapport à 2018)	108.063 (+ 80 %)*
Sessions	76.388	141.423
Pages vues	232.570	403.533

* le code de suivi utilisé jusqu'en 2020 est obsolète (si l'internaute n'accepte pas les cookies, son passage n'est pas comptabilisé). Les chiffres ci-dessus sont donc en deçà de la réalité (le problème est corrigé depuis le 11/01/2021).

Principales actions menées en 2020

- Un travail de fond sur le référencement avec une agence spécialisée (mots clés, référencement naturel...)
- Des rédactions de pages en collaboration avec l'agence afin d'augmenter le trafic du site internet et le positionnement de mots clés
- La création de pages spécifiques autour du Tour de France, de l'accompagnement de nos prestataires lors de la crise sanitaire et de l'équipe
- Formation WordPress de notre Community Manager, Anne Monier, afin d'intervenir sur le site internet (sans avoir à sous-traiter)



Top 10 des pages les + vues en 2020

1. ACCUEIL
2. HÉBERGEMENTS INSOLITES
3. LAC SERVIÈRES
4. MEUBLÉS
5. RANDONNÉE PÉDESTRE
6. CASCADES
7. VÉLO/VT
8. SOMMET DU PUY-DE-DÔME
9. BULLETINS ENNEIGEMENT
10. VISITES

Les réseaux sociaux



 En 2019, **2,7 %** du trafic de notre site provenait des réseaux sociaux, en 2020 il est **passé à 7 %** (98 % en provenance de Facebook).

Quel que soit le réseau, au-delà de la taille des différentes communautés, ce qui compte c'est la cible et l'engagement (likes, commentaires, partages).

L'objectif :

- Une présence active sur différents réseaux permet de s'adresser à différents types de clientèles (âge, profession, situation géographique...).
- 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.

Ce qui plaît sur les réseaux : l'image, la vidéo (en constante progression, à développer), l'inédit (Facebook pénalise les contenus dupliqués, déjà partagés par d'autres pages), l'humain, la vie de l'entreprise, son quotidien, ses salariés...

A noter : 2020 a été une année particulière en raison de la crise sanitaire, le calendrier des publications a été chamboulé en raison de la difficulté de se projeter sur l'avenir.



1259 abonnés
(1077 en 2019)

TWITTER

Réseau assez peu utilisé cette année (par manque de temps). Les followers sont essentiellement des professionnels.

Objectif : toucher des personnes qui ne sont pas sur Facebook en publiant les mêmes posts que sur Facebook (en les retravaillant car le nombre de caractères est limité).



600 amis, chaque story est vue par 250 à 300 personnes

SNAPCHAT

Réseau qui a inventé le principe des stories visibles 24h (repris par Instagram et Facebook), qui se veut ludique, utilisé par des jeunes (qui ne sont pas sur Facebook).

Objectif : faire connaître la destination à un public jeune – promouvoir le compte Instagram par ce biais avec l'ajout de liens. Nous ne cherchons pas à développer ce réseau, mais avoir une présence minimale pour capter une potentielle future clientèle.



20 vidéos (1 été - 1 hiver + des mini clips issus des vidéos)

YOU TUBE

Ce média propose du contenu vidéo exclusivement. Peu de vues car nous n'avons pas travaillé ce réseau et avons seulement 21 abonnés, mais il reste utile pour héberger nos vidéos.

Objectif : Nous souhaiterions le développer en 2021, avec l'aide de notre prestataire référencement.



FACEBOOK

Public touché : local (63) principalement et de proximité (départements limitrophes) puis région parisienne et grand ouest
Cours séjours avec ou sans hébergement
35-55 ans majoritairement
60 % sont des femmes
92 posts en 2020 (114 en 2019)
- vus par 242 414 personnes (hors publicité)
5948 abonnés (3270 au 31/12/2019) + 82 %

Il s'agit du plus ancien réseau sur lequel l'Office est présent (depuis 2010). L'objectif des publications, en dehors d'augmenter la notoriété du territoire est d'accroître le nombre de visites sur le site internet.

Aux publications habituelles (ouverture des domaines nordiques, activités estivales), se sont ajoutés :

- Des posts "Recettes de cuisine" (pendant le 1er confinement, chaque membre de l'équipe proposait sa recette de cuisine) avec lien vers l'actualité "Commerces de première nécessité" sur le site internet.
- Une publicité sponsorisée présentant la vidéo tournée en 2019 (initialement prévue juste après les vacances de février en projection de la préparation des vacances d'été).

Objectif : Renvoyer sur le site internet pour préparer ses vacances

Nom : "Vos prochaines vacances déconfinées en Auvergne"
Cible : de 20 à 65 ans et + - Régions Auvergne-Rhône Alpes-Limousin
Budget : 53,21 €
Durée : 9 jours du 15 au 24 Mai
Bilan : 999 clics sur le site - 19024 vues - 65 % de femmes - 45-65 ans

→ A l'occasion du passage du **Tour de France** : chaque semaine du 10/07 au 28/08, série dédiée au repérage de l'étape par l'équipe de l'Office de Tourisme (1 photo décalée + lien vers l'Actu « l'hebdo du pré-tour » sur le site)

→ Le jour du passage du Tour de France : **3 direct live** (passage de la caravane Orcival - passage du Tour à Orcival - passage du Tour à La Tour d'Auvergne)

→ Promotion lac Pavillon Bleu, randonnées, domaines nordiques, etc, avec mise en avant de petits clips vidéo tournés en 2019

→ "L'idée rando" : une randonnée mise en avant (3 images - durée - couleurs du ballsage - commune de départ - kilométrage) avec renvoi sur la fiche sur le site internet

→ "Des nouvelles de nos partenaires" : pendant le second confinement, nous avons dédié une petite série à 6 de nos partenaires proposant des plats à emporter, du click and collect...

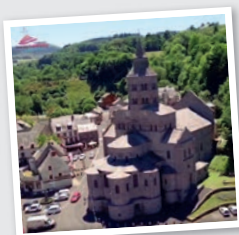


Les stories : très bonne progression en 2020 (+ 200 vues pour chacune soit une progression d'environ 100 %)

Top 3 (hors publicité)

→ Pavillon Bleu : Clip - **23 500 personnes touchées** (personnes pour lesquelles la publication a été affichée sur le fil d'actualité) - ENGAGEMENT* 960

→ Domaines nordiques : Photo - **20 600 personnes touchées** - ENGAGEMENT* 1517



→ Une application pour visiter la basilique : Clip - **17 600 personnes touchées** - ENGAGEMENT* 916



*Engagement : likes, partages et commentaires



Public touché : femmes 56 %
25-45 ans (50 %)
25 % de clermontois, forte proximité
78 posts (114 en 2019) vues par
181 931 personnes
9457 abonnés (6487 au
31/12/2019) + 45 %

INSTAGRAM

- Présence depuis 2016 sur ce réseau social dédié uniquement à de l'image et de la vidéo courte, en pleine expansion depuis 3 ans
- La dimension "instagrammable" d'une destination est prise en compte lors de la **réservation par 42 % des voyageurs français**, selon une étude
- Nous publions des photos de paysage du territoire, avec un objectif : donner envie de venir découvrir notre territoire et faire rêver
- Les sites les plus "instagrammables" et les plus likés : lacs, cascades, volcans, neige, levers et couchers de soleil. Nous diversifions nos visuels pour inciter les internautes à sortir des sentiers battus et découvrir des sites naturels moins connus.

Les stories : ce sont des images ou vidéos qui ne restent visibles que pendant 24 h (concept inventé par Snapchat).

Objectif : avoir un lien régulier avec la communauté, susciter l'intérêt et à terme, lorsque nous pourrions ajouter des liens vers notre site (à partir de 10.000 abonnés), augmenter le trafic du site.

Exemples de stories :

- Connaître l'équipe et ses missions (moins de communication sur ce sujet en 2020 du fait du confinement)
- Coups de cœur : choix d'une belle image du territoire
- Quiz (par exemple : reconnaître un lieu)
- Promotion des animations, de l'actualité du territoire
- Reposts de stories dans lesquelles Auvergne VolcanSancy est identifié

Les stories sont vues par **+ de 1000 personnes** chaque jour, avec envoi de commentaires et bonne participation aux différents quiz.

Top 3

- Automne Saint-Sauves -
Photo "Emma-picture" - 23 000 vues -
ENGAGEMENT 1400
- Lac Servières - Photo
"Cleostan Photography" -
17 500 vues - ENGAGEMENT 1800
- Lac de Guéry - Photo
"Eric Robert Photographie" -
14 000 vues - ENGAGEMENT
1500



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 sur le site internet de l'Office de tourisme.

A DESTINATION DU GRAND PUBLIC

Plan de village Orcival **NEW**
et La Tour d'Auvergne
Date de sortie : juin 2020



Flyer "13^e étape - Tour de France" **NEW**
Conception en interne
10 000 exemplaires
Date de sortie : août 2020



Carte touristique
20 000 exemplaires
Date de sortie : avril 2020



Les fiches de randonnées,
VTT/cyclo et trail
Impression en interne en fonction des
besoins (0.50 € prix public en bureau
d'accueil)
Une soixantaine de fiches réparties sur les
27 communes du territoire
En téléchargement gratuit
sur le site internet
www.auvergnevolcansancy.com
Date de sortie : juillet 2019



Guide des hébergements
5000 exemplaires
Date de sortie : janvier 2020



Set de table
40 000 exemplaires
Date de sortie : juin 2020



Agendas des manifestations
28 000 exemplaires
Edition trimestrielle



Guide activités et découvertes
20 000 exemplaires
Date de sortie : janvier 2020



Pêche blanche
Conception et impression en interne en fonction des besoins
Date de sortie : janvier 2020



A DESTINATION DES PROFESSIONNELS

Dossier de partenariat
1500 exemplaires
Date de sortie : septembre 2020



Dossier taxe de séjour
700 exemplaires en 2019
Pas de réimpression cette année (version numérique seulement)



Chiffres-clés 2019
Conception en interne
Date de parution : mars 2020
Version numérique, publiée dans l'espace pro du site
www.auvergnevolcansancy.com



PHOTOS ET VIDÉOS

En 2020, nous n'avons pas pu maintenir notre campagne photo initialement prévue au printemps puis reportée à l'automne (crise sanitaire et confinement nous empêchant de réunir nos figurants en intérieur).

De plus, le budget de l'Office de tourisme ayant été revu à la baisse à la sortie du premier confinement (redoutant une baisse des recettes de taxe de séjour et de commercialisation), le budget communication a été le premier touché. Nous avons donc reporté ces reportages sur 2021.

Nous avons néanmoins utilisé, pour nos campagnes de communication sur les réseaux sociaux, les différents films promotionnels et reportages photos réalisés en 2019.

PRESSE

Nous avons été particulièrement sollicités cette année par la presse nationale et internationale, à la sortie du confinement. Nous n'avons que très peu de moyens (humains et financiers) à accorder à la presse, néanmoins, nous tentons de rester disponibles et réactifs face aux demandes.

Ces demandes peuvent être directes ou transiter par les services tourisme du département ou le Comité Régional de Développement Touristique Auvergne Rhône-Alpes, avec qui nous travaillons en étroite collaboration, toute l'année, sur différentes campagnes de communication sur le web.

Plusieurs articles et reportages ont vu le jour, voici quelques exemples :

- Article dans le **Sunday Times** - PRINT ET WEB

Date de sortie : juin 2020

Thème : séjour en Auvergne avec mise en valeur d'Orcival, Rochefort-Montagne et les roches Tuilière et Sanadoire



- La **Montagne** - PRINT

Date de sortie : 4 août 2020

Thème : mise en lumière de l'offre du Guéry



- La **Montagne** - WEB

Date de sortie : 28 août 2020

Thème : panorama de la saison touristique dans le Puy de Dôme (interviews directeurs d'OT)





- **Accueil de journalistes ASO – TV**

Tournage : *journée du 11 août 2020*

3 journalistes accueillis par notre Office de tourisme en vue du passage du Tour de France

Diffusion : sur 180 chaînes de TV internationales pendant la retransmission de la 13ème Etape du Tour

Thème : les Volcans d'Auvergne



- **Page spéciale dans le bimestriel QLF – PRESSE CLERMontoISE**

À DESTINATION DES FAMILLES

Date de parution : Janvier/Février 2020

Thème : les activités nordiques en Auvergne VolcanSancy

Photo QFL

- **Emission Hors sentiers – FRANCE 3 – TV**

Diffusion : novembre 2020

Thème : petit patrimoine, terroir et randonnée, tournage à Saint Martin de Tours

- **Emission – FRANCE BLEU – RADIO**

Diffusion : 19 août 2020

Thème : programme d'animation de l'Office de tourisme

- **Une campagne de promotion réalisée avec la CCI du Puy de Dôme**

Emailing : 2 juillet 2020 (emailing)

Réseaux sociaux : du 23 juin au 7 juillet 2020, ciblage 25-50 ans hommes/ femmes dans le Puy-de-dôme

Thème : les restaurateurs du territoire Auvergne VolcanSancy



- **Agîtez-vous – Magazine Gîtes de France**

Parution : début 2020, dans tous les gîtes de France du département

Thème : que faire en Auvergne VolcanSancy ?

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.

En 2019, de nombreux changements sont intervenus dans la collecte de la taxe de séjour :

- Mise en place de la réforme de la taxe de séjour :
instauration du calcul au pourcentage pour les hébergements non classés, fin des équivalences entre les labels et les classements et collecte de la taxe de séjour par les opérateurs numériques (type AirBnb, Booking, Cîtes de France, etc...) dès lors qu'ils sont intermédiaires de paiement. Ils collectent puis reversent la taxe de séjour à la collectivité.
 - Acquisition par la Communauté de Communes d'un logiciel de déclaration de la taxe de séjour et
- pour l'Office de tourisme, un travail important de paramétrage et de formation des prestataires à la saisie de leurs données en ligne.
- En 2020, une nouvelle commune (Saulzet-le-Froid) a rejoint la Communauté de Communes Domes Sancy Artense.
- Le travail d'explication de la réforme et de l'utilisation de la plateforme auprès des prestataires s'est poursuivi.

Rappel des tarifs de taxe de séjour 2020

Palace	1 €
Hôtels de tourisme 5 étoiles, résidences de tourisme 5 étoiles, meublés de tourisme 5 étoiles	0.95 €
Hôtels de tourisme 4 étoiles, résidences de tourisme 4 étoiles, meublés de tourisme 4 étoiles	0.90 €
Hôtels de tourisme 3 étoiles, résidences de tourisme 3 étoiles, meublés de tourisme 3 étoiles	0.80 €
Hôtels de tourisme 2 étoiles, résidences de tourisme 2 étoiles, meublés de tourisme 2 étoiles, villages de vacances 4 et 5 étoiles	0.75 €
Hôtels de tourisme 1 étoile, résidences de tourisme 1 étoile, meublés de tourisme 1 étoile, villages de vacances 1,2 et 3 étoiles, chambres d'hôtes	0.70 €
Terrains de camping et terrains de caravanage classés en 3,4 et 5 étoiles et tout autre terrain d'hébergement de plein air de caractéristiques équivalentes, emplacements dans des aires de camping-cars et des parcs de stationnement touristiques par tranche de 24 heures	0.60 €
Terrains de camping et terrains de caravanage classés en 1 et 2 étoiles, terrain de camping non classés, aires naturelles de camping et ports de plaisance	0.20 €
Pourcentage 4 % Tout hébergement en attente de classement ou sans classement à l'exception des hébergements de plein air et chambres d'hôtes	4 %

La collecte de la taxe de séjour concerne 427 propriétaires d'hébergement soit 538 hébergements

Le reversement s'effectuant au semestre, les nombreux retards dans les déclarations, les décalages entre déclaration et paiement et les reversements par les opérateurs numériques induisent un décalage entre les montants en comptabilité et les montants collectés au titre d'une année.



D'un point de vue comptable, voici le montant total des titres émis (sommes réellement perçues par la collectivité) :

Montant des titres de taxe de séjour émis - 2019 et 2020

Année comptable	Taxe de séjour 2016-2017 (reliquat)	Taxe de séjour 2018 (2 ^e semestre)	Taxe de séjour 2019	Taxe de séjour 2020 (1 ^{er} semestre)	Total
2019	2416,70 €	75 629,83 €	28 798,66 €		106 845,19 €
2020			90 213,25 €	27 330,19 €	117 543,44 €

Au 26 janvier 2021, la collecte de la taxe 2020 n'est pas terminée. Pourquoi ?

- Les chiffres du second semestre ne sont pas saisis car le reversement ne se fait qu'en janvier. De plus, les opérateurs numériques ne reversent pas au semestre (ils reversent selon leur propre calendrier, qui est différent d'un opérateur à l'autre, ce qui ne facilite pas notre comptabilité).
- 137 hébergements n'ont pas encore effectué la déclaration pour le second semestre 2020 : certains propriétaires n'utilisent pas la plateforme et c'est à l'équipe de l'Office de tourisme de saisir les déclarations en ligne, d'autres sont en retard dans leurs déclarations (38 au total).

Au 26/01/2021 (chiffres des déclarations sur la plateforme + les sommes reversées par les opérateurs numériques)

	Déclarations saisies Semestre 1	Déclarations saisies Semestre 2	Sommes reversées Relais des Cites	Sommes reversées AIRBNB	Sommes reversées BOOKING	Sommes reversées LE BON COIN	Sommes reversées ABRITEL	TOTAL
2019	35 403,27 €	59 236,49 €	20 436,90 €	9555,30 €	0	0	0	124 631,96 €
2020	14 311,76 €	39 426,70 € ^(*)	22 093,22 € ^(*)	20 644,99 € ^(*)	777,32 € ^(*)	73,26 € ^(*)	4618,82 € ^(*)	97 327,25 €
REMARQUES		^(*) 201 hébergements non saisis	^(*) 1 versement/an en Janvier	^(*) 2 versements/an en Mai et en Novembre	^(*) 2 versements/an en Juin et en Décembre	^(*) 2 versements/an	^(*) 2 versements/an en Mai et en Octobre	

A ce jour, il est difficile de dire si les chiffres de la collecte 2020 seront supérieurs à ceux de 2019, mais :

- Les tarifs ayant augmenté en 2020, le plafond pour les tarifs non classés est passé de 0.70 € à 1 €
- L'été 2020 et les vacances de Noël ayant connu une très bonne fréquentation

Nous pouvons espérer un impact assez minime de la crise sanitaire COVID 19 sur la collecte de la taxe de séjour. Un bilan plus précis pourra être fait au cours du 1^{er} trimestre 2021 dès que la majorité des sommes collectées pour le 2^e semestre aura été reversée.

Le bilan comptable

L'Office de tourisme dispose de deux budgets, un budget de fonctionnement et un budget annexe, pour ses activités commerciales.

En juin 2020, suite au premier confinement, il a été décidé, en collaboration avec les Communauté de Communes Dômes Sancy Artense, de revoir certains postes de dépenses à la baisse.

Un budget prévisionnel a été présenté, intégrant une baisse des recettes commerciales et de taxe de séjour.

Ce nouveau budget prévisionnel faisait apparaître un déficit de - 50 000 €.

Il a alors été convenu que l'Office de tourisme réduirait ses dépenses à hauteur de 30 000 € (essentiellement sur des actions de communication, reportage photo et vidéo, achats en boutique, etc) et que la collectivité abonderait dans le sens de l'Office de tourisme, à hauteur de 20 000 €, pour couvrir ce déficit.

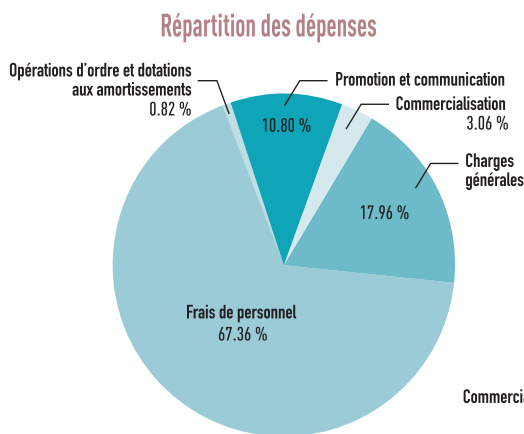
Finalement, compte tenu de la très bonne saison d'été, d'une fréquentation en hausse dans les bureaux d'accueil (boutiques), aux animations et d'une réduction des dépenses comme il avait été envisagé post crise, les budgets de de l'Office de tourisme, au 31.12.2021 sont excédentaires à hauteur de

→ 24 450.11 € pour le budget de fonctionnement

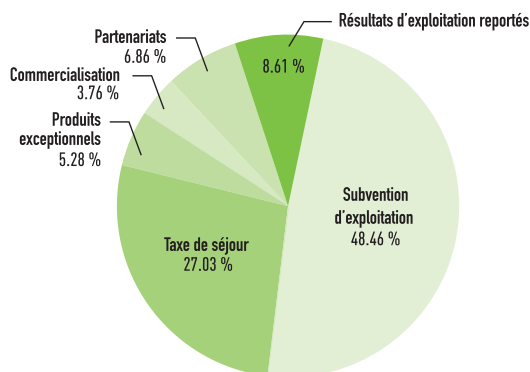
→ 425.51 € pour le budget annexe

BILAN COMPTABLE AU 31.12.2021

Budgets de fonctionnement et annexe 2020



Répartition des recettes



Autofinancement des actions de l'Office de tourisme à hauteur de 37.65 %

FONCTIONNEMENT

COMPTE ADMINISTRATIF 2020 - BUDGET PRINCIPAL (393)

DEPENSES	Prévu 2020	Réalisé 2020
11 - Charges à caractère général	112 735,00 €	73 157,08 €
65 - Autres charges de gestion	1,00 €	0,62 €
67 - Charges exceptionnelles	7 190,00 €	- €
12 - Charges de personnel	260 800,00 €	249 996,06 €
042 - Opération d'ordre (dotations aux amort. cpte 6811)	2 275,00 €	2 272,66 €
TOTAUX	383 001,00 €	325 426,42 €
RECETTES	Prévu 2020	Réalisé 2020
002 - Résultat d'exploitation reporté (2019)	37 287,56 €	37 287,56 €
013 - Atténuations de charges	0,00 €	3 337,37 €
74 - Subvention d'exploitation communauté de communes	210 000,00 €	210 000,00 €
75 - Autres produits de gestion courante	119 713,44 €	117 120,19 €
77 - Produits exceptionnels	16 000,00 €	19 418,97 €
TOTAUX	383 001,00 €	387 164,09 €
Résultat de clôture 2020 (avec excédent reporté)		61 737,67 €

COMPTE ADMINISTRATIF 2020 - BUDGET ANNEXE (311)

DEPENSES	Prévu 2020	Réalisé 2020
011 - Charges à caractère général	53 250,00 €	44 952,51 €
042 - Opération d'ordre (dotations aux amort. cpte 6811)	780,00 €	780,00 €
TOTAUX	54 030,00 €	45 732,51 €
RECETTES	Prévu 2020	Réalisé 2020
002 - Résultat d'exploitation reporté (2019)	0,32 €	0,32 €
74 - Subvention d'exploitation	7 190,00 €	0,00 €
70 - Ventes de produits, prestations et services	46 839,68 €	46 021,36 €
77 - Produit	0,00 €	136,63 €
TOTAUX	54 030,00 €	46 158,31 €
Résultat de clôture 2020 (avec excédent reporté)		425,80 €

INVESTISSEMENT

COMPTE ADMINISTRATIF 2020 - BUDGET PRINCIPAL (393)

DEPENSES	Prévu 2020	Réalisé 2020
21 - Immobilisations corporelles	12 251,08 €	- €
TOTAUX	12 251,08 €	- €
RECETTES	Prévu 2020	Réalisé 2020
001 - Résultat d'investissement reporté (2019)	9 976,08 €	9 976,08 €
040 - Opération d'ordre (amort. des immobilisations)	2 275,00 €	2 272,66 €
TOTAUX	12 251,08 €	12 248,74 €
Résultat de clôture 2020 (avec excédent reporté)		12 248,74 €

COMPTE ADMINISTRATIF 2020 - BUDGET ANNEXE (311)

DEPENSES	Prévu 2020	Réalisé 2020
21 - Immobilisations corporelles	2 340,00 €	0,00 €
TOTAUX	2 340,00 €	- €
RECETTES	Prévu 2020	Réalisé 2020
001 - Résultat d'investissement reporté (2019)	1 560,00 €	1 560,00 €
040 - Opération d'ordre (amort. des immobilisations)	780,00 €	780,00 €
TOTAUX	2 340,00 €	2 340,00 €
Résultat de clôture 2020 (avec excédent reporté)		2 340,00 €



27 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, SAUZET-LE-FROID, SINGLES, TAUVES, TRÉMOUILLE ST-LOUP, VERNINES

3 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

www.auvergnevolcansancy.com