

BILAN D'ACTIVITÉ

— 2021 —



Auvergne Volcansancy, l'Expérience volcanique !

Sommaire

LE TERRITOIRE EN CHIFFRES ...3
L'ÉPIC AUVERGNE VOLCANSANCY4
L'ÉQUIPE6
LE BUDGET8
LES CHIFFRES DE L'ACCUEIL ...12
L'ESPACE D'EXPOSITION16
L'OFFRE DE SERVICES AUX PARTENAIRES17
LA COMMERCIALISATION21
PROMOTION ET COMMUNICATION25
LA TAXE DE SÉJOUR35

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Malgré un contexte peu favorable au tourisme en 2021 (restrictions sanitaires et confinements) et ce pour la 2ème année consécutive, notre territoire reste attractif pour les visiteurs : 2020 fut une année exceptionnelle, mais les chiffres de 2021 sont tout aussi satisfaisants.

Beaucoup d'activités ont émaillé cette année et de nombreux projets vont émerger en 2022 :

- 2021 a vu le lancement, en collaboration avec la communauté de communes d'un « Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information » (S.A.D.I.). Cette étude, commandée par la communauté de communes, va permettre aux élus de définir la stratégie d'accueil touristique du territoire pour les prochaines années,
- Début du travail de refonte du site internet www.auvergne-volcansancy.com, pour donner naissance à un nouveau site courant 2022. Ce mode de communication est essentiel : en 2021, le site de l'office de tourisme a connu une progression de + 365% !
- La progression constante du nombre de visiteurs, à la découverte de nos espaces, a permis également une forte augmentation des ventes en boutique et de la taxe de séjour.
- Et pour terminer, je remercie nos partenaires, qui par leur confiance renouvelée depuis de nombreuses années permettent à l'Office de tourisme d'engager de nouvelles actions et de nouveaux projets.

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

Michelle GAIDIER,

Présidente de l'Office de tourisme Auvergne Volcansancy



LE TERRITOIRE EN CHIFFRES



27
communes



12 900
habitants



1

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



**Territoire
de production**

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



6 500
lits touristiques



1 pavillon bleu



Site classé UNESCO

Chaîne des puy
Faille de Limagne



**5 Communes
touristiques**

La Tour d'Auvergne, Orcival,
Saulzet le Froid, Saint Sauves
d'Auvergne, Tauves



5 Stations vertes

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



**3 Espaces
Naturel Sensibles**

Tourbière de Jouvion, lacs de Guéry et
de Servières



671 kms

de sentiers de randonnées



145 kms
de sentiers VTT



21 pistes

de ski de fond
(pistes, itinéraires
et liaisons)



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



L'EPIC AUVERGNE VOLCANSANCY



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

La structure dispose de 4 bureaux d'accueil :

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

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

Une convention d'objectifs et de moyens, signée entre la Communauté de Communes Dômes Sancy Artense et l'Office de tourisme permet de définir les missions dévolues à l'Office de tourisme et les moyens qui lui sont accordés. La nouvelle convention couvrira l'année 2022. Une future convention triennale verra le jour et couvrira la période 2023-2025.

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

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

CLASSEMENT CATÉGORIE II

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

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

La comptabilité et les procédures

- La gestion de la comptabilité au statut d'EPIC est placée sous la responsabilité du 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 et Ophélie ROUX.
- 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.



Michelle GAIDIER
Présidente



Yannick TOURNADRE
Vice-Président

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

L'ÉQUIPE

L'effectif du personnel permanent est de 7 personnes.

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



Judith DUMONS

Directrice

Bureau d'Orcival

04 73 65 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



**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



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



Tiffany CHERASSE

*Chargée de communication
en contrat d'apprentissage*

Bureau d'accueil d'Orcival

04 73 65 89 77

t.cherasse@auvergnevolcansancy.com

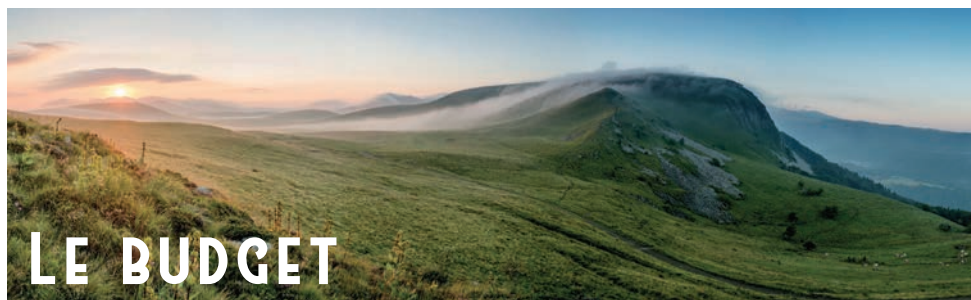
- En 2021, l'équipe a accueilli **Tiffany CHERASSE** en contrat d'apprentissage « Communication » pendant 9 mois au sein de la structure (d'octobre 2021 à juin 2022).
- **Théo TALANDIER** a quant à lui terminé son contrat « Responsable commercialisation, éditions et conseiller en séjour » au mois d'octobre 2021. Ce contrat n'a pas été reconduit car il n'entrait pas dans le cadre des réflexions sur les choix stratégiques et budgétaires discutés avec la collectivité.

L'équipe permanente a été renforcée par 5 saisonniers, conseillers en séjour, venus compléter l'équipe durant l'année. Ces renforts permettent, en haute saison, l'ouverture en continu des 4 bureaux d'accueil 7/7, avec une amplitude horaire de 9h à 18h.

Ces emplois saisonniers bénéficient d'une semaine de formation (visites, randonnées et accueil en binôme avec le personnel permanent) :

- Bureau d'accueil d'Orcival : Jimmy PERRIN
- Bureau d'accueil du Centre Montagnard Cap Guéry : Ludovic BOUSSUGE et Amandine OLEJNICZAK
- Bureau d'accueil de Tauves et La Tour d'Auvergne : Clémence MARCHE et Célia MEYNIE





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

Budget prévisionnel total 2021 : 437 031 €
 • 383 0001 € au budget de fonctionnement
 • 54 030 € au budget annexe

Au 31.12.2021 les budgets réalisés **sont excédentaires** à hauteur de :

Budget « Fonctionnement » (n°393) :

- En fonctionnement 96 085,65 €
- En Investissement 1 120,82 €

Budget « Annexe » (n°311) :

- En fonctionnement 6 825,49 €
- En Investissement 7 020,00 €

Ces résultats excédentaires sont expliqués par :

- Une très bonne campagne de partenariats 2021

- De bons chiffres en boutique, malgré la fermeture de nos bureaux d'accueil à plusieurs reprises
- Une hausse importante de la collecte de taxe de séjour
- Des dépenses importantes décalées dans le temps (refonte du site internet)

Bilans comptables 2021

• Fonctionnement

Compte administratif 2021 - budget principal (393)

Dépenses	Prévu 2021	Réalisé 2021
11 - Charges à caractère général	124 047,74 €	80 189,84 €
65 - Autres charges de gestion	1,00 €	0,96 €
67 - Charges exceptionnelles	4 900,00 €	1 294,04 €
12 - Charges de personnel	296 700,00 €	287 052,49 €
042 - Opération d'ordre (dotations aux amort. cpte 6811)	944,68 €	944,68 €
023 - Virement à la section d'investissement	9 306,58 €	0,00 €
Totaux	435 900,00 €	369 482,01 €

Recettes	Prévu 2021	Réalisé 2021
002 - Résultat d'exploitation reporté (2020)	61 737,67 €	61 737,67 €
013 - Atténuations de charges	0,00 €	1 504,68 €
74 - Subvention d'exploitation (communauté de communes)	250 000,00 €	250 211,00 €
75 - Autres produits de gestion courante (reversement taxe de séjour)	118 162,33 €	145 148,66 €
77 - Produits exceptionnels	6 000,00 €	6 965,65 €
Totaux	435 900,00 €	465 567,66 €
Résultat de clôture 2021 (avec excédent reporté)		96 085,65 €

Compte administratif 2021 - budget annexe (311)

Dépenses	Prévu 2021	Réalisé 2021
011 - Charges à caractère général	46 120,00 €	43 574,86 €
042 - Opération d'ordre (dotations aux amort. cpte 6811)	4 680,00 €	4 680,00 €
67 - Charges exceptionnelles	100,00 €	62,50 €
Totaux	50 900,00 €	48 317,36 €

Recettes	Prévu 2021	Réalisé 2021
002 - Résultat d'exploitation reporté (2020)	425,80 €	425,80 €
74 - Subvention d'exploitation	4 900,00 €	0,00 €
70 - Ventes de produits, prestations et services	45 574,20 €	54 717,05 €
Totaux	50 900,00 €	55 142,85 €
Résultat de clôture 2021 (avec excédent reporté)		6 825,49 €

• Investissement

Compte administratif 2021 - budget principal (393)

Dépenses	Prévu 2021	Réalisé 2021
20 - Immobilisations incorporelles	19 980,00 €	9 557,40 €
21 - Immobilisations corporelles	2 520,00 €	2 515,20 €
Totaux	22 500,00 €	12 072,60 €

Recettes	Prévu 2021	Réalisé 2021
001 - Résultat d'investissement reporté (2020)	12 248,74 €	12 248,74 €
024 - Virement de la section d'exploitation	9 306,58 €	0,00 €
040 - Opération d'ordre (amort. des immobilisations)	944,68 €	944,68 €
Totaux	22 500,00 €	13 193,42 €
Résultat de clôture 2021 (avec excédent reporté)		1 120,82 €

Compte administratif 2021 - budget annexe (311)

Dépenses	Prévu 2021	Réalisé 2021
21 - Immobilisations corporelles	7 020,00 €	0,00 €
Totaux	7 020,00 €	- €

Recettes	Prévu 2021	Réalisé 2021
001 - Résultat d'investissement reporté (2019)	2 340,00 €	2 340,00 €
040 - Opération d'ordre (amort. des immobilisations)	4 680,00 €	4 680,00 €
Totaux	7 020,00 €	7 020,00 €
Résultat de clôture 2020 (avec excédent reporté)		7 020,00 €

Ces bilans sont provisoires car non clôturés au 21.02.2022.

• Répartitions des recettes et des dépenses 2021

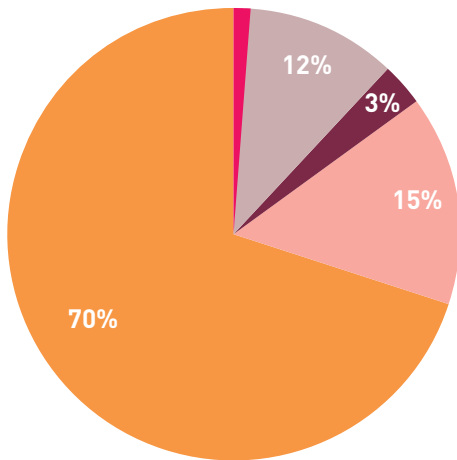
Dépenses 2021	
	Réalisé
Promotion et communication	49 092,55 €
Achats d'études et prestations de services	832,20 €
Catalogues et imprimés (393)	9 812,24 €
Réceptions	313,66 €
Annonces et insertions (311)	2 810,40 €
Catalogues et imprimés (311)	27 587,14 €
Frais d'affranchissement (393)	7 736,91 €
Commercialisation	13 128,26 €
Boutiques (311)	4 260,30 €
Achat de prestations de services (311)	8 867,96 €
Fonctionnement	61 552,39 €
Energies	3 387,48 €
Fournitures d'entretien et petit équipement et fournitures administratives	5 723,83 €
Carburant	856,29 €
Autres matières et fournitures	999,42 €
Sous traitance générale	444,00 €
Location mobilière	4 293,96 €
Matériel roulant	218,80 €
Autres biens immobiliers	711,00 €
Maintenance	20 800,87 €
Multirisques	3 505,02 €
Divers (618 et 6238)	1 365,60 €
Honoraires	5 197,20 €
Divers	- €
Echantillons	- €
Publications	853,03 €
Missions	18,50 €
Voyages et déplacements	1 960,83 €
Frais de télécommunications	5 636,13 €
Services bancaires 311 et 393	114,86 €
Concours divers	1 044,00 €
Remboursements de frais	2 735,64 €
Autres	1 050,00 €
CFE	223,00 €
Autres impôts locaux	412,93 €
Charges de personnel et frais assimilés	287 052,49 €
Autres charges	6 973,68 €
Divers	936,18 €
Autres charges de gestion	0,96 €
Charges exceptionnelles	1 294,04 €
Titres annulatifs	62,50 €
Valeur nette comptable	4 680,00 €
Total des dépenses réalisées 2021 (budget fonctionnement + budget annexe)	417 799,37 €

Recettes 2021

Réalisé

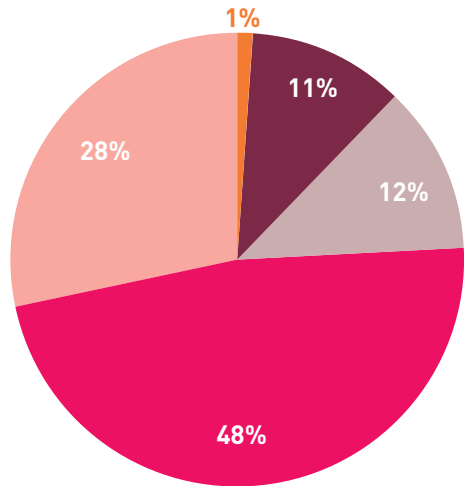
Résultat d'exploitation reporté	62 163,47 €
Subvention d'exploitation	250 211,00 €
Reversement taxe de séjour	145 148,66 €
Produits exceptionnels	6 965,65 €
Atténuation de charges	1 504,68 €
Subvention d'équilibre du budget principal au budget annexe	- €
Commercialisation	54 717,05 €
Total (budget fonctionnement + budget annexe)	520 710,51 €

Répartition des dépenses



- Promotion et communication
- Commercialisation
- Fonctionnement
- Charges personnel et frais assimilés
- Autres charges

Répartition des recettes



- Résultat d'exploitation reporté
- Subvention d'exploitation
- Reversement taxe de séjour
- Produits exceptionnels
- Commercialisation

LES CHIFFRES DE L'ACCUEIL

SADI

SCHÉMA D'ACCUEIL ET DE DIFFUSION DE L'INFORMATION

- Etude commanditée par la Communauté de communes Dômes Sancy Artense, en collaboration avec l'Office de tourisme
- Lancement de l'étude : printemps 2021 (durée 1 an)
- Prestataire retenu : Frédéric BERETTA – Ingénierie Tourisme et territoire
- Plusieurs phases :
 - Connaître le comportement et les usages des clientèles qui fréquentent le territoire,
 - Auto évaluer le service d'accueil sur les différentes portes d'entrée du territoire, au sein de l'office de tourisme mais aussi sur le territoire, avec les partenaires, afin de définir les objectifs de progression,
 - Dresser un état des lieux des outils d'accueil et de diffusion de l'information à partir des parcours clients « dans les murs » (dans l'office de tourisme) et « hors les murs » (chez les prestataires, dans les lieux publics, etc),
 - Construire le schéma en élaborant des scénarios de progression en les confrontant aux usages des clientèles (en fonction de nos priorités : clients, lieux, services, moyens alloués...),
 - La dernière phase est l'animation de ce SADI et de son déploiement. Le SADI n'est pas un label ou une marque à obtenir : c'est une façon de repenser sa stratégie d'accueil et cela s'alimente et s'ajuste continuellement.

Visites dans les bureaux d'accueil



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

- La diversification de nos points d'accueil,
- Le renfort de l'équipe de saisonniers,
- Un intérêt croissant pour la destination et les sites majeurs du département du Puy de Dôme.

+26 %

par rapport à 2021

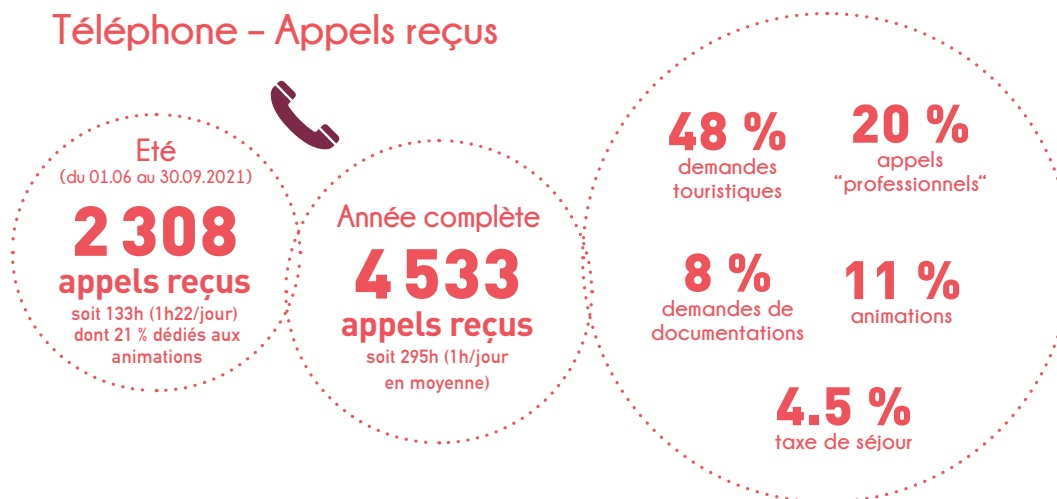
Année complète

31 851
visiteurs

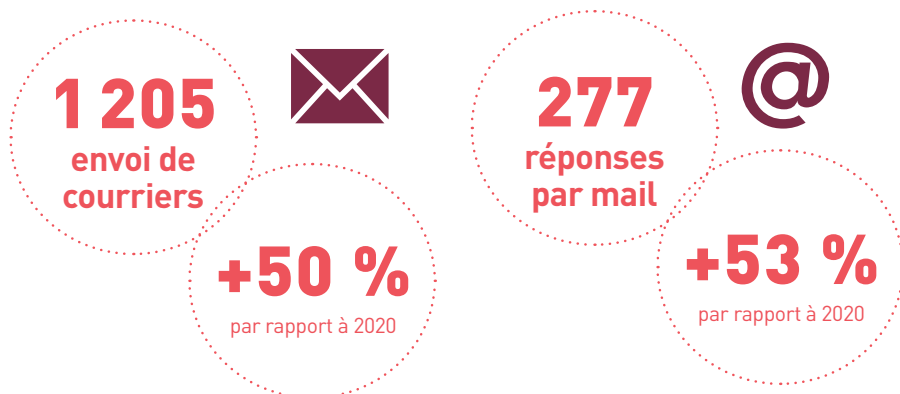
Année 2021 – Nombre de visiteurs et d'actes d'accueil dans les bureaux d'accueil de l'Office de tourisme

Bureaux d'accueil	Visiteurs	Actes d'accueil	Comparaison 2020
Orcival	13 036	6051	- 4.4 %
La Tour d'Auvergne	7093	2556	- 3 %
Tauves	7316	2699	+ 62.5 %
Cap Guéry Juillet, août et décembre	4739	1897	Nouveau
Marché de Saint Sauves (x7 matinées)	667	235	Nouveau
Total (Nombre de visiteurs, tous bureaux confondus)	32 851	13 438	+ 26 %

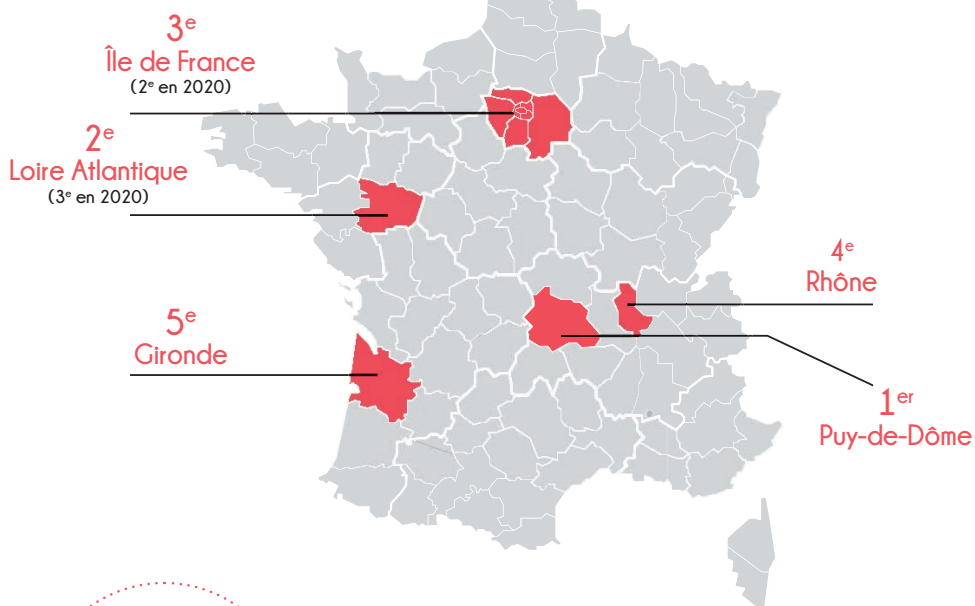
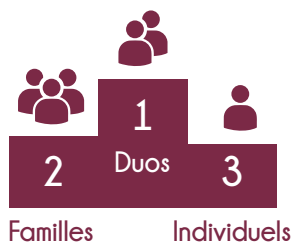
Téléphone – Appels reçus



Demandes de documentation



Profil et origine des visiteurs



5,8 %
visiteurs
étrangers



-2,7 %
par rapport à 2019
conséquence de la
crise sanitaire

Demandes principales faites à l'accueil

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

Saison estivale 2021

21 064
visiteurs



-3 %

par rapport à 2021

Malgré la crise sanitaire et l'ambiance morose du printemps, on observe dès le mois de juin et l'allègement des mesures sanitaires, un regain important du nombre de visiteurs dans nos bureaux d'accueil.

La météo du mois de juillet (froide et pluvieuse) et la mise en place du pass sanitaire au bureau d'accueil d'Orcival expliquent en partie des chiffres de fréquentation très légèrement en baisse (-3%) sur l'ensemble de la saison, en comparaison avec l'été record de 2020.

Nombre de visiteurs et d'actes d'accueil dans les bureaux d'accueil de l'Office de tourisme
Du 01.06 au 30.09.2021

Bureaux d'accueil	Visiteurs	Actes d'accueil	Comparaison été 2020
Orcival	10 340	4881	-16 %
La Tour d'Auvergne	5716	2105	-5.5%
Tauves	5008	1907	+76%
TOTAL	21 064	8893	-3 %

À RETENIR EN 2021

→ Gestion de la crise sanitaire

- Fermeture des bureaux d'accueil au public du 6 avril au 3 mai, puis de novembre aux vacances de Noël, suite aux directives gouvernementales
- Permanence téléphonique et physique assurées (roulement) et télétravail de rigueur pour l'ensemble de l'équipe
- 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
- A partir du mois d'Août, le pass sanitaire a été mis en place au bureau d'accueil d'Orcival (classé ERP « Salle d'exposition »)

→ Un accueil touristique pendant l'été au Centre Montagnard Cap Guéry : ouvert 7 jours sur 7 (aux horaires du Centre Montagnard), tenu par le personnel de l'Office de tourisme.

→ Pour pallier à la fermeture du bureau d'accueil de Saint Sauves en avril 2020, l'office de tourisme a proposé un accueil mobile sur les marchés, les dimanches matin.

→ Dès la mi-mai (et le déconfinement), retour d'un intérêt grandissant pour notre destination, avec un nombre de visiteurs en hausse au mois de juin (+ 14% de fréquentation dans nos bureaux d'accueil par rapport à l'année 2019, année de référence).

L'ESPACE D'EXPOSITION

4
expositions

717 €
de chiffre
d'affaires
généralisé par la vente
des œuvres

460
visiteurs



Miguel LEBRON

**« Les chants de la terre »,
du 6 juillet au 28 août**

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.



Christine BEAUFILS

« Rêverie d'une promeneuse solitaire »,
du 30 août au 29 octobre



Grégory DETOMBES

« Errances glacées »,
du 2 mai au 3 juillet



Les Terres du Milieu et Meteovergne

« Mers et îles d'Auvergne »,
du 20 décembre au 29 avril 2022.

L'OFFRE DE SERVICES AUX PARTENAIRES



Nous disposons d'un poste consacré à la mission à temps partiel : gestion des partenariats et animation du réseau des partenaires.

Nous notons une recrudescence importante des demandes des porteurs de projet et le rôle de l'Office de tourisme de conseil, écoute, rassurance et d'accompagnement devient prépondérant. Avec un réseau fort de 228 partenaires cette année, un chiffre d'affaires (partenariats) en constante augmentation, la structure gagnera à renforcer dans l'avenir sa présence auprès de ses partenaires.

L'Office de tourisme a un vrai rôle à jouer en tant que relais local auprès des prestataires touristique et d'animateur de réseau.

Être partenaire de l'Office de tourisme, ça veut dire quoi ?

- 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 bureaux d'accueil
- Entrer dans le réseau APIDAE : des informations relayées sur le site du Département du Puy de Dôme 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
- 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

NOUVEAUTÉS 2021

- Création de packs d'encarts publicitaires : poursuite de la vente d'encarts publicitaires pour optimiser les recettes.
- 2 nouvelles éditions offrant de nouvelles disponibilités d'emplacements publicitaires :
 - La carte des Producteurs : recensement des producteurs partenaires sur le territoire ;
 - Les plans de villages (Orcival, La Tour d'Auvergne et Tauves), pour faciliter l'accueil dans nos bureaux de tourisme.

Enquête



été
2021

Envoi d'une enquête de Bilan de saison

75
résultats

soit **36,1 %**
des partenaires sollicités

4,08/5
Note moyenne
de l'été



Bilan de saison été 2021

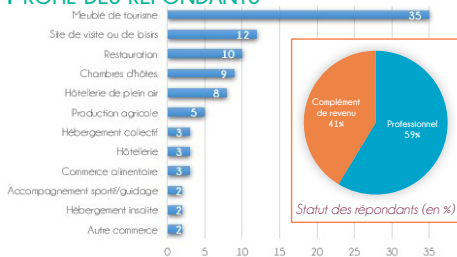
- Résultats de l'enquête Partenaires
- Les 1ers chiffres de l'OT

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Les résultats présentés sont issus d'une enquête menée par l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy. Un questionnaire a été envoyé à 208 adresses (partenaires Secteur et Hors Secteur de l'Office de tourisme). La période d'enquête s'étendait du 3 au 19 septembre 2021 inclus.

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE PARTENAIRES

PROFIL DES RÉPONDANTS



Répartition par types d'activités

▼ 75 réponses, soit 36,1 % des partenaires sollicités

Aurières	2
Avèze	3
Boagnols	1
Ceyssat	0
Cros	0
Celles	4
Heume l'Église	0
Labessette	0
Laqueuille	4
Larodde	2
La Tour d'Auvergne	5
Mazayes	3
Nébozat	1
Ollby	2
Orçival	3
Perpezat	3
Rocheffort-Montagne	5
Saulzet-le-Froid	0
Saint-Bonnet-près-Orçival	3
Saint-Donat	1
Saint-Julien-Puy-Lavèze	1
Saint-Pierre-Roche	2
Saint-Sauves d'Auvergne	5
Singis	1
Tauves	4
Trémouille Saint-Loup	0
Vernines	2
Hors secteur Auvergne VolcanSancy	18

Origine des réponses

L'ÉTÉ 2021 CHEZ NOS PARTENAIRES

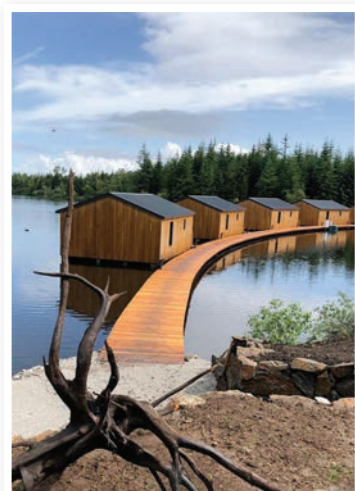
RESSENTI GÉNÉRAL

Note moyenne :

4,08/5
★★★★★☆☆

▼ 77 % des partenaires ont attribué une note entre 4 et 5 à leur saison estivale 2021.

Rappel des tarifs des partenariats 2021



Conservation des tarifs 2020 et création des packs d'encarts publicitaires :

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

Rappel des tarifs des encarts publicitaires 2021 :

- 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 80 €
- Création graphique encart publicitaire : 45 €

Nouveaux tarifs :

- Pack Effusif : 480 €
- Pack Eruptif : 740 €
- Pack Explosif : 1240 €

Évolution des partenariats 2017-2022 (au 17/01/2022)

Campagne	2017 (fusion)	2018	2019	2020	2021	2022 (Provisoire)
Recettes totales (€)	18198	16669	24200	29843	32060	40735
Taux de variation (/n-1)		- 8 %	45 %	23 %	7 %	27 %
Nombre de partenaires Secteur	-	-	199	198	177	176
Nombre de partenaires Hors secteur	-	-	49	52	51	49
Total partenaires	-	-	248	250	228	225
Nouveaux partenaires	-	-	61	42	25	26
Nombre de prestations (= fiche Apidae)	-	-	323	353	363* (342)	370* (345)
Nb encarts pub	-	-	161	158	188	279

*Nombre en hausse du fait d'une demande de la part du Service Tourisme CD63 de créer un type de fiche supplémentaire pour les prestataires d'activités (doublon). (n) = sans les fiches Activités.

Répartition des prestations partenaires

(à partir de la Base Apidae, selon le critère « Partenaires 2021 ») :

> 145 hébergements locatifs

- 7 hébergements insolites (cabanes, roulottes, yourtes, etc.)
- 15 chambres d'hôte
- 123 meublés

> 22 structures d'hôtellerie de plein air

- 11 campings
- 2 campings à la ferme
- 1 aire naturelle
- 7 aires de camping-car
- 1 Parc résidentiel de loisirs (à considérer en Insolites)

> 10 structures d'hébergement collectif

> 8 hôtels

> 32 équipements

trains touristiques, centre aquatique, base de loisirs, station de ski alpin, etc.

> 65 commerces et services

- 3 associations
- 37 commerces
- 3 institutions administratives
- 16 prestataires (activités encadrées), relayés sur 21 fiches « Activités »
- 6 services

> 17 sites de patrimoine culturel (musées, sites historiques, etc.)

> 19 producteurs

> 23 restaurants

> 2 domaines skiables / domaines VTT



TOTAL : 228 partenaires soit 343 prestations partenaires

(364 en incluant les fiches « Activités »)

25 nouveaux partenaires correspondant à 61 nouvelles prestations

Répartition des partenaires : 177 Secteur (278 prestations) / 51 Hors secteur (86 prestations).

À RETENIR EN 2021

Une campagne d'après-crise :

- Une stabilité des tarifs en sortie de crise et une création de Packs pour séduire les annonceurs les plus importants.
- Des recettes en hausse du fait de la confiance renouvelées des partenaires, en particulier dans les éditions papiers (emplacements publicitaires).
- Une baisse des hébergements locatifs, du fait de la facilité apportée par les plateformes de réservations.
- Une baisse du nombre des partenaires en 2021 au motif d'une réduction des budgets communications, une visibilité insuffisante est aussi avancée (par comparaison à d'autres Office de tourisme ou certaines plateformes de réservation)..

COMMERCIALISATION

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

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

+17.3 %
par rapport
à 2020

Activités commerciales	2020	2021
Boutiques	12 017,3 €	15 276.70 €
Groupes	1074 €	1688 €
Animations (6845 € avec orpaillage, encaissé par le prestataire directement)	2255.04 €	1912 €
Commission orpaillage	474.40 €	493.30 €
Billetterie (3010 € trésorerie, chiffre d'affaires réel 3365 €)	0 €	3010 €
Partenariats	29 842.70 €	32 060 €
Parcours Muséographique De Bleu et de Sang	540 €	388 €
Chiffres d'affaires	46 203,8€	54 828 €

Groupes



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...). Théo TALANDIER a travaillé sur une offre diversifiée, à destination d'une clientèle scolaire mais aussi senior. Cette année a été marquée par un retour progressif mais timide des groupes, dès le printemps 2021.



1 688 €

16

**groupes
accueillis**

Animations



137
dates
d'animations

1 967
inscrits
(soit -2.3 % par
rapport à 2020)

6 845 €
recettes
(soit -0.9% par
rapport à 2020)

Évolution du nombre d'inscrits aux animations de l'Office de tourisme – 2018-2021

	2018	2019	2020	2021
Nombre d'inscrits aux animations	944	1667	2015	1967
Variation du nombre d'inscrits en %		51,8% par rapport à 2018	20,8% par rapport à 2019	Moins 2,3 % par rapport à 2020
Chiffre d'affaires	3 911,50 €	5 147 €	6 908 €	6 845 €

Détail des inscriptions aux animations – Saison estivale 2021

Animations	Adultes	Enfants	Famille	Total	Dates annulées
Visite guidée de la Basilique	253	11	7	292	1 sur 20
Visite guidée de Bleu et Sang	9	1	2	18	1 sur 4
Visite guidée de La Tour d'Auvergne	42	2	8	76	2 sur 8
Orpillage	281	231	49 réductions "famille"	512	7 sur 40
Visite de la Maison de la Confiserie	176	100		276	8 sur 24
Visite de la ferme des Croix de Chazelles	205	121		326	0 sur 11
Visite de la ferme du Roc	191	114		305	0 sur 14
Visite de La Ruche Volcans	85	63		148	1 sur 8
A la recherche du soleil perdu	7	7		14	6 sur 8 (cause pass sanitaire)
TOTAL	1249	650	17 familles soit 68	1967	26 annulations sur 137 dates

À RETENIR EN 2021

- Les mesures sanitaires restrictives n'ont pas freiné les clients, qui se sont inscrits en nombre à nos animations
- Baisse légère du nombre d'inscrits (expliquée en grande partie par les jauges abaissées sur certaines de nos animations en intérieur) mais hausse du chiffre d'affaires (au profit des animations payantes)
- Multiplication des dates d'animations pour abaisser les jauges
- Nouvelle animation au Centre Montagnard Cap Guéry
- Allongement de la période de programmation (septembre)
- Les visites de La Tour d'Auvergne, en place depuis plusieurs années, connaissent dorénavant un bel essor
- La présence de Jimmy PERRIN, guide conférencier, dans l'équipe a permis un gain de temps dans la programmation et l'organisation des animations

Le Parcours Muséographique De Bleu et de Sang à Laqueuille

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

L'établissement a accueilli 97 « visites » contre 131 en 2021, une visite correspondant à une personne ou plus (4 € insérés dans le monnaieur déclenchent la muséographie). Baisse liée à la longue période de fermeture (COVID-19), au printemps ainsi qu'à une fermeture technique à compter de début novembre (indépendant de l'Office de tourisme)

Le montant total des encaissements s'élève à 388€ contre 540€ en 2020.

388 €



97
visites





Boutiques

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

Cette augmentation est expliquée par le renouvellement de nos boutiques, leurs réaménagement (léger) mais également la vente, par l'Office de tourisme, de quelques ouvrages de randonnées au Centre Montagnard Cap Guéry.



15 276.70 €

+36.3 %
d'augmentation
des ventes

Billetterie



3 365 €
recettes

5
concerts

+4 %

Après une année blanche en 2020 (due au contexte sanitaire), le bureau d'accueil d'Orcival a à nouveau assuré la billetterie des Musicales d'Orcival en 2021.

3365€ de recettes (contre 3236€ en 2019), hausse de 4% expliquée par la programmation d'un concert supplémentaire.

PROMOTION ET COMMUNICATION

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

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

Le numérique

→ Le Site Internet et le référencement



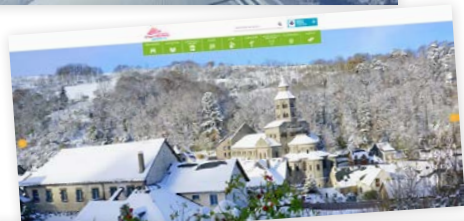
www.auvergnevolcansancy.com



700 000
pages vues



1/2
million de visiteurs
(+356 % par rapport à 2020)



DES IDÉES DE RANDONNÉE EN AUVERGNE

Il faut pas forcément vouloir de trouver un chemin de randonnée adapté à son niveau, à la condition physique. Nous avons répertorié pour vous différentes randonnées en Auvergne, sur le secteur de Sancy ainsi que celui de la chaîne des puys.

LIRE PLUS



AVEC PRESS, LAISSEZ-VOUS GUIDER !

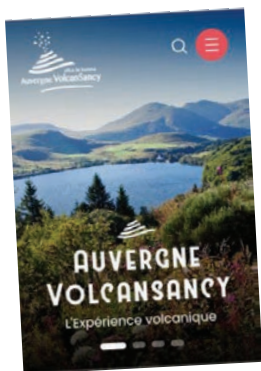
Mithras est une application gratuite, le téléchargement (iOS et Android) est gratuit même hors couverture réseau, puis il y a des téléchargements, les parcours sont disponibles hors connexion. De plus, Mithras met à votre disposition un contenu sur l'environnement (faune, patrimoine). Certains équipements ou services sont disponibles dans l'application Mithras, et sont mentionnés par un picto.

Comment ça marche ?

RANDONNÉE (09:30 à 19:30)

Citoyenneté	Intercommunalité	km	DURÉE	DÉNIVELÉ	PISTON	GPS	MOYENS
Audoubert	Les Ardennes	3,1 km	09:50	20 m	▲ Téléchargez	-	
Bagnols	Le Panorama de Haute-Guyre	7,7 km	09:45	44 m	▲ Téléchargez	-	RENTRE
Ceyssat	Allogny	3,9 km	10:10	110 m	▲ Téléchargez	-	RENTRE
Gelles	La roche branne de Gelles	3,6 km	10:30	71 m	▲ Téléchargez	-	
Lapeyrolle	La cascade de Tractor	7,1 km	09:30	55 m	▲ Téléchargez	-	
Larocelle	Le sentier du Moulin du Perail et de la Vicentie	1,8 km	09:45	120 m	▲ Téléchargez	▲ Téléchargez	
Néaumont	La Croix de la Croix	3,8 km	1h	75 m	▲ Téléchargez	-	
Mauvais	La Sander du Glauin	3,8 km	1h	106 m	▲ Téléchargez	▲ Téléchargez	RENTRE
Orival	Le lac Sandreux	2,1 km	09:40	34 m	▲ Téléchargez	▲ Téléchargez	RENTRE
Orival	Le sentier du Guairy	2,7 km	10:30	117 m	▲ Téléchargez	▲ Téléchargez	
Saint-Bonnet-près-Orival	De Farges à Pringny	3,4 km	1h	81 m	▲ Téléchargez	-	





Rétrospective 2016 - 2022

- 2016 : mise en ligne par l'ancien Office de tourisme Sancy Artense
- 2018 : fusion des Offices de tourisme Sancy-Artense et Terres Dômes-Sancy et intégration de toutes les offres de ce dernier
- 2019 : relooking et modernisation du site
- 2021 : lancement d'une consultation pour la refonte intégrale
- 2022 : mise en ligne du nouveau site (automne)

Le site internet de l'Office de tourisme est alimenté essentiellement par les offres émanant d'APIDAE (partenaires touristiques et agenda des manifestations) et de pages de présentation des villages, lacs, cascades et actualités (issues du CMS WordPress).

Malgré un relooking en 2019, **la refonte du site est apparue indispensable** pour disposer d'un outil plus moderne, plus fonctionnel et plus attractif. Une partie de l'année 2021 a été consacrée à la rédaction d'un cahier des charges et au choix d'une agence. 2022 verra la mise en ligne d'un nouveau site Internet.

En 2021, nous avons poursuivi notre travail sur le **référencement** avec Brioude Internet (travail sur une sélection de 50 mots clés et rédactions ou optimisation d'articles pour booster ces mots clés).

Les chiffres

La fréquentation du site est en constante évolution grâce à :

- Un travail de fond en référencement,
- Un nouveau nom évocateur en 2018,
- L'attractivité de la région Auvergne de manière générale (classement au patrimoine mondial de UNESCO de la Chaîne des Puy/Faille de Limagne et besoin de nature et grands espaces de la clientèle suite à la crise sanitaire).

Évolutions de nombre d'utilisateurs, sessions et pages vues, de 2019 à 2021

	2019	2020	2021
Utilisateurs	59.760 (+37,6 % par rapport à 2018)	108.063 (+ 80%)	494.461 (+356 %)
Sessions	76.388	141.423	544.433 (+ 285 %)
Pages vues	232.570	403.533	707.192



des pages les + vues en 2021

1. Accueil
2. Webcams Guéry
3. Page des 4 webcams
4. Bulletins neige
5. Webcam La Stèle
6. Meublés / Gîtes
7. Domaine nordique la Stèle
8. Randonnées pédestres
9. Hébergements insolites
10. Les cascades

→ Les Réseaux sociaux

Les objectifs

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) :

- Accroître la notoriété de notre territoire,
- Construire une communauté engagée et qui se fait le relais de nos publications : touristes mais également population locale et de proximité,
- Promouvoir le site internet (liens) : une façon d'atteindre gratuitement un large public.
- A l'avenir : sponsoriser des publications FACEBOOK et adapter nos publications à notre stratégie de communication

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



TWITTER

Les followers sont essentiellement des professionnels. L'objectif est de 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).

YOUTUBE

Contenu vidéo exclusivement.
20 vidéos (1 été - 1 hiver + des mini clips issus des vidéos)
Peu de vues car nous n'avons pas travaillé ce réseau et avons seulement 21 abonnés.
Aucune action en 2021 sur ce réseau.

SNAPCHAT

Réseau qui a inventé le principe des stories visibles 24h (repris par Instagram et Facebook). Ludique et 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

Contenu

Les mêmes stories que sur Instagram (nécessite peu de temps, avantage de pouvoir ajouter des liens).

Il n'y a pas de statistiques : environ 600 amis et chaque story est vue par 250 à 300 personnes. Nous ne cherchons pas à développer ce réseau, mais avoir une présence limitée permettant tout de même de capter une potentielle future clientèle.

8 200
abonnés
au 31/12/2021
(5948 au 31/12/2020)

65 %
sont des femmes
50 % des abonnés ont
entre 35 et 55 ans

81
posts



Chaque post
est vu
de **1 000**
à **65 000**
fois

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

À NOTER

Il devient de plus en plus difficile d'être vu sur Facebook, car il y a une masse importante de publications (le réseau met en avant les publications sponsorisées).

En 2021 nous n'avons pas acheté de publicité. Par conséquent, cela demande du temps de travail pour obtenir de la visibilité : pour augmenter de façon gratuite la visibilité des publications, nous les partageons dans des « groupes Facebook ». A terme, il faudra certainement prévoir des budgets pour les réseaux sociaux.

Contenu

- 81 posts en 2021 (92 en 2020)
- chaque post est vu par 1000 à 65000 personnes
- Publication de stories (visibles 24h seulement), de plus en plus vues. C'est une bonne façon de partager de l'information (200 vues pour chacune environ).

Exemples de publications

- Les ouvertures des domaines nordiques
- Idées rando
- Les éditions de l'Office de Tourisme
- La découverte des villages
- En été, la promotion des animations de l'Office de Tourisme
- Vidéos
- Mise en avant des évènements d'ampleur

Top 3 des publications

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

- 52 idées pour randonner (promotion de l'application Mhikes) = vue par 64800 personnes - Engagement = 1500
- Ouverture des domaines nordiques = vue par 35200 personnes - Engagement = 1500
- Tournage du film Astérix = vue par 19200 personnes - Engagement = 500





INSTAGRAM

11 300

abonnés

(9457 au 31/12/2020)

57 %

sont des femmes

40% des abonnés ont
entre 25 et 45 ans



86 000

likes

108

posts

Présence sur ce réseau depuis 2016, dédié uniquement à de l'image et de la vidéo courte. Cette application est en pleine expansion.

Les objectifs

- Faire rêver à l'aide de belles photos
- Donner envie de venir découvrir notre territoire

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

Nos publications : des photos de paysage du territoire (essentiellement repostées de personnes publiant des images de nos paysages tout au long de l'année). Les photos les plus « likées » sont celles des lacs, les cascades, les volcans, paysages de neige, levers et couchers de soleil. Nous publions des photos de sites plus confidentiels également, pour inciter les internautes à découvrir des lieux, en dehors des sentiers battus.

Contenu

- 108 posts (78 posts en 2020).
- Chaque photo est vue par 4000 à 32000 personnes
- 86000 likes.
- En plus des posts, nous publions très régulièrement des stories (publications visibles 24h seulement), de plus en plus vues. C'est une bonne façon de partager de l'information mais aussi de partager des photos de notre territoire et de faire connaître d'autres comptes, lesquels en retour font la promotion du compte auvergne_volcansancy (700 à 1000 vues pour chacune environ).

Exemples de stories

- Quizz (par exemple : reconnaître un lieu)
- Promotion des animations, de l'actualité du territoire
- Reposts de stories dans lesquelles Auvergne VolcanSancy est identifié

Nous souhaitons publier des Réels (petites vidéos du type « Tik Tok ») mais nous ne l'avons pas fait (cela demande encore du temps et des moyens techniques). Cependant, c'est un type de publications très à la mode et de plus en plus plébiscité sur ce réseau.

Top 9 des publications

- 1 - Col de Ceyssat
- 2 - La Stèle (Nodif)
- 3 - Puy de Côme et Puy de Dôme
- 4 - Lac de Guéry
- 5 - Lac Servières
- 6 - Cascade du Trador
- 7 - Plateau du Guéry
- 8 - Lac de Guéry
- 9 - Col de Ceyssat



→ Les ateliers numériques

En 2021, en raison de la crise sanitaire, l'Office de tourisme a proposé des ateliers à la carte, individualisés sur les thématiques suivantes :

- Les classiques « Facebook » et « Instagram » (créer son compte)
- Nouveauté : créer son compte « Google my business »

Nous avons accompagné 5 partenaires (certains sur un seul thème, d'autres sur plusieurs).

Office de tourisme Auvergne Volcansancy

Les Ateliers Numériques

BONNES PRATIQUES-CONSEILS / QUESTIONS-RÉPONSES

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

- Google My Business :** faites connaître votre activité facilement et gratuitement sur Google
- Facebook :** o **Liers pas (débutant) :** créez votre compte personnel pour suivre l'actualité touristique (et celle de vos amis...) o **La page (utilisateur) :** gérez la page de votre activité et augmentez votre visibilité.
- Instagram :** promouvoir votre activité par l'image.

PARTENAIRE 2021

GRATUIT SUR MESURE RÉSERVÉ AUX PARTENAIRES

Pré requis : avoir une adresse mail (et connaître ses identifiants) / Savoir utiliser un smartphone et télécharger une application (pour Instagram)

Public : partenaire souhaitant promouvoir son activité

Respect des consignes sanitaires

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

Durée : 1/2 journée

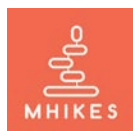
A partir de mai 2021. Sur rendez-vous

Contact : ANNE MONIER
Animatrice numérique
a.monier@auvergnevolcansancy.com

www.auvergnevolcansancy.com

→ Les applications numériques

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

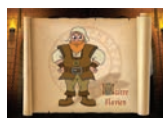


- **Mhikes : 50 circuits de randonnée pédestre et quelques parcours VTT et cyclo.**

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



- **Les secrets de la pierre qui sonne à Rochefort-Montagne**
Sentier d'interprétation à vocation environnementale, ludique et pédagogique. A réaliser en famille, en autonomie ou à l'aide de l'application.



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

Éditions, photos, vidéos et presse

→ Les éditions de l'Office de tourisme

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



new

new

Carte des producteurs et artisans

15 000 exemplaires

Date de sortie : avril 2021



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

Date de sortie : juin 2021



Carte touristique

20 000 exemplaires

Date de sortie : avril 2021



Fiche de randonnée

Impression en interne en fonction des besoins (0.50 € prix public en bureau d'accueil). Une soixantaine de fiches réparties sur les 27 communes du territoire. En téléchargement gratuit sur le site internet www.auvergnevolcansancy.com



Guide des hébergements

5000 exemplaires

Date de sortie :

janvier 2021



Agendas des manifestations

42 000 exemplaires

Edition trimestrielle

(janvier, avril,

juillet et octobre)



Guide activités et découvertes

20 000 exemplaires

Date de sortie :

janvier 2021

Set de table

40 000

exemplaires

Date de sortie :

juin 2021



A destination des professionnels



Dossier de partenariat

1 500 exemplaires

Date de sortie : septembre 2021



Dossier taxe de séjour

700 exemplaires

Date de sortie : décembre 2021



Résultat étude – Saison été 2021

Conception en interne

Date de parution : Septembre 2021

Version numérique, publié dans l'espace pro

du site www.auvergnevolcansancy.com

→ Photos et vidéos

En 2021, nous avons terminé le reportage photo que nous avons commandé avant la crise sanitaire. La commande : lever et coucher de soleil, lacs de Guéry et de Servières.



Compte tenu de la crise sanitaire, il a été plus compliqué de travailler avec des figurants : de nouveaux reportages seront prévus à l'avenir, avec de « l'humain ».

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

→ Presse

Nous avons été à nouveau particulièrement sollicités cette année par la presse nationale.

Ces demandes peuvent être directes ou transiter par les services tourisme du département ou le Comité Régional de Développement Touristique Auvergne Rhônes-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 :



Astérix et Obélix
Le tournage d'Astérix et Obélix « L'Empire du milieu » sur le Plateau du Guéry a particulièrement intéressé la presse, qui s'est déplacée en nombre sur site. Les parutions traitant du sujet ont été nombreuses, pendant les mois de mai et juin 2021.

Elle Magazine
Date de sortie : juillet 2021
Thème : Randos au top : à vélo, à pied, en bateau... on s'échappe pour se ressourcer





Le petit futé
 (parution payante web et print)
 Date de sortie : printemps 2021
 Thème : Auvergne



La Montagne
 Print
 Date de sortie : août 2021
 Thème : Les roches Tuilière et Sanadoire se dévoilent



Van trip
 Date de sortie : octobre 2021
 Thème : Auvergne, Pyrénées, Scandinavie...
 38 pages d'Échappées sur les routes d'Europe !
 Avec un zoom sur nos communes de Ceyssat et de La Tour d'Auvergne



Jogging International
 Hors-Série
 Date de sortie : mai 2021
 Thème : 6 spots où se faire plaisir en trail

France Bleu
 Web
 Date de sortie : juillet 2021
 Thème : Vacances en Auvergne : et si vous cherchiez de l'or ?



AGITEZ-VOUS
 Magazine Gîte de France
 Parution : début 2021, dans tous les gîtes de France du département
 Thème : que faire en Auvergne VolcanSancy ?

TAXE DE SÉJOUR



À NOTER

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



145 146,71 €

421

propriétaires
(soit 547 hébergements)

+ 24%
par rapport à
2020

La taxe de séjour est due par les touristes aux hébergeurs, lesquels la reversent à la Communauté de Communes (via une régie gérée par l'Office de Tourisme). Le produit de cette taxe est ensuite intégralement reversé à l'Office de tourisme et participe au financement des différentes actions mises en place par ce dernier. En 2021, les tarifs de la taxe de séjour n'ont pas été modifiés.

Rappel des tarifs de taxe de séjour 2021	
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 %

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

Titres taxe de séjour

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

Année comptable	Taxe de séjour 2016-2017 (reliquat)	Taxe de séjour 2018	Taxe de séjour 2019	Taxe de séjour 2020	Taxe de séjour 2021 (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 €
2021		208,50 €	5656,98 €	94 965,79 €	44 315,44 €	145 146,71 €



Déclarations taxe de séjour

Au 22.02.2022, montant total des déclarations de taxe de séjour (propriétaires et plateformes de réservation)

	Déclarations saisies Semestre 1 (y compris les plateformes)	Déclarations saisies Semestre 2 (y compris les plateformes)	Sommes versées par le Relais des Gites	Total
2019	37 348,87 €	69 697,29 €	20 436,90 €	127 483,06 €
2020	28 919,98 €	76 568,83 €	22 093,22 €	127 582,03 €
2021	47 865,89 €	75 808,66 €	29 828,53 €	153 503,08 €

Au 22 février 2022, la collecte de la taxe 2021 n'est pas terminée :

- 95 hébergements n'ont pas encore effectué la déclaration pour le second semestre 2021 ainsi que 43 hébergements n'ayant pas, à ce jour, retourné la déclaration du 1^{er} semestre 2021.

Les opérateurs numériques (plateformes de réservation en ligne)

Ces derniers ne reversent pas exactement de la même façon que les propriétaires :

- **Le Relais des gîtes de France** reverse en Janvier les séjours effectués sur l'année complète et nous fournit les fichiers exacts des collectes,
- **Les autres plateformes** reversent en fonction des dates de réservation des séjours (un séjour réservé en Octobre 2020 peut concerner le 2^e semestre 2020 ou le 1^{er} ou le 2^e semestre 2021). De plus les fichiers fournis par ces plateformes ne mentionnent pas les noms des propriétaires, seulement les adresses des hébergements. Enfin, elles ne collectent pas toutes aux bons montants.

Par conséquent, il est, dans l'état actuel des choses, **impossible de saisir les séjours dans notre plateforme de télédéclaration et de faire des statistiques de fréquentation par date, type d'hébergement, classement, commune, etc.** Nous affectons donc de façon aléatoire les sommes reversées à un semestre.

Exemple : le dernier versement de AIRBNB d'un montant de 20 491,73 € concernant des séjours réservés entre le 1-05 et le 30-10-2021, a été affecté au 2^e semestre 2021.

- Aritel verse 2 fois par an la taxe de séjour correspondant aux séjours réservés entre le 1^{er} octobre et le 30 septembre,
- AirBnb verse 2 fois par an la taxe de séjour correspondant aux séjours réservés entre le 1^{er} novembre et le 30 octobre,
- Booking verse 2 fois par an la taxe de séjour correspondant aux séjours réservés entre le 15 décembre et le 15 décembre,
- Le Bon Coin et Locasun reversent des sommes très modiques pour l'instant.

A ce jour, il apparaît que malgré un nombre important de déclarations manquantes, les sommes déjà collectées dépassent les collectes de 2019 et 2020.

Reportage photos (extrait)



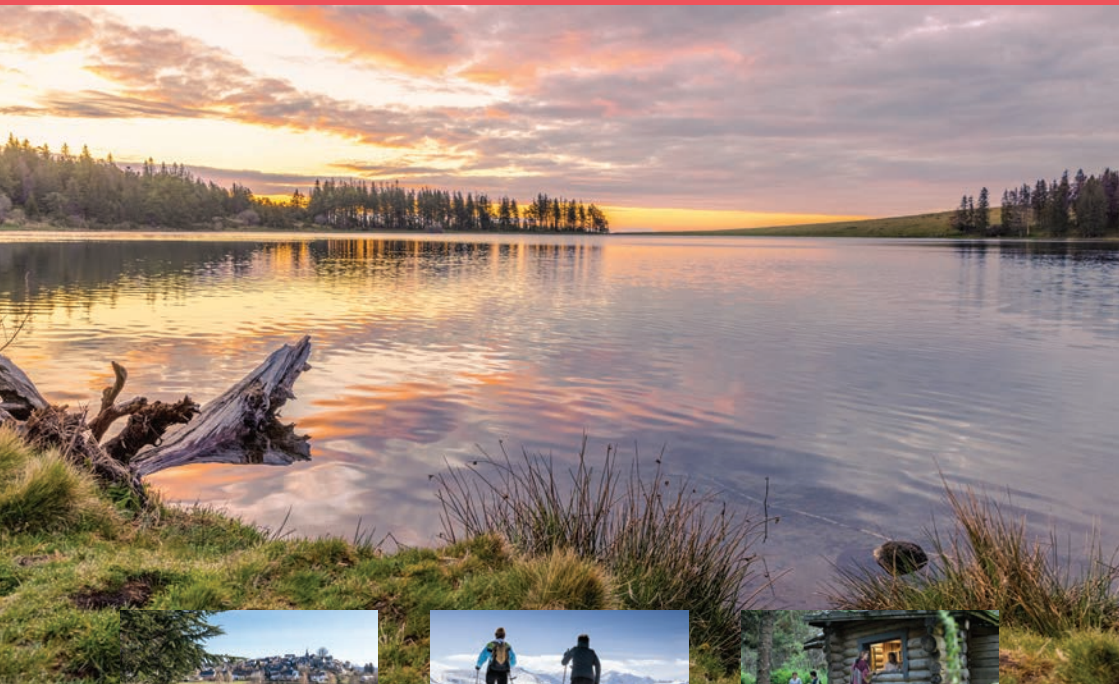
Commanditaire :
Office de tourisme
Auvergne VolcanSancy

Date : de mai à
juillet 2021

Nature de la commande :
coucher et lever de soleil
en Auvergne VolcanSancy






Photographe :
Mickaël MUSSARD

Auvergne Volcansancy, l'Expérience volcanique !



27 communes ont le plaisir de vous accueillir

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

-  [auvergnevolcansancy](#)
-  [auvergnevolcansancy](#)
-  [@auvergne_volcansancy](#)
-  [@volcansancy](#)
-  [volcansancy](#)

4 bureaux d'accueil touristique à votre service

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

Tél. : 04 73 65 89 77

www.auvergnevolcansancy.com