

RAPPORT D'ACTIVITÉ

- 2023 -



AUVERGNE VOLCANSAUCY,

l'Expérience volcanique !

SOMMAIRE

Le territoire en chiffres	3
L'EPIC Auvergne VolcanSancy	4
Ressources humaines et équipe	6
Le budget	8
Accueil et diffusion de l'information sur le territoire	10
L'espace d'exposition	13
Animation et coordination du réseau des prestataires	14
Les activités commerciales	16
Promotion et communication	19
La taxe de séjour	27
Plan d'action 2024	28



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que je vous présente le 6^{ème} rapport d'activité de l'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy.

Une année encore chargée en actions et nouveaux projets :

- Première année d'utilisation de notre nouveau site internet, avec un travail important autour de l'animation des rubriques, du référencement et de la gestion de la donnée,
- Une présence accrue auprès de nos partenaires, avec notamment un lancement de saison festif et réussi, à Olby, en mai 2023,
- L'ouverture de 3 Relais d'Information Touristique, chez nos partenaires,
- L'ouverture d'un bureau d'accueil à La Stèle, dans le bâtiment intercommunal, pour l'hiver 2023-2024,
- Et bien sûr, l'accueil d'une nouvelle étape du Tour de France (féminin et masculin) avec de belles retombées médiatiques pour la destination Auvergne VolcanSancy.

L'année 2023 est également marquée par une baisse de fréquentation dans les bureaux d'accueil : un retour à des chiffres d'avant « crise sanitaire », mais qui ne compromettent pas les recettes commerciales (boutiques, animations, billetterie, régie publicitaire). En augmentation tous les ans, elles permettent à la structure, avec les recettes de taxe de séjour, de gagner en autofinancement.

Et maintenant, place à l'année 2024 ! Avec un beau challenge à venir pour l'Office de tourisme et son équipe : la certification « Qualité Tourisme » et une création de poste autour de la communication et des relations presse.

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 site de baignade



Site classé UNESCO

Chaîne des puy
Faille de Limagne



**5 Communes
touristiques**

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



5 Stations vertes

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



**3 Espaces
Naturels Sensibles**

Tourbière de Jouvion, lacs de Guéry et
de Servières



671 kms

de sentiers de randonnées



145 kms

de sentiers VTT



22 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 5 bureaux d'accueil :

- Centre montagnard Cap Guéry
- La Tour d'Auvergne (village)
- La Tour d'Auvergne (La Stèle)
- Orcival
- Tauves

Et de 3 Relais d'Information Touristique, installés chez des partenaires :

- Agence postale de Larodde
- Camping de Gelles
- Hôtel-restaurant de La Poste à Saint-Sauves

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

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

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

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

CLASSEMENT CATÉGORIE II



L'Office de tourisme Auvergne VolcanSancy bénéficie d'un classement en catégorie II. 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 ».

QUALITÉ TOURISME : UNE MARQUE D'ÉTAT



Référence nationale en termes de qualité (compétences du personnel, management interne de l'entreprise, parcours clients et qualité d'accueil), l'Office de tourisme se fera accompagner dans la démarche en 2024 en vue de l'obtention de la marque en 2025.

La comptabilité et les procédures

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

Le comité de direction

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

Les différents secteurs d'activité du territoire sont représentés.



Michelle GAIDIER
Présidente



Yannick TOURNADRE
Vice-Président

Élus titulaires	Commune/fonction	Élus suppléants	Commune/fonction
Gilles ALLAUZE	Maire de Ceysnat	Alexandre Verdier	Maire de Bagnols
Michelle GAIDIER	Maire de Saint-Bonnet-près-Orçival	Christian VINAGRE ROCCA	Maire de Labessette
Pascal MICHAUX	Maire d'Orçival	Jean Luc TOURREIX	1 ^{er} adjoint - Mairie de Celles
Samuel GAUTHIER	Maire d'Olby	Christophe SERRE	Maire de Tauves
Yannick TOURNADRE	Maire de La Tour d'Auvergne	Yves CLAMADIEU	Maire de Saint Julien Puy Lavèze
David SAUVAT	Maire de Saint Sauves	Eric BRUGIERE	Maire de Laqueuille
Patrick PELLISSIER	Maire de Saulzet le Froid	Julien GAYDIER	Maire de Singles
Laurent BERNARD	Maire de Saint Donat	Patrice FAURE	Maire de Perpezat
Patrick DURAND	Maire de Mazayes	Georges GAY	Maire de Larodde
Socio-professionnels titulaires	Commune/fonction	Socio-professionnels suppléants	Commune/fonction
Sylvie MOULY	Association des Musicales d'Orçival	Alexandre LETORT	Gérant Météovergne
Josiane CROS	Bénévole Paroisse Notre Dame d'Orçival	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

RESSOURCES HUMAINES ET ÉQUIPE

L'effectif du personnel permanent est de 5 personnes.

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



Judith DUMONS

Directrice

Bureau d'Orcival

04 73 65 91 02

j.dumons@auvergnevolcansancy.com



Anne MONIER

Community Manager, référente
taxe de séjour, régisseur

Bureau de La Tour d'Auvergne
(siège social)

04 73 65 89 78

a.monier@auvergnevolcansancy.com



Lucas MONTEL

Responsable accueil

Bureau d'accueil d'Orcival

04 73 65 89 79

l.montel@auvergnevolcansancy.com



Florian PINAULT

Responsable animation du réseau
des prestataires et des partenariats

Bureau d'accueil d'Orcival

04 73 65 91 01

f.pinault@auvergnevolcansancy.com



Aude CABANAC

Conseillère en séjour, éditions
et animatrice APIDAE

Bureau d'accueil
de La Tour d'Auvergne

04 73 65 89 77

a.cabanac@auvergnevolcansancy.com



Clémence MARCHE

Conseillère en séjour
(saisonnnière)

Bureau d'accueil de Tauves

04 73 65 89 77

c.marche@auvergnevolcansancy.com

5 saisonniers « conseillers en séjour » sont venus compléter l'équipe en haute saison, dont Clémence MARCHE, chaque période de vacances scolaires.

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

Formation professionnelle

- Pour répondre aux obligations en matière de **formation professionnelle** et accompagner la **montée en compétence de l'équipe**, plusieurs formations dispensées par Trajectoires Tourisme (et prises en charge en grande majorité par l'OPCO) ont été suivies par l'équipe (8 au total), sur des thématiques variées : infographie, concevoir un magazine de destination, décrypter l'actualité juridique et fiscales des Offices de tourisme, performer sa stratégie social média, utiliser Instagram comme un pro, etc. ...
- **Les saisonniers** bénéficient de **4 jours de formation**, à leur prise de poste (connaissance du territoire, du fonctionnement et des outils de l'Office de tourisme, accueil en binôme avec le personnel permanent).
- **1 éducteur annuel** permet à l'équipe de sortir de son territoire et de rencontrer un autre Office de tourisme pour échanger autour du fonctionnement et de la stratégie de chacun. Cette année, l'équipe s'est déplacée à l'Office de tourisme de **Saint Marcellin en Vercors** et a rencontré un gestionnaire de site de visites (chargé de l'exploitation de 4 sites touristiques en Isère) afin d'échanger sur les thématiques de la commercialisation et de l'approche « clientèle ».



LE BUDGET

L'Office de tourisme dispose de deux budgets : un budget de fonctionnement et un budget annexe, dédié à ses activités commerciales. Ce second budget ne bénéficie pas de subventions de fonctionnement, il s'autofinance.

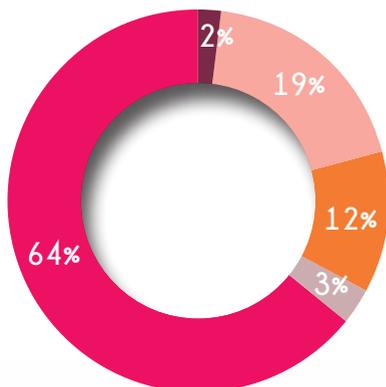
Budget réalisé en 2023

Dépenses : 481 494.20 € (hors investissement)

Recettes : 625 016.21 € (hors investissement)

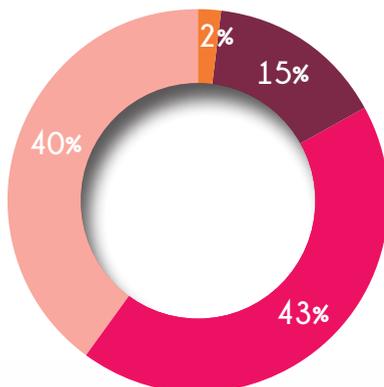
- 55 % d'autofinancement des actions de l'OT contre 38.5% en 2022
- Hausse de la collecte de taxe de séjour de +9.19% par rapport à 2022

Répartition des dépenses



- Fonctionnement
- Promotion et communication
- Activités commerciales
- Charges de personnel
- Investissement

Répartition des recettes



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



Budgets prévisionnels et réalisés 2023

Budget de fonctionnement	Prévisionnel 2023	Réalisé 2023
Fonctionnement - Dépenses	510 000,00 €	416 164,08 €
11 - Charges à caractère général	140 146,00 €	90 111,83 €
12 - Charges de personnel et frais assimilés	363 402,00 €	323 685,58 €
023 - Virement à la section d'investissement	4 063,00 €	- €
042 - Opérations d'ordre de transfert entre sections	2 237,00 €	2 237,00 €
65 - Autres charges de gestion courante	2,00 €	1,41 €
67 - Charges exceptionnelles	150,00 €	128,26 €
Fonctionnement - Recettes	510 000,00 €	538 670,55 €
002 - Résultat d'exploitation reporté	98 880,63 €	98 880,63 €
013 - Atténuations de charges	1 119,37 €	- €
74 - Subvention d'exploitation	230 000,00 €	230 000,00 €
75 - Autres produits de gestion courante (reversement taxe de séjour)	175 000,00 €	209 789,92 €
77 - Produits exceptionnels	5 000,00 €	- €
Investissement - Dépenses	11 933,58 €	8 343,98 €
Investissement - Recettes	11 933,58 €	8 553,67 €

Budget annexe	Prévisionnel 2023	Réalisé 2023
Fonctionnement - Dépenses	80 500,00 €	65 330,12 €
11- Charges à caractère général	80 486,30 €	65 312,42 €
67 - Charges exceptionnelles	13,70 €	17,70 €
Fonctionnement - Recettes	80 500,00 €	86 345,66 €
002 - Résultat d'exploitation reporté	6 501,42 €	6 501,42 €
70 - Ventes de produits fabriqués, prestations de services, marchandises	73 998,58 €	79 614,94 €
77 - Produits exceptionnels	- €	229,30 €
Investissement - Dépenses	7 020,00 €	- €
Investissement - Recettes	7 020,00 €	7 020,00 €

ACCUEIL ET DIFFUSION DE L'INFORMATION SUR LE TERRITOIRE

Visites dans les bureaux d'accueil

Une baisse générale de la fréquentation, dans les bureaux d'accueil, qui nous ramène à l'avant COVID 19 :

- Nous ne disposons pas de compteurs professionnels pour comptabiliser les visiteurs et l'équipe « double » du Centre Montagnard Cap Guéry (OT et Communauté de communes) ne permet pas de comptabiliser la fréquentation correctement,
- Un nouveau site internet qui permet de mieux préparer son séjour et d'obtenir des informations sur place (moins besoin d'aller chercher de l'information en bureau d'accueil ?),
- Des Relais d'Information Touristique pour mailler le territoire, chez nos partenaires (qui permettent un accès à l'information sans avoir à passer en bureau d'accueil),
- Une tendance générale à la diminution de la fréquentation depuis l'été 2020.



Année complète

28 897
visiteurs

-25%
par rapport
à 2022



Année 2023 - Nombre de visiteurs par bureau d'accueil de l'Office de tourisme

Bureaux d'accueil	Visiteurs	Comparaison 2022
Orcival	8 133	- 37 %
La Tour d'Auvergne	6 178	- 15 %
Tauves	8 433	- 18 %
Cap Guéry	6 153	- 38 %
TOTAL (Nombre de visiteurs, tous bureaux confondus)	28 897	- 25 %

LES RELAIS D'INFORMATION TOURISTIQUE

Des espaces installés chez nos partenaires, disposant de mobilier dédié et charté, avec les principales éditions de l'Office de tourisme et un réassort régulier :

- Camping de Gelles
- Relais postal à Larodde
- Hôtel-restaurant de la Poste à Saint-Sauves



Demandes de documentation et téléphonie



4475

appels reçus

Pas de comparaison année complète

Nouvelle solution de téléphonie
installée en mai 2022



490

envois de courriers

-5%

par rapport
à 2022



300

**Réponses
par mail**

-20%

par rapport à 2022
le site internet permet
aujourd'hui d'utiliser la fonction
« carnet de voyage » pour
éditer soi-même une offre de
prestations

50%

demandes
touristiques

14%

autres
appels

18%

appels
professionnels

8%

disponibilités
hébergements

10%

inscription
aux animations



6150

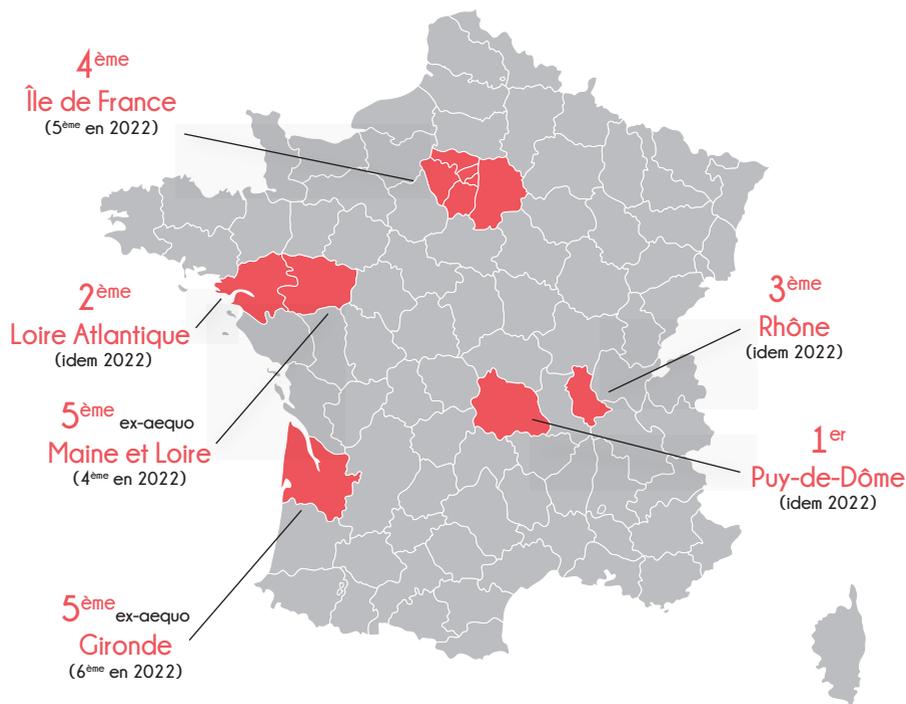
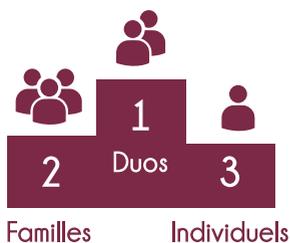
" clics "
sur la page
téléchargement de
" Brochures "

+10%

par rapport
à 2022

Un chiffre à mettre en lien avec la baisse des demandes de documentations « papier » et les demandes d'informations par mail. L'information est facilement accessible en ligne et permet au visiteur d'être autonome dans sa recherche de prestation avant et pendant son séjour.

Profil et origine des visiteurs



6,2%
Visiteurs
étrangers

+0,4%
par rapport
à 2022

Demandes principales faites à l'accueil

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

L'ESPACE D'EXPOSITION

4
expositions

145€
de chiffre
d'affaires
général par la
vente des œuvres

375
visiteurs



Michel FOURÉ

« Les Gestuelles »

Du 26 décembre 2023 au 4 mai 2024

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.



Catherine REINEKE

« Dialogue avec la nature »

Du 3 juillet au 2 septembre 2023



Michel BRICCHI
PHOTOGRAPHE

« D'ombres et de lumières »

Du 4 septembre au 3 novembre 2023

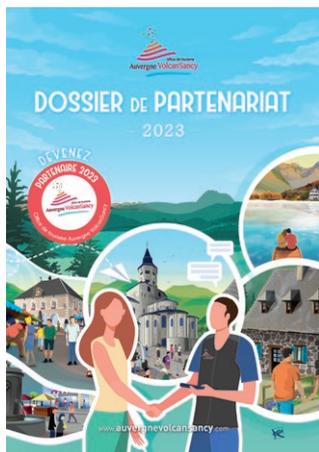


Elline CONTI
ILLUSTRATRICE

« Beautés d'Auvergne »

Du 8 mai au 1^{er} juillet 2023

ANIMATION ET COORDINATION DU RÉSEAU DES PRESTATAIRES



248
partenaires
29 nouveaux
193 « secteur »
55 « hors secteur »

361
prestations
partenaires
55 nouvelles

Campagne de
partenariat

45 020 €

+ 6.5 % par rapport à 2022
+ 86 % depuis 2019

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

Depuis sa création (2017), l'Office de tourisme centre progressivement son action sur l'amélioration des problématiques rencontrées par les prestataires locaux, afin de favoriser l'émergence d'un tissu de prestataires professionnels et d'une offre qualitative.

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



C'EST QUOI ÊTRE PARTENAIRE ?

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

MAIS C'EST AUSSI :

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

À RETENIR EN 2023

UN OFFICE DE TOURISME AU SERVICE DE SES PRESTATAIRES

Le maintien de la **fidélité des partenaires** mais une baisse du nombre d'espaces publicitaires vendus

Une convention signée avec les **Cités de France** du Puy-de-Dôme

L'amélioration de l'**Espace pro** du site www.auvergnevolcansancy.com



L'exploitation de l'outil Open Edit permettant la **souscription et le paiement en ligne du Partenariat**, accompagné d'un module de mise à jour des informations

Plusieurs solutions de **mise à jour des disponibilités** des hébergements en ligne, pour s'adapter aux besoins de nos partenaires

40 professionnels ont été orientés dans leurs projets (ouverture d'hébergements, commercialisation, communication, obtention de labels, démarche de classement, etc...)

A la demande des **porteurs de projets**, plusieurs rendez-vous ont été organisés avec le **service économie** de la Communauté de communes Dômes Sancy Artense, la CCI du Puy-de-Dôme et les **élus des communes** concernées, renforçant ainsi nos collaborations au service des futurs professionnels du territoire.

Un 2^{ème} événement dédié aux prestataires touristiques du territoire, à Olby, sous le format d'un **lancement de saison**.

Un programme d'**accompagnement** sur des thématiques liées à l'utilisation des outils numériques
29 inscriptions en 2023

- Mettre à jour votre fiche en ligne et renseigner vos disponibilités (*nouveauté 2023*)
- Déclarer votre taxe de séjour en ligne (*nouveauté 2023*)
- Référencer votre site internet (*nouveauté 2023*)
- Valoriser votre prestation par la photo
- La fiche établissement de Google
- Collecter et gérer les avis clients (*nouveauté 2023*)
- Créer et gérer sa page Facebook
- Créer et animer son compte Instagram



"L'Afterwork" de
l'Office de tourisme - Olby
26 mai 2023

LES ACTIVITÉS COMMERCIALES

de l'Office de tourisme

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 « annexe » qui fait état de toutes ses activités commerciales qui fait état de toutes les activités commerciales et s'autofinance.

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

+5,33%
par rapport
à 2022

Activités commerciales	2023
Boutiques	22 392,90 €
Animations (2935 € en direct, soit -5% par rapport à 2022), billetterie et cartes de pêche et Parcours Muséographique De Bleu et de Sang	12 052,04 €
Partenariats et régie publicitaire	45 170 €
Total	79 614,94 €
<i>Le chiffre peut varier légèrement avec la réalité du budget sur une année civile</i>	+5.33 % par rapport à 2022

Animations



1670
inscrits

-18% par rapport à 2022
Baisse expliquée par la diminution de la fréquentation aux animations gratuites, au profit des payantes

112
dates
d'animations
idem 2022

607
réservations
en ligne
Nouveauté 2023

2935 €
recettes

-5 % par rapport à 2022
(en excluant les recettes générées par les prestations « en direct »)

Cette année, l'Office de tourisme a programmé 10 types d'animations aux thématiques variées avec plusieurs nouveautés :

- Visite guidée du village de Tauves
- Atelier gourmand à la Ruche des Volcans
- Initiation à la pêche au lac de Guéry



Ces animations, certaines gratuites, d'autres payantes, séduisent un public familial. Nous nous efforçons, chaque année, de proposer des nouveautés et de nouvelles dates (notamment sur les ailes de saison).

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 136 « visites » contre 135 en 2022, une visite correspondant à une personne ou plus (4 € insérés dans le monnaieur déclenchent la muséographie).

Le montant total des encaissements s'élève à 544 € contre 540 € en 2022.



544 €

136
visites

Billetterie

L'Office de tourisme assure un service de billetterie pour le compte des Musicales d'Orival. 4 concerts programmés en 2023.



6 068 €
recettes

4
concerts

+22,3 %
par rapport
à 2022

Boutiques

Cartes postales, cartes et topoguides de randonnées, magnets, artisanat local, espace d'exposition, etc. . .

-10 % de ventes par rapport à 2022, expliqué certainement par la baisse de fréquentation dans les bureaux d'accueil.

Mais de manière générale, un développement du chiffre d'affaires en nette augmentation depuis les dernières années.



22 392,90 €

-10 %
de ventes
par rapport
à 2022

+119 %
par rapport
à 2018



Continuité du travail de développement des objets souvenirs « Auvergne VolcanSancy » avec la création d'une affiche « collector » Tour de France.

PROMOTION ET COMMUNICATION

Le digital

● Un nouveau site Internet :

- Une réorganisation des contenus,
- L'optimisation de la navigation client,
- De nouveaux visuels,
- Des améliorations techniques et nouveaux outils à destination des utilisateurs (clients, partenaires et équipe).

Résultat = un site mieux organisé, une navigation facilitée, une mise en évidence des produits commercialisés en direct (billetterie) ou en relais sur le site (hébergements).

Cette première année d'exploitation nous a permis de vérifier l'opérationnalité du site (outils connectés, rubriques) et de travailler en profondeur sur :

- **L'animation du site** : rubriques « En ce moment » (particulièrement visible sur smartphone), « l'espace pro » à destination des prestataires touristiques, mise en ligne d'articles de blog, qualification de la donnée et travail de référencement.
- **Les nouveautés en 2023** :

- La mise en place d'une **billetterie en ligne** (Open System) connectée à notre logiciel de caisse (Aloa) :

607 réservations d'animations sur un total de 730 ont été réalisées en ligne depuis le site de l'Office ou autres sites connectés : 12 087 € de vente ont été générées sur le site (sur un total de 13 318 €).

- La mise en place de la **réservation d'hébergements en ligne** :

9602.56 € de réservations ont été générées via le site, soit 32 réservations pour 9 fournisseurs.

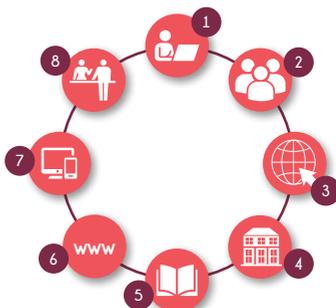
● APIDAE,

Système d'Information Touristique

L'Office de tourisme est doté d'un système d'information touristique appelé **APIDAE**. Ce grand « catalogue numérique » des données lui permet de diffuser l'offre du territoire sur différents supports (papier, digital).

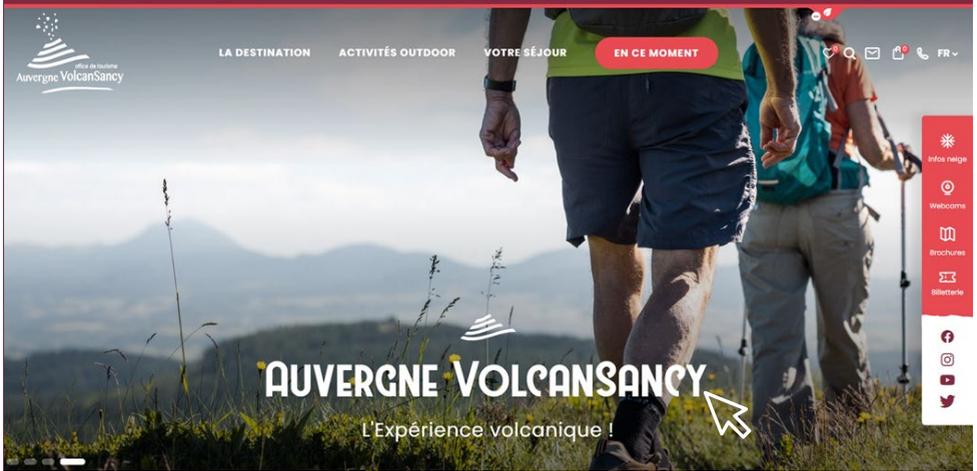
Pourquoi l'Office de tourisme s'efforce-t-il de collecter, auprès de ses partenaires, une information fiable et à jour ? Car sans données qualitatives et qualifiées, pas de promotion pertinente, pas de renseignement touristique qualitatif, pas de supports à jour...

Le cercle vertueux d'une donnée qualitative



1. Le partenaire renseigne ses informations grâce à l'outil 100% en ligne mis à sa disposition (horaires et jours d'ouverture, photos de qualité, texte vendeur, etc...)
2. L'équipe modère le retour du partenaire et l'améliore si nécessaire
3. La donnée remonte sur www.auvergnevolcansancy.com et sur les outils connectés de l'OT
4. Les institutionnels (Aura Tourisme, CD63) « piochent » dans cette base de données pour mettre en avant notre territoire, sur des publications ciblées
5. La donnée du partenaire est extraite pour réaliser les différentes éditions papier de l'OT
6. L'OT travaille au référencement des pages de son site internet, pour une meilleure visibilité de l'offre
7. Le client navigue et dispose d'une donnée de qualité, fiable et à jour
8. L'équipe de l'OT renseigne sa clientèle en face à face, par mail, sur les réseaux sociaux ou par téléphone grâce à cette donnée à jour

En 2023, 72,13% de nos offres sont définies comme qualitatives, soit + 8,9% par rapport à 2022.



Les chiffres

Difficulté d'obtenir des chiffres de fréquentation du site internet en 2023 et ceci pour plusieurs raisons :

- Seuls les internautes acceptant les cookies sont tracés dans Google Analytics (notre solution de comptabilisation des visites),
- Google Analytics a changé son système courant 2022, il est impossible de comparer les données entre la nouvelle version et l'ancienne version,
- Les rubriques du nouveau site sont différentes de celles de l'ancien site : il est impossible de les comparer.

Afin de pouvoir tracer l'ensemble des connexions, nous avons décidé d'utiliser **Matomo** (fin 2023). Cet outil, conforme RGPD, permet de suivre l'ensemble du trafic du site (sans avoir à accepter les cookies). Il faudra attendre **fin 2024** pour connaître la réalité du trafic sur une année civile complète.

Néanmoins nous pouvons constater **la très bonne fréquentation du site** grâce à un autre outil de **Google (Search Console)**, qui permet de connaître le nombre de fois où les pages du site ont été cliquées.

Année 2023

- **297 000 clics** sur le site internet (comparaison avec 2022 impossible car les données sont sur 16 mois maximum) avec un pic de fréquentation le 09 juillet (étape du Tour de France au sommet du Puy de Dôme),
- **10,3 millions d'impressions** : nombre de fois où les pages de notre site ont été vues dans Google

Dernier trimestre 2023 / dernier trimestre 2022

- **57 200 clics** sur le dernier trimestre 2023 et **2.27 millions d'impressions**
- **40 900 clics** sur le dernier trimestre 2022 et **1,3 millions d'impressions**

Top
10

DES PAGES LES PLUS CLIQUÉES EN 2023

- | | | | |
|----|--------------------------------------|-----|------------------------|
| 1. | Page d'accueil | 6. | Webcam La Stèle |
| 2. | Webcam Guéry | 7. | Chemin des muletiers |
| 3. | En ce moment (NOUVEAU) | 8. | Hébergements |
| 4. | Tour de France Puy de Dôme (NOUVEAU) | 9. | Cités et meublés |
| 5. | Webcams | 10. | Hébergements insolites |

Le référencement

Poursuite de l'accompagnement par l'agence Brioude Internet :

- Bilan de l'année précédente et ajustements,
- (Re)définition des mots clés selon leur positionnement,
- Définition de balises à mettre sur certaines pages du site,
- 10 contenus rédactionnels (nouveaux textes ou textes retravaillés),
- Rédactions de 6 articles de liens

Evolution des positions des mots clés entre janvier 2024 et janvier 2023

	Top 1	Top 3	Top 10	Top 50
Janvier 2023	99	415	1474	4718
Janvier 2024	150	822	2295	6705
	+ 41	+ 407	+ 821	+ 1987

Site internet - à retenir

La bascule de l'ancien site au nouveau a été réalisée avec succès

Le site est « en bonne santé » :
quand de nouvelles thématiques sont travaillées (biathlon, Tour de France, etc...), Google remonte rapidement les pages dans son moteur de recherche car notre site est ancien, mis à jour régulièrement et populaire

L'évolution du placement des mots clés est positive
(importance de poursuivre ce travail de référencement régulièrement).

● Les Réseaux sociaux

Les objectifs d'une présence sur les réseaux sociaux :

- Accroître la notoriété de notre territoire,
- Construire une communauté engagée, qui se fait le relais de nos publications (touristes, population locale et de proximité),
- Promouvoir notre site internet (liens), gratuitement, auprès d'un large public.

Ce qui plaît 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.

En 2023, nous avons commencé à revoir notre stratégie « social media » : adaptation des posts aux cibles, utilisation du storytelling, création de contenus inédits, mise en ligne de vidéos. L'Office de Tourisme Auvergne VolcanSancy est activement présent sur 2 réseaux sociaux : **Facebook et Instagram**

 **Facebook**

10 000
abonnés
Contre 9570
en 2022

Il s'agit du plus ancien réseau sur lequel l'Office est présent (depuis 2010). L'objectif des publications est d'augmenter la notoriété du territoire mais également de renvoyer sur des pages du site internet pour booster son référencement. Touche un public assez local et senior.

 **Instagram**

13 000
abonnés
Contre 12 175
en 2022

Présence sur ce réseau depuis 2016, dédié uniquement à de l'image et de la vidéo courte. L'objectif est de donner envie de venir découvrir la Destination, de faire rêver.

En 2023, nous avons modifié le type de contenus sur ce réseau avec pour objectif que les « followers » s'identifient davantage et aient envie de consommer le territoire :

- Davantage de personnages,
- Davantage de contenu inédit (moins de « reposts » d'autres comptes),
- Davantage de stories avec des quizz par exemple pour susciter de l'engagement,
- Davantage de réels (mini vidéos pour capter de nouveaux publics).

Cette application est toujours très utilisée et touche un public assez jeune.

Top 9 des publications les plus « likées »
sur Instagram en 2023 (hors vidéos) :

Des sites emblématiques, des ambiances de neige, des levers de soleil...



● Les applications numériques

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



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

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



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



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

Editions, 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. Nous avons poursuivi cette année le travail initié en 2022 avec un illustrateur pour réaliser des visuels représentant le territoire et déclinés en affiches, en vente dans les bureaux d'accueil.

L'édition du Guide des hébergements a été stoppée, au profit de l'extraction des informations sur le site internet, à la demande.



160 000
exemplaires /an

6
distributions sur
le territoire /an,
assurées par
l'équipe

Soit 10 jours sur les route
d'Auvergne VolcansSancy, à
la rencontre des prestataires
touristiques

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

À destination du grand public :



Plans de village d'Orcival,
La Tour d'Auvergne et Taupes
8000 exemplaires
Date de sortie : juin 2023

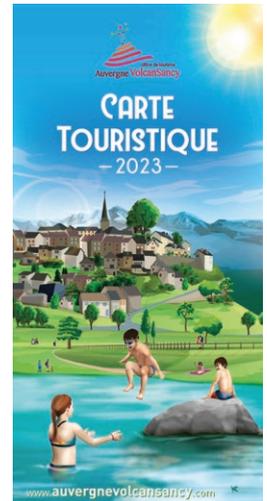
Fiches de randonnée
Impression en interne en fonction des besoins
(0,50 € prix public en bureau d'accueil).
Une soixantaine de fiches réparties sur les
27 communes du territoire. En téléchargement gratuit
sur le site internet www.auvergnevolcansancy.com



Parcours muséographique
De Bleu et de Sang
Pas d'impressions en 2023



Carte des producteurs
et artisans
15 000 exemplaires
Date de sortie : avril 2023



Carte touristique
20 000 exemplaires
Date de sortie : février 2023



Guide activités
et découvertes
20 000 exemplaires
Date de sortie :
février 2023

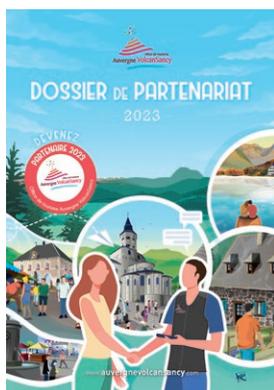
Agenda des
manifestations
35 000 exemplaires
Edition trimestrielle
(janvier, avril,
juillet et octobre)



Set de table
50 000 exemplaires
Date de sortie : juin 2023



À destination des professionnels :



Dossier de partenariat
1000 exemplaires
Date de sortie : octobre 2023



Dossier taxe de séjour
700 exemplaires
Date de sortie : janvier 2023



Dossier de presse
Pas d'impressions en 2023



4

journées de reportages photos

Avec un photographe professionnel et des figurants

• Photos et vidéos

Utilisation

Tous les supports de l'Office de tourisme, numérique, papier et auprès de la presse

Thématiques et cibles :

- Visite du sommet du Puy de Dôme en famille
- Balade familiale au lac de Servières
- Visites de ferme
- Ski de fond et luge en famille
- Ski de fond et raquettes en couple



• Presse, renforcer la notoriété de notre destination

Presse locale

- Envoi de **communiqués de presse** dans les rédactions locales, en fonction des actualités (presse écrite, radio)
- Participation aux **Ambassadeurs de France Bleu Pays d'Auvergne** : 15 directs organisés (période estivale) pour mettre en valeur la destination (intervention de l'Office de tourisme mais aussi de ses partenaires)
- **Le Petit fûté** - édition 2023 : mise en avant du territoire (partenariat payant - guide papier et site internet)
- **Agitez-vous** : magazine Gîtes de France, disponible dans tous les hébergements Gîtes de France du département - Que faire en Auvergne VolcanSancy ?



Relation avec nos partenaires institutionnels

- **Le service tourisme du Conseil Départemental du Puy de Dôme** et sa nouvelle direction ont pour souhait de travailler en étroite collaboration avec les **différents territoires du Puy de Dôme**. Ce travail collaboratif verra le jour dès début 2024, notamment avec la création d'un dossier de presse commun.
- Echanges réguliers avec le comité régional AURA Tourisme, sur des actions ciblées. Mise en avant de notre destination notamment dans le Cahier des actualités 2023 - Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

LA TAXE DE SÉJOUR

La taxe de séjour est due par les touristes aux hébergeurs, lesquels la reversent à la Communauté de Communes (via la régie gérée par l'Office de Tourisme), qui la reverse intégralement à l'Office de Tourisme. Elle participe au financement des différentes actions mises en place par ce dernier. En 2023, les tarifs de la taxe de séjour ont été augmentés pour certaines catégories.



201 808.51 €

**Montant de
la collecte 2023**
(chiffre au 05.02.2024, non définitif,
et qui peut varier légèrement avec
la réalité du budget)

464

propriétaires
(+3.5% par rapport à 2022)
Soit 605 hébergements

Rappel des collectes de taxe de séjour 2021-2023

Année de Collecte	1 ^{er} semestre	2 ^{ème} semestre	Relais des Gîtes de France	Total
2021	49 722,55 €	93 499,16 €	29 828,53 €	173 050,24 €
2022	73 234,40 €	102 412,30 €	36 733,69 €	212 380,39 €
2023	74 902,44 €	86 682,08 €	40 223,99 €	201 808,51 €

Pour le second semestre 2023, il reste encore beaucoup de déclarations manquantes (63 déclarations pour le 1^{er} semestre, 109 pour le second semestre). Malgré une baisse importante de collecte provenant d'Airbnb au 2^{ème} semestre (- 2000 €), nous pouvons penser que la collecte 2023 sera sensiblement identique à celle de 2022.

POURQUOI CETTE AUGMENTATION DE COLLECTE ?

Cette augmentation de la collecte est multifactorielle, elle peut être expliquée par :

- L'augmentation des tarifs,
- La collecte par les plateformes,
- L'augmentation du nombre d'hébergements,
- L'augmentation du nombre de touristes,
- Un meilleur suivi de la collecte (logiciel).

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.



PLAN D' ACTIONS 2024

Le plan d'actions 2024 est constitué 51 actions. Il a été travaillé avec l'équipe puis présenté et validé en comité de direction, le 24.01.2024. 133 actions transversales viendront étayer ce plan d'actions, dans le cadre du lancement de la certification Qualité Tourisme (l'équipe sera accompagnée par un cabinet extérieur dans ce cadre-là).

Plan d'action complet à retrouver sur l'espace pro <https://www.auvergnevolcansancy.com/espace-pro/rapports-dactivite-et-plans-dactions-de-loffice-de-tourisme/>



Démarche de progrès

1. Qualité Tourisme



Accueil et diffusion de l'information sur le territoire

Améliorer la diffusion de l'information sur le territoire

2. Relais d'Information Touristique
3. Ouverture d'un bureau d'accueil à La Stèle / La Tour d'Auvergne

Améliorer notre qualité d'accueil

4. Aménagements et affichages extérieurs
5. Aménagements intérieurs
6. Formation du personnel d'accueil
7. Courriel et envoi de courriers
8. Tenues vestimentaires et badges

Accueil hors les murs

9. Déplacements ciblés avec le CD63
10. Participation à la Bourse aux documents 2024

Améliorer nos performances boutique

11. Rédaction d'une stratégie de développement boutique et une politique de choix de produits
12. Adapter chaque boutique en fonction des demandes et besoins des clients
13. Travailler les produits dérivés Auvergne VolcanSancy
14. Présentation des boutiques sur le site internet



Commercialisation

15. Conforter la billetterie en ligne
16. Renouveler le programme des animations



Promotion et communication

Stratégie

17. Rédaction d'une stratégie de communication
18. Plan de promotion multi-supports
19. Ligne éditoriale multi-supports

Editions

20. Réflexion autour des éditions
21. Nouvelle version du set de table
22. Traduction carte touristique (anglais), version numérique

Relations presse

23. Amorcer le travail avec le CD63
24. Développement des partenariats avec la presse
25. Refonte du dossier de presse



Animation du réseau des partenaires

26. Mise en avant des nouveaux partenaires
27. Ateliers numériques
28. Rendez-vous annuel
29. Partenariat avec Gîte de France 63
30. Visites sur le terrain de l'équipe
31. Poursuite de l'animation de l'Espace pro du site internet
32. Rencontres des prestataires dans les communes

Digital

Animation du site internet

33. Mise en place d'un nouvel outil de tracking RGPD compatible
34. Commercialisation d'espaces publicitaires en ligne (partenariats 2025)
35. Production de nouveaux visuels
36. Travail de référencement à poursuivre
37. Campagne de mise à jour des disponibilités

Réseaux sociaux

38. Rédaction d'une stratégie social média
39. Rédaction d'un calendrier éditorial
40. Visites sur le terrain à renforcer

Apidae

41. Campagnes de mises à jour des informations
42. Veille APIDAE

Observatoire

43. Allègement de l'interface accueil
44. Missions d'observation touristique avec le CD63

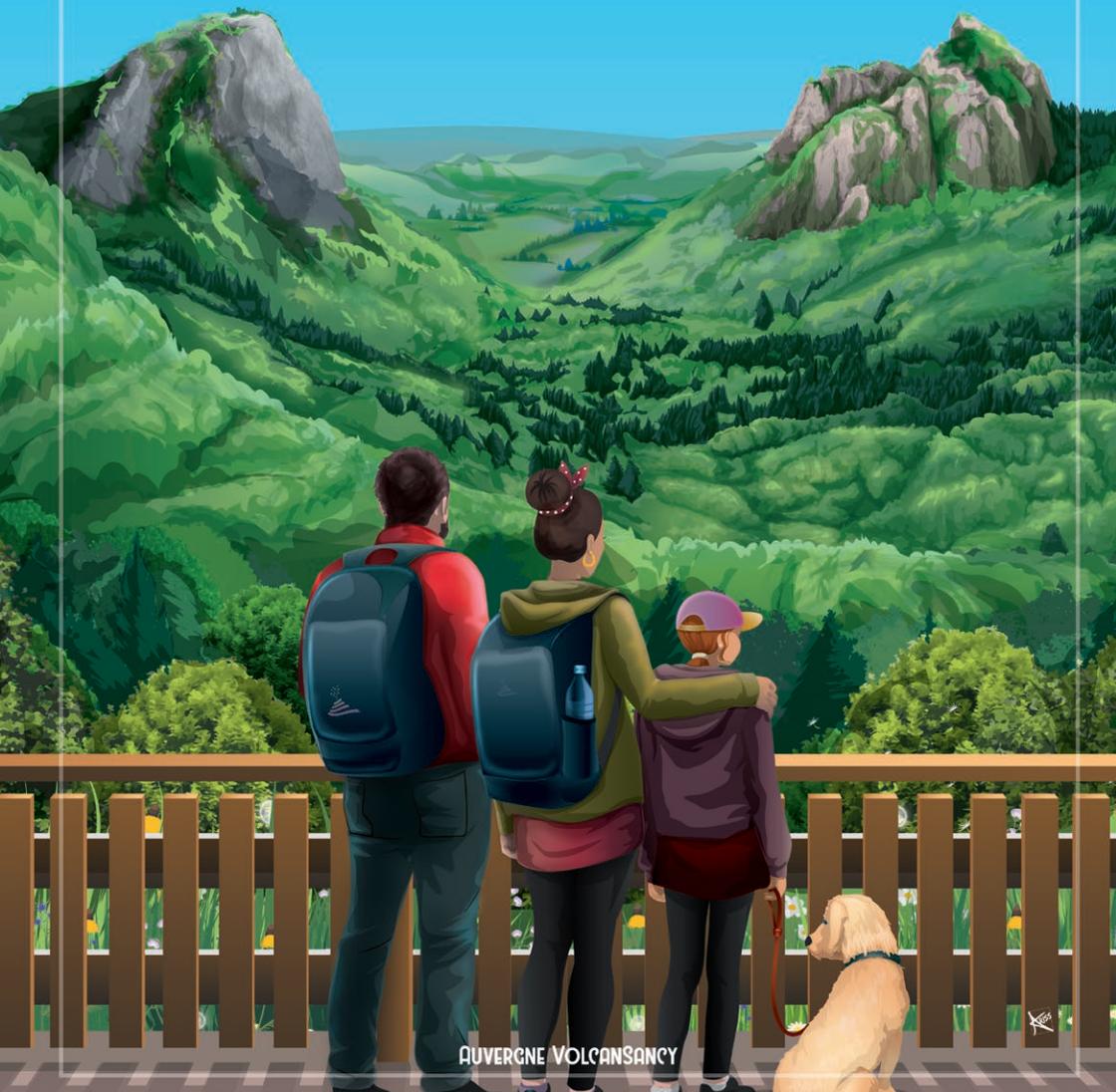
Ressources humaines et équipe

45. Embauche d'un chargé de communication
46. Renfort équipe accueil sur les ailes de saison en vue de la mise en place de Qualité Tourisme
47. Temps de travail en équipe (une fois/mois)

Lien avec nos institutionnels

48. Maintien des rendez-vous trimestriel avec le service tourisme
49. Présentation du plan d'action annuel en conseil communautaire
50. Création de groupes de travail éphémères équipe / comité de direction
51. Travail sur l'avenir du Centre Montagnard Cap Guéry avec la collectivité

Les Roches TUILIÈRE ET SANADOIRE



AUVERGNE VOLCANSANCY

AUVERGNE VOLCANSANCY, l'Expérience volcanique !



27 COMMUNES ONT LE PLAISIR DE VOUS ACCUEILLIR

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, Saulzet-le-Froid, Singles, Tauves, Trémouille-St-Loup, Vernines

 [auvergnevolcansancy](#)

 [auvergnevolcansancy](#)

 [@auvergne_volcansancy](#)

5 bureaux d'accueil touristique
à votre service

- CENTRE MONTAGNARD CAP GUERY
- LA TOUR D'Auvergne (Village)
- LA TOUR D'Auvergne (La Stèle)
- ORCIVAL
- TAUVES

Tél. : 04 73 65 89 77

www.auvergnevolcansancy.com