

LE JOURNAL

de l'office de tourisme du Sancy

à destination des acteurs touristiques



AU SOMMAIRE

L'OFFICE DE TOURISME, QUI SOMMES-NOUS ?	p. 2
L'accueil des clients.....	p. 3
Les brochures éditées par l'OT.....	p. 3
La carte du curiste.....	p. 4
La boutique et la billetterie.....	p. 4
Les actions de communication.....	p. 5

LES PRESTATAIRES PARTENAIRES DE L'OT :	
QUI ÊTES-VOUS ?	p. 7
Résultats du sondage prestataires.....	p. 7
Les outils mis à votre disposition.....	p. 8



L'édito



« Nous venons de passer une période de crise sanitaire qui, malgré les difficultés, nous a permis de renforcer nos liens, notre solidarité et le travail en commun. Chaque acteur touristique a su s'adapter afin de pouvoir maintenir son activité, gérer au mieux ses équipes et accueillir les touristes. L'office de tourisme du Sancy est resté présent à vos côtés. Nous avons adapté notre dispositif d'accueil et renforcé nos campagnes de communication à chaque période de relance. Toute cette solidarité et ces ajustements ont permis de passer, pour la grande majorité, cette crise sans trop de difficulté.

Aujourd'hui nous vous proposons, dans ce journal, un bilan de nos actions, ainsi qu'une présentation de différents projets en cours. Les élus, membres du conseil d'administration et

l'ensemble du personnel restent mobilisés pour continuer à faire que le massif du Sancy soit un territoire d'accueil touristique harmonieux entre ses habitants, les visiteurs et son espace naturel. Ainsi nous travaillons en concertation sur la définition d'un schéma touristique du Sancy pour les 10 ans, tout en préparant activement la prochaine saison.

Je vous souhaite bonne lecture et bonne saison. »

Jean-François CASSIER

Président de l'office de tourisme du Sancy.

JF Cassier, porte un double regard sur l'activité touristique comme élu (Maire de Murat-le-Quaire) et comme acteur touristique (musher et ferme pédagogique).

Vous souhaitez nous faire part d'idées ?

Nos coordonnées et missions se trouvent sur l'espace pro de **sancy.com**

L'office de tourisme

Qui sommes-nous ?

L'office de tourisme du massif du Sancy fonctionne sous le statut de « régie à personnalité morale et autonomie financière ». A ce titre, il est assujéti aux règles de la **comptabilité publique** mais les salariés sont sous **contrat de droit privé**.

Outre le pôle **administratif**, les services sont organisés autour des pôles « **Accueil - qualité** » et « **Marketing - communication** ». Le directeur coordonne l'ensemble, sous l'autorité du Conseil d'Administration composé de 17 élus et 13 socio-professionnels.



Conception : MAGMA CREA - 63100 CLERMONT-FERRAND - 04 73 90 41 18
Impression : Imprimerie CHAMPAGNAC - 15000 AURILLAC - 04 71 48 51 81
Edition : Office de Tourisme du Sancy - 63240 LE MONT-DORE
Crédit photos : OT Sancy, Pierre Soissons - Dépôt légal : mars 2022

€
3,4 millions
de budget annuel

🕒
20 h
de formation
en moyenne en 2021 par
salarié permanent
(avec contraintes Covid)



depuis 2012
et renouvelée
pour la 4^e fois
le 1^{er} mars 2022



35 CDI + 29 CDD
(renfort des équipes en saison)
= 42,92 ETP
équivalents temps plein
en 2021

Classement catégorie I
depuis 2012



L'accueil des clients

L'accueil-information des clients est la mission principale de l'office de tourisme du Sancy. Les points d'accueil sont ouverts de façon à répondre au mieux à la fréquentation attendue.



Quelques chiffres

- **101.642 actes d'accueil*** au guichet c'est-à-dire plus de 400.000 personnes reçues.
- **10 bureaux d'accueil** (dont 1 saisonnier) + 1 relais d'informations touristiques.
- **227.444 dépliant**s distribués (issus des présentoirs des différents points d'accueil).

*Acte d'accueil = 1 personne, 1 famille ou 1 groupe renseigné



- **73.048 actes d'accueil par téléphone et mail.**
- **2 centres d'appels** téléphoniques (1 par versant) pour séparer l'accueil physique et l'accueil à distance (cela garantit un meilleur confort pour tous).



- **8 minutes et 52 secondes** consacrées à chaque acte d'accueil (en moyenne)
- **25.799 heures** d'accueil au total en 2021.

À noter

En 2021, le nombre d'appels téléphoniques est nettement supérieur aux années précédentes : le Covid a déclenché de nouvelles habitudes de consommation (réservations obligatoires, renseignements préalables, besoin de réassurance). Les centres d'appels du massif du Sancy ont traité 43% d'appels en plus par rapport à 2020 et 71% de plus qu'en 2019.

Les brochures éditées par l'office de tourisme

Quelques chiffres

- **125.000 exemplaires** 2 guides Sancy Bienvenue pour répertorier les activités, visites, commerces et restaurants partenaires de l'office de tourisme.
- **1 carte touristique** « Les incontournables du massif du Sancy », vendue 2€.
- **1 carte touristique en langues étrangères** (anglais / néerlandais) des incontournables du massif du Sancy.
- **2.926 envois de documentations** depuis la plateforme logistique basée à Saint-Nectaire.

À noter

Les guides Sancy Bienvenue de l'été étant très demandés par les hébergeurs (50% de la diffusion), la quantité éditée a été augmentée en 2022, passant de 65.000 à 82.000 exemplaires.

Les avis clients

★★★★☆ **4,36 / 5**

Nombre d'étoiles attribuées aux équipes des offices de tourisme du Sancy (895 retours)

À noter

L'avis des clients est enregistré à partir :

- *des avis Google et TripAdvisor déposés sur les fiches des offices de tourisme du Sancy*
- *mais aussi des enquêtes de satisfaction envoyées par mail aux vacanciers, 10 jours après la fin de leur séjour.*



Renouvellement de la marque

Au cours de l'année 2021, un auditeur Qualité Tourisme a contacté à distance et visité anonymement les bureaux de tourisme du massif du Sancy. Suite à ses observations, la commission nationale d'attribution de la marque Qualité Tourisme a émis un **avis favorable** à l'Office de tourisme du Sancy qui répond à **90 % des critères** (le minimum requis est de répondre à 85% des critères et de respecter tous les critères obligatoires de l'écoute client).

Quelques chiffres

188 critères dans le référentiel dont :

- **41 avec coefficient 1**
- **117 avec coefficient 3**
- **30 avec coefficient 9**



À noter

Parmi les critères coefficient 9, le conseiller touristique doit explorer la demande du client selon ses centres d'intérêts, la reformuler, mais aussi répondre de façon précise à la question posée et élargir son conseil pour mieux vendre le territoire et susciter l'acte d'achat.

Toute personne qui contacte l'office de tourisme peut se voir apporter une réponse avec l'une des 2 langues parlées au sein de l'équipe.

Pour l'écoute client, l'office de tourisme doit prendre des avis sur au moins 2 sites en ligne, mettre en place un outil de recueil de la satisfaction mais aussi répondre aux réclamations de façon personnalisée et constructive.

La carte du curiste & la charte sanitaire stations thermales



En 2021, le Conseil National des Établissements Thermaux (CNETH) a proposé de nous fédérer autour d'une **charte sanitaire** afin d'assurer la **sécurité sanitaire des curistes**. Pour cette saison thermale 2022, les établissements thermaux et les prestataires (hébergeurs, restaurateurs, activités, commerces...) vont de

nouveau appliquer un **protocole** sanitaire rigoureux pour assurer un retour en cure en toute sécurité.

Vous souhaitez plus d'infos ?

Contactez Sophie Martins au 06 43 48 92 88

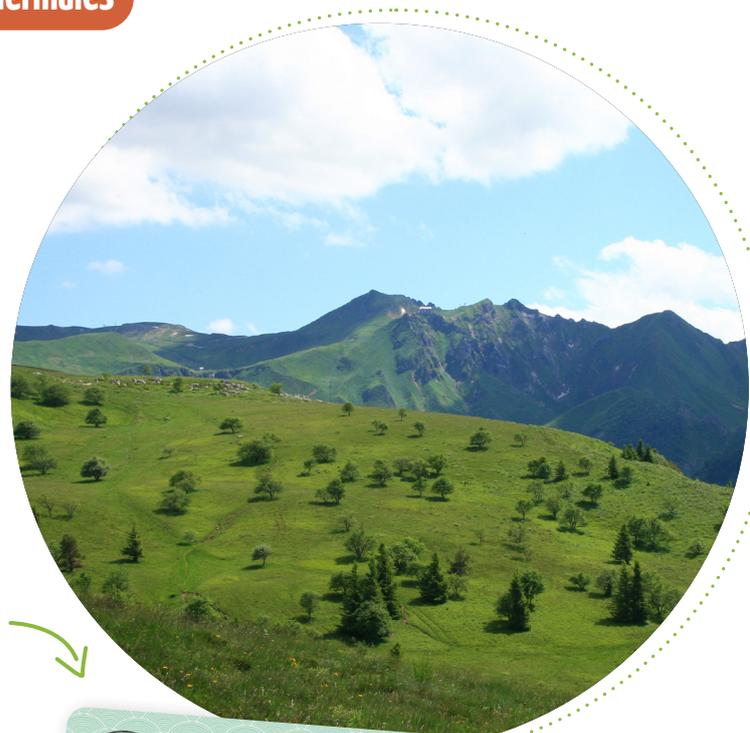
ou s.martins@sancy.com

Carte du curiste saison thermale

Une carte privilège a été mise en place en collaboration avec les prestataires du Mont-Dore, de la Bourboule et de Murat-le-Quaire afin de faire découvrir leurs activités, commerces ou services, au moyen **d'offres exclusives**.

Remise uniquement aux curistes à leur arrivée dans les 2 établissements thermaux, elle s'inscrit dans un programme d'accueil d'une clientèle qui représente une part importante de notre économie locale. L'objectif de cette carte est de leur permettre de profiter au mieux de leur séjour en découvrant des prestations à des tarifs préférentiels.

Cette démarche ayant été très appréciée, la carte du curiste est reconduite pour la saison thermale 2022.



La boutique et la billetterie

Quelques chiffres



BOUTIQUE

- **53 articles** proposés à la vente (cartes, topoguides de randonnées, souvenirs siglés « Sancy »)
- **56.198 €** de chiffre d'affaires



BILLETTERIE

- **21 conventions** de partenariat (moitié moins qu'une année « normale » en raison des restrictions Covid) réparties entre randonnées & activités accompagnées, visites guidées, spectacles.
- **233.419 €** de chiffre d'affaires.

À noter

Depuis l'été 2021, l'office de tourisme a changé son logiciel de vente en ligne. Résultat : les réservations en ligne sont passées de 5 à 52%, avec des ventes avant le séjour (ce qui permet de programmer des activités supplémentaires).

Nouveau service 2022 : Vente de billets SNCF

Les offices de tourisme du Mont-Dore et de la Bourboule vendent une partie de la billetterie SNCF. Ce que nous faisons :

- Au comptoir : la réservation et la vente de billets TER ou Intercités
- Paiement en espèces, chèque-vacances ou carte bancaire
- Ce service est proposé principalement du lundi au vendredi (et le week-end, hors ceux de forte affluence).

Nous ne faisons pas les réservations ou ventes par téléphone, les échanges/remboursements ni la vente de cartes d'abonnement. A noter pour vos clients : des tarifs peuvent être plus intéressants en réservant directement sur internet.

Les actions de communication

Quelques chiffres



ÉTÉ

- **60%** du budget promotion/communication
- **50 millions** d'occasions d'être vu



HIVER

- **40%** du budget promotion/communication
- **30 millions** d'occasions d'être vu

80 millions

de personnes touchées par les opérations.



À noter

L'office de tourisme du Sancy est en charge de développer sa notoriété auprès du marché français et du marché de proximité (Auvergne). Le marché étranger est travaillé pour le moment au niveau des relations presse et par le Comité Régional du Tourisme Auvergne-Rhône-Alpes.



La communication digitale

Compte tenu du caractère essentiel des technologies de l'information et de la communication, 5 personnes composent l'équipe digitale. Les compétences sont de plus en plus pointues sur des logiciels spécifiques et nécessitent une évolution permanente afin d'offrir les fonctions souhaitées par les internautes sur le web et les réseaux sociaux.



SANCY.COM

- Nombre de visites sur sancy.com : **5,9 millions**
- Nombre de visiteurs sur sancy.com : **2,7 millions**
- **70%** des internautes se connectent sur smartphone ou tablette.

Réseaux sociaux

Baromètre We Like Travel (Facebook + Instagram + Twitter) : **51°** / 411 sites dans la catégorie « Villes et offices ».

	Facebook	Instagram	Twitter
Nombre d'abonnés	82.500 (+15% par rapport à 2020)	2.766 (nouveau compte suite à un piratage)	3.173 (+5,8% par rapport à 2020)
Nombre de likes	Non mesuré	10.040	299
Nos (excellents) taux d'engagement (mesuré sur nov/déc)	5,56%	19,56%	2,65%
A titre de comparaison, qu'est-ce qu'un bon taux d'engagement ?	1,1% dans le tourisme 0,26% en général	5,7% dans le tourisme 1,42% en général	



À noter

Le taux d'engagement est calculé de la façon suivante :

$$\frac{\text{Nombre d'interactions} + \text{nombre de partages} + \text{nombre de commentaires} + \text{nombre de clics}}{\text{Nombre de personnes}}$$

Les actus du service presse du massif du Sancy

Les médias

En 2021 le service presse de l'office de tourisme a rédigé **3 dossiers de presse** Sancy pour séduire les **médias nationaux** et 1 dossier de presse en **collaboration** avec Clermont-Auvergne Tourisme et Terra Volcana pour présenter le territoire aux médias **européens francophones**. Au-delà de ces supports, les relations presse sont au quotidien un travail de l'ombre ; l'enjeu est d'attirer des journalistes en exploitant tous les angles possibles : la science (travaux scientifiques au lac Pavin pour Géo), le tourisme éco-responsable (Babel Voyages), les voyages à moto (Moto Plus magazine), voyages en camping et/ou camping-car (Camping & travel magazine, trekking magazine), etc...



Les points forts de l'année



Plusieurs reportages de TFI. A chaque passage, ce sont 4,5 millions de téléspectateurs qui sont susceptibles de découvrir les images du Sancy.

En février 2021, **France 2** est venue faire un point sur les activités d'une **station** privée de remontées mécaniques. Audimat record de 5.2 millions de téléspectateurs.

En mai, 5 reportages de 5 min 30 ont été diffusés dans le cadre de la rubrique « Bienvenue chez nous ». L'occasion de monter le **quotidien** de différents **acteurs économiques**.

Les équipes de **BFM TV** étaient au Mont-Dore pour faire des images de l'enneigement exceptionnel de début 2021.

Sans compter tous les reportages liés à **Horizons Arts-Nature**, notamment un 4 minutes de **M6**.

Plus localement, **13 émissions** « Le baladeur » de **France Bleu Pays d'Auvergne** (5 en hiver et 8 en été) ont été organisées pour valoriser le territoire et ses prestataires d'activités.

Horizons arts-nature en Sancy

En 2022, rendez-vous est donné du 18 juin au 18 septembre avec 10 œuvres.

Les œuvres d'art contemporain ont été choisies pour leur unicité, leur originalité, leur message, l'expérience qu'elles proposent aux visiteurs et la façon dont elles vont mettre en valeur les sites naturels.

Les + de l'événement :

L'application « Sancy Explorer » pour guider les visiteurs dans leur parcours et dévoiler les coulisses de l'exposition. Et toujours : le concours photos, le jeu pour enfants dans le Tibou Mag' (disponible dans les offices de Tourisme).

Quelques chiffres 2021

- 261 candidatures
- 25 pays représentés
- 220.000 visiteurs
- 60.000 cartes d'implantation distribuées



Les prestataires partenaires de l'office de tourisme

Qui êtes-vous ?



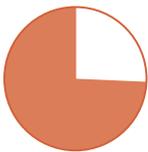
376 prestations de type activités, visites, commerces, restaurants partenaires de l'office de tourisme du Sancy, référencées sur sancy.com et sur les guides Sancy Bienvenue été et hiver.



1.397 hébergements partenaires de l'office de tourisme du Sancy, référencés sur sancy.com.



37.800 lits marchands proposés sur le territoire du massif du Sancy.



Taux de remplissage en moyenne *

72,6% sur les vacances d'hiver,
73,4% sur les vacances d'été.

*moyenne sur les 5 dernières années

Les résultats du sondage prestataires

Du 9 juin au 6 juillet 2021, nous vous avons interrogé pour recueillir votre opinion, aussi bien sur le déroulement de votre activité que sur les services de l'office de tourisme. A la lecture des résultats, nous tenons à vous remercier pour votre confiance ! Quelques extraits de vos réponses :

Accueil-information par les prestataires du massif du Sancy



Parmi les répondants, 89,3% sont des propriétaires d'hébergements.

Les autres 10,7% sont en majorité des commerçants puis des prestataires d'activités.



Parmi les hébergeurs, 90% sont des propriétaires de meublés-gîtes et chambres d'hôtes.



Les trois-quarts des prestataires* aident leurs clients à distance pour la préparation de leur séjour en répondant à des questions-clés :

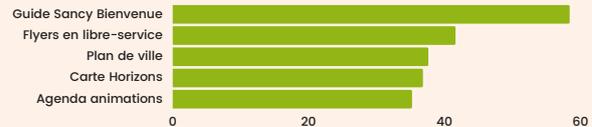
*parmi les répondants à cette enquête



Une fois que le client est sur place, 63% des prestataires ont l'occasion de répondre à des questions (autres que celles liées spécifiquement à leur activité)



81% des prestataires complètent leurs réponses grâce à des supports édités par l'office de tourisme du Sancy à donner aux clients :



PARTENARIAT OFFICE DE TOURISME

Sur ce sondage, 87% des répondants sont partenaires de l'office de tourisme du Sancy. Merci pour votre confiance !



A 95,5%, vous déclarez être satisfaits et très satisfaits de l'accueil réservé et de l'information donnée aux clients dans nos offices de tourisme. (94,5% en face à face, 96,5% à distance)



Vous êtes 77% à avoir l'habitude de venir nous rendre visite dans l'un de nos bureaux d'accueil.

SANCY.COM



91% des répondants sont satisfaits voire très satisfaits du site sancy.com.

C'est un site que 45% d'entre vous consultez une ou plusieurs fois par semaine. Vous êtes 30% à le recommander systématiquement à vos clients et 47% de façon régulière.



83% des prestataires répondants se déclarent plutôt voire complètement AMBASSADEURS du massif du Sancy vis-à-vis de leurs clients.

Les outils mis à votre disposition

Le site sancy.com après sa refonte

Grâce à notre travail de **référencement**, le site ressort en **1^{er} position** dans de nombreuses **recherches Google** (en résultat naturel, hors annonces payantes), générant ainsi un nombre croissant de visites et de visiteurs.

La nouvelle version est en ligne depuis novembre 2021 suite à sa **refonte**. L'objectif de ce changement était double, il consistait à pouvoir répondre aux utilisateurs :

- en phase de préparation de séjour, en jouant la carte de la séduction, en donnant la priorité aux photos, vidéos, incontournables et en alimentant le nouveau blog avec des articles et suggestions sous forme de « tops ».
- sur place en offrant une navigation claire et un accès rapide à des informations pratiques comme la nouvelle rubrique « Le Sancy en direct » ou une navigation avec carte interactive.

Pour vous, prestataire, la présentation de vos autres prestations partenaires évolue également avec la « vente croisée », sur chacune des fiches de vos hébergements et/ou activités. Pour les meublés, la synchronisation des calendriers est désormais automatisée avec ceux des plateformes type Airbnb, Gîtes de France, Abritel, Weebnb.

Vous disposez toujours des fonctionnalités déjà existantes : votre mini-site dédié avec 15 photos et 1 vidéo, la mise en avant des hébergements réservables en ligne, et toujours sans commission.

Pensez-y ! Lorsque vous devenez partenaire de l'office de tourisme, votre hébergement est également diffusé sur les sites internet régionaux (Auvergne Destination, Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme pour ne citer qu'eux).

Le marquage Origine Sancy

Vous êtes producteur de fromages, de miels, de bières, de biscuits, d'artisanat d'art... Pour vous aider à garantir l'origine et l'authenticité de vos produits fabriqués dans le Sancy, nous vous proposons

d'intégrer **le logo « Origine Sancy – Auvergne**

– France » sur vos étiquettes ou autres supports de communication. Ainsi vous bénéficiez de l'image et de la communication que l'office de tourisme et ses partenaires contribuent à développer et vous participez au développement de cette image par la qualité de votre production. Ce principe est entièrement gratuit et fait l'objet d'une convention d'autorisation d'usage du logo.

15 partenaires engagés en 2021.

Si vous souhaitez mettre en place le logo sur vos produits, Sophie Martins, animatrice du réseau des prestataires, est à votre disposition
Tél : 06 79 44 73 75 – s.martins@sancy.com



Le groupe privé Sancy Pro (officiel)

Sur Facebook, SANCY PRO (OFFICIEL) est un groupe privé et fermé, modéré par l'office de tourisme. Il réunit les professionnels exerçant sur le massif du Sancy en particulier dans le domaine du tourisme (prestataires d'activités, hébergeurs, loueurs de meublés, restaurateurs, commerçants, salariés permanents ou saisonniers, associations, élus...).

Les « bonnes pratiques » :

- Des messages d'entraide (ex : recherche de personnel en saison, de logement, offres de stage...).
- Des infos touristiques qui peuvent être utiles à tous (nouveau, accès aux itinéraires de randonnées...), mais pas de messages publicitaires ou répétitifs.

Rejoignez-nous !



La photothèque / vidéothèque

Une **photothèque** avec près de **1.000 photos** libres de droit* du massif du Sancy, est à votre disposition afin d'illustrer vos documents de promotion.

*Avant de télécharger les clichés, merci de lire attentivement les conditions générales d'utilisation, en particulier concernant la mention des crédits photos.

Rendez-vous sur : photo.sancy.com

Sur la **vidéothèque**, des clips été/hiver du massif du Sancy sont à votre disposition pour promouvoir notre destination sur vos sites web et réseaux sociaux. Libres de droits, ces clips d'une trentaine de secondes permettent de valoriser notamment notre offre famille, rando, vélo, ski, nos paysages, notre gastronomie.

Rendez-vous sur : pro.sancy.com/communication-boite-outils/phototheque-videtheque/

La labellisation famille plus



128 hébergements + 17 restaurants
+ 70 sites de visites et activités
= 215 prestations engagées
dans la démarche Famille Plus,

dispositif national des communes touristiques pour l'accueil et les prestations proposées aux familles et aux enfants. Dans le Sancy, **6 communes** sont labellisées : Le Mont-Dore, la Bourboule, Besse/Super-Besse, Muroi, Chambon-sur-Lac et Saint-Nectaire. Durant l'été 2020, les 6 communes ont validé avec succès l'audit de renouvellement.

Contact : Sophie Martins.

Tél : 06 43 48 92 88

s.martins@sancy.com

