

Édition 2023

# LE JOURNAL

de l'Office de Tourisme du Sancy  
pour les acteurs du tourisme



## AU SOMMAIRE

Présentation de l'Office de Tourisme du Sancy et son équipe .....	p. 2
L'Office de Tourisme au service des visiteurs .....	p. 5
Retour sur les actions de communication .....	p. 6
Toujours plus d'outils pour les prestataires .....	p. 7



## Le mot du Président



Vous trouverez dans cette édition annuelle un panorama des actions menées par l'Office de Tourisme du Sancy en termes de communication, d'accueil et d'animation des acteurs touristiques. Notre Office de Tourisme fête cette année ses 20 ans. Comme l'ensemble des acteurs du tourisme de notre territoire, nous devons en permanence nous adapter aux évolutions de la demande de nos visiteurs, aux nouvelles modes et technologies.

Le Conseil d'Administration composé d'élus et de socio-professionnels du territoire s'investit de façon permanente pour définir les orientations stratégiques, prendre les décisions adaptées et contrôler leurs bonnes exécutions. Conformément aux statuts de l'Office de Tourisme du Sancy, un renouvellement des membres du Conseil d'Administration aura lieu en 2023.

Aussi, je souhaite remercier toute l'équipe de l'Office de Tourisme et l'ensemble des acteurs touristiques du massif du Sancy pour leur savoir-faire et leur motivation. Je vous souhaite une bonne lecture et une excellente saison !

**Jean-François CASSIER**  
*Président de l'Office de Tourisme du Sancy  
(et acteur touristique - musher  
et ferme pédagogique)*

## L'Office de Tourisme en étroite collaboration avec les institutions du tourisme

Afin de bénéficier de leurs réseaux et de leurs compétences, l'Office de Tourisme est représenté dans différents organismes :

- La Commission Prospective ADN-Tourisme (Fédération Nationale des Offices de Tourisme)
- Le Conseil d'Administration d'APIDAE (Base de données touristiques nationale)
- Le Comité National de Gestion Famille Plus et le groupe de travail spécifique au territoire Montagne
- L'Association de la Route des Villes d'Eaux du Massif Central

Localement, nous sommes également représentés dans les organismes suivants :

- La SAEM des remontées mécaniques du Mont-Dore (station de ski)
- La SAEM de Chastreix-Sancy (station de ski)
- L'Association « Site Remarquable du Goût » de Saint-Nectaire

# Ressources humaines :

## Pôle accueil Sancy sud

Besse, Super-Besse, Murot, Chambon-sur-Lac, Saint-Nectaire, Picherande, Saint-Victor-La-Rivière, Egliseneuve d'Entraigues, Saint-Diéry, Saint-Pierre-Colamine, Compains, Espinchal, Valbeleix, Montgreleix, Le Vernet-Sainte-Marguerite, Saint-Genès-Champespe, La Godivelle.



Séverine MICHAU  
RESPONSABLE PÔLE ACCUEIL  
et Qualité Prestataires Sancy sud  
s.michau@sancy.com



Erika BERNEUX  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
e.berneux@sancy.com



Julien DO VALE  
CONSEILLER TOURISTIQUE  
j.dovaler@sancy.com



Pierre HEYRAUD  
CONSEILLER TOURISTIQUE  
p.heyraud@sancy.com



Amélie LEITE  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
a.leite@sancy.com



Sylvie MONIER  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
s.monier@sancy.com



Alexandra NICOT  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
a.nicot@sancy.com



Estelle PINET  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
e.pinet@sancy.com



Noémie SANCHO  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
n.sancho@sancy.com

## Pôle administratif / Ressources humaines / Logistique



Luc STELLY  
DIRECTEUR  
l.stelly@sancy.com



Dominique VIALLE  
ASSISTANTE DE DIRECTION  
Responsable marketing,  
administratif, études et statistiques  
d.vialle@sancy.com



Noëlle ROUYÈRE  
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES  
n.rouyere@sancy.com



Thomas BERNARD  
PRÉPARATEUR LOGISTIQUE  
Gestion photothèque  
t.bernard@sancy.com



Sabrina GARCIA  
COMPTABLE  
s.garcia@sancy.com



Elodie JUILLARD  
CHARGÉE TAXE DE SÉJOUR ET  
CLASSEMENTS  
e.juillard@sancy.com

# une année 2022 pleine de dynamisme !



## Pôle accueil Sancy ouest

Le Mont-Dore, La Bourboule, Murat-Le-Quaire, Chastreix.



Marie-Hélène GUITTARD  
RESPONSABLE PÔLE ACCUEIL  
et Qualité Prestataires Sancy ouest  
mh.guittard@sancy.com



Juliette BABAUD DE MONVALLIER  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
j.demonvallier@sancy.com



Anne-Sophie BLANCHER  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
as.blancher@sancy.com



Pieterella BREEVAART  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
p.breevaart@sancy.com



Lucas EGAL  
CONSEILLER TOURISTIQUE  
l.egal@sancy.com



Florent FILIQUIER  
CONSEILLER TOURISTIQUE  
f.filiquier@sancy.com



Fanny GUIEN  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
f.guien@sancy.com



Sylvie MABRU  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
s.mabru@sancy.com



Laura MONTEIL  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
l.monteil@sancy.com



Julie PLANE  
CONSEILLÈRE TOURISTIQUE  
j.plane@sancy.com

## Pôle communication

web@sancy.com



Cécile ECALLE  
RESPONSABLE PÔLE COMMUNICATION  
c.ecalle@sancy.com



Isabelle GELLION  
CHARGÉE DE COMMUNICATION  
DIGITALE  
i.gellion@sancy.com



Nina LE QUILLÉC  
CHARGÉE DE COMMUNICATION  
Animations commerciales  
n.lequillec@sancy.com



Sophie MARTINS  
ATTACHÉE DE PRESSE  
s.martins@sancy.com



Anne-Laure MORGE  
CHARGÉE DE COMMUNICATION  
DIGITALE  
al.morge@sancy.com



Nathalie NOUYERS  
CHARGÉE DE COMMUNICATION  
DIGITALE  
n.nouyers@sancy.com



Charlotte PETIT  
REPORTER DE TERRITOIRE  
Chargée des réseaux sociaux  
c.petit@sancy.com



Mélanie POUZOL  
CHARGÉE DE PROJET GESTION  
RELATION CLIENTS  
m.pouzol@sancy.com



Nadia TEILLOT  
RÉFÉRENTE APIDAE  
Chargée de billetterie  
n.teillot@sancy.com

L'équipe de l'office de tourisme du Sancy, c'est l'accueil du public, la communication, la promotion, les statistiques, les partenariats, le pilotage de labels, le suivi de classement... Nous menons à bien une vaste palette de missions. Retrouvez l'organigramme sur : <https://pro.sancy.com/office-tourisme-sancy/equipe/>

## Prestataires et labels



Justine OULIE  
ANIMATRICE RÉSEAU  
PRESTATAIRES TOURISTIQUES  
j.oulie@sancy.com



Virginie SAVIGNAT  
CHARGÉE DE MISSION LABELS  
Famille Plus  
v.savignat@sancy.com

## Évènement Horizons Arts-Nature en Sancy



Iolanda DA COSTA GUEDES  
RESPONSABLE ÉVÈNEMENT  
Horizons Arts-Nature en Sancy  
i.dacostaguedes@sancy.com

**E**n 2022, la famille « Massif du Sancy » s'est agrandie avec la naissance de Loévan et Sacha aux foyers respectifs d'Erika BERNEUX et Amélie LEITE, conseillères touristiques à l'Office de Tourisme de Besse.

**Puis l'heure de la retraite a sonné pour 2 de nos conseillères touristiques : Nadine FAUGERE (office de tourisme de Chastreix) et Agnès Boulye (office de tourisme du Mont-Dore). Nous les remercions pour le travail accompli au sein de notre structure et leur souhaitons une excellente retraite !**

## L'équipe 2022

(permanents et saisonniers)

- 62 femmes et 15 hommes soit 77 salariés
- 44,06 ETP (équivalent temps plein)
- 44 CDI et 33 CDD dont 1 apprenti et 1 contrat de professionnalisation
- 8 sessions de recrutements et + de 150 candidatures reçues

## Accueil des stagiaires

**P**our soutenir nos jeunes et les conforter dans leur choix de travailler dans le secteur du tourisme, l'équipe a accueilli 8 stagiaires de la 3<sup>e</sup> jusqu'au stage de fin d'étude (master). Des conventions ont été signées avec les établissements d'enseignements locaux comme les collègues Pavin Sancy et Marcel Bony, la Maison Familiale de Vernines, le Lycée hôtelier de Chamalières, l'Université d'Auvergne mais aussi l'Institut de langues Erlangen en Allemagne pour l'accueil d'une étudiante en langues étrangères.

## La formation du personnel

### Formations externes – 9 formations – 959 heures

Des formations intra-entreprise sont organisées par notre structure avec des intervenants professionnels extérieurs spécialisés dans le tourisme. Quelques exemples :

- Gestion des clients difficiles
- Formations langue anglaise (examen TOEIC)
- Sauveteur secouriste du travail
- Pilotage du label Famille Plus
- Brochure de séduction

### Formations internes – 12 groupes de travail – 751 heures

Tous les salariés saisonniers bénéficient d'une semaine d'intégration alternant formations sur nos outils de travail, phases d'observation, visites incontournables pour appréhender au mieux l'offre touristique et sessions de e-learning sur les techniques d'accueil.

De manière générale, les membres de l'équipe effectuent régulièrement des visites de sites incontournables et hébergements. Ces visites s'organisent pendant le temps de travail mais aussi en dehors grâce aux partenaires du « Pass Sancy Pro » qui ouvrent leurs portes gratuitement au personnel de l'Office de Tourisme pendant leurs jours de repos et congés. Un grand merci à eux !



**GORGES**  
de l'Ardèche | Pont d'Arc

## Retour sur...

## Notre voyage d'étude sur le territoire « Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc »

**A**u mois de novembre 2022, l'équipe de l'Office de Tourisme du Sancy (salariés permanents) et 5 administrateurs sont partis à la rencontre des acteurs de l'Office de Tourisme des Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc. Ce voyage, alternant visites de sites emblématiques (comme la grotte Chauvet 2 confiée au même gestionnaire que le Château de Murol) et réunions de travail, nous a permis d'échanger sur nos bonnes pratiques, nos

méthodes de travail, nos organisations respectives ou encore d'évoquer les problématiques communes. Ces moments conviviaux et très enrichissants nous permettent de progresser collectivement et de partager les bonnes idées. A charge de revanche puisqu'en mars 2023, c'est l'Office de Tourisme du Sancy qui recevra l'équipe des Gorges de l'Ardèche - Pont d'Arc.

# L'office de tourisme au service des visiteurs



Qualité Tourisme

L'Office de Tourisme du Sancy a obtenu, au printemps 2022 et pour la 4<sup>e</sup> fois consécutive, la marque Qualité Tourisme™.

La marque Qualité Tourisme™ est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations, sur la base d'un référentiel national, par un cabinet externe et indépendant.

Un audit est en cours de réalisation pour la confirmation du label « Tourisme et Handicap » dans nos offices de tourisme.

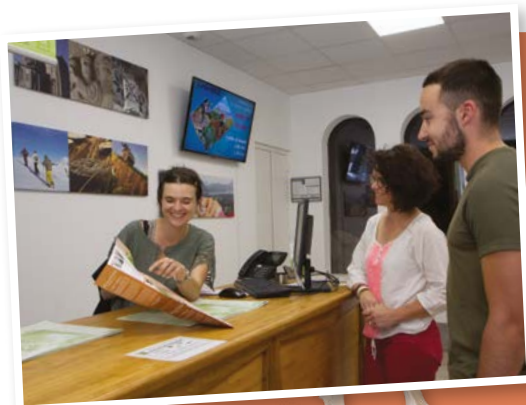


## L'accueil des clients : notre priorité

### Les bureaux de tourisme en 2022, ce sont...

- Plus de 91 850 actes d'accueil au guichet, soit plus de 320 000 visiteurs avec une augmentation de 58 % pour la clientèle étrangère (par rapport à 2021)
- Plus de 54 800 actes d'accueil au téléphone
- Plus de 3 500 mails reçus et traités
- Plus de 10 500 fiches prestations mises à jour en temps réel sur notre base de données
- Plus de 7 530 articles vendus dans notre boutique
- Plus de 11 700 clients billetterie (randonnées, excursions, spectacles...)
- Plus de 116 000 guides pratiques « Sancy Bienvenue » diffusés à nos visiteurs dont 58 000 exemplaires livrés chez nos prestataires partenaires
- Plus de 283 000 flyers des partenaires diffusés dans nos présentoirs
- Une note moyenne de 4,37/5 pour les avis Google (327 avis)

Nos offices de tourisme sont au service de vos clients : vente de billets de train SNCF, billets d'entrée pour Vulcania, cartes de pêche, cartes mains libres pour le rechargement des forfaits de ski, jetons de lavage VTT, location de Hippocket Wifi...



## Tout pour les familles avec le label Famille Plus

Le Massif du Sancy, c'est 6 communes engagées dans la démarche Famille Plus : Le Mont-Dore, La Bourboule, Besse/Super-Besse, Chambon-sur-Lac, Murol et Saint-Nectaire.

**Avec 127 hébergements et 15 restaurants partenaires mais aussi 73 sites de visites et activités.**

Le label Famille Plus est un dispositif national qui permet de mettre en évidence les prestations adaptées aux familles en séjour et répondant aux critères de labellisation.

**L'office de tourisme du Sancy édite 2 magazines/an** à destination des

enfants. Ce livret jeu qui permet de faire découvrir notre territoire est édité à 35 000 exemplaires, les enfants repartent également avec un souvenir de chaque commune labellisée après avoir arpenté les rues des villages via les jeux de piste Tibou.

En 2023, nos communes et prestataires partenaires labélisés vont être ré-audités afin de pouvoir continuer à garantir la qualité d'accueil des familles sur notre territoire.

Vous êtes partenaire de l'office de tourisme du Sancy et souhaitez vous engager dans cette démarche d'accueil des familles ? Virginie SAVIGNAT, référente Famille Plus, est à votre disposition. Tél. : 06.43.48.92.88 – v.savignat@sancy.com.



# Retour sur les actions de communication 2022

## Les réseaux sociaux en 2022, ce sont :

- Plus de 89 700 fans qui suivent la page Facebook Sancy (+ 17% par rapport à 2021)
- Plus de 6 200 followers Instagram Sancy

65%

du budget promotion /communication

53 millions

d'occasions d'être vu



32 millions

d'occasions d'être vu

35%

du budget promotion /communication



## Nos actions de communication en bref

- Pages de publicité ou publi-rédactionnels dans des magazines nationaux tels que GEO, Femme Actuelle ou encore Détours en France
- Encarts publicitaires sur des sites internet ciblés
- Création et envoi de newsletters en grand nombre à des profils ciblés
- « Pre-roll » vidéo : ce sont des spots pub de 15 s. diffusés avant le début d'un programme d'une chaîne nationale et visionnés en replay (My TFI, 6Play et France Tv)
- Affichage digital dans des destinations ciblées
- Campagne de notoriété sur les réseaux sociaux
- Dispositifs publicitaires dans des médias locaux (spots radio, achat d'encarts dans la presse locale...)



## Des nouvelles du site SANCY.COM

Depuis la mise en ligne de sa nouvelle version fin 2021, le site internet de l'Office de Tourisme a évolué régulièrement. Quelques exemples :

- Intégration du module d'avis clients sur les fiches prestations où chaque partenaire peut choisir d'activer ou non le module sur sa fiche
- Nouvel affichage d'un « P'tit Plus » sur les fiches prestations pour mieux mettre en avant un service ou une thématique (« Un cadeau de bienvenue vous attend à votre arrivée », « le restaurant vous propose un menu spécial pour le réveillon de la Saint-Sylvestre » etc...)
- Mise en place d'un bouton « Infos Assurances Annulation » sur les fiches hébergements
- Mise en ligne de la version anglaise, allemande, hollandaise, italienne et espagnole du site internet



## On parle de nous dans les médias

En 2022, le service presse de l'Office de Tourisme du Sancy a rédigé 3 dossiers de presse pour séduire les médias nationaux

+ une édition « Auvergne Atout Volcans » en collaboration avec Clermont-Auvergne Tourisme et Terra Volcana pour présenter le territoire aux médias européens francophones.

**Côté reportages TV**, les équipes de BFM TV se sont rendues au Mont-Dore fin décembre 2021 pour enregistrer des images de l'enneigement exceptionnel. Puis c'est au tour de TFI, au printemps 2022, de venir tourner de très beaux reportages sur le lac Chambon et ses vacanciers, sur la fraîcheur au sommet du Mont-Dore pendant la période de canicule ou encore sur la performance slackline. A chaque reportage, ce sont presque 5 millions de téléspectateurs qui étaient au rdv !

**Côté radio**, 7 émissions « Le baladeur » de France Bleu Pays d'Auvergne (3 en hiver et 4 en été) ont été organisées pour valoriser le territoire et ses prestataires d'activités auprès des auditeurs locaux (86 000 auditeurs en moyenne).

**Côté presse écrite**, ce sont des magazines (à fort tirage) comme Maxi Mag, Lyon Capitale, Maxi Cuisine, Images et Nature ou encore Rustica qui ont fait la part belle à notre destination grâce aux différents accueils presse organisés par l'Office de Tourisme. La presse européenne s'est elle aussi intéressée à notre territoire avec de beaux dossiers thématiques (Camping magazine, Trekking magazine - Pays-Bas).





## Horizons Arts-nature en Sancy

En 2023 et pour la 17<sup>e</sup> année consécutive, l'évènement « Horizons Arts-Nature en Sancy » va nous en mettre plein les yeux avec 10 œuvres d'art contemporain exposées en pleine nature.

Depuis sa création en 2007, l'évènement Horizons, piloté par l'Office de Tourisme, est fier de compter chaque année :

- 300 candidatures
- 10 œuvres
- 220 000 visiteurs
- De nombreuses retombées presse

### Horizons en 2023, c'est aussi :

- Une journée d'animation dédiée à l'art et à la nature en partenariat avec les Gîtes de France du Puy-de-Dôme (programme disponible prochainement)
- La coréalisation d'un évènement avec l'association La Route des villes d'Eaux du Massif Central et Vidéoforme.

# Toujours plus d'outils pour les prestataires

En 2022, les partenaires de l'Office de Tourisme du Sancy, ce sont...

- 390 activités (activités sportives, sites de visites, producteurs, commerces, restaurants...)
- 1 437 hébergements (meublés de tourisme, hôtels, villages-vacances, campings...)

Merci pour votre confiance !

## Les sets de table aux couleurs du Sancy



En 2022, l'Office de Tourisme a proposé à tous ses partenaires proposant de la restauration sur place des sets de table aux couleurs du Sancy. Vous êtes très nombreux à avoir apprécié cette opération avec plus de 320 000 sets demandés et livrés directement dans vos restaurants.

Vous êtes restaurateur ou hébergeur proposant de la restauration ? Des sets sont encore disponibles sur simple demande (réservés aux partenaires).

Contact : Justine Oulié, animatrice du réseau des prestataires  
j.oulie@sancy.com - 06 79 44 73 75



## Marquage « Origine Sancy »

L'Office de Tourisme propose aux producteurs de fromages, miels, bières, biscuits, artisanat d'art... d'afficher fièrement l'authenticité de leurs produits en intégrant le logo « Origine Sancy – Auvergne – France » (marque déposée) sur leurs étiquettes et autres supports de communication.

Depuis le début de l'opération, 16 producteurs du Sancy ont mis en place le logo sur leurs produits en signant une convention de partenariat avec l'Office de Tourisme leur garantissant le droit d'usage.

Vous êtes un producteur exerçant sur le territoire de la Communauté de Communes du Massif du Sancy et vous souhaitez utiliser le logo « Origine Sancy » sur vos produits ?  
Contact : Justine Oulié, animatrice du réseau des prestataires  
06 79 44 73 75 ou  
j.oulie@sancy.com





## Assurance annulation pour vos clients

L'Office de Tourisme du Sancy a créé un partenariat avec un Assureur spécialisé pour proposer une assurance annulation aux clients en séjour dans les hébergements du territoire. Disponible directement depuis les fiches hébergements du site [sancy.com](http://sancy.com), le client peut se protéger en choisissant facilement de souscrire à l'une des formules proposées par notre partenaire **Chapka Assurances** : annulation, interruption de séjour, arrivée tardive, objets oubliés, formule spécifique pour les séjours en cures thermales... Ce service en plus, gratuit pour les hébergeurs, permet de créer un climat de confiance et d'éviter les discussions parfois animées en cas d'annulation.

## Vidéotheque et phototheque

**V**otre vidéotheque et phototheque « Sancy » est à utiliser sans modération !

Des centaines de photos et plusieurs clips vidéo été/hiver du massif du Sancy sont à votre disposition pour promouvoir notre destination sur vos sites web et réseaux sociaux.

Libres de droits et d'une durée de 30 secondes en moyenne, les clips permettent de valoriser notre offre famille, rando, vélo, ski, nos paysages, notre gastronomie... Et bien plus encore !

Pour télécharger les vidéos, accéder à la phototheque et connaître les conditions d'utilisation, rendez-vous dans notre Espace Pro rubrique « communication/boîte à outils ».

## L'ABC du Sancy pour les pros



**C**onçu spécialement pour les acteurs du tourisme, ce petit guide pratique numérique vous donne des réponses claires et concises à la fameuse question de vos clients : « Y'a quoi de beau à faire chez vous ? » À garder toujours à portée de mains ! Pour télécharger l'ABC du Sancy pour les pros, rendez-vous dans notre Espace Pro rubrique « communication/boîte à outils ».

## Weebnb, une solution simple pour la création et l'hébergement de votre site internet

**N**ous proposons aux loueurs de meublé de tourisme la création d'un vrai site internet généré automatiquement avec les données fournies à l'Office de Tourisme. D'un format standard, il s'adapte aux différentes tailles d'écran.

Que comprend ce service « Weebnb » ?

- La création de votre site internet avec synchronisation des calendriers de disponibilités
- Un livret d'accueil numérique
- Un modèle de contrat de location en ligne personnalisable
- En option : l'intégration de votre solution de vente en ligne

Vous êtes intéressé par le service « Weebnb » ?

Rdv dans notre Espace Pro ou contacter le service communication digitale à [web@sancy.com](mailto:web@sancy.com)

## Retour sur... Les journées prestataires 2022

**E**n Juin 2022, l'Office de Tourisme du Sancy a organisé son 1<sup>er</sup> « Eductour » pour les acteurs

touristiques du Sancy. Au programme : (re) découvrir les incontournables de Saint-Nectaire, Murol et Chambon-sur-Lac avec la visite de sites emblématiques (comme le château de Murol, l'église de Saint-Nectaire, les Fontaines Pétrifiantes) et moments conviviaux (déjeuner au restaurant au bord du lac Chambon). Un grand merci aux prestataires qui nous ont accueillis tout au long de cette journée.

Une nouvelle journée de découverte du territoire sera proposée en 2023 (programme disponible prochainement).



## RESTONS CONNECTÉS !

Pour suivre toute l'actualité du Sancy et rester informé en temps réel (actions de l'Office de Tourisme, nouveautés, invitations aux réunions, ateliers, conférences...):

- Visitez l'**Espace Pro** sur notre site internet [sancy.com](http://sancy.com)
- Rejoignez le groupe **Facebook Sancy Pro (Officiel)** - Plus de 1 000 pros déjà membres !
- Consultez nos **newsletters** ou inscrivez-vous depuis l'Espace Pro pour la recevoir

