

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
Nos actions de communication.....	p.6
Des outils pour les partenaires de l'Office de Tourisme.....	p.8

MASSIF DU
SANCY



Auvergne France

Le mot du Président

L'année 2023 a été marquée par le 20^e anniversaire de l'Office de Tourisme du Sancy et par de nombreuses actions, retracées dans ce document.

Il y a 20 ans, le Massif du Sancy a été précurseur en créant un Office de Tourisme Communautaire. Aujourd'hui il est souvent cité en exemple et sollicité pour siéger dans différentes instances locales et nationales. Il contribue à la réussite de notre territoire. Sa situation financière saine, son équipe de qualité, à forte capacité d'adaptation et d'évolution, la confiance des élus et différents décideurs font que cet outil est performant au service des acteurs touristiques du Sancy. Cela est confirmé par une démarche qualité, contrôlée régulièrement par un audit indépendant. Notre ambition reste de continuer nos actions de communication pour attirer différents types de tourisme tout au long de l'année, et accueillir au mieux les visiteurs. Nous restons mobilisés à vos côtés pour votre réussite.

Je vous souhaite une année 2024 pleine de succès.



Jean-François CASSIER - Président de l'Office de Tourisme du Sancy

La raison d'être de l'Office de Tourisme du Sancy

Dans le cadre de la convention d'objectifs de la communauté de communes du Massif du Sancy, l'Office de Tourisme du Sancy est missionné et s'engage pour :

- générer de l'activité économique,
- développer et participer à la réussite du territoire.

En **ambassadeur** du territoire, l'Office de Tourisme du Sancy travaille sur l'image et la promotion de la destination.

En **expert**, il assure l'accueil et l'information des visiteurs.

En **spécialiste du tourisme**, il contribue à l'amélioration de la qualité de l'offre et des services.

Les valeurs de l'équipe de l'Office de Tourisme du Sancy

- **ENGAGEMENT** : contribuer à la réussite du territoire au travers de ses actions et de ses choix,
- **ÉCOUTE** : être à l'écoute du client qu'il soit visiteur, habitant du Sancy, prestataire, élu, partenaire ou collègue,
- **SERVICABLE** : penser "service" aux visiteurs, prestataires ou collègues,
- **BIENVEILLANCE** : avoir une attitude professionnelle, détendue et attentionnée,
- **VALEUR AJOUTÉE** : savoir se remettre en question pour apporter de la valeur ajoutée à ses missions,
- **EXEMPLARITÉ** : être attentif à ses savoir-être et savoir-faire qui peuvent servir d'exemple,
- **PROBITÉ** : être honnête, loyal et intègre,
- **CURIOSITÉ** : être curieux pour toujours progresser et innover,
- **DÉVELOPPEMENT DURABLE** : être sensible à son impact environnemental, social et économique.

La clientèle ciblée par l'Office de Tourisme = la diversité des profils

Les familles



Les seniors actifs



Les randonneurs



Les sportifs
vélo, trail, ski...



Les couples
sans enfant



Marque Qualité Tourisme™

Depuis 2012, l'Office de Tourisme du Sancy détient la marque Qualité Tourisme™ validée par des audits réguliers. Cette année (mars 2024) ce sont tous les services de l'Office de Tourisme qui seront audités. 180 critères seront vérifiés sur tous nos métiers : accueil, écoute client, promotion, boutique, ressources humaines, développement durable...

Retrouvez les résultats, fin avril, sur l'espace pro de sancy.com ou le groupe Facebook Sancy Pro.



Vous souhaitez, vous-aussi, valoriser l'accueil que vous réservez à vos visiteurs ?

Vous pouvez retrouver toutes les infos sur la marque Qualité Tourisme™ dans la boîte à outils rubrique Labels & marques de l'espace pro de Sancy.com

Un nouveau Conseil d'Administration

Il a été renouvelé le 16 mai 2023 et siège pour 3 ans. Il est composé de **20 membres** désignés par le Conseil Communautaire et répartis sur 2 collèges.

11 élus désignés

- Alphonse **BELLONTE**, maire de Saint-Nectaire
- Jean-François **CASSIER**, maire de Murat-le-Quaire et Président du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme
- François **CONSTANTIN**, maire de La Bourboule
- Sébastien **DUBOURG**, maire du Mont-Dore
- Lionel **GAY**, maire de Besse et président de la communauté de communes du Massif du Sancy
- François **GORY**, maire de Saint-Victor-la-Rivière et représentant les communes touristiques (Chastreix, Picherande, Egliseneuve d'Entraigues, Saint-Victor-la-Rivière, La Godivelle)
- Sébastien **GOUTTEBEL**, maire de Muroi
- Jocelyne **MANSANA**, maire de La Godivelle, secrétaire-adjointe du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme et représentant les élus communautaires
- Amélie **PANCRACIO**, adjointe au maire de Chambon-sur-Lac, 2^{ème} vice-présidente du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme
- Jacques **PERRON**, conseiller municipal, délégué Besse-Super-Besse
- Henri **VALETTE**, maire de Compains et représentant les autres communes

9 socioprofessionnels

- Joffrey **CHALAPHY** - Activités thermales. Secrétaire du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme
- Stéphane **CREGUT** - Loueurs en meublés et agences immobilières. 1^{er} vice-président du Conseil d'Administration de l'Office de Tourisme
- Jean-Michel **FALGOUX** - Activités neige
- Marylise **GOIGOUX** - Villages-vacances, résidences de tourisme et centres d'hébergement collectif
- Bertrand **GOIMARD** - Sports et activités de pleine nature hors neige
- Marine-Alice **POIZOT** - Sites de visites et monuments
- Amandine **RANC** - Hôtellerie de plein air
- Patrick **SEBY** - Hôtellerie et chambres d'hôtes
- Pierre **SIMON** - Commerçants et artisans



D'ici à fin 2024, la convention d'objectifs qui lie l'Office de Tourisme à la communauté de communes du Massif du Sancy devra être renouvelée. **Un travail de définition des prochains objectifs sera entrepris avec les élus. Il déterminera nos missions et moyens pour la période 2025-2028**

« Il apparaît en conclusion que pour ce territoire à forte vocation touristique, une politique touristique collective et mutualisée a été privilégiée pour être déployée à l'échelon intercommunal le plus approprié, au bénéfice de l'ensemble du Massif du Sancy et de ses acteurs.»

Extrait du rapport de la Chambre Régionale des Comptes de 2023

Retour sur les 20 ans de l'Office de Tourisme

Une soirée festive s'est déroulée le 30 novembre dernier en présence des membres anciens et actuels du Conseil d'Administration et de l'équipe de l'Office de Tourisme, des conseillers communautaires de la communauté de communes du Massif du Sancy, pour fêter les 20 ans de l'Office de Tourisme.



L'équipe :

- **43.97** équivalents temps plein
- **64** salariés
- **4** stagiaires accueillis



La formation de l'équipe à des outils ou sujets variés

Développement numérique :

- Open Edit : sollicitation et mise à jour d'informations dématérialisée,
- Avizi : outil de gestion de la relation client,
- Dolist : outil d'envoi de newsletters,
- Lumiplan : outils de mise à jour des infos neige en collaboration avec les stations.

Développement durable :

- Journée de sensibilisation en collaboration avec le Parc Naturel Régional des Volcans d'Auvergne,
- Incitation des visiteurs à pratiquer les écocgestes.

Inspiration – curiosité – Ingénierie

- Culture-design
- Relations presse
- Participation aux ateliers lors du Sommet du tourisme
- Participation aux ateliers du groupe prospective d'ADN Tourisme (fédération nationale des organismes institutionnels du tourisme) ...

Appui-conseil RH

En bénéficiant d'un financement intégral par l'AFDAS, l'Office de Tourisme a confié au cabinet RH Partners une mission d'appui-conseil pour établir un diagnostic RH et identifier les actions à mettre en œuvre pour structurer une démarche RH en faveur de la fidélisation, la motivation et l'attractivité des salariés.

Et toujours une attention particulière portée :

- au parcours d'intégration du personnel saisonnier,
- à l'amélioration constante de la connaissance de l'offre touristique de nos équipes d'accueil à travers des visites et des rencontres avec les professionnels.



Des changements dans l'équipe

Un nouveau conseiller touristique permanent dans l'équipe d'accueil du versant ouest : Ludovic MEGE depuis mai 2023.

En septembre l'Office de Tourisme a signé 3 contrats d'apprentissage : Louna MEYLEU et Julie SUEZ respectivement élèves en 1ère et 2ème année de BTS tourisme ont rejoint l'équipe d'accueil du versant sud ; Eline BREEVAART, étudiante en bachelor marketing digital et communication a rejoint le pôle communication.



Réorganisation interne

- Justine OULIE occupe dorénavant le poste de responsable évènementiel.

Réorganisation des missions :

- Marie-Hélène GUITTARD, responsable accueil du versant Ouest, prend en charge l'animation du réseau des prestataires.
- Virginie SAVIGNAT, chargée de mission labels prend en charge l'animation de la démarche Qualité Tourisme.

Déménagement du siège de l'Office de Tourisme du Sancy

Depuis le 1er août 2023, le siège de l'Office de Tourisme est installé au 4, boulevard Mirabeau au Mont-Dore (à côté de l'école) et propose des conditions de travail très confortables.

Une partie du bâtiment a été réhabilitée par la communauté de communes du Massif du Sancy, qui a installé son siège et ses services. Le rez-de-chaussée accueille la Maison France Services.

Déménagement de la plateforme logistique

Suite au projet de réhabilitation du bâtiment qui accueille Thermadore à Saint-Nectaire, la plateforme logistique a déménagé à Besse dans des locaux mieux adaptés. A terme, ces locaux accueilleront des chambres pour les saisonniers.



Travaux de rénovation de l'Office de Tourisme de Murol

Depuis l'automne, l'Office de Tourisme de Murol est fermé. En effet, la mairie de Murol a entrepris d'importants travaux de rénovation pour améliorer l'accueil et les conditions de travail dans l'Office de Tourisme : isolation, électricité, informatique, sol, chauffage, peinture, éclairage et mobilier...

Sa réouverture est prévue dans le courant du **mois d'avril 2024**.

Au service des visiteurs

L'accueil et l'information des clients sont 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.

L'activité du service accueil en 2023

Sur place

- 10 bureaux de tourisme** dont un bureau saisonnier
- Plus de **93.000 actes d'accueil*** au guichet soit environ 400.000 personnes reçues
- Plus de **2400 visiteurs étrangers** accueillis
- 270.000 dépliant distribués** issus des présentoirs des différents points d'accueil.



Nos brochures

- 125.000 exemplaires** des 2 guides Sancy Bienvenue qui répertorient les activités, visites, commerces et restaurants partenaires de l'Office de Tourisme.
- 1 carte touristique** «Les incontournables du Massif du Sancy», vendue 2€. Pour vous, partenaires hébergeurs, il est possible de les acheter à tarif réduit pour offrir en cadeau d'accueil à vos hôtes
- 1 carte touristique** en langues étrangères (anglais et néerlandais) des incontournables du Massif du Sancy.
- Des plans de ville**
- 2.480 envois de documentation** depuis la plateforme logistique.
- 57.600 brochures Sancy Bienvenue**, **38.800 plans de ville**, **10.500 Tibou Mag** ont été diffusés chez les hébergeurs, restaurants, activités de loisirs ou de visites ou commerces partenaires de l'Office de Tourisme.



A distance

2 centres d'appel téléphonique (1 par versant)
Près de **51 800** appels téléphoniques et mails répondus

4.39 / 5
note
moyenne

=

528 avis
Google

Dans nos espaces boutique et billetterie

Plus de 7.000 produits vendus

Dans nos boutiques, nous privilégions une offre écoresponsable lors du renouvellement d'une gamme (matière première recyclable ou recyclée).

Plus de **10.000 personnes** ont participé à une randonnée accompagnée, une visite guidée, une excursion, un spectacle... vendus par l'Office de Tourisme.

Succès des visites guidées

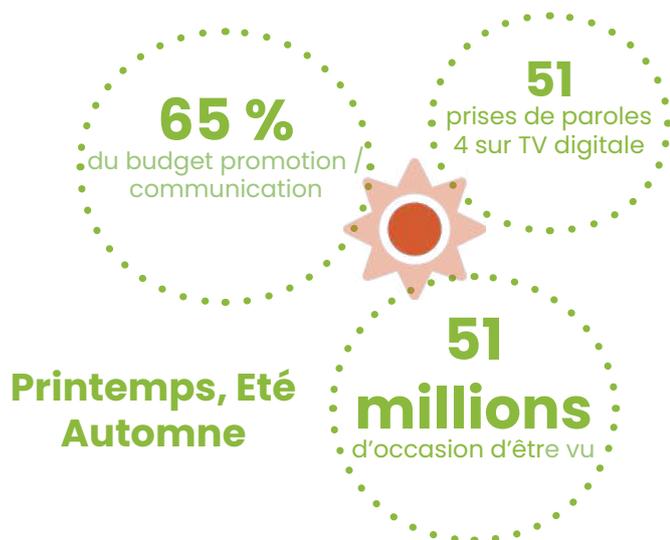
En 2023 les différents services de l'Office de Tourisme ont travaillé en collaboration avec les Thermes du Mont-Dore et le collectif des guides conférencières GTA pour proposer à nos visiteurs la visite guidée des thermes.

150 visites programmées = 150 visites confirmées

5 500 personnes y ont = taux de remplissage 96 % participé

En 2024, reconduction du partenariat, du 15 avril au 31 octobre. Vos clients individuels peuvent réserver en ligne sur sancy.com ou auprès des équipes d'accueil de l'Office de Tourisme. Pour les groupes par mail à groupes@sancy.com.

Nos actions de communication



Nos actions de communication en bref :

Campagne TV digitale sur **My TFI, France TV, 6 Play** et **BFM Régions** (diffusion de spots de 15s).



Des pages de publicité ou publiprédactionnels en mars et avril dans les dossiers «Escapades de printemps» ou «Destinations nature» dans **Le Parisien Week end, les Echos, Détours en France, Géo, Femme Actuelle, Baby & Cie...**

Une page dans «**Vélo magazine**» guide du Tour de France, qui est venue compléter les images du Grand Départ du Critérium du Dauphiné à Chambon-sur-Lac, diffusées sur des chaînes nationales et internationales.

Une campagne digitale sur les **réseaux sociaux** pour toucher une clientèle de jeunes seniors actifs et déclencher des séjours pendant l'été indien dans le Sancy. **1,5 millions** de followers ciblés (âge et domicile).

Les réseaux sociaux

Le Sancy est présent sur :



92.000 fans qui suivent la page Facebook Sancy, **10.000 followers** Instagram Sancy, Le Massif du Sancy est aussi sur **TikTok** depuis avril 2023. Une vidéo a compté + de 73.000 vues, Accueil de créateurs de contenu dont Axelle Saint Claire, 167 000 abonnés sur Instagram.

Sancy.com

Très belle année d'audience pour sancy.com qui a reçu plus de **7,4 millions de visites** en 2023. Journée **record le 16 janvier 2023 avec 75 254 visites !**

Le nombre global de mots clés positionnés sur Google ne cesse d'augmenter (+ 27 000).

1283 mots clés positionnés dans les 3 premiers résultats sur Google.

La popularité de sancy.com aux yeux de Google continue d'évoluer et le **référencement naturel reste la 1^{ère} source de trafic de sancy.com**

Les actus du service presse

Les objectifs

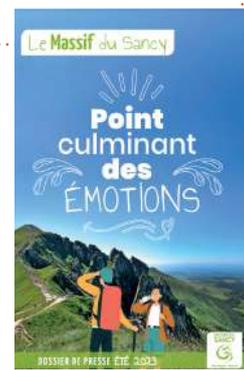
- **Valoriser** l'offre touristique auprès des médias locaux, régionaux, nationaux et internationaux,
- **Développer** l'image du territoire,
- **Augmenter** la notoriété et la visibilité des prestataires partenaires.

Nos **3 dossiers de presse** sont envoyés à plus de 300 médias et/ou journalistes nationaux, régionaux et locaux (version papier et numérique).

1 dossier de presse mutualisé avec Clermont Auvergne Tourisme et Terra Volcana, envoyé à la **presse belge et néerlandaise**.

La stratégie

Solliciter la presse nationale et les médias européens (en priorité les marchés francophones) mais aussi la presse régionale et locale.



On parle de nous dans les médias

À la télévision

Reportages sur les stations dans les JT de 13h de **TF1** et **France 2**,

France TV – Emission «En Vadrouille» mettant en lumière des acteurs touristiques de Chambon-sur-Lac et du Mont-Dore,

RTBF – Emission Grandeur Nature (radio et TV belge). L'objectif est de faire découvrir au public belge le riche patrimoine naturel, culturel, touristique, sportif, gastronomique de la région.

France TV – Vélo Club, rubrique Au Tour de Florent. Reportage de 4 minutes pour promouvoir les régions traversées par le Tour de France,

C8 William à midi

Reportage sur Saint-Nectaire dans la chronique Vive la France,

France 3

Auvergne Rhône

Alpes Reportage

«Hors Sentiers»

consacré à la randonnée sur les pentes du roc de Cuzeau,

France TV – Chroniques d'en Haut sur la vallée de Chaudefour et la Banne d'Oranche.



Dans la presse

Un article consacré aux stations de ski alpin, leurs spécificités et leurs offres hors ski dans **le Figaro**, **Géo Magazine** a consacré la rubrique La France Buissonnière au site de Jonas,

4 pages sur les délices culinaires du Massif du Sancy dans le magazine **Maxi Cuisine**,

Un hors-série du magazine **Itinérances** sur la vallée de la Dordogne avec un focus sur les sources de la Dordogne, Le Mont-Dore, La Bourboule et la réserve naturelle nationale de Chastreix-Sancy,

Un article «Au milieu de nulle part, the place to be» dans un numéro spécial Outdoor 2023 dans **L'Equipe**.

À la radio

Reportage de 6 minutes sur les différentes facettes du Sancy dans l'émission tourisme de la **RTBF** (radio publique belge) «La Grande Evasion»: 66 500 auditeurs en moyenne.



Interviews et reportages sur la chaîne **Lyon 1ère** en partenariat avec la radio Lyon 1ère pour inviter les Lyonnais à venir découvrir le Massif du Sancy,

Le Massif du Sancy a pris 129 fois la parole sur les ondes de France Bleu Pays d'Auvergne, en 11 mois.

Et des tournages

Le téléfilm «La Fulgurée» pour **France TV** au bord du lac de Guéry,

Un nouvel épisode de la série «La doc et le véto» pour **France 3** a été tourné dans les rues de Besse,

Le téléfilm «Mort d'un berger» produit pour **France TV** et tourné à Chastreix, La Bourboule et Le Mont-Dore,

Le tournage d'une mini-série pour **TF1** est prévu au printemps prochain.



Horizons "Arts-Nature" en Sancy – Édition #18

Horizons en chiffres depuis 2007
"Arts-Nature" en Sancy



180 œuvres



+ 4 000 projets



120 sites naturels



215 artistes



+ 3 000 000 visiteurs



17 éditions

Au programme de 2024

10 œuvres à découvrir du 15 juin au 15 septembre 2024

La refonte du site web avec un design plus moderne et des fonctionnalités plus adaptées et plus performantes.

Après le succès de la 2^{ème} édition du grand pique-nique artistique et la soirée Crépuscule artistique de l'été 2023, l'Office de Tourisme souhaite proposer 2 événements culturels adossés à une œuvre.

La reconduction du projet «Graine d'Horizons» en 2024 avec 2 nouvelles écoles primaires locales : Valbeleix/Compains et La Bourboule.

Des outils pour vous, partenaires

Quelques chiffres

En 2023, les partenaires de l'Office de Tourisme sont

- **345 prestataires d'activités** (restaurants, visites, loisirs, producteurs, commerces et services ...)
- **1271 prestataires d'hébergement** (locations meublées, hôtels, campings, villages-vacances, chambres d'hôte ...)

Merci de votre engagement à nos côtés pour la mise en valeur du Massif du Sancy !

Sollicitation et mise à jour dématérialisée pour les prestataires hébergeurs :

Pour la 1^{ère} fois à l'automne 2023, nous avons proposé aux prestataires hébergeurs une solution dématérialisée pour le renouvellement du partenariat et la mise à jour de leurs informations.

Photothèque et vidéothèque



Des centaines d'images libres de droit sont à votre disposition sur la photothèque en ligne, pour vous aider dans la promotion de vos établissements par la valorisation des paysages, des activités proposées (rando, ski, famille, gastronomie ...) dans le Massif du Sancy.

Plusieurs clips vidéo été et hiver du Massif du Sancy sont disponibles pour promouvoir notre destination sur vos sites web et réseaux sociaux.

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

Label Famille Plus



Cet été, 4 de nos 6 communes labellisées Famille Plus ont été auditées afin de réévaluer notre qualité d'accueil des familles dans le Massif du Sancy.

Nous sommes fiers de vous annoncer le renouvellement du label pour La Bourboule, Murol, Chambon-sur-Lac et Saint Nectaire, pour 3 années. **Un grand bravo à vous, professionnels du tourisme, et élus.** Par votre volonté et votre engagement auprès des familles, le Sancy reste une destination touristique familiale de premier choix !

L'audit de renouvellement du label Famille Plus Montagne pour les communes de Besse/Super-Besse et du Mont-Dore est programmé début février 2024. Résultats courant mars.

Pour plus d'informations sur le label : <https://www.sancy.com/famille-plus/>

Le Massif du Sancy soutient ses sportifs



L'Office de Tourisme est fier d'accompagner 3 sportifs de haut niveau dans leurs préparations et leurs défis sportifs. Avec ce partenariat, c'est l'envie de les voir s'épanouir dans leur sport, de partager leur détermination et d'applaudir leurs exploits que nous souhaitons mettre en lumière.

Quentin et Alexandre **MEYLEU** et Nicolas **VALENTIM** sont originaires du Sancy et s'entraînent dans nos montagnes. Comme vous, ils sont amoureux de notre territoire.

En 2023, Quentin **MEYLEU** est devenu vice-champion de France de course en montagne. Il est sélectionné pour les championnats du monde. Bravo !

Félicitations à Nicolas **VALENTIM** et l'équipe de France de Rugby-Fauteuil pour leur titre de Champion d'Europe 2023 de Rugby Fauteuil. Rendez-vous à Paris pour les JO 2024 !



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
- 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



LE TRI
+ FACILE

PROSPECTUS



BAC
DE TRI