

LE JOURNAL

de l'Office de Tourisme du Sancy

pour les acteurs du tourisme

Édition
2025



MASSIF DU
SANCY



Auvergne France

Le Mont-Dore • La Bourboule • Besse/Super-Besse • Murol • Chambon-sur-Lac • Saint-Nectaire • Murat-le-Quaire • Chastreix
Picherande • Saint-Victor-la-Rivière • Égliseneuve d'Entraigues • Saint-Diéry • Saint-Pierre-Colamine • Compains • Espinhal • Valbelex • Le Vernet-Sainte-Marguerite • Montgreix • Saint-Genès-Champespe • La Godivelle

Le mot du Président

2024, une année performante !

L'Office de Tourisme du Sancy a mené de nombreux projets et actions : renforcement des actions de relation clients, ouverture d'un compte Tik Tok, plan de communication touchant 70 millions de clients potentiels, site internet qui a dépassé les 9 millions de visites... Découvrez les détails dans cette édition.

2024, c'est aussi l'audit indépendant de tous les services avec un score qui positionne l'Office de Tourisme dans le top 10 national. Année qui s'est achevée par la signature avec la Communauté de communes du Sancy de la convention d'objectifs triennale, qui détaille les missions confiées à l'Office de Tourisme. À noter, que compte-tenu de la situation budgétaire saine de l'Office de Tourisme, la subvention annuelle allouée baisse de 100 000 €.

Je suis certain que 2025 sera aussi prolifique en terme d'actions et de bons résultats qui permettront à l'économie touristique du Sancy de continuer à se développer en harmonie avec notre territoire.

Je vous souhaite une belle année et de bonnes saisons touristiques.



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

LES RESSOURCES HUMAINES

L'Office de Tourisme du Sancy a employé **64 personnes au cours de l'année 2024** soit 44.46 équivalents temps plein. Au 31/12/24, l'équipe est composée de **36 salariés en CDI** + 2 apprenties + 8 salariés en contrat saisonniers.

Les femmes représentent 75% de l'effectif : 29 femmes / 7 hommes.



Suite à des mouvements de personnel, 2 nouvelles conseillères touristiques ont intégré l'équipe à l'année. Bienvenue à **Carole TARDY, et Delphine DUCHER** qui interviennent dans les offices de tourisme du versant sud du Massif du Sancy.

En 2024, l'Office de Tourisme du Sancy a poursuivi son engagement en faveur des jeunes en offrant des

opportunités d'apprentissage et de stage : **7 stagiaires** (de la 3ème au BTS Tourisme) ont été accueillis, permettant à de futurs professionnels de découvrir le secteur.

4 apprentis en alternance ont travaillé à l'Office de Tourisme du Sancy, formant une nouvelle génération de talents dans des domaines aussi variés que le tourisme, la communication et l'administratif.

Réunion annuelle et team building de sensibilisation au handicap par le sport



Elle a été un moment clé pour échanger sur les sujets stratégiques de l'année à venir. Pour clôturer cette journée riche en réflexion, un **team building** a été organisé en collaboration avec l'Association HANDI'SCHOOL, en présence de **Nicolas Valentim**, joueur de l'équipe de France de Rugby Fauteuil. Les collaborateurs ont été initiés à cette discipline. Ce moment de partage a renforcé la **cohésion de l'équipe** mais aussi mis en avant l'**importance de l'inclusion et de la pratique physique** pour créer des liens forts au sein du groupe.

La formation continue de l'équipe

collaborateurs, couvrant des domaines variés pour enrichir leurs compétences.

Le développement numérique a été au cœur des priorités, avec l'introduction de **l'outil Avizi**, un système de gestion de la relation client, permettant de mieux répondre aux demandes des visiteurs.

L'équipe a également été formée à **l'intelligence**

artificielle (IA), une technologie clé, notamment pour les équipes digitales.

En parallèle, des formations ont eu lieu sur des sujets plus créatifs et stratégiques, tels que **InDesign** pour le design graphique, le **management** pour le développement des compétences managériales, et la préparation à la certification **TOEIC** pour renforcer les compétences en anglais, essentiel pour un accueil international.

Des sessions sur la **clientèle randonnée** ont également permis de mieux comprendre les attentes spécifiques de ce public passionné.

LA QUALITÉ au cœur de nos missions

En mars 2024, l'Office de Tourisme du Sancy a été audité pour le renouvellement de la marque Qualité Tourisme. Cet audit consiste en des contacts «mystères» (guichet, téléphone, mail...) des bureaux de tourisme du Sancy mais aussi à un contrôle sur place de l'ensemble de nos services.

Marque Qualité Tourisme™

Nous sommes fiers de vous annoncer que nous avons obtenu le **renouvellement de la marque Qualité Tourisme** avec un taux de conformité de **96,92 %** pour l'ensemble des critères et 100% pour l'écoute clients (+ 7 points depuis le précédent audit, la moyenne nationale est de 92,57 %).

Engagé dans cette démarche qualité depuis 2012, ce renouvellement est pour nous **une reconnaissance de notre engagement constant** à offrir des services de qualité à nos visiteurs et un **accomplissement du travail** mené par l'ensemble de nos équipes



Label Qualidog

Le tourisme canin : bien plus qu'une niche !

En partenariat avec le site national «Emmène ton chien», le Massif du Sancy est en cours de **labellisation Qualidog**. Cette démarche de qualité a pour objectif de mieux accueillir les visiteurs et leurs chiens.

Le Sancy s'engage ainsi à offrir **un accueil personnalisé** à cette clientèle fidèle, tout en respectant notre territoire et ses espaces sensibles. Ce label permettra de répondre aux besoins spécifiques des

visiteurs à 4 pattes et de leurs propriétaires.

En vous engageant dans cette démarche, vous pourrez :

- vous démarquer des autres établissements touristiques,
- augmenter vos réservations en dehors de la haute saison,
- accroître votre visibilité en ligne et hors ligne,
- fidéliser une clientèle spécifique en offrant des services adaptés aux besoins des animaux.

Intéressé par la démarche ?

Contactez Virginie SAVIGNAT
Email : v.savignat@sancy.com

Label Accueil Vélo

Ce label, dont l'initiative est portée par le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme, permet d'attester de la **qualité de l'accueil réservé aux cyclistes en itinérance** avec l'accès à des équipements adaptés aux cyclistes (parking vélo, kit de réparation, prise électrique, consigne), des informations et conseils et des services dédiés aux cyclistes. Les bureaux de tourisme du Sancy situés à proximité immédiate de la GTMC (grande traversée du Massif Central) ont été audités : Chambon-sur-Lac, Murol, Saint-Nectaire, Besse et Super-Besse.



Label Famille Plus

L'Office de tourisme du Sancy a accueilli du 4 au 6 juin à Super-Besse le séminaire annuel Famille Plus Montagne, **l'occasion pour les maires de Besse et du Mont-Dore de recevoir le trophée Famille Plus validant le renouvellement du label pour ces 2 communes.**

Au programme du séminaire :

- Échanges sur «comment ré-enchanter la montagne et sécuriser l'offre pour les familles demain ?»
- Résultats du baromètre des familles, indispensable pour connaître les besoins des familles en séjour
- Partage d'expérience famille avec Matthieu Bozon « Les Petits Baroudeurs»
- Présentation d'activités expérientielles dans le Sancy



Au total, **6 communes du Massif du Sancy sont labellisées Famille Plus :**

Le Mont-Dore, Besse, La Bourboule, Chambon-sur-Lac, Murol et Saint-Nectaire dont les renouvellements d'audit ont eu lieu cette année.

NOS SERVICES à destination des visiteurs

L'ACCUEIL EN
2024
dans les offices
de tourisme
du Sancy

2
centres
d'appel
1 par versant

46 500
ACTES D'ACCUEIL
AU TÉLÉPHONE

1 base de données
commune

5 650
fiches
prestations
mises à jour en
temps réel

10 bureaux de tourisme

99 980
actes d'accueil
au guichet
+7,45 %
sur 1 an



440 000
visiteurs
dans les bureaux de tourisme

4,4
/5
NOTE GOOGLE - 722 AVIS

280 000
flyers de partenaires

DIFFUSÉS DANS NOS
PRÉSENTOIRS

20 000
participants

pour les randonnées accompagnées,
visites guidées, excursions, spectacles...
vendus par l'Office de Tourisme

7 000 PRODUITS
vendus dans les
espaces boutiques

2 tournées de distribution
de nos guides

55 000
exemplaires du
Sancy Bienvenu



livrés chez nos partenaires :
hébergements, restaurants,
activités de loisirs, visites...

ET aussi



36 300
plans de ville



7 000
Tibou Mag

sancy.com

Le site internet
sancy.com
reste une
référence sur

le moteur de recherche **Google**.
La recherche naturelle sur Google
est d'ailleurs la **1ère source de
trafic** de sancy.com avec plus de
**9 500 000 visites enregistrées en
2024**.

Les **pages des webcams** sont très
sollicitées et sont utilisées pour
mettre en avant des événements

et l'actualité du Massif du Sancy.
On note une **progression** des
visites de **26 % pour la page le
Sancy en Direct** qui met en avant
l'image météo du jour, partagée
par les équipes de l'office de
tourisme, l'accès aux webcams,
aux bulletins enneigement ou à
l'état des routes.

Les pages des **sites naturels**
comme le Puy de Sancy, les lacs
(Chambon, Pavin ou Guéry),

la vallée de Chaudefour, les
cascades, ou des idées de
randonnée conservent une belle
audience. Elles offrent ainsi la
possibilité aux utilisateurs de
découvrir toute l'offre proposée
en termes d'hébergements, de
restauration, de commerces et
d'activités.

Pour 2025, un travail sur
l'**accessibilité numérique et
éco-responsable** de sancy.com
est amorcé.



Rénovation du bureau de tourisme de Murol

L'ensemble du bâtiment qui accueille le **bureau de tourisme de Murol** a été rénové : changement des portes et baies vitrées, isolation par l'extérieur, reprise de l'électricité et du réseau informatique, nouveau système de chauffage et rénovation murs et sols (doublage et peinture).

Cette rénovation conduite par la commune de Murol d'un budget de 175 000 € est cofinancée par l'État à hauteur de 50% et par le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme pour 30%. **Plus de 20 000 vacanciers par an** fréquentent ce point d'information, dont la moitié en juillet et août.

À Besse, un nouveau local a été mis à disposition par la commune pour installer le **centre d'appel Sud**.

Les webcams



Vue depuis la webcam de Murat-le-Quaire

Une nouvelle webcam a été installée à **Murat-le-Quaire**.

Au total ce sont **10 webcams** qui permettent d'apprécier la météo et les magnifiques paysages : en haut et en bas de la station du Mont-Dore, à Pertuyzat à Besse, en haut et en bas de la station à Super-Besse, au Château de Murol, au lac Chambon, à Murat-le-Quaire, à la station de Chastreix-Sancy et à La Stèle.

Logiciel objets perdus trouvés

Un objet perdu ? L'office de tourisme met à disposition une plateforme pour enregistrer la déclaration de perte d'objet et ainsi aider votre client à le retrouver.

Scannez ce QR Code :



Zoom sur Horizons

"Arts-Nature" en Sancy

L'édition 2024 a été marquée par plusieurs points forts :

- **La refonte du site internet.** Vitrine phare de l'évènement, le site web d'Horizons a été entièrement refait en 2024 pour un design plus moderne et des fonctionnalités plus adaptées et plus performantes.

- La poursuite du dispositif **Graines d'Horizons** : un travail de médiation avec les écoles primaires de La Bourboule et Compains/Valbeileix
- Un **temps fort** pour créer une nouvelle dynamique autour de l'évènement.



Écrin torique - A. DeFluff et C. Doyen.
Coup de cœur du public 2024

- La **conférence de presse** organisée en avril 2024, à Paris.

L'édition # 19 aura lieu du **14 juin au 14 septembre 2025** avec des évolutions sur la journée d'inauguration, la poursuite du travail de médiation avec les écoles primaires de Saint-Diéry et du Mont-Dore et des temps forts autour des œuvres.

Les actions de COMMUNICATION

En bref

L'objectif de nos actions de communication est de travailler sur la **notoriété du territoire** et de ses richesses et de **déclencher des séjours**. Différents leviers sont activés tout au long de l'année pour toucher nos différentes cibles de clientèle sur l'ensemble du territoire français ou de façon plus géolocalisée.

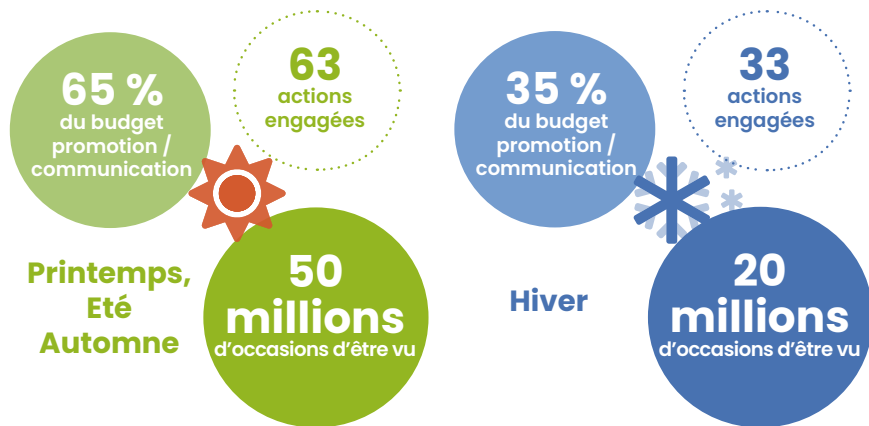
- Campagnes en **TV replay** sur les chaînes nationales : TFI+, France TV, M6+.
- **Pages de publicité** ou publidirectionnel dans des magazines ou journaux nationaux (L'Équipe, le Parisien WE, Vélo Mag) ou dans des magazines spécialisés (Maisons et Jardins, Géo, Femme Actuelle...).
- **Articles en ligne** (Madame Figaro, Paris Match)
- **Campagne d'affichage** en centres-villes ou en centres commerciaux, emailings.
- **Campagnes digitales** en direct ou en programmatique, réseaux sociaux.
- **Campagne Google Ads**

Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux du Massif du Sancy ont joué un rôle significatif avec des partages de photos et de vidéos sur Facebook, **Instagram, TikTok et LinkedIn** principalement, totalisant **49,3 millions de personnes touchées** sur un an.

Différents sujets sont abordés au fil des saisons :

- Les activités de **pleine nature** (randonnées, bivouacs, sports d'hiver) attirant les amateurs d'aventure.
- Les **paysages** et saisons, valorisant la beauté du territoire toute l'année et favorisant la fréquentation hors saison.



On a parlé de nous Quelques exemples

CONFÉRENCES DE PRESSE

- Accueil de la presse locale et régionale le 12 décembre 2023 au Sancy Resort à Chambon-sur-Lac et le 11 juin 2024 à Super Besse.
 - Conférence de presse à Paris pour dévoiler la 18ème édition d'Horizons.
 - Workshop à Paris avec des rendez-vous avec la presse parisienne les 6/02 et 13/12. Une quinzaine de journalistes rencontrés à chaque fois.
- De belles retombées presse en perspective pour 2025 !**

À LA TV - Le Massif du Sancy à l'honneur dans :

- Les Chroniques d'en Haut sur **France 3 Auvergne**
- Echappées belles sur **France 5**
- Bougez Vert diffusée sur **Ushuaïa TV**
- Une semaine dans le JT de 13 h sur **France 2**
- William à Midi, Vive la France sur **C8**

- Bonjour la matinale de **TF1**
- Télématin sur **France 2**

À LA RADIO

- La France à découvrir sur **Sud Radio**.
- Balades en France sur **Europe 1**
- Les baladeurs sur **France Bleu**

SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

- Accueil des influenceurs Jérémy (136 000 abonnés sur Instagram) et Candice (191 000 abonnés) de Koh-Lanta.
- Accueil des créateurs de contenus «Les Droners» (68 600 abonnés)

DES ARTICLES SUR LA TOILE

Le Monde, Le Figaro...

DES ARTICLES EN PRESSE ÉCRITE

Avantages, Femme actuelle, L'Équipe, France Dimanche, Le Parisien Mag, Rustica, Détours en France...

ET DES TOURNAGES

Diffusion au printemps 2025 de la série «Rien ne t'efface» tirée du livre de Guillaume Bussi dont l'intrigue se déroule dans le Massif du Sancy.

- Le **patrimoine culturel**, captant l'intérêt des familles et passionnés d'histoire.
- Les **expériences** locales (gastronomie, artisanat), renforçant le lien entre visiteurs et producteurs locaux.

Pourquoi ces sujets fonctionnent ?

- **Engagement émotionnel** : Les réseaux sociaux captent les émotions liées à l'expérience (admiration, plaisir, envie).
- **Accessibilité visuelle** : Photos et vidéos attirent l'attention et

stimulent le désir de visiter.

- **Partage et viralité** : Un bon contenu est souvent partagé, amplifiant la visibilité pour les prestataires locaux.

Les réseaux sociaux ne sont pas qu'une vitrine. Ce sont des **outils stratégiques** pour **promouvoir notre offre, fidéliser les visiteurs et augmenter notre visibilité**. En collaborant avec les créateurs de contenu et en intégrant des thématiques fortes, le Massif du Sancy est vu comme une **destination incontournable**.

Aux côtés de NOS PRESTATAIRES

Les résultats du sondage prestataires

Du 15 avril au 27 mai 2024, nous vous avons interrogé pour recueillir votre opinion sur votre activité et les services de l'Office de Tourisme. Vous avez été **440 à répondre**, issus de toutes les catégories socio-professionnelles (hébergeurs, restaurateurs, prestataires d'activités, de loisirs ou de visites, commerçants...).

Nous vous remercions pour votre confiance !

Vous et vos clients

Des professionnels fiers de représenter leur territoire !



Vous et l'Office de Tourisme



Vous et l'évocation du Sancy dans les médias



L'évocation est la plus forte selon vous sur :



Méthode de sollicitation

Le mode de sollicitation pour les partenariats hébergement de l'Office de Tourisme a évolué en mode **100% numérique**

l'année passée et a permis avec succès de :

- **simplifier** la démarche de mise à jour des informations et réduire le temps de traitement des données.
- proposer le règlement en ligne **par carte bancaire**.

• **réduire notre impact écologique** lié à l'utilisation du papier.

À l'avenir, nous vous solliciterons régulièrement à l'aide de campagnes numériques pour mettre à jour vos menus, vos infos groupes ou vos équipements de tourisme adaptés...

Évolution du formulaire de demandes d'informations

Comme tous les sites internet, nous sommes confrontés aux **demandes frauduleuses** envoyées par des robots. Afin de limiter ces demandes, un **captcha*** a été mis en place au bas du formulaire de demande d'informations.

**Le captcha est un test simple qui permet de vérifier que l'utilisateur n'est pas un robot mais bien un humain. [Case à cocher "Je ne suis pas un robot"]*

Le captcha est un outil de vérification. Cependant, il reste important d'**être vigilant** et de ne pas répondre aux messages qui paraissent suspects.

La marque Caractère Sancy

Suite à une alerte de la DDCCRF, nous avons travaillé avec ses services. La marque Origine Sancy* devient **CARACTERE SANCY**. Plutôt que de mettre en valeur l'origine du produit, l'objectif de la marque est de valoriser **votre savoir-faire d'artisan et/ou de producteur** et de contribuer à générer de **l'activité économique** sur notre territoire. *La marque déposée « Origine Sancy » n'est plus utilisée et utilisable, l'usage du logo ou de la marque n'est plus autorisé.



Retrouvez les produits marqués «Caractère Sancy» sur <https://www.sancy.com/produits-marques-caractere-sancy>
Intéressé par la marque ? Contactez Marie-Hélène GUITTARD.
Email : mh.guittard@sancy.com

Éductours pour les pros



Le samedi 1er juin, l'Office de Tourisme du Sancy avait invité les prestataires touristiques du Sancy à découvrir le site touristique du Salon du Capucin au Mont-Dore. Une vingtaine de prestataires ont participé, tous ravis de se rencontrer, de

découvrir et d'échanger sur des sujets variés.

Un programme de journées portes ouvertes vous sera proposé **en 2025**, afin de favoriser une meilleure connaissance de notre territoire et les échanges entre prestataires touristiques.

Nouvelle mesure du Puy de Sancy

Le sommet du Puy de Sancy a été officiellement réévalué à 1884,82 mètres d'altitude ! **L'Office de Tourisme du Sancy communique sur une altitude de 1885 m.**

Cette mesure a été réalisée le 26 juillet 2024 par une équipe de géomètres experts, garantissant une précision scientifique.

Pour marquer cette mise à jour,

une plaque en lave émaillée, indiquant la nouvelle mesure, sera prochainement posée au sommet du Puy de Sancy par la Communauté de Communes du Massif du Sancy. Un hommage à la beauté et à la grandeur de notre montagne emblématique !

L'ABC des Pros



Les infos touristiques incontournables pour répondre facilement à vos clients !

Pensé spécifiquement pour les prestataires en contact avec la clientèle touristique, et en particulier **pour les saisonniers de votre équipe**, l'ABC des Pros présente une sélection d'informations touristiques incontournables du Massif du Sancy et **des conseils** pour vous aider à trouver plus facilement l'info dont vous avez besoin afin de répondre rapidement aux questions les plus posées par vos clients.

À retrouver **dans l'espace pro rubrique boîte à outils** et garder toujours à portée de main !

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



NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE

Conception : Isabelle GELLION / Rédaction : Marie-Hélène GUITTARD / Directeur de publication : Luc STELLY - Impression : Imprimerie Champagnac Aurillac - Crédit photos : OT Sancy, Vincent Tiphine - Dépôt légal : février 2025 - Imprimé sur du papier 100% recyclé