

# LE JOURNAL

## de l'Office de Tourisme du Sancy

pour les acteurs du tourisme

Édition  
2026

### AU SOMMAIRE

- Le mot du Président
- Fréquentation 2025
- Des outils performants
- Au service des visiteurs
- Nos actions de communication
- À vos côtés au quotidien
- Les labels

MASSIF DU  
SANCY



Auvergne France

# LE MOT DU PRÉSIDENT

Dans quelques semaines, un nouveau conseil d'administration de l'Office de Tourisme du Sancy sera nommé par le conseil communautaire du Massif du Sancy et devra piloter les objectifs et actions des 6 prochaines années.

Durant ce mandat, comme président et avec les membres du conseil d'administration, élus et socio-professionnels, nous nous sommes attachés à accompagner et développer la notoriété du Sancy, l'activité touristique de chacun et la qualité d'accueil de nos visiteurs. Nous avons pu déterminer des moyens d'actions conséquents et accompagner les équipes pour que notre office de tourisme soit performant, efficace et reconnu.

Je suis certain que, dans l'avenir, le tourisme dans le Sancy continuera à s'adapter pour répondre aux besoins des vacanciers et ainsi pérenniser l'activité économique et le bien-vivre dans notre territoire.

Je vous souhaite une bonne saison 2026.



Jean-François  
**CASSIER**

Président de  
l'Office de  
Tourisme du Sancy

## UNE ATTRACTIVITÉ CONFIRMÉE

Chiffres 2025

### RETOMBÉES ÉCONOMIQUES

**172 675 000 €**  
hébergements marchands

**21 224 000 €**  
résidences secondaires

**1 677 052 €**  
taxe de séjour

### LES CHIFFRES

**9 620 000**  
journées touristiques

**3 160 000**  
nuitées touristiques

**7 %**  
de nuitées  
internationales

### ET AUSSI...

**2 227 075**  
nuitées marchandes

**19 %**  
de la fréquentation  
du Puy-de-Dôme

**3,7 nuits**  
durée moyenne  
de séjour

Retrouvez toutes les données chiffrées, enquêtes et statistiques dans l'espace pro de Sancy.com > rubrique Enquêtes et Statistiques

Contact : Dominique VIALLE responsable marketing  
[d.vialle@sancy.com](mailto:d.vialle@sancy.com).

## FRÉQUENTATION DES SITES TOURISTIQUES MAJEURS EN 2025

en nombre de visiteurs



### SITES CULTURELS

**201 000** ← au Château de Murol

**83 000** ← aux Fontaines Pétrifiantes de Saint-Nectaire

**15 744** ← au Scénomusée La Toinette et Julien

**6 327** ← au Musée des Peintres de l'École de Murol(s)

### ACTIVITÉS LUDIQUES

**104 058\*** ← aux luges de Super-Besse

**61 000** ← au Pôle aqualudique Sancy'O

**48 500** ← à la luge d'été du Mont-Dore



**20 496\*** ← à la tyrolienne de Super-Besse

**10 366** ← à la Tyrolienne du Mont-Dore

### REMONTÉES MÉCANIQUES EN ÉTÉ

**139 288** ← au Téléphérique du Sancy

**44 721\*** ← au Téléphérique de la Perdrix

**45 339** ← au Funiculaire du Capucin

### ET AUSSI :

**198 162\***  
journées de cure

**422 844**  
journées skieurs

**16 822**  
forfaits nordiques

\* chiffres 2024



## DES PLANS DE VILLE MODERNISÉS

Afin de renforcer l'aspect touristique, l'office de tourisme a fait le choix d'une nouvelle harmonie de couleurs, en cohérence avec sa charte graphique.

Édités à 119 000 exemplaires, les plans sont diffusés dans les offices de tourisme du Sancy et chez les hébergeurs partenaires. La version numérique est disponible sur [sancy.com](http://sancy.com), rubrique Pratique «Téléchargez nos brochures».

## SANCY EXPLORER DEVIENT MHIKES

Au 1er trimestre 2026, pour offrir la même qualité de service à nos visiteurs, nous avons choisi de transférer tous nos parcours dans l'application Mhikes.

Recommandez cette application gratuite de guidage à vos clients. Randonnées, VTT, visites de ville, parcours poussette, balades ludiques... : ils téléchargent les parcours et se laissent guider. Facile !

# DES OUTILS PLUS LISIBLES ET EFFICACES



## UN GUIDE ANNUEL AFFIRMÉ

La version 2026 du guide Sancy Bienvenue est éditée en **une seule version annuelle** (115 000 exemplaires).

Les objectifs : **affirmer l'attractivité 4 saisons, garantir votre visibilité**

**toute l'année et diminuer notre impact environnemental.**

**417 prestataires activités** dont 82 % des sites de visites ou de loisirs sont partenaires de l'office de tourisme.

**Merci de votre confiance !**

## GESTION DE LA RELATION CLIENT

### Mieux accompagner le visiteur à chaque étape

**Les habitudes évoluent** : recherche et réservation en ligne, besoin de réassurance, séjour personnalisé. Nous avons donc renforcé notre accompagnement client en 3 temps :

- **Avant le séjour** : envoi par mail d'informations personnalisées selon leurs besoins (hébergement, randonnée, neige, nature, patrimoine...).
- **Avant l'arrivée** : envoi par mail d'infos à forte valeur ajoutée (agenda d'animation, restaurants...) et pratiques (météo, état des routes, webcams, transports, marché...).
- **Après le séjour** : recueil d'expérience pour améliorer encore l'accueil.

L'objectif est de rassurer, simplifier, faciliter l'organisation, et fidéliser. Le lien avec le visiteur ne s'arrête plus à la porte de l'office de tourisme : il commence bien avant et se poursuit après.

## TAXE DE SÉJOUR ADDITIONNELLE DÉPARTEMENTALE

Depuis le début de l'année, le **Conseil Départemental du Puy-de-Dôme** a institué cette taxe additionnelle départementale de **10 % qui s'ajoute à la taxe de séjour**.

Elle est à collecter et à reverser par l'ensemble des hébergeurs du Massif du Sancy en même temps que la taxe de séjour.

Le classement n'est pas obligatoire mais c'est un gage de qualité et de réassurance pour vos clients. Il permet aux propriétaires de meublés de bénéficier d'avantages fiscaux.

**Élodie JUILLARD assure la gestion de la mission «classement et taxe de séjour».**

**Contact : [taxedesesjour@sancy.com](mailto:taxedesesjour@sancy.com)**

# AU SERVICE DES VISITEURS



**18** conseillers  
touristiques permanents

+

**12**

renforts  
saisonniers



**6**

langues  
parlées

## L'ÉQUIPE D'ACCUEIL

### Versant ouest

Anne-Sophie, Fanny,  
Florent, Julie, Juliette,  
Laura, Lucas, Ludovic,  
Nellie et Sylvie

Responsable accueil :  
Marie-Hélène GUITTARD  
[mh.guittard@sancy.com](mailto:mh.guittard@sancy.com)

### Versant sud

Agathe, Amélie, Carole,  
Delphine, Érika, Estelle,  
Pierre et Sylvie



Responsable accueil :  
Séverine MICHAU  
[s.michau@sancy.com](mailto:s.michau@sancy.com)

## L'ACCUEIL EN 2025

dans les offices de  
tourisme du Sancy

**2**  
centres d'appel  
1 par versant



**41 340**

APPELS TRAITÉS

### Accueil à distance

Téléphone, mails, messages privés : pour toutes les  
communes du Sancy TOUS LES JOURS TOUTE L'ANNÉE

**17 000**  
participants

pour les randonnées accompagnées,  
visites guidées, excursions, spectacles...  
vendus par l'office de tourisme

**7 800** PRODUITS  
vendus dans les  
espaces boutiques



**1** base de données commune



**5 912**  
fiches  
prestations

mises à jour en  
temps réel

**10** bureaux de tourisme

**108 300**  
actes d'accueil  
au guichet



+8,5 %  
sur 1 an



**440 000**  
visiteurs

dans les bureaux de tourisme

**4,3**  
/5

NOTE GOOGLE - 350 AVIS

**2** tournées de distribution  
de nos guides

**60 000**  
exemplaires du  
Sancy Bienvenue



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

ET aussi



**30 000**  
plans de ville



**8 700**  
Tibou Mag



**29 000**  
Cartes Horizons

**1** plateforme  
logistique

Thomas, en charge de la distribution de  
la documentation, veille à alimenter les  
présentoirs des offices de tourisme du Sancy.

Contact : Thomas BERNARD  
[t.bernard@sancy.com](mailto:t.bernard@sancy.com)

**250 000**  
flyers de partenaires  
DIFFUSÉS DANS NOS PRÉSENTOIRS

# SANCY.COM

## Une vitrine digitale puissante

Sancy.com enregistre près de **9 millions de visites en 2025**. 66 % des visites proviennent de la recherche naturelle sur Google.

Un travail de fond est mené pour :

- **Identifier les mots clés** de la destination.
- **Enrichir le contenu** pour que les pages sancy.com apparaissent sur la 1ère page de recherche Google.

Les pages les plus consultées sont **les pages webcams, sites incontournables et communes** (avec hébergements, activités et visites, restaurants, commerces et services) que l'office de tourisme utilise aussi pour mettre en avant les événements et actualités du moment.

## VERS UN SITE INTERNET ACCESSIBLE À TOUS

Objectif : rendre notre site internet **compréhensible et utilisable par les personnes en situation de handicap** mental ou visuel.

Des corrections et améliorations sont en cours : travailler le **contraste des couleurs, légèrer les photos, uniformiser les liens cliquables** et les rendre plus visibles...

## NOUVELLES PAGES D'ITINÉRAIRES DE BALADES ET DE RANDONNÉES

Le vacancier retrouve les **informations pratiques** (temps de marche, distance, difficulté), les points d'intérêt de la randonnée, la trace GPS...

Il peut aussi **télécharger la fiche complète ou commander à distance des sélections thématiques d'itinéraires**.



À retrouver sur [Sancy.com](https://www.sancy.com) ou via ce QRCode

## NOUVELLE RUBRIQUE : ÉTAT DES CHEMINS

Afin d'informer les randonneurs, une nouvelle page sur sancy.com présente **les chemins qui sont déconseillés, voire interdits et fermés**.

Les informations proviennent de différents services : communes, ONF, PGHM, Communauté de Communes, Parc des Volcans d'Auvergne...



À retrouver sur [Sancy.com](https://www.sancy.com), rubrique *Le Sancy en direct*



## INFORMATION ET SIGNALÉTIQUE

Dans le cadre du SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information), **des panneaux touristiques** ont été installés, grâce à la collaboration entre l'Office de Tourisme du Sancy et la Communauté de Communes du Sancy dans **les 13 communes non classées** «station touristique» du Massif du Sancy.

Chaque panneau est double face : d'un côté, les atouts touristiques de la commune et de l'autre, une carte du Massif du Sancy pour situer l'ensemble du territoire et ses incontournables.

**Un bel outil de valorisation** pour les visiteurs en autonomie.

# Horizons fête ses 20 ans en 2026

"Arts-Nature" en Sancy

Pour son anniversaire, l'exposition se prolonge jusqu'à fin septembre :

**20 juin au 27 septembre 2026**

- **Une 11<sup>ème</sup> œuvre** est prévue. Elle sera **participative** et citoyenne.
- **Un week-end festif** accompagnera l'exposition avec des animations autour des œuvres.
- **Une exposition rétrospective «Horizons Sancy – 20 ans de créations monumentales»** permettra de découvrir les photos emblématiques des éditions précédentes, dans une scénographie imaginée et **conçue par les étudiants de la formation DN MADE** (Diplôme National des Métiers d'Art et du Design) du Lycée Godefroy de Bouillon à Clermont-Ferrand.



Plus d'infos à venir sur [horizons-sancy.com](https://www.horizons-sancy.com) ou le groupe Facebook Sancy Pro

## L'édition 2025 en quelques chiffres



270 dossiers étudiés provenant de 20 pays



10 artistes



200 000 visiteurs



65 000 cartes diffusées



5 000 parcours Horizons téléchargés

Contact : Justine OULIE  
[j.oulie@sancy.com](mailto:j.oulie@sancy.com)

# NOS ACTIONS DE COMMUNICATION

## RETOUR SUR 2025

L'objectif de nos actions de communication est de travailler sur la **notoriété du territoire, de présenter ses richesses et de déclencher des séjours pour générer de l'activité économique pour nos prestataires.**

Différents leviers sont activés tout au long de l'année pour toucher nos cibles de clientèle sur l'ensemble du territoire français ou de façon plus géolocalisée. Les cibles de clientèles sont principalement **les familles, les seniors actifs et les jeunes couples sportifs.**

**Printemps, Été, Automne 2025**

**65 %** du budget promotion / communication

**40 millions** d'occasions d'être vu

**48 actions engagées**

**Hiver 2024-25**

**35 %** du budget promotion / communication

**20 millions** d'occasions d'être vu

**35 actions engagées**

- Spots 15s en **replay TV ou TV géolocalisée** : TF1+, M6, France TV, BFMTV.

- Encarts publicitaires** dans des journaux ou magazines nationaux : Le Parisien, Femme Actuelle, Paris Match...

- Affichage sur écrans extérieurs** géographiquement ciblés

- Articles en ligne** : La Nouvelle République, Paris Match, Marie-Claire...

- Campagne d'affichage** en centres-villes ou en centres commerciaux.

- Campagnes digitales et d'emailing** auprès de contacts qualifiés (critères âge, CSP, géolocalisation...)

- Campagne Google Ads**

- Campagne sur les réseaux sociaux**

## LES RÉSEAUX SOCIAUX

En 2025, nos réseaux sociaux ont généré plus de **11,5 millions de vues cumulées**, avec une communauté en forte progression sur **Facebook, Instagram et TikTok**. Nos contenus permettent de toucher des publics variés : locaux, touristes et nouvelles cibles, renforçant la visibilité et l'attractivité du Massif du Sancy.

- Plus de **450 contenus** différents publiés sur chacun de nos réseaux sociaux
- Notre valeur ajoutée : notre **présence permanente sur le terrain**, sur tous les versants du territoire, 4 saisons sur 4, et toute l'année, pour créer et diffuser nos propres contenus en interne.
- Grâce à une photothèque riche et des publications modernes et actualisées, nous touchons efficacement nos différentes cibles.



**9 millions de vues**

6 500 nouveaux abonnés  
Forte visibilité auprès du public.



**1,5 million de vues**

4 500 nouveaux abonnés.  
Communauté à la fois locale et touristique.



**1 million de vues**

Compte en croissance continue, audience jeune, dynamique et mobile.

## L'ÉQUIPE

### Service communication

**Cécile Écalle** anime le pôle communication, composé d'**Anne-Laure, Isabelle, Nadia, Nathalie et Nina**, chargées de communication digitale (sancy.com, base de données, gestion relations clients...), de **Charlotte**, reporter du territoire chargée des réseaux sociaux et de **Sophie**, attachée de presse.

## LE SERVICE PRESSE

Objectif : accroître la notoriété de la destination en obtenant des retombées médiatiques de qualité. Les actions de l'attachée de presse :

- Collecter des informations sur les nouveautés du territoire et/ou des prestataires.
- Rédiger 2 dossiers de presse - été et hiver - envoyés à la presse tourisme nationale, régionale et locale (environ 400 journalistes pour la version numérique).
- Rédiger et envoyer des communiqués de presse selon l'actualité.
- Rencontrer des journalistes spécialisés tourisme pour déclencher leur venue.
- Construire et coordonner des programmes d'accueil sur mesure.
- Accompagner les journalistes lors de leur venue dans le Sancy.



### ON A PARLÉ DE NOUS : QUELQUES EXEMPLES

À LA TV

- Télématin sur **France 2**
- Bonjour la matinale de **TF1**
- Journal le 19.45 sur **M6**
- le JT de 13h rubrique Vacances avec vous sur **TF1**
- La Matinale sur **BFM TV**
- Météo à la Carte sur **France TV**
- Les 100 lieux qu'il faut voir sur **France 5**

À LA RADIO

- Balades en France sur **Europe 1**
- Les Baladeurs et À chacun son sommet sur **Ici Pays d'Auvergne**

DES ARTICLES EN PRESSE ÉCRITE

Le Monde, Avantages, Écho du Berry, Femme Actuelle Jeux, Le Figaro, Maxi, l'Équipe, La Montagne, Massif central Magazine...

## L'ESPACE PRO ENRICHÉ RÉGULIÈREMENT

Avec une photothèque en ligne, une bibliothèque d'enquêtes et de statistiques, des fiches conseils pour rédiger vos conditions de vente, répondre aux avis, la réglementation et le classement des meublés de tourisme, la taxe de séjour et un tuto pour la déclarer en ligne, nos actions de communication et leur bilan...

## ATELIERS THÉMATIQUES

**Pour les hôteliers :** présentation des nombreux dispositifs proposés par la CCI, conçus pour eux.

**Pour les loueurs de meublés :** atelier dédié à la fiscalité, animé en collaboration avec le cabinet ACF Expertise.

## MARQUE CARACTÈRE SANCY



Pour valoriser le savoir-faire local, les produits marqués «**Caractère Sancy**» sont élaborés dans le Sancy et reflètent l'expertise et l'amour de leur métier des 22 artisans et producteurs qui ont rejoint la marque. Des vitrines dédiées, installées dans les offices de tourisme du Mont-Dore, de La Bourboule et de Super-Besse mettent en avant ces produits.

Contact :  
Marie-Hélène GUITTARD  
mh.guittard@sancy.com

## ASSURANCE ANNULATION

L'Office de Tourisme du Sancy a mis en place un partenariat avec un assureur spécialisé pour offrir une assurance annulation : c'est gratuit, sans engagement et très simple. Vous sécurisez vos réservations et rassurez vos clients.

- Plus d'infos dans l'espace pro de sancy.com

# A VOS CÔTÉS, AU QUOTIDIEN

## PARTICIPATION AU SALON ORIGINE AUVERGNE



Du 21 au 23 novembre 2025, le Massif du Sancy était présent au salon «Origine Auvergne» à l'invitation du Conseil Départemental du Puy-de-Dôme : l'occasion d'échanger avec les **30.000 visiteurs**, de mettre en lumière toute la diversité de nos prestataires et d'affirmer la place majeure du Massif du Sancy en Auvergne. Laura et Pierre, conseillers touristiques, ont renseigné les visiteurs en particulier sur les randonnées, sur Horizons, et proposé, à quelques jours de Noël, **des idées de cadeaux dans le Sancy !**

## OPEN PRO, OUTIL DE RÉSERVATION EN LIGNE

Le Conseil Départemental du Puy-de-Dôme, en collaboration avec l'Office de Tourisme du Sancy, met **gratuitement à disposition** des loueurs de meublés l'outil Open Pro qui permet de :

- **Proposer la réservation en ligne sans commission** sur sancy.com, sur leur propre site (ou fiche Google) en conservant la maîtrise de leur politique commerciale.
- **Gérer un planning unique** de disponibilités.
- **Améliorer la visibilité web** de leur offre.
- **Suivre les réservations** : envoi de contrats automatisés, arrivées, départs, annulations, règlements.
- **Utilisation simple** : une adresse e-mail et un accès internet suffisent. L'outil est 100 % en ligne, sécurisé, sans installation de logiciel.

## ET AUSSI :

- L'ABC des pros à retrouver sur l'espace pro de sancy.com,
- Les newsletters mensuelles pour les pros...



## DES RENDEZ-VOUS « ENTRE VOISINS »

Avec ces rencontres, nous invitons les habitants du Massif du Sancy à **(re)découvrir les richesses touristiques de leur territoire**. Ces temps de découverte ont permis de mettre en lumière le Musée de l'École des Peintres de Murol(s), le pôle aqualudique de La Bourboule,

le funiculaire du Capucin, et récemment la tyrolienne à virages du Mont-Dore, complétée par une visite de la station. L'objectif : **faire des sancyliens de véritables ambassadeurs du Massif du Sancy**, au service de l'attractivité et de la qualité de l'accueil.

# LES LABELS

## Une valeur ajoutée concrète

**Se démarquer et rassurer les clients, attirer et fidéliser, structurer son offre** : les labels sont devenus de véritables repères pour la clientèle. Ils permettent de bénéficier d'**accompagnement et d'avantages concrets** : conseils, astuces de bonne pratique à moindre coût pour améliorer ses services.

L'Office de Tourisme du Sancy vous accompagne dans la labellisation de votre prestation pour Famille Plus, Toutou Sancy et Accueil Vélo. Les critères de ces labels sont souvent conçus pour valoriser ce que vous faites au quotidien, et demandent peu d'efforts supplémentaires pour obtenir la certification. Quelques exemples !



Pour qu'un restaurant soit labellisé **Famille Plus**, les principaux critères sont :

- Être situé dans une des communes labellisées **Famille Plus** (Le Mont-Dore, Besse, La Bourboule, Chambon-sur-Lac, Murol et Saint-Nectaire).
- Un menu enfant (jusqu'à 10 ans) avec la spécialité locale ou le plat du jour en mini-portion.
- Proposer **chaise haute ou rehausseur**.
- Disposer d'un coin change (en option).
- Proposer un **geste d'accueil aux enfants** en prêtant par exemple des crayons de couleur. **L'office de tourisme vous offre le Tibou Mag**, magazine pour les 5-10 ans avec des jeux, des coloriages...



Pour qu'un restaurant soit labellisé **Toutou Sancy**, il lui suffit de mettre à disposition **une gamelle d'eau** (sans oublier une caresse pour le chien ou un petit mot gentil pour les maitres !).

Pour qu'un hébergement soit labellisé **Toutou Sancy**, les principaux critères demandent de proposer aux vacanciers avec un chien :

- Une gamelle.
- Un plaid ou une couverture.
- Une serviette (pour essuyer les pattes).
- Des sacs à déjection (seulement en dépannage). 1er stock offert par l'office de tourisme.
- Un terrain, une terrasse ou un balcon clos sont un plus (non obligatoire), tout comme l'accueil sans supplément tarifaire.



Le Massif du Sancy, avec ses parcours variés, est un véritable terrain de jeu pour les amateurs de vélo, sous toutes ses formes ! Pour accompagner les cyclistes, et en coopération avec le **Conseil Départemental du Puy-de-Dôme**, l'Office de Tourisme du Sancy a obtenu le label **Accueil Vélo**, garant de services adaptés aux pratiquants.

Les prestataires des communes du **Mont-Dore, Besse, Murol, Chambon-sur-Lac et Saint-Nectaire** peuvent être labellisés **Accueil Vélo** (proximité GTMC ou des parcours cyclo Tour du Sancy).

**Contact :**  
**Virginie SAVIGNAT**  
Référente labels  
[v.savignat@sancy.com](mailto:v.savignat@sancy.com)

**Et aussi :** En 2026, l'office de tourisme travaille au renouvellement d'audit pour :

- **Destination d'Excellence**, qui remplace Qualité Tourisme
- **Famille Plus** pour les communes de La Bourboule, Murol, Chambon-sur-Lac et Saint-Nectaire.

## 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 1 200 pros déjà membres !
- Consultez nos **newsletters** ou inscrivez-vous depuis l'Espace Pro pour la recevoir



LE TRI  
+ FACILE

PROSPECTUS



NE PAS JETER SUR  
LA VOIE PUBLIQUE



Conception : Isabelle GELLION / Rédaction : Marie-Hélène GUITTARD /  
Directeur de publication : Luc STELLY - Impression : Imprimerie Champagnac  
15000 Aurillac - Crédit photos : OT Sancy, Vincent Tiphine, Charlotte Petit -  
Dépôt légal : mars 2026 - Imprimé sur du papier 100% recyclé.