



# Soirée partenaires de fin d'année

---



19 décembre 2022



---

**BILAN**

# **ACTIVITE DE L'OFFICE DE TOURISME EN 2022**



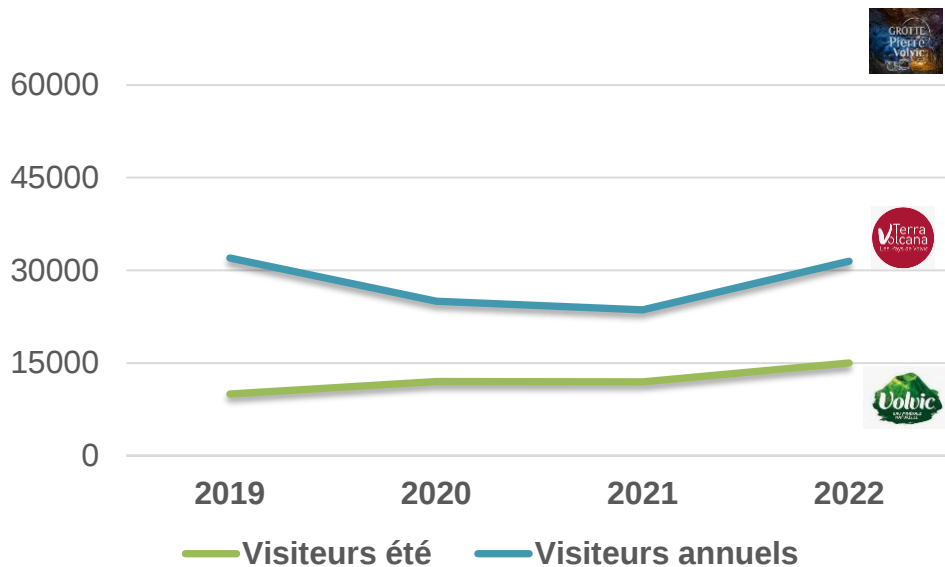
Maison de site UNESCO  
+ de 7 000 visiteurs



Contexte thermal tjrs contraint

Accueil

## Fréquentation des bureaux accueil



31 500 visiteurs

95%



Top demandes :

1. Activités et loisirs
2. Services pratiques
3. Patrimoine

# DEMARCHE QUALITE VALIDEE



Accueil

**2 ans**  
de préparation

**578**  
critères

**92,39%**  
13 audits mystères  
(mars/avril)

**95,49 %**  
1 audit sur site + 3  
audits mystères  
(aout/sept)



## Taux de conformité par séquence détaillée

|                                                         |          |
|---------------------------------------------------------|----------|
| PROMOTION / COMMUNICATION                               | 93.75 %  |
| STRATEGIE D'ACCUEIL                                     | 91.70 %  |
| LES SERVICES COMPLEMENTAIRES DE LA STRUCTURE PRINCIPALE | 96.76 %  |
| L'ECOUTE CLIENT                                         | 100.00 % |
| DEVELOPPEMENT DURABLE                                   | 100.00 % |
| PROMOTION QUALITE TOURISME                              | 100.00 % |
| DISPOSITIONS POUR ASSURER LA QUALITE DES SERVICES       | 100.00 % |
| ENGAGEMENTS INTERNES ET ENVERS LA COLLECTIVITE          | 100.00 % |
| LES DISPOSITIONS DE MANAGEMENT                          | 100.00 % |

**Impact direct sur le classement des communes en  
« communes touristiques » ou « station classée de tourisme »**

# Top pages 2022

1



2



3



4

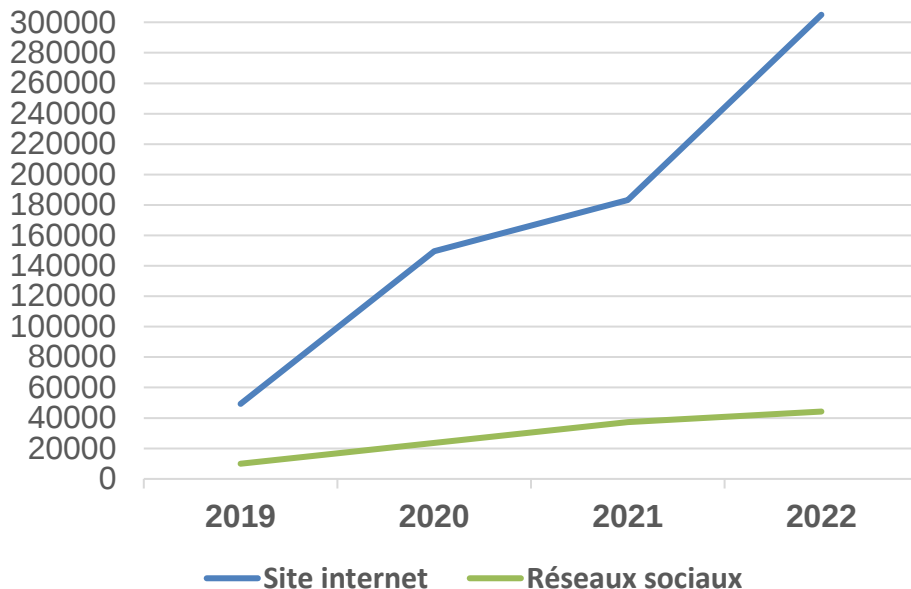


5



Digital

## Fréquentation numérique



**+ 67 %** visiteurs uniques  
(vs 2021)



**+ 71 %** trafic organique  
(Vs 2021)

**Prévision fin 2022 :**

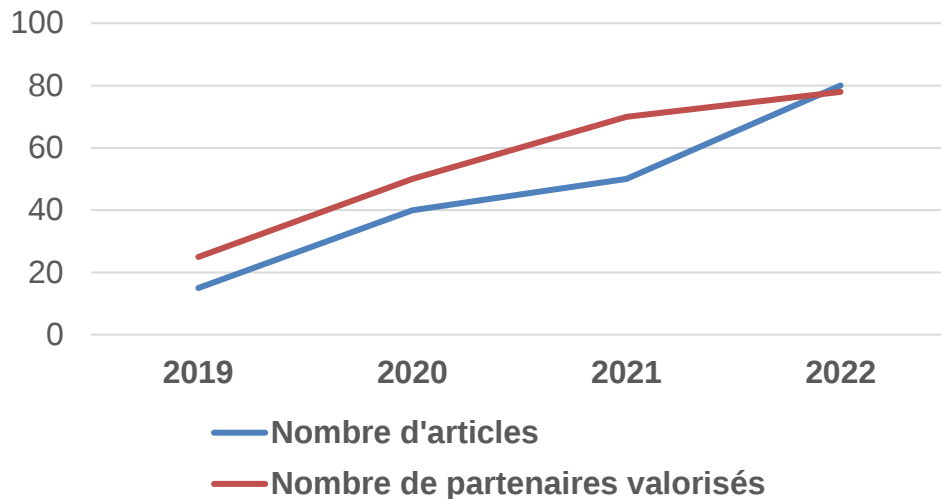
**+ de 305 000 visiteurs sur site @  
45 000 réseaux sociaux**



# 1 € investi = 35 € de retombées presse

Relations presse

## Relations presse



**+ 80 articles** et **+ de 75 partenaires** mis en avant, soit **30% des partenaires**



**12 accueils presse**

**1 conf. de presse début saison**





# + de 110 000 € de retombées pour les partenaires

## Commercialisation



Ventes en ligne :

**30 073 €** (vs 15 146 € en 2021) ; **254 transactions** (vs 139 en 2021)



Séjours groupes :

**66 200 € réalisés** (vs 12 000 € en 2019) ; **55 devis traités** (vs 39 en 2019)



Visites guidées :

**322 inscrits** (vs 299 en 2021) ; **5 100 € CA AMM** (vs 3 750 € en 2021)



Billetterie :

**8 659 €** (vs 14 600 € en 2021) ; **403 entrées** (vs 736 en 2021)

Facteurs : vente tardive partenaires et pas de possibilité de vendre le Panoramique



Pass Terra Volcana :

**116 ventes** (vs 456 en 2021) ; **2 932 € d'entrées** (vs 15 551 € en 2021)

Facteurs : pas de partenaires revendeurs, concurrence carnet sites visites, pouvoir d'achat



Boutique OT :

**27 343 €** (vs 25 779 € en 2021) ; **3082 ventes** (vs 3 301 ventes en 2021)

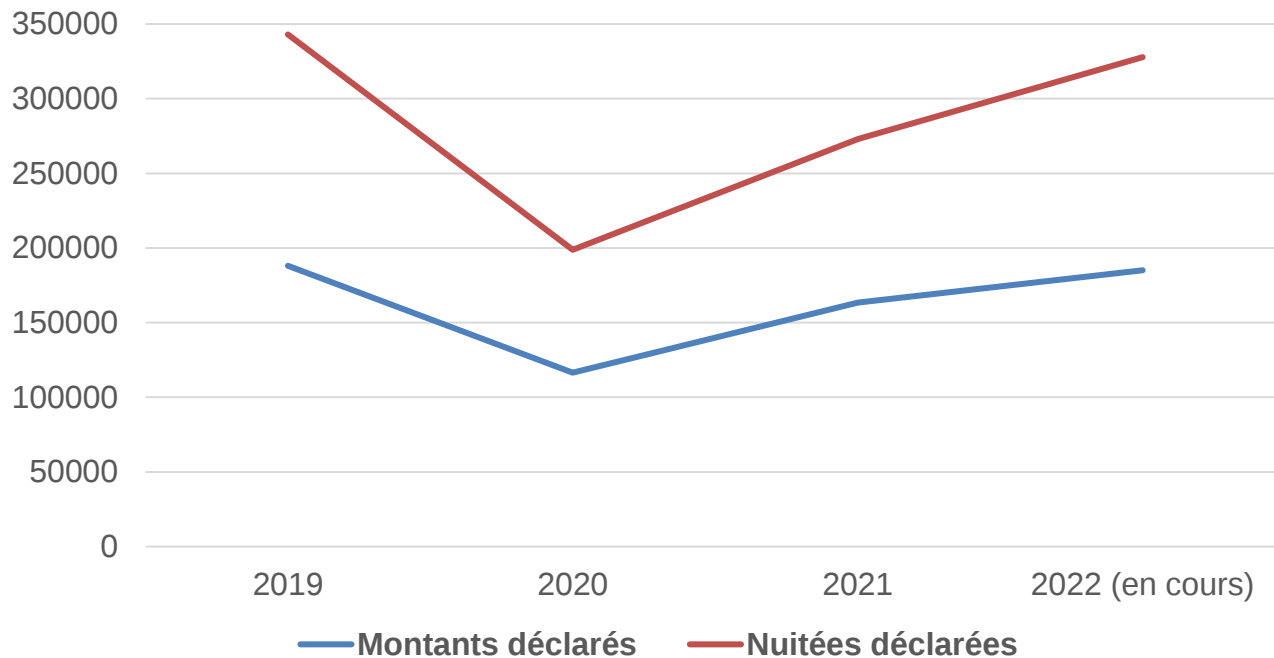


# En cours : 327 791 nuitées et 185 010 € déclarés

(rythme proche de 2019, fin 2019: 343 063 nuitées et 188 166 € déclarés)

Nombre de  
nuitées 2022

## Taxe de séjour



# Une équipe à votre service

## Notre équipe

**Elisabeth Bertrand**  
Directrice-adjointe  
de l'Office de Tourisme  
Référente de Châtel-Guyon

**Claire Torre**  
Suivi démarche Qualité  
Tourisme / Classement  
Observatoire  
Conseillère en séjour

**Isabelle Debain**  
Suivi administratif  
et comptable  
Assistante de direction  
Conseillère en séjour

**Clara Badonnel**  
Chargée de relations  
partenaires  
Conseillère en séjour

**Cédric Corre**  
Directeur de l'Office  
de Tourisme

**Rémi Teyssot**  
Chargé de la gestion  
relation client  
Conseiller en séjour

**Émilie Broche**  
Référente APIDAE  
Conseillère en séjour

**Anaïs Gillet**  
Animatrice réseaux  
sociaux  
Photothèque /  
vidéothèque  
Conseillère en séjour

**Audrey Ruedin**  
Chargée de  
stratégie digitale  
Conseillère  
en séjour

**Sylvain Padeloup**  
Chargé de promotion  
Conseiller en séjour

**Lise Agullo**  
Suivi des animations  
locales  
Assistante actions  
commerciales  
Conseillère en séjour

**Maxence Dupuich**  
Chargé de  
développement  
commercial  
Conseiller en séjour





---

**Partenaires**

# **OFFRE DE SERVICES 2023**

# Pourquoi devenir partenaire ?

## Offres de services



## Raison n°1

## AUGMENTER SA VISIBILITE SUR LE WEB

- Bénéficier de l'audience et du référencement de terravolcana.com
- 1 page/partenaire
- Bénéficier des campagnes webmarketing
- Être référencé sur les sites départementaux et régionaux

# Pourquoi devenir partenaire ?

## Offres de services



ROUTARD.COM

Auvergne : Terra Volcana, voyage au pays des volcans

Auvergne : Terra Volcana, voyage au pays des volcans, un reportage de la rédacti...

## Raison n°2 RENFORCER SA VISIBILITE HORS WEB

- Être promu sur tous nos points d'accueil
- Être promu dans nos éditions
- Bénéficier du travail de relations presse
- Être promu sur les événements et salons

# Pourquoi devenir partenaire ?

## Offres de services



## Raison n°3

## DEVELOPPER SON ACTIVITE COMMERCIALE

- Accès gratuit à l'outil de **réservation en ligne**
- Possibilité d'intégrer ou revendre le **pass TV**
- Référencement dans **l'espace « je réserve »** + campagnes webmarketing dédiées
- Promouvoir ses **offres et bons plans** au travers de nos actions
- Être revendu auprès de **groupes**

# Pourquoi devenir partenaire ?

## Offres de services



## Raison n°4 BENEFICIER DE RESSOURCES ET D'UN RESEAU

- Bénéficier des **chiffres et données** de l'OT
- Suivre sa e-réputation de façon simplifier
- Participer à des **journées d'échanges/découvertes/pots d'arrivée curistes**
- Être **accompagné** individuellement ou collectivement
- Utiliser la **photothèque/vidéothèque** de l'OT

**Partenaires**

# QUESTIONS DIVERSES & POT DE FIN D'ANNE





# Merci et bonnes fêtes de fin d'année à tous

---

OFFICE DE TOURISME TERRA VOLCANA  
19 décembre 2022