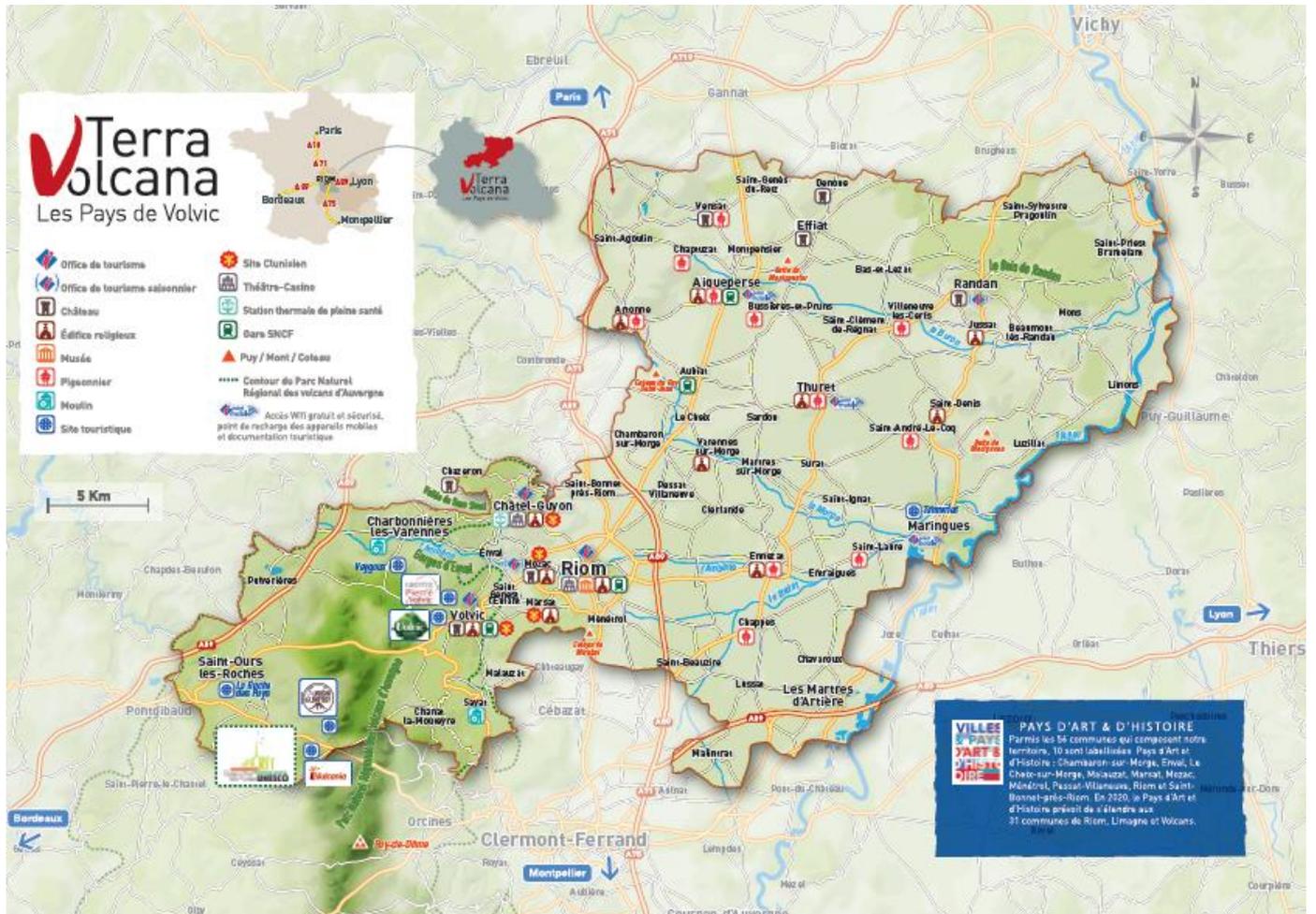


RAPPORT D'ACTIVITE 2022

OFFICE DE TOURISME ET DE THERMALISME
TERRA VOLCANA



SOMMAIRE



- P. 3 Gestion de la relation client
- P. 17 Plan d'action marketing
- P. 30 Gestion de la relation partenaires
- P. 34 Fonctionnement

Gestion de la relation client

Indicateurs clés :

- + de 32 000 visiteurs renseignés sur les points d'accueil : +36% vs 2021
- Ouverture de la maison de site Unesco début juillet : + de 7 000 personnes accueillies sur site (1er point d'accueil sur la période en termes de fréquentation)
- Obtention de la certification Qualité Tourisme en novembre 2022

1. Améliorer notre qualité d'accueil

Ouverture de la maison de site UNESCO



Projet touristique phare porté par l'agglomération Riom Limagne et Volcans, et construit en partenariat étroit avec l'office de tourisme, le Département du Puy-de-Dôme, la région Auvergne-Rhône-Alpes et l'Etat, **la première maison de site du patrimoine mondial de l'Unesco**, Haut lieu tectonique Chaîne des Puys et faille de Limagne, **a ouvert ses portes au public le 06/07/2022 sur le site du Goulet à Volvic** après plusieurs mois de travaux.

Située sur un secteur de forte affluence touristique, à proximité de sites touristique majeurs, départs de randonnée, et nouveaux hébergements, cette maison de site a une **triple vocation** :

- Elle abrite le **nouveau point d'information touristique de l'office de Tourisme Terra Volcana**, en complément du point d'accueil présent en centre-ville qui reste ouvert en saison estivale. Cet espace permet désormais aux équipes de Terra Volcana d'accueillir les visiteurs, de les renseigner et les orienter sur les différents points d'attrait du territoire.
- En complément de l'accueil proposé par les équipes de l'office de tourisme, **un espace scénographique dédié à l'inscription de la chaîne des Puys Faille de Limagne inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO** est à découvrir sur place. Maquette 3D avec projections de vidéomapping, écrans tactiles, panneau géant... les dispositifs numériques proposés permettent d'offrir une première approche du volcanisme et du phénomène unique de la faille de la Limagne aux visiteurs.
- Elle est également naturellement le **point de départ des activités de pleine nature**. Des services adaptés y sont d'ailleurs proposés : une station de lavage et de gonflage de VTT et de vélos en extérieur ; deux bornes tactiles permettant d'imprimer ou de télécharger toutes les randonnées du territoire et de consulter les infos pratiques liées aux activités, aux points de restauration, aux événements ; un point de départ et de rencontre pour les accompagnateurs de moyenne montagne partenaires de l'office de tourisme.

Enfin, le visiteur est amené également à découvrir les spécificités du territoire via l'installation sur place de sculptures en pierre de Volvic, de pièces en lave émaillés, d'éléments liés aux eaux minérales et thermale.

A terme, ce projet s'intégrera dans un ensemble d'aménagements plus large avec notamment la création d'un parking arboré porté par la ville de Volvic, l'ouverture d'un gîte de groupes construit par un acteur privé situé à côté de la maison de site, et l'aménagement de cheminements permettant de rejoindre à pied les lieux touristiques alentours.

Au final, 3 autres maisons de site verront le jour en parallèle de l'ouverture de celle du Goulet. Des projets de réaménagement sont prévus à la gare du Panoramique des Dômes, à la maison du Parc naturel des Volcans d'Auvergne à Montlosier et à l'Office de tourisme d'Aydat.

A ce jour, la maison de site a déjà accueilli plus de 7 000 visiteurs et a été le 1er point d'accueil touristique de l'OT en termes de fréquentation depuis son ouverture.

Elle a également accueilli plusieurs événements, dont notamment 2 journées organisées par l'office de tourisme courant novembre, en collaboration avec le Conseil départemental, dans le cadre des 50 ans de l'UNESCO. Au total, plus de 50 personnes sont venues découvrir la maison de site, participer à des ateliers de lave émaillée construits avec nos artisans locaux, et profiter d'une randonnée volcanique menée par l'un de nos guides accompagnateur de moyenne montagne (AMM).



Certification Qualité Tourisme et classement en catégorie I :

L'année 2022 a été l'année de finalisation et d'obtention de la marque Qualité Tourisme. La marque Qualité Tourisme est une marque nationale gérée par la DGE. Elle évalue la qualité d'accueil et de service de l'Office de Tourisme.



Ce travail engagé fin 2019 s'est finalisé par **plusieurs vagues d'audits de mars à septembre 2022, durant lesquelles plus de 300 critères ont été mesurés :**

- o 4 audits mystères à l'accueil de nos offices de tourisme,
- o 6 audits mystères téléphoniques en français, 6 audits téléphoniques en langues étrangères,
- o 6 audits mystères par mail en français, 6 audits par mail en langues étrangères,
- o 2 audits mystères numériques complets (site internet, réservation en ligne, réseaux sociaux)
- o 1 audit complet de l'office de tourisme sur site (processus d'accueil des clientèles, analyse des performances des services, organisation interne, administration et RH, etc.)

Suite à ces audits la structure a obtenu la certification Qualité Tourisme en novembre 2022, avec un taux de conformité de 95,5%, soit 10,5% au-dessus du taux de conformité minimal (s'élevant à 85% de satisfaction). De plus, en moins d'un an, l'office de tourisme enregistre un bon de 31,5% de conformité par rapport à l'audit blanc réalisé en décembre 2021, dont les premiers résultats s'élevaient à 64%.

En parallèle de ces audits, le travail s'est poursuivi sur :

- o **L'amélioration des outils de gestion qualité** (suivi des process internes...) **et des techniques d'accueil** (journée d'échanges internes, formation des conseillers en séjour saisonniers)
- o **La poursuite de récolte et d'analyse des avis clients** dans nos bureaux d'accueil et sur les plateformes d'avis en ligne.
- o **La poursuite des réunions du groupe « destination d'excellence »** lancé en décembre 2021. 4 axes de travail ont été abordés en 2022 : la pleine nature et la gestion des itinéraires de randonnées ; l'accueil des clientèles camping-caristes ; la station thermale de Châtel-Guyon (mobilité, dynamique culturelle et économique, l'amélioration de l'accueil des clientèles thermales) ; l'amélioration de la méthode de recueil d'expérience clients sur le territoire. Les différents outils mis en place par l'OT courant 2021 et début 2022 (Fairguest, Avizi...) sont venus nourrir le travail mené par ce groupe, l'objectif étant de partir des remontées clients.

Durant l'automne 2022, nous avons également **finalisé le dossier de classement en catégorie I** de l'Office de Tourisme. Le classement des offices de tourisme évalue la qualité des services à travers 15 critères d'évaluation. Ce dossier a été **déposé en préfecture fin décembre 2022 et sera en cours d'instruction par les services jusqu'au 20 mars 2023.**

Suivi des avis en ligne :

Aujourd'hui, plus que les classements traditionnels en étoile ou via des labels, les clients consultent avant tout les sites d'avis en ligne pour affiner leurs choix avant ou pendant leur séjour, et y déposer leurs avis pendant ou après leur séjour.

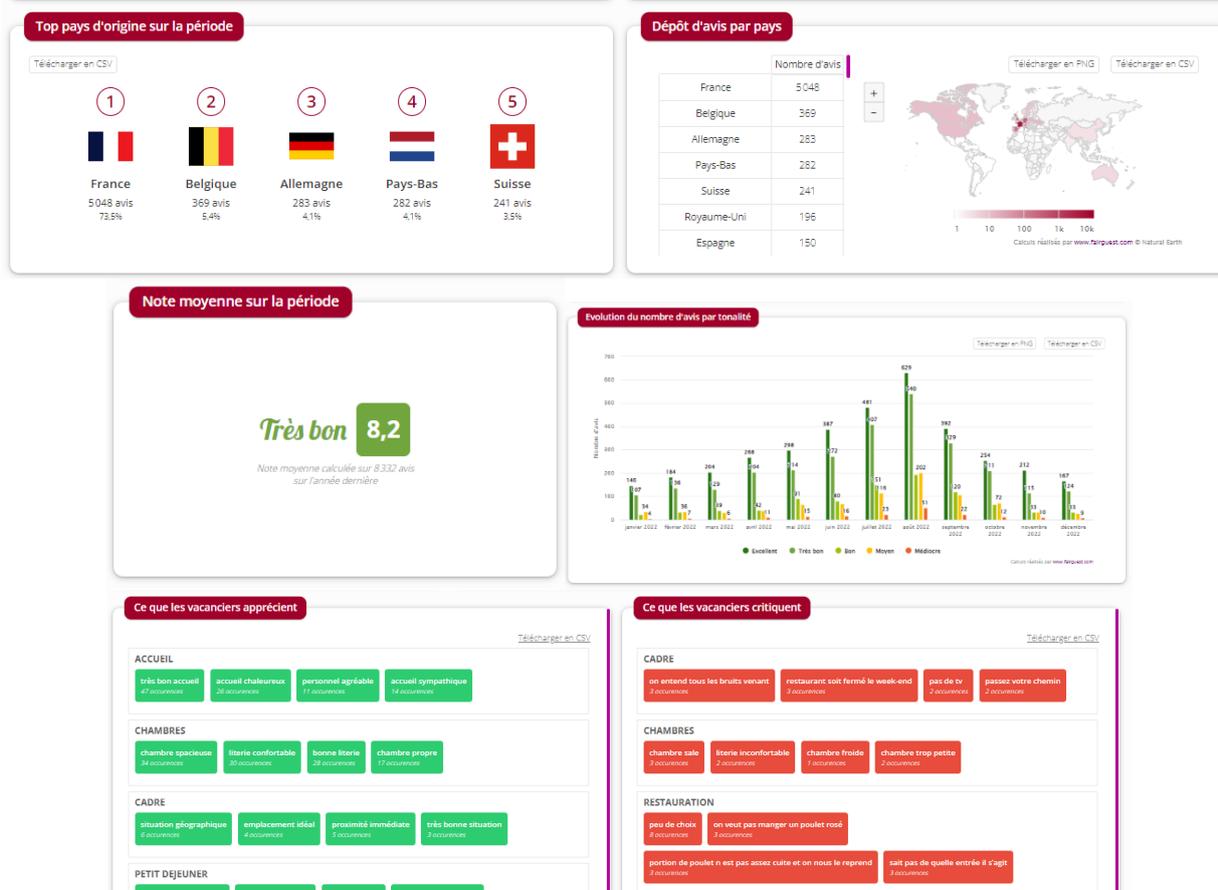
Aussi, afin d'avoir un meilleur suivi de ces (nombreux) sites, et en lien avec le travail engagé sur la démarche qualité, **l'OT s'est doté de l'outil Fairguest** en 2021.

Les premiers traitements de données effectués sur 2022 ont permis de nourrir les travaux menés par le Groupe « Destination d'Excellence » sur l'amélioration de l'accueil des clientèles sur l'ensemble de la destination.

L'outil Fairquest permet de :

- Disposer d'un suivi global de la satisfaction clients sur le territoire (plus de 300 prestataires toute catégorie confondue ont ainsi été intégrés à l'outil)
- Disposer d'un suivi par typologie de prestataires (restaurants, hébergeurs, sites de visite...)
- Proposer à ses partenaires une analyse personnalisée et mensuelle de l'expérience client dans leur établissement

Ex. tableaux de bord Fairquest de suivi des avis sur les hôtels du territoire sur l'année 2022 paramétré par l'OT :



L'OT surveille et répond également aux avis en ligne le concernant.

Office de Tourisme de Châtel-Guyon - Terra Volcana, Les Pays de Volvic

1 Av. de l'Europe, Châtel-Guyon

4,2 ★★★★★ 76 avis
Les avis n'ont pas été validés.

Jenny Frandon
53 avis · 4 photos
★★★★★ il y a un an

Nous sommes allées à la recherche de conseils à l'office du tourisme, l'accueil était chaleureux et on a su tout de suite cerner nos attentes et nous faire des propositions en accord. Les supports donnés (cartes and co) sont top aussi.
Visité en août 2021

Réponse du propriétaire il y a un an
Bonjour Jenny Frandon, nous vous remercions pour votre note de 5 étoiles. Nous sommes heureux d'avoir pu satisfaire pleinement vos attentes. Votre retour d'expérience a été transmis à l'ensemble de l'équipe. Nous espérons avoir le plaisir ... Plus

Exemple avis Google 2022

Personnalisation de l'acte d'accueil

- Panier de favoris personnalisé :

Pour proposer une expérience client ultra personnalisée, **les conseillers en séjour composent leurs mails** avec notre nouvel outil **Avizi installé début 2022 permettant de personnaliser les réponses en intégrant des offres de notre site internet**. Cette solution permet de répondre de façon qualitative et pertinentes aux clients formulant une demande précise concernant un séjour complet, des hébergements répondant à certains critères, des activités ou visites correspondant à leurs centres d'intérêts. Ces paniers personnalisés par la qualité de la réponse apportée incitent le client à déclencher leur acte d'achat directement en ligne depuis notre site internet

- Outil Edit Select :

L'OT s'est doté en 2021 de l'outil EditSelect qui permet désormais aux conseillers en séjour d'éditer des documents (pdf ou papier) individuels et adaptés aux demandes des clients (accueil/mail/téléphone). **Désormais le client ayant une demande précise ne repart plus avec le guide regroupant toutes les activités/prestataires du territoire sans distinction, mais la liste des activités/prestataires adaptés à sa demande**. En plus d'apporter un service personnalisé, cet outil a permis de réduire de 30% les déchets de documentations touristiques de l'OT et permet une meilleure gestion des stocks d'édition.

- Formation des conseillers en séjour :

Les conseillers en séjour permanents et saisonniers sont formés régulièrement en interne par notre référente qualité, pour construire et formuler rapidement des réponses personnalisées et adaptées aux demandes des clients. Au-delà de la connaissance du territoire, ce sont de réelles techniques d'argumentaires de vente qui leur sont transmises. L'objectif : fournir une réponse concise, pertinente et qui donne envie de découvrir et consommer sur le territoire tout en répondant aux contraintes de temps, de mobilité, de budget, de centre d'intérêt, etc.

Poursuite de l'amélioration de nos espaces d'accueil et de l'accueil hors les murs :

- Renouvellement et investissement dans divers supports décoratifs (windflag, fleurissement, décorations saisonnières, végétalisation des intérieurs) pour rendre nos espaces plus visibles de l'extérieur et plus attrayants à l'intérieur.
- Poursuite de l'utilisation des corners d'accueil au sein du hall des thermes et du Domaine Royal de Randan : + de 2 300 guides de l'OT diffusés via ces corners
- Présence "hors les murs" renforcée pour être au plus près des flux de visiteurs :
 - Demi-journée sur le Trail de Vulcain en mars
 - 2 journées sur la VVX 2022 mai
 - 2 journées sur le festival Jazz aux sources 2022 juin
 - 2 journées sur le festival Mondemain 2022 août
 - 6 journées d'accueil curistes dans le hall des termes de Châtel-Guyon de juin à septembre.



Jazz aux Sources

VVX

2. Boutique/Billetterie

Nos actions se sont poursuivies autour de 3 axes :

- Ouverture d'une nouvelle boutique à la Maison de Site Unesco à Volvic



Volvic Maison de Site Unesco

- Réaménagement des espaces boutique de Riom et Châtel-Guyon



Riom



Châtel-Guyon

- Accentuation de la thématique artisanat local avec l'intégration de produits de 4 artisans locaux partenaires de l'OT (savons, céramiques, bougies et bijoux).



Céramiques

Savons et Eaux florales

- Un service billetterie en ligne et en front office permettant d'acheter directement à l'OT des entrées pour Vulcania, le Volcan de Lemptégny et ses nocturnes, la Grotte de la Pierre, mais également le Pass Terra Volcana et les visites guidées organisées par l'Office de Tourisme

Le chiffre d'affaires global de la boutique de l'OT est en baisse en 2022 vs 2021 (- 16%). Cela s'explique notamment par la revente tardive (courant juillet pour Vulcania/Lemptegy/Grotte de la Pierre) ou la non-revente (Panoramique des Dômes) de billetterie pour nos principaux sites de visite, ces-derniers ayant changé de logiciel boutique courant 2022 et n'ayant pas pu mettre en place l'interface BtoB permettant à l'OT de revendre les entrées. A noter néanmoins, que la vente des autres produits a quant à elle légèrement progressée vs 2021.

	Terra Volcana	CHATEL	RIOM	VOLVIC UNESCO	VOLVIC VILLE
Chiffre d'affaires 2020	37 291,10 €	21 223,10 €	6 571,00 €	-	9 497,00 €
Chiffre d'affaires 2021	43 285,20 €	22 306,40 €	10 045,80 €	-	10 933 €
Chiffre d'affaires 2022	36 328,95 €	18 682,55 €	6 398,95 €	7 447, 55 €	3 799,90 €
Tickets vendus 2020	2 861	1 671	694	-	496
Tickets vendus 2021	3 276	1 628	932	-	716
Tickets vendus 2022	3 067	1 584	704	579	200
Panier moyen 2020	13,03 €	12,70 €	9,47 €	-	19,15 €
Panier moyen 2021	13,21€	13,70 €	10,78 €	-	15,27 €
Panier moyen 2022	11,85 €	11,79 €	9,09 €	12,86 €	19,00 €
Billetterie 2020	15 593,00 €	6 855,00 €	2 270,00 €	-	6 468,00 €
Billetterie 2021	24 879,00 €	12 669,10 €	5285,60 €	-	6925,00 €
Billetterie 2022	16 722,15 €	10 067,85 €	1 409,75 €	2 477,65 €	2 766,90 €

3. Observation : suivre l'activité touristique du territoire

Le travail autour d'un **observatoire touristique commun** aux territoires de Clermont-Ferrand, Vichy, Mond'Arverne et Terra Volcana s'est poursuivi :

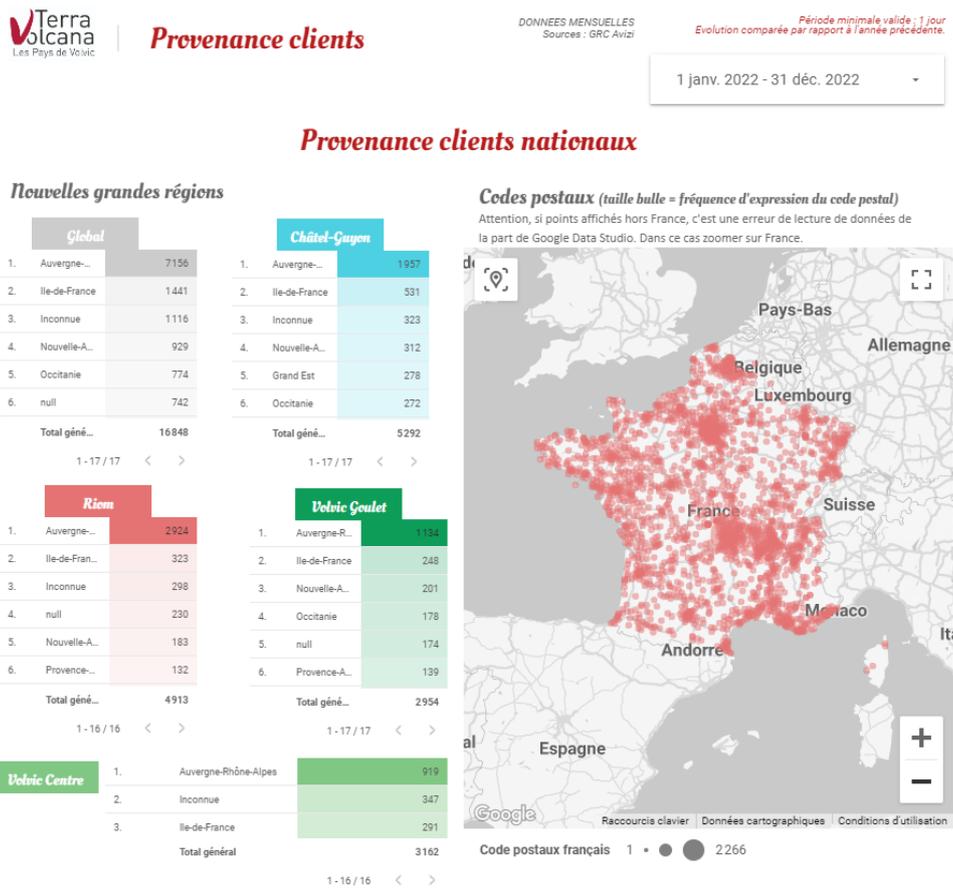
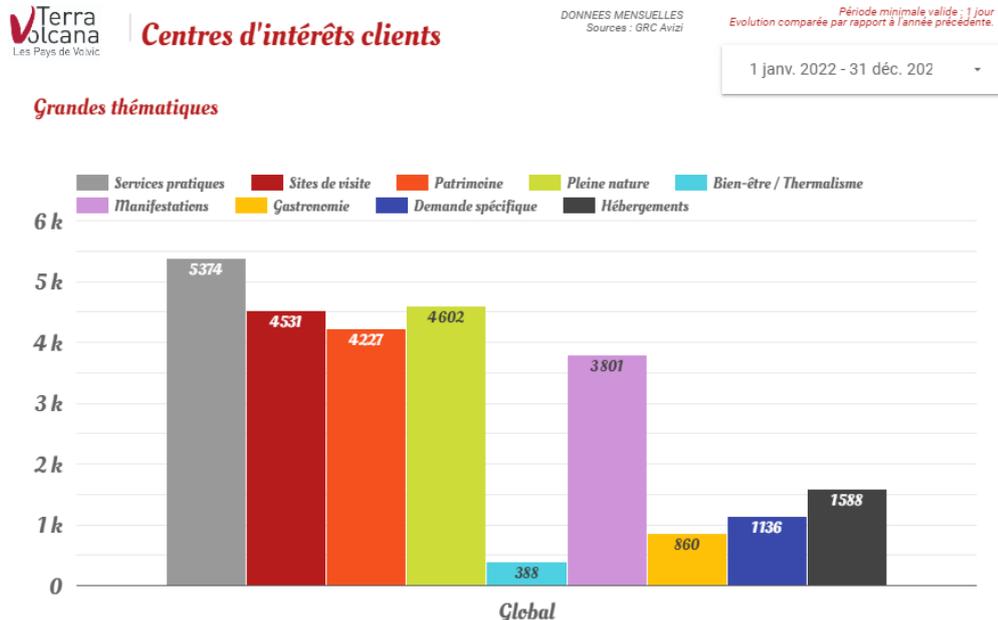
- Réalisation de **3 enquêtes de conjoncture** sur les mois de juin, juillet et août.
- **Diffusion de l'enquête clientèle**, du 4 avril au 30 novembre 2022 dans nos offices de tourisme et dans les sites de visite et hébergeurs partenaires. Au total, un panel de 148 réponses permet de disposer d'une première photographie des profils nos visiteurs (ressources, motifs de séjour, préparation de leur séjour, le type d'hébergements et d'activités choisis...). Cette enquête a également été diffusée sur les 3 autres territoires permettant ainsi de disposer de données comparatives.



Flyer enquête clientèle 2022

- Poursuite du travail d'harmonisation et de mise en place de **nouveaux critères APIDAE** (destinés à récupérer des données communes pour en extraire des ratios économiques).

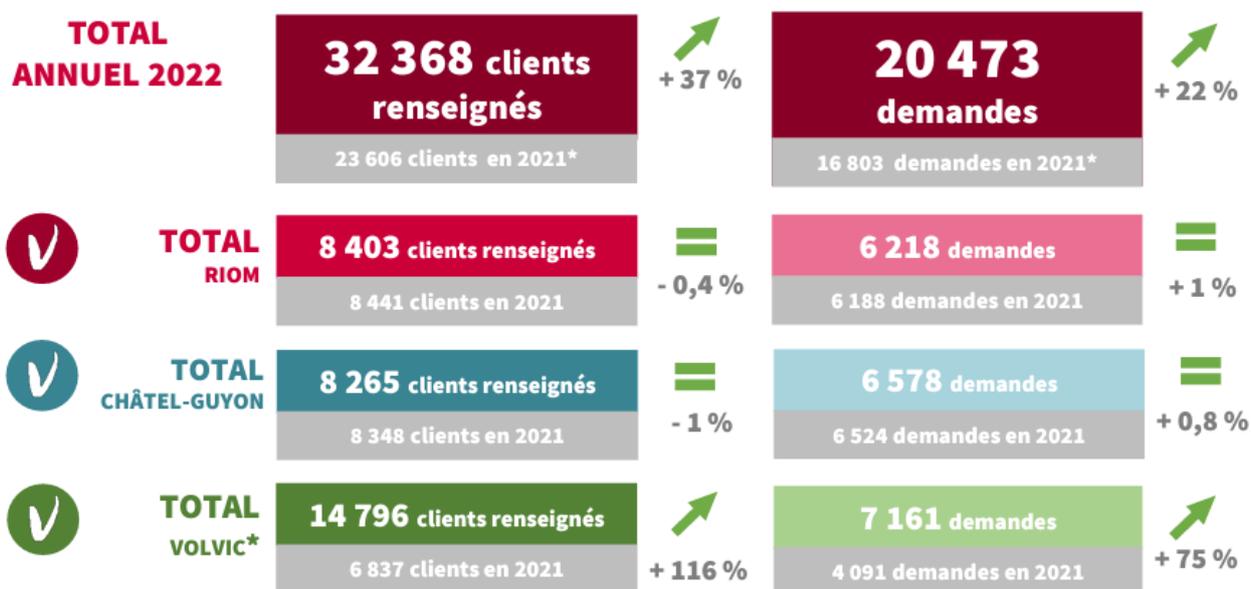
- Poursuite du travail de suivi et d'analyse des données clientèles recueillies via l'outil de **Gestion de la Relation Client** Avizi déployé sur les différents espaces d'accueil de l'OT. Ce nouvel outil nous permet d'analyser et croiser de précieuses données sur les clientèles de l'Office de Tourisme.



Ex. de données extraites du logiciel Avizi

Bilan de l'année 2022

- L'année 2022 apparaît comme étant l'année d'un retour à la normale. En effet, les chiffres de fréquentation sont en hausse par rapport à 2019, dernière année de référence avant covid, avec notamment plus de **198 500 nuitées déclarées en 2022**, vs plus de 188 000 en 2019.
- Ces éléments corroborent les données récoltées par l'Office de Tourisme qui a renseigné au global sur l'année **plus de 32 368 clients (soit +37% sur l'année sur les 3 bureaux d'information permanents)**.
- Cette saison 2022 marque également le **retour progressif des clientèles du marché européen** et notamment des clientèles britanniques, qui avaient fortement diminué depuis le Brexit. Les clientèles internationales ont représenté 9% des clientèles en juillet et en août, un chiffre stable par rapport à 2021 (dans l'ordre de volume : suisses, belges, allemands, britanniques, néerlandais).
- Les clientèles **individuelles, duos/couples et familles** forment les 3 principales typologies de visiteurs reçus par l'OT, leurs principales demandes se concentrant autour des thématiques suivantes : infos pratiques, sites de visite, pleine nature, culture/patrimoine, et animations.



Tous les chiffres clés générés par les outils de l'OT sont mis en ligne sur son site pro pour les mettre à disposition des partenaires privés et institutionnels : <https://www.terravolcana.com/espace-pro/observatoire-touristique/>

4. GRC : mieux connaître ses clients pour mieux les cibler

Parallèlement, l'OT a poursuivi son travail autour de la gestion de la relation client (GRC), en se fixant un double objectif :

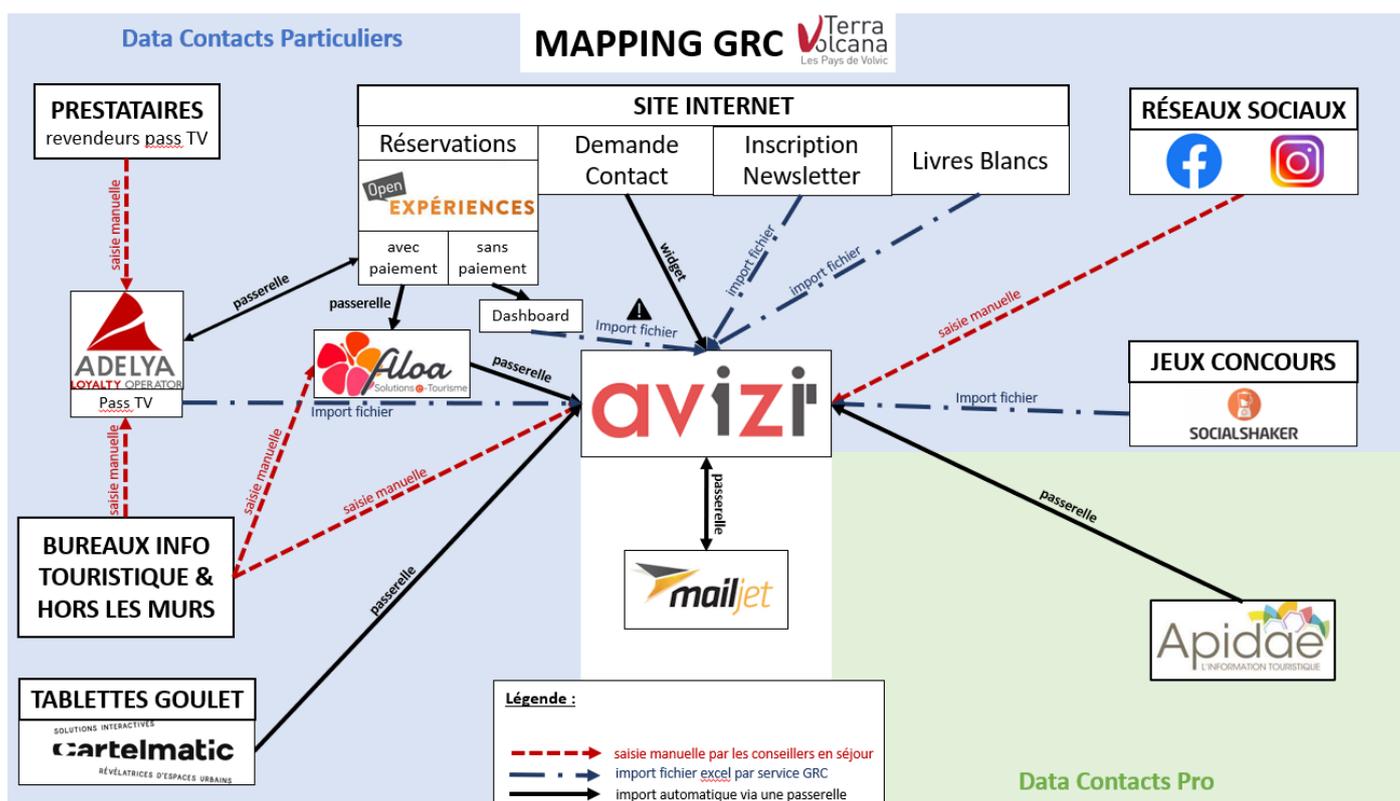
- **Disposer de davantage de données sur les clients** intéressés par la destination Terra Volcana ou en séjour sur place (provenance, type de demandes, type de visites effectuées sur le territoire, coordonnées, dates de séjour...)
- **Rendre ses données utiles** en les utilisant pour ajuster nos actions de promotion et pour renseigner nos prestataires partenaires sur les profils et attentes de nos visiteurs

Logiciel GRC « AVIZI » :

Début 2022, l'OT a finalisé la mise en place de son logiciel de GRC, Avizi, et a commencé à en exploiter le potentiel durant toute l'année :

- En front office à l'accueil : une saisie des données clients plus précise ; un traitement des demandes facilité ; la gestion des stocks de documentation touristique améliorée
- En back office : une meilleure analyse statistique ; l'envoi de campagne marketing ciblées ; une meilleure gestion de la base de données BtoC/BtoB dans le respect des règles RGPD ; des passerelles entre cet outil et nos autres outils numérique (base de données APIDAE, logiciel caisse Aloa, site internet de l'OT) afin de capter davantage de données clients.

Ce logiciel est désormais au centre de la stratégie GRC de l'OT.



Récupération de « data clients » :

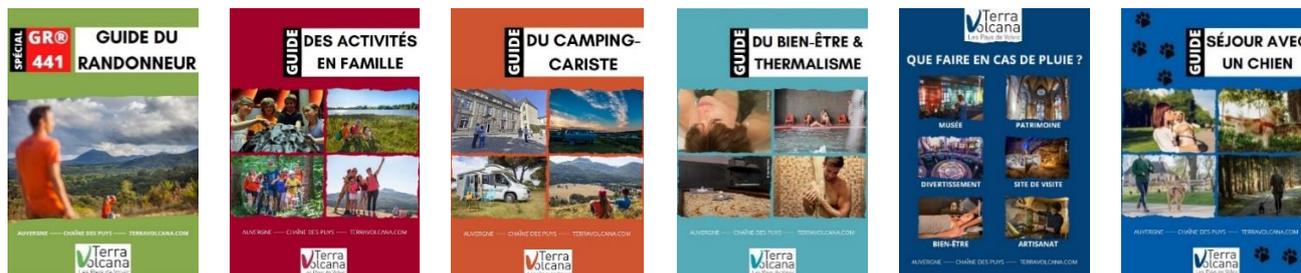
Le début d'année 2022, avec le logiciel Avizi, a permis de **mettre en conformité RGPD l'ensemble des anciens contacts de l'OT**. Sur plus de 3 000 anciens contacts, 617 contacts ont validé leurs accord RGPD pour rester en contact avec l'OT.

Parallèlement, l'OT a mis en place **plusieurs actions/outils lui permettant de récolter de nouvelles données clients ou de mieux informer les clients intéressés par la destination** à différents moments de leur prise d'information (avant ou pendant le séjour) :

Sur son site internet :

- Cases opt-in sur la billetterie en ligne Open System
- Formulaire d'inscription à notre newsletter (+42,1% d'inscription vs 2021)
- Mise en place d'un widget Avizi sur le formulaire de contact (notamment les dates de séjour et les cases opt-in)

➤ Mise en ligne en fin d'année de livres blancs téléchargeables en échange de données clients (ex. ci-dessous). Ces livres blancs sont en lien avec les personae définies dans la stratégie marketing de l'OT et des questions récurrentes posées par la clientèle touriste.



Guide GR®441 Guide Séjour en famille Guide Camping-Car & Vanlife Guide Bien-être & Thermalisme Guide Que faire en cas de pluie ? Guide Séjour avec un chien

➤ Tracking des URL clés et suivi statistique du trafic du site internet

Sur ses réseaux sociaux :

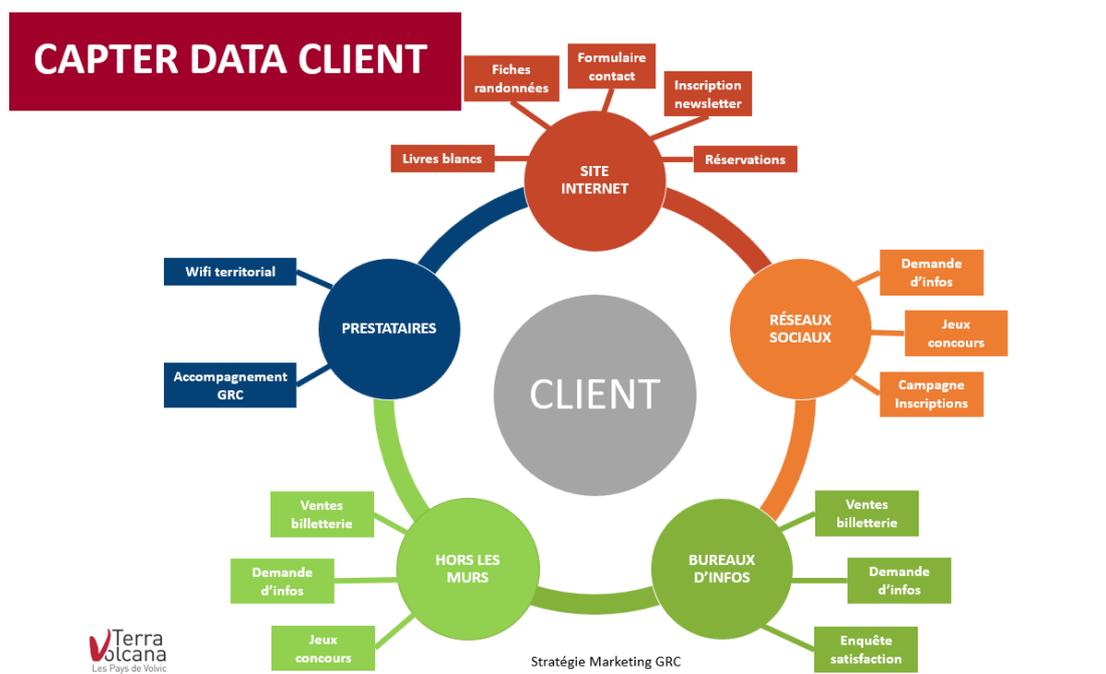
- A l'occasion de jeux concours ou autres animations mises en place par l'OT, des filtres permettent de récupérer de la donnée client : +36,6% nouveaux contacts vs 2021
- Mise en place de campagnes d'inscription à la newsletter de l'OT en ciblant des contacts locaux et régionaux sur les mois de mai, septembre et décembre.

Au sein de ses accueils physiques :

- Application des nouveaux scénarii d'accueil pour améliorer la récolte de data client notamment lors de la vente de billetterie

Lorsqu'un agent de l'OT est hors les murs :

- L'OT s'est doté d'outils numériques mobiles lui permettant de capter de la donnée lorsqu'il est sur des salons ou présent sur des événements ou autres lieux
- Mise en place d'animations/jeux concours avec lots à gagner (ex. 2022 : 7 jours de présence dans le hall d'accueil d'Aïga Resort, avec à la clé environ 1 acte d'accueil sur 2 transformé en contact qualifié grâce au jeu concours).

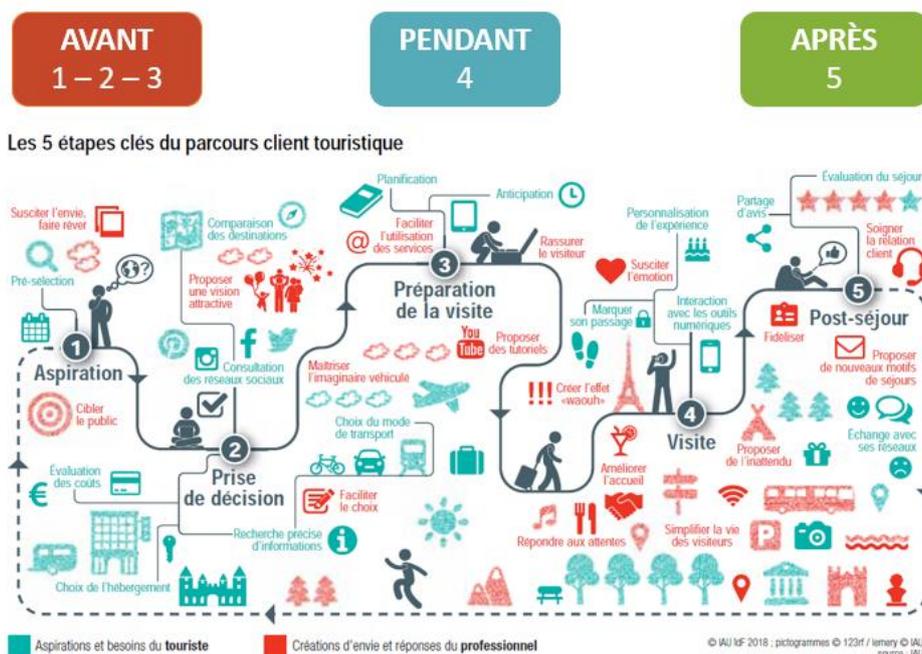


Fin 2022, l'OT a désormais une base de données de **4 477 contacts qualifiés** en accord avec le RGPD.

Déploiement de la stratégie marketing GRC :

A partir de ces données, l'OT cherche à la fois à améliorer sa qualité de service et d'accueil, mais également à déployer des actions de promotion davantage personnalisées (contenu, timing d'envoi, offres commerciales) **en les adaptant à chaque catégorie de clientèle ciblée et aux 3 moments d'un séjour :**

- Phase de préparation = avant
- Phase de découverte = pendant
- Phase de souvenirs = après



Ci-après, les différentes actions mises en place tout au long de l'année 2022 :



Des campagnes trimestrielles envoyées en fonction du secteur géographique des clients :

- Locaux (résidents de Terra Volcana et des départements limitrophes à moins d'1h30 de notre territoire)
- Nationaux (hors locaux)

Exemple, newsletter envoyée le 14 octobre à notre cible « locaux » :

Nombre de contacts ayant reçu cette campagne : 1 213

Taux d'ouverture : 43,22%

Taux de clic : 12,12%



Des campagnes marketing mensuelles (hors juillet-août) adressées en fonction des centres d'intérêts et du secteur géographique :

Exemple, « L'Agenda Terra Volcana » envoyée en décembre 2022 :

Riom Limagne & Volcans EN FÊTE
 Jusqu'au samedi 24 décembre 2022, vibrez au rythme des **speotzoies, animations et déambulations de Noël** sur le territoire de Terra Volcana.

Vous pouvez participer en famille à des **ateliers, promenades en oâléons et animations musicales**. Venez également rencontrer nos artisans et commerçants locaux sur les différents marchés.

[Découvrir le programme](#)

Animations de fin d'année
 Venez découvrir les **chalets de nos artisans et commerçants locaux** et goûter le traditionnel **vin chaud** sur nos **marchés de Noël**. Découvrez sur notre agenda l'ensemble des **animations de fin d'année** sur notre territoire.

[Accéder aux Animations](#)

Atelier La Salamandre
 Le **Pays d'Art et d'Histoire de Riom** propose un **atelier pour les 8-12 ans** le **mercredi 28 décembre à 10h**. Vos enfants découvriront l'histoire de la salamandre, emblème du roi François Ier et s'amuseront à en fabriquer une aux couleurs de Noël.

[Acheter vos Billets](#)

Réveillon du Nouvel An
 Et si vous fêtiez le réveillon du nouvel an au **Stèle casino de Châtel-Guyon**. Au programme, **repas de fête, animation et accès au casino** (réservé aux personnes majeures) et tartiné de commencer la nouvelle année en remportant le **jackpot!**

[Réserver vos Places](#)

Nombre de contacts ayant reçu cette campagne : 1 668

Taux d'ouverture : 44,72%

Taux de clic : 15,35%

Calendrier de l'Avent
 Terra Volcana organise son traditionnel jeu concours du **Calendrier de l'Avent** jusqu'au **25 décembre inclus**. Nos partenaires vous ont **glissés** pour cette édition 2022. Venez chaque jour, ouvrir une case et tentez de remporter l'un des **34 lots à gagner** : week-end, culture, bien-être, sites touristiques, gastronomie...

[Tenter votre chance](#)

Office de Tourisme Terra Volcana
[Bureau d'information de Riom](#)
[Bureau d'information de Châtel-Guyon](#)
[Bureau d'information de Volvic](#)

[f](#) [t](#) [i](#)

Des campagnes marketing automatisées en fonction du profil client pour les clients dont nous connaissons les dates de séjour :

- Mailing de bienvenue envoyé à J-6 avant l'arrivée sur le territoire en fonction de la cible clients : curistes, famille ou touristes

Bienvenue en Terre d'Émotions

Votre séjour en Terra Volcana approche
 Vous êtes entrain de boucler vos valises. Votre rendez-vous pour la remise des clés avec votre hôte est pris. Vous avez regardé la météo à venir pour votre séjour en Auvergne et le soleil sera de la partie ! Votre séjour à Volvic s'annonce sous les meilleurs auspices. Vous vous posez quelques questions sur les randonnées ? Les animations prévues durant votre séjour ? Ou trouver un bon restaurant avec des spécialités locales ? Ne vous inquiétez pas l'Office de Tourisme Terra Volcana est là pour vous accompagner.

Pass Terra Volcana
 Découvrez le Pass Terra Volcana, le Bon Plan pour faire le plein de découvertes ! Il se décline en deux versions :
 - Le Pass 3 jours pour 38 €
 - Le Pass 1 mois pour 49 € (dans la limite de 5 activités)
 Vous bénéficiez en plus de remises pour des activités sportives ou créatives et des bons plans chez de nombreux partenaires : restaurants, boutiques souvenirs...

[Découvrir le Pass Terra Volcana](#)

Les Restaurants
 Envie de déguster une bonne truffade, une planche de charcuterie et fromages d'Auvergne ? Nous avons des restos pour tous les appétits en Terra Volcana. Accédez à notre sélection de nos meilleures adresses sur notre territoire.

[Voir les Restaurants](#)

Les Idées Cadeaux de notre Boutique
 Cette année, les boutiques de votre Office de Tourisme s'étoffent de produits locaux. Vous trouverez des savons naturels et eaux de parfums, de la céramique faite à la main et des bougies fabriquées par des artisans de notre territoire. Et retrouvez également plein d'autres nouveautés pour vous faire plaisir ou gâter vos proches...

[Découvrir les Produits de notre Boutique](#)

Office de Tourisme Terra Volcana
[Bureau d'information de Riom](#)
[Bureau d'information de Châtel-Guyon](#)
[Bureau d'information de Volvic](#)

[f](#) [t](#) [i](#)

Vous avez accepté de recevoir des informations de la part de l'Office de Tourisme Terra Volcana. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier par courrier en écrivant à : Office de Tourisme et de Thermalisme Terra Volcana - Délégué de la Protection des Données - 27 place de la Fédération - 63200 RIOM

Vous avez la possibilité de vous désinscrire à tout moment en cliquant sur le lien ci-dessous.
 Photos © Marilisa Niels / David Probert / OT Terra Volcana
[Version navigateur](#)
[Gérer mes préférences](#) - [Se désabonner](#)

Les Animations
 Expositions, Visites guidées, Jours de marché, Événements culturels... Pour connaître les dates et lieux des animations et manifestations en Terra Volcana, jetez un oeil à notre agenda.

[Accéder à l'Agenda](#)

Les Randonnées
 Que vous soyez randos aux sommets des pays ou randos dans la plaine le long de rivières, nous avons des randonnées pour tous les styles sur notre territoire... Notre rando coup de coeur, les Gorges d'Enval...

[Découvrir les Randonnées](#)

Exemple de mailing de bienvenue envoyée cet été à notre cible « touristes » :

Taux d'ouverture : 77,27%

Taux de clic : 36,36%

➤ Questionnaire de satisfaction envoyé à J+3 après la fin du séjour



Taux d'ouverture : 41,71%
Taux de clic : 21,71%
Taux de réponses aux questionnaires : 14,86%

Bonjour \$(contact.prenom) \$(contact.nom),

Suite à votre séjour en Terra Volcana, les pays de Volvic et dans le cadre de notre démarche qualité, nous souhaiterions récolter votre avis en répondant à notre questionnaire :

[Répondre au questionnaire](#)

Temps estimé pour compléter notre questionnaire : moins de 2 minutes.

Merci pour votre retour d'expérience qui nous permet de répondre au mieux à vos attentes.



Office de Tourisme Terra Volcana

[Bureau de Riom](#)

[Bureau de Châtel-Guyon](#)

[Bureau de Volvic](#)



Vous avez accepté de recevoir des informations de la part de l'Office de Tourisme Terra Volcana. Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier par courrier en écrivant à : Office de Tourisme et de Thermalisme Terra Volcana - Délégué de la Protection des Données - 27 place de la Fédération - 63200 RIOM

Vous avez la possibilité de vous désinscrire à tout moment en cliquant sur le lien ci-dessous.

Photo © OT Terra Volcana

[Version navigateur](#)

[Gérer mes préférences](#) - [Se désabonner](#)

Ces actions sont les 1ères pierres de la concrétisation de notre stratégie GRC qui conviendra à l'avenir de renforcer et d'affiner.

Plan d'action marketing

Indicateurs clés :

- + de 305 000 visiteurs uniques sur terravolcana.com (+ 67 % de trafic vers 2021), dont quasiment la moitié en trafic gratuit grâce au travail de référencement
- + de 5 millions de personnes atteintes par nos campagnes webmarketing
- + de 80 articles / reportages obtenus et + de 80 partenaires mis en avant au travers du travail de relations presse. 1€ dépensé pour 35€ obtenus.

L'OT s'est engagé à développer la notoriété de la destination en mettant en place des actions de promotion adaptées aux différentes cibles visées, aux zones géographiques stratégiques et aux périodes les plus propices.

Pour cela, l'OT a établi un plan marketing annuel valorisant les principaux axes de l'économie touristique locale :

- Les activités de pleine nature
- Le patrimoine/la culture/l'art de vivre
- Le thermalisme et le bien-être
- Les principaux sites touristiques
- Les événements du territoire (VXX, manifestations estivales, Riom Ville d'Art'isans...)



Actions digitales : utiliser des leviers performants et des contenus pertinents

Le digital est aujourd'hui LA porte d'entrée de n'importe quelle destination touristique. Les recherches des touristes s'effectuant en très grande majorité depuis le web (ordinateur/tablette/smartphone), l'OT a développé une stratégie multi-interfaces numériques à 4 niveaux :

- Amélioration du parcours client
- Renvois entre les différentes interfaces (réseaux sociaux, sites internet...)
- Adaptation du contenu aux différentes cibles (typologies + zonages géographiques)
- Augmentation du trafic.

Cela s'est traduit notamment par les actions suivantes :

Un travail quotidien mené sur nos réseaux sociaux, dont la page Facebook grand public pour en améliorer les performances et la portée organique, mais également pour récupérer de la donnée client :

- Passage de 35 000 fans fin 2021 à 41 000 fin 2022 (+ 18%)
- Hausse de 20% de personnes touchées par les publications
- 46 publications sponsorisées : hausse de 120% de personnes atteintes et de clics
- + de 8 000 visiteurs renvoyés sur le site internet depuis les réseaux sociaux : + 29,7% vs 2021



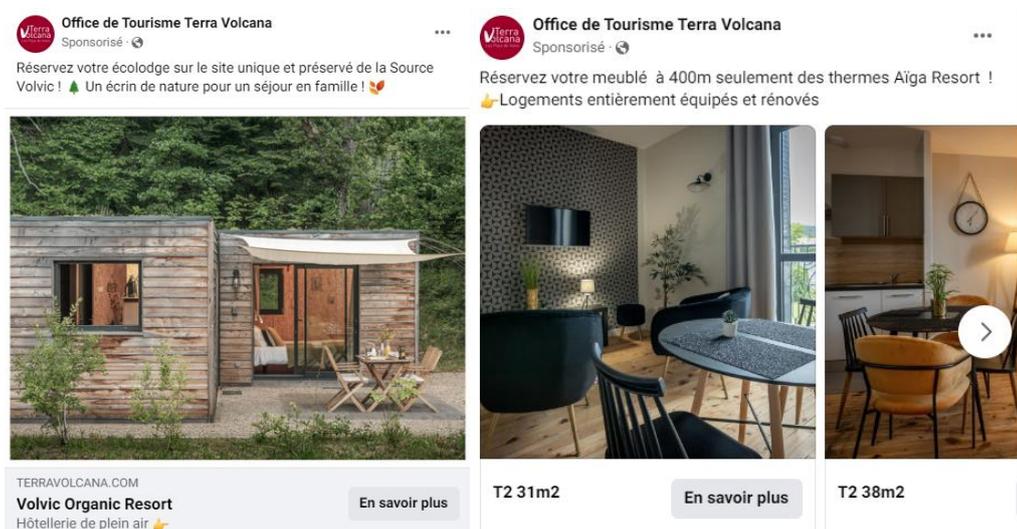
- Mise en place de 5 jeux concours sur Facebook (Saint-Valentin, Pâques, rentrée, Halloween, calendrier de l'aveut) et d'1 jeu Instagram permettant de valoriser des partenaires via leurs lots et de récupérer de la donnée client (11 200 participants (+ 93%) et 2 400 contacts client (+ 60%)).



Des campagnes webmarketing sur Facebook pour les partenaires ayant choisi cette offre à la carte lors de leur adhésion.

Le principe : 2 semaines de mise en avant avec une accroche, un visuel, une cible et un ou plusieurs liens adaptés au partenaire.

Bilan: 2 campagnes pour 2 hébergements, 76 000 personnes atteintes, 2 400 clics uniques sur les liens renvoyant vers les fiches des partenaires sur le site terravolcana.com



Un travail sur notre site internet pour en améliorer les performances :

- **Développement de la fréquentation du site** via 3 principaux leviers :
 - Des **campagnes Facebook ciblées** par typologie (familles, couples, seniors) et par centres d'intérêts (randonnée, patrimoine, bien-être...) : **3 565 259 personnes atteintes**
 - Des **partenariats ciblés avec Auvergne tourisme** sur Facebook : **plus de 2 millions de personnes atteintes.**
 - Le travail sur le **référencement du site internet** (= trafic organic) : 149 189 visiteurs **(+74 % vs 2021)**
- **Amélioration de l'expérience utilisateur du site terravolcana.com :**
 - **Le menu a été repensé pour améliorer l'expérience utilisateur et ajouter une mise en avant de nos commerces et artisans locaux.**
 - La page d'accueil a été repensée avec l'ajout d'un espace « agenda », un espace « inspirations » amenant aux livres blancs
 - Ajout d'un bandeau suivant le scroll sur la page d'accueil "réserver mes vacances" afin d'augmenter la visibilité des prestataires réservables en ligne.

Bilan global : ces actions ont permis de générer **305 000 visites uniques sur l'année 2022 soit une hausse de +67% vs 2021.**

Digitalisation des randonnées du territoire

Cirkwi : la plateforme de référencement des randonnées pédestres et VTT en Terra Volcana

Suite au travail de balisage des randonnées, réactualisation des circuits, création et vérification de traces GPX ... effectué par les 2 EPCI (RLV et Plaine Limagne), **l'Office de Tourisme a intégré ces données sur la plateforme dédiée à la randonnée CIRKWI.fr.** Elles remontent ainsi sur le site terravolcana.com mais également sur le site du département et de la région.

Aux côtés de cette carte touristique, **la brochure d'appel** a fait encore office en 2022 de guide touristique de séduction, présentant toutes les facettes de Terra Volcana de manière exhaustive. Cette édition a misé, cette année, encore sur les visuels pour mieux séduire les potentiels visiteurs et touristes sur place.

Ces éditions ont mis un accent particulier tant sur les incontournables du territoire que sur nos « pépites touristiques », d'**Aïga Resort** à Châtelguyon en passant par **nos espaces naturels remarquables, les événements** qui ont lieu sur la destination jusqu'aux **particularités gourmandes et patrimoniales de nos villes et villages**.

En parallèle, **le guide de vos sorties**, construit en collaborations avec les services culturels et communication de nos principales collectivités partenaires (RLV, Riom, Châtel-Guyon, Volvic) a permis de valoriser le programme d'animations estivales et automnales du territoire.

Ces éditions ont reçu un accueil très favorable auprès du grand public et de nos partenaires qui y voient une présentation idéale du territoire notamment lors de salons professionnels.

Une fois de plus, **la méthode de diffusion a été optimisée** : points d'accueil permanents et saisonniers, hébergeurs, partenaires privés et institutionnels, corners adaptés à Aïga Resort et au Domaine royal de Randan...

Au total, **plus de 30 000 brochures ont été diffusées en 2022**.



Photothèque et vidéothèque : séduire par l'image et l'expérience

La photothèque a été complétée par 2 reportages photos réalisés au printemps et à l'automne (en collaboration avec le PNR des Volcans d'Auvergne pour ce-dernier), nous permettant de disposer de clichés du territoire en cette saison.



Un suivi est réalisé tout au long de l'année :

- Suppression de fichiers trop anciens
- Tri et harmonisation de l'appellation des fichiers
- Alimentation des dossiers via des reportages photo/vidéo (internes et externes) et récupération de visuels des prestataires/institutions

Pour rappel, les droits d'utilisation des visuels sont négociés en amont par l'OT pour les mettre à disposition de nos partenaires privés et institutionnels.

Relations presse/influenceurs : renforcer la notoriété de la destination

Afin d'accroître la notoriété de la destination et de **renforcer sa stratégie relations presse**, l'OT a :

- Poursuivi sa collaboration avec l'agence presse spécialisée Fluxus Communication
- Maintenu un **lien régulier avec les principaux partenaires** (CRT, CD, prestataires du territoire, autres OT limitrophes...)
- Poursuivi son **partenariat avec les OT du Sancy et de Clermont-Ferrand pour travailler la presse européenne.**
- Adhéré à nouveau au **Club de la presse des Offices de tourisme de France** et au **Club de la presse Auvergne.**

Objectifs :

- Parachever le travail de séduction au niveau local, national et international et **assurer une belle présence médiatique sur l'année 2022.**
- **Mettre en avant la destination via ses portes d'entrées principales pour, ensuite, amener les médias à s'intéresser à nos "pépites" plus intimistes, nos villes et nos villages.**

En termes d'actions :

- Participation au **workshop « S'évader en France »**, organisé par le Club presse des OT de France, le 8 février 2022 à Paris avec des journalistes nationaux, ayant permis des échanges avec **une vingtaine de médias nationaux**, l'enregistrement de **deux interviews pour France Info**, et le **déclenchement de 2 accueils presse** (Le Monde du Camping-Car et France Dimanche)



- Organisation d'une **conférence de presse de lancement saison** le 6 avril au Parc Vulcania.

Présence de 11 journalistes locaux et correspondants de titres nationaux dont La Montagne, le Courrier des Entreprises, Chérie FM, RCF, Bref Eco, La Croix...

- Accueil de **14 journalistes nationaux et européens** à travers des programmes mettant en avant la destination et ses pépites touristiques.

Organisation d'un **voyage presse collectif sur 2 jours à destination de la presse nationale** à l'occasion du lancement saison 2022 début avril (présence du Figaro, Femme actuelle...).



- Envois de **communiqués de presse** réguliers et édition de deux **dossiers de presse**, dont l'un **coconstruit avec l'OT du Sancy et Clermont Auvergne Tourisme**, diffusé à tous nos contacts dans les rédactions, bureaux Atout France, partenaires institutionnels.



Parallèlement, l'OT a également initié des **opérations de promotion géolocalisées avec des stations de radio aux audiences fortes** pour des coûts très réduits :

- Entre avril et mai la destination a ainsi été présente pendant **2 semaines sur l'antenne de Radio Scoop**, 1ère radio musicale sur Lyon
- Entre mai et juin toujours, pendant **2 semaines sur l'antenne Gironde de France Bleu**.



Dans les 2 cas une dotation était offerte et la destination a largement été présentée à l'antenne et en digital sous toutes ses composantes.

En outre, un **partenariat a été mis en place avec France Bleu Pays d'Auvergne**, avec la diffusion d'un spot de 12 émissions dédiées, et la mise en place de plus de **20 interviews en direct** pour pousser les événements du territoire : Eclats de fêtes, les Estivales du Parc, Les Vol'Zic, Les Nuits du cloître, le Festival du Guérinet...



En termes de résultats :

- **Plus de 80 articles et reportages / pastilles radio** ont été obtenus dans plusieurs **médias dont certains à forte portée** : France Info (2 fois), Le Figaro, La Provence, France Inter, Télématin France 2, Femme Actuelle, France 3 Auvergne Rhône-Alpes, Europe 1, France Bleu ...
- **Plus de 80 partenaires mis en avant** au travers de ces articles/reportages.
- **La contre-valeur publicitaire de nos actions presse est estimée à plus de 715 000 €, soit 1 euro dépensé pour 35 € générés**. Ces résultats ont été obtenus grâce à un travail de longue haleine mené sur les relations avec les journalistes de presse nationale et grâce à une année porteuse pour le territoire : les 20 ans de Vulcania, les 30 ans d'ouverture du Volcan de Lemptégy...

L'ensemble des articles et reportages obtenus en 2022 sont consultables sur notre espace pro : <https://www.terravolcana.com/espace-pro/promotion-de-votre-structure/revue-de-presse/revue-de-presse-2022/>

Partenariats renforcés avec les événements phares du territoire

En 2022, l'Office de Tourisme a également **renforcé sa collaboration avec 2 événements majeurs du territoire, VVX et Riom Ville d'Artisans, au travers de conventions de partenariat spécifiques.**

L'objectif : mettre à disposition des associations organisatrices les compétences de l'OT en matière de relations presse et de campagnes digitales.

Pour chacun de ces événements, l'OT a donc participé à la construction et au déploiement des plans de promotion.

VVX :

Relations presse :

Avant l'événement :

- **Conseils** au personnel VVX sur les différents communiqués de presse et dossiers de presse et partenariats médias
- Aide à la **rédaction** et envoi du dossier de presse et des communiqués de presse à plus d'une centaine de rédactions
- Relances et **suivi des retours**

Pendant l'événement :

- Gestion des demandes des journalistes et blogueurs présents.
- Présence sur les 3 jours au sein de l'espace presse.

Après l'événement :

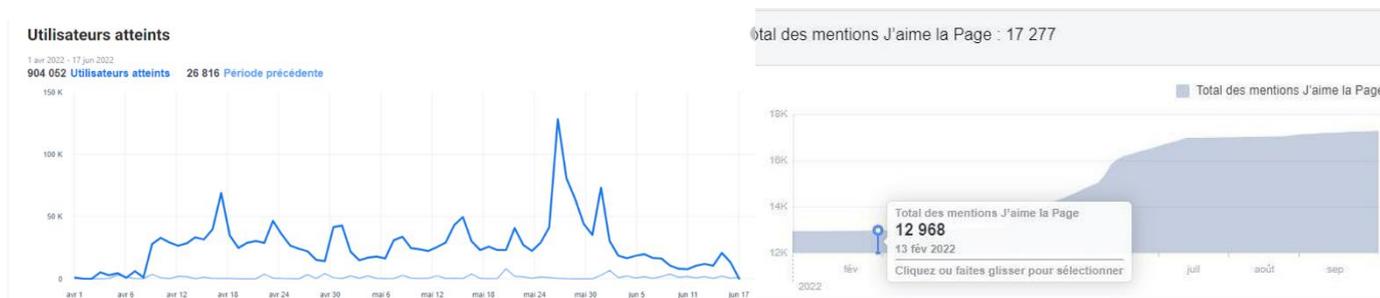
- Envoi du communiqué de presse de fin d'événement.

Les retombées :

- Interviews radio sur Radio Campus,
- RCF Auvergne (19/05), Infos Clermont
- Reportage France 3 Auvergne (27/05)
- Reportage En Vadrouille France 3 Auvergne Rhône-Alpes (17/06)
- Chronique France Info « C'est mon week-end » (20/05)
- Insert météo BFM TV (28/05)
- Podcast RMC Running : Interview François D'Haene et de son manager.

Accompagnement digital de l'équipe VVX :

- **Accompagnement et formation au community management du personnel VVX** (naturel et payant, conseil éditorial, mise en place des post multilingues et formation aux *boost* de post) afin d'accroître leur communauté : hausse de 28% durant la période d'accompagnement
- Mise en place et **gestion d'une campagne de notoriété sur leur page Facebook** : +2 708 likes générés



Riom Ville d'Art'isans :

Relations presse :

Une conférence de presse a été organisée dans la chapelle des écoles d'art de Riom lors de laquelle 7 médias étaient représentés début novembre : La Montagne, Chérie FM, Nostalgie, NRJ, RCF, La Semaine de l'Allier et Radio Coquelicot.

Grâce à l'OT, Riom, Ville d'Art'isans a fait l'objet d'une interview de 5 minutes sur **l'antenne d'Europe 1**, 2 semaines avant l'événement.

Des retombées ont également eu lieu dans le JT de France 3 Auvergne, sur les antennes de France Bleu Pays d'Auvergne, Variance FM, Europe 2 ainsi que dans le Semeur Hebdo.

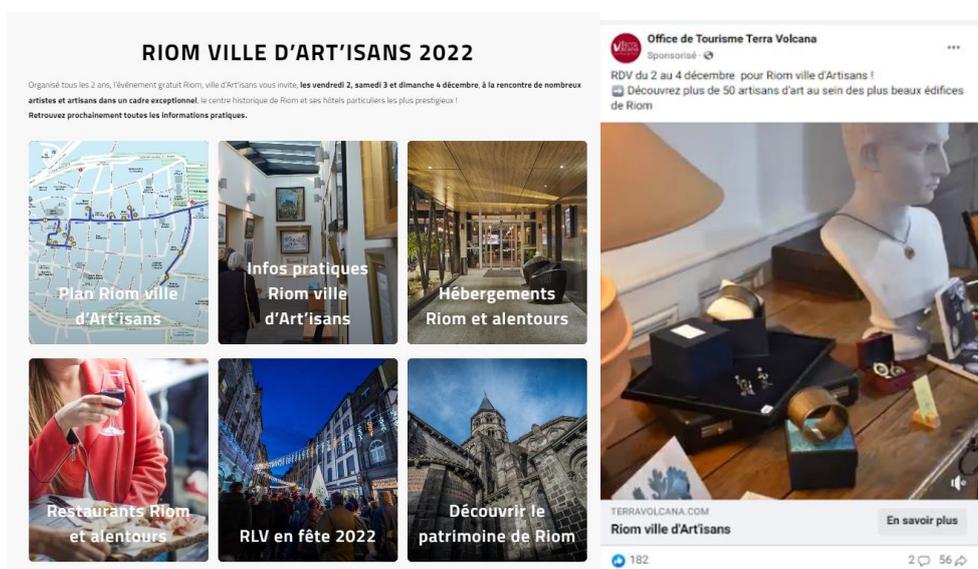
2 émissions de radio ont été réalisées pendant l'événement, pour mieux le faire vivre aux auditeurs, sur France Bleu Pays d'Auvergne et RCF. Elles ont permis de valoriser les artisans d'art présents ainsi que les lieux mis en lumière et le programme d'animations RLV en fêtes.



Emissions radios et conférence de presse Riom Ville d'Artisans

Accompagnement digital de l'évènement Riom ville d'Art'isans :

- Création d'un mini site hébergé par Terra Volcana avec création d'une url dédiée **riomvilledartisans.com** comportant toutes les informations utiles de l'évènement : **+ de 11 000 visiteurs uniques sont venus prendre des informations sur ces pages en 3 semaines**
- Création et gestion de campagnes Facebook afin de promouvoir l'évènement : **350 000 personnes atteintes** dans un rayon de 2h de route autour de Riom



Mini-site Riom Ville d'Art'isans

Ex. post Facebook sponsorisé

Commercialisation BtoB et BtoC : soutenir l'activité de nos partenaires

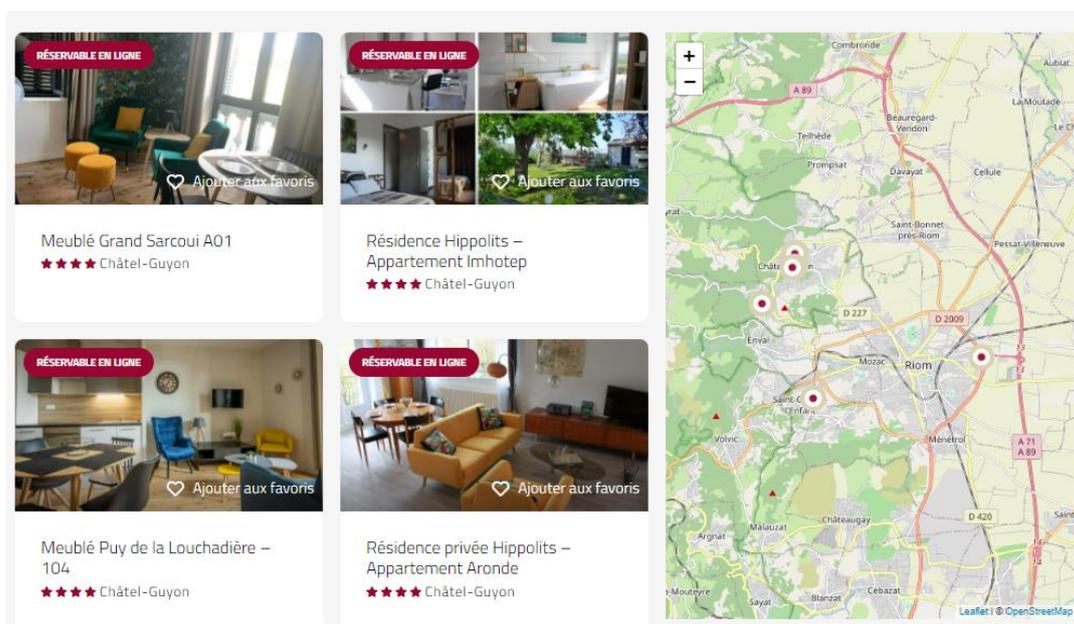
En matière de commercialisation l'OT a poursuivi le travail en suivant un **double objectif** :

- **Etre apporteur d'affaires pour ses partenaires**
- **Etre revendeur via ses propres outils**

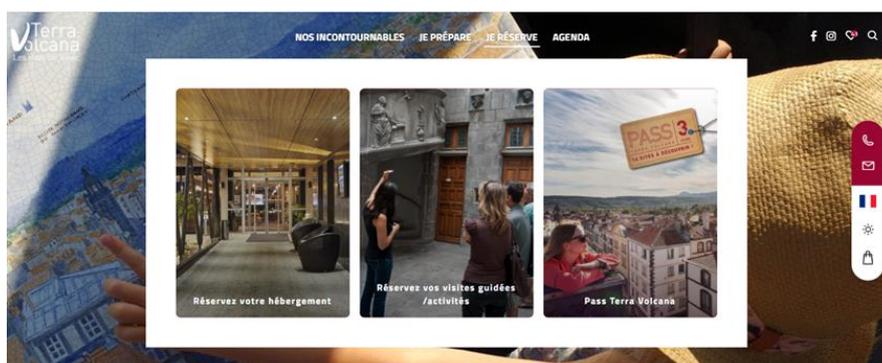
En 2022, cela s'est concrétisé par :

- La poursuite du **déploiement de l'outil de réservation en ligne Open Expérience** sur le territoire : **79 hébergements sont désormais dotés de cet outil** qui permet à leurs clients de réserver directement en ligne leur chambre depuis le site internet du prestataire, depuis le site internet de l'OT ou depuis le site internet du département Auvergne Destination. La suite d'outils proposés par Open Expérience dispose désormais également d'une plateforme adaptée pour les prestataires d'activités.

Au total, le **volume d'affaires** réalisé par l'ensemble des prestataires **via le site internet de l'OT** a été de **30 249 € en 2022, soit une hausse de 76 % par rapport à 2021**. A noter que sur le département, l'OT affiche la plus forte progression de chiffres d'affaires.



- **La vente en ligne des prestations commerciales proposées par l'OT (visites guidées + pass Terra Volcana)** permettant ainsi aux touristes de réserver leur prestation en toute liberté et avec plus de facilité. Une passerelle avec le logiciel de caisse ALOA a été mise en place pour gérer un stock unique de billets et pour permettre de connaître le stock exact de billets restants que la prestation soit vendue au comptoir ou en ligne. Ainsi, **près de 58% des Pass Terra Volcana** ont été vendus directement en ligne.



- La mise en place d'un calendrier d'animation commerciale sur terravolcana.com et via les réseaux sociaux. En 2022, **32 offres promotionnelles** ont ainsi été relayées sur le digital.
- Le renouvellement du **Pass Terra Volcana**, en 2 versions, 3 jours, et nouveauté 2022, 1 mois pour correspondre davantage aux besoins de la clientèle en long séjour, et en 2 tarifs (adultes/enfants). Il a par ailleurs été **entièrement dématérialisé cette année**. Les acheteurs avaient le choix entre la présentation d'un simple QR Code envoyé par mail suite à leur achat en ligne, ou à l'achat d'une carte magnétique (type CB). Il **permettait d'accéder à une vingtaine de sites/visites et de bénéficier de remises** sur l'ensemble du territoire. De juin à fin octobre, **116 Pass** ont été vendus et ont permis de générer pour nos partenaires plus de **470 visites**. Malgré la chute du nombre de ventes, le **nombre moyen de 4 sites visités par Pass achetés a été maintenu sur l'année 2022**.

Aventures volcaniques

Prescripteur	Présentation	Prix public	Avantage PASS
VOLCAN DE L'EMPIREY	Visite guidée à pied	de 9,50 et 12,50€	Visite gratuite
GROTTES DE LA PIERRE DE VILVIT	Entrée	de 6,50 à 8€	Entrée gratuite
PANORAMAQUE DES OÏMES	Aller/Retour en train	de 9,50 à 15,50€	NR gratuit
L'OUVERTURE MICHÉLIN	Entrée Adulte	10€	1€ de remise sur le prix de l'entrée
VOLCANIA	Entrée (autotype de visite)	de 6 et 30,50€	1€ de remise sur le prix de l'entrée

Producteurs & artisans

Prescripteur	Présentation	Prix public	Avantage PASS
ATELIER COEUR DE PIERRE	Atelier émailage sur lave à partir de 8 ans	35€	5€ de remise
ATELIER DYNAMIK ET PIAHOULETTE	Atelier émailage sur lave à partir de 7 ans	35€	5€ de remise
ATELIER NINA SELLA	Visite guidée et atelier de fabrication	5€	Visite gratuite
	Atelier poterie et découverte du modelage de l'argile	de 17,50 à 35€	5€ de remise
LA RUCHE DES PAYS	Visite guidée	de 6,25 à 8€	Visite gratuite

Pleine nature

Prescripteur	Présentation	Prix public	Avantage PASS
PARC ANIMALIER D'AUVERGNE	Entrée au parc	de 14 à 23€	5€ de remise
PARC (COURTIL)	Activité acrobatique	de 11 et 22€	5€ de remise
	Activité ludique électrique	à partir de 37€	
SINGULE LOISIRS	Activité Canoë	de 15 à 25€	5€ de remise
VÉLOPARK DES FAGES	Activité vélorail	40€	5€ de remise

Musées

Prescripteur	Présentation	Prix public	Avantage PASS
MUSÉE ARCHÉOLOGIQUE DE LA BATAILLE DE GENÈSÈVE	Entrée au musée	de 5 à 8€	Entrée gratuite
MUSÉE MANDET	Entrée au musée	5€	Entrée gratuite
MUSÉE SARRAT	Entrée au musée	6€	Entrée gratuite
MUSÉE REGIONAL D'AUVERGNE	Entrée au musée	3€	Entrée gratuite

Châteaux & jardins

Prescripteur	Présentation	Prix public	Avantage PASS
CHÂTEAU D'EFFLAT	Entrée au Château	9€	Entrée gratuite
DOMAINE DE PONSARD	Entrée au Domaine	de 4 à 9€	Entrée gratuite
DOMAINE ROYAL DE RANDAN	Entrée au Domaine	6€	Entrée gratuite
MANOIR DE VETGOUX	Visite simple	de 3 à 9€	Visite gratuite

Visites guidées, insolites, escape game

Prescripteur	Présentation	Prix public	Avantage PASS
ESCAPE GAME LA SYPHÈRE	Escape Game	à partir de 70€	5€ de remise
	Visite théâtralisée	de 5 à 10€	Visite gratuite
OFFICE DE TOURISME TERRA VOLCANIA	Jeu de piste	3€	Jeu de piste gratuit
	Excursion en bus	19€	5€ de remise
OFFICE DE TOURISME D'ENNEZAT	Visite guidée	4€	Visite guidée gratuite
	Entrée à la tour de l'horloge	2€	Entrée gratuite

Remises et avantages CHEZ NOS PARTENAIRES

Sur présentation du Pass adulte en cours de validité

AISA RESORT	15% de remise sur tous les produits de la boutique
HAPPY PLANTES	10% de remise sur la boutique
LE PETIT MUSÉE DE L'OBJET QUOTIDIEN	1 souvenir en cadeau de plus à 1€
HÔTEL RESTAURANT LA RUCHE DES PAYS	15% de remise sur les produits de la boutique
LE BOUTIQUE ET PAIN D'ÉPICES	1 dinar local offert par adulte (produit de la boutique)
EN ATTENDANT LOUISE	1 boisson chaude offerte par adulte
HÔTEL RESTAURANT DU COMMERCE	1 boisson par adulte offerte (produit de la boutique)
LE CHATEAU BRELET	1 boisson par adulte offerte (produit de la boutique)
LE MOULIN DES GARDIOLLES	10% de remise sur la note
BRASSERIE ARVERNE	Tarif le plus avantageux (3€ à 4€) + 2€ de remise
CHOCOLATERIE MATHIEU	1 tablette de chocolat offerte par adulte
HERITAGE VOLCANIC	1 bouteille de la Cooke & Efflat de bon vin offerte
MAISON ROCHETTE TRANDUIS	5% de remise sur les produits de la boutique
OFFICE DE TOURISME TERRA VOLCANIA	10% de remise en boutique

- Le renouvellement du **jeu de piste** comprenant 4 parcours (2 sur les communes de RLV et 2 sur les communes de Plaine Limagne) en collaboration avec le service du patrimoine et les musées. Le but de ce dispositif était d'amener les locaux et les touristes à (re)découvrir le territoire de façon ludique et en famille.

JEU DE PISTE en Terra Volcana

Mystères aux Sources

de Volvic à Châtel-Guyon

Ce circuit vous permettra de découvrir deux villes d'eau. Volvic et sa fameuse eau minérale connue dans le monde entier et Châtel-Guyon avec son eau thermale réputée pour soigner de nombreux maux.

à partir de **8 ans**

à réaliser en voiture pour se rendre sur les différents lieux

2h (déplacement inclus)

JEU DE PISTE en Terra Volcana

Sur les traces de l'Ambène

de Riom à Mozac

Ce circuit vous permettra de découvrir le centre historique de Riom : maisons, hôtels, particuliers et musées. Suivez le tracé du ruisseau de l'Ambène pour découvrir les engrais à l'abbaye de Mozac !

à partir de **8 ans**

à réaliser en voiture, le circuit peut être réalisé également à pied

1h30 (déplacement inclus)

JEU DE PISTE en Terra Volcana

Périple de villages en villages

Artonne - Maringues - Ennezat

De villages en villages, percez les mystères de chacune de ces trois communes de la Plaine de Limagne ! En route pour découvrir l'émailage sur lave, le métier de banquier et bien d'autres surprises !

à partir de **8 ans**

à réaliser en voiture pour se rendre sur les différents lieux

1h30 (déplacement inclus)

JEU DE PISTE en Terra Volcana

de La Vie de Château

de Randan à Efflat

Découvrez le Domaine Royal et suivez les traces d'Adolphe d'Orléans dans le bourg de Randan. Laissez-vous inspirer à Efflat. Vous ne pourrez pas manger son château qui fut le lieu de formation de célèbres généraux militaires !

à partir de **8 ans**

à réaliser en voiture pour se rendre sur les différents lieux

1h15 (déplacement inclus)

➤ **Le renouvellement du programme de visites guidées :**

- Les visites théâtralisées sur le territoire de Plaine- Limagne
- Les P'tites Virées au coucher de soleil sur la Chaîne des Puys en collaboration avec le Parc Naturel des Volcans d'Auvergne, et nouveauté 2022, depuis un point de vue de Limagne (avec collation de produits locaux à l'arrivée)
- Des excursions en bus pour la clientèle curiste les dimanches après-midi partant et revenant directement aux thermes pour faciliter la mobilité des curistes
- Des excursions gourmandes alliant découverte de produits et producteurs locaux et randonnée
- Des visites des moulins

Au total, **61 dates ont été proposées sur l'année** (certaines ont dû être annulées en raison des conditions météo), et + de **320 personnes** ont participé à ces visites sur la saison (+ 7% vs 2021).



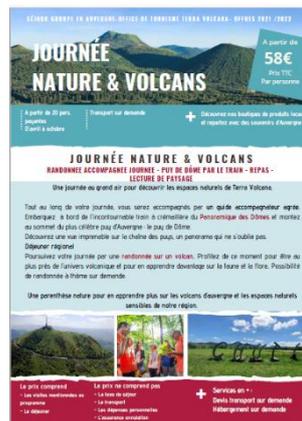
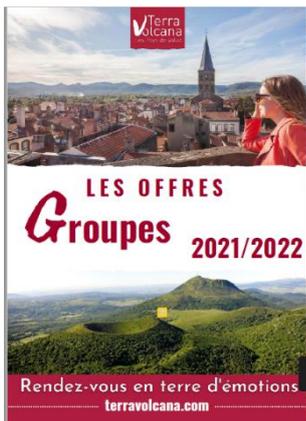
Visite patrimoine au départ des thermes



Randonnées au coucher de soleil

➤ **La poursuite du travail de commercialisation auprès de la clientèle groupes** permettant de mettre en valeur les activités incontournables du territoire et de jouer le rôle d'agrégateur entre nos principaux sites.

Au total en 2022 : **62 devis ont été traités pour des demandes groupe**
12 séjours et 9 visites sèches ont été validés, représentant un **chiffre d'affaires de plus de 64 661 € (vs 20 400 € en 2021)** et une **marge de 8 666 € (vs 3 500 € en 2021)**.



➤ En partenariat avec le CRT, **l'OT a enfin participé pour la 1^{ère} fois à un salon BtoB européen**, en participant au workshop belge de fin d'année centré sur la cible des organisateurs de voyage (agences de voyage et autocaristes). **Ce salon a permis de nouer 11 contacts pros près à référencer l'offre du territoire sur leur catalogue pour le proposer à leur clientèle.**

Gestion de la relation partenaires

Indicateurs clés :

- 265 adhérents
- 2 827 visiteurs uniques sur le site pro (+ 17,5% vs 2021)
- + de 2 650 fiches (hébergeurs, restaurateurs, événements...) mises à jour sur notre base de données APIDAE : infos remontant ensuite sur les supports de communication (print/numériques) de l'OT, du département et de la région

Partenariat et mise à jour des informations : mise en place du nouvel outil "Open Edit"

Afin d'améliorer qualitativement et quantitativement la récolte d'informations auprès des prestataires touristiques, l'Office du tourisme s'est doté en 2022 d'un nouvel outil, Open Edit.

Ce-dernier permet en effet en quelques clics et minutes aux socioprofessionnels de mettre à jour les informations de leurs établissements (horaires d'ouverture, capacité, tarifs, descriptif, photos...).

Les paramétrages mis en place par l'Office de Tourisme permettent également aux professionnels d'adhérer et d'aller jusqu'au paiement en ligne de leur adhésion.

Mode de fonctionnement mis en place par l'OT :

Etape 1 : le prestataire reçoit un lien via un mail lui permettant d'accéder au mode d'emploi et au formulaire pour mettre à jour ses informations

Mettez à jour les informations de votre structure
En répondant à ce questionnaire

Comment ça marche ?

- 1 Répondez à ce questionnaire
- 2 Envoyez-le à l'Office de Tourisme (cf. page 8)
- 3 Nous saisissons vos informations sur la base de données APIDAE
- 4 Vos informations remontent automatiquement sur nos supports (numériques, brochures, accueil...)

Pour quoi faire ?

- ACCUEIL** Pour renseigner nos clients à l'accueil ou au téléphone sur votre structure. **+ de 25 000 visiteurs renseignés en 2020**
- NUMÉRIQUE** Pour valoriser votre structure sur site internet et les réseaux sociaux (sites @ OT, département, région). **+ de 150 000 visiteurs uniques sur terravolcana.com en 2020**
- ÉDITIONS & COMMERCIALISATION** Pour intégrer votre structure à nos éditions et nos offres commerciales. **Diffusion salons, presse, accueil OT ...**

Terra Volcana | NOM DE LA STRUCTURE
Les Pays de Volvic

MES DONNÉES | MON ADHÉSION | MES OPTIONS | MON PAIEMENT | VALIDATION

* Champs obligatoires

DESCRIPTION

Nom de l'établissement / enseigne *

LOCALISATION

Adresse

INFORMATIONS LÉGALES

Siret

Raison sociale *

CONTACT

Site web

Téléphone

Email *

Nom et prénom du responsable

Enregistrer le brouillon | Valider cette étape

Etape 2 : après validation de ses informations, le prestataire accède à la partie “Adhésion”

Etape 3 : possibilité de prendre des encarts publicitaires sur nos supports print et numériques. Cette option a généré 7 280€ de recettes.

Etape 4 : récapitulatif de leur adhésion et choix du mode de paiement

L'Office de Tourisme a paramétré la possibilité de régler directement en ligne. Il utilise pour cela l'outil de la DGFIP Pay-Fip comme canal de paiement sécurisé. Pour l'année 2022, alors qu'il s'agissait d'une première, **plus de 58% de partenaires de l'OT ont choisi le paiement en ligne.**

Etape 5 : le prestataire reçoit son bulletin d'adhésion pour l'année en cours et la facture correspondante.



BULLETIN D'ADHÉSION
☎ +33 (0)4 73 38 85 42

Numéro d'adhésion : _____
 Date : _____
 Nom de l'établissement : _____
 Nom et prénom du responsable : _____
 Adresse postale : _____
 N° de téléphone du responsable : _____
 E-mail du responsable : _____
 N° de Siret : _____
 Code APE : _____

	Montant HT	TVA 20%	Montant TTC
Cotation partenariat 2021/2022 Le siège social de la structure se situe hors du territoire (ayer la mention (Oui) / Non) Activité sélectionnée : _____ Activité complémentaire : _____ Options complémentaires : _____			

Je m'acquiesce d'un montant de € TTC par :

- Virement (BAN : FR26 8000 1009 0166 8000 0000 032)
- Chèque

Votre chèque sera à adresser à l'ordre du Trésor public une fois la somme à payer reçue.
 Les modalités de règlement figurent sur ce document.

Signature : _____

L'OFFICE DE TOURISME DE TERRA VOLCANA
Pour nous contacter : L.dobash@terravolcana.com - +33 (0)4 73 38 85 42

Afin de maximiser la prise en main de ce nouvel outil par ses partenaires, l'OT a mis en place un accompagnement personnalisé (rdv téléphoniques ou en face à face) pour les prestataires les moins à l'aise numériquement

Au global :

- **L'OT a non seulement augmenté son nombre d'adhérents** : 265 record depuis sa création
- Intégré 54 nouveaux prestataires dans son portefeuille de partenaires
- **Généré davantage de recettes** (+ de 37 000 € HT), dont + de 20 000 € rentrée directement en trésorerie grâce au paiement en ligne
- **Gagné du temps** dans la gestion administrative des adhésions

Parallèlement, l'OT a renouvelé son guide du partenaire afin de mieux expliciter les services qu'il pouvait proposer à tous les prestataires partenaires.



GUIDE DU PARTENAIRE 2022

En devenant partenaire de l'Office de Tourisme, vous...

AUGMENTEZ LA VISIBILITÉ DE VOTRE STRUCTURE

- Une page dédiée à votre structure sur www.terravolcana.com
- Votre offre mise en avant sur nos réseaux sociaux **webmarketing**
- Partage de vos événements sur l'**agenda de la destination** (expositions, compétitions, animations...)
- Suivi sur demande de votre **e-réputation**

APRÈS DE VOS VISITES

- Valorisation de votre offre par nos conseillers en séjours à l'accueil, sur des salons ou des événements
- Votre flyer en libre service dans nos Offices de Tourisme
- Vos films diffusés dans nos Offices de Tourisme
- Votre structure référencée dans nos éditions

APRÈS DE LA PRESSE

- Accueil de journalistes pour mise en avant gratuite dans des médias locaux / nationaux / européens

CHIFFRES CLÉS 2021

- de **190 000** visiteurs (enquête sur www.terravolcana.com)
- de **550 000** pages visitées
- de **40 000** personnes (enquête en ligne par nos posts Facebook)

3 Offices de Tourisme (hors département)

- de **25 000** visiteurs

• de **50** articles/reportages (hors département)

- de **70** partenaires (hors département)

• de **400** Pass Terra Volcana (hors département)

- de **20 000** euros de ventes réalisées sur nos partenaires
- de **15 000** euros de ventes réalisées sur nos partenaires
- de **100 000** euros de ventes réalisées sur nos partenaires

BÉNÉFICIEZ DE RESSOURCES ET D'UN RÉSEAU

- Un accompagnement individuel ou collectif
- Des moments conviviaux pour rencontrer et échanger avec les acteurs locaux
- Un accès à l'espace pro de terravolcana.com (chartres clés, conseils)
- Des visites découvertes pour mieux connaître votre territoire

CHIFFRES CLÉS 2021

- de **265** partenaires
- de **2 000** visiteurs sur l'espace pro de terravolcana.com

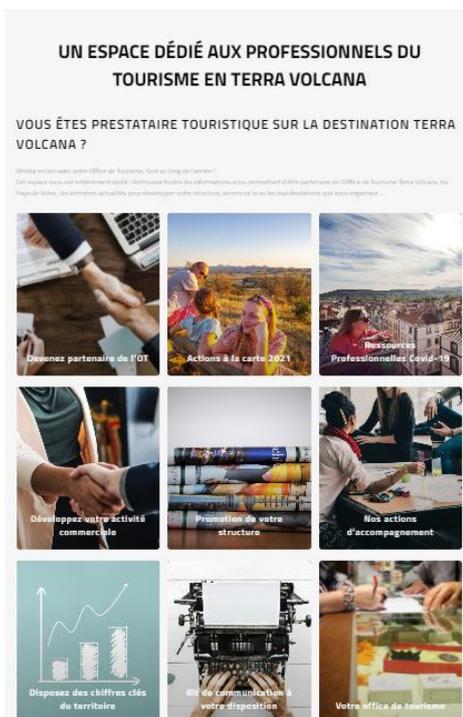
PROFITEZ DE PETITS

- Un kit de communication à votre disposition (photos/vidéos)
- Un reportage photos et/ou vidéos par un professionnel (tarif négocié par l'Office de Tourisme)
- 2 places pour les visites guidées organisées par l'Office de Tourisme

Vous souhaitez encore plus de visibilité ? Alors, nos offres à la carte sont faites pour vous !

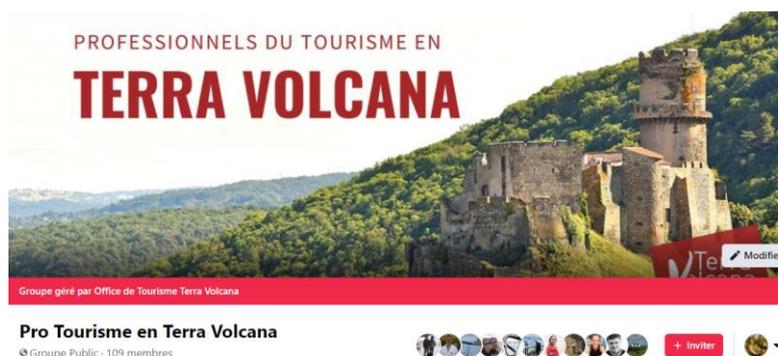
- Insertion d'un encart publicitaire dans notre brochure « Terre d'événements » ou dans notre guide estival
- Insertion publicitaire dédiée à votre structure sur la homepage de notre site internet (baille unique, mise en avant sur 2 semaines)
- Insertion publicitaire dédiée à votre structure sur nos campagnes publicitaires réseaux sociaux

Communication BtoB : adapter nos contenus



Afin de mieux faire connaître son activité et mettre à disposition de l'ensemble de ses partenaires ses ressources (données d'observation, présentation des labels, contacts utiles...), l'OT dispose d'un **espace pro dédié aux socio-professionnels du territoire**.

En 2022, la fréquentation a progressé de 17% vs 2021 avec plus de 2 800 visiteurs uniques.



Journées pros

Après 2 années de covid n'ayant pas permis de créer de moments collectifs et conviviaux, l'office de tourisme a souhaité proposer **2 moments d'échanges à ses partenaires sur le dernier trimestre 2022**.

Tout d'abord mi-octobre en organisant **un eductour** sur le secteur de Volvic, où plus d'une vingtaine de partenaires ont pu découvrir la Grotte de la Pierre, s'initier à la lave émaillée et découvrir le nouvel espace des eaux de Volvic.

Et enfin, mi-décembre où une cinquantaine de partenaires ont participé à la **soirée de fin d'année** proposée par l'OT. Au cours de celle-ci, ils ont notamment pu échanger autour du bilan d'activité présenté par l'OT, découvrir l'Ecole d'Art et de Musique de Riom, mais également profiter des gourmandises préparés par nos partenaires de bouche.



FONCTIONNEMENT

Indicateurs clés :

- Budget réalisé en 2022 :
 - Dépenses : 933 K€
 - Recettes : 992,5 K€
- Taux d'exécution budgétaire : 94%

Ressources humaines : accompagner la montée en compétences de l'équipe

En 2022, l'équipe de l'OT était composée de :

- 12 salariés permanents dont 3 recrutements effectués début janvier, mi-mars, et début juin suite aux départs de salariés
- 5 saisonniers (2 sur 2 mois, et 3 sur 6 mois)

Une équipe à votre service



Afin de répondre à ses obligations en matière de formation professionnelle, accompagner la montée en compétences de l'équipe, et faire en sorte que cette dernière soit en adéquation avec les objectifs de la structure, l'OT a mis en place le plan de formation suivant :

- **11 formations individuelles** dont plus de 80% prises en charge par l'OPCO
- **Plus d'une quinzaines de webinaires, eductours, journées d'échanges**

Présentation des comptes 2022 de l'Office de Tourisme

Synthèse budgétaire :

Dépenses	BP	Budget réalisé
Fonctionnement	108 K€	108 K€
Actions	221 K€	196 K€
Masse salariale	610 K€	596 K€
Investissements	15 K€	11 K€
Amortissements	17 K€	17 K€
Provision	15 K€	5 K€
Total	986 K€	933 K€

Recettes	BP	Budget réalisé
Report à nouveau	34 K€	34,5 K€
Autofinancement	156 K€	154 K€
Sub. de fonctionnement	475 K€	462 K€
Taxe de séjour	160 K€	173 K€
Aide exceptionnelle état covid	129 K€	130,5 K€
Sub. investissement	15 K€	11,5 K€
Amortissements	17 K€	17 K€
Stock boutique	0	10 K€
Total	986 K€	992,5 K€

Il en ressort :

- **Un taux d'exécution budgétaire de 94 %** (moyenne de 93% d'exécution budgétaire depuis la création de l'OT)
- Des **dépenses de fonctionnement maîtrisées**
- **Une hausse de la part d'autofinancement** générée par l'activité commerciale de l'OT
- Une aide de l'état inattendue ayant permis de renforcer le volet actions de l'OT

Synthèse de l'activité comptable :

- **1051 opérations comptables** (+25% par rapport à 2021) : 761 mandats; 235 titres de recette ; 43 annulations/réductions de mandat ; 12 réductions/annulations pour remboursements

Dont

- 17 mandats régie avance contre 9 en 2021 (1,5 mandat/mois contre moins d'1 par mois en 2021)
- 114 titres adhésions vs 150 en 2021 = baisse de 24% grâce au passage au paiement en ligne

- **2 300 pièces jointes** adressées à la Trésorerie Publique (1 835 en 2021)

Nouveauté 2022 : passage au régime de la TVA au 01/01/2022 en lien avec le développement de l'activité commerciale de la structure et le dépassement des plafonds de franchise en base.

Cela a généré de nouvelles opérations trimestrielles (déclarations, opérations d'ordre, opérations et calculs spécifiques à TVA sur marge, ...), le paiement de la taxe sur les salaires, et la nécessité de former la personne en charge du suivi administratif de la structure.

Après échanges et contrôle de la Trésorerie Publique, les comptes de l'exercice 2022 ont été clôturés début 2022 et présentés au Comité de Direction le 22 février 2022 (cf synthèse ci-après).

Compte de gestion validé par la Trésorerie Publique

N° CODIQUE DU POSTE COMPTABLE : 063045

NOM DU POSTE COMPTABLE : SGC RIOM

ETABLISSEMENT : OTTI Terra volcana

Résultats budgétaires de l'exercice

21600 - OTTI Terra volcana

Exercice 2022

	SECTION D'INVESTISSEMENT	SECTION DE FONCTIONNEMENT	TOTAL DES SECTIONS
RECETTES			
Prévisions budgétaires totales (a)	37 028,53	953 247,68	990 276,21
Titres de recette émis (b)	20 197,08	942 937,36	963 134,44
Réductions de titres (c)		4 937,77	4 937,77
Recettes nettes (d = b - c)	20 197,08	937 999,59	958 196,67
DEPENSES			
Autorisations budgétaires totales (e)	37 028,53	953 247,68	990 276,21
Mandats émis (f)	19 358,08	1 042 598,52	1 061 956,60
Annulations de mandats (g)		129 023,66	129 023,66
Depenses nettes (h = f - g)	19 358,08	913 574,86	932 932,94
RESULTAT DE L'EXERCICE			
(d - h) Excédent	839,00	24 424,73	25 263,73
(h - d) Déficit			

N° CODIQUE DU POSTE COMPTABLE : 063045

NOM DU POSTE COMPTABLE : SGC RIOM

ETABLISSEMENT : OTTI Terra volcana

Résultats d'exécution du budget principal et des budgets des services non personnalisés

21600 - OTTI Terra volcana

Exercice 2022

	RESULTAT A LA CLOTURE DE L'EXERCICE PRECEDENT : 2021	PART AFFECTEE A L'INVESTISSEMENT : EXERCICE 2022	RESULTAT DE L'EXERCICE 2022	TRANSFERT OU INTEGRATION DE RESULTATS PAR OPERATION D'ORDRE NON BUDGETAIRE	RESULTAT DE CLOTURE DE L'EXERCICE 2022
I - Budget principal					
Investissement	10 103,28		839,00		10 942,28
Fonctionnement	24 414,83		24 424,73		48 839,56
TOTAL I	34 518,11		25 263,73		59 781,84
II - Budgets des services à caractère administratif					
TOTAL II					
III - Budgets des services à caractère industriel et commercial					
TOTAL III					
TOTAL I + II + III	34 518,11		25 263,73		59 781,84

Compte administratif

TERRA VOLCANA LES PAYS DE VOLVIC - OTTI TERRA VOLCANA - CA - 2022

II – PRESENTATION GENERALE DU COMPTE ADMINISTRATIF				II			
VUE D'ENSEMBLE				A1			
EXECUTION DU BUDGET							
REALISATIONS DE L'EXERCICE (mandats et titres)	Section d'exploitation	A	913 574,86	G	937 999,59	G-A	24 424,73
	Section d'investissement	B	19 358,08	H	20 197,08	H-B	839,00
		+		+			
REPORTS DE L'EXERCICE N-1	Report en section d'exploitation (002)	C	0,00	I	24 414,83		
	Report en section d'investissement (001)	D	0,00	J	10 103,28		
		(si déficit)		(si excédent)			
		=		=			
TOTAL (réalisations + reports)		I*	932 932,94	G*	992 714,78	G-I*	59 781,84
		A+B+C+D		G+H+I+J		=G-I*	
RESTES A REALISER A REPORTER EN N+1 (2)	Section d'exploitation	E	0,00	K	0,00		
	Section d'investissement	F	0,00	L	0,00		
	TOTAL des restes à réaliser à reporter en N+1	E+F	0,00	K+L	0,00		
RESULTAT CUMULE	Section d'exploitation	= A+C+E	913 574,86	= G+I+K	962 414,42		48 839,56
	Section d'investissement	= B+D+F	19 358,08	= H+J+L	30 300,36		10 942,28
	TOTAL CUMULE	= A+B+C+D+E+F	932 932,94	= G+H+I+J+K+L	992 714,78		59 781,84

OFFICE DE TOURISME

Terra Volcana

Les Pays de Volvic

OUVERT TOUTE L'ANNÉE



**BUREAU D'INFORMATION
DE CHÂTEL-GUYON**

1 avenue de l'Europe
63140 Châtel-Guyon
Tél. 04 73 86 01 17



**BUREAU D'INFORMATION
DE RIOM**

27 place de la Fédération
63200 Riom
Tél. 04 73 38 59 45



**BUREAU D'INFORMATION
DE VOLVIC**

Place de l'Eglise
63530 Volvic
Tél. 04 73 33 28 31

.....○ terravolcana.com ○.....



RLV
RIOM LIMAGNE
& VOLCANS
COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION


Offices de
Tourisme
de France

**Plaine
Limagne**
COMMUNAUTÉ « COMMUNES »