

# Regroupement d'Offices de Tourisme, retour d'expérience du Sancy

Luc STELLY

Directeur

Office de Tourisme du  
Sancy



[l.stelly@sancy.com](mailto:l.stelly@sancy.com)

# Carte d'identité



Nom : **Massif du Sancy**

Prénom : **Office de Tourisme**

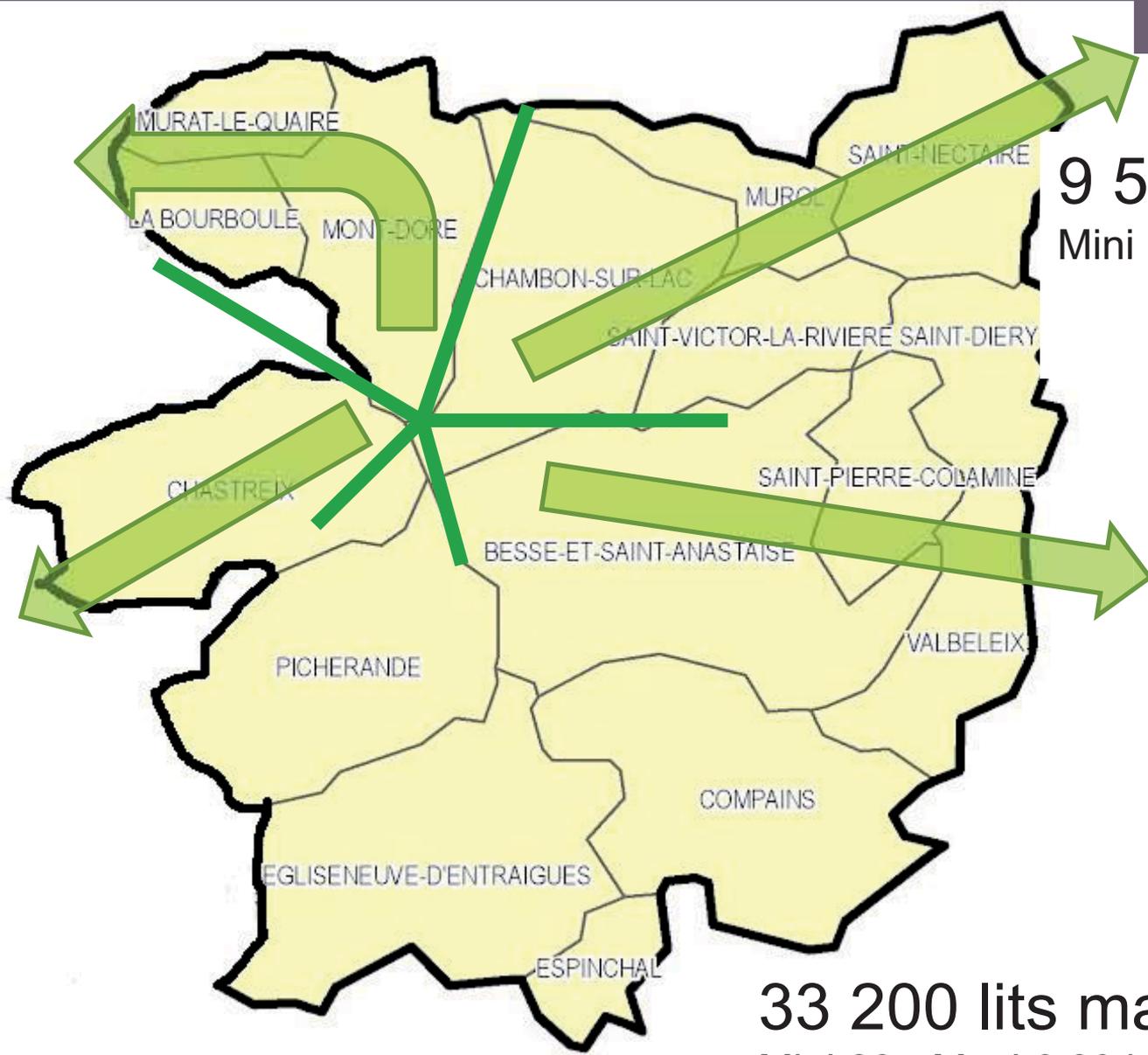
Date de naissance : **01/01/2003**

Nationalité : **Régie communautaire dotée de la personnalité morale et de l'autonomie financière chargée de l'exploitation d'un service public à caractère industriel et commercial.**

Taille : **16 communes**

Poids : **33 200 lits marchands - 9 154 habitants**

Signe particulier : **Saison touristique de 11 mois**



**9 514 habitants**  
Mini 104 - Maxi 1 984

**33 200 lits marchands**  
Mini 28 - Maxi 6 894

# Office de Tourisme Communautaire du Massif du Sancy



Communauté de communes de projets

Territoire communautaire = destination touristique

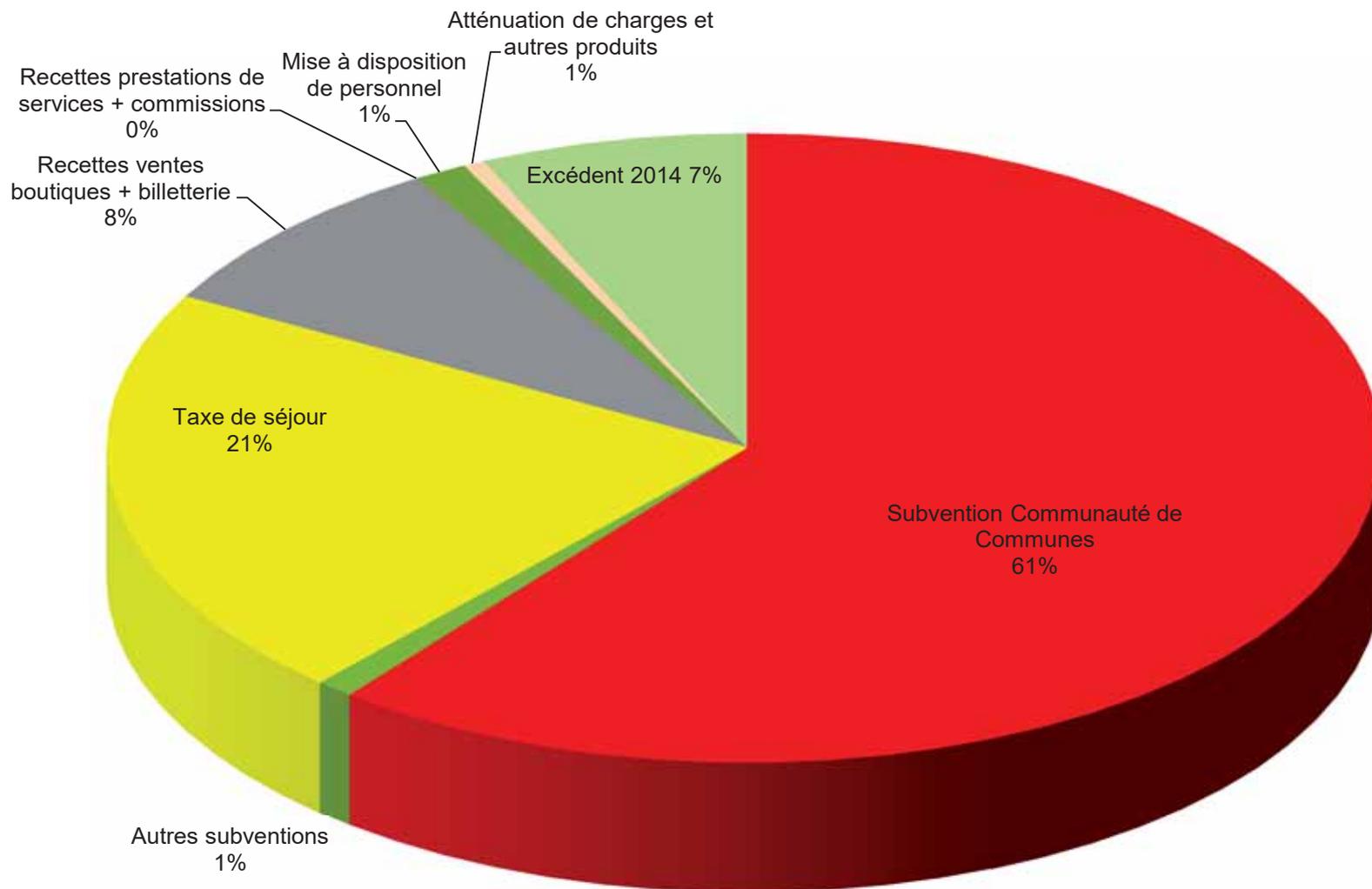
Avantage : « puissance de frappe »

Pas d'économie d'échelle

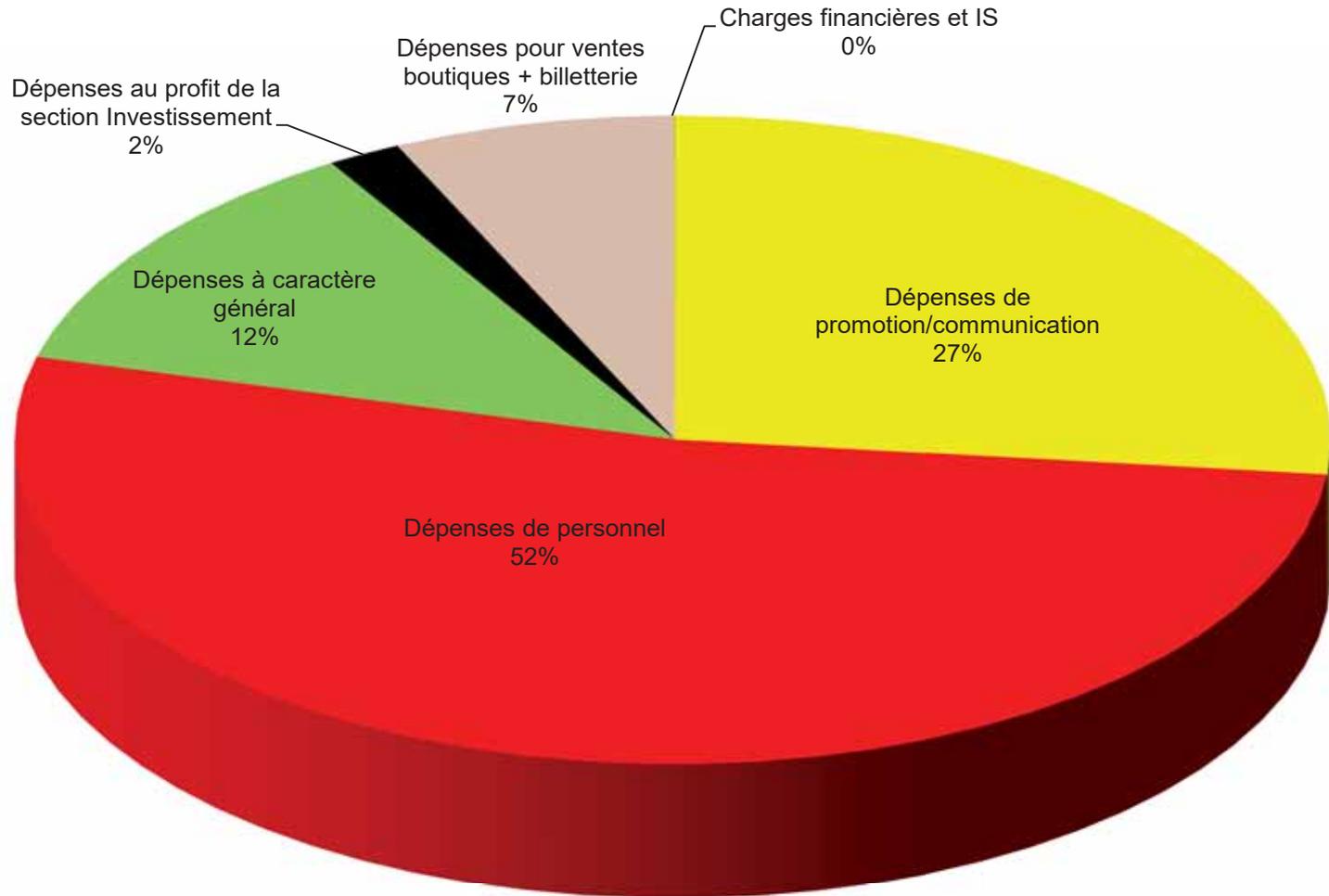
Meilleur gestionnaire et acheteur

# Convention d'objectifs

- Classement de l'Office de Tourisme
- Démarche qualité
- Comptabilité – Marchés Public
- Ressources Humaines
- Accueil et Informations des touristes
- Billetterie et Boutique
- Promotion – Communication
- Site Internet et NTIC
- Brochures
- Service Réservations individuelles
- Démarchage groupes et Service Réservation groupes
- Relations presse
- Événementiel – Animations
- Horizons - Arts Nature en Sancy
- Photothèque
- Famille Plus
- Club Sancy
- Développement durable
- Tourisme et Handicap
- Relations avec les prestataires
- Développement
- Etudes et Statistiques
- Thermalisme
- Taxe de séjour
- Mission annexes de service public  
(La poste, Réserve Naturelle, Billets transport...)
- Suivi de la convention
- Développement
- Animation



# Dépenses

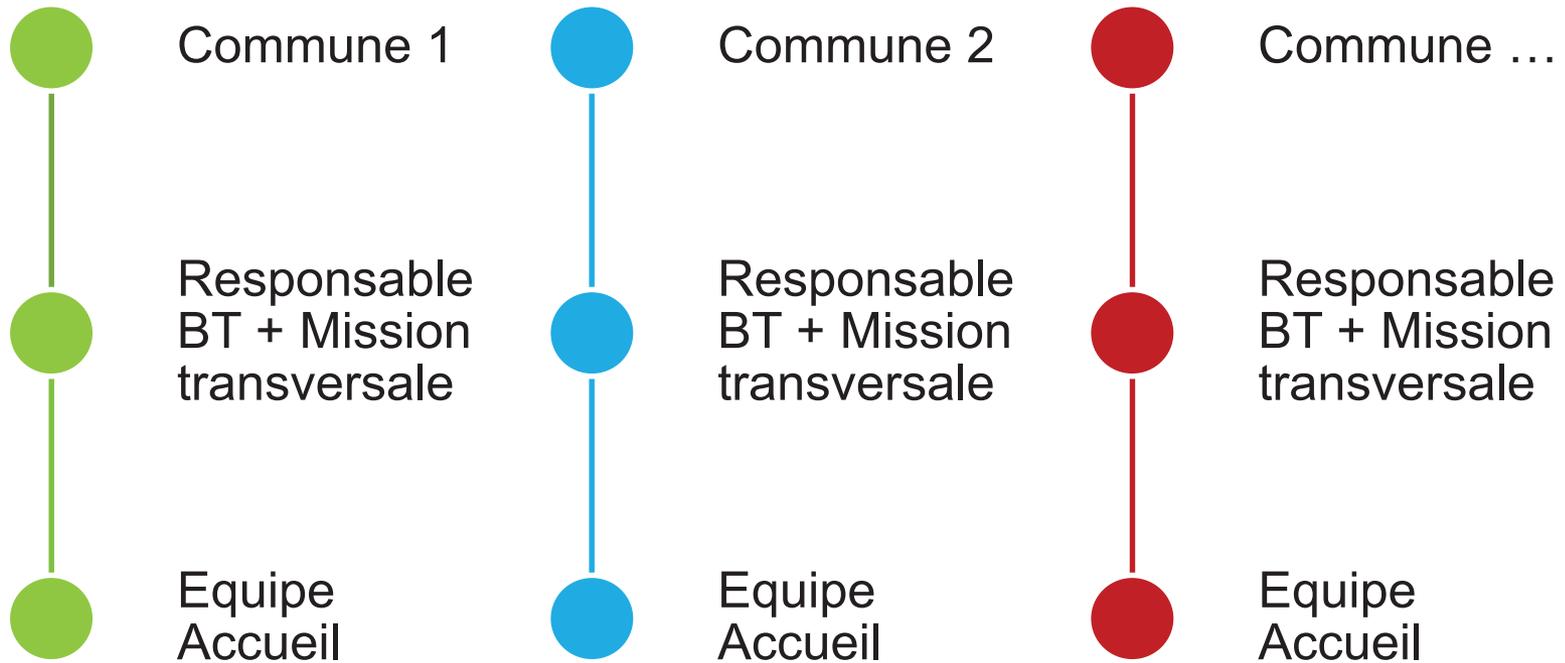


# Evolution RH = Evolution des métiers



- Conseillers en séjour
- Référent Qualité
- Comptable
- Responsable RH
- Communication digitale
- Commercial
- Agent de réservation
- Attachée de Presse
- Préparateur logistique
- Référent Famille Plus
- Média-Planneur
- Responsable Evénement
- Référent T&H
- Photographe
- Responsable Edition
- Community manager
- Responsable boutique

# Evolution de l'organisation



# Evolution de l'organisation

## Pôle Support

- Responsable Pôle
- Equipe transversale



## Pôle accueil & Qualité

- Responsable Pôle
- Equipe Transversale



## Pôle Marketing & Communication

- Responsable Pôle
- Equipe transversale

# Les uns contre avec les autres



# Positionnement des stations

## La Bourboule :

- Ville Insolite

## Le Mont-Dore :

- Station montagne, thermalisme, alpinisme

## Lac Chambon : I

- a station balnéaire

## Murol :

- village à thème médiéval

## Besse :

- Village d'art et d'histoire

## Super-Besse :

- Station été-hiver multi-loisirs sportifs

Art de vivre

Randonnées

Naturalité

## Chastreix :

- Grands espaces et raids aventure

## Picherande :

- Village vert de vacances

## Murat le Quaire :

- Air, mémoire rurale et tourisme doux



# Communication : vive l'évolution !

Naissance

- Une seule marque SANCY

3 ans

- Place à toute les communes

6 ans  
(10 à 11 communes)

- St Nectaire une marque supplémentaire

9 ans  
(11 à 16 communes)

- Top 6 de la destination

11 ans

- Un produit=une cible=une marque

Demain

- Analyse plus forte des comportements clients

# Vous aussi soyez ami avec Tibou...

- « **Kit Tibou** » pour les prestataires-partenaires et les services animations des communes





Horizons  
Arts Nature en Sancy

RETOUR À LA PAGE D'ACCUEIL

# Conclusions

- On est plus fort ensemble
- Chacun peut garder son identité
- L'image de l'un est au service de l'autre (et vice versa)
- Il faut définir les règles, s'y tenir, mais les faire évoluer
- Chacun sa place :
  - Elus : définissent les objectifs, les moyens et contrôlent
  - Techniciens : gèrent, agissent et rendent compte

# Quelle organisation touristique pour demain ?

