

+
**clermont
auvergne
tourisme**



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022





SOMMAIRE

QUI SOMMES-NOUS ?	3
NOS MISSIONS :	
ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER	4
ACCOMPAGNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS	6
ÊTRE UN APORTEUR D'AFFAIRE POUR LA DESTINATION	9
PROMOUVOIR ET COMMUNIQUER	13
NOTRE AVENIR :	
S'ENGAGER POUR LE TOURISME RESPONSABLE	17

L'année 2022 est marquée par une forte reprise de l'activité touristique après des exercices précédents bouleversés par la crise sanitaire.

Tous les indicateurs sont au vert ; la fréquentation en augmentation de nos bureaux d'accueil, le chiffre d'affaires de nos boutiques (+ 115%), la vente des ClermontPass (+137%), le nombre de participants aux visites guidées (+27%), le volume de dossiers groupes traités (+65%) ou encore le nombre de congrès organisés sur la Métropole (10 congrès accompagnés).

Autant de résultats positifs qui justifient le fort investissement de l'équipe de Clermont Auvergne Tourisme en tant qu'apporteur d'affaires pour notre destination.

Cette année a également été marquée par une intensification des temps d'échange et d'information avec nos partenaires : petits-déjeuners partenaires, lancements de saisons (estivale et thermale), rencontres, collaborations avec les acteurs thermaux et du tourisme d'affaires (Club MICE). Cet investissement a renforcé notre positionnement comme tête de réseau et d'agrégateur des offres touristiques métropolitaines.

Clermont Auvergne Tourisme a également poursuivi ses efforts en matière de promotion et communication. Notre site internet a dépassé le cap des 1 million de visiteurs, des campagnes de communication ont été menées avec succès sur différents supports (Google ads, Facebook, Tv segmentée, Le bon coin,...) et les relations presse ont généré une belle visibilité pour notre territoire.

Enfin, les efforts menés sur le tourisme responsable ont porté leurs fruits puisque Clermont Auvergne Tourisme a obtenu la norme ISO 20121 (système de management responsable), prérequis nécessaire pour accompagner la Métropole et nos actionnaires dans ce domaine.

Serge Pichot
Président du Conseil
d'Administration de la SPL
Clermont Auvergne Tourisme





QUI SOMMES-NOUS ?

Société publique locale (SPL)
 Clermont Auvergne Tourisme
 Office de tourisme classé Catégorie I
 Labellisé Qualité Tourisme
 ISO 20121 (système de management responsable)



5 actionnaires

- Clermont Auvergne Métropole
- Ville de Clermont-Ferrand
- Ville de Chamalières
- Ville de Royat
- Conseil départemental du Puy-de-Dôme

27 équivalents temps plein

Directeur général : Vincent GARNIER

- Un pôle accueil
- Un service réceptif / visites guidées
- Un bureau des congrès
- Un pôle marketing digital
- Un pôle communication et promotion
- Un pôle administratif et financier

La SPL est régie par un conseil d'administration dont le Président est Serge Pichot, Maire de Gerzat, Vice-Président de Clermont Auvergne Métropole en charge du tourisme et du thermalisme.

Une délégation de service public précise la commande des missions confiées à la SPL par l'actionnaire majoritaire, Clermont Auvergne Métropole.

Une convention d'objectifs entre la Ville de Clermont et la SPL complète cette commande et détermine les actions attendues par la collectivité.

Ces actions sont menées en lien avec la Direction du Tourisme de la Métropole et le Schéma de Développement Touristique (2021-2026).

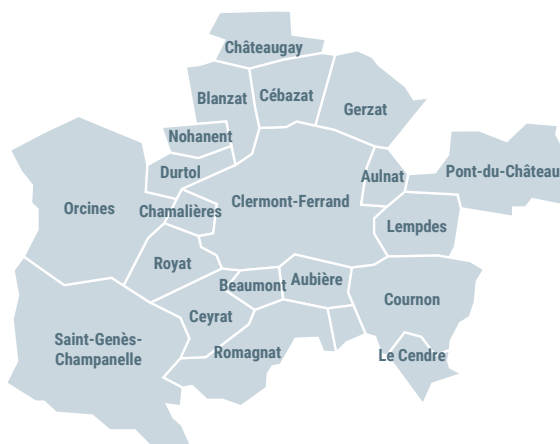


Une Candidature au titre de Capitale européenne de la Culture 2028

Le parc naturel régional des Volcans d'Auvergne

6 musées métropolitains dont 3 musées de France

Notre territoire : Clermont Auvergne métropole - 21 communes



2 sites inscrits au Patrimoine Mondial de l'Unesco :

- Chaîne des Puys — faille de Limagne
- Basilique romane Notre-Dame-du-Port

1 station thermale :

Royat-Chamalières

2 stations de Tourisme :

Royat et Chamalières

Chiffres clés 2022

14 728 lits marchands

677 établissements marchands en activité en 2022

1,25 million de taxe de séjour

Chiffres clés 2022 : Source Clermont Auvergne Métropole

1 689 963 (+ 20,7 %) nuitées

dont 62,1 % des nuitées réalisées en hôtellerie

2 millions d'euros consacrés au développement du tourisme par Clermont Auvergne Métropole en 2022 (dont 1,8 millions versés à l'Office de Tourisme métropolitain)



NOTRE MISSION : ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER

L'accueil, notre métier

3 bureaux d'information touristique :

Maison du Tourisme

Place de la Victoire - Clermont-Ferrand
Ouvert 357 jours/an

Royat-Chamalières

3 place Allard - Royat
Ouvert 308 jours/an

Maison de site du Panoramique des Dômes

(en partenariat avec le conseil départemental du Puy-de-Dôme) - d'avril à octobre

Les équipes d'accueil sont également amenées à se déplacer sur certains événements comme la réception des nouveaux clermontois, organisée en collaboration avec la mairie de Clermont-Ferrand.

Augmentation des visites dans nos bureaux

25 000 actes d'accueil qualifiés,

de ces données, nous pouvons déterminer le profil de nos visiteurs :

Environ 90% de nos visiteurs sont français.

TOP 5 RÉGIONS :

1. Auvergne-Rhône-Alpes
2. Ile-de-France
3. Nouvelle-Aquitaine
4. Occitanie
5. Pays de la Loire

TOP 5 DÉPARTEMENTS :

1. Puy-de-Dôme
2. Rhône
3. Paris
4. Loire-Atlantique
5. Gironde

Provenance de nos visiteurs étrangers :

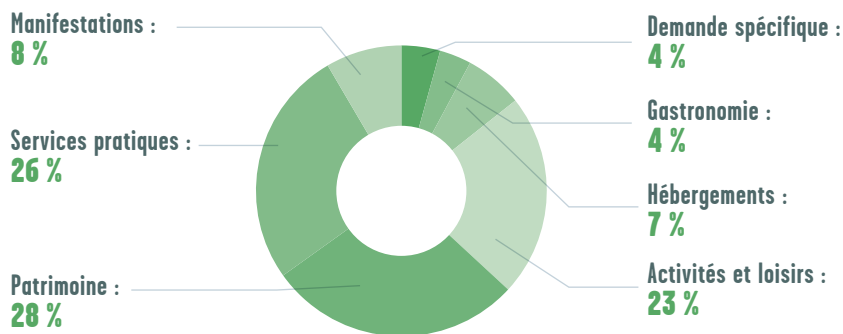
TOP 5 PAYS :
10 / 12% de nos visiteurs

1. Belgique
2. Pays-Bas
3. Allemagne
4. Espagne
5. Italie



2700 mails reçus, 2300 mails envoyés

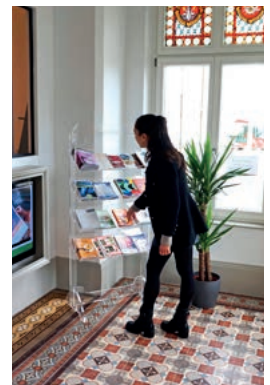
Thématique des demandes :



Source : Clermont Auvergne Tourisme (Tous les points d'accueil du 01/05/2022 au 31/12/2022).



ÉVÈNEMENT : Déménagement du Bureau de Royat-Chamalières en novembre
au 3 place Allard à Royat, toujours au cœur de la station thermique



La qualité, notre engagement

L'obtention de la marque **Qualité Tourisme** nous incite à toujours être vigilants sur la qualité de nos prestations, de nos services et à favoriser l'écoute clients.



Des outils permettent de récolter les avis des utilisateurs de nos services.

92.68% de client satisfaits / très satisfaits

Un pourcentage global qui confirme notre implication et nos efforts permanents pour maintenir cette Qualité.



Google My Business :

- Clermont : ★★★★★ 209 avis
- Royat - Chamalières : ★★★★★ 42 avis



TripAdvisor :

- Clermont : ●●●●● 69 avis
- Royat-Chamalières : ●●●●● 34 avis

Nos points forts

- **Qualité d'accueil des conseillers en séjours** (amabilité, conseil éclairé, qualité des informations, écoute, professionnalisme...)
- **Documentation touristique** de qualité et **site Internet clair** et complet
- **Animations** de l'Office de tourisme métropolitain très appréciées par les curistes et les locaux

À noter : étude de clientèle

Clermont Auvergne Tourisme a participé en 2022 à une grande étude de clientèle, supervisée par l'observatoire du tourisme de l'agence d'urbanisme et de développement Clermont Métropole qui associe plusieurs territoires : Clermont Auvergne Tourisme, Livradois-Forez, Terra Volcana, Vichy Destinations et Mond'Arverne Tourisme.



Retrouvez les résultats de l'étude sur : clermontauvergne-tourisme/pro



★★★★★ il y a 9 mois

Très bon accueil, situé pile devant la cathédrale. Le personnel est très agréable et très sympathique ! Je suis super content d'y être passé pour avoir de bons conseils. Si vous ne savez pas trop par quoi commencer ou quoi faire, allez-y ! ... Plus

Visité en août 2022

★★★★★ il y a 4 mois

L'office du tourisme se situe sur la place de la victoire. Personnel accueillant, souriant et qui prend le temps d'expliquer les activités des différents tours à effectuer. Le lieu est clair, propre, possède une partie boutique souvenir.

Visité en novembre 2022

★★★★★ il y a 2 mois

Très bon accueil, personnel à l'écoute et disponible. Si vous n'avez pas trop d'idées sur quel activité faire vous pouvez leur demander conseil. N'avons pas de voiture et voulons faire du trekking on nous a super bien conseillé.

Visité en avril

★★★★★ il y a 4 semaines

Bel endroit où on peut découvrir tout ce que recèle Clermont-Ferrand comme patrimoine matériel et immatériel

Visité en mai

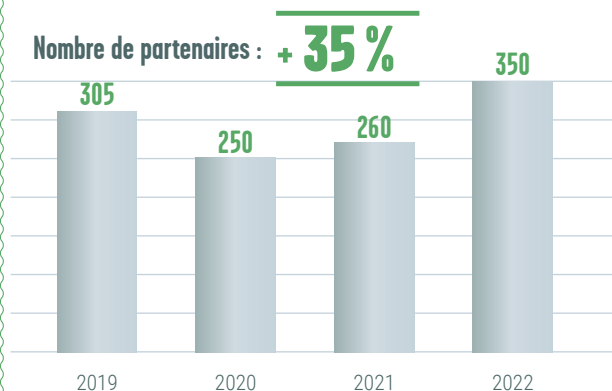




NOTRE MISSION : ACCOMPAGNER LES SOCIO-PROFESSIONNELS

Nos partenaires

350 partenaires en 2022 s'impliquent dans les actions de l'office de tourisme (commerçants, hébergeurs, restaurateurs, salles de spectacles, sites touristiques, sites de loisirs...).



Signatures de conventions avec les partenaires majeurs :

Ces conventions intègrent :

- Des actions de promotion conjointes
- De la billetterie
- Des participations au Clermont Pass
- Des actions partenariales spécifiques

Sont concernés :

Vulcania, Le Volcan de Lempdes, L'Aventure Michelin, Le musée de la Bataille de Gergovie, Les Thermes de Royat, Le Casino de Royat, GL Events, SMTC - *Nouveau en 2022*



Temps d'échange développés avec nos partenaires

Pour accompagner au mieux les professionnels partenaires et créer du lien, nous mettons en place des actions favorisant les rencontres et l'échanges :

Des petits-déjeuners partenaires thématiques

- 19 mai : les grands itinéraires traversant la Métropole
- 10 octobre : la communication digitale
- 8 décembre : L'accueil des personnes en situation de handicap
- 16 décembre : Comment accompagner les grands événements sportifs de la Métropole ? (Tour de France / Clermont Foot)



19 mai : Les grands itinéraires traversant la Métropole



10 octobre : Communication digitale

Des éducteurs pour connaître l'offre de la métropole et ainsi mieux en parler

- 9 et 23 juin : Découverte de l'offre touristique et visite guidée de la ville
- 8 juin : Educteur de la station thermale de Royat-Chamalières



Des temps forts

- 12 avril : lancement de la saison thermale à l'AvanC
- 29 juin : lancement de la saison estivale au Clermont Foot



Lancement de la saison thermale à l'AvanC



Lancement de la saison estivale au Clermont Foot

Actions menées avec les professionnels hôteliers

- **Intégration du Club hôtelier dans plusieurs groupes de travail :** Club MICE/ Comité de station thermale
- **Signature de la Charte Accueil Congrès**
- **Actions de promotion d'envergure** menées en collaboration (ex : opération Expedia en 2021 et 2022)
- Visites d'hôtels organisées par le Club à destination du personnel de la SPL pour une meilleure connaissance des établissements
- **Accueils Presse** menés en collaboration - réductions ou gratuites sur les chambres d'hôtels
- Co-financement de la diffusion du plan de ville à l'ensemble des établissements
- Mise à jour des conditions générales de vente pour l'accueil des congressistes

Animation du comité de pilotage de la station thermale



Nous organisons des réunions de travail avec l'ensemble des acteurs de la station pour définir ensemble les actions de promotion et de valorisation de la filière thermalisme et bien-être.

Le comité se réunit en avant et après saison thermale (en 2022 : les 22 février et le 26 octobre).

Animation du Club Tourisme Capitale Européenne de la Culture 2028



Portée par la Ville de Clermont et sa métropole, et incluant tout le Massif central (14 Départements sur 22, soit 85% de sa surface, et 4 Régions françaises qui la soutiennent), cette candidature est animée par l'association Clermont-Ferrand Massif central 2028.

Clermont Auvergne Tourisme (l'Office de Tourisme métropolitain) contribue naturellement, à ses côtés, à cet ambitieux projet et a initié la création d'un Club Tourisme, composé des organismes institutionnels du tourisme des collectivités adhérentes à l'association, et donc partenaires de la candidature. Celui-ci s'est réuni pour la première fois le 8 juillet 2022.

La candidature de Clermont-Ferrand Massif central au titre de Capitale européenne de la Culture 2028 a été retenue le vendredi 3 mars 2023 aux côtés de trois autres finalistes, Rouen, Montpellier et Bourges. La sélection finale sera effectuée à la fin de cette année 2023.



Campagne collaborative Expedia / Club Hôtelier / Auvergne Rhône-Alpes Tourisme

Une campagne de promotion de la destination Auvergne-Rhône-Alpes comme une destination de premier choix pour le tourisme urbain a été menée sur le marché domestique dans un contexte de fermetures et restrictions sur les marchés Européens.

Plus de détails :

- De mai à décembre 2022
- En co-financement Auvergne-Rhône-Alpes / Atout France / Expedia / 6 villes (Chambéry, Clermont-Ferrand, Lyon, Valence, Saint-Etienne, Vichy et Grenoble) soit une valeur de 420 000 euros.
- Mise en avant de la pluralité de l'offre au sein du territoire en termes de destinations.
- Génération de réservations d'hôtels et de locations saisonnières pendant l'été et sur l'arrière-saison.

230 000 euros

de chiffre d'affaires sur la Métropole
(concentration sur les ailes de saison)

- panier moyen 89 €
- 2 558 nuitées générées sur notre Métropole
- Un retour sur investissement global de la France à 12,6 (vs. 5,9 en 2021) et de 1,3 sur les marchés européens.





NOTRE MISSION : ÊTRE APORTEUR D'AFFAIRES SUR LA DESTINATION

Billetterie



Dans le cadre de la délégation de service public signée avec Clermont Auvergne Métropole, la SPL Clermont Auvergne Tourisme dispose depuis 2018 d'un service de billetterie destiné au grand public. Ce service gratuit est mis à disposition des organisateurs de spectacles ou de manifestations diverses se déroulant sur le territoire métropolitain.

Il dispose de deux lieux de vente : l'un situé à la Maison du Tourisme, Place de la victoire à Clermont-Ferrand, le second sur le site de Royat-Chamalières, Place Allard.

Cette mission permet à la SPL d'être un maillon essentiel dans la valorisation de l'offre culturelle foisonnante de notre territoire.

L'année 2022 a été marquée par le changement de logiciel de vente, Welogin, qui a permis la vente en ligne des spectacles sur le site clermontauvergneturisme.com

33 OPÉRATEURS CULTURELS

(associations, compagnies privées, institutions)

3 OPÉRATEURS TOURISTIQUES

(Volcan de Lemptégy / grotte de la pierre, Vulcania, Panoramique des Dômes)

9 SALLES DE SPECTACLES ASSOCIÉES

Opéra-Théâtre, Maison de la Culture, Cour des 3 coquins, Chapelle des Cordeliers, Maison de quartier l'Oradou, Église Saint Genès les Carmes, Centre Diocésain, Espace Nelson Mandela, Zénith d'Auvergne

PRÈS DE 130 MANIFESTATIONS PROPOSÉES À LA VENTE

Pièces de théâtre, spectacles de danse contemporaine mais aussi concerts de différents genres musicaux.

Boutique

La Maison du Tourisme à Clermont-Ferrand et le Bureau d'Information Touristique de Royat-Chamalières disposent d'espaces boutiques.

Ces boutiques sont à la fois un outil de valorisation des produits du territoire, un moyen de prolonger et d'intensifier l'expérience de nos visiteurs, de participer à l'économie locale et aussi d'augmenter les ressources propres de la structure.

Dans le cadre de notre démarche ISO 20121, nous avons souhaité continuer la mise en valeur d'artisans locaux et développer une gamme de produits plus écoresponsables.



x 2

ENTRE 2021 ET 2022, LE CHIFFRE D'AFFAIRES A ÉTÉ MULTIPLIÉ PAR 2

Reprise de la consommation et surtout agrandissement de l'espace boutique

+ 46 %

AUGMENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR RAPPORT À 2019

(Année de référence avant Covid)

+ 47 %

PANIER MOYEN 17.25 € (11.74 € en 2021)

Augmentation de la part des produits artisanaux plus importante

Année	2021	2022
Quantité vendue	5 009	23 035
CA HT	50 676 €	109 268 €
Nombre de tickets	5 009	11 214
Panier moyen (TTC)	11.74€	17.25€

Clermont Pass

Le ClermontPass est un City pass conçu et revendu par Clermont Auvergne Tourisme.

Vendu à tarif promotionnel, il permet le libre accès à certains sites touristiques majeurs (Panoramique des Dômes, Aventure Michelin, Volcan de Lemptéguy, Musée Archéologique de la Bataille de Gergovie) ainsi qu'à un musée de la ville, au choix du visiteur.

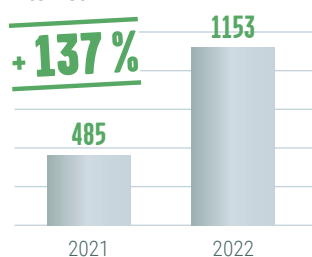
Il offre également la possibilité de bénéficier de tarifs réduits auprès de sites de visite ou de loisirs (Vulcania, ASM Expérience) et de restaurants et commerces du territoire.

Ce Pass touristiques est vendu aux bureaux d'informations de Clermont et de Royat, au point d'accueil et d'informations du puy-de-Dôme mais également en ligne sur notre site Internet.

EN 2022, LE PASS EST DÉCLINÉ EN 3 VERSIONS :

- un Pass 48h au prix de 23 €,
- un Pass 72h au prix de 39 €,
- un Pass Thermal, valable 21 jours, au prix de 28 €.

22 604 pages consacrées aux Pass ont été vues sur le site Internet



En 2022, 1153 Pass ont été vendus pour un chiffre d'affaires total de **33 679€**.

En 2021, 485 Pass avaient été vendus pour un chiffre d'affaires total de **13 951€**.



Les raisons de cette hausse significative de notre chiffre d'affaires :

- Une dématérialisation qui fonctionne.
- Une communication efficace et des conseillers en séjours forces de vente sur ce produit.
- Une vente ouverte dès le mois d'avril profitant ainsi des vacances de printemps et des weekends prolongés du mois de mai.
- De belles ventes enregistrées au point d'information touristique du puy de Dôme.
- Une communication locale sur le tramway pendant les deux mois d'été.



Groupes

Un service composé de 2 personnes conçoit des séjours clé en main pour des professionnels (auto-caristes, tour-opérateurs), des associations ou des regroupements d'individuels.

Il a également en charge l'organisation des visites guidées de la métropole.

2022 : **764 DOSSIERS TRAITÉS*** + **64%**
(devis, options, réservations et annulations) / 467 en 2021

*comprenant les visites sèches, les excursions, les séjours, les accueils presse, les commandes Ville et visites individuelles

VISITES GUIDÉES :

207 VISITES GUIDÉES

(sur le patrimoine de Clermont et des communes de la métropole)

suivies par **2307 personnes** + **27,45%**

2022 fut l'année anniversaire des 900 ans de Montferrand, pour lequel de nombreuses animations spécifiques ont été programmées.

VENTES 2022 :

16 SÉJOURS

134 EXCURSIONS GROUPES incluant les visites sèches

Rôle d'apporteur d'affaires : achats réceptif groupes
(Hébergement, sites, prestations...) **190 733 €**

Chiffre d'affaires service groupes : **240 538 €**

Une Campagne d'e.mailing a été conduite en mars 2022 auprès de professionnels des groupes pour un coût de 1300 €. Le catalogue groupe a été adressé lors de ces envois, les retours ont été encourageants :

24 % de taux d'ouverture (en moyenne 14%)
un excellent taux de lecture approfondie de la page : avec plus de 67 % de moyenne



ZOOM : Zoom sur les relations avec les musées métropolitains (commande spécifique) :

38 VISITES GROUPES

(découvertes générales, découvertes thématiques) ont été commandées auprès des musées.

27 VISITES INDIVIDUELLES PROGRAMMÉES

à destination des individuels :

- 13 visites exposition Dubuffet
- 6 visites « Art de l'Instant »
- 8 visites « L'Œuvre de l'heure » au Musée d'art Roger-Quilliot



Les Journées Européennes du Patrimoine en quelques chiffres :

32 Visites guidées organisées sur 2 jours
640 personnes inscrites sur ces rendez-vous.

Ventes en ligne : **120** visites enregistrées sur Billet Web
1901 billets délivrés

Sur clermontauvergneturisme.com / rubrique Agenda :
116 évènements renseignés

Site internet : **45 731** visiteurs sur les pages dédiées

Réseaux sociaux : **16 317** personnes exposées aux publications Facebook

Instagram : **7491** impressions de stories

Infolettre ciblée avec **1 380** destinataires délivrés

1 000 personnes renseignées dans les accueils de Clermont Auvergne Tourisme sur les 2 jours.



Animations Thermales

Clermont Auvergne Tourisme accompagne les Thermes de Royat dans l'accueil et la prise en charge des curistes.

Pour qu'une cure soit réussie, au-delà de la qualité et de l'efficacité des soins thermaux, il faut offrir un environnement attractif et des animations variées.

LE SERVICE ANIMATION PROPOSE :

- des activités physiques en complément des soins, visant à prendre soin de soi
- des découvertes touristiques, valorisant les nombreux atouts de notre département

Au total = 107 animations proposées **+ 47 %**
1 474 personnes accueillies **+ 28 %**

Oxygym* (séances de gym en plein air dans les Parcs de la station) : 28 séances - 152 personnes

**en partenariat avec les Thermes*

Marche nordique** : 26 séances - 141 personnes)

*** en partenariat avec les Thermes, lieux : pied du puy de Dôme, Orcines, Cheire de Côme)*

Promenades pédestres encadrées par un guide de moyenne montagne : 12 sorties - 239 personnes

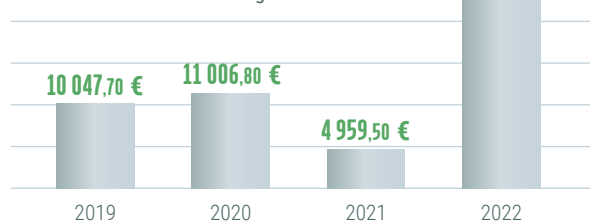
Escapades (excursions en bus en demi-journée ou journée) : 14 sorties - 454 personnes

Point Info Curistes (réunion d'information à destination des curistes) : 27 séances - 489 personnes

Déploiement de la Place de marché Open System

En collaboration avec Auvergne-Rhône-Alpes tourisme, Clermont Auvergne Tourisme développe une place de marché via le site internet. Visites guidées, ClermontPass, hébergements locatifs sont réservables en ligne.

Progression du volume d'affaires **27 607,88 €**
 Augmentation liée à la vente en ligne du Clermont Pass et des visites guidées



Bureau des congrès

2.5 ETP œuvrent à la valorisation de la destination auprès d'un public de professionnels en recherche de lieux pour réunir leurs équipes ou organiser des grands événements professionnels.

Le bureau des congrès agit à 3 niveaux :

- La prospection
- L'animation du Club Mice (Meeting Incentive Congress Events)
- L'accompagnement des organisateurs de congrès / séminaires (inscriptions, centrale de réservation hôtelière, transferts en autocar)

Rôle d'apporteur d'affaires sur la Métropole :

274 000 € + 20 % par rapport à 2019

ACCOMPAGNEMENT DES ORGANISATEURS DE CONGRÈS

10 congrès ont été accompagnés par nos services en 2022 (hébergement, transport, inscription, restauration)

Quelques références :

- FNME - CGT
- Séminaire CNRS / UCA
- Congrès de la SAES (Société des Anglicistes de l'Enseignement Supérieur)
- Congrès des DCF (Dirigeants Commerciaux de France)
- 10^{èmes} Entretiens de l'Aménagement (Club Ville Aménagement)
- TESLA OWNERS DAY
- Fête annuelle Groupe TITEL
- Sommet de l'Eleavage
- Congrès CER 2022 (Ecoles de Conduite)
- EUROPAN Workshop

3 300 personnes prises en charge **+ 172 %**

PROSPECTION EN 2022

Rencontres avec des porteurs de projets :

- Université d'Auvergne
- Rencontre avec les clubs sportifs de la métropole

Salons spécialisés :

- SBE Lyon (En partenariat avec GL Events et le Casino de Royat)
- Les rendez-vous en France – Nantes (En collaboration avec Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme)
- Pure Events Paris (avec GL Events)
- Les rencontres MICE d'Auvergne-Rhône-Alpes - Paris
- Les Rencontres Mice Clermont Auvergne Tourisme – Lyon

160 contacts qualifiés



Workshop organisé par Clermont Auvergne Tourisme – Lyon



ANIMATION DU CLUB MICE

Le Club s'est réuni à 4 reprises, 3 thématiques ont été abordées au sein du Club des professionnels en lien avec la filière Affaires :

- La promotion

Action : organisation conjointe d'un workshop à Lyon

- La Charte Accueil Congrès

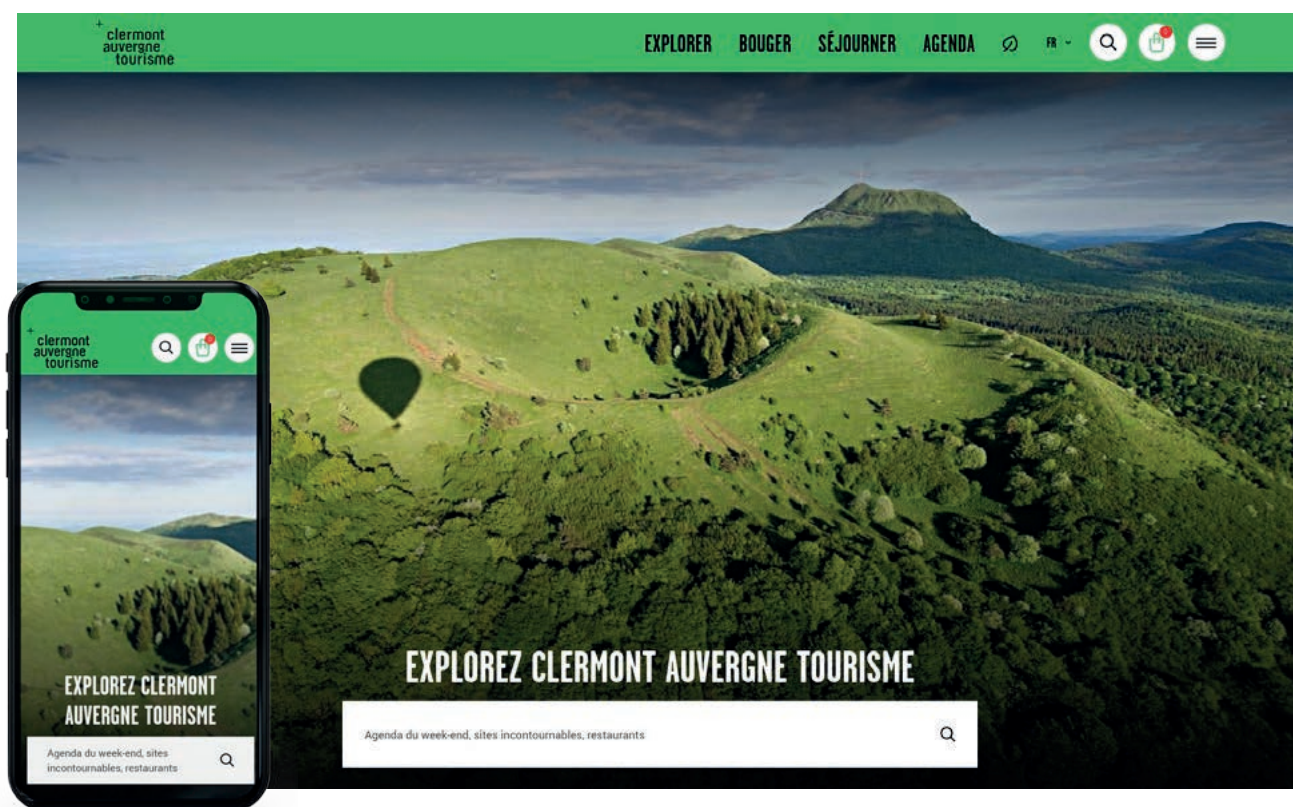
Travail de mise à jour opéré en 2022 et abouti en 2023

Le tourisme responsable au sein de la filière :

- Charte accueil : collecte les engagements responsables des signataires
- Questionnaires "développement durable" envoyés aux partenaires Mice
- Mise en avant des engagements responsables des partenaires Mice sur le site Internet congrès.



NOTRE MISSION : PROMOUVOIR ET COMMUNIQUER



Promotion digitale

Clermontauvergneturisme.com notre site Internet est la vitrine de la destination :

- Hébergements, restaurants, activités, billetterie, agenda, villes et villages, etc.
- Différentes versions : français, anglais, allemand, néerlandais et espagnol

LES CAPS SYMBOLIQUES ATTEINTS

+ **de 1,1 million** de visiteurs uniques

+ **de 2,2 millions** de pages vues

Pages les plus consultées :

- Agenda
- Nos restaurants
- Volcan d'Auvergne
- Randonnée
- Nos hébergements
- Destination
- Magazine (actualités)
- Patrimoine historique
- Sites touristiques
- Shopping

Infolettres grand public :

- 8 emailings professionnels, 2 infolettres thématiques, 10 infolettres grand public, 11 infolettres agenda

32% de taux d'ouverture moyen en 2022

- **Nouveauté** : abonnement à l'**agenda du week-end** par email
- Nouveau logiciel de la relation client (AVIZI)
- **Création de nouveaux contenus** : « tourisme responsable, déplacements doux, venir en vacances à Clermont sans voiture, Blaise Pascal et Clermont, Aux temps des gaulois et des romains, 7 contenus famille, nouvelle page cure thermale, présentation de nos services, visite sensorielle de la basilique Notre-Dame du Port, randonnées de la Métropole »...



Focus sur APIDAE, la base de données touristique

1006 fiches ont été créées par Clermont Auvergne Tourisme (+ 9% / 2022). + 18% sur la qualité des informations.

- Chaque fiche est rattachée à une offre touristique et alimente le site Internet de l'Office de tourisme métropolitain, du Département et de la Région.

Campagnes digitales

Budget global : 23 350 €

CAMPAGNE À DESTINATION DES GROUPES (MARS 2022)

Mise en place d'une campagne sur Google Ads et le réseau social LinkedIn afin de promouvoir le service Groupes et les prestations proposées.

48 727 impressions pour 612 clics

2 CAMPAGNES VIDÉOS PARTENAIRES

Réalisation et diffusion d'une vidéo thématique sur Facebook pour la promotion du Panoramique des Dômes et du Musée de Gergovie, dans le cadre de la convention de partenariat. Sujet, périodes et cibles définis par le partenaire.

Musée de la bataille de Gergovie : 29 691 vues pour **4 492** clics

Panoramique des Dômes : 7 764 vues pour **2 904** clics

CAMPAGNE VIDÉO THERMALE

Diffusion de la vidéo thermale sur des sites thématiques consultés par la cible de la campagne.

179 577 vues à 100% de la durée de la vidéo

CAMPAGNE GOOGLE ADS « VACANCES EN AUVERGNE, ACTIVITÉS DE PLEINE NATURE »

Diffusion d'annonce textuelle sur Google autour de la thématique « Vacances en Auvergne, Activités de pleine nature ».

37 102 impressions pour **5320** clics

CAMPAGNES DE NOTORIÉTÉ

Objectif : Promouvoir la destination Clermont Auvergne, avec des formats à fort impact et à forte visibilité, sur des zones ciblées

Le Bon Coin

Du 1^{er} au 30 Juin 2022

Ciblage : Intentionnistes vacances, familles et CSP+ Départements 13, 33 et 34

1 450 057 impressions délivrées pour 4 262 clics

Tv segmentée : TF1, TMC, TF1 SF, TFX

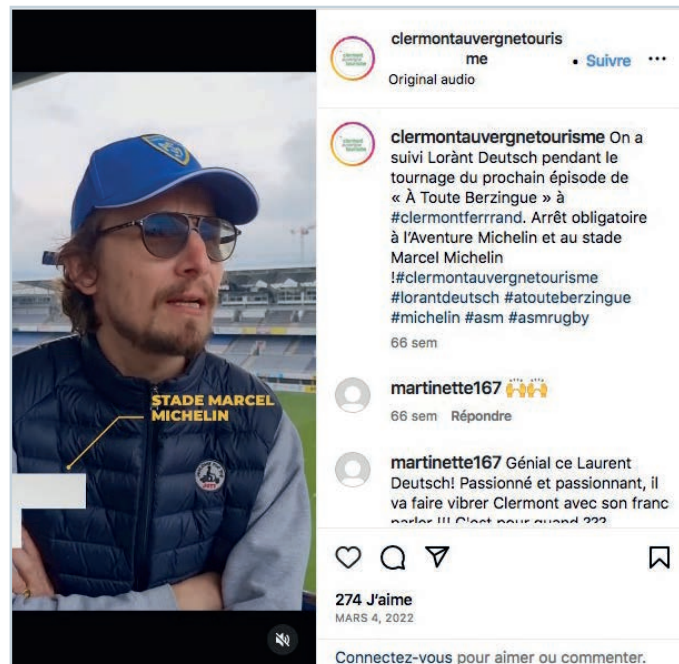
Spot durée 20 secondes

Du 1^{er} au 30 septembre

Ciblage : CSP +

Départements : 13, 34, 33

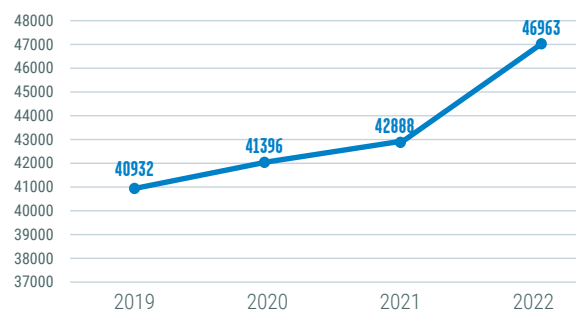
200 000 impressions



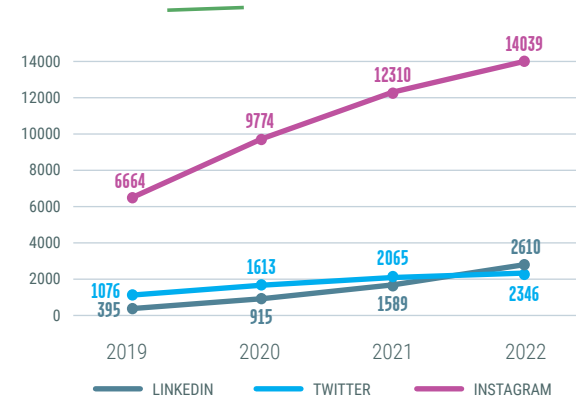
Réseaux sociaux

- Achats publicitaires sur Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn
- Création d'un groupe pour les partenaires LinkedIn
- Réalisation et diffusion d'une vidéo de Lorant Deutsch
- Publications de stories thématiques tout au long de l'année

Évolution du nombre d'abonnés



Facebook : **+ 9%**



Insta / Twitter : **+ 20%**

LinkedIn : **+ 40%** d'abonnés

Salons

Clermont Auvergne Tourisme a fait le choix de concentrer sa présence sur des salons thématiques, et plus spécifiquement autour de la filière « thermalisme et bien-être ». Ces salons se font en collaboration avec le groupe Valvital.

En 2022, nous avons participé à :

- Thermalies de Paris – janvier 2022
- Thermalies de Lyon – janvier 2022
- Salon cures thermales - Thalasso Bordeaux – février 22
- Salon cures thermales - Thalasso Toulouse – février 22

340 contacts qualifiés



Salon de Bordeaux – février 2022



Thermalies de Paris – janvier 2022

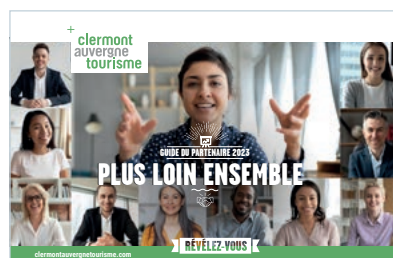
Éditions

Il est à noter que le nombre de documents imprimés tend à diminuer en quantité, suivant une tendance générale, en raison de notre implication en termes de tourisme responsable et de l'augmentation régulière des consultations en ligne sur www.clermontauvergne-tourisme.com.



Éditions grand public 2022 :

- **Plans des rues**, mutualisé avec le Club hôtelier clermontois : 100 000 exemplaires tous les deux ans
- **Plans sous-mains** (Clermont-Ferrand + Royat + Chamalières) : 15 000 exemplaires / an
- **Villes(s) avec vues** (document d'appel)
 - en français : 10 000 exemplaires / par an
 - en anglais : 5 000 exemplaires / tous les 2 ans
 - en néerlandais : 3 000 exemplaires / tous les 2 ans
- **Carte touristique de la métropole** : 10 000 / par an
- **Guide des hébergements thermaux** : 4 000 exemplaires / par an
- **Visites guidées été** : 40 000 exemplaires / par an
- **Visites guidées automne-hiver** : 7 000 exemplaires / par an
- **Flyers ClermontPass** : 20 000 exemplaires - diffusion via le réseau Touring Info Services
- **Esprit Magazine** (nouveau 2022) : 20 000 exemplaires
- **Flyers Animations thermales** : 12 000 exemplaires
- **Parcours découverte ludique de la Ville** (nouveau 2022) : réalisés en interne



Édition professionnelle :

- **Guide du Partenaire** : 1 000 exemplaires

Presse

Nous accueillons et accompagnons les journalistes lors de leurs reportages sur notre territoire.

Pour la Presse internationale, nous partageons les actions de communication avec le Massif du Sancy et Terra Volcana, afin d'être plus pertinents à une échelle plus large.

Un dossier de presse partagé est régulièrement mis à jour.

Nous étendons nos réseaux Presse avec des adhésions au Club Presse des Office de Tourisme de France, une cotisation au réseau des journalistes AJT

Les accueils Presse s'organisent toujours en collaboration avec nos partenaires socioprofessionnels, avec nos relais institutionnels départementaux et régionaux.

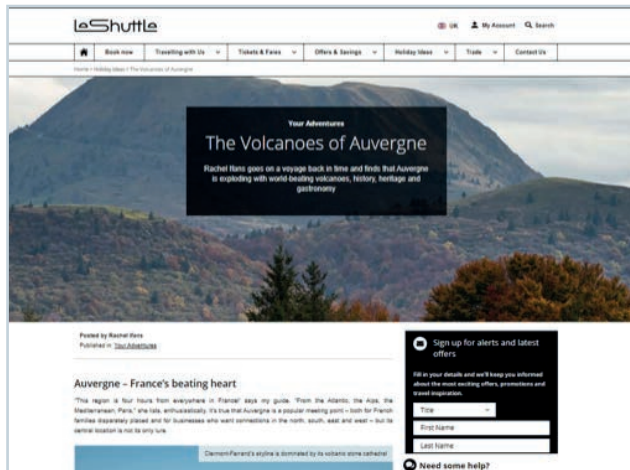
9 accueils Presse internationale :

- En Route (NL)
- Deuzio/Journal des enfants (Belgique)
- Tribune de Genève (Suisse)
- Femmes d'aujourd'hui (Belgique)
- The Independent (UK)
- Caravan e Camper (NL)
- 24h Suisse
- Aller (Danemark)

Achat d'espace Presse dans le Magazine France Today's

18 accueils Presse nationale

- FR Bleu Happy hour
- Fondation ELYX
- Trend Book Meet IN
- Vinci Autoroute
- Radio Arverne
- Magazine Elle
- A toute berzingue - Lorant Deutsch
- RTL Vous regale
- Itinerance 13H France TV
- En vadrouille FR3 Region
- Lieux insoupçonnés Auvergne
- LIDL Voyages
- Invitation au voyage
- Turbulence presse
- RCF
- Le Parisien
- Jean Paul Frétillet/Cuisine actuelles
- Voyage d affaires



The Independent - Le shuttle - juillet 2022



France 3 Auvergne



<https://www.independent.co.uk/juillet 2022>



<https://www.agence7ex.ch/post/auvergne-puy-de-dome-sur-la-trace-des-volcans> - mai 2022



Extrait article de presse Coopération N° 16 du 18 avril 2023



Extrait article Kampeertoerist - février 2022



NOTRE AVENIR : S'ENGAGER POUR UN TOURISME ÉCO-RESPONSABLE

Notre engagement écoresponsable

L'année 2022 nous a permis de consolider notre démarche développement durable en mettant en place un véritable système de management responsable dans le cadre de notre démarche SO 20121.



Nous avons eu notre premier audit en mars 2022 avec une certification officielle en juillet 2022.

Grâce à cet engagement, nous nous inscrivons dans une démarche d'amélioration continue qui nous permettra de progresser chaque année en matière de développement durable.

Cette implication nous a permis d'identifier **les enjeux clés de développement durable de notre activité**, en concertation avec nos partenaires, et les intégrer à notre plan d'action.

Nous avons effectué un travail de recensement de l'offre responsable et de sensibilisation de nos partenaires.

Nos réalisations 2022

SITE INTERNET

Clermont Auvergne Tourisme s'est engagé à rendre son site internet accessible conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. À cette fin, une stratégie et des actions ont été mises en place :

- Sensibilisation du pôle digital à l'accessibilité
- Prise en compte de l'accessibilité dans l'animation éditoriale et les évolutions techniques du site.



Zoom sur la fréquentation des pages en lien avec le tourisme responsable :

« **Tourisme Responsable** » : **7 017** pages vues

« **Nature préservée** » : **5 876** pages vues

« **Sans voiture** » : **3 544** pages vues

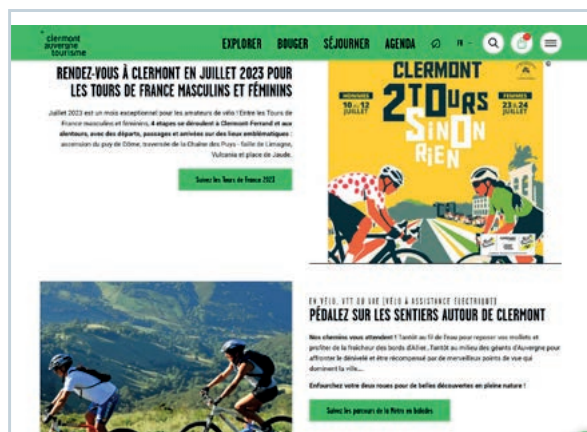
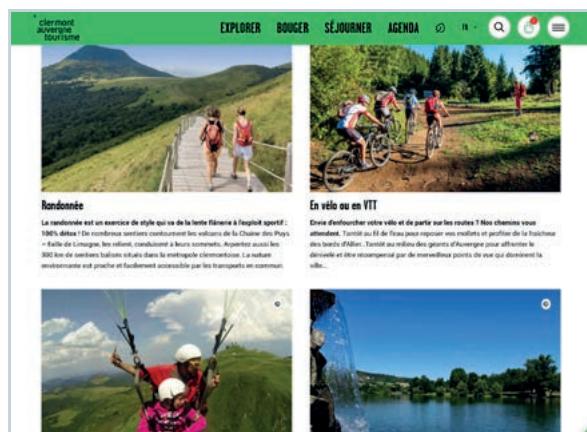
« **Villes et villages** » : **36 387** pages vues
(une page par ville de la métropole)

De plus, différentes thématiques ont été déployées sur l'ensemble de notre site internet

- Clermont sans voiture
- Sites accessibles aux personnes en situation de handicap :
- Offres de pleine nature
- Partenaires engagés dans une démarche responsable et initiatives durables sur le territoire

Un travail de recensement de l'offre a également été réalisé et un onglet « tourisme accessible » est désormais visible sur notre site internet.

Pour analyser les performances de notre site Internet, nous avons choisi le logiciel « Matomo » qui propose une solution plus éthique et respectueuse des données personnelles de nos clients en conformité avec la RGPD.



COMMUNICATION

Des infolettres ciblées sont envoyées régulièrement pour informer nos visiteurs des possibilités d'hébergements, activités responsables.

Des infolettres « Pro » sont adressées aux partenaires notamment sur des sujets comme les aides et financements possibles dans le domaine écologique.



Nous proposons le référencement des offres sur le site régional « Partir-ici » en lien avec des objectifs de tourisme responsable : sensibiliser et développer un tourisme respectueux des enjeux environnementaux ; valoriser les économies locales ; créer du lien entre les habitants et les visiteurs de la région ; contribuer à une meilleure répartition de la fréquentation dans l'espace et dans le temps en faisant connaître plus de sites et d'activités hors des sentiers battus et toute l'année.

NOS PARTENAIRES

Des vidéos mettant en avant les savoir-faire uniques de nos artisans locaux sont en cours de réalisation.



BOUTIQUE

Dans notre boutique nous travaillons de plus en plus avec des artisans et producteurs de la région afin de mettre en valeur un savoir-faire unique à notre territoire (Bijoux, couteaux, lave émaillée...).



DANS NOS BUREAUX

Parce que nous nous efforçons de mettre en place une démarche globale et transparente, nous travaillons également en interne à la maîtrise de nos déchets, sur nos achats, ainsi qu'au bien-être de nos salariés...

Lors des appels d'offres pour nos achats de service et fournitures des critères responsables sont intégrés dans nos cahiers des charges.

Une politique des achats responsables a été créée.

Clermont Auvergne Tourisme a fait un don à titre de compensation carbone pour nos déplacements professionnels pour soutenir le projet « vélo école » de la Plateforme de Mobilité du puy de dôme.

Plusieurs projets transversaux permettent aux équipes de travailler sur d'autres thématiques que celles que prévoit leur fiche de poste afin de favoriser les échanges entre les services et de permettre à chaque employé qui le souhaite de travailler sur des sujets qui lui tiennent à cœur.

Marque « Tourisme et Handicap »

Lors des travaux dans le futur office de tourisme de Royat-Chamalières, les critères d'accessibilité ont été réfléchis en amont dans le but d'obtenir la marque « Tourisme et Handicap ».

DESTINATION H+ : POUR UN TOURISME HANDI-BIENVEILLANT EN AURA

H+ Destination tourisme est une démarche volontaire à destination des territoires touristiques. Initiée par la Région et Auvergne Rhône-Alpes Tourisme elle vise à valoriser les initiatives en faveur des personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie. Clermont Auvergne Tourisme est engagé conjointement avec Clermont Auvergne Métropole dans cette démarche.

Deux journées de formation à Lyon ont été suivies par notre référente tourisme responsable sur les thématiques de l'accueil du public en situation de handicap et le recensement de l'offre.

Suite à ces formations, le 8 décembre 2022, nous avons organisé une rencontre avec nos partenaires autour d'un petit déjeuner au Novotel de Clermont Ferrand (labellisé Tourisme et Handicap) sur les attentes des personnes à mobilité réduite, les aménagements à mettre en place et les subventions possibles pour les hébergeurs.



La Charte H+ a été signée le 2 novembre 2022 par Mr Serge Pichot à Aix-les-Bains.



Toute une équipe au service de sa destination

Maison du Tourisme
Office de Tourisme métropolitain
Place de la Victoire
63000 Clermont-Ferrand
Tél. +33 (0)4 73 98 65 00
info@clermontauvergneturisme.com

clermontauvergneturisme.com



**+ clermont
auvergne
tourisme**