

Délibération n°29.02

Effectif légal du conseil
communautaire :
60

Nombre de conseillers
en exercice :
60

Nombre de conseillers
présents ou représentés :
56

Nombre de votants :
56

Date de convocation :
02 novembre 2022

Date d'affichage de la liste des
délibérations :
16 novembre 2022

**Objet : Rapports annuels
retracant l'exécution des
délégations de services publics
en 2021 :
La Grotte de la pierre de Volvic :
rapport annuel 2021 du
délégataire la SARL Maison de la
pierre**

L'AN deux mille vingt-deux, le mardi 08 novembre,
le conseil communautaire, convoqué le 02 novembre 2022
s'est réuni à Mozac, Salle l'Arlequin, à 18 heures 30 minutes,
sous la présidence de M Pierre PECOUL, Premier Vice-
Président.

PRESENTS

M AYRAL Jean-Paul, M BELDA José, Mme BERTHELEMY Hélène, M BIGAY
Bertrand, M BOISSET Jean-Pierre, M BOUCHET Boris, M BRAULT Charles,
Mme CACERES Marie, M CAZE Alain, M CHASSAGNE Eugène, M CHASSAING
Pierre, M DE ABREU Jérôme, Mme DE MARCHI Véronique, M DEAT Alain, M
DERSIGNY Eric, M DUBOIS Gérard, M DUCHÉ Dominique, Mme DUPONT
Laurence, M GAILLARD Philippe, M GAUTHIER Patrice, M GRENET Daniel,
M GRENET Roland, M HEBRARD Jean-Pierre, Mme HOARAU Catherine, M
IMBERT Didier, M JEAN Daniel, Mme LAFARGE Anne-Catherine, M MAGNET
Fabrice, M MAGNOUX André, M MARTINHO Corinne, M MELIS Christian, M
MESSEANT Jean-François, Mme NIORT Nathalie, M PECOUL Pierre, Mme
PERRETON Régine, M RAYMOND Vincent, M RAYNAUD Jean-Louis, M
REGNOUX Marc, M VERMOREL Pierrick, Mme VEYLAND Anne, M
VILLAFRANCA Grégory, **titulaires.**
Mme GRENIER Arlette, Mme PALASSE Brigitte, M ROULIN Franck,
suppléants.

ABSENTS EXCUSÉS :

Absents représentés ou suppléés :

- Mme ABELARD Nathalie a donné pouvoir à Mme CACERES Marie,
- M AGBESSI Eric a donné pouvoir à M VILLAFRANCA Grégory,
- M BONNICHON Frédéric a donné pouvoir à M MELIS Christian,
- M DESMARETS Pierre a donné pouvoir à M CHASSAING Pierre,
- Mme GRENET Michèle a donné pouvoir à M VERMOREL Pierrick,
- Mme MOURNIAC-GILORMINI Virginie a donné pouvoir à Mme VEYLAND
Anne,
- Mme PANIAGUA Murielle a donné pouvoir à M REGNOUX Marc,
- Mme PIRES-BEAUNE Christine a donné pouvoir à M BRAULT Charles,
- M ROUGEYRON Denis a donné pouvoir à Mme DE MARCHI Véronique,
- M THEVENOT Laurent a donné pouvoir à M DUPONT Laurence,
- Mme VAUGIEN Evelyne a donné pouvoir à M PECOUL Pierre,
- M WEINMEISTER Nicolas a donné pouvoir à Mme HOARAU Catherine,
- M BARBECOT Jacques, conseiller communautaire unique de Pulvérières,
remplacé par Mme GRENIER Arlette, conseillère communautaire
suppléante,
- M CHANSARD Gérard, conseiller communautaire unique de Charbonnière
les Varennes, remplacé par Mme PALASSE Brigitte, conseillère
communautaire suppléante,
- M MICHEL Didier, conseiller communautaire unique de Varennes sur
Morge, remplacé par M ROULIN Franck, conseiller communautaire
suppléant.

Absents :

- M BEAURE Nicolas,
- M CARTAILLER Philippe,
- M CHAUVIN Lionel,
- Mme ROUSSEL Sandrine.

< > < > < > < > < >

Secrétaire de Séance : Mr Jean-Pierre BOISSET

Rapport n° 29.02 - Rapports annuels retraçant l'exécution des délégations de services publics en 2021 :
La Grotte de la Pierre de Volvic : rapport annuel 2021 du délégataire la SARL « Maison de la pierre »

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment l'article L.1411-3 qui prévoit que le délégataire doit produire chaque année un rapport retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité du service et que ce rapport doit être soumis à l'assemblée délibérante qui en prend acte ;

Considérant le rapport établi par la SARL « Maison de la pierre de Volvic » exploitant de la Grotte de la Pierre ;
Considérant que ce rapport a fait l'objet d'une présentation en commission de contrôle financier et en commission consultative des services publics délégués réunies le 11 octobre 2022 ;

Le conseil communautaire, sur proposition du Vice-Président délégué au développement touristique, décide de prendre acte du rapport annexé établi par la SARL « Maison de la pierre de Volvic ».

Fait et délibéré en séance les mêmes jour, mois, an que dessus.

La présente délibération peut faire l'objet d'un recours contentieux auprès du Tribunal Administratif de Clermont-Ferrand dans un délai de deux mois à compter de sa notification ou de sa publication. Elle peut également faire l'objet d'un recours gracieux auprès de la Communauté d'Agglomération, étant précisé que celle-ci dispose alors d'un délai de deux mois pour répondre et qu'un silence de deux mois vaut décision implicite de rejet. La décision ainsi prise, qu'elle soit expresse ou implicite, pourra elle-même être déférée à ce même Tribunal Administratif dans un délai de deux mois. (Articles R.421-1 et suivants du Code de Justice Administrative et L.231-4 du Code des Relations entre le Public et l'Administration).

Pour extrait conforme.

A Riom, le 09 novembre 2022

Le Président

Frédéric BONNICHON





RAPPORT DU DELÉGATAIRE 2021

À LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATIONS RIOM LIMAGNE ET VOLCANS

I – Les données comptables

a) Compte annuel du résultat de l'exploitation de la délégation.

Il convient de se référer à l'**Annexe A** :

- Compte de Résultat Charges
- Compte de Résultat Produits
- Détail du Compte de Résultat Charges
- Détail du Compte de Résultat Produits.

Ces annexes permettent de comparer les chiffres 2021 avec les données de l'année précédente.

Pour l'établissement de ce compte annuel, l'imputation des charges a été effectuée par affectation directe, s'agissant intégralement de charges directes.

b) Méthodes et éléments de calcul économique retenus.

Les charges imputées au compte de résultat de l'exploitation résultent directement des factures reçues des différents fournisseurs, et correspondent aux frais d'exploitation, dont les plus gros postes sont les suivants :

- **Électricité** : factures EDF mensuelles de janvier à décembre 2021 pour un montant global de 3414€.
- **Redevance** : pour la période de référence du 16 novembre 2020 au 15 novembre 2021, la fréquentation a été de 43 052 visiteurs payants. La redevance versée à la Communauté de Communes Riom Limagne et Volcans a été calculée sur la base du nombre de visiteurs payants, plus favorable au délégant et s'élève à 31 888 €. Le versement a été effectué le 30 novembre 2021.
- **Maintenance des appareils de levage (ascenseur et élévateur)** par la société AUVERGNE ASCENSEURS (1 275.03 €)
- **Maintenance des appareils vidéo** par la société AUDIO SOFT (2 814 €).
- **Assurances Multirisques** : quittance MMA pour 2021 (5241€).

- 
- **Cotisations Professionnelles** : Offices de Tourisme de Combrailles, Terra-Volcana, Sancy-Artense, Clermont ... (voir détail paragraphe III – Actions commerciales).
 - **Personnel du Volcan de Lempdes** : refacturation en fonction des heures de travail effectuées pour le compte de la SARL Maison de la Pierre (voir détail paragraphe h).
 - **Honoraires** : factures IMPLID (3 202 €) pour l'établissement des fiches de payes des salariés, de l'arrêté des comptes et la tenue du secrétariat société.
 - **Publicité**, y compris les dépenses de foires et exposition (15768.20 € pour la partie Communication + salon). Sont incluses les dépenses dans le cadre d'actions commerciales ainsi que la participation à des salons.
 - **Téléphone – Internet** : factures ORANGE (1 734 €).
 - **Rémunérations** : voir détail paragraphe h.
 - **Droits d'auteur** : SACEM et SACD (10141 €).
 - **Dotations aux amortissements** des investissements des exercices calculés selon le mode linéaire, et proratisées par rapport à leur date d'acquisition, en fonction de leur nature :
 - Logiciels sur 3 ans
 - Matériel de bureau et informatique sur 3 ans
 - Mobilier sur 8 ans.
 - **Impôt sur les bénéfices** pour un montant de 25 574€.

Les principaux produits imputés au compte de résultat de l'exploitation correspondent aux :

- Entrées pour 245 099 € ;
- Commissions sur les ventes des artisans émailleurs 13 557 € ;
- Recettes Boutique pour 145 220.99 € (détail paragraphe III) ;
- Prestation Atelier d'émaillage pour 0 € à cause du Covid-19, nous n'avons pu les maintenir à la suite des restrictions sanitaires.

c) **Variations du patrimoine immobilier** : Néant.

d) Situation des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué :

IMMOBILISATIONS	MONTANT H.T.
2 caisses informatiques complètes en réseau avec les logiciels spécifiques et nouveau poste de bureautique	6 425.42 €
Nouveau site Internet	6 074.28 €
Vidéo Projecteur / Lecteurs audio	10 757.25 €
Banque de l'accueil et meubles de la boutique	8 982,94 €
Meubles cuisine	529,00 €
Meubles présentoirs (réaménagement de la boutique)	2 172,00 €

AUTRES BIENS NON IMMOBILISES	MONTANT H.T.
3 bancs	528,00 €
15 étagères	807,00 €
3 tables	270,00 €

e) Programme contractuel d'investissements : Sans objet.

f) Autres dépenses de renouvellement contractuelles : Sans objet

g) Inventaire des biens de retour et de reprise.

En ce qui concerne les biens de retour, se référer à l'article 40.1 du contrat d'affermage.

Ci-dessous l'inventaire des biens de reprise :

BIENS DE REPRISE	MONTANT H.T.
Site Internet	6 074.28 €
Banque de l'accueil et meubles de la boutique	8 982,94 €
Meubles cuisine	529,00 €
Meubles présentoirs	2 172,00 €
Vidéo projecteur et lecteurs audio	14 541,25 €

h) Engagements à incidences financières.

Détail du personnel :

Accusé de réception en préfecture
063-200070753-20221108-DELI20221108292-DE
Date de télétransmission : 18/11/2022
Date de réception préfecture : 18/11/2022

Type de contrat	Nombre	Rémunération Brute	Charges Sociales
CDI	2	68 679 €	22 632 €
CDD de 1 à 8 mois	2		

Détail du personnel extérieur (personnel de SARL Volcan de Lemptégny) : 14 382 €

Fonction	Nombre	Salaires + Charges Sociales
Communication	1	5193.45 €
Réservation	1	1662.06€
Administratif	2	5060.24 €
Maintenance	1	2466.05 €

Il s'agit de la refacturation des salaires, et charges sociales correspondantes, de salariés de la SARL DU VOLCAN DE LEMPTÉGY, en fonction des heures de travail effectuées pour le compte de la SARL Maison de la Pierre.

II- Analyse de la qualité de service

Une complémentarité évidente avec le Volcan de Lemptégny

Depuis maintenant près de 15 ans, la Grotte de la Pierre de Volvic et le Volcan de Lemptégny travaillent main dans la main afin de proposer des visites uniques en milieu volcanique. En effet, les visiteurs peuvent venir découvrir l'intérieur d'un Volcan mais aussi circuler dans une coulée de lave. Sachant que nous retrouvons des traces de trachyandésite dans les coulées de lave et les dykes de Lemptégny, prolonger la découverte du côté de Volvic prend alors tout son sens. Les animateurs scientifiques du Volcan sont ainsi de véritables prescripteurs et de bons ambassadeurs pour présenter tout l'intérêt de la Grotte de la Pierre de Volvic.

Même s'il est toujours difficile de quantifier exactement l'impact du Volcan de Lemptégny sur la fréquentation de la Grotte de la Pierre de Volvic, nous constatons continuellement que la plupart des visiteurs font le Volcan avant ou après s'être rendus à la Grotte de la Pierre de Volvic. Et donc, plus le Volcan de Lemptégny se développe, plus la Grotte de la Pierre de Volvic bénéficie de cet effet.

2021, Acte II de la crise sanitaire

2020 s'est avérée être une année très particulière. Mais la saison 2021 l'a été tout autant. Habituellement, le site rouvre ses portes dès les vacances de février. Malheureusement, à cause de la situation sanitaire en France, nous avons été contraints de ne rouvrir que le 19 mai 2021. Il nous manque donc 3 mois d'exploitation. A cela s'ajoute bien évidemment le manque de voyages scolaires et autres groupes. Mais nous avons pu compter sur une forte affluence de la clientèle individuelle durant la période estivale. Il est évident que les Français ont encore beaucoup pris leurs vacances à l'intérieur de la métropole. Ceci nous a été très bénéfique et nous a permis de finalement faire une assez belle saison aux vues des conditions.

Le protocole sanitaire mis en place en 2020 a été conservé afin que les visiteurs puissent circuler dans de bonnes conditions. Les touristes rentrants devaient obligatoirement utiliser l'escalier situé à proximité de l'ascenseur et patienter uniquement dans le hall d'exposition sans flâner dans la boutique. Seuls les visiteurs sortants pouvaient passer dans la boutique et sortir par l'escalier donnant côté parking haut. Ainsi, les flux ne se croisaient pas.

La mise en place du pass sanitaire à la fin juillet, comme pour la plupart de nos confrères, nous a mis un coup au moral. Il a fallu gérer de but en blanc le mécontentement de nos visiteurs. L'équipe a relevé ce nouveau défi haut la main. Son dynamisme, sa bonne humeur et l'esprit d'équipe ont permis de gérer au mieux cette nouvelle exigence.

Les vacanciers du mois d'août avaient finalement pris leur disposition pour partir sereinement en congés. L'organisation face au pass sanitaire s'en est trouvé facilitée. Néanmoins, nous avons dû faire face à une énorme affluence sur la première quinzaine d'août. Les visiteurs ont parfois dû patienter près de 1h30 dans une file d'attente allant quasi jusqu'au parking. L'équipe a fait de son mieux afin de gérer l'impatience de certains visiteurs. L'affluence a été telle que certains jours il a fallu prolonger les visites sur plusieurs heures afin de vider la file d'attente. Preuve en est, nous avons même enregistré notre journée record de tous les temps avec une fréquentation de 1 208 visiteurs le 4 août 2021.

Grâce à cette forte affluence estivale mais aussi lors de la période automnale, la baisse de fréquentation dû à la fermeture printanière a été moindre.

Retour sur le contenu de la visite : remarques diverses

Même si la vie de Jean Legay-Chevalier et le travail des artisans pierreux plaisent au plus grand nombre, le manque de ludisme de la visite pour les enfants est souligné depuis quelques années. Nous avons pris en compte les remarques des visiteurs et avons mis en place depuis 2018 un livret d'activités à destination des 5-12 ans. Nous offrons à tous les enfants payants ce carnet avec un mini-cube en pierre de Volvic acheté auprès de Thierry Courtadon. Ce geste est très apprécié par nos visiteurs : c'est un souvenir durable. Nous avons donc renouvelé cette démarche en 2021. Le succès est toujours au rendez-vous.

Depuis plusieurs années, nous avons à cœur de proposer de façon ponctuelle une visite de la grotte différente de la visite classique. Nous avons donc renouvelé notre partenariat avec la LPO Auvergne afin de proposer des soirées « Chauves-Souris ». La Grotte de la Pierre de Volvic étant sur le territoire de la réserve naturelle des Cheires, il nous paraissait normal de mettre l'accent sur les chauves-souris.

De part ce choix, nous avons touché un public différent et plus familial, en effet cet animal plaît

beaucoup aux enfants. L'évènement a donc toujours autant de succès. Les soirées se sont déroulées de la façon suivante :

- Les visiteurs ont d'abord fait la visite classique de la Grotte de la Pierre de Volvic avec le parcours en scénovision ;
- Les visiteurs ont pris un pique-nique sorti du sac avec l'animateur LPO et notre personnel. En fonction de la météo, ce moment convivial a eu lieu dans la grotte ou à l'extérieur (à l'étape 1 de la visite) ;
- Les visiteurs ont pu découvrir la vie des belles de nuit peuplant la Grotte de la Pierre de Volvic à travers les explications de l'animateur de la LPO ;
- Les visiteurs sont partis à la découverte des chauves-souris à travers une balade nocturne dans la réserve naturelle.

Boutique

La boutique de la Grotte de la Pierre de Volvic reste un commerce essentiel dans le secteur touristique du territoire. Notre point fort reste notre large gamme de produits dans un espace assez réduit. Nous mettons essentiellement l'accent sur les produits locaux avec de l'artisanat local autour de la pierre, des produits alimentaires et la librairie. C'est justement ce que recherchent de plus en plus nos visiteurs. Le rayon dédié continue donc sans cesse d'évoluer au fil de l'année et des opportunités.

Par ailleurs, depuis plusieurs années, nous avons le souhait de recentrer notre gamme de produits sur la thématique des minéraux, des volcans, des chauves-souris et autres produits à l'effigie de la Grotte de la Pierre de Volvic. Cette démarche est fructueuse car ces secteurs sont en constante augmentation.

III – Compte rendu technique et financier

Actions de communication et commerciales

Afin que vous puissiez mesurer les moyens mis en œuvre pour la promotion du site, voici un résumé chiffré de nos actions de communication et commerciales pour l'année 2021 :

POSTE	MONTANT HT
Achat d'espace publicitaire	
Le Manuel de l'enseignant	506.00 €
MAG AMICALE DU CHU	171.00 €
DECOUVERTE ET PATRIMOINE 2021	460.00 €
LE MAG DECOUVERTE FRANCE	400.00 €
Guide estival 2021	200.00 €
Editions municipales de France	450.00 €
Référencement	
ACORA Guide Sorties Régionales (Ecoles, Familles, ...)	OFFERT

Accusé de réception du 10/11/2022
063-200070753-20221108-DEL20221108292-DE
Date de télétransmission : 18/11/2022
Date de réception préfecture : 18/11/2022

[illegible]

Vous trouverez le détail de ces actions commerciales en **annexe D**.

Fréquentation 2021

Voir tableau **annexe B** de ce document.

Tarifs 2021

Les tarifs appliqués en 2021 sont ceux apparaissant en **annexe C**

Autres recettes d'exploitation en 2021

Comme le fait ressortir le bilan établi pour 2021, les autres recettes d'exploitation proviennent des ventes réalisées à la boutique, dont vous trouverez le détail ci-dessous :

AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	MONTANT H.T.
Vente de souvenirs (dont ventes de lave émaillée)	93 231.81 €
Vente de livres	9 782.80 €
Vente de produits alimentaires	8205.60 €
Vente de boissons	5618.91 €
Vente de textile	3902.68 €

En complément, nous fonctionnons avec un système de dépôt-vente pour les pièces les plus importantes de lave émaillée. Nous avons vendu 24 458.50 € de produits en dépôt vente.

Espérant avoir répondu à vos attentes, veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes salutations distinguées.

Le délégataire,
Philippe MONTEL





ANNEXE A

Compte de résultat &

Compte de résultat détaillé

COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N 31/12/2021 12			Exercice N-1 31/12/2020 12		Ecart N / N-1	
	France	Exportation	Total			Euros	%
Produits d'exploitation (1)							
Ventes de marchandises	120 898		120 898	102 014		18 883	18.51
Production vendue de biens							
Production vendue de services	258 656		258 656	200 335		58 321	29.11
Chiffre d'affaires NET	379 553		379 553	302 349		77 204	25.53
Production stockée							
Production immobilisée							
Subventions d'exploitation			62 687	10 666		52 021	487.73
Reprises sur dépréciations, provisions (et amortissements), transferts de charges			5 091	2 876		2 215	77.01
Autres produits			8	76		69-	89.85-
Total des Produits d'exploitation (I)			447 339	315 967		131 371	41.58
Charges d'exploitation (2)							
Achats de marchandises			56 260	54 717		1 543	2.82
Variation de stock (marchandises)			10 579	4 575-		15 154	331.22
Achats de matières premières et autres approvisionnements							
Variation de stock (matières premières et autres approvisionnements)							
Autres achats et charges externes *			97 989	83 296		14 693	17.64
Impôts, taxes et versements assimilés			3 462	4 399		937-	21.30-
Salaires et traitements			68 679	78 791		10 112-	12.83-
Charges sociales			22 632	34 560		11 928-	34.51-
Dotations aux amortissements et dépréciations							
Sur immobilisations : dotations aux amortissements			700	495		205	41.41
Sur immobilisations : dotations aux dépréciations							
Sur actif circulant : dotations aux dépréciations							
Dotations aux provisions							
Autres charges			10 150	9 558		593	6.20
Total des Charges d'exploitation (II)			270 452	261 241		9 211	3.53
1 - Résultat d'exploitation (I-II)			176 887	54 727		122 160	223.22
Quotes-parts de Résultat sur opération faites en commun							
Bénéfice attribué ou perte transférée (III)							
Perte supportée ou bénéfice transféré (IV)							

(1) Dont produits afférents à des exercices antérieurs
(2) Dont charges afférentes à des exercices antérieurs

Mission de présentation - Voir l'attestation d'Expert Comptable

implid Riom

COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N		Exercice N-1		Ecart N / N-1	
	31/12/2021	12	31/12/2020	12	Euros	%
Produits financiers						
Produits financiers de participations (3)						
Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (3)						
Autres intérêts et produits assimilés (3)	314		159		155	97.65
Reprises sur dépréciations et provisions, transferts de charges						
Différences positives de change						
Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement						
Total V	314		159		155	97.65
Charges financières						
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions						
Intérêts et charges assimilées (4)	173		229		56-	24.58-
Différences négatives de change						
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement						
Total VI	173		229		56-	24.58-
2. Résultat financier (V-VI)	141		70-		211	302.17
3. Résultat courant avant impôts (I-II+III-IV+V-VI)	177 028		54 657		122 371	223.89
Produits exceptionnels						
Produits exceptionnels sur opérations de gestion						
Produits exceptionnels sur opérations en capital						
Reprises sur dépréciations et provisions, transferts de charges						
Total VII						
Charges exceptionnelles						
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	1 756		1 276		480	37.61
Charges exceptionnelles sur opérations en capital						
Dotations aux amortissements, dépréciations et provisions						
Total VIII	1 756		1 276		480	37.61
4. Résultat exceptionnel (VII-VIII)	1 756-		1 276-		480-	37.61-
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)						
Impôts sur les bénéfices (X)	25 574		7 004		18 570	265.13
Total des produits (I+III+V+VII)	447 653		316 126		131 527	41.61
Total des charges (II+IV+VI+VIII+IX+X)	297 955		269 750		28 205	10.46
5. Bénéfice ou perte (total des produits - total des charges)	149 698		46 377		103 321	222.79

* Y compris : Redevance de crédit bail mobilier
: Redevance de crédit bail immobilier

(3) Dont produits concernant les entreprises liées

(4) Dont intérêts concernant les entreprises liées

Mission de présentation - Voir l'attestation d'Expert Comptable

implid Riom

DETAIL COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N 31/12/2021 12	Exercice N-1 31/12/2020 12	Ecart N / N-1	
			Euros	%
VENTES DE MARCHANDISES	120 898	102 014	18 883	18.51
70710000 VENTE MARCHANDISES 20%	104 903	88 057	16 846	19.13
70710200 LIBRAIRIE 5,50 %	15 995	13 957	2 038	14.60
PRODUCTION VENDUE DE SERVICES	258 656	200 335	58 321	29.11
70610000 ENTREES MAISON PIERRE	245 099	194 840	50 259	25.80
70821050 COMMISSIONS SUR VENTES ARTISAN	13 557	5 187	8 370	161.38
70960000 RRR ACCORDES SUR VISITES		308	308-	100.00-
Chiffre d'affaires NET	379 553	302 349	77 204	25.53
SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	62 687	10 666	52 021	487.73
74108000 FOND SOLIDARITE	62 687	10 666	52 021	487.73
REPRISES SUR DEPRECIATIONS, PROV. (ET AMORT.), TRANSF. DE CHARGES	5 091	2 876	2 215	77.01
79100000 TRANSFERT DE CHARGES	1 006	2 876	1 870-	65.04-
79110000 TRANSFERT DE CHARGES 20%	4 085		4 085	
AUTRES PRODUITS	8	76	69-	89.85-
75863000 AJUSTEMENTS DIVERS	8	76	69-	89.85-
Total des Produits d'exploitation	447 339	315 967	131 371	41.58
ACHATS DE MARCHANDISES	56 260	54 717	1 543	2.82
60710010 ACHAT BOUTIQUE 20%	25 180	40 906	15 726-	38.44-
60710011 ACHATS BOUTIQUE INTRACOMM.	6 311	6 952	640-	9.21-
60710020 ACHATS BOUTIQUE FRANCHISE TVA	17 363	2 529	14 834	586.54
60710100 ACHAT BOUTIQUE 5.5 %	7 407	3 544	3 863	108.98
60710920 ACHAT EMAUX FRANCHISE DE TVA		493	493-	100.00-
60710930 ATELIER EMAILAGE		294	294-	100.00-
VARIATION DE STOCK (MARCHANDISES)	10 579	4 575-	15 154	331.22
60370000 VARIATION STOCKS CADEAUX ET DI	10 579	4 575-	15 154	331.22
AUTRES ACHATS ET CHARGES EXTERNES	97 989	83 296	14 693	17.64
60611000 ELECTRICITE	3 414	4 327	913-	21.10-
60612000 EAU	205	260	55-	21.24-
60631000 PRODUITS DIVERS D'ENTRETIEN	1 288	840	448	53.40
60632000 PETIT MATERIEL	1 082	765	317	41.51
60640000 FOURNITURES ADMINISTRATIVES	519	250	269	107.41
61100000 SOUS TRAITANCE	595		595	
61310300 REDEVANCE MAISON PIERRE	31 888	27 331	4 557	16.67
61350000 LOCATION APPAREIL CB	406	850	445-	52.31-
61350010 AGENDRIX	293		293	
61351000 LOCATION MATERIEL ET OUTI	612		612	
61555000 ENTRETIEN DIVERS	143	410	267-	65.09-
61560000 MAINTENANCE INFORMATIQUE	1 534	766	767	100.17
61560200 MAINTENANCE DIVERSES	924	1 985	1 061-	53.47-
61565000 MAINTENANCE APPAREILS VIDEO	2 950	2 814	136	4.83
61610000 ASSURANCE MULTIRISQUES	5 224	4 898	326	6.65
61860000 COTISATIONS PROFESSIONNELLES	265		265	
62141000 PERSONNEL VOLCAN DE LEMPTEGY	14 382	14 788	406-	2.75-
62220000 COMMISSION SUR VENTE	580		580	
62260000 HONORAIRES	2 973	3 531	558-	15.79-
62270000 FRAIS D'ACTES	43	75	32-	42.27-

DETAIL COMPTE DE RESULTAT

	Exercice N 31/12/2021 12	Exercice N-1 31/12/2020 12	Ecart N / N-1	
			Euros	%
62300000 PUBLICITE	14 439	14 442	3-	0.02-
62310000 ANNONCES INSERTIONS	400	1 453	1 053-	72.46-
62330000 FOIRES & EXPOSITIONS		110	110-	100.00-
62410000 TRANSPORT SUR ACHATS	40		40	
62610000 AFFRANCHISSEMENT	286	247	39	15.84
62620000 TELEPHONE	1 734	1 719	15	0.84
62750000 FRAIS BANCAIRES	257	3	254	NS
62770000 FRAIS VIREMENTS		10	10-	100.00-
62780000 FRAIS CHEQUES VACANCES	774	674	100	14.79
62785000 FRAIS CHEQUES CULTURE	21	46	25-	54.50-
62790000 FRAIS CARTES BLEUES	720	703	17	2.47
62811000 COTISATION GIE	10 000		10 000	
IMPOTS, TAXES ET VERSEMENTS ASSIMILES	3 462	4 399	937-	21.30-
63330000 ORG. FORMATION CONTINUE	326	400	75-	18.63-
63350000 ORG. TAXE D'APPRENTISSAGE	238	220	18	8.18
63511000 CET / CVAE	2 898	2 773	125	4.51
63580500 SERVICE EBOUEUR		1 006	1 006-	100.00-
SALAIRES ET TRAITEMENTS	68 679	78 791	10 112-	12.83-
64100000 REMUNERATION DU PERSONNEL	65 061	78 747	13 686-	17.38-
64120000 VARIAT PROV CONGES A PAYER	2 229	44	2 185	NS
64140000 INDEMN.NON SOUMISES	1 389		1 389	
CHARGES SOCIALES	22 632	34 560	11 928-	34.51-
64510000 COT. SECURITE SOCIALE	16 331	30 663	14 332-	46.74-
64520000 COT. MUTUELLE	444	592	148-	25.00-
64531000 COT. RETRAITE NON CADRES	1 534	1 310	224	17.07
64540000 COT. CHOMAGE	1 473	1 291	181	14.03
64581000 COT. PREVOYANCE NON CADRES	751	458	293	63.96
64587000 VARIAT CHARGES CONGES A PAYER	796	21-	817	NS
64750000 COT. MEDECINE DU TRAVAIL	80	266	186-	69.92-
64800000 AUTRES DEPENSES DE PERSON	1 223		1 223	
DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS SUR IMMOBILISATIONS	700	495	205	41.41
68112000 DOT AMORT IMMOB CORPORELLES	700	495	205	41.41
AUTRES CHARGES	10 150	9 558	593	6.20
65160000 REDEVANCE SACEM	10 141	9 548	593	6.21
65863000 AJUSTEMENTS DIVERS	9	9	0	0.96
Total des Charges d'exploitation	270 452	261 241	9 211	3.53
Résultat d'exploitation	176 887	54 727	122 160	223.22
AUTRES INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	314	159	155	97.65
76800000 INTERETS COMPTES A TERME	314	159	155	97.65
Total des Produits financiers	314	159	155	97.65
INTERETS ET CHARGES ASSIMILEES	173	229	56-	24.58-
66150000 INTERETS DES COMPTES COURANTS	173	229	56-	24.58-

DETAIL COMPTE DE RESULTAT[illegible]

implid Riom

16

ANNEXE B

Fréquentation 2021

NOMBRE DE VISITEURS A LA MAISON DE LA PIERRE POUR L'ANNEE 2021

MOIS	TOTAL PAYANT+GRATUIT	GRATUIT ADULTE	GRATUIT ENFANT	TOTAL GRATUIT	TOTAL PAYANT	TOTAL INDIV	INDIV AD	GRATUIT AD INDIV	INDIV ENF	GRATUIT ENF INDIV	TOTAL GPE	GPE AD	GRATUIT AD GPE	GPE ENF	GRATUIT ENF GPE	TOTAL
JANVIER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEVRIER	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AVRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAI	1069	4	39	43	1026	1044	868	1	136	39	25	0	0	3	22	0
JUIN	3512	118	88	206	3306	2373	2069	32	189	83	1139	357	86	691	5	1069
JUILLET	11984	57	471	528	11456	11584	8340	27	2746	471	400	152	30	218	0	11984
AOUT	18768	52	948	1000	17768	18572	13407	38	4179	948	196	121	14	61	0	18768
SEPTEMBRE	3156	31	42	73	3083	2781	2648	7	84	42	375	330	24	21	0	3156
OCTOBRE	3137	98	106	204	2933	2426	1805	26	489	106	711	205	72	434	0	3137
NOVEMBRE	1426	15	101	116	1310	1411	938	14	358	101	15	1	1	13	0	1426
DECEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	43052	375	1795	2170	40882	40191	30075	145	8181	1790	2861	1166	230	1460	5	43052

TOTAL PAYANT+GRATUIT	43052
TOTAL PAYANT	40882



ANNEXE C

Tarifs 2021

GRILLE DES TARIFS 2021 TTC

VISITE DE LA GROTTE DE LA PIERRE DE VOLVIC

DUREE DE LA VISITE : 1 heure 20

TYPE DE BILLET	TARIFS ADULTE	TARIFS ENFANTS (5 à 12 ans)
INDIVIDUEL	8 €	6.50 €
GROUPE (à partir de 20 personnes)	7.20 €	5.85 €
GROTTE DE LA PIERRE DE VOLVIC + PASS INDIVIDUEL VOLCAN DE LEMPTEGY (<i>Base visite à pied</i>)	7.20 € + 10.80 € en Basse Saison, 11.25€ en Haute Saison (Billet volcan)	5.85 € + 8.55 € en Basse Saison 9.00 € en Haute Saison (Billet volcan)
GROTTE DE LA PIERRE DE VOLVIC + PASS GROUPE VOLCAN DE LEMPTEGY (<i>Base visite à pied</i>)	6.70 € + 9.60€ en Basse Saison 10.00€ en Haute Saison (Billet volcan)	5.40 € + 7.60€ en Basse Saison 8.00€ en Haute Saison (Billet volcan)
COMITE D'ENTREPRISE	7.20 €	5.85 €
PROFESSIONNEL DU TOURISME (REVENDEUR)	6.48 €	5.27 €
CARTE CEZAM / CONTREMARQUES	7.20 €	5.85 €



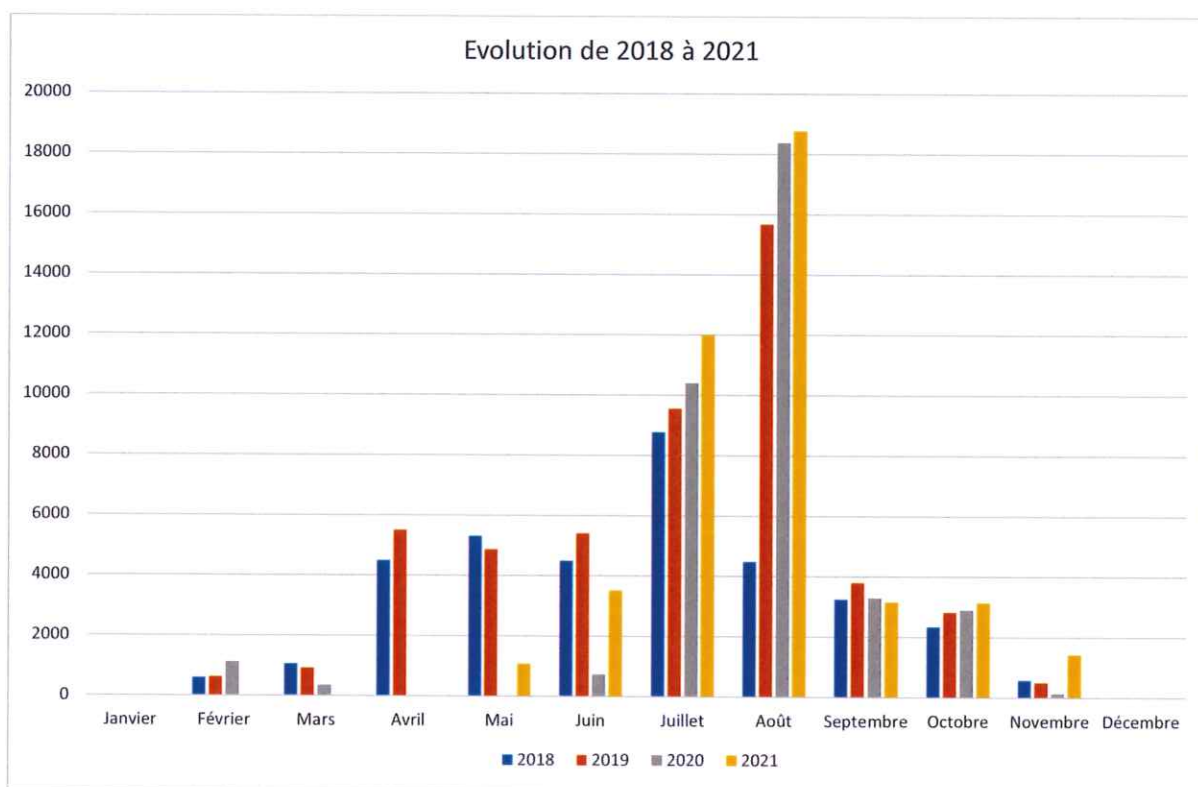
ANNEXE D

Actions de Communication & Commercialisation 2021

LES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE COMMERCIALISATION 2021

ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION ET PROFIL DE CLIENTÈLES

Une analyse détaillée des flux de clientèle est réalisée chaque saison afin de faire le bilan des actions de communication mises en place. Cela permet de constater les opérations qui ont fonctionnées, et de réajuster le plan de communication pour la saison suivante. Cette année est tout de même une année particulière. Nous avons dû nous adapter et modifier notre plan de communication initial pour retenir des médias plus réactifs comme la radio et les réseaux sociaux. Beaucoup de salons ont été également annulés.



L'année 2021 a été encore particulière à cause de la situation sanitaire inédite.

Néanmoins durant les mois de juillet-août, nous avons assisté à un afflux important de touristes. Il a fallu gérer au mieux l'affluence durant les pics de fréquentation. Pour pallier cet événement, nous avons élargi les heures de visite.

Nous accueillons trois grandes typologies de visiteurs sur l'année.

- **INDIVIDUELS : 93.35 % de la clientèle totale.** Il s'agit surtout de familles venant le week-end, pendant les vacances scolaires et jours fériés.

C'est encore une fois sur cette clientèle que nous avons constaté la hausse de fréquentation la plus notable puisque la quasi-totalité des groupes ont dû annuler leur séjour en Auvergne.

- **GROUPES : 6.65 % de la clientèle totale**

La part des groupes dans la clientèle globale baisse à cause de la crise sanitaire.

- *Groupes adultes* (1396 adultes - 43 groupes) : les groupes sont essentiellement venus en automne. Il s'agit essentiellement de seniors. Pour cette cible, la journée combinant la visite de la Grotte de la Pierre de Volvic, le déjeuner et la découverte du Volcan de Lemptégy est un bon produit d'appel. Outre l'aspect pratique pour le visiteur d'avoir un seul contact pour gérer son programme, le tarif d'appel reste abordable.
- *Groupes scolaires* (1465 élèves - 37 groupes) : tout comme les groupes adultes, les scolaires sont surtout venus en automne. Nous accueillons surtout des classes de primaire. Pour les collégiens et lycéens, où les sorties sont en partie conditionnées par le lien avec les programmes scolaires, la Grotte de la Pierre de Volvic est plus difficile à proposer.

Avec l'augmentation de la clientèle individuelle et le confinement, nous constatons que la saisonnalité a été encore plus marquée en 2021.

- **PROVENANCE :**

- 28 % de nos visiteurs sont originaires de la région Auvergne Rhône-Alpes. Nous pouvons dire que les clients des départements limitrophes viennent de plus en plus souvent chez nous sur un séjour court.
- La clientèle étrangère ne représente que 3.58 % de la fréquentation globale. C'est peu mais plutôt bien aux vues de la situation sanitaire.
La visite est sous-titrée en anglais mais la narration sonore est uniquement proposée en français, il faudra certainement apporter une amélioration lors du renouvellement de la DSP.

LES ACTIONS 2021 EN DÉTAIL

Le plan de communication et de commercialisation est prévu chaque année afin d'anticiper les actions à mener par clientèle et par période.

Dans un esprit de cohérence, nous collaborons avec le Volcan de Lemptégy afin de proposer des formules à la journée qui conviennent à nos visiteurs (pass pour les individuels, produits complets pour les groupes). La mutualisation des moyens est importante, d'autant plus que nous proposons des activités complémentaires et nos profils de clientèle sont similaires.

Nous réalisons également des opérations différenciées pour développer la notoriété de la Grotte de la Pierre de Volvic : spots radio, affichage, campagne Facebook... 2021 reste une année avec une communication revue à la baisse à cause des mois de fermeture et de l'incertitude liée au COVID.

• COMMUNICATION

Il s'agit de l'ensemble des opérations visant à se faire connaître (accroissement de la notoriété) aussi bien auprès des locaux que des visiteurs en séjours et à améliorer l'image de marque du site. L'objectif est de diffuser « *le bon message, aux bonnes personnes et au bon moment* ».

S'agissant de la clientèle régionale, nous sommes conscients que la Grotte de la Pierre de Volvic manque encore de notoriété. Aussi, la majorité des actions sont réalisées à l'échelle locale (département).

Pour la clientèle touristique de passage, les principaux canaux de connaissance sont le site internet, et le relais de promotion des professionnels du tourisme ainsi que les salons.

Nous travaillons aussi bien sur des documents d'informations élaborés en interne que sur des outils de promotion via des supports externes (spots, encarts...).

De manière générale, nous travaillons sur les actions suivantes :

- Brochure individuelle, groupe et pédagogique,
- Dossier de presse, communiqués et articles de presse,
- Publipostages sur des cibles de clientèles particulières : associations, scolaires...
- Prospection : autocaristes, participation à des salons...
- Association à des manifestations : salons, partenariat...
- Encarts dans différentes brochures : bulletins municipaux, manifestations culturelles ou sportives, journaux...
- Site internet...
- Réseaux sociaux

Supports permanents

Vous trouverez un exemplaire de chaque support permanent édité, à savoir :

- **Plaquette individuelle** éditée à 130 000 exemplaires. Nous conservons 50 000 brochures sur place qui sont distribuées à l'accueil, sur les salons, sur les bourses aux documents interprofessionnelles et envoyées aux clients sur demande... L'autre partie est diffusée par Touring Info Service, prestataire possédant des meubles de dépôts dans les offices de tourisme, hôtels, campings, sites touristiques en Auvergne, et sur les départements limitrophes (19, 42).

De même, les **affiches** sont distribuées sur les mêmes points d'informations que les brochures.

- **Dossier groupe** : associations 3^{ème} âge, sportives...
- **Dossier pédagogique**
- **Dossier de presse**

Chaque support est envoyé sur demande par courrier ou par mail, ou téléchargeable sur le site internet.

Newsletters pour les professionnels du tourisme

Ces dernières sont envoyées à différentes périodes de l'année suivant nos actualités : réouverture, vacances scolaires, saison estivale... Nous les faisons parvenir aux offices de tourisme (Puy de Dôme et départements limitrophes), hébergements, comités d'entreprises... Ces informations sont exclusivement diffusées par mail via un logiciel professionnel (Mailjet). Le but est de tenir informés les professionnels de notre fonctionnement afin qu'ils relaient l'information à leurs clients (ouverture, changements d'horaires...).

Publipostages et mailings ponctuels

En outre, nous complétons nos actions par des opérations de mailings dédiées à des cibles prioritaires avec un discours orienté.

- Les **autocaristes** via des actions d'envois de documentation. Cet envoi s'effectue en juin auprès de 1500 contacts mail sachant que les autocaristes collectent les informations de l'année suivante pour concevoir leurs circuits.
Nous réalisons deux envois complémentaires dans l'année (octobre et janvier)
- Les **scolaires** : cette action est menée à la rentrée des classes sur les établissements clients et les secteurs géographiques porteurs :
 - Primaire : 4000 écoles (départements limitrophes)
 - Collège : 900 établissements (national)
 - Lycée : 630 établissements (national)
 - Tous nos anciens clients

~~Nous envoyons une relance par mail auprès des établissements privés et de nos anciens clients.~~



Les inspections académiques et DAAC (Délégués académiques de l'action culturelle) servent de relais d'information auprès des professeurs.

- Les **centres de loisirs** en février en vue des vacances de pâques, d'été et de Toussaint (63 et 03). L'envoi en février a été décalé.
- **Maisons d'enfants** (63) : structures accueillant les groupes scolaires dans le cadre de classes découvertes – envoi des tarifs et des dossiers scolaires.
- **Associations diverses** : camping-caristes, associations sportives, fédérations, clubs services...

Participation à des salons et manifestations

Ces manifestations visent à développer notre notoriété en rencontrant en direct le public. Pour des raisons budgétaires (coût onéreux des stands), et parce qu'il est difficile de mesurer les retours, nous ne réalisons plus de salons grand public. Nous participons à quelques workshops professionnels avec un contact plus qualitatif et privilégié.

- **Salon CE - Lyon** : Septembre 2021
- **Salon des Voyages de Groupes - Vichy** : Octobre 2021
- **Salon Franco-Suisse des voyages Evian** : Octobre 2021
- **Salon des Voyages de Groupes – Saline Royale** : Novembre 2021

Relations Presse

Nous envoyons régulièrement des communiqués de presse, afin de tenir informé les différents médias de nos nouveautés afin d'obtenir encore plus de visibilité.

Média radio

Nous réalisons des actions de parrainage avec les radios locales. Ces opérations permettent d'obtenir plus de visibilité en faisant gagner des places aux auditeurs.

Encarts : supports papier

Nous ne démultiplions pas les parutions sachant qu'il est assez difficile de mesurer les retombées par rapport aux frais engagés. Cependant, il est primordial d'être présent pour susciter l'envie de visiter ou de nous connaître mieux.

Campagnes d'affichage

Afin de lancer la saison, et promouvoir au niveau local la Grotte, nous avons prévu plusieurs campagnes d'affichage. Le but, être présents sur des lieux de passages variés et susciter l'attention de potentiels clients. Ces campagnes ont été annulées avec le Covid-19.

Site internet

Nous avons à ce jour un site minimaliste mais qui présente à nos visiteurs toutes les informations essentielles. Il est prévu que le site soit refait prochainement pour le rendre plus pratique et complet.

Autres actions sur internet

- Gestion des informations concernant la Grotte de la Pierre de Volvic sur les sites internet parlant de nous. Nous mettons à jour les fiches nous concernant de manière à fournir les bonnes informations. Ce travail consiste aussi à augmenter le référencement naturel de notre site internet par des créations de lien entre sites web.
- Suivi de notre page Instagram, pour multiplier les canaux de présence sur le net.
- Suivi de notre e-réputation : Google, Pages Jaunes, TripAdvisor (nous avons un compte professionnel nous permettant de répondre aux avis).
- Nous avons mis en place des campagnes sponsorisées sur Facebook afin de promouvoir la Grotte sur le territoire pendant les vacances scolaires (avril, été, Toussaint).

• COMMERCIALISATION

La politique commerciale consiste à prospecter, rechercher des points de vente, organiser des réseaux.

Opérations de prospections par cible

La plupart des actions de communication sont complétées par des actions de commercialisation de façon à réaliser le suivi des mailings et avoir un contact direct avec les prospects :

- **Maisons d'Enfants** : nous avons contacté les centres d'accueil les plus importants de la région fin 2020 afin d'échanger sur nos prestations, notamment sur les scolaires.

Nous avons établi en fin d'année un bilan sur les partenariats mis en place avec les maisons d'enfants et renouvelé le partenariat pour 2020. Sachant qu'environ 40% des réservations de groupes scolaires passent par l'intermédiaire de ces prescripteurs, il est primordial d'entretenir de bonnes relations de travail.

- **Autocaristes** : nous avons effectué des opérations de prospections téléphoniques à l'autonome 2021 et réalisés des rendez-vous dans les agences d'octobre à décembre 2021.

- **Hôtels Organisateurs de séjours** : La Gazelle, Le Gergovie, ...

- **Centres de Loisirs**

- **Comités d'entreprises du Puy de Dôme** : Participation au Salon CE à Lyon en septembre 2021

Promotion des ventes et mise en place partenariats

Outre les actions directes, nous collaborons avec les partenaires et professionnels du tourisme et les prescripteurs dans une logique de réseaux afin de démultiplier les canaux de vente.

Les prestataires touristiques sont de véritables prescripteurs. Aussi, dans une logique de partenariat, nous leur proposons des outils de promotion de notre site, ainsi que des avantages tarifaires pour leurs clients :

- **Système de contremarques** : Dans le cadre de la mutualisation de notre promotion, nous nous sommes associés dans le cadre du GIE Objectif Auvergne. Nous accordons au titulaire du coupon une réduction. Sachant que le nom de la structure diffusant les contremarques est mentionné, il nous est possible de mesurer les retours.

- Promotion des ventes : coupons de réductions

Flyer inter-sites : Nous avons décidé de nous associer avec différents sites touristiques pour faire la promotion du territoire (Panoramique des Dômes, L'Aventure Michelin, Parc Animalier d'Auvergne et Volcan de Lemptégny) Ce flyer édité à 100 000 ex a permis aux visiteurs dès le 2^e site visité de bénéficier de -10% sur les sites suivants. Le covid-19, nous a obligé à réfléchir sur des nouveaux moyens de communication. En nous associant avec des sites importants, notre présence sur le territoire est plus impactante et cela nous a permis d'avoir plus de visibilité.

- **Billetterie professionnelle** : nous avons développé une billetterie internet mutualisée avec le Volcan de Lemptégny. Ce système accessible au grand public a été décliné pour les professionnels afin de leur permettre de vendre nos prestations en amont des séjours des visiteurs à des tarifs préférentiels.

L'interface de notre billetterie doit être complètement remaniée en 202 grâce à un nouveau logiciel, succession logique du changement au Volcan de Lemptégny. Nous espérons ainsi développer les partenariats et les ventes de billets par les professionnels, et d'ainsi fluidifier l'utilisation de la billetterie.

- **Billets non datés CE** : Meyclub, Sogec Gestion...

Cela nous permet de multiplier nos canaux de vente et de répondre à une problématique actuelle : l'achat de prestations touristiques se fait en amont des vacances, mais aussi sur le lieu de villégiature.

Résultats des principales offres tarifaires.

REDUCTIONS	OFFRE	Adultes	Enfants
Retour Volcan	TARIF GROUPE	3158	904
Terra Volcana	TARIF GROUPE	306	98
Objectif Auvergne	TARIF GROUPE	4765	1201