

# NOTRE PROJET DE STRUCTURATION TOURISTIQUE

Janvier 2017



## Sommaire :

- Point d'étape sur les 4 axes de structuration
- Organisation interne et Contacts

## Accompagner les acteurs pour tenir toutes les promesses de la destination et satisfaire de nouvelles clientèles

*Par le biais du Pays du Périgord Noir, nos 2 territoires bénéficient depuis le début des années 2000 d'une politique de développement touristique concertée avec d'abord un Contrat de Pays puis une Convention d'organisation touristique territoriale. Néanmoins, plusieurs aspects restent à consolider (organisation de l'alimentation du SIRTACUI, qualité de l'accueil, signalétique, numérique...) et nécessitent la mise en œuvre d'une politique volontariste.*

La réalisation d'un diagnostic de territoire commun a permis de faire ressortir les principaux enjeux de structuration touristique auxquels il se confronte.

Notre programme de structuration a donc pour double objectif de :

- ∴ Développer, structurer et qualifier l'offre sur les deux filières de positionnement choisies : Tourisme d'affaires et événementiels et Tourisme responsable, notamment à travers les activités et sports de pleine nature.
- ∴ Organiser les acteurs du tourisme et améliorer la qualité d'accueil et de prestations de service touristique sur le territoire.

En effet, une dynamique collective autour d'une gouvernance forte de ce projet est indispensable afin d'encourager les mutualisations mais surtout afin de qualifier notre offre touristique.

A terme, l'objectif est de viser en fin de Plan quinquennal (2020) un accroissement de 20 % des recettes touristiques sur le territoire par une démarche de consolidation-développement de l'activité, notamment sur les « ailes de saison » (mai-juin / septembre-octobre) et par une augmentation de la dépense moyenne par client.

Pour l'atteindre, quatre axes stratégiques ont été établis :

- ∴ Professionnaliser les acteurs du tourisme, publics et privés.
- ∴ Définir une stratégie numérique de territoire en mettant l'outil numérique au service de la communication, de la médiation ou de la professionnalisation.
- ∴ Moderniser les offices de tourisme en matière d'espace d'accueil mais aussi de ressources financières.
- ∴ Engager des démarches collectives qualitatives avec les acteurs publics et privés autour des filières fortes.



Structuration Touristique  
des Territoires 2015-2020  
Appel à projet régional



## 1<sup>er</sup> Axe: La Professionnalisation des acteurs (Aide régionale : 80%)

### Objectif de l'axe :

Mettre en place un Plan Local de Professionnalisation (composé d'actions de sensibilisation, d'accompagnement collectif et de formation).

### Actions menées en 2015 :

- Assises du Tourisme
- Sensibilisation des prestataires au tourisme d'affaires

### Actions menées en 2016 :

- Rencontres du Tourisme
- Formation-action pour le réaménagement du BIT de Beynac :
  - Cibles : Equipe Accueil de l'OTSPN

- Formation en ligne « Accueil France » :
  - Objet : Connaissances des clientèles étrangères
  - Cibles : Equipe OTSPN + quelques prestataires du territoire (chambres d'hôtes, camping, hôtels...) - Expérimentation.

### Actions programmées en 2017 :

- Formation-action pour le réaménagement de l'OT de Salignac :
  - Cibles : Equipe Accueil de l'OTPF
- Voyage d'étude sur la Modernisation des espaces d'accueil et la Stratégie Numérique
  - Cibles : Groupes d'élus

des 2 territoires + Equipe Projet

- Voyage d'étude en Alsace sur les Marchés de Noël
- Cibles : Groupes d'élus + Directrice Communication
- Accompagnement collectif au développement du Tourisme d'affaires :
  - Objet : Diagnostic des besoins en formation, connaissance des clientèles, promotion
  - Cibles : Prestataires
- Création d'une plateforme de formation en ligne à destination des Saisonnières :
  - Objet : Connaissances du Périgord



Rencontres du Tourisme 2016



Réaménagement du BIT de Beynac



## 2<sup>ème</sup> Axe: Une Stratégie Numérique Partagée (Aide régionale : 35% - plafond : 70.000 €)



Des groupes de travail accompagnent l'équipe projet dans la définition du contenu des actions à entreprendre

### Objectif de l'axe :

Mettre le numérique au service de la communication, de la médiation et de la professionnalisation

### Actions menées en 2015 :

- Diagnostic numérique en vue de la rédaction du Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information (SADI)

- Traduction en allemand de supports numériques

### Actions menées en 2016 :

- Production de contenus photos et vidéos
- Elaboration d'une stratégie numérique partagée :
  - Recrutement un Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) pour la validation de la stratégie, la création d'outils numériques et le développement d'une politique de Gestion de la Relation Client

### Actions programmées en 2017 :

- Mise en œuvre de notre stratégie numérique. Exemples de projets envisagés :
  - Site Internet de Destination
  - Accueil numérique hors les murs (bornes, réseaux d'écrans, Wifi territorial)
  - Gestion de la Relation Client
  - Billetterie en ligne
  - Etc.

SNUT

OFFICE DE TOURISME SARLAT-PERIGORD NOIR (PAYS DE FENELON, en cours)

Stratégie Numérique de Territoire touristique



Le SNUT est un outil d'auto-évaluation des stratégies numériques à destination des offices de tourisme mis en place par la Région Aquitaine et la MOPA

### 3<sup>ème</sup> Axe: La Modernisation des espaces d'accueil (Aide régionale : 30%- plafond : 500.000 €)

#### Objectif de l'axe :

Faire évoluer les espaces d'accueil du territoire pour que leur organisation et leur mise en scène correspondent à l'image du territoire et aux nouveaux besoins et attentes des clientèles (proximité, numérique, interactivité, accessibilité, espaces de détente et espaces dédiés aux enfants, boutique, etc.)

#### Actions programmées en 2016–2017 :

- ∴ Création d'un Office de tourisme dans l'ancienne Gare de Carlux: le Complexe Robert Doisneau
  - ∴ PC déposé
  - ∴ Maîtrise d'Ouvrage : CCPF
- ∴ Construction d'un Bureau d'Information touristique à La Roque-Gageac : une Maison de la Nature et du Tourisme
  - ∴ APD en cours de validation
  - ∴ Maîtrise d'Ouvrage : OTSPN

#### Actions prévues en 2018 :

- ∴ Réorganisation de l'Office de tourisme de Sarlat avec l'ouverture d'une porte sur la Cour des Chanoines
  - ∴ Fouilles archéologiques à réaliser
  - ∴ Assistance Technique à Maîtrise d'Ouvrage : ATD
  - ∴ Maîtrise d'Ouvrage : OTSPN



Esquisse du futur Complexe - Office de tourisme Robert Doisneau



Esquisse du futur Bureau d'Information de La Roque-Gageac

### 4<sup>ème</sup> Axe: Des démarches collectives de Qualité (Aide régionale : 50%)

#### Objectif de l'axe :

En lien direct avec celui de la professionnalisation, il s'agit de poursuivre la dynamique mise en œuvre par le passé (Club hôtelier, Syndicat de l'hôtellerie de plein air ou Association des Chambres d'Hôtes, OTSPN avec Qualité tourisme...), en s'appuyant sur le diagnostic des besoins en formations.

#### Thématiques envisagées :

- ∴ Tourisme d'affaires
- ∴ Sports et activités de pleine nature



## GOVERNANCE

### COMITE DE SUIVI

- ∴ Présidents / Vice-présidents des 2 OT et des 2 CC
- ∴ 2 Directeurs OT + Chef de projet
- ∴ Donne les orientations de travail à l'équipe Projet, assure le suivi de ses missions

### COMITE DE PILOTAGE

- ∴ 11 membres
- ∴ Se réunit 2 fois/an
- ∴ Arbitre les propositions de plans d'actions et de maquettes

### COMITE TECHNIQUE ELARGI

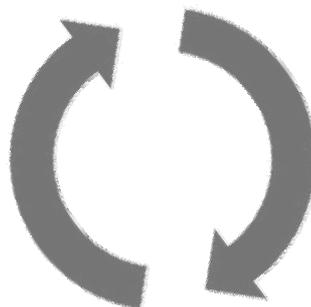
- ∴ 33 membres
- ∴ Se réunit 2 fois/an
- ∴ Prépare les COPIL, les plans d'actions, etc.

### EQUIPE PROJET

- ∴ Chef de projet
- ∴ 2 Directeurs OT
- ∴ 2 Collaborateurs OTSPN
- ∴ Met en œuvre le plan d'actions validé par le COPIL et anime les groupes de travail

### GROUPES DE TRAVAIL

- ∴ 1 groupe / axe
- ∴ Composés en fonction des thématiques à traiter par les collaborateurs des offices de tourisme et des partenaires (ex: CCI)



## Contacts

### **Chef de Projet Structuration Touristique des Territoires**

Emilie LOUBRIAT

06.07.42.90.38— e.loubriat@sarlat-tourisme.com

### **Direction OT Sarlat-Périgord Noir**

Bouahlem REKKAS

05.53.31.45.44—ot-direction@sarlat.fr

### **Direction OT Pays de Fénelon**

Marie-Laure CARLE

05.53.28.81.93—direction-ot@paysdefenelon.fr