SARLAT PÉRIGORD NOIR TOURISME

LE VOYAGE DES SENS

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2016

pro.sarlat-tourisme.com

SARLAT
PÉRIGORD
NOIR
TOURISME
LE VOYAGE DES SENS
sarlat-tourisme.com

SOMMAIRE

01 Service accueil
- fréquentation
- wifi
- nouveautés

Boutique

02 Service administratif et financier

Randonnées

03 Visites guidées

Service réceptif

Centrale de réservation

04 Presse & éductours

Animations

ANT

Sites internet

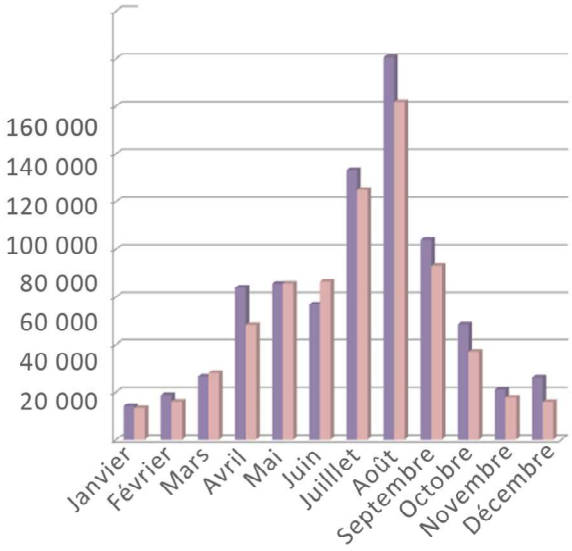
LE SERVICE ACCUEIL 01

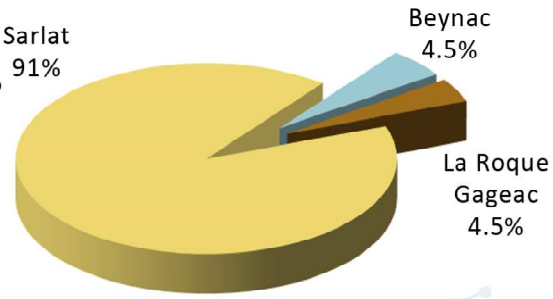
Renouvellement de la marque Qualité Tourisme

QUALITÉ TOURISME

628 820 visiteurs

Baisse de 10% de la fréquentation de l'Office de Tourisme Sarlat Périgord Noir par rapport à 2015





WiFi

7 924 +23.5%

Connexions au wifi public mis en place dans les différents points d'accueil

Des nouveautés
Réaménagement BIT Beynac

Changement d'emplacement et mise en place d'un nouveau mobilier pour la boutique ; formation pour le réaménagement de la boutique

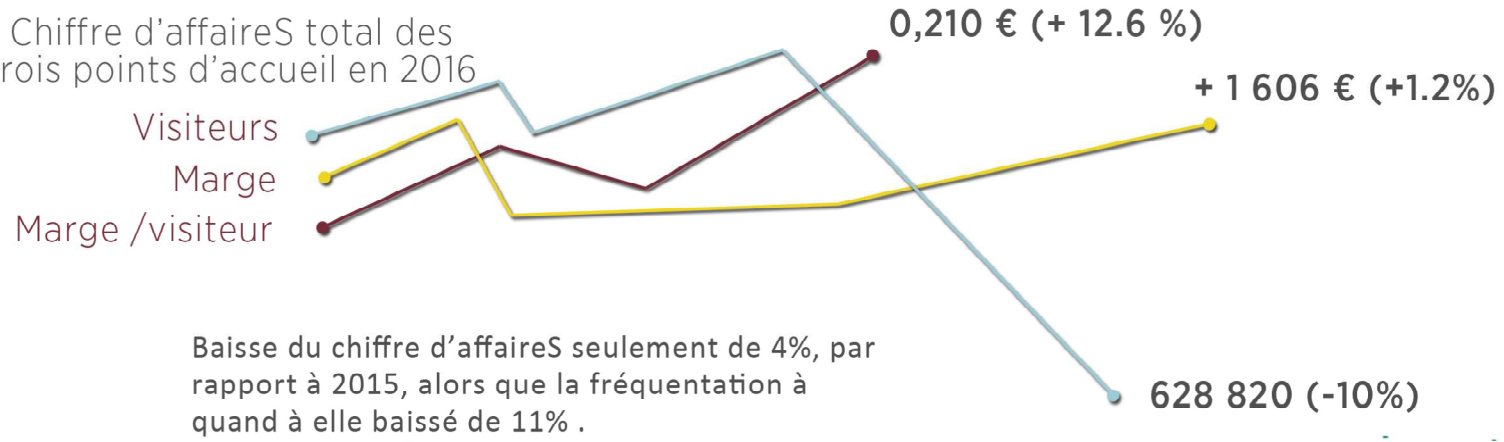
Nouvelle vitrine

SARLAT PÉRIGORD NOIR TOURISME

BOUTIQUE 01

196 073 €

Chiffre d'affaireS total des trois points d'accueil en 2016



Baisse du chiffre d'affaireS seulement de 4%, par rapport à 2015, alors que la fréquentation à quand à elle baissé de 11% .

SERVICE ADMINISTRATIF ET FINANCIER 02

I/ Fonctionnement

6 réunions de bureau
5 réunions de comité de direction
18 réunions de commissions (y compris sous-commissions)
44 délibérations

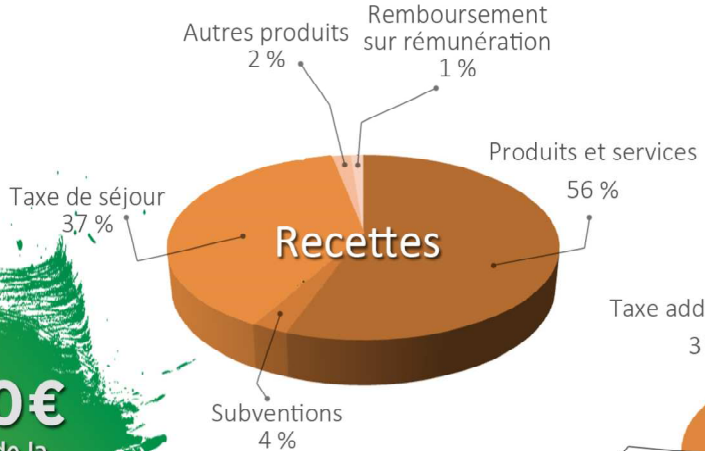
LES PROJETS

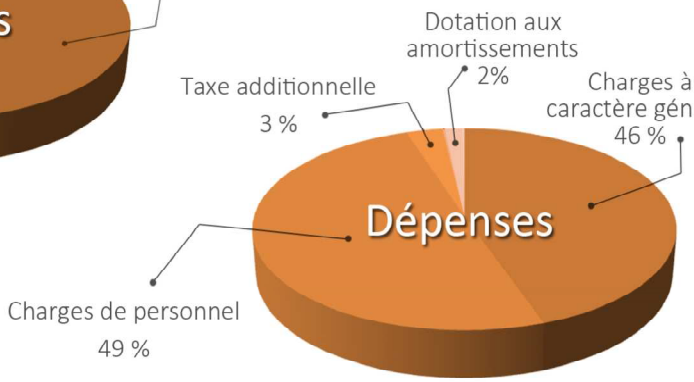
- Création d'un poste administratif en soutien à la gestion de la Taxe de séjour et au Chef de projet STT
- Elargissement du projet de structuration touristique à certains territoires voisins
- Optimisation de la TVA par la révision des taux de récupération
- Recherche d'espaces de bureaux supplémentaires
- Convention pour l'utilisation des anciens locaux de France Tabac à fins de stockage de brochures

QUELQUES CHIFFRES

34 Membres du Comité de Direction
23 Emplois permanents
8 Saisonniers
1519 Mandats
521 Titres de recettes

II/ Budget





En 2016, **880 000€** ont été collectés au titre de la Taxe de séjour.

Soit une augmentation de **166 785 €** par rapport à 2015

Mise en place d'une plateforme de déclaration et paiement en ligne de la taxe de séjour

SARLAT PÉRIGORD NOIR TOURISME

RANDONNÉES 02

QUELQUES CHIFFRES

Les ventes

- Du guide : **750 exemplaires**
- De lots : 1790 lots

s

Terrain :

152 interventions sur le terrain (nettoyage, surveillance, balisage) représentant 20 km de chemins entretenus

30 balises remplacées

Distribution :

338 568 brochures, dépliants et flyers distribués, soit 25 tonnes de documents

Plus de 1100 passages dans 400 structures différentes (sites, hébergements, commerces, mairies, etc.)

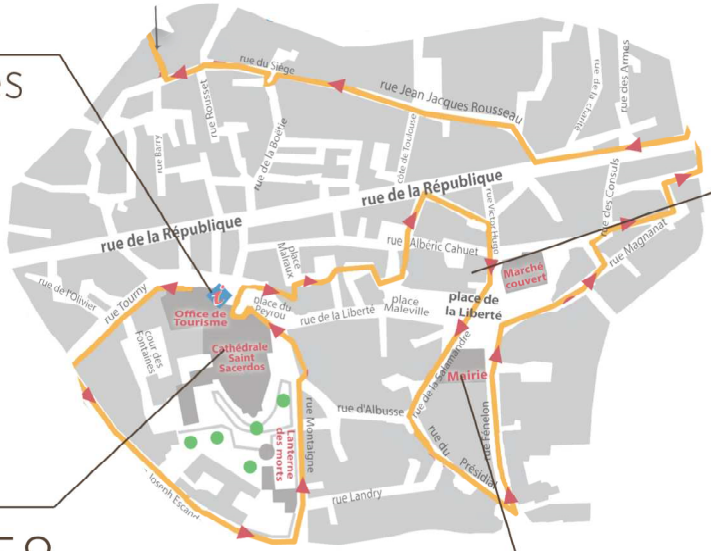
VISITE GUIDÉES 03

Volume d'affaires de : **138 726,50 €**

CA Accompagnements
25 400€
+19%

552 groupes accueillis

Visites Groupes
- 6.7%



576 Visites pour les individuels organisées

Visites Individuelles
+5.9%

25 658 visiteurs accueillis dont 56% en groupes

19,50 visiteurs par visite

SERVICE RECÉPTIF 03

1 334 participants

46 séjours

Marge HT : **35 972 €**

☒ TOURISME D'AFFAIRES

- o Mise en place d'un partenariat sur l'apport d'affaires avec Créa-Sud
- o Reportage photos
- o Création de supports de communication (roll ups)
- o Réactualisation du Guide des séminaires et congrès.

Volume d'affaires :
231 341 €
-15% par rapport à 2015

- o Janvier 2016 : envoi mailing en partenariat avec l'Office de Tourisme Vallée Dordogne (dans le Lot) à destination de clubs de seniors suivi du phoning,
- o Démarrage de la refonte de la présentation de l'offre séjours Groupes sur le site internet : réflexion et propositions,
- o Mise en ligne de nouveaux produits comme Sarlat /Lascaux, produits incentive de Créa -Sud et Au fil du Temps.

CENTRALE DE RÉSERVATION DE MEUBLÉS DE TOURISME 03

207 meublés inscrits

97 avec Piscine

Taux d'occupation
40.63%

Volume d'affaires
1,409 M€
+12%

13%
des réservations sont des courts séjours

Marge TTC :
236 765 €
15% d'augmentation par rapport à 2015

20 annonces sur Abritel (104 contrats), 10 en rotation sur Cybevasion/Gites.fr (28 contrats) et ponctuellement sur le Bon Coin.
95 réservations avec l'agence Allemande Interchalet contre 88 en 2015.

PRESSE & EDUCTOURS 04

54 journalistes accueillis

103 d'articles de presses parus (magazines, journaux, blogs)
27 dans la presse locale

20 reportages TV

Contre valeur financière:
6 650 000€ ›››› +8%

Presse
5 050 000€

TV
1 600 000€

2 Éductours

Gebeco (Du 8 au 12 Avril 2016)
15 agents de voyages
La directrice du TO Allemand Gebeco/ Dr Tigges.

RDV France (1er & 2 Avril 2016)
Ø Brésil
Ø Mexique
Ø Japon
Ø Australie

58 demandes de visuels

ANIMATIONS 04

Marché de Noël 2016 :
Nouveautés : Piste de luge, Carrousel
+5 chalets (animations se développent)
De plus en plus de visiteurs, restaurants et hôtels complets sur les weekends de Décembre

Fête de la Truffe :
Hôtels complets
Stages et animatios complets.

ANT - ANIMATION NUMÉRIQUE DE TERRITOIRE 04

09 ateliers pratiques

Améliorer son référencement par la photo et la vidéo
Gérer ses avis clients
Gérer sa relation client par l'email
Animer sa page Facebook
Référencement
Instagram

Nouveautés :
- Proposer des ateliers aux commerçants de Sarlat
- Organisation d'un atelier sur instagram suivi d'un Instameet en 2017

SITES INTERNET 04

84 788 visiteurs sur le site **sarlat-reservation.com**

810 928 visiteurs
sur le site sarlat-tourisme.com

soit une hausse de **11 %** par rapport à 2015

45 862 visiteurs sur les différents mini-sites de l'Office de Tourisme (site pro, site groupes, site séminaire, blog)

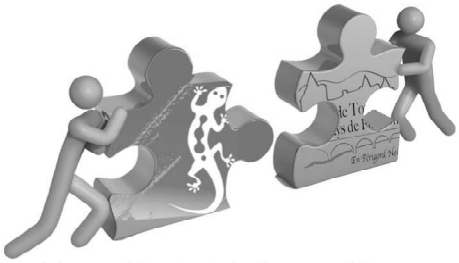
+20%
+18%
+12%
+12%
+9%
+5%

APPEL A PROJETS STRUCTURATION TOURISTIQUE DES TERRITOIRES

Rappel des objectifs du projet :

- Développer, structurer et qualifier l'offre sur les deux filières de positionnement choisies :
  Tourisme d'affaires et événementiels,
  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.

3 axes stratégiques mis en œuvre :



Professionnalisation :

o Rencontres du Tourisme 2016, une séance plénière avec plus de 300 participants.
o Formation-action de l'équipe d'accueil de Beynac pour le réaménagement du BIT.

Stratégie numérique partagée :

o Reportages photos :
OTSPN : réalisation de reportages photos (tourisme d'affaires et événementiels, patrimoine et visites guidées) et de 5 spots vidéos.
OTPF : réalisation de reportages photos (événementiels, sports de pleine nature, patrimoine).
o Recrutement d'un Assistant à Maîtrise d'Ouvrage pour la validation de la stratégie 2017-2020, la création d'outils numérique et le développement d'une politique de Gestion de la Relation Client.

Modernisation des espaces d'accueil :

o Suivi des projets de :
construction du futur BIT – Maison de la Nature de La Roque-Gageac.
réaménagement de l'ancienne Gare de Carlux en Office de tourisme – Complexe Robert Doisneau.