

BULLETIN D'INFORMATION

Hiver 2021 - 2022

NOVEMBRE - DÉCEMBRE 2021
JANVIER 2022



4 ACCUEIL
CONSEIL

6 RELATIONS
COMMERCIALES

7 DÉVELOPPEMENT
TOURISTIQUE

9 COMMUNICATION
ÉVÉNEMENTIEL

13 ADMINISTRATION
GÉNÉRALE

TOUTE L'ÉQUIPE DE
L'OFFICE DE TOURISME
SARLAT PÉRIGORD NOIR
VOUS SOUHAITE
SES MEILLEURS VOEUX
POUR L'ANNÉE 2022



CETTE ÉDITION DU BULLETIN D'INFORMATION
REGROUPE LES MOIS DE NOVEMBRE, DÉCEMBRE 2021
ET JANVIER 2022.

FRÉQUENTATION VACANCES DE LA TOUSSAINT

La fréquentation des vacances de la Toussaint a été supérieure à celle de 2020. Les vacances 2020 avaient commencé le samedi 16 octobre et s'étaient terminées prématurément le 29 octobre au soir avec l'annonce du second confinement. En 2021, elles ont eu lieu à cheval sur octobre et novembre.

Voici la fréquentation du 23 octobre au 7 novembre 2021 :

Sarlat : 13210 personnes soit **+12,5%**
Beynac : 600 personnes soit **+405%**
La Roque Gageac : 2320 personnes soit **+54%**

Clara Aussel, notre référente billetterie, a suivi une formation de deux jours «Optimiser sa billetterie». Cette formation a permis de définir des pistes d'amélioration sur lesquelles nous travaillerons pendant l'hiver.

Le mois de novembre est également marqué par les réunions de fin de saison afin de faire le point et d'engager un travail d'amélioration continue pendant les prochains mois.

VISITES PRESTATAIRES

Nous profitons également de la basse saison pour aller visiter certains établissements dans le but d'améliorer notre connaissance du territoire. Depuis le mois de novembre, nous sommes allés visiter les hôtels de Compostelle, Madrigal, Ibis, Au Grand hôtel, Plaza Madeleine, le Renoir, Mas de Castel ainsi que les châteaux de Lacypierre et Salignac. Nous avons également profiter d'une journée d'eductour aux Eyzies pour découvrir : les hôtels du Centenaire et des Glycines, le musée ainsi que le Pôle d'interprétation de la préhistoire. Nous programmerons d'autres visites les prochains mois.





Nous avons également été présents sur le marché de Noël afin de renseigner les visiteurs, et proposons à la vente des produits souvenirs de Sarlat et de Noël, 7 jours sur 7. Nous avons réalisé un CA HT de 2687,07€ (soit 20% de plus qu'en 2019).



Plusieurs dédicaces ont été programmées en décembre, afin de mettre en avant des auteurs locaux et proposer des idées cadeaux «Made in Périgord». Nous avons eu le plaisir d'accueillir Thomas Duterte avec son jeu de société AUCA, ainsi que Philippe Bigotto qui a dédicacé ses BD.

6

RELATIONS COMMERCIALES



CENTRALE DE RÉSERVATION

En décembre 2021, le service n'a pas subi d'annulation en dépit de la dégradation de la situation sanitaire. On a même enregistré quelques réservations de dernière minute pour la St Sylvestre et le taux d'occupation moyen des logements ouverts a avoisiné les 80%, soit le taux habituel pour cette période.

Depuis début janvier, les réservations sont dynamiques pour la pleine saison comme la demi-saison. Pour l'été où les maison avec piscine ont toujours autant la cote, la tendance aux longs séjours se confirme avec des durées de 2 à 3 semaines qu'on connaît depuis le début de la la crise sanitaire.

L'OT fait son maximum pour rassurer les clients notamment sur les conditions d'annulation ou de report de séjour.

VISITES GUIDÉES

VISITES REGULIERES

Les visites guidées proposées sur 8 dates différentes pendant les fêtes de fin d'année ont recueilli un franc succès avec 16,5 personnes / visite.

Les quatre visites « Patrimoine & gastronomie » ainsi que la Chasse au trésor programmées à l'occasion de la Fête de la truffe ont fait le plein.

GROUPES

Améliorer la qualité de service est une préoccupation permanente de l'OT. Le service de réservation de guides pour les groupes utilisait encore pour sa gestion commerciale un ancien logiciel dont la maintenance n'était plus assurée par son éditeur. Il utilisera désormais Axonaut, une application en ligne de gestion commerciale et de la relation clients, créée par une jeune entreprise toulousaine.

Le traitement des demandes de réservation et les relances devraient y gagner en réactivité.

PLUS D'INFORMATIONS ICI

Durant ces trois mois d'hiver, l'équipe a travaillé sur différentes missions notamment:

- Les supports de promotion des visites pour individuelles proposées principalement d'avril à octobre, soit : le dépliant, les affiches et la newsletter qui relayera le programme du moment chaque mois de la saison. (Laure)
- L'élaboration des balades commentées prévues le 2 Avril à Proissans par Françoise et le 8 Octobre à Vitrac par Corinne.
- «La suite de la série Coups de coeur en Périgord Noir avec le nouvel opus «Flânerie à Vézac» (Françoise)
- La révision de rallyes et mise à jour des pages internet avec le service communication (Corinne)
- La mise à jour des visites guidées dans la base de données régionale qui alimente de nombreux sites internet, le traitement des réservations de groupes pour la saison 2022, la rédaction des conventions passées avec les intervenants extérieurs impliqués dans le programme de visite de l'OT, en complément de ses propres guides. (Laure)

DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE

7

LE RETOUR DES ATELIERS POUR LES PROS !

Les mois de novembre et décembre ont été la dernière ligne droite pour préparer le programme des ateliers pour les pros, ces rendez-vous organisés par l'Office de Tourisme Sarlat-Périgord Noir et l'Office de Tourisme du Pays de Fénelon.

Depuis 2021, les Offices de Tourisme vous proposent un programme annuel composé de rencontres et d'ateliers avec l'objectif de vous accompagner dans le développement de votre structure et vous inclure dans la construction de projets de territoire.

Cette deuxième édition des ateliers pour les pros s'inscrit dans la continuité du programme thématique lancé en 2021, lui-même conçu pour répondre aux besoins et attentes exprimés par les acteurs touristiques suite à la crise sanitaire.

Pour préparer cette nouvelle saison avec résilience et optimisme, nous vous proposons de poursuivre le travail engagé autour des quatre thématiques au cœur de l'actualité touristique des territoires.



COMMENT ÇA MARCHE ?

Ce programme se destine aux acteurs du tourisme : toute personne liée d'une manière ou d'une autre à l'accueil des clientèles touristiques, toutes filières confondues. Il est également ouvert aux agents des collectivités.

Chaque atelier a un nombre de places limité et les inscriptions sont obligatoires.

Pour votre sécurité, les ateliers sont organisés conformément à la réglementation sanitaire en vigueur, le pass sanitaire - vaccinal pourra vous être demandé.

COMMENT S'INSCRIRE ?

A partir du 07 janvier 2022, inscrivez-vous aux ateliers en allant sur les espaces pros des sites internet de vos offices de tourisme.

Vous pouvez également vous rendre à l'accueil des Offices de Tourisme.

La date et le lieu de l'atelier vous seront reconfirmés par email.

La conception du programme, son animation, ses intervenants ou encore l'accueil-café et la location de la salle ... tout cela a un coût ! C'est pourquoi nous demandons une participation pour chaque atelier, celui-ci variant en fonction des frais engagés.

LES PARCOURS DU PROGRAMME 2022



Les objectifs de chaque parcours



PARCOURS 1 :

Gérer ma communication numérique

- Accompagner les prestataires dans la préparation de leur support de communication et leur communication numérique
- Accompagner les prestataires dans la prise en main d'outils pour améliorer la qualité de leur accueil et mieux connaître leur clientèle.



PARCOURS 2 :

Connaître mon territoire et préparer ma saison

- Comprendre l'intérêt de rejoindre un réseau d'acteurs touristiques et de travailler collectivement.
- Découvrir et rencontrer les prestataires et les activités de la destination
- Comprendre les missions et le rôle de l'Office de Tourisme



PARCOURS 3 :

Accueillir les clientèles en itinérance douce

- Organiser un réseau d'acteurs prêts à accueillir les clientèles sans voiture
- Créer une dynamique de territoire pour accompagner les nouveaux projets
- Accompagner les prestataires dans la diversification de leur clientèle



PARCOURS 4 :

M'engager dans le tourisme durable

- Organiser un réseau d'acteurs autour du tourisme durable
- Comprendre, évaluer et réduire sa consommation
- Se positionner en tant que prestataire et destination écologiques

LES RENCONTRES DU TOURISME S'ADAPTENT AU CONTEXTE SANITAIRE

Rencontres
du tourisme
EN PÉRIGORD NOIR

Le nouveau calendrier des vacances de Toussaint et le contexte sanitaire ont limité votre mobilisation le 19 novembre 2021.

En raison de la situation sanitaire, les Rencontres du Tourisme ne seront pas reportées au printemps prochain, mais converties en une série de plusieurs rendez-vous qui auront lieu tout au long du second trimestre.

Nous vous tiendrons informés rapidement !

9

COMMUNICATION ÉVÉNEMENTIEL

MARCHÉ DE NOËL



Le Marché de Noël s'est déroulé cette année du 8 au 31 Décembre. Après plusieurs rendez-vous en préfecture, nous avons été autorisés à maintenir le Marché de Noël sous sa forme habituelle, à la seule condition d'organiser un contrôle du pass sanitaire. A cette occasion nous recruté 15 personnes pour effectuer cette mission

LE MARCHÉ DE NOËL 2021, C'ÉTAIT :

90 000 VISITEURS

10 000 PATINEURS



70 CHALETS



dont **14 BISTRONOMIQUES**

23 JOURS D'OUVERTURE



**15 EMBAUCHES POUR
LE CONTRÔLE DU PASS
SANITAIRE**



23 JOURS D'OUVERTURE



**10 CONCERTS SUR LA
PLACE GOURMANDE**

**29 ANIMATIONS
parmi lesquelles**

4 Soirées dancefloor sur la patinoire

**Présence du
Père Noël**



**Déambulation
de mariachis**



**Démonstration de
cuisine traditionnelle**



**Spectacles et
contes pour
enfants**



**Déambulation
de lamas**





FÊTE DE LA TRUFFE

De la même manière que le Marché de Noël, notre premier événementiel de l'année a dû s'adapter à la situation sanitaire.

Nous avons été contraints d'annuler les stages de cuisine, les démonstrations de street-food ainsi que les ateliers pour enfants. Les croustous ont, quant à eux, été servis chez chacun des restaurateurs de la Place de Liberté, ce qui a permis de créer des partenariats entre les stands habituels et nos cafetiers.

Le trophée Jean Rougié a pu se tenir dans ses conditions habituelles au centre Culturel. Il était présidé par le Chef doublement étoilé, Thierry Marx et a été remporté par Félix Lagrot un jeune élève de l'Institut Paul Bocuse.

CETTE ANNÉE, LA FÊTE DE LA TRUFFE, C'ÉTAIT :

6 STAGES D'INITIATIONS À L'OENOLOGIE



60 PARTICIPANTS SUR TOUT LE WEEK-END

7 CHEFS LOCAUX PRÉSENTS POUR LES CROUSTOUS



8 CHEFS LOCAUX PRÉSENTS POUR LES DÉMONSTRATIONS DE CUISINE

devant une salle remplie



LE TROPHÉE JEAN ROUGIÉ

15 CHEFS ÉTOILÉS SOUS LA TUTELLE DE THIERRY MARX



8 JEUNES CANDIDATS VENUS DE TOUTE LA FRANCE



**FELIX LAGROT
INSTITUT PAUL BOCUSE**

CHARLOTTE CARON
LYCÉE HÔTELIER
DU TOUQUET

PAUL MÉHU
INSTITUT PAUL BOCUSE

3

1

2

ANNÉE DE LA GASTRONOMIE

L'office de tourisme avec le soutien de la Ville de Sarlat, premier partenaire événementiel, a déposé le 19 novembre une candidature à l'appel à projet national Année de la Gastronomie. Seul lauréat en Nouvelle-Aquitaine de cet appel à projet, l'Office de Tourisme a pu d'obtenir le label Année de la Gastronomie pour l'édition 2022 de la Fête de la Truffe ainsi qu'un soutien financier pour améliorer divers aspects de la manifestation, sous l'angle social et environnemental notamment.

[EN SAVOIR PLUS...](#)

ÉDITIONS

Le guide des hébergements est, quant à lui, sur le point de se terminer. Nous en sommes actuellement à la dernière relecture avant impression. Soyez patients, vous le découvrirez très prochainement...

Pour toute question, écrivez nous sur guidehebergement@sarlat-tourisme.com



Le MAgazine Intense Périgord Noir qui, en 2022, remplacera feu le guide touristique, est en bonne voie. Edité collectivement par les offices de tourisme Sarlat-Périgord Noir, du Pays de Fénelon et Lascaux Dordogne Vallée Vézère, le document devrait paraître en mars 2022. La campagne d'inscription a été lancée par les 3 offices de tourisme en ce début d'année. N'hésitez pas à nous contacter!

sur guidetouristique@sarlat-tourisme.com.

Lucie

(Mise à jour de l'information)
05.53.31.78.52

et

Magali

(Facturation)
05.53.31.78.53

NOUS AVONS A NOUVEAU ÉTÉ TRÈS PRÉSENTS DANS LES MÉDIAS EN CE DÉBUT D'ANNÉE.



Nous avons reçu les journalistes du magazine Arts & Décoration du 26 au 28 Janvier pour une parution en mars prochain.

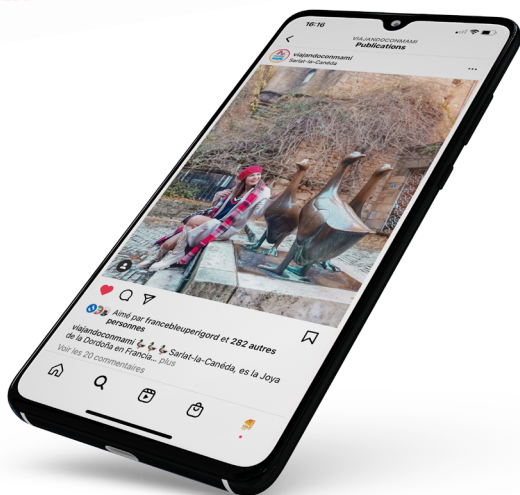
Échappées Belles

Un épisode de Cap Sud Ouest, diffusé sur France 3 Nouvelle-Aquitaine, a été consacré à la ville de Sarlat puis Echappées Belles tourné ce printemps a été diffusé en cette fin Janvier.

Cap
Sud-Ouest

Coup de projecteur également sur la Fête de la Truffe et le trophée Jean Rougié, repris dans de nombreux magazines et journaux par des journalistes présents sur l'événement.

Du côté digital, nous avons reçu en décembre, les bloggeurs espagnols @viajandoconmami qui ont pu découvrir notre Périgord sous ses couleurs hivernales ainsi que le Marché de Noël.



Enfin, Katia s'est rendu à Paris pour le Workshop Presse Partir en France les 17 et 18 janvier.

Elle y a rencontré 28 journalistes spécialisés dans le tourisme et les voyages.

QUALITÉ TOURISME

Après avoir subi fin septembre un audit mystère dans le cadre de sa certification de service, avec un résultat de 89,06% de conformité, l'office de tourisme a reçu un avis favorable pour renouveler son droit d'usage de la marque Qualité Tourisme.

[PLUS D'INFORMATIONS ICI](#)



REGLEMENTS PAR CARTE BANCAIRE



L'office de tourisme poursuit la modernisation de ses services. Pour la 1^{re} fois cette année, on a pu acheter les billets pour la patinoire du marché de Noël par carte bleue (à l'entrée de la patinoire uniquement).

Par ailleurs, les différentes billetteries vendues en ligne et au comptoir pourront désormais faire l'objet de remboursement par carte de crédit en cas d'annulation du fait de l'office de tourisme ou des organisateurs.

L'office de tourisme était présent à l'Assemblée générale du club hôtelier le 8 novembre, désormais animé par une nouvelle recrue, Charlotte Combès, ancienne collaboratrice formée en alternance à l'office de tourisme.

Le club dont l'office de tourisme est un partenaire fidèle souhaite relancer une dynamique autour de sa démarche qualité, afin que ses membres continuent à être au rendez-vous des attentes de nos visiteurs.

Plusieurs hôtels rejoignent le club : L'hôtel le Périgord à La Roque-Gageac, actuellement en travaux suite à un récent changement de propriétaire, Le Petit Manoir, nouvel établissement à Sarlat et le Domaine de Rochebois, tout récemment repris.

CLUB HÔTELLIER



Sarlat . Dordogne . Périgord