SARLAT PÉRIGORD NOIR TOURISME

/ Rapport d'Activités 2020

Offices de Tourisme de France

sarlat-tourisme.com

QUALITÉ TOURISME

SOMMAIRE

1 - L'Office de Tourisme Sarlat Périgord Noir

1 - Missions P 4
2 - Organisation P 4
3 - Organigramme P 5
4 - Comité de direction P 6
5 - Bilan financier P 7
6 - Taxe de séjour P 7
7 - NOTT (Nouvelle Organisation Touristique des Territoires) P 8

2 - Fréquentation des Points d'Accueil

1 - Nombre de visiteurs P 12
2 - Ouverture des points P 12
3 - Boutique P 13
4 - Randonnée P 13
5 - Diffusion des brochures P 13

3 - Commercialisation des Produits

1 - Visites guidées P 14
2 - Billetterie P 14
3 - Centrale de réservation P 15
4 - Organisation de séjours P 15

4 - Communication et relation presse

1 - Relation presse P 16
2 -Action de promotion P 16
3 - Evénementiels P 17
4 - Réseaux sociaux P 17
5 - Site Internet P 18

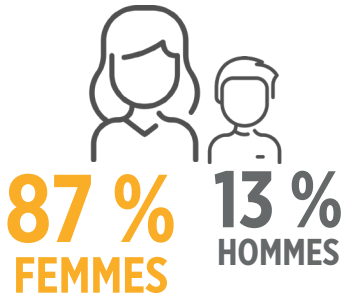
1 - Missions de l'Office de Tourisme

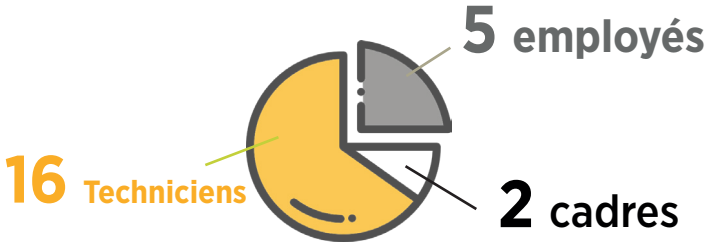
- Accueillir, informer et conseiller les visiteurs
- Promouvoir l'offre touristique et la destination Sarlat-Périgord Noir en France et à l'étranger
- Fédérer et animer les acteurs du tourisme
- Organiser et valoriser les grands évènements structurants (Fest'Oie, Les Journées du terroir...)
- Commercialiser des produits touristiques et des prestations de services touristiques sur notre territoire et sur le territoire de toute commune de la destination qui y serait favorable
- Organiser les visites guidées de la ville dans le cadre du programme « Ville d'Art & d'Histoire » mis en place par l'animatrice du patrimoine. L'an dernier, l'Office de Tourisme a réalisé 27 000 visites guidées.
- Apporter conseil et soutien à toute la collectivité qui en ferait la demande par convention
- Développement touristique, études et animation
- Animation et participation à l'entretien des sentiers de randonnée

2 - Organisation de l'Office de Tourisme

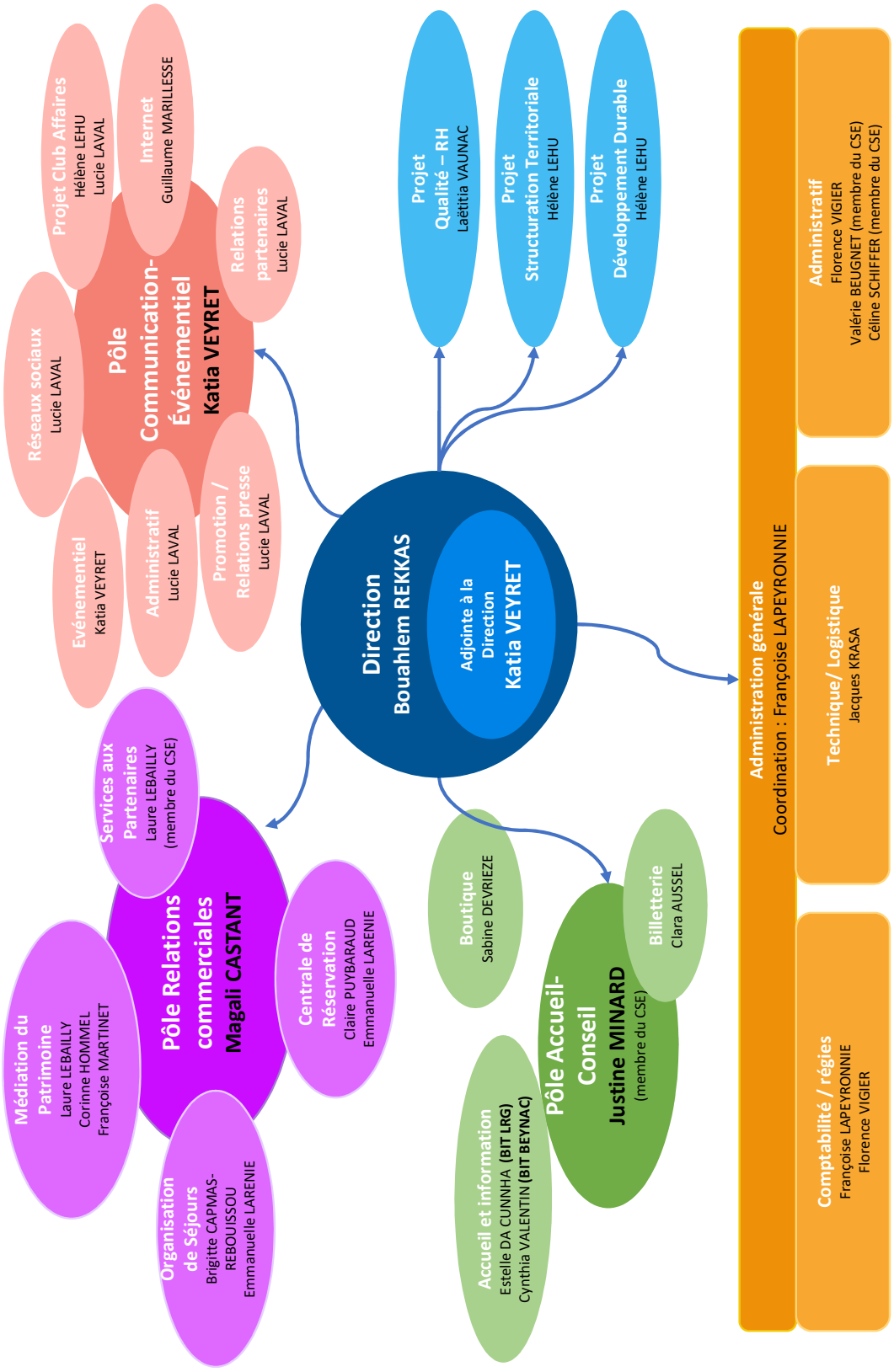
23 Salariés Permanents

+ 4 saisonniers *prévu 11*
+ 1 alternante
+ 2 apprenties





3 - Organigramme de l'Office de Tourisme (au 01/07/2020)



4 - Comité de direction

36 Membres du comité de direction

COLLÈGE DES ÉLUS

ASTIE Jean-Luc	*Marquay*
COQ François	*Sarlat-La Canéda*
CHAUMEL Jean-Marie	*Saint Vincent de Cosse*
DELBARY Sylvie	*Vézac*
DE PERETTI Jean-Jacques	*Sarlat-La Canéda*
DUBOST Monica	*Ste Nathalène*
FANIER Basile	*Sarlat-La Canéda*
GAUTHIER Jean-Pierre	*St André d'Allas*
JALES Brigitte	*Vitrac*
LAGOUBIE Fabienne	*Sarlat-La Canéda*
LAMONZIE Olivier	*Tamniès*
NAJEM Christophe	*Sarlat-La Canéda*
NEGREVERGNE Julie	*Sarlat-La Canéda*
PARRE Serge	*Beynac-et-Cazenac*
PEYRAT Jérôme	*La-Roque-Gageac*
PRADAT Claudine	*Poissans*
ROUQUIE Etienne	*St Vincent le Paluel*
STIEVENARD Guy	*Sarlat-La Canéda*
VALETTE Marie-Pierre	*Sarlat-La Canéda*

COLLÈGE DES SOCIO-PROFESSIONNELS

BRAIZET Nadia	*Hôtels Collection Sarlat*
CHEVALLIER Sylvie	*Comité Dptal du Tourisme 24*
JALES Dominique	*Relais dép. Gîtes de France*
LEGER Michel	*Association Sites en Périgord*
MERCHADOU Jérôme	*Comptoir des Sports Nature du PN*
MINARD Eric	*Agriculture et Tourisme*
ROYERE Rachel	*Synd. Dptal Hotellerie Plein Air*
VAUNAC Françoise	*Ass. Loueurs Canoës Dordogne*
VIALLE Arnaud	Association Avenir Sarlat

COLLÈGE DES PERSONNALITES QUALIFIEES

ABERER Anne
DE COMMARQUE Aude
FAUGERE Gisèle
FOUGERE Jean
GALMOT Mylène
LASFARGUE Francis
MARTINET Jean-François
COURBRANT Michèle

2 réunions de bureau

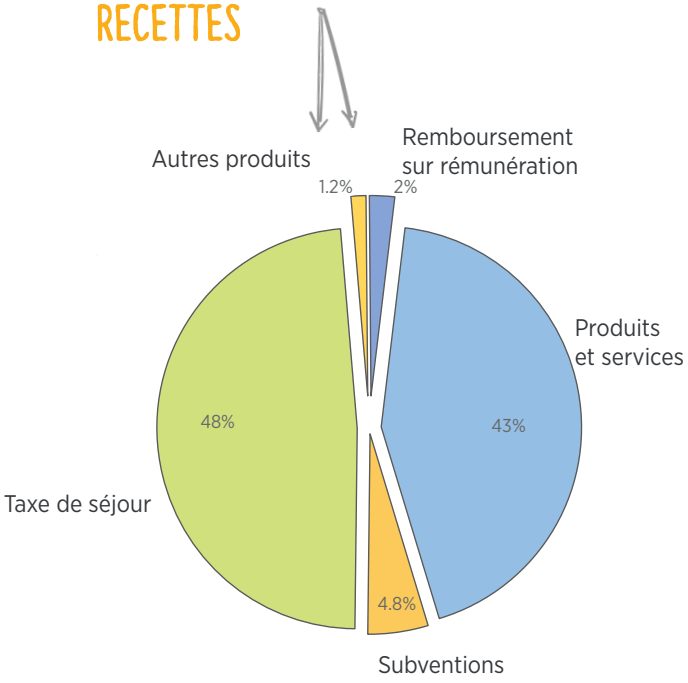
6 réunions de comité de direction

4 réunions de commissions (sous commissions incluses)

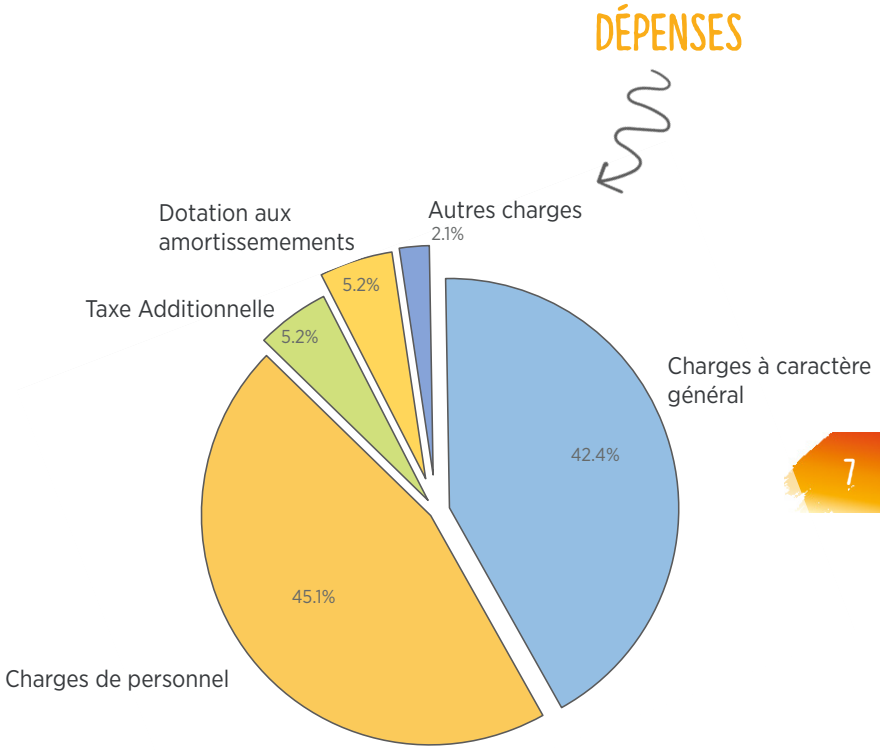
37 délibérations

5 - Bilan financier

RECETTES



DÉPENSES



Ce qu'il faut retenir

- Crise sanitaire – Chômage partiel d'une partie des salariés du service
- Création d'une régie d'avances et de recettes rattachée au service administration générale
- Mise en place de la signature électronique
- Souscription d'un nouveau prêt relais de 150 000 €

6 - Taxe de séjour

931 762 €
Collectés en 2020

Dont
281 637 €
Collectés par les plateformes de réservation

Ce qu'il faut retenir

Baisse de 24 % par rapport à l'année précédente en raison de la crise sanitaire.

4 - NOTT *(Nouvelle Organisation Touristique des Territoires)*

La Nouvelle Organisation Touristique des Territoires (NOTT) est un appel à projet régional auquel les Offices de Tourisme Sarlat-Périgord Noir et du Pays de Fénelon ont répondu conjointement en 2015. Depuis cette date, ils travaillent ensemble pour structurer leur réseau d'acteurs à travers plusieurs axes dont la professionnalisation.

2020,
CAP VERS LA PROFESSIONNALISATION

Rappel des objectifs :

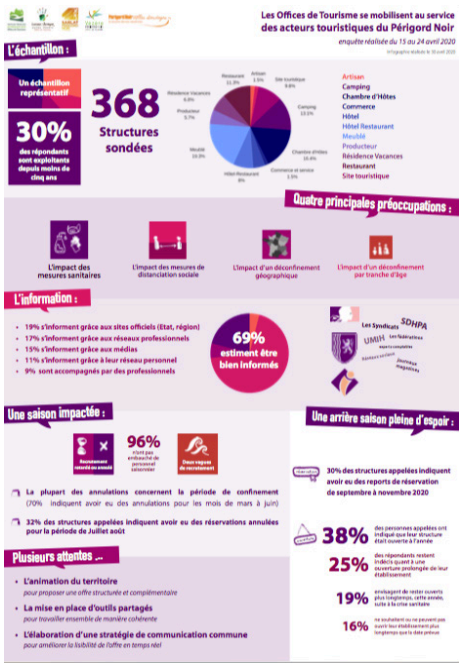
1 - Favoriser la montée en compétences du tissu d'acteurs
2 - Solidariser le réseau de prestataires
3 - Valoriser les démarches équitables, durables et respectueuses de la planète
4 - Encourager les démarches d'intelligence collective et a construction de stratégies de territoire partagées par l'ensemble des acteurs

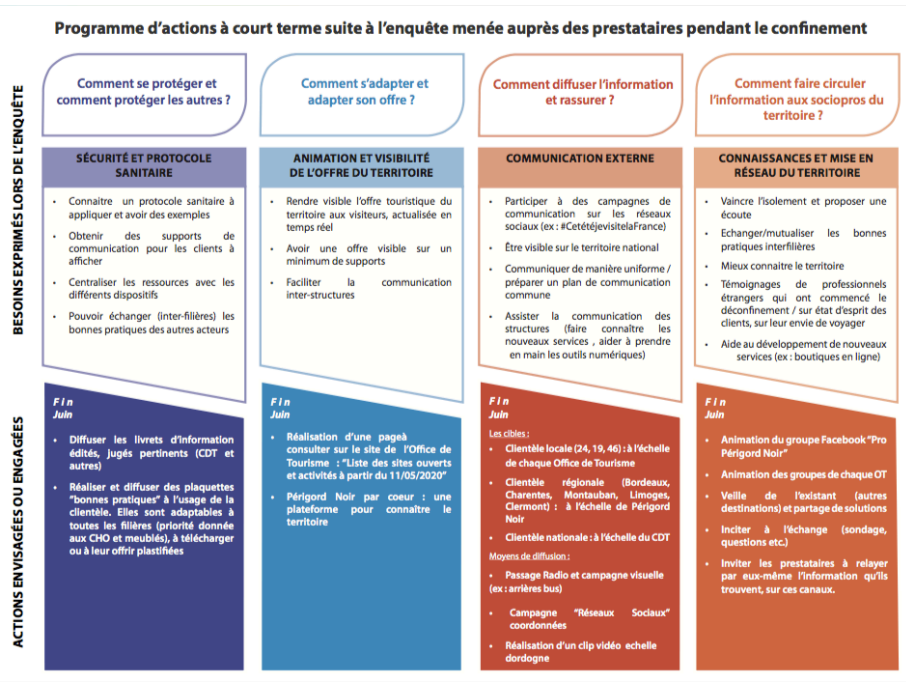
Pour plus d'information
Hélène Lehu
h.lehu@sarlat-tourisme.com
06 76 87 63 07

LES OFFICES DE TOURISME DU PÉRIGORD NOIR
FACE AU COVID-19

Rappel : mise en place d'une cellule d'écoute des prestataires touristiques lors du premier confinement. Une action menée en collaboration avec l'ensemble des Offices de Tourisme du Périgord Noir.

✓ 368 prestataires appelés
✓ Réalisation d'une enquête et d'une infographie de territoire qui a fait remonter les besoins et les attentes des acteurs du tourisme
✓ Réalisation d'un programme d'actions agile en partenariat avec l'ensemble des Offices de Tourisme du Périgord Noir.
✓ Mise en place du groupe Facebook «Sarlat tourisme pour les pros»





Rencontres du tourisme EN PÉRIGORD NOIR

Rappel : organisation d'un événement annuel. Evolution du format et de l'équipe organisatrice

✓ Une nouvelle organisation : trois Offices de Tourisme organisateurs

✓ Un format repensé pour inclure prestataires du territoire et experts régionaux sur des thématiques actuelles

✓ Un événement agile, replanifié en distanciel à la dernière minute suite aux annonces gouvernementales

✓ Mise en place d'une nouvelle cellule d'écoute et d'une enquête « la parole aux prestataires touristiques »

RÉAMÉNAGEMENT
DE L'OFFICE DE TOURISME SARLAT-PÉRIGORD NOIR

Rappel : étude de faisabilité pour repenser l'accueil et les espaces de travail de l'Office de Tourisme Sarlat-Périgord Noir, situé 3, Rue Tourny.

✓ lancement de deux enquêtes auprès des employés

Projet suspendu suite aux mesures d'activité partielle prises en janvier

Rappel : création d'un programme d'ateliers de professionnalisation à destination des prestataires touristiques pour les soutenir pendant la crise sanitaire. Le programme est composé de 4 parcours et répond à des besoins concrets et à des problématiques de territoire

Nom du parcours	Intérêt pour les prestataires	Intérêt pour l'Office de Tourisme
Déployer ses ailes de saison avec le tourisme en itinérance douce	S'adapter pour mieux accueillir une clientèle avec un fort pouvoir d'achat de plus en plus présente	Améliorer l'accueil d'une clientèle aux besoins spécifiques
Faire des économies avec l'écologie	Réduire ses charges et gagner des clients grâce au développement durable	Se positionner comme destination tourisme durable pour répondre à une demande de la clientèle de plus en plus présente
Bien connaître sa clientèle et mieux communiquer	Fidéliser sa clientèle	Améliorer l'expérience visiteur
Connaître son territoire	Améliorer l'expérience visiteur	Améliorer l'expérience visiteur

- ✓ 12 ateliers à prix réduits
- ✓ taux de remplissage 80%
- ✓ retours excellents sur les trois premiers ateliers
- ✓ développement de partenariats avec les organismes institutionnels (CDT, Service Tourisme Départemental).

Périgord Noir par cœur

Rappel : une plateforme d'apprentissage en ligne vouée à la connaissance du territoire et l'accueil des visiteurs www.perigordnoir-parcoeur.com

- ✓ lancement de la plateforme
- ✓ suivi SAV et administratif (clôture des dossiers de subventions)
- ✓ mise en place d'un cycle annuel d'animation de la plateforme

LE CLUB
TOURISME D'AFFAIRES

Rappel : club de prestataires (15 membres) créé en 2017
Travail mené conjointement avec le Pôle Communication de l'Office de Tourisme :

✓ mise en place d'outils d'organisation et d'un rétro planning à valider
✓ participation au salon SO EVENT et accueil d'acheteurs potentiels lors d'un éductour sur le territoire

ET POUR 2021 ?

Suite de la professionnalisation vers la structuration du réseau

3 AXES DE TRAVAIL

TOURISME DURABLE

- Identification de la destination comme destination durable par les visiteurs
- Diagnostic et définition d'une politique de tourisme durable
- Etude de faisabilité pour réaménager les locaux « 3 rue Tourny »

TOURISME D'ITINÉRANCE DOUCE

- Structuration du réseau, création d'outils
- Evènementiels et commercialisation de produits tourisme 'en itinérance douce '

TOURISME D'AFFAIRES

- Développement de la filière
- Club Tourisme d'Affaires

PROJETS TRANSVERSAUX

Périgord Noir par cœur
Rencontres du tourisme en Périgord Noir
Les Ateliers pour les Pros

1 - Nombre de visiteurs

Accueil principal de Sarlat

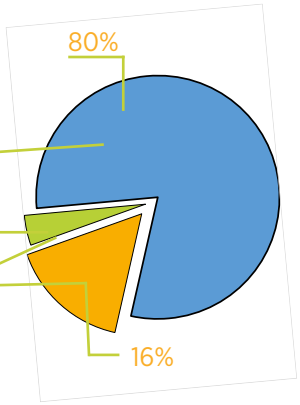
234 481 personnes

48 % par rapport à 2019

Connexions Wifi

2 650

57 % par rapport à 2019



61 % par rapport à 2019

Bureau d'Informations de Beynac

12 312 personnes

30 % par rapport à 2019

Bureau d'Informations de La Roque-Gageac

46 362 personnes

2 - Ouverture des points

3 330 heures

Nombre d'heures d'ouverture de nos points d'accueil

Beynac **788 heures** 34 %*

Sarlat **1 571 heures** 36 %*

La Roque Gageac **971 heures** 28 %*

**par rapport aux horaires prévues, dû aux confinements et à la réduction de nos horaires et jours d'ouverture pendant la saison*

3 - Boutique

Chiffre d'affaires
des trois points d'accueil
141 758 €

Sarlat
127 097€
45 % par rapport à 2019

Beynac
6 761€
25 % par rapport à 2019

La Roque Gageac
7 900€
370 % par rapport à 2019

4 - Randonnée

1 134 lots de fiches vendus

529 Guides rando vendus

89 Interventions pour le nettoyage

15KM nettoyés

20 Balises remplacées

5 - Diffusion des brochures

162 743
brochures distribuées

Dont **76 570**
Guides Touristiques

518 passages

401
Structures
livrées

1 - Visites guidées

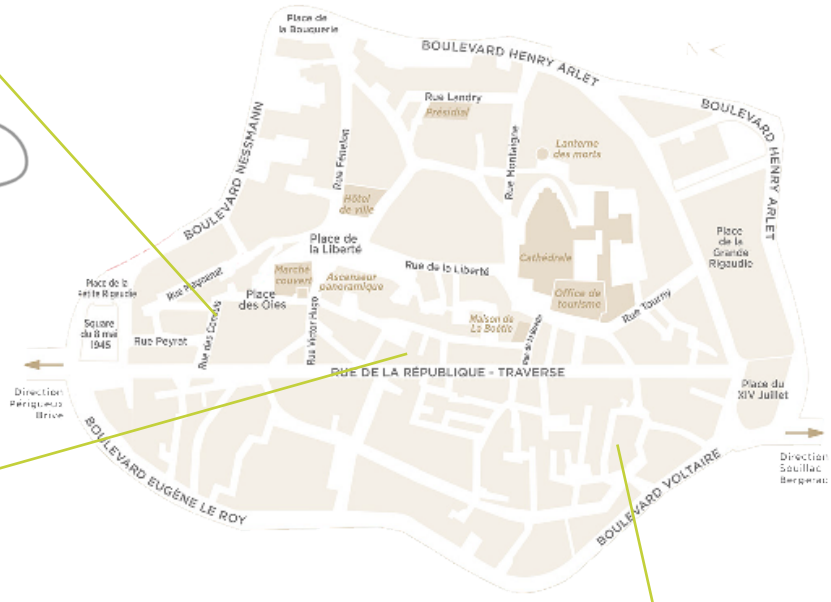
Chiffre d'affaires : **94 500€**
-23.4% par rapport à 2019
-41.9% par rapport à 2018

Ce qu'il faut retenir

- Absence quasi totale de la clientèle de groupes
- Bon nombre de visites individuelles (doublage fréquent des visites en soirée)
- Fréquence adaptée (9h - 11h - 16h - 17h - 18h)
- Jauge de visiteurs réduite
- Développement de nouvelles thématiques (Apéro, Sarlat résistante...)

Visites individuelles
446 Visites
8 723 personnes

Chiffre d'affaires
69 300 €
40 %
par rapport à 2019



Visites groupes
109 groupes
2 756 visiteurs

Chiffre d'affaires
24 400 €
66 %
par rapport à 2019

Accompagnements
11 accompagnements
260 visiteurs

Chiffre d'affaires
3 398 €

2 - Billetterie

MANOIR DE GISSON

1 713 billets revendus

Chiffre d'affaires
7 489 €

3 - Centrale de réservation

Chiffre d'affaire

1 001 186 €

16.5 %
par rapport à 2019

Augmentation de la fréquentation sur les mois de juillet et septembre

50%
réservation en ligne

Augmentation de la durée des séjours en été (2 à 3 semaines)

Nouveauté 2021
Acceptation des Chèques Vacances numériques

ancv CHÈQUE-VACANCES CONNECT

4 - Organisation de séjours

À noter...
Une année 2020 qui s'annonçait des plus prometteuses !
Confirmation de longs séjours (7 jours / 6 nuits) au budget confortable ...

...mais la pandémie COVID-19 a déclenché une cascade d'annulations et donc une très forte diminution du nombre de groupes et du volume d'affaires (- 83 % du VA par rapport à 2019).

Maintien des séjours sur la destination avec des reports principalement sur l'automne 2021, ce qui laisserait présager d'une belle arrière- saison 2021 !

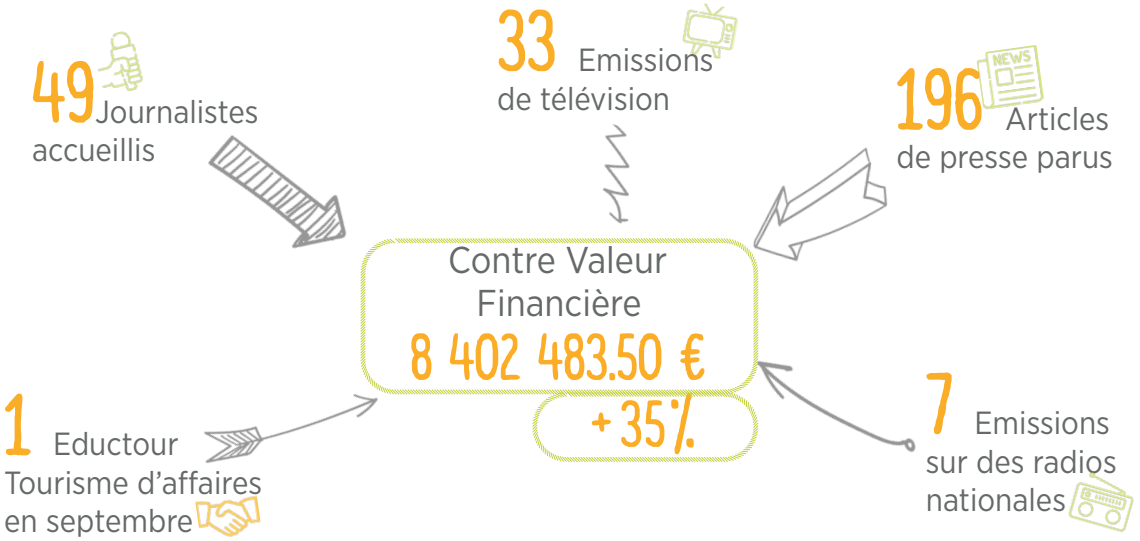
Mise en place de nouvelles offres répondant aux attentes des touristes de demain : un retour au local, à la proximité, à l'humain au désir de prendre le temps, de se poser, d'apprécier, de comprendre, de partager et de faire soi-même.

Privilège
Où l'on retrouve les notions de l'humain, du partage, de la rencontre

Savoir-Faire
Vivre une expérience au travers d'un atelier de cuisine...

Nature
Notion de bouffée d'oxygène et de proximité avec la nature

1 - Relations presse



2 - Actions de communication

Ce qu'il faut retenir

Malgrè les circonstances particulières de l'année 2020, l'Office de Tourisme Sarlat Périgord Noir a su s'adapter pour mener de nombreuses actions de communication et de promotion de notre destination.

Salon de l'Agriculture *(Mars 2020 - Présence de 2 personnes pendanst 5 journées)*

Workshop Madrid

Journées partenariales Atout France

Campagne radio dans le grand Sud ouest

Campagne d'Affichage 4x3 (Bordeaux, Toulouse, Limoges, Clermont-Ferrand)

Vidéo post-confinement avec les OT de Dordogne et le CDT

Workshop Allemagne et Israël en visio avec le CRT Nouvelle Aquitaine

Achat d'encarts dans les guides touristiques

Mini-site espagnol avec Atout France Espagne

Participation avec le SDHPA à des séjours offerts aux soignants

Facebook Ads après le 1er confinement

3 - Evénementiels

Fête de la Truffe

Succès de la manifestation
Ateliers culinaires et stages de cuisnie complets (166 participants)
Concours culinaires de plus en plus recherchés par les candidats devant un partenaire de 18 chefs étoilés avec pour président du jury **Christian Têtedoie**
Les croustous toujours autant appréciés et validé
Taux de satisfaction de 97% *(enquête menée auprès des participants aux ateliers et des visiteurs)*

Fest'Oie

Banquet incontournable de plus en plus de demandes, une ambiance toujours aussi festive.
Toutes les animations autour s'étoffent le dimanche (déambulation d'oies, conférences, animations enfants...)
Stage dans les fermes plus cours de cuisine à la coopérative (nouveauté) pris d'assaut.
Bodegoie ; **nouvelle mise en lumière** de la place. Toujours aussi fréquentée.

Journées du Goût et de la Gastronomie

Organisation bousculée du fait de la crise sanitaire
Nouveauté 2020 : Randonnée gourmande

À savoir

Dans le contexte particulier de l'année 2020 et des restrictions dues à la crise sanitaire, la plupart des événements à partir du printemps ont été annulés :
- Chasse aux oeufs de pâques *(avril)*
- Journées du terroir *(mai)*
- Sarlat swing it *(juin)*
- Festival des jeux et du théâtre *(juillet/août)*
- Festival du film de Sarlat *(novembre)*
- Marché de Noël *(décembre)*

4 - Réseaux sociaux

+28%

10K abonnés en décembre

Calendrier de l'avent

Pour animer la période de Noël, jeu avec des lots à gagner chaque jour.

Création d'interviews vidéos de prestataires du territoire

Nouvelle ligne éditoriale

+16%

30K fans en décembre

Création d'un groupe **pour les pro** durant le 1er confinnement

5 - Site internet

Ce qu'il faut retenir

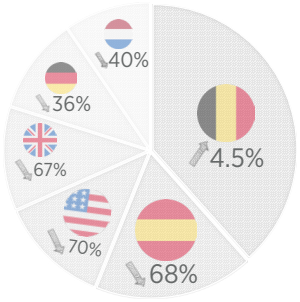
- Modification de l'ergonomie de la page d'accueil
- Création du site RestoChezVous mettant en avant les restaurants du Périgord Noir proposant la vente à emporter ou en livraison

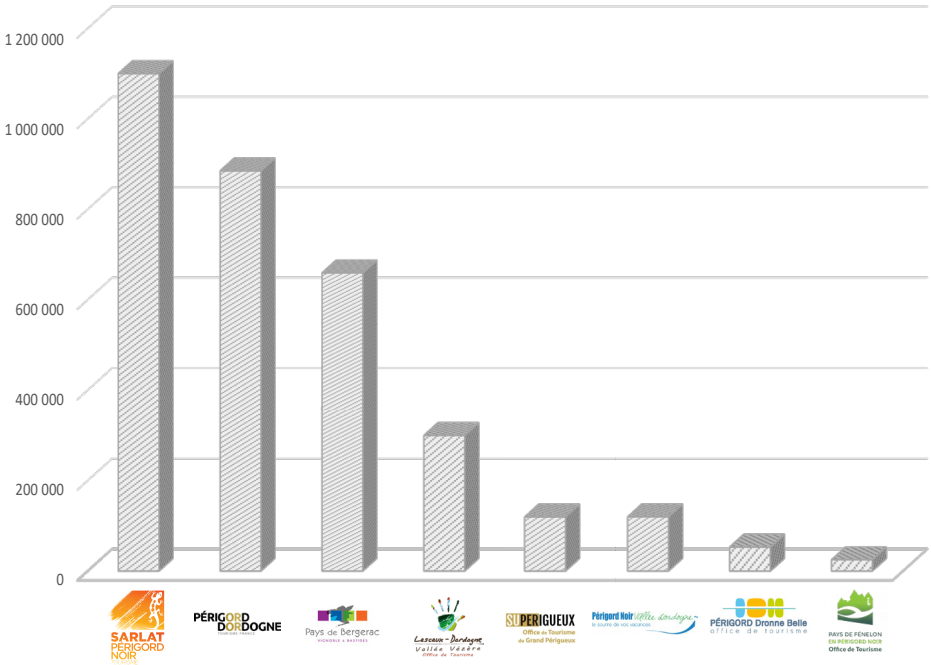
1 107 678
Visiteurs

+6.24%

92%
des visiteurs du sites viennent de France

1er site
de déstination de Dordogne





*Sources Mona Tourisme

OFFICE DE TOURISME SARLAT-PÉRIGORD NOIR

3 rue Tourny
24200 SARLAT

05 53 31 45 45

infos@sarlat-tourisme.com