

# STRATÉGIE TOURISTIQUE

2022-2026





*Bras-droit de la Communauté de communes Sarlat-Périgord Noir et de ses treize communes dans le développement touristique, l'Office de Tourisme veille entre autres : au bon accueil des visiteurs, à l'information du public, à la promotion du territoire et fédère les acteurs de la filière à l'échelle locale.*

*A l'écoute des clientèles touristiques, il travaille toute l'année main dans la main avec les collectivités et les acteurs du tourisme, qu'ils soient institutionnels ou privés, pour améliorer et adapter les services proposés sur son territoire et offrir une expérience réussie à ses visiteurs.*

**Feuille de route pour les années à venir**, la stratégie touristique lui permet de définir des objectifs et un plan d'action opérationnel pour réaffirmer son positionnement et adapter son offre de services en tenant compte de **l'évolution des aspirations et des besoins des clientèles au gré des changements sociétaux.**

**Animateur au centre d'un réseau touristique dense et varié**, il travaille aujourd'hui au service des trois typologies d'acteurs : les visiteurs, les opérateurs touristiques et les collectivités pour toujours améliorer l'offre touristique disponible sur le territoire communautaire.



# L'IMPORTANCE D'UNE STRATÉGIE TOURISTIQUE

Ces cinq dernières années ont été marquées par des événements significatifs : la crise sanitaire, la situation environnementale, l'évolution des technologies (...) qui impactent les aspirations, les comportements et les besoins des clientèles touristiques.

**Il devenait nécessaire d'adapter la feuille de route de l'office de tourisme pour répondre aux attentes de chacun.**

Ce travail a donné naissance à un plan d'action construit de manière concertée avec les équipes de l'office de tourisme pour répondre aux objectifs que nous nous fixons. Au delà, il permettra de :

**OFFRIR DES SERVICES ADAPTÉS**  
pour les collectivités, les opérateurs  
touristiques et les visiteurs

**ANIMER LE TERRITOIRE**  
en apportant une vision  
claire et structurée

**FÉDÉRER LES ACTEURS DU TOURISME**  
autour d'un projet et  
une vision commune

**RENDRE COMPTE**  
du travail accompli par  
l'office de tourisme

**RENFORCER LE POSITIONNEMENT**  
de la marque Sarlat-Tourisme  
et de la destination

**FAVORISER LES ACTIONS EN PARTENARIAT**  
et mutualiser les projets  
si cela s'avère pertinent

## MISE À JOUR DE NOTRE FEUILLE DE ROUTE POUR 2022 À 2026

En 2021, les membres du Comité de Direction de l'Office de Tourisme ont entamé un travail de concertation, de débat et d'analyse pour prendre en compte le contexte économique et sociétal, enrichi dans un second temps par les équipes de l'Office de Tourisme.



Le comité de direction de l'Office de Tourisme, composé de représentants des collectivités et de socioprofessionnels

**PILOTE**



La commission Stratégie et projets et l'équipe de direction de l'Office de Tourisme

**ASSURE LE SUIVI**



Les équipes de l'Office de Tourisme en partenariat avec les collectivités et les opérateurs touristiques

**METTENT EN OEUVRE**

# UNE DESTINATION AUTHENTIQUE, DURABLE ET DE QUALITÉ

## 4 ENJEUX

### 12 AXES DE TRAVAIL



#### ENJEU 1 : POSITIONNER LA DESTINATION À L'ANNÉE AUPRÈS DE NOUVELLES CLIENTÈLES

- Prendre en compte les besoins et les aspirations de la clientèle
- Améliorer les services proposés sur le territoire
- Valoriser les offres Nature, de Qualité et Authentiques

#### ENJEU 2 : REPLACER L'HUMAIN AU COEUR DE LA STRATÉGIE

- Développer le tourisme dans le respect et avec les habitants
- Définir la politique marketing de la destination en valorisant les savoir-faire et les expériences offertes par le territoire
- Investir dans la montée en compétences des hommes et des femmes qui font le tourisme

#### ENJEU 3 : FAVORISER LA MISE EN RÉSEAU DES ACTEURS ET LEUR ADHÉSION AU PROJET COLLECTIF

- Encourager la bonne connaissance mutuelle des acteurs
- Créer un lien privilégié entre les acteurs touristiques et l'Office de Tourisme
- Maintenir une offre de service à jour, correspondant aux besoins actuels des opérateurs

#### ENJEU 4 : AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME

- Consolider la performance de l'Office de Tourisme
- Animer l'observation de l'économie touristique
- Continuer à renouveler l'offre de service aux visiteurs à l'Office de Tourisme comme sur le territoire

# UNE DESTINATION AUTHENTIQUE, DURABLE ET DE QUALITÉ

## ENJEU 1 : POSITIONNER LA DESTINATION À L'ANNÉE AUPRÈS DE NOUVELLES CLIENTÈLES

| Axe 1<br>Prendre en compte les besoins et les aspirations de la clientèle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Axe 2<br>Améliorer les services proposés sur le territoire                                                                                                                                                                                                                     | Axe 3<br>Valoriser les offres Nature, de Qualité et Authentiques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Des exemples de résultats attendus :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Des exemples de résultats attendus :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une meilleure satisfaction de la clientèle</li> <li>• Une fidélisation de la clientèle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une offre en accord avec les demandes de notre clientèle actuelle et de notre clientèle cible</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Quelques pistes d'actions :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Quelques pistes d'actions :                                                                                                                                                                                                                                                    | Quelques pistes d'actions :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Structurer l'offre "Tourisme Durable et mobilités douces"</li> <li>• Obtenir le label Accueil Vélo pour les BIT de Sarlat et La Roque-Gageac</li> <li>• Installer des appuis-vélos" devant les bureaux d'accueil de Sarlat et La Roque-Gageac</li> <li>• Mettre en oeuvre un plan de reconquête post-COVID de la clientèle groupes pour les visites guidées</li> <li>• Organiser des séances d'écoute clients</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagner les acteurs dans des démarches de progrès et labels</li> <li>• Réformer l'animation du groupe Qualité de Destination</li> <li>• Faciliter la formation du personnel saisonnier</li> </ul>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir les offres "nature", de qualité et authentiques</li> <li>• Encourager les offres participatives</li> <li>• Accompagner les acteurs de l'agritourisme en synergie avec la chambre de l'Agriculture</li> <li>• Poursuivre la politique événementielle et accompagner les communes volontaires dans la création d'animations toute l'année</li> </ul> |
| Des exemples d'indicateurs :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Des exemples d'indicateurs :                                                                                                                                                                                                                                                   | Des exemples d'indicateurs :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire de satisfaction</li> <li>• Avis en ligne</li> <li>• Fréquentation</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de prestataires engagés dans des démarches de progrès</li> <li>• Indicateurs de Qualité définis par le plan d'action du Groupe Qualité de Destination</li> <li>• Connaissances acquises par le personnel saisonnier</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'offres participatives valorisées</li> <li>• Augmentation de la fréquentation des offres décrites "nature", "qualité" ou "authentiques"</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 |

# UNE DESTINATION AUTHENTIQUE, DURABLE ET DE QUALITÉ

## ENJEU 2 : REPLACER L'HUMAIN AU COEUR DE LA STRATÉGIE

| <b>Axe 1</b><br>Développer le tourisme dans le respect et avec les habitants                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Axe 2</b><br>Définir la politique marketing en valorisant les savoir-faire et les expériences offertes par le territoire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Axe 3</b><br>Investir dans la montée en compétences des hommes et des femmes qui font le tourisme                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une meilleure satisfaction de la clientèle à la recherche d'une offre authentique</li> <li>• Une meilleure cohabitation entre les touristes et les habitants</li> <li>• Un meilleur bien-être pour les touristes et les habitants</li> </ul>                                                                     | <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des visiteurs amateurs de terroir, d'authenticité et d'artisanat contribuant au développement économique local</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une offre qualifiée et une expérience client exceptionnelle et mémorable</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les zones géographiques et les périodes de fortes affluence</li> <li>• Inventorier les équipements touristiques (aires de pique-nique, poubelles, bornes vélos, etc.) et analyser les besoins</li> <li>• Développer et promouvoir les mobilités douces pour désengorger les zones à forte affluence</li> </ul> | <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Construire un plan marketing en concertation avec les élus et les socioprofessionnels du tourisme</li> <li>• Valoriser les offres (séjours, journées) "sans numérique" en Périgord Noir (balades à pied, pique-nique avec vaisselle biodégradable, etc.)</li> <li>• Faire connaître et améliorer l'utilisation de l'agenda par les professionnels</li> </ul> | <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer une plateforme d'apprentissage sur la connaissance du territoire et les métiers de l'accueil à tous</li> <li>• Proposer des ateliers et des rendez-vous en ligne sur des thématiques de l'actualité touristique et correspondant aux besoins des acteurs</li> </ul> |
| <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire de satisfaction pour les touristes et les habitants</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             | <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retombées économiques et augmentation de la fréquentation des entreprises locales</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                | <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire de satisfaction et avis en ligne</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                   |

# UNE DESTINATION AUTHENTIQUE, DURABLE ET DE QUALITÉ

## ENJEU 3 : FAVORISER LA MISE EN RÉSEAU DES ACTEURS ET LEUR ADHÉSION AU PROJET COLLECTIF

| <b>Axe 1</b><br>Encourager la bonne connaissance mutuelle des acteurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Axe 2</b><br>Créer un lien privilégié entre les acteurs touristiques et l'office de tourisme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Axe 3</b><br>Maintenir une offre de service à jour correspondant aux besoins actuels des opérateurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un réseau solidaire qui recommande ses confrères et échange des conseils pour améliorer l'accueil sur la destination de manière globale</li> </ul>                                                                                                                                                                                             | <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des échanges plus rapides et une plus grande agilité pour avancer ensemble vers nos objectifs communs</li> <li>• Une destination qui valorise ses professionnels</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                     | <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une destination qualifiée et moderne qui répond aux diverses attentes de la clientèle</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser les Rencontres du Tourisme</li> <li>• Organiser des rencontres par commune hors-saison pour permettre aux acteurs de se rencontrer</li> <li>• Inviter les socioprofessionnels à découvrir le territoire et les bonnes pratiques de leurs pairs</li> <li>• Réaliser un trombinoscope du Comité de Direction de l'office de tourisme</li> </ul> | <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiser des temps d'échanges par commune et par filière pour communiquer les services et missions de l'office de tourisme</li> <li>• Relayer les initiatives locales et institutionnelles à destination des opérateurs touristiques</li> <li>• Faire connaître la stratégie et les services de l'Office de Tourisme</li> <li>• Proposer un programme d'animation et de dédicaces au sein des différents BIT</li> </ul> | <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Repenser l'offre de service à destination des professionnels du tourisme</li> <li>• Etablir un diagnostic des besoins des opérateurs touristiques</li> <li>• Poursuivre les visites de classement, la centrale de réservation et les ateliers pour les pros</li> <li>• Proposer des outils de communication thématiques pour les partenaires de l'office de tourisme (éco-gestes, mobilités douces ...)</li> </ul> |
| <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des actions menées par les opérateurs sur le territoire</li> <li>• Nombre de participants aux rendez-vous proposés</li> <li>• Nombre d'acteurs impliqués dans les démarches de progrès du territoire</li> </ul>                                                                                                                           | <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaissance des actions et missions de l'Office de Tourisme</li> <li>• Informations consultées et documents téléchargés sur l'espace pro de l'Office de Tourisme</li> <li>• Echanges recensés auprès des techniciens de l'Office de Tourisme</li> </ul>                                                                                                                                                                | <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fréquentation et utilisation des services de l'Office de Tourisme</li> <li>• Nombre de partenaires par service</li> <li>• Enquête de satisfaction sur les services de l'office de tourisme</li> </ul>                                                                                                                                                                                                             |

# UNE DESTINATION AUTHENTIQUE, DURABLE ET DE QUALITÉ

## ENJEU 4 : AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME

| <b>Axe 1</b><br>Consolider la performance de l'Office de Tourisme                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Axe 2</b><br>Animer l'observation de l'économie touristique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Axe 3</b><br>Continuer à renouveler l'offre de service à l'office de tourisme comme sur le territoire                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une équipe compétente, qualifiée, dynamique et réactive pour mener les actions prévues et à venir</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des éléments chiffrés pour prendre des décisions stratégiques, accompagner les professionnels, les collectivités et les porteurs de projets</li> </ul>                                                                                                                                                                                               | <p><i>Des exemples de résultats attendus :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des visiteurs accompagnés avant-pendant-après leur séjour avec des outils modernes pour un séjour personnalisé et mémorable</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Moderniser le logiciel de réservation des visites de groupes</li> <li>• Refonder l'animation de la démarche qualité en vu du prochain audit Qualité Tourisme</li> <li>• Recruter les postes à pourvoir au sein du Pôle Relations Commerciales</li> <li>• Définir et animer une politique de développement durable au sein de l'entreprise</li> <li>• Optimiser la gestion des commandes de fournitures</li> </ul> | <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participer au groupe de travail "Observation" mené par le Grand Site de France Vallée Vézère</li> <li>• Travailler en synergie avec les partenaires institutionnels et les collectivités pour collecter et étudier la fréquentation touristique de la destination</li> <li>• Créer des outils et assurer une veille économique sur la destination.</li> </ul> | <p><i>Quelques pistes d'actions :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer un magazine touristique en partenariat avec les offices de tourisme du Périgord Noir</li> <li>• Ajouter des présentoirs au BIT de Sarlat pour optimiser le dépôt de dépliants</li> <li>• Traduire les fiches de randonnées et le Roadbook</li> <li>• Ré-aménager la boutique de Sarlat pour faciliter les déplacements et mettre en avant les produits fabriqués localement</li> <li>• Compléter la collection "Coups de coeur en Périgord Noir"</li> </ul> |
| <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction des professionnels du tourisme et des visiteurs</li> <li>• Baisse du nombre de dysfonctionnements recensés</li> <li>• Bilan Carbone</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                      | <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de porteurs de projets renseignés ou accompagnés</li> <li>• Fréquentation de la rubrique Observation de l'espace pro</li> <li>• Nombre de documents économiques téléchargés à partir de l'espace pro</li> </ul>                                                                                                                                       | <p><i>Des exemples d'indicateurs :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfaction des visiteurs</li> <li>• Part des produits locaux parmi les ventes de la boutique de l'office de tourisme</li> <li>• Nombre de "Coups de coeur" téléchargés et questionnaire de satisfaction correspondant</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                  |