

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021





Sommaire

<i>L'Office de tourisme Sarlat Périgord Noir</i>	4
1 - Missions de l'Office de Tourisme	4
2 - Organigramme de l'Office de Tourisme	5
3 - Organisation de l'Office de Tourisme	6
4 - Développement des compétences	6
5 - Comité de direction	7
6 - Bilan financier	8
7 - Taxe de séjour	9
8 - Randonnées	9
9 - Dordogne en Famille.	9
<i>Développement touristique</i>	10
1 - Stratégie de Destination	10
2 - Tourisme Durable	10
3 - Mobilités douces	12
4 - Connaissance du territoire	14
5 - Communication	15
6 - Rencontres du tourisme	15
<i>Frequantation de nos points d'accueil</i>	16
<i>Commercialisation de nos produits</i>	18
1 - Centrale de réservation	18
2 - Classement des meublés	18
3 - Organisation de séjours	18
4 - Visites guidées	19
<i>Communication et relation presse</i>	20
1 - Site internet	20
2 - Réseaux sociaux	20
3 - Relation presse	21
4 - Événementiels	22
5- Relation partenaire	23

1- Missions de l'Office de Tourisme

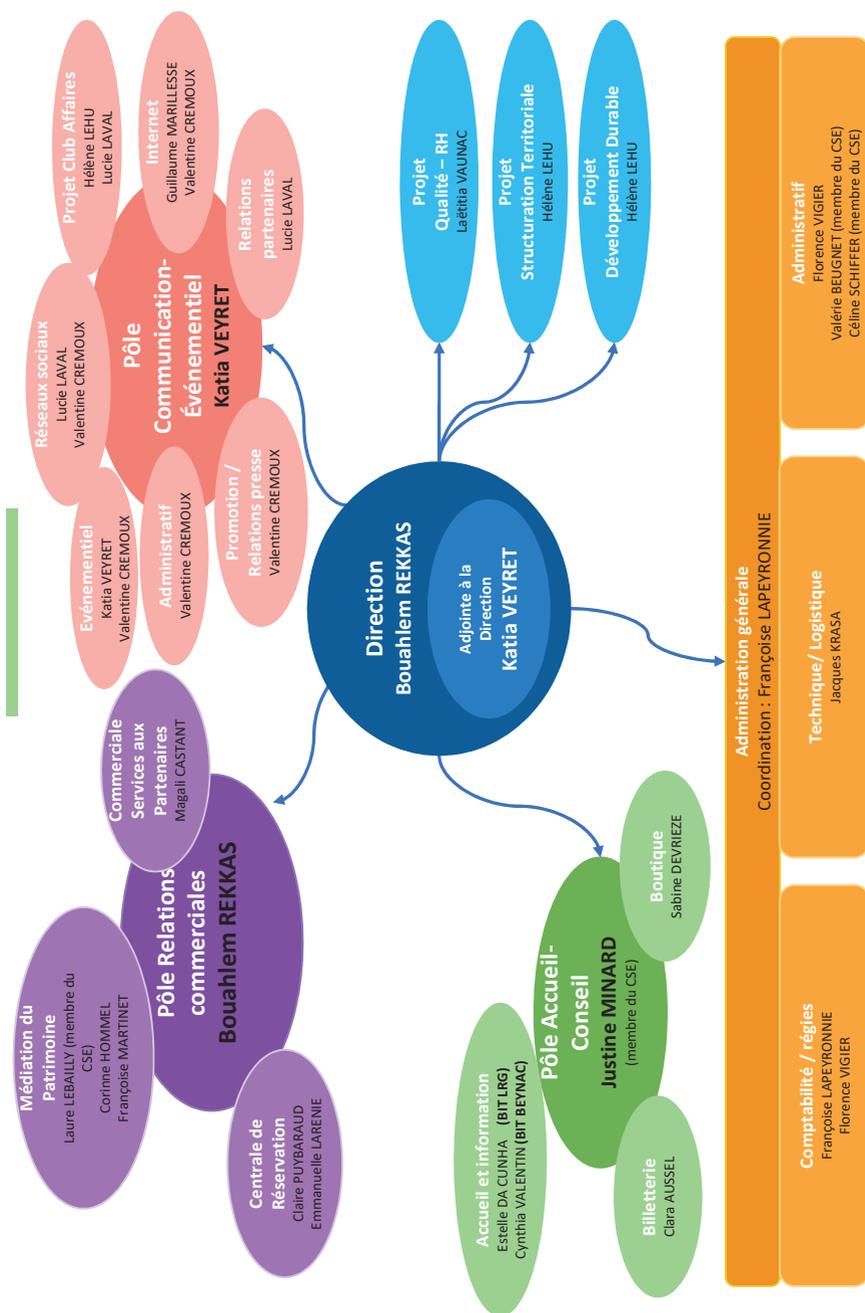
Des services rendus toute l'année aux :

- visiteurs de la destination
- prestataires touristiques du territoire
- collectivités de la Communauté de communes Sarlat Périgord Noir

- 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 événements 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
- Mettre en valeur le patrimoine communautaire et organiser les visites guidées de la ville de Sarlat dans le cadre du programme « Ville d'Art & d'Histoire » mis en place en collaboration avec l'animatrice du patrimoine.
- Apporter conseil et soutien à toute la collectivité qui en ferait la demande par convention
- Développement touristique, études et animation
- Animation et entretien des sentiers de randonnée
- Participer au financement de la microsignalétique touristique

4

2 - Organigramme de l'Office de Tourisme



3 - Organisation de l'Office de Tourisme

Carte d'identité :

Structure : Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial

Territoire : Sarlat-Périgord Noir (CCSPN), 13 communes

Budget : **2,7M€**

Financement : **100% auto-financé**

Près de **700 partenaires**

Trois engagements pour développer la destination :

- **Construire une destination à l'année**
- **Replacer l'humain au coeur de la stratégie**
- **Favoriser la mise en réseau et la montée en compétence des acteurs locaux**

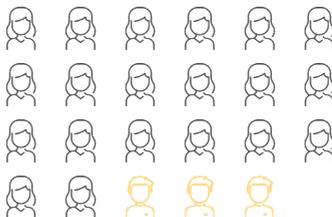
6

23 **Salariés
Permanents**

- 16 techniciens
- 5 employés
- 2 cadres

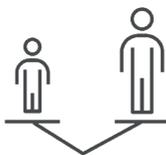
Complétés par :

- 7 saisonnières
- 2 apprenties



87%
FEMMES

13%
HOMMES



44 ans
moyenne d'âge

4 - Développement des compétences

- **32 formations**
- Budget : **11 120 € HT**
- 17 salariés ont pu bénéficier de formation
- 398 heures mobilisées
- 37,5% des formations ont été réalisés en ligne

5 - Comité de direction

L'Office de Tourisme est piloté par un Comité de Direction dont le Président est **Jérôme Peyrat**.

Celui-ci règle les questions intéressant le fonctionnement et l'activité de l'office de tourisme (projets, orientations, principes d'actions, stratégie, budget, effectifs, équipements, etc.)

COLLÈGE DES ÉLUS

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



*5 réunions de comité
de direction*

7

*22 réunions de
commissions (sous
commissions incluses)*

37 délibérations

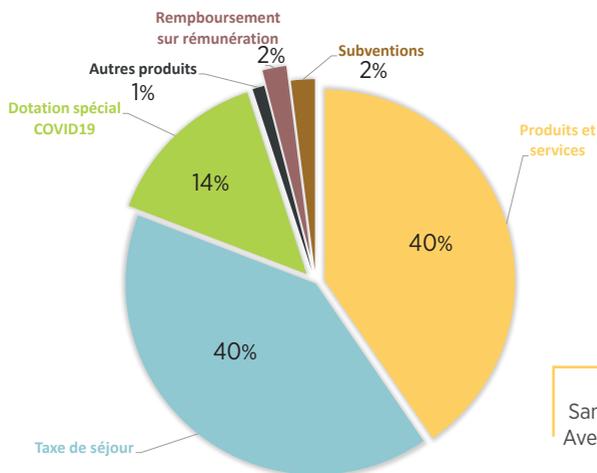
COLLÈGE DES SOCIO-PROFESSIONNELS

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

6 - Bilan financier



Recettes

2 431 180 €

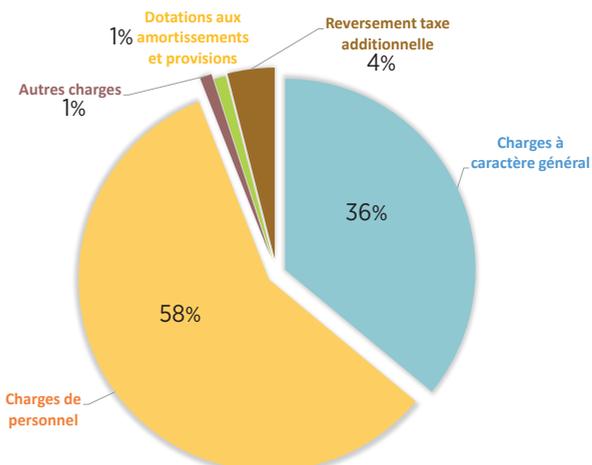
Résultat de l'exercice

Sans la dotation spéciale COVID19 - **137 283 €**
 Avec la dotation spéciale COVID19 - **483 088 €**

8

Dépenses

1 948 090 €



- **Recours au chômage partiel au 1er trimestre** pour amortir la baisse d'activité liée aux mesures de lutte contre la crise sanitaire
- **Cessation de l'activité d'organisation de séjours** en cours d'année car de plus en plus déficitaire
- **Un résultat final 3,5 fois supérieur au résultat normal**, du fait d'une dotation versée en décembre par l'Etat en compensation des pertes massives subies en 2020 du fait de la crise sanitaire
- **Location de locaux annexes** situés 99, av. de Selves à Sarlat, à compter du mois d'août, occupés depuis par 7 collaborateurs et 8 à terme
- **Versement du solde de la subvention de la Région** (75 K€) pour le financement de la construction des locaux de l'OT à La Roque-Gageac

7 - Taxe de séjour



1 062 575,59 €

Collectés en 2021

Dont
342 999,75 €
Collectés par les
plateformes de réservation

Ce qu'il faut retenir

Hausse de 14 % par rapport à
l'année précédente.

8 - Randonnées

9

1 755

lots de fiches vendus

614

Guides rando vendus

30

Balises remplacées

121

Interventions pour le
nettoyage

17.3KM
nettoyés

Chiffre d'affaires

14 560 €

9 - Dordogne en Famille

Depuis l'année dernière, le guide n'est plus édité en version papier, et n'existe plus qu'en version numérique imprimable et téléchargeable depuis le site web de l'Office de Tourisme Sarlat-Périgord Noir.

Depuis 2021, l'Office de Tourisme propose également aux visiteurs l'envoi d'un guide de voyage personnalisé, **le Roadbook**, à partir duquel le guide numérique Dordogne en Famille est ainsi relayé.

1- Stratégie de Destination

En 2021 un travail de concertation a été engagé avec les membres du Comité de Direction siégeant à la commission Stratégie et Projet afin de remettre à jour la **stratégie de Destination du territoire**.

Ce travail a permis de faire émerger des axes de travail sur lesquels reposeront les actions de l'Office de Tourisme pour une période de cinq ans.

La validation de ces axes est prévue en avril 2022.

A cette occasion, un séminaire d'équipe a été animé par l'équipe de direction pour recenser les actions à mener sur le territoire pour l'année 2022.

10

2- Tourisme Durable

Dans le cadre du **Plan Climat-Air-Energie-Territorial (PCAET)** de la Communauté de Communes Sarlat-Périgord Noir, l'Office de Tourisme s'est engagé à **mettre en place une politique de développement du tourisme durable à l'horizon 2025**.

Il est également associé par la collectivité aux réflexions autour des mobilités douces.

Actions réalisées

Démarche interne

L'Office de Tourisme Sarlat-Périgord Noir est déjà **engagé dans une démarche durable** qu'il doit notamment à l'attribution de la marque Qualité Tourisme (Catégorie 1).

Des éco-gestes et une éco-charte pour les événementiels qu'ils organisent sont déjà opérationnels.

Pour progresser dans sa démarche, l'Office de tourisme a engagé en 2021 un recensement des éco gestes pratiqués par ses équipes et une évaluation des consommations en énergies.

Ce travail est encore en cours.

Déménagement : l'effectif de l'Office de Tourisme ayant augmenté ces dernières années, l'espace devenait trop restreint pour que chaque membre du personnel dispose d'un espace de travail suffisant.

En septembre, une partie du personnel (*membres des Pôles Administration générale et Relations Commerciales*) a déménagé dans de nouveaux locaux situés : **99, avenue de Selves, 24200 Sarlat-la Canéda.**

En 2022 ?

Le travail d'évaluation se poursuit grâce à l'outil Ancodea. Soutenu par la Mission des Offices de Nouvelles-Aquitaine (MONA) l'Office de Tourisme sera **capable d'évaluer sa politique développement durable** et de mesurer ses axes de progrès, tout en se comparant à des offices de tourisme similaires.

L'Office est également associé par la Ville de Sarlat au projet de **réaménagement de l'ancien évêché** qui abrite la majorité des bureaux et l'espace d'accueil à Sarlat.

11

Il ambitionne d'**obtenir pour les bureaux d'accueil de Sarlat et de La Roque Gageac le label "Tourisme et Handicap"**.

Sensibilisation et accompagnement des acteurs du tourisme :

Dans le cadre des "Ateliers pour les Pros", co-organisés avec l'Office de Tourisme du pays de Fénelon, **deux ateliers ont eu lieu en 2021** et ont réuni une vingtaine de prestataires (majorité d'hébergeurs).

- Atelier 1 : **Réduire mes charges et gagner des clients grâce au développement durable**
- Atelier 2 : **Comment sensibiliser ma clientèle au développement durable ?**

En 2022 ?

Trois nouvelles sessions de sensibilisation sont prévues :

- La gestion des Déchets
- Comment mettre en place mes premiers écogestes ?
- A la découverte de notre offre tourisme durable

Sensibilisation des visiteurs

Pendant l'été 2021, l'Office de Tourisme a diffusé des **vidéos pour valoriser les acteurs du tourisme, les savoir-faire et l'artisanat local**. Il fait également la promotion des activités nature et de plein air, conformément à ses objectifs stratégiques.

En 2022 ?

Suite à l'atelier de concertation "comment sensibiliser ma clientèle au développement durable", des projets sont à l'étude.

Pour éviter le phénomène de «Greenwashing», (écoblanchiment), la sensibilisation du grand public doit être la dernière étape du projet, une fois que le territoire sera bien structuré.

3 - Mobilités douces

L'Office de Tourisme a entamé un travail de structuration pour accueillir les clientèles sans voiture avec de multiples acteurs.

Démarche interne

12

Pour accueillir les clientèles à pied et à vélo, l'Office de Tourisme a entamé un processus d'attribution de la marque **Accueil Vélo** pour les Bureaux d'Information Touristique de Sarlat et de La Roque-Gageac.

Dans le cadre d'un travail collectif à l'échelle du Périgord Noir, l'Office de tourisme collabore avec l'entreprise Transdev, pour la **mise en place de navettes estivales**.

L'Office de Tourisme est également associé aux réflexions sur le **prolongement de la Voie Verte Sarlat-Cazoulès**.

En 2022 ?

L'Office de Tourisme poursuit le processus d'attribution de la marque Accueil Vélo et le travail engagé avec les différents partenaires

Sensibilisation et accompagnement des acteurs du tourisme :

Dans le cadre des “Ateliers pour les Pros”, **deux ateliers ont eu lieu en 2021** et ont réuni une vingtaine de prestataires (majorité d’hébergeurs).

- Atelier 1 : **La clientèle en itinérance, pour qui, pour vous ?**
- Atelier 2 : Comment accueillir la clientèle en itinérance sur le territoire ?

Accompagnement individuel : attribution de la marque Accueil Vélo



L’Office de Tourisme a signé une convention avec le CDT 24 et accompagne les prestataires de la Communauté de Communes Sarlat-Périgord Noir qui souhaiteraient obtenir la marque **Accueil Vélo**.

L’accompagnement consiste en une visite individuelle de l’établissement avec la revue de cahier des charges de la marque, des conseils personnalisés et la mise à disposition des outils pré-cités.

13

6 Prestataires ayant obtenu la marque.

7 Prestataires ayant entamé des démarches pour obtenir la marque.

En 2022 ?

L’Office de tourisme poursuit la sensibilisation et l’accompagnement des prestataires et la mise à jour de sa boîte à outils.

Il prévoit également de prospecter de nouveaux prestataires et d’étudier les indicateurs permettant de mesurer la fréquentation et l’impact économique des clientèles à vélo et à pied.

4 - Connaissance du territoire

L'Office de Tourisme a engagé des actions de formations et des éducteurs à destination des professionnels du tourisme et du personnel saisonnier.

Educteurs



En partenariat avec l'Office de Tourisme du Pays de Fénelon, l'Office de Tourisme Sarlat-Périgord Noir a invité les prestataires à une découverte de leur destination via l'éducteur "**A la découverte des pépites de notre territoire**".

Très appréciée, la rencontre, tenue sur une journée, a permis aux 15 participants de rencontrer une partie du réseau touristique et de découvrir des activités et des sites touristiques "hors des sentiers battus", mettant en lumière une offre authentique, humaine et de qualité.

14

Portes-ouvertes de l'Office de Tourisme

Quelles sont les missions de l'Office de Tourisme ? Qui se cache derrière les actions réalisées chaque année ?



Afin de répondre à ces questions, l'Office de Tourisme a organisé une opération "portes ouvertes" en novembre 2021.

Au cours de cette demi-journée, l'Office de Tourisme a accueilli **une trentaine de prestataires** dans ses bureaux pour présenter son équipe et ses missions.

Un moment convivial apprécié de tous qu'il est envisagé de renouveler dans quelques années.

5 - Communication

Dans le cadre des ateliers pour les Pros, l'Office de Tourisme Sarlat-Périgord Noir a mis en place **cinq ateliers** autour de la communication pour accompagner les acteurs du tourisme dans la valorisation de leur établissement :

- **Être efficace avec ma communication web**
- **Le Storytelling, bien penser l'expérience client**
- **La Gestion de la Relation Client sur le territoire**
- **Prendre de belles photos, les astuces de pros (hébergements)**
- **Prendre de belles photos, les astuces de pros (restaurants et tables d'hôtes)**

Ces cinq ateliers ont rassemblé une majorité d'hébergements venus développer leurs compétences et leur savoir-faire pour gagner du temps dans la gestion de leur relation client et améliorer leur visibilité sur internet. Chaque atelier a été animé par un intervenant spécialisé et a permis aux inscrits de repartir avec des outils concrets pour perfectionner leurs pratiques.

15

6 - Rencontres du tourisme



Temps dédié aux échanges post-saison, les Rencontres du Tourisme co-organisées par les Offices de Tourisme Lascaux Dordogne-Vallée Vézère, Pays de Fénelon et Sarlat-Périgord Noir devaient se tenir le 19 novembre 2021.

Le nouveau calendrier des vacances de Toussaint et le contexte sanitaire ont limité la mobilisation des prestataires et la décision a été prise de les reporter. En raison de la situation sanitaire, et suite à une concertation avec les acteurs du tourisme, **il a été décidé de les convertir en une série de plusieurs rendez-vous qui auront lieu tout au long du second trimestre 2022.**

Fréquentation de nos points d'accueil



RoadBook

4 855

Carnets de voyage créés depuis sa mise en place en juin 2021

55 %
Envoyés par email

45 %
Envoyés par sms

14

170

demandes de tchat reçues depuis sarlat-tourisme.com

272 jours d'ouverture

Sarlat
317 452
personnes

+36%*

177 jours d'ouverture

La Roque-Gageac
56 291
personnes

+19%*

160 jours d'ouverture

Beynac
20 052
personnes

+65%*

Total
393 795
personnes

+34%*

* Per rapport à 2020



BOUTIQUE



39% produits sont fabriqués en France ou en Périgord



Chiffre d'affaires

223 016 € HT

+50%

Par rapport à 2020

-10%

Par rapport à 2019



194 122 € HT



15 700 € HT



10 507 € HT

Boutique «Hors les murs»

2 687 €

(Marché de Noël)

Nouveauté 2021

Boutique en ligne

501.13 €

Mise en place en juin 2021

17

BILLETTERIE (REVENTE DES PARTENAIRES)

Vente au comptoir

62%

Chiffre d'affaires

27 639 € HT

Vente en ligne

38%

Marge

1 656 €

33 produits vendus de **9** partenaires différents

Commercialisation de nos produits

1 - Centrale de réservation



152 biens
1 529 séjours
23% de courts-séjours

1 163 227 €

Volume d'affaires

Marge : 148 197 €

+16%*



99.92 %
D'avis positifs

95%
Clientèles
françaises

Junin 2021

Arrivée nouvelle collègue
dans le service

Emmanuelle Larénie

16

2 - Classement des meublés



105 Locations classées

+59%*

3 - Organisation de séjours

14 dossiers traités

8 annulés | 6 réalisés

Volume d'affaires

109 800€

Marge : 15 040 €

L'activité d'organisation de séjour était structurellement en baisse depuis plus de 10 ans

Depuis 2018, les recettes de l'activités n'équilibraient plus les charges de fonctionnement du service.

Il a donc été décidé de cesser cette activité à compter de juin 2021.

Seuls les dossiers déjà réservés ont alors été menés à leur terme.

Une organisation collective a été mise en place pour réorienter les demandes vers les CDT, le club hôtelier et les agences réceptives de la destination en fonction de leurs spécialités respectives

4 - Visites guidées

Chiffre d'affaires : **129 200 €**
+37 % par rapport à 2020
+10.8 % par rapport à 2019

Visites individuelles

641 Visites

10 940 personnes

Chiffre d'affaires

85 830 €

+24%*



Visites groupes

183 groupes

4 561 personnes

Chiffre d'affaires

29 200 €

+80%*



Accompagnements

24 accompagnements

630 personnes

Chiffre d'affaires

14 170 €

+371%*

19

- Timide reprise de clientèle de groupes à l'automne
- Bon nombre de visites individuelles (doublage fréquent des visites en soirée)
- Jauge de visiteurs réduite du fait de l'extension des terrasses de restaurants)
- Nouvelle visite prometteuse à Montfort

1 - Site internet

+40%*

1 550 526
Visiteurs



1er site de destination
de Dordogne

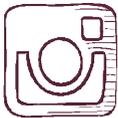


Pages les plus consultées du site internet :

183 896	Les marchés de Sarlat et du Périgord
126 455	La ville de Sarlat
69 829	Les 10 choses à faire gratuitement autour de Sarlat
64 506	La Roque-Gageac
54 135	Agenda des manifestations

18

2 - Réseaux sociaux



12 555
followers

+25%*

Taux de couverture
(nombre de personnes ayant consulté
le contenu de notre page)

229 447

Taux de couverture
(nombre de personnes ayant consulté
le contenu de notre page)

1 147 627

+19%*

35 720
abonnés



6 827 280 €

Contre-valeur Financière



4 983 000 €



1 498 280 €



307 400 €

TF1

*Échappées
Belles*

france.2

france.3

**BFM
TV.**

france.5

DES RACINES  DES AILES

marieclaire

CAMPING.CAR
MAGAZINE

LE FIGARO
magazine

Itinérances

Maxi

Europe 1

france
bleu
périgord

france
inter

SUD
RADIO

21

Accueils de presse _____ 36

Accueils de Blogueurs _____ 22

Articles de presse parus _____ 189

Reportages télé _____ 40

Reportages radios _____ 14

Demandes de visuels _____ 15

4 - Événementiels

L'année 2021 a été marquée par la crise sanitaire. Certains événements traditionnels de la ville de Sarlat ont du être reportés. Seuls ont été maintenus, les journées du terroir, les journées du goût et de la gastronomie et le marché de Noël.

Les Journées du Terroir

LA PREMIÈRE MANIFESTATION DE 2021 !

Les Journées du Terroir ont eu lieu **les 13 & 14 Mai**.

Malgré une météo mitigée, de nombreux visiteurs ont découvert les produits du terroir périgourdin.

Dans cette version adaptée de la manifestation, les animations n'ont pas pu être maintenues mais les stands locaux étaient bien présents, pour notre plus grand plaisir !

JOURNÉES DU TERROIR

du bon, du goût de l'authenticité

MARCHÉ DE PRODUITS LOCAUX



13 et 14 mai
SARLAT

SARLAT
PÉRIGORD
NOIR

SARLAT
la capitale

© Mairie de Sarlat - 2021 - Tous droits réservés

20

Les Journées du Goût et de la gastronomie



Les 25 & 26 Septembre derniers ont eu lieu les Journées du Goût et de la Gastronomie. Locaux et touristes ont déambulé tout au long du week-end dans les allées du marché gourmand installé sur la Place de la Grande Rigaudie à Sarlat.

L'orage était également de la partie samedi, en début de soirée et nous pouvons dire qu'il en a découragé plus d'un !

Le dimanche matin, **c'est près de 200 marcheurs qui ont pris la direction des forêts vézacoises** pour rejoindre le centre ville de la cité. Sous le soleil naissant, les randonneurs ont pu découvrir les produits locaux disposés sous la forme de stand de producteurs à différents points de la randonnée.

Nous pouvons y retrouver le Moulin du Trel, le Moulin de l'Évêque et les Maraîchers BiO de la Chambre.



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

23 jours d'ouverture

15 embauches pour le contrôle des pass sanitaires

29 animations

10 concerts sur la place bistro



23

90 000 visiteurs
10 000 patineurs 

70 chalets

dont **14** chalets
bistro

Bonus 2021

Votre plus beau marché de France

En 2021, le marché de Sarlat a été sélectionné pour le concours «**Votre plus beau marché de France**» en partenariat avec le journal Sud-Ouest et TF1.

Sarlat a remporté le concours au niveau départemental et régional.

Le marché de Sarlat termine au pied du podium à la **4ème place nationale**.



5- Relation partenaire

Chaque mois un bulletin d'information est envoyé à l'ensemble des adhérents de l'Office de tourisme Sarlat Périgord Noir, aux maires des communes de la CCSPN ainsi qu'aux membres du Comité de Direction de l'Office de Tourisme.

11 Bulletins
+ **1** numéro «Hiver»



OFFICE DE TOURISME SARLAT-PÉRIGORD NOIR

3 rue Tourny
24200 SARLAT

05 53 31 45 45

infos@sarlat-tourisme.com