

# Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information SADI



TOURISME  
HAUTE-CORRÈZE  
*Vous allez vous plaire !*



17/04/2020

SADI - Emilie TEILLET – Référente Accueil

# C'est quoi le SADI ?

Le Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information est le terme donné à la Stratégie des Territoires Touristiques qui mène à une réflexion ou une action autour de l'Accueil dans les murs et hors les murs de l'Office de Tourisme

## *Quel but*

- optimiser l'accueil et la diffusion de l'information de manière optimale sur l'ensemble du territoire

## *En résumé*

- Organiser le maillage du territoire
- Rendre cohérent l'Accueil
- Optimiser et améliorer la diffusion de l'information et les outils
- Impliquer les acteurs économiques
- Aménagement numérique du territoire
- Mise en place d'une GRC [Gestion Relation Client] = parcours client avant, pendant et après le séjour



# ETAPE 0 : PENSER CLIENT CONNAISSANCE

*Qui sont nos clients dans nos BIT?*

- Qui sont-ils?
- Quelles sont leurs principales demandes ?
- Leurs caractéristiques?
- Leur nombre?
- Quand viennent-ils?

*Qui sont les clients qui viennent sur notre territoire?*

- Comment font-ils le choix de notre destination ?
- Quels sont les principaux flux de clientèle ?
- Les lieux de rassemblement ?
- Les lieux de visites ? ...



## Cela revient à segmenter la clientèle

Comment je répons à leur demande ? Comment améliorer ma réponse, quels outils mettre en place... proposer... inventer...



# ETAPE 1 : CARTOGRAPHIE DE NOTRE TERRITOIRE

*Flux et Portes d'entrée ;  
routiers, axes principaux . . .*

*Accueil Hors les Murs  
Accueil mobile*

*BIT+ Antennes  
Lieux emblématiques  
Lieux rassemblements  
Principaux hébergeurs*



# ETAPE 2 : ETAT DES LIEUX DE L'ACCUEIL

## *Accueil Physique*

- Quels outils dans les BIT?
- Quelles interactions??...  
chez les partenaires

## *Accueil Numérique*

- Quoi dans les BIT?
- Quoi dans sur les lieux de passage?
- Quoi chez les partenaires?
- Veille sur tout ce qui se dit sur notre destination



# ETAPE 3 : LES PISTES D'AMÉLIORATIONS

- *État des lieux de l'accueil physiques et de l'accueil numérique*
  - *Évaluer le ou les services rendus à notre clientèle*
    - *Comment pouvons nous nous améliorer ?*

**Dans les murs et hors les murs**



*Repenser nos lieux d'accueil ??*

Nos BIT

*Présenter notre offre notre destination*

*différemment*

Local expert de destination, topitos...

*Repenser nos outils*

Carte, borne numérique, tablette, écran

*Notre hors les murs*

où comment amener notre OT avec nous  
Info circule sur le territoire ...???



# ETAPE 4 : ECRITURE DU SADI OT HAUTE-CORREZE

*A partir de*

- Etat des lieux de l'accueil
- Etat des lieux du numérique
- Connaissance de notre clientèle
- Marges de progression de l'OT
- Marges de progression des partenaires

ETAPE 5 : ANIMATION DU SADI  
DÉPLOIEMENT, FORMATION...





# TOUS ENSEMBLE

*Mais pour cela UN seul objectif . . . le client à qui on apportera de vrais services*

## Un projet fédérateur pour l'équipe:

- Conseillère en séjour, experte de sa destination, avec ses conseils éclairés
- Référent qualité qui optimise les outils
- Référent numérique qui apporte son expertise technique
- Référent prestataires qui crée, anime et coordonne le lien avec nos partenaires
- Référente boutique pour accentuer la carte du local et créer une identité
- Service promo et communication pour relayer les services de l'OT
- Direction pour veiller à la mise en place du projet et donner tous les outils
- Elus, et oui l'ACCUEIL est la mission 1ere de l'OT





Office de Tourisme Communautaire de Haute-Corrèze  
6, place de l'Église - 19250 MEYMAC - Tél. 05 19 60 00 31

[www.tourisme-hautecorreze.fr](http://www.tourisme-hautecorreze.fr)

