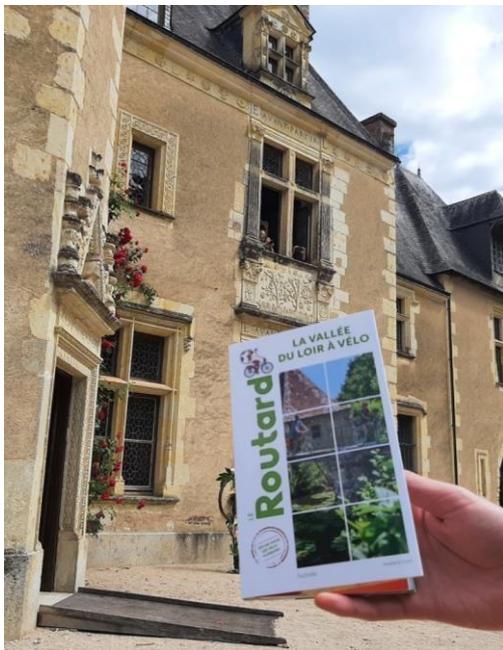


Office de Tourisme de Vendôme- Territoires Vendômois



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2024





ZOOM sur l'accueil en office de tourisme : un métier sous-estimé mais essentiel

« Distribuer des brochures, ce n'est pas bien compliqué. »
« L'hiver, vous ne vous ennuyez pas trop? »

Ces remarques, vous les avez sans doute déjà entendues, peut-être même prononcées... Et pourtant, elles sont bien loin de la réalité du métier de conseiller en séjour.

Un métier qui a profondément évolué

Depuis 20 ans, le rôle des conseillers en séjour a connu une véritable transformation.

Bien que l'accueil reste au cœur de la mission des offices de tourisme, la profession a dû s'adapter à des changements majeurs :

- ✔ **Des attentes client toujours plus élevées** : les visiteurs recherchent des conseils personnalisés et une expertise pointue.
- ✔ **Un accès permanent à l'information** : internet, réseaux sociaux, avis en ligne... Le conseiller doit apporter une vraie valeur ajoutée face à cette profusion de données.
- ✔ **Un enjeu capital pour le territoire** : les vacances ne doivent pas être ratées ! La satisfaction du visiteur influe directement sur l'attractivité et la réputation de la destination.
- ✔ **Des outils de plus en plus complexes** : systèmes de réservation, gestion de la relation client, billetterie en ligne... autant de compétences techniques indispensables.

Un professionnel aux multiples compétences

Aujourd'hui, être conseiller en séjour, c'est bien plus que de l'accueil physique. C'est :

- ◆ **Une expertise territoriale et touristique** : parfaite connaissance de l'offre, des clientèles et des nouvelles tendances.
- ◆ **Un savoir-faire en conseil et en vente** : comprendre les attentes, formuler des recommandations adaptées et déclencher l'acte d'achat.
- ◆ **Une maîtrise des outils numériques et techniques** : plateformes digitales, gestion de l'information en temps réel, suivi des indicateurs de performance.
- ◆ **Un rôle d'ambassadeur et de médiateur** : représenter le territoire, créer du lien avec les professionnels et garantir une expérience de qualité.

Valorisons un métier stratégique

Les conseillers en séjour sont en première ligne pour promouvoir notre destination et garantir une expérience réussie aux visiteurs.

Il est donc essentiel de **reconnaître et valoriser ce métier**, qui joue un rôle clé dans l'économie touristique locale.

1. La mission d'accueil de l'Office de Tourisme

Aujourd'hui, l'office de tourisme n'est plus la seule source d'informations même s'il reste L'EXPERT de l'information. Chez nous, l'information est recueillie, vérifiée, garantie. Et chez nous on trouve des experts de la destination, des gens qui connaissent le territoire sur le bout des doigts.

Le chiffre le plus probant de cette mutation dans l'accès à l'information est celui de : 1 touriste sur 10 seulement passe la porte de l'office de tourisme.

Ce chiffre n'est pas neutre de conséquences sur les statistiques relevées par l'office de tourisme et surtout se posent à minima deux questions :

- ▶ Où sont les 9 autres ?
- ▶ Comment leur donner l'information.

C'est la raison pour laquelle l'office de tourisme de la Communauté d'Agglomération Territoires Vendômois travaille selon un SADI (Schéma d'Accueil et de Diffusion de l'Information) qui consiste à positionner l'information là où se trouve la clientèle touristique (hébergements touristiques, sites de visites, restaurants, événementiels...).

Donc, les chiffres de l'office de tourisme ne sont pas représentatifs de la fréquentation de la destination même s'ils témoignent d'une certaine activité et permettent d'identifier nos clientèles.

L'accueil sur Internet

111 480 visiteurs (+ 39//2023)
225 866 pages consultées

L'origine géographique des internautes français qui visitent notre site de destination www.vendome-tourisme.fr reste identique aux années précédentes (et à 85% des Français)

Nos bassins émetteurs pour la clientèle française :

1. Paris-Ile de France
2. Centre-Val de Loire
3. Pays de la Loire
4. Bretagne
5. Nouvelle Aquitaine

Quelles informations recherchent nos visiteurs ? les circuits rando (pédestre + cyclo), les activités « famille », les manifestations/animations, les lieux de baignade, les visites « patrimoine »

L'information dans nos bureaux d'accueil du public

Les 2 bureaux d'information (Vendôme et Montoire-sur-le Loir) ont accueilli un peu plus de visiteurs en 2024 :
8 658 à Vendôme (+ 18 %//2023)
1 352 à Montoire-sur-le Loir (+ 22 %//2023).

Qui sont nos visiteurs ?

Des Français principalement (environ 92%), avec une augmentation des clientèles de proximité.

Profil de nos touristes français (nos bassins « émetteurs ») :

> Au bureau de Vendôme

1. Centre-Val de Loire
2. Paris-Ile de France
3. Pays de la Loire
4. Normandie
5. Bretagne

> Au bureau de Montoire-sur-le Loir

1. Centre Val de Loire
2. Pays de la Loire
3. Ile de France
4. Bretagne
5. Normandie

Quelles informations recherchent nos visiteurs ?

L'enquête de clientèle menée tout au long de l'année par le personnel d'accueil nous a permis d'affiner notre connaissance du type d'information que recherchent nos visiteurs une fois qu'ils sont arrivés à Vendôme.

1. Visites/Activités: patrimoine, randonnée pédestre + cyclo, Train Touristique de la Vallée du Loir, billetterie, visites « famille », châteaux, producteurs locaux, marchés .
2. Evénements/Manifestations
3. Informations pratiques: plans de ville, horaires de transports, toilettes publiques.

Pour rappel, 2 écrans d'information sont installés à l'accueil du bureau de Vendôme : l'un proposant l'agenda des manifestations, l'autre présentant des clips promotionnels de notre destination (notamment le film promotionnel de la véloroute « Vallée du Loir à vélo »).

Des **outils numériques** sont également proposés aux touristes pendant leur séjour en Vendômois, comme le site web de la destination qui a été développé « mobile first » (et dont l'ergonomie est donc adaptée aux mobiles)



Le bureau d'accueil de Vendôme est également depuis 2020 « **Point wifi territorial** », proposant une connexion wifi gratuite à ses visiteurs.

Le même service est proposé depuis 2022 dans notre bureau d'accueil de Montoire-sur-le Loir.

Il suffit aux visiteurs de flasher le QR Code disposé à l'entrée de l'office de tourisme pour accéder à ce service gratuit.

2. La mission d'information et de promotion de l'Office de Tourisme

Cette mission est souvent assimilée à la simple politique d'édition de l'Office de Tourisme. Mais de plus en plus, l'Office de Tourisme est le garant de l'information officielle de notre destination.

☞ L'information sur Internet

L'équipe de l'office de tourisme collecte les données et les saisit sur la base de données régionale Tourinsoft afin que les visiteurs du site de destination www.vendome-tourisme.fr y trouve une information fiable et à jour.

Un outil de promotion puissant dont les informations pratiques des prestataires (hébergeurs, sites de visite, activités de loisirs, restaurants...) sont désormais mises à jour par eux-mêmes.

L'équipe de l'office de tourisme accompagne encore beaucoup de prestataires dans cette mise à jour de leurs données sur la base Tourinsoft (ce sont les informations de cette base de données qui remontent sur notre site de destination, ainsi que sur ceux de l'ADT 41 et du CRT Centre-Val de Loire) et les conseille pour des apporter améliorations permettant une meilleure visibilité de leurs offres (photos attractives/plus valorisantes...)

☞ **Le Magazine de Destination.** Il est venu remplacer le Guide Touristique du Vendômois depuis 2022 (tirage à 5 000 exemplaires/an).

Nouvelle ligne éditoriale, nouveaux contenus, ce support de promotion se veut « de séduction », et cela fonctionne car quasiment l'entièreté des exemplaires a été diffusé (reliquat de 200 ex).

☞ **La carte touristique du Vendômois.** Nouveauté 2024, destinée principalement à la clientèle des excursionnistes car présente une synthèse des offres touristiques présentées dans le Magazine de destination (tirage à 9 000 exemplaires : 7 000 ex FR + 2 000 ex GB).

☞ Imprimés à la demande : les **fiches de randonnée pédestre**, les **circuits cyclo**, les **circuits VTT**, les **fiches jeux Randoland**, les **e-brochures thématiques** avec l'exhaustivité des adhérents (chambres d'hôtes, campings, hôtels, locations saisonnières...)

☞ L'information à destination des prestataires touristiques :

- l'actualité juridique (rubrique dédiée « Pros » sur notre site de destination)
- nous relayons l'information des différents acteurs culturels et sportifs vendômois auprès de notre réseau d'adhérents, mais également des autres partenaires qui nous semblent pertinents.
- les newsletters

☞ L'information à destination de la presse

> L'Office de Tourisme met à jour chaque année son propre **dossier de presse** décliné par thématiques.

> Des **communiqués de presse** sont régulièrement diffusés auprès des médias régionaux (nouveau, événementiels...) et mis en ligne dans la rubrique « presse » sur www.vendome-tourisme.fr

> L'essentiel du travail de **relations presse nationales et internationales** est externalisé, s'appuyant notamment sur l'Agence de Développement Touristique 41 et le Comité Régional du Tourisme.

☞ **Le site Web de la destination www.vendome-tourisme.fr**

Les réseaux sociaux n'ont pas été oubliés, notamment avec la **page Facebook** et le **compte Instagram « Vendôme Tourisme »**. Ceux-ci ont joué un rôle très important d'information et de lien pendant les phases de confinement et de déconfinement.



Gestion de 2 pages : Vendôme Tourisme, Montoire Tourisme.

> Page **Vendôme Tourisme** Côté stats : **1 000 506 vues** de nos posts (soit x 2 //2023)

La mise en ligne d'albums photos et de vidéos suscite généralement un grand intérêt (ce sont les posts qui enregistrent les meilleures fréquentations et taux de partage). 6 500 followers.

> Page **Montoire Tourisme** Côté stats : **572 078 vues** de nos posts (soit + 19% //2023) 3 700 followers.

> Une nouvelle Page « **Vignobles en Vallée du Loir** » 310 vues de nos posts



Instagram : Réseau social de partage de photos

2 446 abonnés (+11%/2023)

Côté stats : **27 650 vues** (+23%/2023)

Hashtags les + utilisés pour nos publications : #vendome #vendôme #visitvendome #bienplusquuneplace #mon41 #valde Loire #valleeduloir #perche #placealadecouverte



flickr Réseau social de partage de photos (photos + classiques qu'Instagram qui permettent de communiquer en images sur notre destination)



Pinterest Réseau social de partage de photos avec un système d'épingles pour notifier les bonnes adresses sur lequel nous avons « épinglé » nos offres « En Vendômois, cultivez l'art de vous échapper près de chez vous »



Réseau social de partage de vidéos. Chaîne Vendôme Tourisme



Page Google +

Les principaux axes du plan marketing 2024: Offres Nature/vélo/Famille/produits du terroir

- > une **double fiche** « **Kit Voyageur** » éditée à 30 000 ex et diffusée dans 250 points 41 + 37+ 45 (châteaux, zoos, hébergements...)
- > une double page de rédactionnel dans le **magazine** « **Le Petit Futé** » édité à 110 000 ex
- > dans la logique de positionnement de notre destination par rapport aux châteaux de la Loire: un **panneau publicitaire** réservé à l'année sur l'un des **parkings du château de Chambord**
- > **Accueils de presse** principalement en partenariat avec l'ADT41 et le CRT Centre-Val de Loire
- > Poursuite du partenariat avec la **SNCF/TER** pour monter des produits liés aux événementiels: par exemple, dans le cadre de l'offre **Rémi** avec tarif préférentiel sur les produits siglés « Vendôme » de la boutique de l'Office de Tourisme pour les détenteurs de ces billets.
- > **Liens internet** depuis le site de l'Office de Tourisme vers les sites internet des prestataires + liens internet depuis les sites de certains prestataires vers le site de l'Office de Tourisme
- > Rappel des autres supports de promotion de la destination : **2 kakemonos**, **1 stand promotionnel**, **3 transats promotionnels** déclinant les thèmes de l'offre culturelle, gastronomique et nautique et 1 voiture « habillée ».

La promotion de notre destination à travers l'offre de visites :

☞ Visites guidées de Vendôme, ville d'art et d'histoire

Les visites du patrimoine ont attiré 592 participants cette année (dont 109 gratuits), soit une hausse de 40% par rapport à la saison 2023.

C'est la nouvelle visite « château au fil des pierres » qui a remporté le plus grand succès avec 20% des visiteurs, suivie de la visite nocturne « promenade aux flambeaux » (18% des visiteurs).

Parmi les visites de Vendôme, c'est la visite thématique « la Trinité et ses secrets » qui a attiré le plus de visiteurs (12% des visiteurs).

Les ateliers destinés au public enfants (6-10 ans) sont un peu en perte de vitesse.

☞ Circuits Randoland

Les fiches-jeux développées avec la société **Randoland** (Vendôme, Fréteval, Lavardin, Trôo, Commanderie d'Arville, Couture-sur-Loir, Montoire-sur-le-Loir, Le Gault-du-Perche, Morée et Selommes) et déclinées selon 3 tranches d'âge.

☞ Circuits cyclo

10 boucles de pays balisées mises en ligne sur IGN Rando (fiche de circuit téléchargeable gratuitement). Mise à jour de la carte touristique cyclo Pays Dunois/Pays Vendômois

☞ Circuits pédestres

Une centaine de circuits balisés mis en ligne sur IGN Rando (fiche de circuit téléchargeable gratuitement), avec la valorisation des POI (points d'intérêt : sites à visiter, sites naturels, hébergements, restaurants ...) qui y sont rattachés. Partenariat avec le CDRP et l'ADT41 pour mieux se coordonner.

La promotion de la destination à travers la boutique

Divers produits siglés « Vendôme » et « nature », une offre de produits locaux (surtout des vins, dans le cadre de notre labellisation Vignobles & Découvertes.

Un partenariat avec la Ville de Vendôme pour la vente de produits de la Marque Vendôme (carnets, mugs et tote bags).

Une vitrine a également été mise à notre disposition dans le hall d'entrée du centre aquatique de Vendôme.

Elle nous permet de donner une certaine visibilité à nos produits « phares », et des clients viennent à la Boutique de l'Office de Tourisme après les avoir vu (dont des clients représentant des entreprises pour des achats « en gros »).

La promotion de la destination à travers les partenariats développés avec les événementiels

Présence de l'office de tourisme sur des événements tels que Vignes Vins Randos (devenu « Echappées en Loire ») et le Salon artisanal de Fretay par exemple.

3. La mission de coordination de l'Office de Tourisme

Cette **mission** est **aussi importante que l'accueil**. Le personnel de l'Office de Tourisme doit aller sur le terrain pour aller à la rencontre des acteurs hébergeurs, prestataires, restaurateurs, associations, élus... et il y consacre une part de plus en plus importante.

☞ Les **outils de communication** que l'Office de Tourisme a développés à destination des professionnels du tourisme:

- > un espace « pros » sur notre site www.vendome-tourisme.fr, avec notamment l'actualité juridique des différentes filières (qui a été très consulté par nos adhérents pendant les épisodes de confinement/déconfinement)
- > 1 Newsletter dédiée sur les actualités, les nouveautés...
- > des visites sur le terrain : accueil des nouveaux prestataires, conseils...
- > des guides à destination des porteurs de projet (ex guide du nouvel hébergeur)

☞ **Une volonté d'accompagner les prestataires pour développer leur activité :**

- conseil et accompagnement pour les porteurs de projets
- accompagnement dans le montage de dossier de candidature pour les labellisations

☞ **Un accompagnement des partenaires locaux dans le numérique :**

Maryline Deniau, en charge de l'@nimation numérique de territoire, a poursuivi son travail d'accompagnement :

- accompagnement pour intégrer le dispositif régional de la « place de marché »
- aide aux prestataires locaux dans la réalisation de site Internet (partenariat WeeBNB)
- permettre aux prestataires d'être présents efficacement sur les réseaux sociaux comme Facebook
- surveiller les avis de consommateurs publiés sur le web et qui concernent les établissements de notre destination (notamment en s'inscrivant dans la démarche régionale FAIRGUEST)

L'Office de Tourisme peut ainsi compléter son dispositif d'accueil avec des prestataires touristiques plus performants et accroître l'attractivité de la destination.

Si les prestataires touristiques vendômois sont efficacement présents sur la toile, la destination vendômoise sera plus visible.

☞ **Démarches Qualité externes envers les prestataires:**



Vignobles & Découvertes: accompagnement dans le montage du dossier de candidature de certains prestataires. Participation à la création d'une Fédération Nationale. Dossier de candidature OT pour demande de renouvellement (les 3 ans étaient écoulés), lequel a été acté par Atout France.

Chambres d'hôtes Référence : accompagnement dans le montage du dossier de candidature de certains prestataires. Participation au jury départemental d'attribution du label.

Accueil Vélo : accompagnement dans le montage du dossier de candidature de certains prestataires. Labellisation de l'Office de Tourisme.

Hébergement de pêche : accompagnement dans le montage du dossier de candidature de certains prestataires. Une dizaine de prestataires vendômois labellisés actuellement.

Famille : conseil aux prestataires qui souhaitent intégrer cette démarche qualité mise en place par l'ADT41.

Toutourisme : Pour rappel, notre office de tourisme a été le 1^{er} de la Région Centre-Val de Loire à être labellisé « Toutourisme ».

Pour accomplir ces missions, l'équipe de l'office de tourisme est régulièrement sur le terrain, à la rencontre des acteurs touristiques du Vendômois.

4. La mission de commercialisation de l'Office de Tourisme

4.1 La billetterie et la Place de Marché (vente en ligne)

Si la Place de Marché est déployée par notre chargée d'animation numérique auprès de nos adhérents, elle est également déployée et utilisée en interne par l'office de tourisme pour sa vente de Billetterie.

> **Les visites guidées de Vendôme Ville d'art et d'histoire**

- chiffre d'affaires : 7 651 € (dont 14% des ventes réalisées en ligne)
- commission : 1 297,07 €
- 483 billets vendus

> **Le Train Touristique de la Vallée du Loir**

- chiffre d'affaires : 29 453 € (dont 41% des ventes réalisées en ligne)
- commission : 2 938 €
- 2 361 places vendues

> **Le Réveillon du Nouvel An**

- chiffre d'affaires : 16 800 € (dont 43% des ventes réalisées en ligne)
- commission : 840 €
- 120 places vendues

4.2 Le Service réceptif

Le **bilan** du service commercial n'est toujours pas revenu à son niveau d'avant la crise sanitaire (100 groupes/an avec un CA d'environ 100 000 €).

- 59 groupes accueillis en Vendômois
- 1 758 clients (moyenne de 30 clients/groupe)
- Chiffre d'affaires généré : 51 124 € pour une marge nette de 6 544,15 €
- 70% de l'activité concentrée sur les mois de Mai/Juin/septembre

Problématiques rencontrées:

- Annulation de certaines circulations du Train Touristique de la Vallée du Loir (prestation la plus demandée)
- Pas de guide conférencier disponible pour certaines dates

L'Offre commerciale sur Internet :

- > Sur le site de destination www.vendome-tourisme.fr
- > Liens vers nos séjours et circuits groupes et individuels depuis les sites de partenaires tels que l'ADT41 et le CRT, et lors d'opérations spéciales (ex. avec InterLoire pour les « échappées en Loire »)