



## RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023



S. Lira



Vendôme Tourisme



ourisme

L. Marv



Territoires Vendômois

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

Attention, il y a fréquentation et fréquentation ! Tout comme le fait de faire dire aux chiffres ce que l'on veut, les données de la fréquentation sont à étudier scrupuleusement et notamment au regard des pratiques de la clientèle touristique et de tous les canaux d'information.

Aujourd'hui, l'office de tourisme n'est plus la seule source d'informations même si 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

165 000 visiteurs (+ 10%/2022) (dont 84% de nouveaux visiteurs)

402 700 pages consultées (+ 5%/2022)

L'origine géographique des internautes français qui visitent notre site de destination [www.vendome-tourisme.fr](http://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. Normandie
5. Bretagne

Quelles informations recherchent nos visiteurs ?

Les circuits rando (pédestre + cyclo), les activités « famille », les manifestations/animations, les lieux de baignade

## L'information dans nos bureaux d'accueil du public

Les 2 bureaux d'information (Vendôme et Montoire-sur-le Loir) accueillent désormais moins de visiteurs : 8 730 à Vendôme (+ 20%/2022) et 1 356 à Montoire-sur-le Loir (+23%/2022)..

### Qui sont nos visiteurs ?

Des français principalement (environ 64%), avec une augmentation des clientèles de proximité.

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

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

**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.

Il suffit aux visiteurs de flasher le QR Code disposé à l'entrée de l'office de tourisme pour accéder à ce service gratuit. Et depuis 2022, le bureau d'accueil de Montoire-sur-le Loir est également devenu « **Point wifi territorial** », proposant une connexion wifi gratuite à ses visiteurs

Environ 4 500 connexions enregistrées sur la destination en 2023, notamment à l'office de tourisme de Vendôme, mais également au jardin de Sasnières, à Trôo, à Thoré-La-Rochette (camping), à Montoire-sur-le Loir (camping, Bureau d'information touristique, centre-ville), à Houssay (Auberge d'Houssay)...

## 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](http://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 (tirage à 8 000 exemplaires/an.). Nouvelle ligne éditoriale, nouveaux contenus, ce support de promotion se veut « de séduction ».

☞ Imprimés à la demande : les **fiches de randonnée pédestre**, les **circuits cyclo**, les **circuits VTT**, les **fiches jeux Randoland**...

### ☞ L'information à destination des prestataires touristiques :

- l'actualité juridique (rubrique dédiée « Pros » sur notre site de destination)
- l'actualité en matière de visites et sorties, communiquée par mail lors des périodes de forte fréquentation (vacances scolaires, ponts, événementiels).

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.

### ☞ 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 medias régionaux (nouveau, événementiels...) et mis en ligne dans la rubrique « presse » sur [www.vendome-tourisme.fr](http://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.

**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 : **704 270 vues** de nos posts (+34% //2022)

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).

> Page **Montoire Tourisme** Côté stats : **480 492 vues** de nos posts (+4% //2022)



**Instagram** : Réseau social de partage de photos

2 337 abonnés

Côté stats : (13 485 vues pour 20 publications) + les « réels » (11 réels/ 9 936 vues)

Hashtags les + utilisés pour nos publications : #vendome #vendôme #visitvendome #bienplusquuneplace #mon41 #valdeloire #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 2023: 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...) + 10 000 exemplaires diffusés via le Kit Map dans le réseau « Gîtes de France » du 41 & du 37 + 10 posts sur l'instagram Kit Voyageur

> une double page de rédactionnel dans le **magazine** « **châteaux de la Loire** » édité à 35 000 ex

> dans la même logique de positionnement de notre destination par rapport aux châteaux de la Loire, reconduction **du panneau publicitaire** réservé à l'année sur l'un des **parkings du château de Chambord. Nouveauté : des partenaires ont profité de notre offre de visibilité (Musikenfête, Commanderie Templière d'Arville**

> **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 : 1 **stand promotionnel** avec écran TV, 3 **transats promotionnels** déclinant les thèmes de l'offre culturelle, gastronomique et nautique et 1 voiture « habillée ».

> Présence de l'office de tourisme sur des événements tels que « Vendôme à vélo », « Vignes Vins Randos » et le « Salon artisanal de Fretay »

## **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 411 participants cette année, soit une stabilité par rapport à la saison 2022. C'est la visite thématique «La Trinité et ses secrets » qui a remporté le plus grand succès avec 23% des visiteurs, à égalité avec la visite nocturne « promenade aux flambeaux » (23% des visiteurs). Viennent ensuite les visites destinées au public « famille » (« Raconte-moi Vendôme ») qui représentent 19% des billets vendus.

### **👉 Parcours de visites sur l'application Wivisites**

Les circuits de Vendôme ville d'art et d'histoire ont été retravaillés pour une mise en ligne via l'outil Wivisites. 263 téléchargements en 2023 pour les 2 circuits + 22 téléchargements pour le jeu JEP.

### **👉 Circuits ludiques à destination de la clientèle des familles**

> Les questionnaires de visite de ville « Randoland » remportent un succès grandissant. Les familles en apprécient le côté ludique et la gratuité.

Ils apprécient également le maillage qui a été réalisé sur la destination puisque l'on peut retrouver des circuits-jeu Randoland à Fréteval, Lavardin, Trôo, Commanderie d'Arville, Couture-sur-Loir, Montoire-sur-le-Loir, Le Gault-du-Perche, Morée et Selommes.

### **👉 Circuits cyclo**

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

Des vidéos promotionnelles de ces circuits sont en cours de réalisation.

### **👉 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. Une bascule de ces données vers la base CIRKWI est en cours.

## **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).

- La vitrine qui a été mise à notre disposition dans le hall d'entrée du centre aquatique de Vendôme 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 »).

### 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](http://www.vendome-tourisme.fr) avec notamment l'actualité juridique des différentes filières
- > 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'@animation 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 avec le partenariat WeeBNB (conseils et assistance)
- 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.

La chargée d'animation numérique de territoire a poursuivi son partenariat avec l'ADT 41 pour le déploiement de la **place de marché**. A ce jour, une soixantaine de prestataires vendômois vendent désormais leur offre en ligne (hébergements, sites de visite principalement).

L'office de tourisme a également poursuivi en interne le déploiement le place de marché pour la billetterie des visites

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



**Vignobles & Découvertes:** accompagnement dans le montage du dossier de candidature de certains prestataires. Participation aux travaux de la Fédération Nationale. Organisation d'une programmation pour l'opération nationale « Fascinant week-end »

**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.

**Toutourisme :** nouveauté 2023. 1<sup>er</sup> office de tourisme labellisé en région Centre-Val de Loire. Une douzaine de prestataires labellisés.

**P'tits Curieux :** conseil aux prestataires qui souhaitent intégrer cette démarche qualité mise en place par l'ADT41.

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 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, notamment pour 2 offres de visites/prestations :

> **Les visites guidées de Vendôme Ville d'art et d'histoire** (via Open Billet)

- chiffre d'affaires : 631,50 € (- 16%/2022)
- nombre de transactions : 63 (+23%/2022)
- nombre de produits vendus : 128 (+85%/2022)
- panier moyen : 4,93 € (14,69 € en 2022)

> **Le Train Touristique de la Vallée du Loir** (via Addock) (Train qui n'a pas circulé de l'été- mise en place d'une circulation en draine)

- chiffre d'affaires : 8 059,50 € (-27% //2022)
- nombre de transactions : 184 (-29%/2022)
- nombre de produits vendus : 672 (+ 158%/2022)
- panier moyen : 43,80 € (soit une moyenne de 3 places, quasi identique à 2022)

> **Spectacle Richard III** (via Open Billet)

- chiffre d'affaires : 1 330 €
- nombre de transactions : 31
- nombre de produits vendus : 91
- panier moyen : 42,90 €

> **Réveillon du Nouvel An à Château-Renault** (via Open Billet)

- chiffre d'affaires : 1 430€
- nombre de transactions : 3
- nombre de produits vendus : 11
- panier moyen : 476,67€

### 4.2 Le Service réceptif

Le **bilan** du service commercial n'est toujours pas revenu à son niveau d'avant la crise sanitaire.. Le redémarrage de l'activité « groupes » est resté laborieux.

- 47 groupes accueillis en Vendômois (40 en 2022)
- 41 groupes annulés (dont 20 en lien avec la non-circulation du Train Touristique de la Vallée du Loir)
- 1384 clients (+ 22%/2022) (moyenne de 30 clients/groupe)
- Chiffre d'affaires généré : 30 910,70 € (+ 31%/2022)
- Nombre de circuits : 13/ Nombre de visites sèches: 34 (alors que le nombre de circuits représentait environ 70% des dossiers jusqu'en 2019)
- 70% de l'activité concentrée sur les mois de Mai/Juin/Septembre et Octobre

**Problématiques rencontrées:**

- Annulation de certaines circulations du Train Touristique de la Vallée du Loir (prestation la plus demandée)
- Pas de guide conférencier disponible pour de nombreuses dates
- Pas de restaurant à Vendôme ayant la disponibilité ou la capacité suffisante pour accueillir nos groupes

**L'Offre commerciale sur Internet :**

- > Sur le site de destination [www.vendome-tourisme.fr](http://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