

Rapport d'activités 2020



Avant propos

Cher(e)s partenaires,

Après une année 2019 particulièrement réussie grâce aux 500 ans « Renaissance » et à l'afflux de touristes, l'année 2020 a été une année particulièrement difficile.

Difficile pour vous bien sûr avec un manque d'activité, mais compensé en partie par les différents plans de soutien mis en place par l'Etat, la Région, le Département. A son échelle, votre office de tourisme a soutenu bon nombre d'entre vous dans le cadre de l'opération « Touraine, Terre de repos des héros ».

Je ne reprendrais pas ici les données chiffrées contenues dans ce rapport. Il apparaît toutefois que les situations sont très différentes selon que vous soyez hôteliers, chambres d'hôtes ou campings. Même l'itinéraire cyclable « Loire à Vélo » a souffert de la baisse des passages des cyclotouristes.

Nous avons continué à assurer notre présence, par la mise en ligne de notre site Internet en anglais dès février 2020. Nous avons réussi à être présent au salon international de Nantes en janvier pour mieux faire connaître notre jeune territoire. Malgré la situation sanitaire, nous avons fait vivre notre territoire à travers des systèmes de visioconférences avec les outils proposés par les GAFA.

La mise en réseau des partenaires a été compliquée à maintenir de par l'interdiction de se réunir. Seul l'éductour a pu avoir lieu car il était programmé quelques jours seulement avant le premier confinement.

Par ailleurs nous avons dû décaler certains investissements tel que l'acquisition de notre véhicule destiné à « l'accueil hors les murs », et le report de l'embauche d'une professionnelle des outils de communication numériques spécifiques au Tourisme.

Voilà en quelques mots, le résumé de cette année atypique. Nous espérons que l'année 2021 va nous permettre de renouer, avec vous, des liens toujours plus forts. Sachez que votre office de tourisme reste à votre disposition pour vous aider au mieux.

Cordialement vôtre.

**Gérard SERER, président de l'EPIC
Président de l'Office de Tourisme
Montlouis-Vouvray : Touraine Val de Loire.**

Sommaire



Contexte touristique en quelques chiffres.....	p3-4
Périodes de confinement et post-confinement à l'OT	p5
L'accueil à l'Office de tourisme : la fréquentation	p6-7
L'accueil à l'Office de tourisme : les services	p8
L'accueil à l'Office de tourisme : les évènements	p9
Communication digitale, packs prestataires et temps de rencontres	p10
Nouveautés 2020.....	p11
Autres actions en 2020.....	p12-13
Projets 2021.....	p14



Contexte touristique en quelques chiffres

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire internationale débutant dès le mois de mars. L'ensemble du pays a subi différentes mesures gouvernementales qui ont eu des répercussions conséquentes dans le monde du tourisme.

Au niveau national : chute de fréquentation en 2020, rebond à l'été notamment dans les campings

L'INSEE indique qu'en France, **les nuitées hôtelières ont baissé de 50% par rapport à 2019**. Dès le mois de mars, de nombreux établissements ont fermé : seulement un hôtel sur 5 restait ouvert en avril. De fait, la fréquentation touristique s'est effondrée dans l'ensemble de l'hébergement touristique marchand.

La fréquentation a repris durant la période estivale dans les hôtels, les campings et autres hébergements, atteignant les trois quarts de son niveau de l'été 2019. **La fréquentation estivale des campings a même atteint 84 % de son niveau de l'été 2019**, bénéficiant de la venue de résidents qui ont renoncé à partir à l'étranger et de l'attractivité d'hébergements individuels en plein air. Les espaces urbains n'ont pas connu le même attrait durant l'été. L'Île-de-France, en particulier, a continué de pâtir de la désaffection de la clientèle étrangère dans les hôtels haut de gamme parisiens, mais également de la chute de la clientèle d'affaires. (baisse de nuitées hôtelières -65%).

Le Grand Est est la deuxième région la plus touchée avec une baisse de plus de la moitié des nuitées. Dans les autres régions, la fréquentation hôtelière diminue de 39 % à 46 % par rapport à 2019.



Contexte touristique en quelques chiffres

Les séjours privilégiés dans les résidences secondaires, la famille ou chez des amis

Lorsqu'ils sont partis, les touristes résidant en France ont privilégié l'hébergement non marchand, passant leurs vacances dans leurs



résidences secondaires, dans leur famille ou chez des amis. Les nuitées ne diminuent que de 12 % entre 2019 et 2020 dans ces hébergements, alors qu'elles baissent de 26 % dans l'ensemble des hébergements marchands (hôtels, campings, hébergements individuels loués par des particuliers, y compris via les plateformes numériques, etc.). Les nuitées passées dans les hébergements non marchands ont même progressé durant l'été 2020 par rapport à l'été 2019. Le tourisme intrarégional s'est développé en 2020, les résidents voyageant beaucoup plus souvent à l'intérieur de leur région.

Destinations hôtelières privilégiées : bord de mer, campagne et montagne

Au cours de l'été 2020, la fréquentation hôtelière chute dans tous les territoires, s'établissant à 45 millions de nuitées en 2020, contre 69 millions en 2019. Cependant, la campagne et le bord de mer sont moins touchés.

Pendant l'été, ces territoires ont bénéficié du report de séjours à l'étranger que les touristes résidents n'ont pas effectué et ils sont moins affectés par la chute du tourisme d'affaires. Les hébergements en montagne ont aussi connu une affluence importante en été, mais la fréquentation a chuté en hiver, en raison de la fermeture de la plupart des stations de ski.

Au niveau régional : Nouveau record de fréquentation estivale

Un premier bilan chiffré de la fréquentation touristique 2020 vient d'être mis en ligne par le CRT Centre-Val de Loire mais le bilan reste provisoire car toutes les réponses ne sont pas encore consolidées.

Nombre de nuitées en 2020 :



Hôtellerie :

3 488 860 soit -43 %
par rapport à 2019



Campings :

chiffres non communiqués à ce jour par la Région Centre

A savoir 4,8 millions de visiteurs ont fréquenté les sites de visites du Centre-Val de Loire en 2020 soit -43% par rapport à 2019 et -40% par rapport à 2018. =>80% des visites concentrées en Loir-et-Cher et Indre-et-Loire. L'évolution diffère selon les catégories d'activités. Les monuments et les musées ont subi une baisse plus marquée que les sites de loisirs en plein-air.



Les sites de visites ont été fermés du 16/03/2020 au 11/05/2020 lors du 1er confinement et sont fermés depuis le 30/10/2020. Entre les deux confinements en 2020, les consignes sanitaires ont contraint les capacités d'accueil.

Périodes de confinement et post-confinement à l'OT

L'équipe :

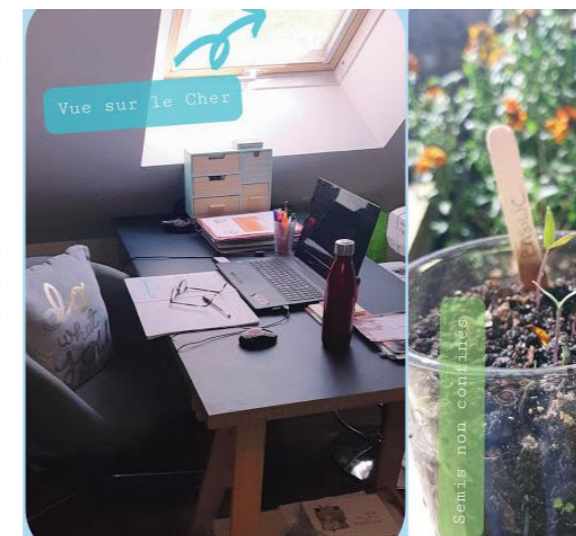
Fermeture des deux BIT du 17 mars 2020 au 30 mai 2020 suite aux annonces gouvernementales.

=>Nécessité de s'adapter à l'urgence de la situation

Les 5 agents de l'OT ont télétravaillé depuis leur domicile et maintenu une permanence mail.

Réouverture des deux B.I.T durant les 3 jours du week-end de Pentecôte en ayant mis en place des protocoles sanitaires pour la reprise du travail en présentiel et la réouverture au public : masques, gel hydroalcoolique, marquage au sol, protections avec plexiglass pour les 2 B.I.T.

Lors du 2e confinement qui a débuté le 29 octobre 2020, les deux bureaux ont été de nouveau fermés mais avec le maintien d'une permanence mail et téléphone.



Relation partenaires :

Afin de maintenir du lien, l'OT a mis en place des pages spéciales COVID-19 sur son site web à destination des professionnels ainsi que des lettres d'informations spécifiques.

=>Mise en place d'une veille numérique réglementaire



L'accueil à l'Office de tourisme : la fréquentation

Chiffres clés



Chaque entrée d'un visiteur dans un des deux bureaux d'information touristique est comptabilisée et identifiée en demandant la provenance géographique. Ainsi, des statistiques assez précises peuvent être présentées.

Une famille de 4 personnes demande une information, c'est 1 demande qui est comptabilisée et non pas le nombre de personnes qui est entré dans l'Office de tourisme. Il existe à l'échelle nationale, un coefficient multiplicateur pour estimer le nombre de personnes qui franchit la porte de l'Office de tourisme. Ce coefficient est de 2.5.

Ainsi, on peut donc considérer que sur l'année 2020, ce sont :

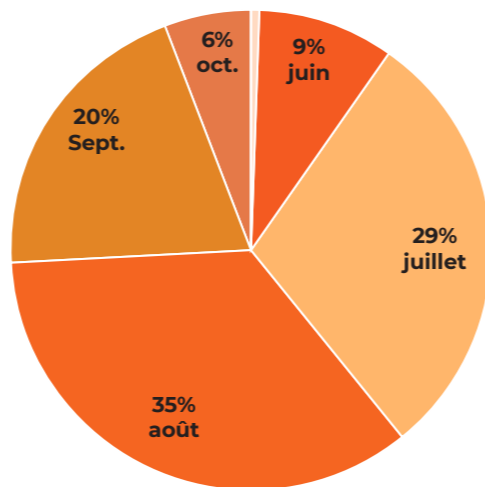
2 850 personnes qui sont passées au B.I.T de Vouvray.

3 457 personnes qui sont passées au B.I.T de Montlouis-sur-Loire.

Bureau de Montlouis

Pour tout type de demandes enregistrées :

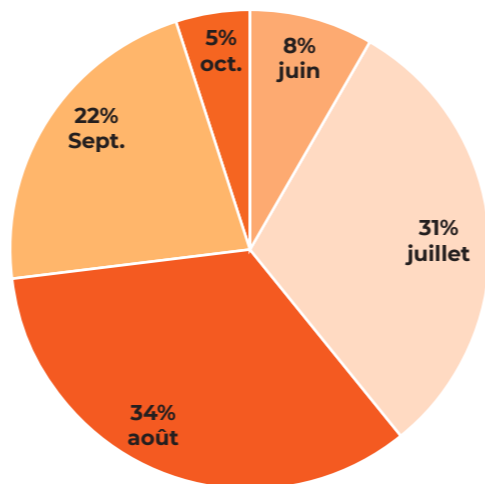
Avril	2
Mai	12
Juin	159
Juillet	513
Août	606
Septembre	352
Octobre	98



Bureau de Vouvray

Pour tout type de demandes enregistrées :

Avril	0
Mai	3
Juin	103
Juillet	386
Août	430
Septembre	276
Octobre	61



L'accueil à l'Office de tourisme : la fréquentation

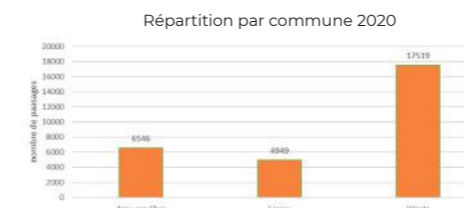
Provenance de nos visiteurs



Les pourcentages sont présentés par rapport au nombre total de visiteurs enregistrés en 2020.

Cœur de France à vélo Val de Cher

Eco-compteur mobile prêté par le CRT Centre Val de Loire et mis en place à partir du 13 mars 2019.



Le nombre de passages à Véretz s'explique par l'immobilisation de l'éco-compteur de janvier à mi-juin.

29 014 passages tout site confondu
+42% par rapport à 2019

Jours de pointe :

- Azay/Cher : Dimanche 4 septembre (405 passages)
- Larçay : Samedi 28 novembre (490 passages)
- Véretz : Dimanche 24 mai (789 passages)

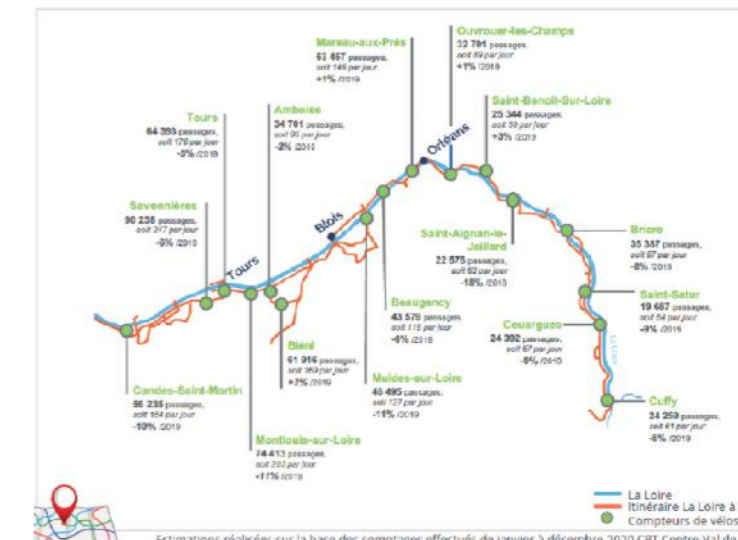
Loire à vélo

En 2020, La Loire à Vélo en Région Centre-Val de Loire c'est :

- 44 000 passages de vélos en moyenne par compteur, **c'est 6% de moins qu'en 2019**
- Cette baisse est notamment due à l'impact des deux confinements (du 17/03 au 11/05 et du 29/10 au 15/12) ainsi qu'aux mesures sanitaires (limitation des déplacements). C'est l'assouplissement des consignes sanitaires en mai et en novembre

qui permet le redémarrage de la fréquentation.

- Plus d'un tiers des passages de vélos comptabilisés le week-end.
- Plus de deux tiers de la fréquentation annuelle concentrée en été.
- Compteurs de Savonnières, Montlouis/Loire et Mareau-aux-Près records historiques de fréquentation journalière en juillet



Cumul de janvier à décembre 2020*

74 413 passages de vélos enregistrés

- 11% par rapport à 2019

Moyenne de 203 passages / jour

*Informations liées à l'éco-compteur placé à Montlouis devant le camping des Peupliers.

L'accueil à l'Office de tourisme : les services

Les services proposés

Pour rappel, un touriste peut compter sur les prestations suivantes dans les deux bureaux d'information touristique :

- Un espace boutique,
- Vente de billets à tarifs réduits pour une vingtaine de sites touristiques,
- Vente de cartes de pêche,
- Vente de credentials pour les pèlerins ou marcheurs de St Jacques de Compostelle,
- Vente des billets du Festival Jazz en Touraine,
- Vente des droits d'entrée pour les piscines de Montlouis et Vouvray,
- Wifi gratuit en intérieur et aux abords immédiats des bureaux en cas de fermeture,

A Vouvray uniquement :

- Location des courts de tennis
- Vente des jetons de l'aire de camping-cars

26 825 €
Chiffre d'affaires boutique
+ billetterie
Evolution par rapport à 2019 :
+29 % (grâce aux ventes web
des piscines).
Panier moyen 18,46€

5 858 €
de produits boutiques
vendus.

produits locaux,
souvenirs, livres,
cartes postales, IGN
(comprends les produits
en dépôt vente)

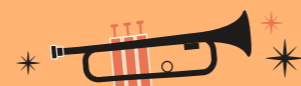
- **Billetterie** (cela inclut les billets sites touristiques, sorties et les animations) : en 2019 une hausse des ventes suite à l'engouement des 500 ans Renaissance dans le Val de Loire. La baisse des ventes de billets s'explique par la fermeture au printemps des sites suite à la pandémie et à la fréquentation des clientèles étrangères en baisse

Chiffres clés de l'année 2020



191
billets édités
(invitations incluses)
pour la saison culturelle
de Montlouis-sur-Loire
baisse de -49% par
rapport à 2019

117
billets vendus
pour le Festival
Jazz en Touraine.
Baisse de -90% par
rapport à 2019 (festival
écourté et formule
différente)



811
billets de sites
touristiques vendus
Baisse par rapport
à 2019 : -37 %

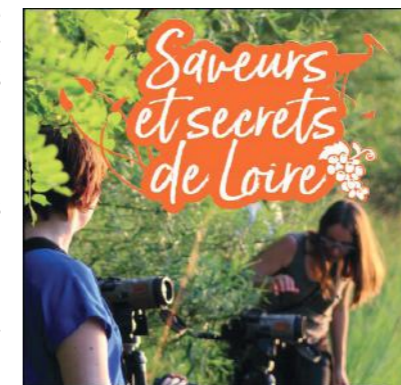


L'accueil à l'Office de tourisme : les événements

Les événements à vocation touristique

L'Office de tourisme propose également quelques sorties ou événements :

- **Saveurs et secrets de Loire** : Quatre sorties d'une demi-journée pour découvrir la faune et la flore ligériennes - Jeudis 16, 30 juillet, 6 et 13 août 2020 - 9h15
Fin de la balade par une dégustation de spécialités régionales et viticoles chez les viticulteurs.
=> 32 participants sur 4 dates
La mise en vente des sorties sur la boutique web a permis de remplir toutes les dates.



● Les visites estivales

Elles sont organisées par le Pays d'art et d'histoire du Pays Loire Touraine. L'office de Tourisme prend les réservations et règlements si besoin.

Visite théâtralisée « La balade du ventre »

17/07 à Chançay
31/07 à Monnaie

Duos Patrimoine :

8/07 : Eglise de Reugny et Eglise de Chançay

Les Noctambules :
14/08 à Montlouis-sur-Loire
21/08 à Larçay

Les Essentielles :
7/07 à Véretz
14/07 à Vernou-sur-Brenne
4/08 à Vouvray
18/08 à Monnaie
25/08 à Azay-sur-Cher



● 7vins /7châteaux et 7 vins/7 lieux insolites :

31 juillet au château de Valmer

7, 21 et 28 août avec les mairiniers du Jean Bricau et Rdv dans les Vignes



Communication digitale, packs prestataires et temps de rencontres

Communication digitale



+ 215 abonnés en 2020. 1 à 2 publications hebdomadaires. **+65%** par rapport à 2019



+ 564 abonnés en 2020. 3 publications par mois en moyenne. **+69%** par rapport à 2019



Site web suivi des modifications et évolution du site.

Bilan de la deuxième année des packs prestataires

Fin 2018, trois gammes de packs ont été créées avec des niveaux de services différents.

Pour rappel, un guide du partenaire a été élaboré : petit livret d'une huitaine de pages qui reprend, le fonctionnement de l'Office de tourisme, le fil conducteur qu'est la stratégie touristique de Touraine-Est Vallées, et qui présente aussi l'équipe qui œuvre chaque jour pour accueillir les touristes et tisser des liens avec les prestataires du territoire.



≈ 113
partenaires
soit 96 packs TEV
et 17 packs Hors-TEV
(Dans le contexte
particulier de 2020)

4663 €
de ventes de pack

260 €
autres prestations

Organisation de temps de rencontres

Un volet important de l'action de l'Office de tourisme est orienté vers l'accompagnement et la mise en réseau des socio-professionnels du territoire. Des temps de rencontres et d'échanges sont organisés pour permettre la naissance d'un véritable sentiment d'appartenance.

● **Jeudi 12 mars : 2ème édition de l'Eductour de l'OT** sur le territoire de Touraine-Est Vallées. Objectifs : Faire connaître les sites et activités du territoire de compétence aux socioprofessionnels partenaires de l'Office de Tourisme et favoriser les échanges et contacts entre les participants.

Un programme riche avec une visite des caves de Valmer à Chançay et la découverte des jardins en autonomie. Après un repas convivial pris en commun au restaurant « Au Val joli » à Vouvray, les participants ont fait une halte à Mondovélo La Ville-aux-Dames où M. CARRÉ leur a présenté son activité de ventes et locations de cycles. L'OT a ensuite proposé une animation géocaching pour découvrir l'île de la Métairie à la Ville-aux-Dames.
=> 14 participants représentant 10 établissements

● **Les autres événements tels que l'apéritif avant saison ou les rendez-vous pros** n'ont quant à eux pas pu être organisés compte tenu des deux périodes de confinement et de l'impossibilité de réunir les prestataires pour des raisons sanitaires évidentes.

Nouveautés 2020

Promotion du territoire

● **Mise en ligne de la version anglaise du site**
Bilan 2020 : il est forcément médiocre compte tenu de la situation sanitaire et de l'incapacité pour les étrangers de programmer des séjours en France.

Top 3 des pages les plus consultées : « Se reposer et dormir », « Vivez nos temps forts » et « Pratique »



● **L'opération « Touraine, terre de repos de héros »**

Dans la continuité de l'initiative nationale « LE REPOS DES HÉROS » soutenue par ADN Tourisme, la nouvelle fédération des institutionnels du tourisme, l'Agence Départementale du Tourisme de Touraine et les 7 Offices de Tourisme de Touraine ont lancé en avril 2020, l'opération nationale #TouraineTerredeReposdesHéros pour remercier les « héros du quotidien » et soutenir l'ensemble des professionnels du tourisme fortement impactés par la crise sanitaire.

60 séjours d'une valeur de 450 € et de nombreuses activités et entrées dans les monuments ont été mis en jeu sur les réseaux sociaux afin de récompenser tous ces héros du quotidien.

Pour Touraine-Est Vallées, ce sont donc 7 séjours qui ont été mis en jeu et 25 entrées dans les sites touristiques du territoire (5 séjours pris en charge par l'office de tourisme et 2 par l'ADT Touraine).

Au total, 35 prestataires ont pu être inclus dans les séjours composés et ont ainsi été aidés.

Visibilité des séjours sur la plateforme de vente en ligne de l'Office de tourisme de Tours pendant 8 semaines (<https://valdeloire-box.fr/>)

● **Reportage photos ADT : Une belle expérience !**

L'Agence Départementale de Tourisme Touraine (ADT) réalise des reportages photos en partenariat avec les Offices de Tourisme de Touraine qui le souhaitent.

L'Office de Tourisme Montlouis-Vouvray, a organisé le 17 septembre 2020, un après-midi « shooting photos » en compagnie de figurants « amateurs ».

Les thématiques choisies sont communes à l'ADT et l'Office de tourisme et les photos seront utilisées par les deux entités. Ainsi, deux hébergements troglodytiques (Le Gaimont et Le troglo de Bernadette) et le Festival « Jazz en Touraine » ont bénéficié de ce reportage.



Autres actions en 2020



Salon International du Tourisme (S.I.T) du 24 au 26 janvier 2020 à Nantes

C'est une action mutualisée avec les 7 Offices de tourisme de Touraine afin d'avoir un stand commun et visible sur ce salon qui accueille chaque année plus de 40 exposants et 30.000 visiteurs.

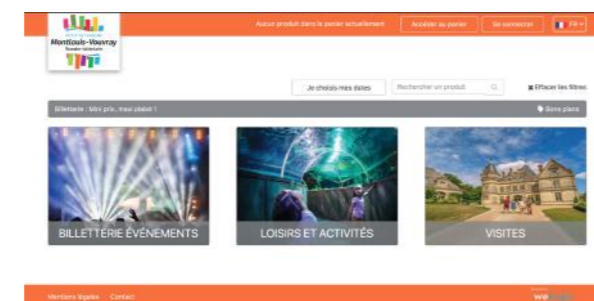
Nous avons pu distribuer les guides « En effervescence » et ainsi faire parler du territoire.

3 profils de visiteurs :

- Ceux qui ne connaissaient pas la Touraine
- Ceux qui savaient ce qu'ils voulaient découvrir mais manquaient d'un hébergement
- Ceux qui avaient leur hébergement mais qui ne savaient pas ce qu'ils souhaitaient découvrir.

Déploiement d'une nouvelle interface de vente en ligne

Suite à un besoin de changer le logiciel de billetterie en ligne, une réflexion pour intégrer un nouvel outil permettant une commercialisation plus large, incluant, certes, les ventes de la saison culturelle de Montlouis-sur-Loire mais également d'autres prestations de l'Office de tourisme communautaire.



Ainsi, notre site Internet a vu naître en juin 2020, une boutique en ligne. Celle-ci a aidé la commercialisation de certains produits comme « Saveurs et secrets de Loire » ou encore « 7 vins/7 châteaux ».

L'offre de cette boutique en ligne devrait s'étoffer durant l'hiver 2021.

Nouveaux produits boutique - 1^{er} trimestre 2020

Développement de la boutique avec de nouveaux produits...

Ce sont finalement des produits identitaires qui ont été créés pour la boutique. Réalisés en France et collant parfaitement à l'identité du territoire.



Autres actions en 2020

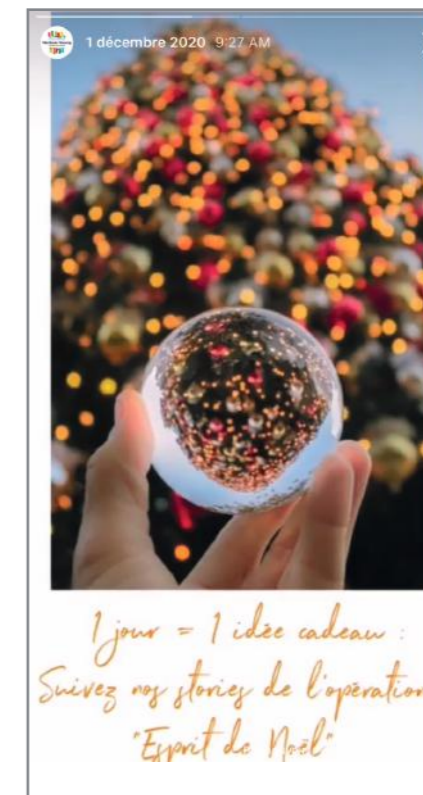
Création des événements 7 vins / 7 châteaux et 7 vins / 7 lieux insolites

Sur le modèle des rendez-vous «7 vins / 7 jardins» orchestrés par l'Office de tourisme «Tours Val de Loire», les sept offices de tourisme tourangeaux ont travaillé conjointement pour proposer deux séries inédites intitulées « 7 vins / 7 châteaux » et «7 vins / 7 lieux insolites».

L'invitation a donc été lancée pour découvrir 7 vins d'AOC tourangelles dans 7 lieux du département. Ces dégustations étaient accompagnées de produits régionaux.

L'OT communautaire a organisé une date en juillet à Valmer avec dégustation de fleurs comestibles et des vins du Domaine sur l'AOC Vouvray et trois dates (avec deux créneaux par soirée) sur le futreau traditionnel « Jean Bricau » avec Myriam Fouasse-Robert à son bord pour faire découvrir 3 vins de l'AOC Montlouis.

Ce fut un succès car nous avons atteint un taux de 80% de remplissage.



Organisation d'une opération en décembre : « Esprit de Noël »

Ce projet de calendrier a été présenté sur les réseaux sociaux de l'Office de Tourisme sous forme de stories journalières (qui sont restées «à la une» durant toute la durée de l'opération). Le principe était simple : 1 story = 1 jour = 1 idée cadeau à mettre sous le sapin. Le but était de faire du lien vers les sites Internet des prestataires touristiques en mettant en lumière leurs produits.

Ce sont donc 24 prestataires qui ont pu diffuser leurs idées cadeaux sur les comptes Instagram et Facebook de l'Office de tourisme Montlouis-Vouvray.



Projets 2021

Promotion du territoire

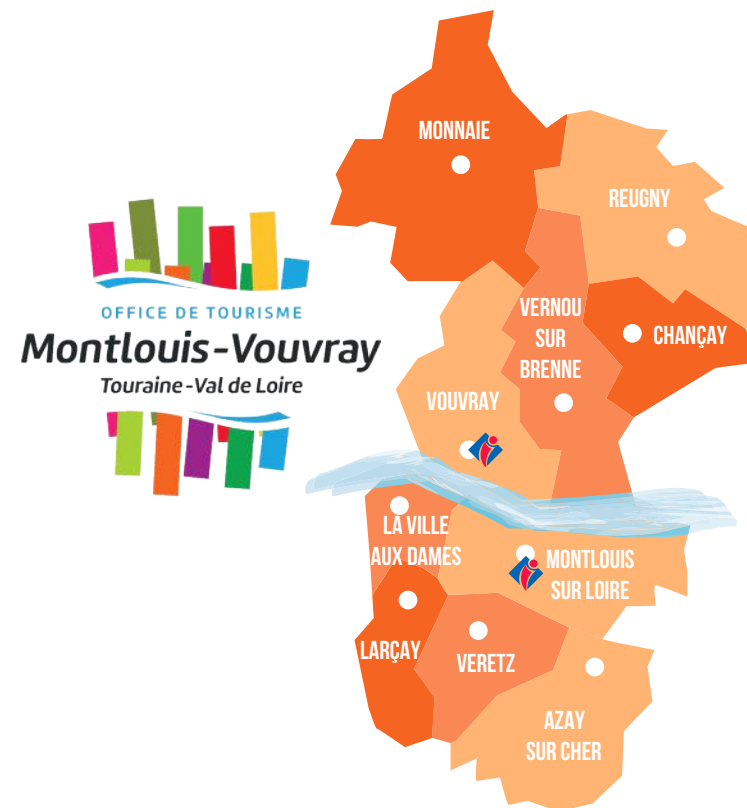
- Edition d'une nouvelle carte autour de l'offre d'itinérances douces du territoire communautaire
- Promotion autour de la destination sur les écrans du Super U Montlouis
- Mise en place d'une webcam live sur le pont de Véretz
- Achat d'un véhicule aménagé pour permettre la reprise de « l'accueil hors les murs »
- Accueil d'une blogueuse pour la mise en valeur de l'offre de slow-tourisme sur notre territoire

Accueil et services des touristes

- Poursuite du déploiement de la boutique en ligne avec une augmentation de l'offre de billetterie de sites touristiques
- Accueil hors les murs
- Création d'un service de messagerie instantanée sur notre site web
- Recrutement d'un animateur numérique de territoire
- Carte Pass pour la commercialisation de l'opération Noël au Pays des châteaux

Evènements

- 7 vins 7 châteaux et 7 vins / 7 lieux insolites
- Echappées à vélo sur une commune de Touraine-Est Vallées
- Saveurs et secrets de Loire



Bureau d'Information Touristique de Montlouis-sur-Loire

Place Abraham Courtemanche
37270 MONTLOUIS-SUR-LOIRE
Tél: +33(0)2 47 45 85 10

Bureau d'Information Touristique de Vouvray

12 rue Rabelais
37210 VOUVRAY
Tél: +33(0)2 47 29 12 00

Crédits photos :

©Cyril Chigot ©ADT Touraine J.C Coutand ©ADT Touraine ©David Darrault
©Nicole Bruère ©Aurélia Clément ©Sophie Martineaud ©Leonard de Serre