



La lettre

de l'Office de Tourisme d'Angers Loire Métropole****

Juin 2010 - Lettre Numéro 5

Office de Tourisme
d'Angers Loire Métropole
7, place Kennedy
BP 15157
49051 Angers Cedex 02
Tél : 02 41 23 50 00
accueil@angersloiretourisme.com
www.angersloiretourisme.com

Le tourisme angevin prend une nouvelle dimension :

Avec l'ouverture de Terra Botanica , on peut réellement parler d'une nouvelle dimension pour l'offre touristique angevine. Non seulement le parc constitue en soi une attraction forte pour de nouvelles clientèles nationales voire internationales, mais il complète notre positionnement sur l'échiquier touristique entre l'offre tourisme urbain, - le City break dans notre jargon -, l'écrin qui entoure la ville et notre rattachement au Val de Loire, ses châteaux, son vignoble, son offre de tourisme itinérant. Il s'agit là d'une opportunité sans précédent pour améliorer notre fréquentation notamment les fins de semaine et en période de vacances. Le public familial est particulièrement ciblé par la thématique du parc, mais un très large public est concerné y compris la clientèle des rencontres professionnelles grâce à l'ouverture en parallèle du centre d'affaires.

Nous sommes déjà actifs depuis près d'un an sur la promotion du parc dans nos démarchages des prescripteurs du tourisme

Edito

d'agrément ou d'affaires et, cette année, dans nos accueils de journalistes. Nos opérations de promotion à l'étranger ont mis l'accent sur cette ouverture avec des retombées intéressantes sur le Web. Pour promouvoir Angers, l'Office de Tourisme est par ailleurs associé au dispositif d'information touristique en sortie de parc coordonné par le CDT Anjou. Il y a 2 enjeux essentiels pour les territoires de l'Anjou à l'égard des visiteurs du parc : des demandes de dernière minute, et la perspective de séjours ultérieurs dans notre région.

Jacques MOTTEAU
Président d'Angers Loire Tourisme



Focus Angers Destination Affaires Le N°2 de la Newsletter du Bureau des Congrès et Evènements vient de paraître !

Retrouvez l'actualité du **TOURISME D'AFFAIRES** en région angevine : interview exclusive, actions et projets, zoom sur les

membres du Club Angers MICE. A découvrir : la collection inédite des séminaires et incentives éco-responsables. Gratuit, téléchargeable en ligne sur www.angersloiretourisme.com, disponible à l'Office de tourisme d'Angers et auprès des membres du Club Angers MICE.

Made in Angers - Le bilan

La 11^{ème} édition de Made In Angers a de nouveau conquis le public en février 2010. 12 745 visiteurs (+ 9.5 % par rapport à 2009) se sont rendus au cœur des 112 entreprises du programme. Comme chaque année une nouvelle offre a permis aux fidèles de l'événement d'assouvir leur curiosité puisque 16 nouvelles entreprises ont intégré

le programme. Parmi celles-ci, on peut noter : Renault, Le Village Oxyane, le Courier de l'Ouest, l'Ecole de Broderie d'Art, Aquascop Biologie, les laboratoires Lemouel... Le fait marquant en 2010 a été une augmentation importante des visites scolaires (+ 20%). Les week-ends thématiques ont quant à eux attiré un peu moins de monde qu'en 2009 mais le niveau de satisfaction des visiteurs reste élevé.

Enfin, le forum pour l'emploi mis en place par Angers Loire Métropole a attiré plus de 1000 personnes en quête d'informations sur les métiers mais aussi très motivées par les Jobdating et les emplois proposés à cette occasion.

adeline.haspesslagh@angersloiretourisme.com

Bilan web et presse

Une année très porteuse au niveau des accueils presse, avec 65 journalistes accueillis, en partenariat étroit avec le CDT Anjou et la SEM Régionale des Pays de la Loire.

La presse française a été très attentive au 600^{ème} anniversaire de la naissance du roi René, la presse étrangère plutôt intéressée par la Loire à vélo, le tourisme urbain, le vignoble.

Avec 214000 visites, la fréquentation du site web est en légère progression par rapport à 2008. Un visitorat majoritairement français à 80 %, les versions étrangères les plus consultées étant de façon logique l'anglais et l'espagnol.

olivier.bouchereau@angersloiretourisme.com

Bilan commercialisation 2009

• La centrale de destination en quelques chiffres...

- 8890 nuitées (8483 nuitées sur l'année 2008)
- Chiffre d'affaires induit : 500 117 €
- Durée moyenne de séjour : 1,80 jour
- 31 % des réservations effectuées par Internet

• CITY PASS ANGERS

- 1660 pass vendus (+19%)
- pour 5000 entrées dans les sites et musées

info@angersresatourisme.com

Bilan du Service Réceptif Groupes 2009

Malgré un contexte économique fragile et une réorganisation interne du service, suite à la création du Bureau des Congrès et Evénements, les résultats Groupes Tourisme sont concluants : Chiffre d'affaires : 390 009€ TTC soit + 2%

- 352 dossiers clients
- 9729 visiteurs
- 2.12 nuitées/personne

A noter : une baisse des séjours sur le 2^{ème} semestre au profit des journées touristiques. Très forte activité sur le mois d'Octobre. La clientèle Groupes Tourisme change peut-être ses habitudes...

service.groupes@angersloiretourisme.com

Réorganisation interne d'Angers Loire Tourisme

En fin d'année 2009, la société a signé avec Angers Loire Métropole et avec la Ville d'Angers deux nouvelles conventions de Délégations de Service Public pour la promotion, l'Office de Tourisme et le port fluvial, ainsi qu'un avenant pour la gestion du château-musée de la Communication.

Une nouvelle organisation fonctionnelle s'est mise en place pour mieux répondre aux défis posés par ces nouveaux contrats. Elle comporte 5 départements :

1) La Direction des accueils prend une nouvelle dimension et regroupe :
- l'Office de Tourisme central, place Kennedy, l'accueil des autocars, la Maison du Port et le point d'information à Terra Botanica. Elle contribue à l'observatoire de l'économie touristique. Elle continue d'assurer de nombreux services au public et gère une boutique de produits locaux.

2) La Direction Marketing et Commercial Agrément intègre l'ensemble de la promotion vers le grand public et les prescripteurs et développe la vente de séjours individuels et groupes, notamment par le biais de la centrale de réservation. La dimension Internet prend de plus en plus de place dans les stratégies. Le programme d'éditions subit des modifications avec l'apparition d'un nouveau magazine ; un travail de mutualisation s'engage à l'échelle des 4 EPCI qui composent le Pays Loire Angers.

3) Le Bureau des Congrès et Evénements, créé en mars 2009, poursuit sa montée en charge essentiellement sur le volet promotion et la mise en relation avec les professionnels de la filière, mais également sur les services apportés aux organisateurs d'événements, y compris bien sûr, pour la gestion des demandes d'hébergements.

4) La Direction des Evénements, sites et gestion de projets réalise les programmes proposés aux touristes et aux Angevins, met en place de grands événements pour le compte des collectivités comme Made In Angers, Soleils d'Hiver, et les Journées du Patrimoine, gère et anime le Château-Musée de la Communication, coordonne les initiatives des communes de l'agglomération en matière d'accueil en saison.

5) Outre l'administration générale et les ressources internes, ce département intègre le développement en liaison étroite avec la Ville d'Angers et Angers Loire Métropole. Les produits 2010 concernant le développement du fluvial et la mise en ordre du port d'Angers pour en optimiser l'exploitation. L'entreprise poursuit l'effort initié il y a quelques années dans le domaine de la qualité et entend maintenir la double certification NF Service et Iso 9001 au terme de l'audit de renouvellement à l'automne 2010.

Le pôle Accueil d'Angers Loire Tourisme à votre service

Le pôle Accueil s'organise pour mieux répondre aux attentes des touristes et des angevins :



- Ouverture de la Maison du Port, 38 boulevard Henri Arnaud à Angers à partir du 2 juin, dans un nouveau cadre attractif pour les plaisanciers et les visiteurs. Cette nouvelle annexe de l'Office de Tourisme sera ouverte tous les jours en juin et septembre de 14h30 à 18h30 ; en juillet et août de 11h à 12h30 et de 13h30 à 18h30.

- Ré-ouverture de l'accueil à la Maison des Chauffeurs, boulevard Olivier Couffon à Angers depuis le 15 avril et jusqu'au 31 Octobre. Mise à disposition des chauffeurs d'autocars de tourisme d'un salon de repos, de sanitaires, d'internet, et possibilité de nettoyage des véhicules.

- Nouveaux horaires d'ouverture de l'accueil à l'Office de Tourisme d'Angers, place Kennedy, pendant la haute saison de mai à fin septembre :
Lundi : 10h à 19h
Mardi au Samedi : 9h à 19h
Dimanche et jours fériés : 10h à 18h

Le service Accueil et Information propose une offre complète de services à destination des visiteurs et des angevins : boutique, billetterie, centrale de réservation en ligne, city pass pour mieux découvrir la ville, idées et séjours cadeaux...

accueil@angersloiretourisme.com

Un mag touristique pour promouvoir Angers

L'Office de Tourisme d'Angers Loire Métropole a lancé l'édition annuelle de son nouveau magazine touristique 2010. Le Mag d'Angers est désormais un outil de valorisation de la destination et a pour objectif de donner aux visiteurs envie de (re)découvrir le territoire angevin.

Moderne et attractif, le Mag d'Angers présente l'offre touristique organisée autour des cinq thématiques principales : la ville d'Angers, le Val de Loire

angevin, les savoir-faire Made in Angers, le vignoble d'Anjou & le terroir local et une rubrique liée au végétal. Deux rubriques complémentaires viennent alimenter le contenu : « vacances en famille » et « grands sites autour d'Angers ». A la fin du document, un agenda culturel annonce les événements à ne pas manquer et un cahier pratique reprend toutes les informations utiles des sites touristiques. Le Mag d'Angers est édité à 39 000 ex.

en français et 13 000 en anglais et sera gratuitement diffusé via l'Office de Tourisme d'Angers, les sites touristiques et les hébergements.



celine.eon@angersloiretourisme.com

Plan-marketing 2010-2013



Présenté dans ses grandes lignes aux acteurs locaux le 28 avril dernier, le plan marketing 2010-2013 s'inscrit dans une volonté de favoriser le développement touristique du territoire d'Angers Loire Métropole. Il propose un cap à suivre pour les prochaines années. Avec comme base de réflexion la réalisation du diagnostic marketing de la destination, il souligne les enjeux et problématiques majeures pour le territoire.

Afin de bâtir une stratégie à moyen terme, le plan marketing identifie :

- les marchés prioritaires et les nouvelles attentes des visiteurs
- les axes de communication les plus pertinents et différenciants
- les filières ou produits à promouvoir sur chacun de ces marchés
- les moyens et actions marketing à privilégier

Par nature modulable, il tient compte de l'évolution des modes d'information, de consommation et intègre aussi naturellement l'ouverture de Terra Botanica, nouveauté qui vient positionner fortement Angers comme destination d'agrément à consommer en famille.

olivier.bouchereau@angersloiretourisme.com

Nouveaux produits pour groupes et individuels

Nouveauté Pass Groupes 2010 !



1 journée à Angers & sa région pour seulement 9 €/personne !

Ce tarif comprend : 1 visite au choix avec un guide-conférencier Ville d'Art & d'histoire et une visite d'un site (faites votre choix parmi notre listing).

Bénéficiez également de nos offres Pauses Gourmandes à prix mini !

service.groupes@angersloiretourisme.com

Individuels

BONS PLANS WEEK-ENDS 2010 :

« Angers Découverte à Vélo » à partir de 65 € et « Week-end aventure :

Terra Botanica » à partir de 49.50 €/pers. 2 jours / 1 nuit en hôtel ou en chambre d'hôtes. **Réservation :**

www.angersloiretourisme.com

Partenaires, facilitez la ville à vos clients ! Proposer le City Pass Angers, le pass touristique permettant l'entrée à 16 sites et musées sur Angers Loire Métropole.

City Pass 24H : 14€ 12€

City Pass 48H : 21€ 19€

City Pass 72H : 26€ 24€

Voir conditions particulières d'achat City Pass : contact

cecile.lepron@angersloiretourisme.com

Les Rendez-vous de l'été

Cet été Angers Loire Tourisme proposera aux angevins et aux touristes un programme de visites riches et variées. Le maître mot sera l'« Animation » des visites. En effet, afin de satisfaire un public familial attendu plus nombreux en 2010 grâce à l'ouverture de Terra Botanica, Angers Loire Tourisme a concocté une série de visites dont les points communs sont la convivialité et l'interactivité avec le public, mais aussi la transmission de savoirs et de savoir-faire...

La nouveauté de l'été sera la mise en place d'une visite spectacle sur la marine

de Loire, proposée par la Compagnie GAIA, sur un bateau aménagé en espace scénique, ils nous raconteront l'histoire d'une famille de marins de Loire. On retrouvera les Gaspards, pour des visites en chansons dans les jardins de la Ville. Et aussi : des « Flâneries » dans le village de la Doutre en compagnie de Jean-Pierre Maussion et des commerçants du quartier, des visites « dans tous les sens » du centre historique, des rendez-vous gourmands toujours appréciés avec une nouveauté en 2010 : « du marché à l'assiette », pour une décou-

verte originale du marché de la république.

Sans oublier bien sûr les visites guidées en nocturne, ou sous forme de focus ; les visites des communes de la métropole : « Nos échappées belles » Bref...tout un programme !

adeline.haspeslagh@angersloiretourisme.com



Navettes fluviales

Fort du succès de 2009, il a été décidé en 2010 d'étendre le dispositif de navettes fluviales grâce au partenariat entre Angers Loire Métropole, les communes riveraines et Angers Loire Tourisme.

Ainsi, du 26 juin au 05 septembre, quatre lignes sur la Sarthe, la Mayenne, la Maine et la Loire assureront un service régulier du mardi au dimanche.

Destination Sarthe : Ecoflant, Briollay Destination Mayenne : Cantenay-Epinard, Montreuil-Juigné, Feneu

Destination « Ile de Loire » : Bouchemaine, Béhuard

Destination « Loire et Jardins » : Bouchemaine, Sainte Gemmes sur Loire, Les Ponts de Cé.

Ce projet vise à inciter le public à la découverte multimodale du territoire

grâce au maillage de circuits pédestres et pistes cyclables complémentaires à l'offre des navettes fluviales.

Les horaires ont été aménagés de façon à permettre aux angevins et aux touristes d'identifier ces communes riveraines comme de véritables destinations touristiques de proximité.

dominique.dubois@angersloiretourisme.com

Opérations de promotion grand public et professionnelles

Aux côtés de l'Office de Tourisme d'Angers Loire Métropole -organisateur de la manifestation-, **15 sites touristiques** se sont réunis les **4 et 5 juin** dans le **Centre Commercial Carrefour Grand Maine** pour présenter leurs offres, leurs nouveautés et diffuser leurs programmes d'animations estivales avant la saison touristique.

celine.eon@angersloiretourisme.com

- **Workshop France à Londres**, le 5 juin. Organisé tous les 2 ans, il rassemble 150 tours opérateurs britanniques qui programment la France et près de 100 exposants français.

- **Map Pro à Paris**, les 21 et 22 octobre. Ce salon met en relations les organisateurs de voyages pour groupes français et étrangers avec les sites, hébergeurs, réceptifs français).

olivier.bouchereau@angersloiretourisme.com



Entreprise citoyenne

La démarche Tourisme et Handicap

Angers Loire Tourisme est engagé depuis 2003 dans une démarche Tourisme et Handicap. L'office de tourisme, ainsi que le Circuit Confort en centre historique sont aujourd'hui labellisés pour les 4 familles de handicap.

La méthodologie mise en place sur le Circuit Confort, adaptable à d'autres centres anciens, fait aujourd'hui figure d'exemple. C'est dans ce contexte que nous conseillons et recevons régulièrement des professionnels du tourisme, intéressés par nos actions et aménagements.

Le jeudi 25 mars dernier, nous avons accueilli une délégation de la Mayenne composée d'une cinquantaine d'élus, de prestataires, et de techniciens, pour découvrir notre démarche de territoire Tourisme et Handicap.

D'autre part, l'UNADEV (Union Nationale des Aveugles et Déficients Visuels) a remis à la ville d'Angers, le 4 mai dernier, un Trophée récompensant son engagement durable en faveur des personnes handicapées visuelles.

Cette distinction fait suite à la candidature déposée par Angers Loire Tourisme au titre du Circuit Confort en centre historique, des différents outils de médiation, destinés à améliorer l'accueil et la visite des personnes en situation de handicap : prototype de lutrin de signalétique en braille, commentaire audio-guidé ZE VISIT, plan du Circuit confort en gros caractères, balade sensorielle, guide touristique en braille...

dominique.dubois@angersloiretourisme.com

Les nouveautés du réseau des points d'accueil touristique de l'agglomération angevine

• Située à la confluence de la Vieille Maine, du Loir et de la Sarthe, Ecoflant est la 9^{ème} commune à adhérer au réseau. L'accueil des touristes et l'information sur l'offre touristique se fera au sein de la mairie.

• Du 1^{er} juillet au 31 août, la commune de Briollay ouvrira un chalet sur les bords de Sarthe, pour accueillir son nouveau point d'accueil touristique.

• « Nos Echappées Belles » : partez cet été à la découverte des richesses des 9 communes de l'agglomération angevine.

valerie.brevet@angersloiretourisme.com

Un été plein d'idées au château-musée de la communication

En juillet août, les animations du site investiront le Domaine de Pigneville dans son ensemble : des ateliers scientifiques, visites guidées et visites animées dans le musée ; visites sur la biodiversité, balades en calèches, chasse au trésor et visites nocturnes dans le parc. Pour la première fois, deux types de visites permettant de pénétrer à l'intérieur d'un des onze blockhaus présents sur place : des visites « express » (musée + blockhaus) et des visites guidées sur l'histoire du Domaine. Au total, 77 animations seront proposées au public cet été.



adeline.haspeslagh@angersloiretourisme.com

Les Journées du Patrimoine

Samedi 18 et dimanche 19 septembre 2010.

A partir de cette année, Angers Loire Tourisme en collaboration avec la ville d'Angers, prend la suite d'Angers Loire Métropole, dans l'organisation des Journées du Patrimoine.

« Les grands hommes : quand femmes et hommes construisent l'Histoire » est le thème retenu pour cette 26^{ème} édition.

valerie.brevet@angersloiretourisme.com

Du nouveau dans 2 campings angevins !

David et Nathalie Legrand sont les nouveaux gérants du camping **** du Lac de Maine depuis le 22 février dernier. Tourné vers l'écologie et en cours de labellisation Ecolabel, le camping propose cette année trois nouveaux points de tri sélectif mais a aussi engagé des travaux importants pour la maîtrise de la consommation de l'eau. Côté service et à la demande des usagers, il est désormais possible de faire toiletter son animal sur le camping ! De nombreuses animations sont déjà prévues pour l'été (grands jeux familiaux, concerts, soirées à thème...) et des cours d'aquagym sont à l'étude.

Tél : 02 41 73 05 03

Le camping des Ponts de Cé fait dorénavant partie du groupe Hortus, réputé pour la qualité paysagère de ses établissements, situés dans le Loiret. Dès cette saison, de nouveaux bungalows seront installés, avant d'entamer cet hiver une phase de rénovation.

Sandrine GAUTIER
Tél : 02 41 44 62 05

Les chiffres de l'année 2009

de l'Observatoire angevin du tourisme

Les hôtels (source INSEE)

Nuitées

- 553 854 nuitées enregistrées sur l'année (-4,8 % par rapport à 2008)

Taux d'Occupation (TO) : 59,2% (-3 points par rapport à 2008)

Un TO qui varie de 55,3% en janvier à 71,8% en juin

Les clientèles

- Des clientèles étrangères en baisse de 22,7% et une clientèle française en baisse de 2,2%
- La clientèle étrangère représente 10 % des nuitées
- Les 5 premières clientèles étrangères sont : Grande-Bretagne, Espagne, Allemagne, Italie et Belgique

Infos + : une durée moyenne de séjour de 1,59 jours
une clientèle d'affaires qui représente 70,4% des nuitées

L'hébergement de plein air (source Cyvel Stats)

Nuitées

- 57 504 nuitées entre les mois de mai et septembre 2009 (- 5% par rapport à 2008)

Taux d'occupation : 34%, en baisse de 3,6 points par rapport à 2008

Les clientèles

- -3% pour les français et -7,8% pour les étrangers
- 60% de français et 40% d'étrangers
- Les 4 premières clientèles étrangères : Pays-Bas, Grande-Bretagne, Allemagne et Belgique
- Les 3 principaux bassins de clientèles françaises sont les Pays de la Loire, l'Île de France et la Bretagne

Infos + : Par rapport à 2008, la clientèle britannique est en baisse, mais les clientèles allemande et néerlandaise sont en hausse

Les sites de visite (source Cyvel Stats)

- 438 656 visiteurs sur l'année 2009
- +8,5% entre 2008 et 2009

Les clientèles

- 64% d'individuels pour 36% de groupes
- 69,9% de groupes scolaires

Infos + : La part des étrangers s'élève à 13% sur l'année 2009. Un dernier trimestre dopé par l'exposition « Splendeurs de l'enluminure » au château d'Angers

L'Office de Tourisme (sources compteur de Flux et Cyvel Stats)

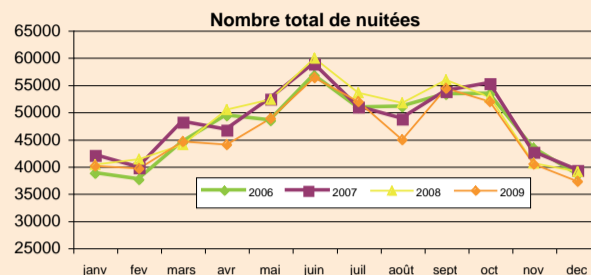
- 166 738 passages à l'Office de tourisme en 2009 (- 2,3% par rapport à 2008)
- 108 498 demandes d'informations à l'accueil central Kennedy + Maison du Port + Maison des Chauffeurs (+ 1%)

Les clientèles

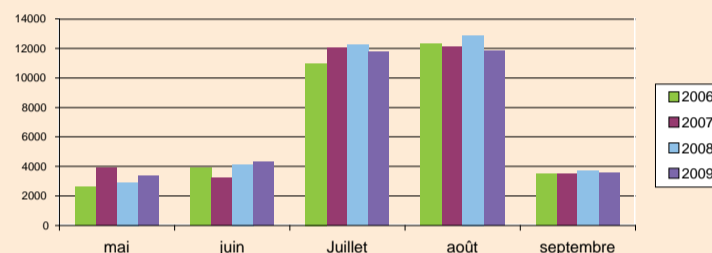
- 78% des demandes proviennent des français :
- 59% Pays de la Loire, 14% Ile de France, 6% Bretagne
- 22% de demandes étrangères : Grande Bretagne, Espagne, Allemagne, Pays-Bas et Italie

Infos + : Tassement du nombre de visiteurs, avec une légère baisse de la fréquentation étrangère à l'accueil, mais légère hausse du trafic Internet et maintien des activités de vente au bon niveau de 2008

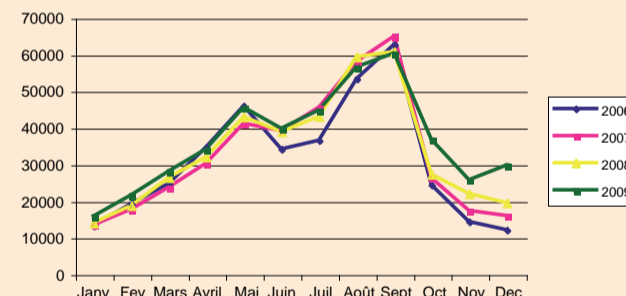
Evolution des nuitées



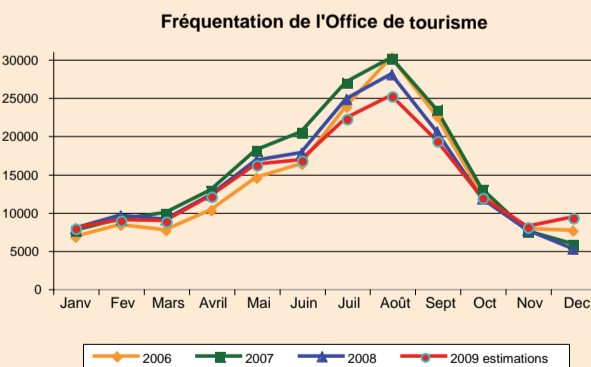
Evolution des nuitées



Évolution de la fréquentation



Évolution de la fréquentation



Pour plus d'information :
Bilan annuel 2009 téléchargeable sur le site Internet
www.angersloiretourisme.com
Pour plus d'informations :
olivier.bouchereau@angersloiretourisme.com

Imprimé sur papier recyclé. Crédits photos : G&A links/JP Salle
Maquette : © Atmosphère 02 41 66 83 38



Angers Loire
TOURISME
Office de tourisme****

Angers Loire Tourisme****

Office de tourisme d'Angers Loire Métropole
7 Place Kennedy - BP 15157 - 49051 Angers Cedex 02
Tél : (33) 2 41 23 50 00 - Fax : (33) 2 41 23 50 09
E-mail : accueil@angersloiretourisme.com
Site internet : www.angersloiretourisme.com