



L'Office de tourisme d'ANGERS LOIRE METROPOLE

L'ENTREPRISE

L'Office de tourisme de l'agglomération angevine est géré par une Société d'Economie Mixte Locale qui regroupe Angers Loire Métropole, la Ville d'Angers, les Chambres Consulaires et une dizaine de partenaires représentatifs de l'économie touristique locale.

SES MISSIONS

Elles sont confiées principalement par Délégations de Service Public par la Ville d'Angers et Angers Loire Métropole. Elles contribuent au rayonnement de la région et génèrent des retombées économiques à partir du tourisme et des rencontres professionnelles.

OFFICE DE TOURISME ET PROMOTION DU TERRITOIRE

Accueil et information du public.
Marketing, communication, promotion et relations presse.
Commercialisation de séjours individuels et groupes.
Centrale de réservation hébergement.
Mission de développement (études et conduite de projets)
Observatoire touristique.
Boutique de valorisation des savoir faire locaux.

BUREAU DES CONGRÈS ET ÉVÉNEMENTS

Développement des rencontres professionnelles et des événements culturels et sportifs.
Promotion des atouts de la destination et des acteurs de la filière.
Observatoire économique.
Agence réceptive Affaires et centrale hébergement.

EXPLOITATION DE SITES ET D'ÉVÉNEMENTS

Château-Musée de la Communication - Domaine de Pigneroles, lieu dédié à la valorisation des sciences et techniques de la communication.
Port fluvial, halte autocariste.
Made In Angers, le plus grand évènement local en France de visites d'entreprises et 3 week-ends de découverte des savoir-faire.
Soleils d'Hiver, marché de Noël traditionnel et programmation d'animations, d'expositions et de temps forts.
Visites guidées ou animées, les Rendez-vous de l'Office de tourisme.

ANGERS LOIRE TOURISME

Office de tourisme**** d'Angers Loire Métropole
Bureau des Congrès et Événements
7 place Kennedy - BP 15 157
49051 Angers Cedex 02
Tél.: 02 41 23 50 00

accueil@angersloiretourisme.com
www.angersloiretourisme.com



Principales actions

Information des touristes et des Angevins

Un accueil 7 jours sur 7 assuré au comptoir, au téléphone, par courrier et courriel. Equipe renforcée en haute saison à l'accueil principal – Kennedy - et par 9 points d'information décentralisés sur les principales communes touristiques de l'agglomération, ainsi qu'au port fluvial d'Angers.

Nombreuses prestations proposées: réservation d'hébergement, vente de passeports touristiques et de courts séjours, billetteries et places de spectacles, boutique, location de vélos, service change, ...

Un dispositif d'accueil pour les autocaristes: aire de dépose près du château, un local-détente pour les chauffeurs à proximité.

Marketing et Communication

Un plan marketing pluriannuel fixant les orientations stratégiques en cohérence avec le projet de territoire défini par la Ville d'Angers et Angers Loire Métropole.

Un plan d'action et une gamme de documents élaborés tous les ans pour la promotion du territoire, pour l'information des touristes, pour la commercialisation de séjours...

Un site Internet www.angersloiretourisme.com, de plus en utilisé pour la promotion du Pays Loire Angers (nombreux services en ligne).

Des outils dédiés au tourisme d'Affaires - www.meetinangers.com

Commercialisation

Conception, promotion et commercialisation de visites guidées de la ville, de forfaits touristiques et d'affaires pour les clientèle groupes et individuelles s'appuyant sur un réseau de 400 professionnels.

Une centrale de réservation en commun avec les Offices de tourisme de Cholet et Saumur (disponibilités et réservation d'hébergement sur le Net en temps réel, vente de courts séjours); utilisée également par le Bureau des Congrès et Evénements (gestion des contrats de réservation pour congrès, séminaires et salons).

Angers dispose d'une véritable agence de tourisme « réceptif » pour le grand public et pour assister les organisateurs de voyages et d'événements professionnels, sportifs ou culturels.

Etudes et développement

Conduite d'études et de projets principalement pour le compte de la Ville d'Angers et Angers Loire Métropole.

Dossiers en cours les plus significatifs: observation de l'économie touristique agrément et affaire, développement du label Tourisme & Handicap sur le territoire, valorisation touristique du centre historique, mise en tourisme du port et organisation de navettes fluviales.

Exploitation d'évènements et de sites

Co-organisation avec Angers Loire Métropole de «Made In Angers».

Mise en œuvre d'un programme de visites découvertes (visites spectacle, visites d'art et d'histoire, rdv gourmands et du végétal, visites à vélo...).

Conception et promotion des Journées du Patrimoine.

Coordination pour le compte de la Ville d'Angers de Soleils d'Hiver.

Exploitation du château-musée de la Communication et de l'Orangerie au Domaine de Pignerolle.

Gestion du port fluvial et des pontons pour bateaux à résidents et bateaux à passagers.

Chiffres clés en 2010

5 500 emplois dans le tourisme
+ 15 % d'augmentation de l'activité touristique depuis 2000

Accueil et information :

- Nombre de personnes accueillies : 157 498
- Nombre d'appels téléphoniques reçus : 25 093
- Nombre de courriers reçus à l'accueil : 852
- 24,2 % de clientèle étrangère
- Nombre de jours d'ouverture par an : 362 jours

Marketing et Communication :

- Nombre de documents édités : 31
- Tirage total : 390 000 exemplaires dont 60 500 exemplaires en langues étrangères
- Presse : 15 accueils, 46 journalistes français et étrangers
- 8 opérations de promotion
- 243 000 visites annuelles pour le site web

Autres indicateurs d'activité :

- Nombre de clients (groupes agrément/groupes Affaires) : 24 469
- Nuitées engendrées (groupes + individuels) par la centrale de réservation : 6 253
- 1 637 City Pass vendus.
- 3 624 participants au programme des visites estivales
- Made In Angers : 16 243 visiteurs, 112 entreprises
- Soleils d'hiver : 1 mois d'animations autour du marché de Noël
- Château-musée de la Communication : 12 600 visiteurs
- Port fluvial : 60 jours d'activités des navettes fluviales, 21 bateaux résidents, 2 bateaux à passagers
- 7 162 lits marchands et 554 320 nuitées hôtelières
- Un réseau de 50 acteurs impliqués dans Tourisme et Handicap

Entreprise citoyenne...
...reconnue pour son niveau de services, responsable et très engagée dans la démarche qualité

Notre engagement qualité

Engagement n°1 Un accueil multilingue et des services disponibles 7j/7 toute l'année.

Engagement n°2 Une information à jour sur l'offre du territoire d'agglomération.

Engagement n°3 Des offres de séjours, de visites et d'animation sélectionnées pour les individuels, les groupes, la clientèle affaires.

Engagement n°4 Une finalité de rayonnement et développement territorial au service des acteurs économiques grâce à la progression du tourisme et des rencontres professionnelles.

Engagement n°5 Une démarche d'amélioration constante par l'écoute des clients, l'éco-responsabilité, et l'accessibilité pour tous.



Office de tourisme****



Labellisation Tourisme & Handicap



NF Service

Pour les activités d'accueil / information et de promotion/communication.



ISO 9001

Pour l'ensemble de ses activités.



Qualité Tourisme™

