



Compte-rendu
**RENCONTRE AVEC LES HEBERGEURS
DE TOURS METROPOLE VAL DE LOIRE**
8 juin 2023, salle Jean Germain

1) Les orientations de la politique touristique de Tours Métropole Val de Loire

► **1.1. Le plan d'actions**

Les liens resserrés avec les socio-professionnels du tourisme, en particulier avec les hébergeurs, est primordial pour assurer la réussite des 21 actions.

**1. FÉDÉRER ET ANIMER LE RÉSEAU DES ACTEURS & DÉVELOPPER
UNE GOUVERNANCE PARTICIPATIVE**

Action 1. Développer des alliances entre les territoires et faire émerger des opportunités stratégiques

Action 2. Le tourisme d'affaires et/ou l'événementiel, une filière-clé à accompagner

Action 3. Affirmer le tourisme comme un levier de la stratégie de Tours Métropole Val de Loire

Action 4. Déployer un référentiel durable pour la destination qui implique les acteurs

Action 5. Impliquer les acteurs du tourisme local dans la mise en œuvre de la stratégie touristique de la Métropole

Action 6. Soutenir l'emploi et la formation des acteurs du tourisme

2. INCARNER L'HOSPITALITÉ ET L'EXCELLENCE DE L'ACCUEIL

Action 7. Structurer un parcours d'accueil fluide

Action 8. Proposer des offres touristiques pour tous

Action 9. Assurer le confort des touristes

Action 10. Conforter une politique de fidélisation globale tout au long du parcours client

Action 11. Asseoir une culture de la donnée auprès des institutions et des socio-professionnels

3. PROPOSER DES VISITES BAS CARBONE

Action 12. Déployer une offre cyclotouristique à haut niveau de services

Action 13. Favoriser les mobilités douces, l'intermodalité et intégrer la problématique du dernier kilomètre

Action 14. Savoir accueillir les clientèles cyclotouristiques

Action 15. Favoriser les circuits courts et réduire le gaspillage

4. FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE UNIQUE : DU "CITY BREAK" AU "CITY BREAK AU VERT"

Action 16. Replacer le classement UNESCO « Val de Loire Patrimoine mondial » au cœur d'expériences touristiques

Action 17. S'affirmer comme une destination de culture culinaire

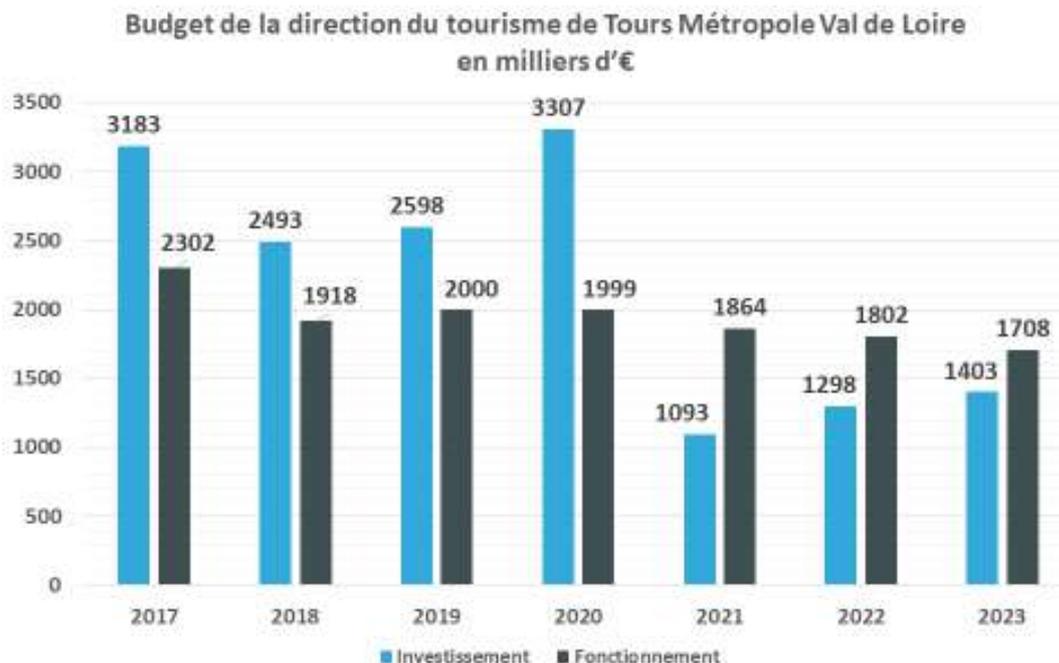
Action 18. Renforcer le développement du tourisme de nature et de bien-être

Action 19. Développer et soutenir l'offre de loisirs expérientielle pour valoriser le patrimoine et la culture

Action 20. Booster l'offre de convivialité et l'offre nocturne

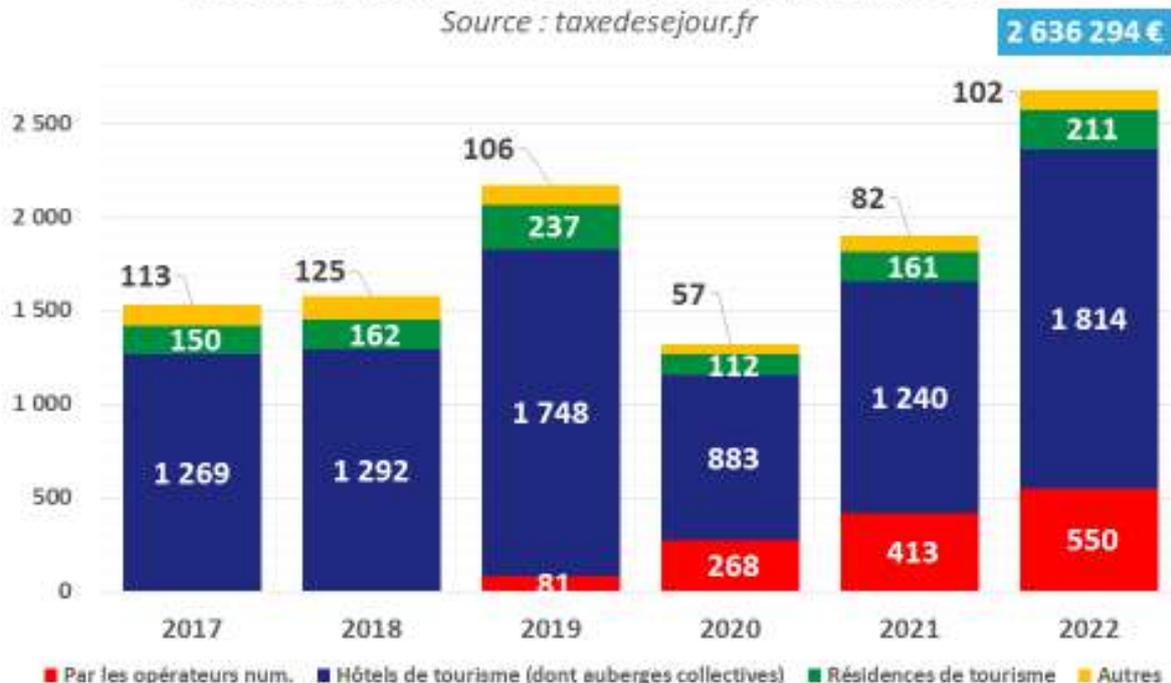
Action 21. Faire vivre intensément la destination toute l'année

► 1.2. Les moyens financiers dédiés à la politique touristique métropolitain



Recettes de la taxe de séjour de 2017 à 2022 en milliers d'€

Source : taxedesejour.fr

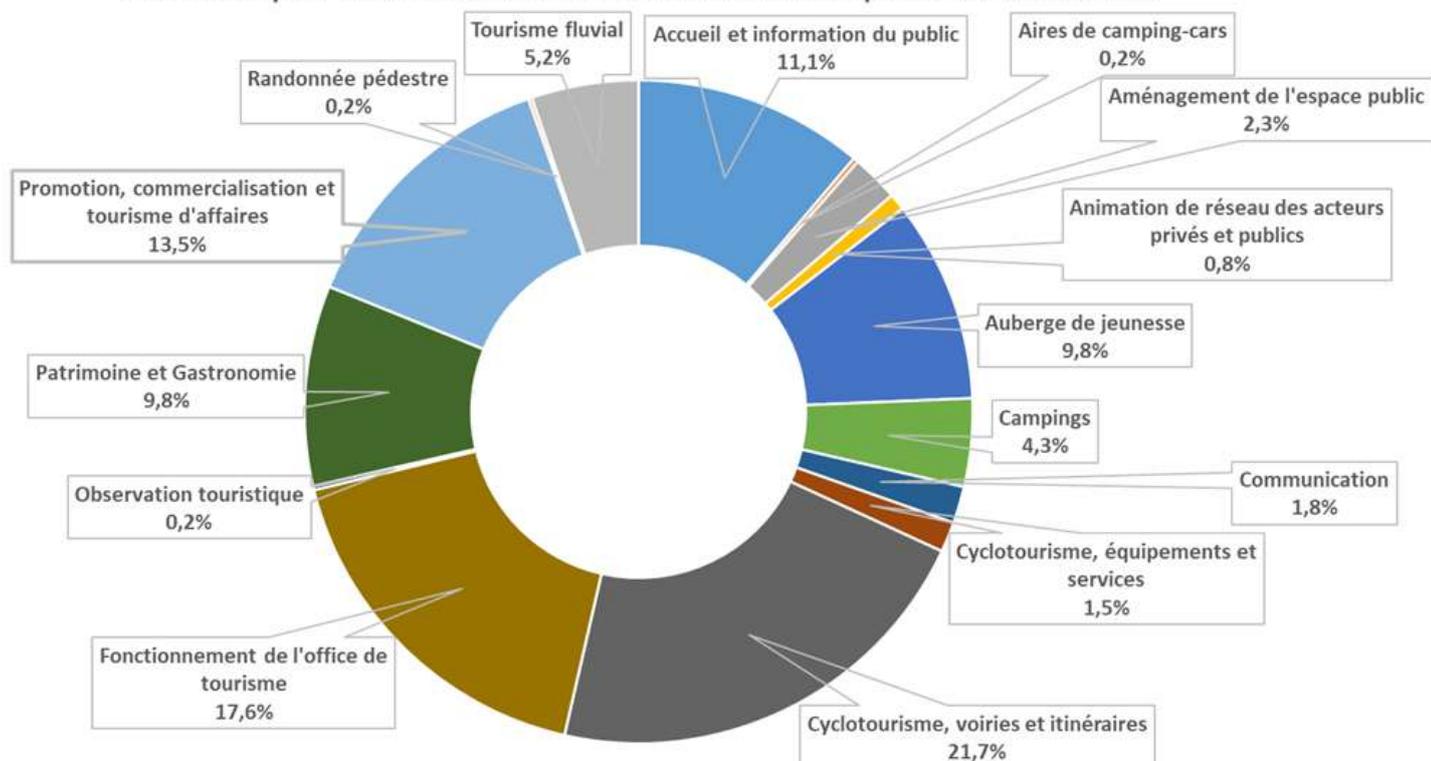


Sont à noter :

- La part importante collectée par l'hôtellerie, dont le volume est en hausse depuis 2017
- La part croissante des sommes collectées par les opérateurs numériques

► 1.3. Réalisations

Répartition moyenne annuelle des ressources financières allouées au titre de la politique touristique par Tours Métropole Val de Loire et l'Office de tourisme métropolitain de 2017 à 2022



Parmi les actions réalisées dans le cadre de la politique touristique, on trouve entre autres :

- le développement du cyclotourisme : aménagements cyclables structurants, équipements et services dédiés aux cyclotouristes ;
- le développement des offres de nature : aménagement de 36 sentiers de randonnée, promotion et commercialisation de l'offre de batellerie, travaux d'accessibilité des bateaux ;
- des aménagements urbains pour améliorer l'accueil des visiteurs : requalification de l'espace public à Villandry et Rochecorbon, gestion des campings métropolitains et des aires de camping-cars ;
- la promotion du territoire à travers le financement de campagnes de destination.

2) L'Office de tourisme & des congrès Tours Val de Loire tourisme : partenaire des hébergeurs

► 2.1. Présentation des cibles et des outils

LES OUTILS...

- > **Guide du Partenaire**
- > **Guide du tourisme responsable à destination des hébergeurs**
- > **Newsletters Pros & Partenaires**
- > **Développement du module partenaire**
- > **Des événementiels dédiés**

Documents disponibles sur le site Internet
www.tours-tourisme.fr



Tourisme & Congrès
TOURS LOIREVALLEY

ET LE DÉVELOPPEMENT ? DURABLE ?

- > **Classement des meublés de Tourisme**
- > **Accompagnement vers la labellisation Clef Verte**
- > **...et d'autres labellisations...**
- > **Des partenariats...**



Tourisme & Congrès
TOURS LOIREVALLEY

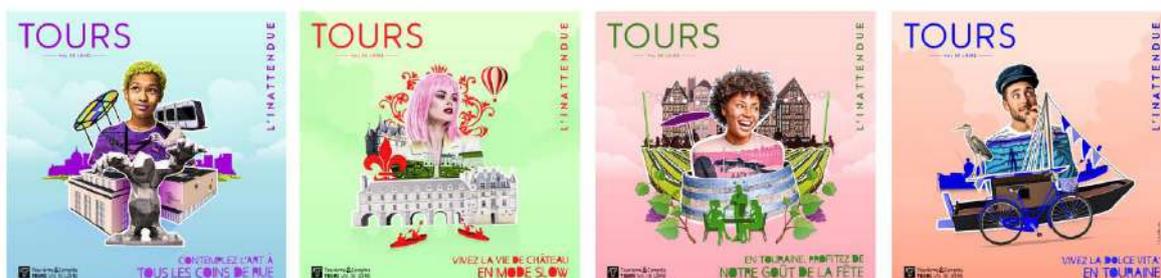
► 2.2. Temps forts 2023



► 2.3. Editions et campagne digitale

- > **City Guide** - mars
- > **Plan Tours & alentours** - mars
- > **Magazine tourisme d'affaires** - mars HEAVENT Cannes
- > **Goût de Tours printemps / été** - avril
- > **Guide du Partenaire** - octobre
- > **Goût de Tours automne / hiver** - octobre
- > **Brochure Groupes & Packages individuels** - octobre
- > **The Tourist** (interne) - bimestriel

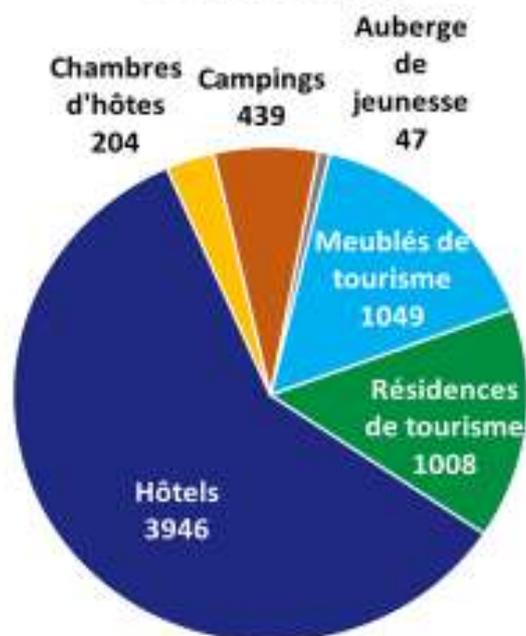
Une **campagne ENCORE PLUS POP** majoritairement digitale de mai à octobre



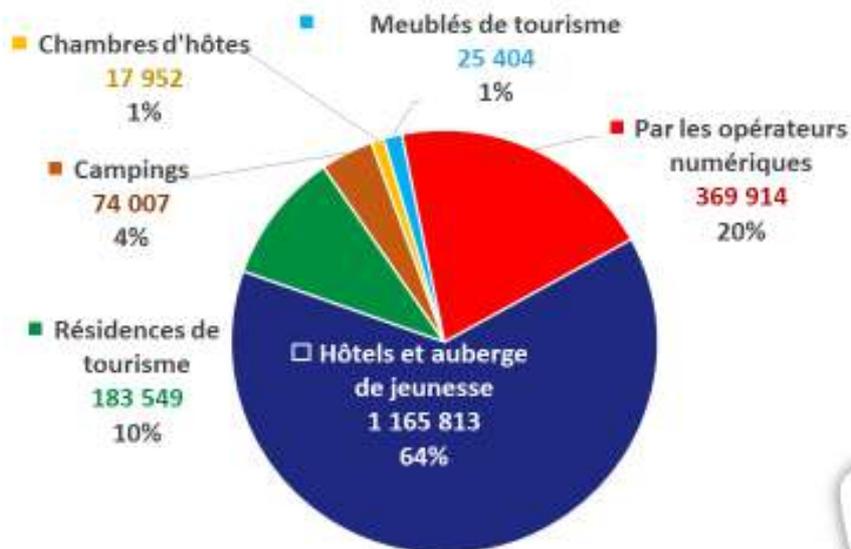
3) Focus sur l'hébergement touristique

► 3.1. Etat des lieux

Nombre de chambres par catégorie d'établissements



Nombre de nuitées déclarées en direct et par les opérateurs numériques pour l'année 2022



Pour information, les données et analyses liées à l'observation touristiques sont disponibles :

- Sur le site de Tours Métropole Val de Loire : <https://www.tours-metropole.fr/espace-pro-tourisme>
- Sur le site de l'Agence départementale du tourisme : <https://www.tourainfopro.com/conjoncture-et-bilans-de-saison/>
- Sur le site du Comité Régional du tourisme : <https://tourisme-pro-centre-valde Loire.fr/nos-services/observatoire/>

► 3.2. Tarifs de la taxe de séjour à compter du 1^{er} janvier 2024

Catégories	Tarifs 2023 (taxe additionnelle incluse)	Tarifs TMVL 2024	Taxe additionnelle départementale de 10%	Total cumulé
1. Palaces	3,30 €	4,60 €	0,46 €	5,06 €
2. Hôtels, résidences, meublés 5*	3,30 €	3,00 €	0,30 €	3,30 €
3. Hôtels, résidences, meublés 4*	2,53 €	2,30 €	0,23 €	2,53 €
4. Hôtels, résidences, meublés 3*	1,65 €	1,50 €	0,15 €	1,65 €
5. Hôtels, résidences, meublés 2*	0,99 €	0,90 €	0,09 €	0,99 €
6. Hôtels, résidences, meublés 1*, chambres d'hôtes	0,88 €	0,80 €	0,08 €	0,88 €
7. Campings 3, 4 et 5*	0,66 €	0,60 €	0,06 €	0,66 €
8. Campings 1 et 2*	0,22 €	0,20 €	0,02 €	0,22 €
9. Hôtels, résidences et meublés non classés	5%	5%	+10% montant	5% + 10% montant

4) Echanges avec les hébergeurs – axes de travail identifiés

► L'emploi

De manière générale, tous les domaines d'activité en France connaissent des difficultés de recrutement.

La question de l'attractivité de l'emploi touristique se pose avec acuité :

- Comment attire-t-on le personnel, notamment pour les meublés, pour lesquels il est difficile de proposer un temps plein ?
- Les métiers de ménage, notamment, sont difficiles et mal payés. Quelles solutions pour une bonne rémunération sans augmenter trop significativement les charges salariales ?
- L'emploi touristique semble plus attractif sur le littoral, qui propose un cadre de vie supérieur hors des horaires de travail. L'enjeu pour Tours est de véhiculer l'image d'une destination agréable et dynamique pour les employés en dehors des horaires de travail.

Les outils ou solutions suivantes sont évoqués :

- Rendre l'emploi touristique de moins en moins saisonnier en relayant les événements sur les ailes de saison
- Une campagne digitale pour communiquer sur les emplois du tourisme, encore mal connus, de la même manière que cela a été fait à Amboise.
- Créer sur une place de marché commune, valorisée par un organisme ou une collectivité comme Tours Métropole Val de Loire.

- S'inspirer d'exemples sur le territoire national ou à l'étranger : une prise en charge financière par la collectivité ou les entreprises de toutes les dépenses pour le saisonnier.
- Le déploiement de maisons des saisonniers sur le territoire pour assurer un hébergement à prix raisonnable.
- Sanctuariser une partie du budget, notamment liée à la recette de taxe de séjour apportée par les opérateurs numériques, pour mettre en œuvre ces opérations.

► **Tourisme à vélo**

L'enjeu d'un itinéraire cyclable entre le Prieuré St-Come et Villandry le long de la Loire est souligné. Cet itinéraire est prévu dans le cadre du schéma directeur cyclable (itinéraire 7) : l'itinéraire est actuellement en études avant travaux.

La problématique de vol de vélos à Tours est toujours d'actualité, si bien que certains hébergeurs déconseillent à leurs clients de prendre leurs vélos. Le déploiement de box sécurisé serait une réponse.

L'accès aux services est également un enjeu pour les cyclotouristes. L'offre de services existe, l'enjeu est avant tout de la rendre visible, via des panneaux d'information, de la signalétique ou le support numérique.

► **Visibilité de la Loire**

La Loire apparaît comme le grand élément différenciant de la destination. La rendre plus visible répond à une promesse de séjour.

Une attention particulière est donc portée sur la création de vues sur la Loire et sur l'entretien des hautes herbes à proximité du fleuve.

En centre-ville de Tours, il est fréquent que les touristes demandent où se trouve la Loire.

► **Lieux de baignade**

La baignade est une activité souvent sollicitée par la clientèle, et notamment la baignade en pleine nature.

La question du développement de la baignade est un axe de travail qui a été identifié dans le schéma de développement touristique métropolitain 2023-2027.

► **Communication sur l'offre d'animations et d'événements en séjour**

Bien que beaucoup d'animations, notamment pour les enfants, aient lieu sur le territoire métropolitain, leur mise en valeur apparaît perfectible à plusieurs hébergeurs par la centralisation de cette information autour d'un seul outil.

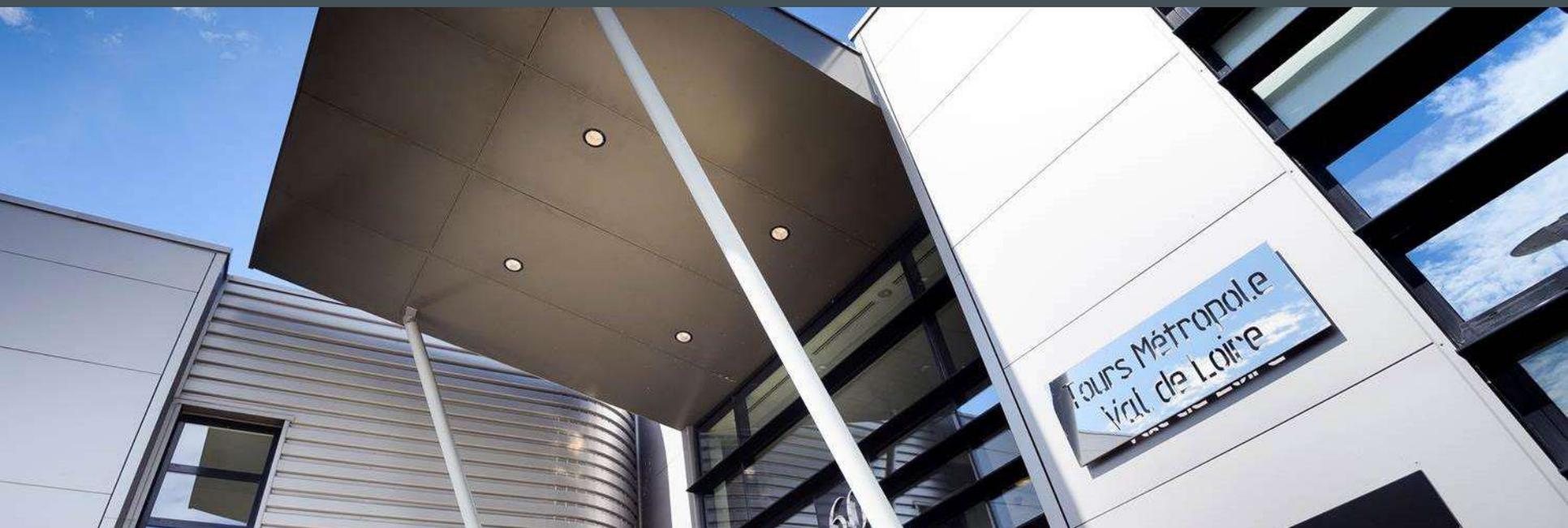
Une autre idée consisterait à développer des webinaires à l'attention des hébergeurs, afin que les collaborateurs connaissent l'offre d'animations et d'événements. Ce format paraît plus adapté que celui des eductours proposés par l'Office de tourisme.

► Demande de précision sur les cas d'exonération de taxe de séjour, notamment les saisonniers

Il est prévu de mettre un document en ligne sur la plateforme taxedesejour.fr pour apporter les précisions nécessaires sur le cas des travailleurs saisonniers.

Rencontre avec les hébergeurs

08 juin 2023



1. LES ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE DE TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE 2023-2027

- ▶ Plan d'actions
- ▶ Moyens financiers
- ▶ Les réalisations

2. L'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRÈS TOURS VAL DE LOIRE TOURISME : PARTENAIRE DES HÉBERGEURS

3. FOCUS SUR L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

- ▶ Etat des lieux de l'hébergement
- ▶ Agir sur la qualification des hébergements
- ▶ Mieux identifier les hébergements touristiques

4. ECHANGES : QUELLES ATTENTES ET QUELS BESOINS POUR DEMAIN

1. ORIENTATIONS DE LA POLITIQUE TOURISTIQUE DE TOURS MÉTROPOLE VAL DE LOIRE 2023-2027



- ▶ Une inscription du 3^{ème} schéma dans la continuité des 2 précédents
- ▶ Nécessité d'accompagner la relance d'un secteur économique
- ▶ Implication et la convergence de tous les acteurs publics et privés
- ▶ L'engagement de tous face aux enjeux de la transition écologique
- ▶ Les attentes des visiteurs : la recherche d'une expérience hyperpersonnalisée

**« TOURS MÉTROPOLÉ VAL DE LOIRE,
UNE EXPÉRIENCE DURABLE À PARTAGER »**

1. FÉDÉRER ET ANIMER LE RÉSEAU DES ACTEURS & DÉVELOPPER UNE GOUVERNANCE PARTICIPATIVE

Action 1. Développer des alliances entre les territoires et faire émerger des opportunités stratégiques

Action 2. Le tourisme d'affaires et/ou l'événementiel, une filière-clé à accompagner

Action 3. Affirmer le tourisme comme un levier de la stratégie de Tours Métropole Val de Loire

Action 4. Déployer un référentiel durable pour la destination qui implique les acteurs

Action 5. Impliquer les acteurs du tourisme local dans la mise en œuvre de la stratégie touristique de la Métropole

Action 6. Soutenir l'emploi et la formation des acteurs du tourisme

2. INCARNER L'HOSPITALITÉ ET L'EXCELLENCE DE L'ACCUEIL

Action 7. Structurer un parcours d'accueil fluide

Action 8. Proposer des offres touristiques pour tous

Action 9. Assurer le confort des touristes

Action 10. Conforter une politique de fidélisation globale tout au long du parcours client

Action 11. Asseoir une culture de la donnée auprès des institutions et des socio-professionnels

3. PROPOSER DES VISITES BAS CARBONE

Action 12. Déployer une offre cyclotouristique à haut niveau de services

Action 13. Favoriser les mobilités douces, l'intermodalité et intégrer la problématique du dernier kilomètre

Action 14. Savoir accueillir les clientèles cyclotouristiques

Action 15. Favoriser les circuits courts et réduire le gaspillage

**4. FAIRE VIVRE UNE EXPÉRIENCE UNIQUE :
DU "CITY BREAK" AU "CITY BREAK AU VERT"**

Action 16. Replacer le classement UNESCO « Val de Loire Patrimoine mondial » au cœur d'expériences touristiques

Action 17. S'affirmer comme une destination de culture culinaire

Action 18. Renforcer le développement du tourisme de nature et de bien-être

Action 19. Développer et soutenir l'offre de loisirs expérientielle pour valoriser le patrimoine et la culture

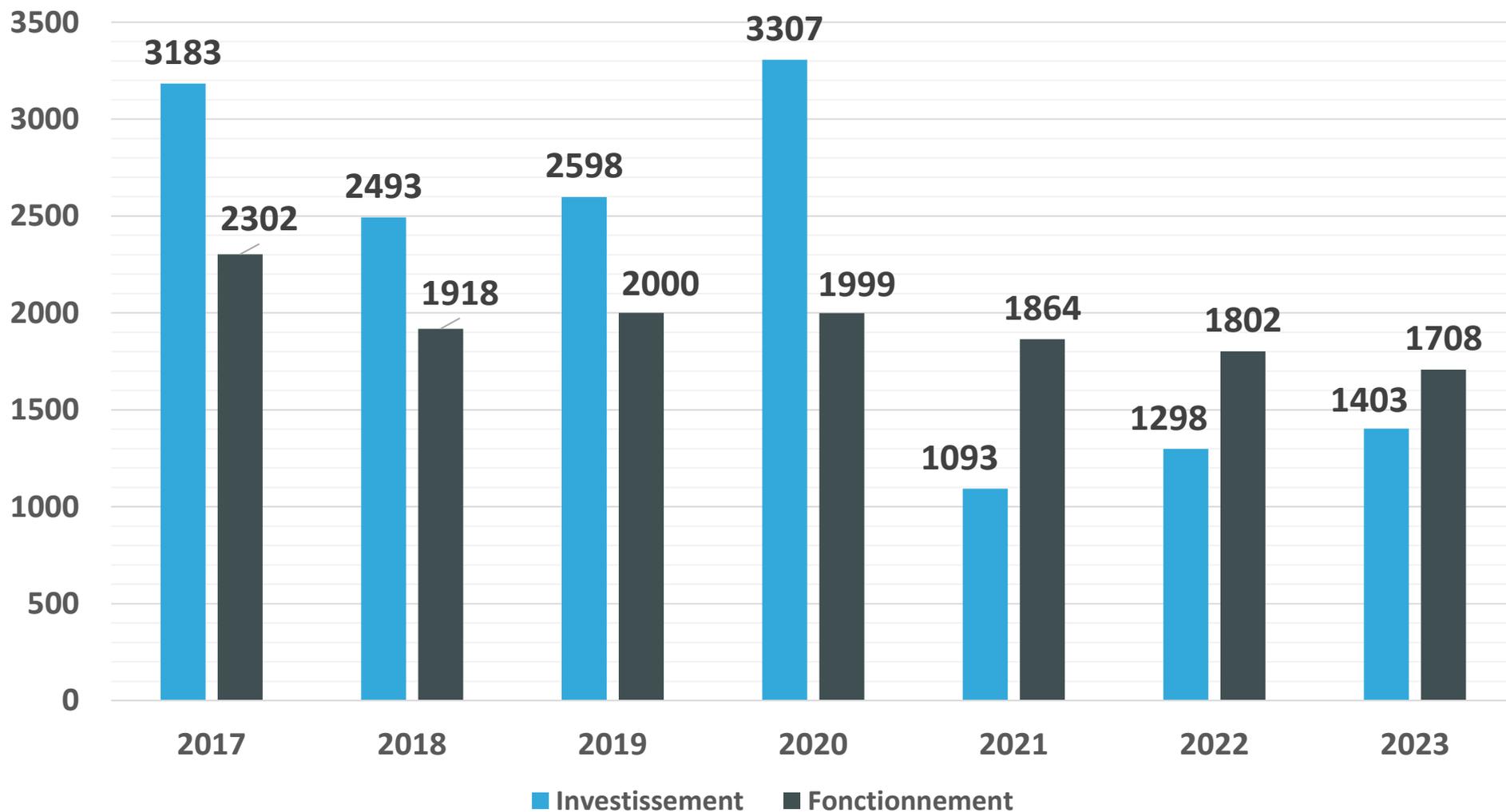
Action 20. Booster l'offre de convivialité et l'offre nocturne

Action 21. Faire vivre intensément la destination toute l'année

1.2. Moyens financiers dédiés à la politique touristique métropolitaine

Budget affecté au développement touristique

Budget de la direction du tourisme de Tours Métropole Val de Loire en milliers d'€



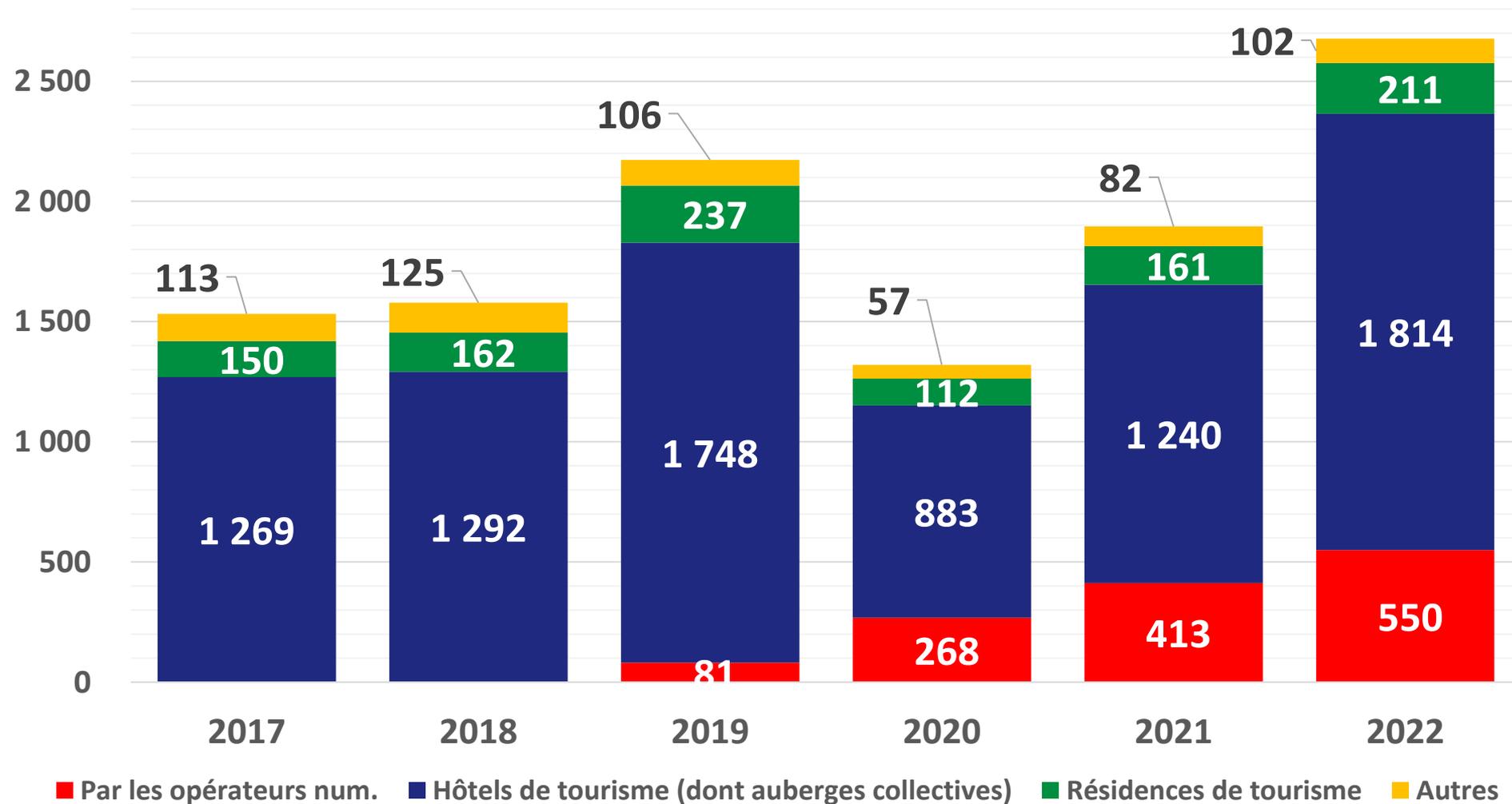
1.2. Moyens financiers dédiés à la politique touristique métropolitaine

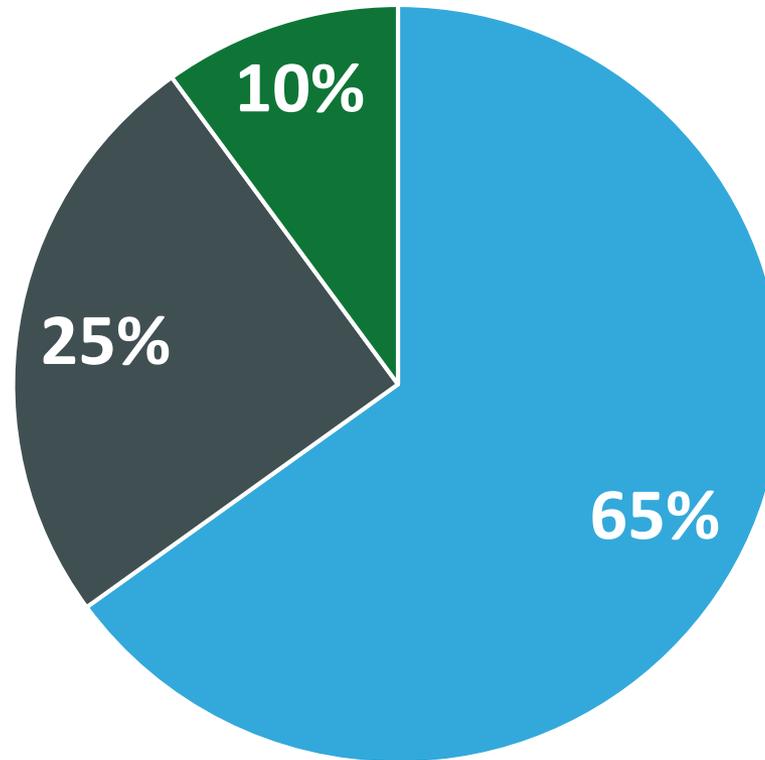
La taxe de séjour

Recettes de la taxe de séjour de 2017 à 2022 en milliers d'€

Source : *taxedesejour.fr*

2 636 294 €



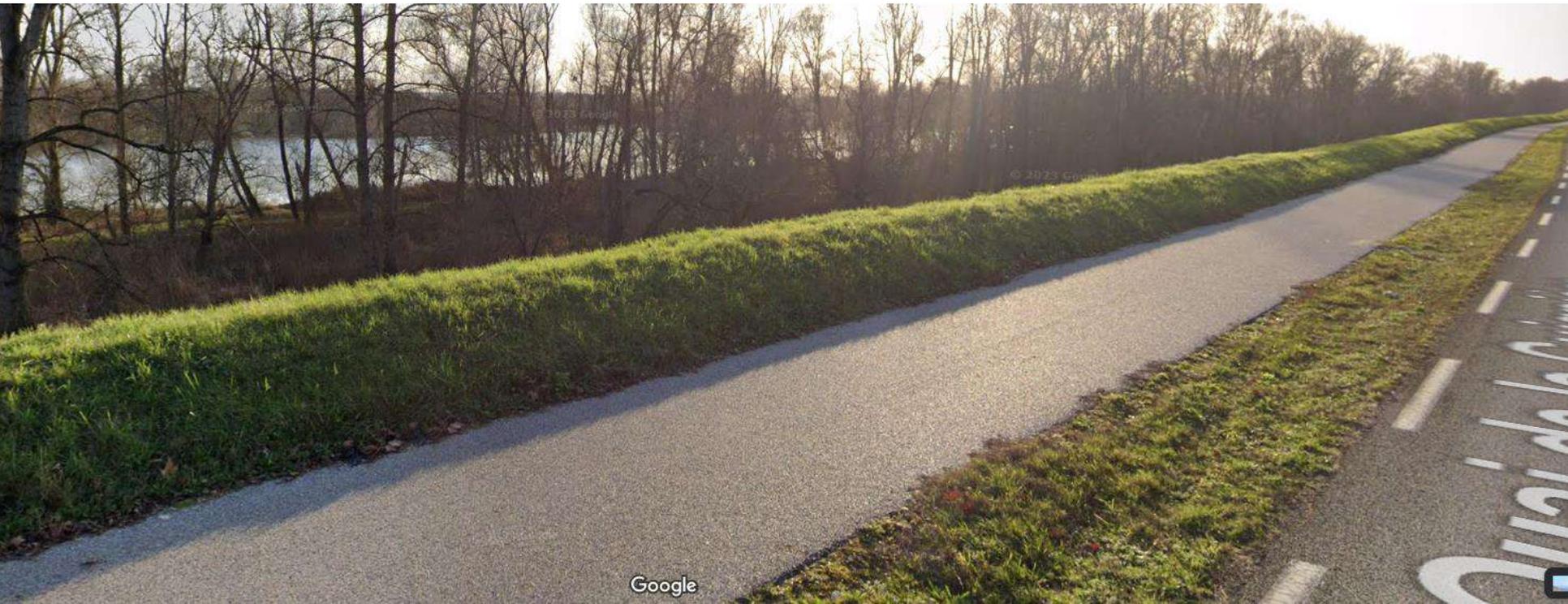


- Participation au fonctionnement de Tours Val de Loire tourisme
- Autres projets pilotés par Tours Métropole Val de Loire
- Reversement au Département (taxe additionnelle de 10%)

► Quelques exemples de projets pilotés par la Métropole

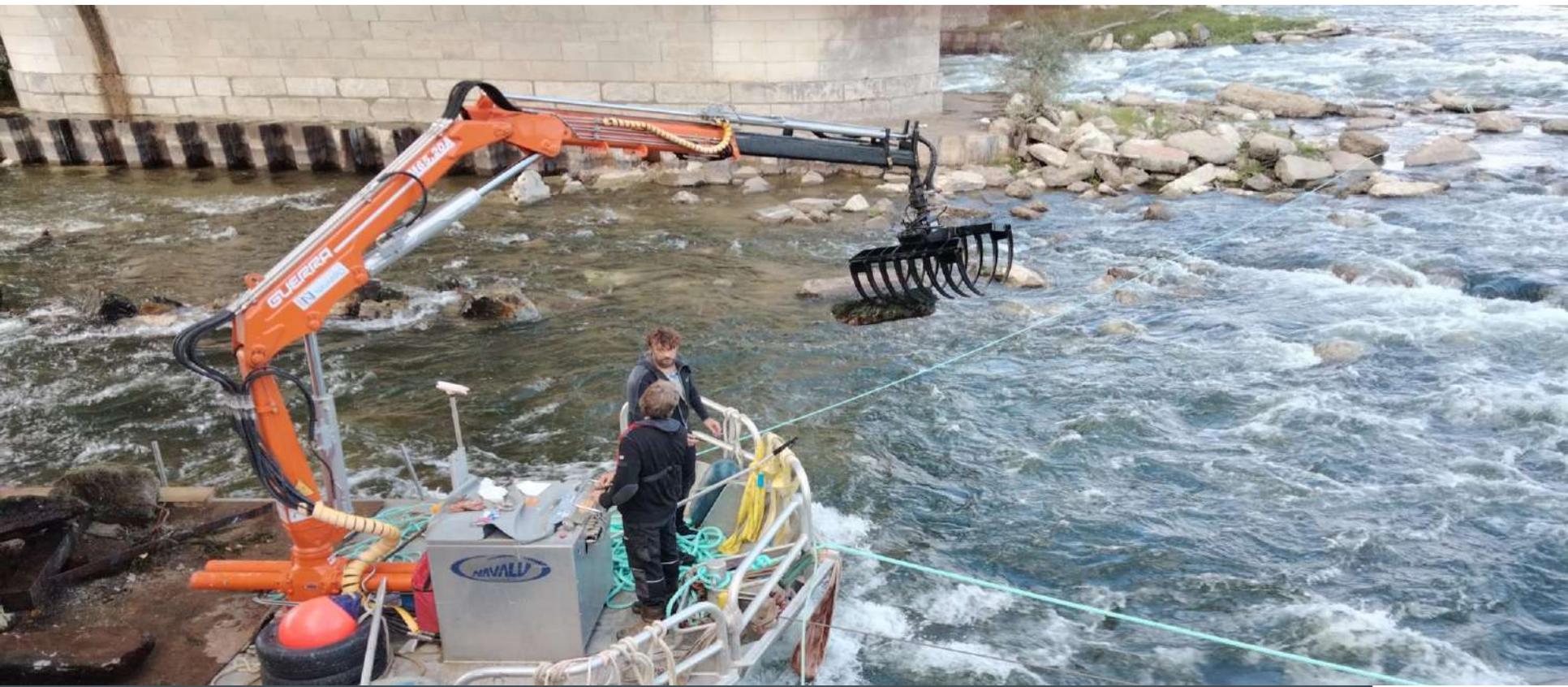
► Le développement du cyclotourisme

- Des aménagements cyclables structurants (itinéraires)
- Le développement de services dédiés aux cyclotouristes (aires d'arrêt cyclotouristiques)



► Le développement des offres de nature

- 36 sentiers de randonnées pédestres aménagés en partenariat avec le Comité Départemental de Randonnée Pédestre (CDRP)
- La promotion et la commercialisation de l'offre de batellerie et le soutien aux investissements



► Des aménagements urbains pour améliorer l'accueil des visiteurs :

- Dans l'espace public (Villandry, Rochechouart)
- Dans les équipements métropolitains (campings et aires de camping-cars)

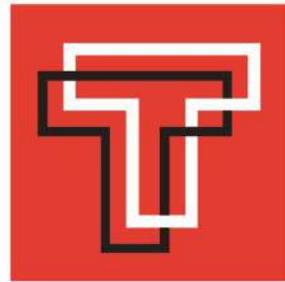


- ▶ La promotion du territoire et le financement de campagnes de destination
- ▶ Une cellule d'observation touristique partagée avec la Région et le Département



2. L'OFFICE DE TOURISME & DES CONGRÈS TOURS VAL DE LOIRE TOURISME : PARTENAIRE DES HÉBERGEURS





Tourisme & Congrès
TOURS LOIRE VALLEY

Réunion Hébergeur

8 juin 2023 - Tours Métropole Val de Loire

1 MILLION €EUROS

COLLABORER AVEC L'OFFICE...

> Cible « Grand Public »

- Commercialisation / communication directe aux visiteurs via le site internet et les accueils
- Service Réceptif & Production : **Packages individuels**

> Cible « Pros »

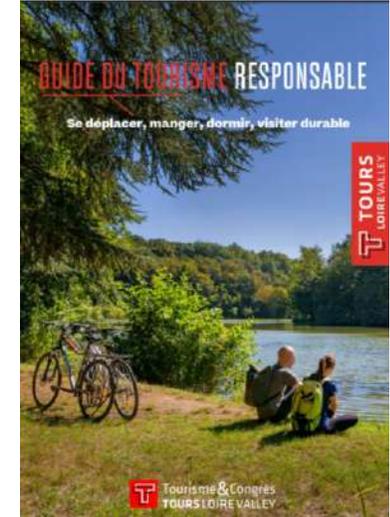
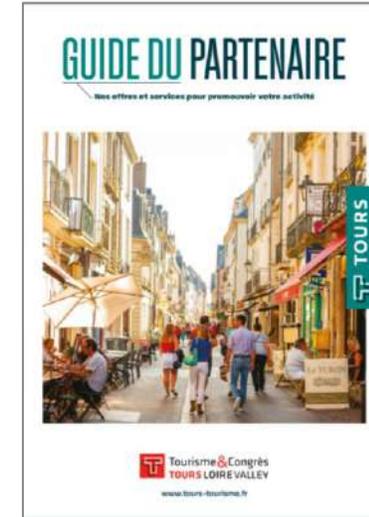
- Service Réceptif & Production : accueil de **groupes**
- Bureau des Congrès :
 - Hébergement des **participants** à des événements pros
 - **Séminaires Résidentiels**



LES OUTILS...

- > **Guide du Partenaire**
- > **Guide du tourisme responsable** à destination des hébergeurs
- > **Newsletters Pros & Partenaires**
- > **Développement du module partenaire**
- > **Des événementiels dédiés**

Documents disponibles sur le site Internet
www.tours-tourisme.fr



ET LE DÉVELOPPEMENT ? DURABLE ?

- > **Classement des meublés de Tourisme**
- > **Accompagnement vers la labellisation Clef Verte**
- > **...et d'autres labellisations...**
- > **Des partenariats...**



TEMPS FORTS 2023

Janvier
**Pure Meetings
& Events**

Mars
**Rendez-vous
en France**

Mai
**Convention
Nationale de
Hospitalité**

8 septembre
au 28 octobre
**Coupe du Monde
de rugby**

Octobre
Eventours

Décembre
**Pass Noël
au Pays des
Châteaux**

Février
**Instant
Clef Verte**

Avril
**Heavent
Cannes**

Juin
**Open de
Villandry**

Septembre
**Pure Meetings
& Events**

Novembre
**La Loire se met
en Seine**

LES ÉDITIONS

- > **City Guide** - mars
- > **Plan Tours & alentours** - mars
- > **Magazine tourisme d'affaires** - mars HEAVENT Cannes
- > **Goût de Tours printemps / été** - avril
- > **Guide du Partenaire** - octobre
- > **Goût de Tours automne / hiver** - octobre
- > **Brochure Groupes & Packages individuels** - octobre
- > **The Tourist** (interne) - bimestriel

COMMUNICATION 2023

Une **campagne ENCORE PLUS POP** majoritairement digitale
de mai à octobre





QUESTIONS ?

MERCI DE VOTRE ATTENTION

3. FOCUS SUR L'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE



3.1. Etat des lieux de l'hébergement touristique dans la Métropole

A échelle régionale

	Région	Département	Métropole
Hôtels	627	190	86
Résidences	26	14	14
Campings	223	57	4
Hébergements présents sur les plateformes locatives	25 000	6 300	3 000

Sources :

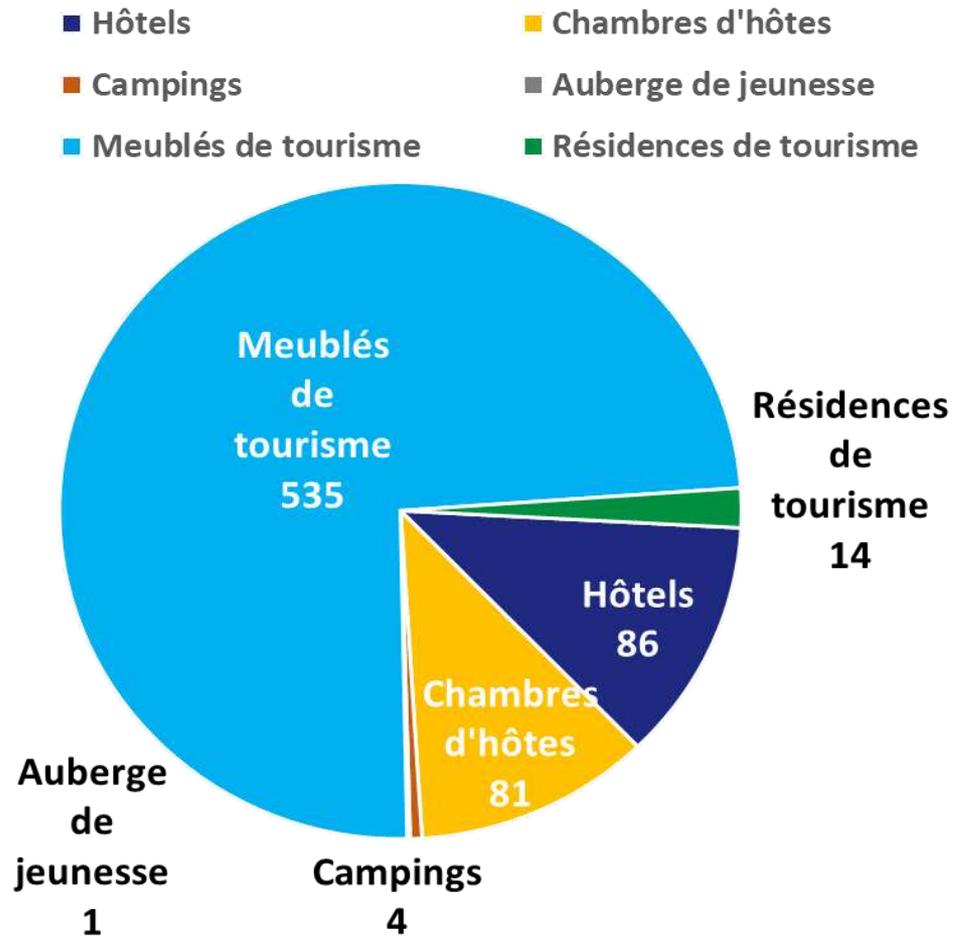
- INSEE, partenaires territoriaux ; février 2023
- AirDNA, partenaires territoriaux

3.1. Etat des lieux de l'hébergement touristique dans la Métropole

Nombre d'établissements

Nombre d'établissements par catégorie

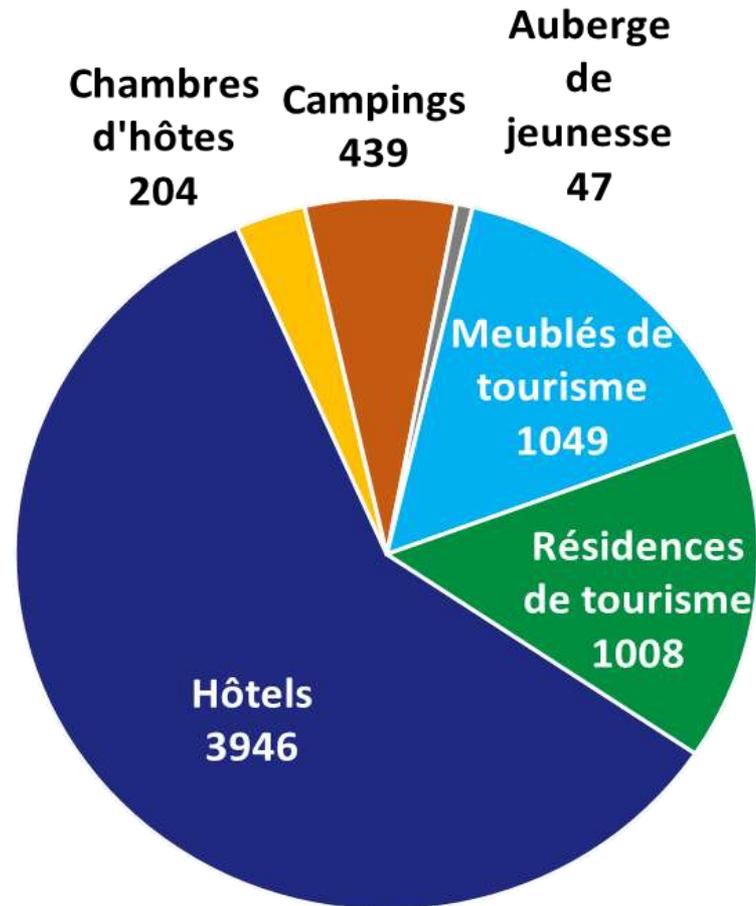
Source : Taxedesejour.fr/TMVL



3.1. Etat des lieux de l'hébergement touristique dans la Métropole

Nombre de chambres ou emplacements

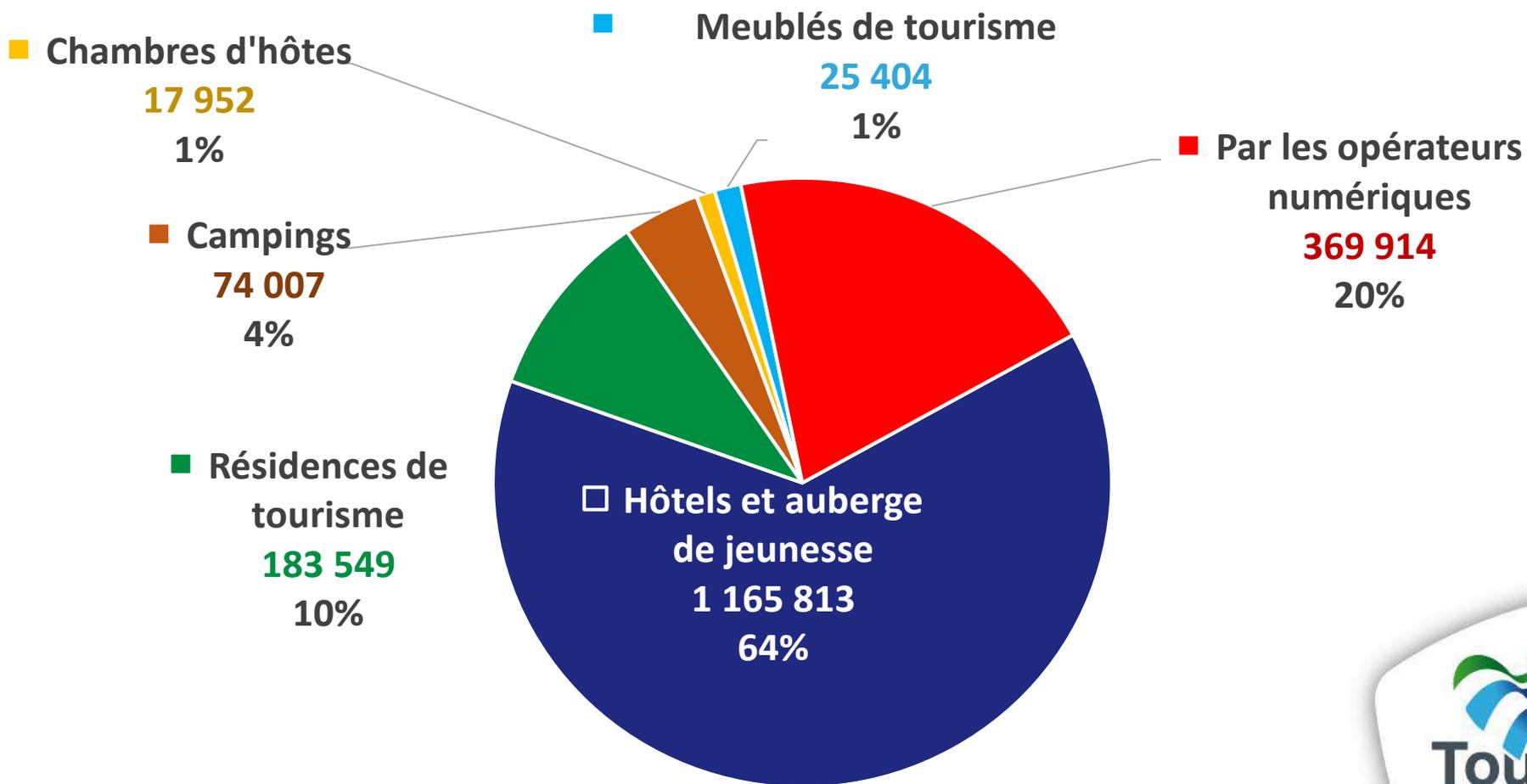
Nombre de chambres par catégorie d'établissements



3.1. Etat des lieux de l'hébergement touristique dans la Métropole

Nuitées déclarées

Nombre de nuitées déclarées en direct et par les opérateurs numériques pour l'année 2022



- ▶ **S'inscrire dans une démarche de qualité d'accueil : sur la totalité des hébergements métropolitains, 2/3 sont des meublés non classés.**
- ▶ **Inciter au classement pour répondre à l'objectif d'une offre de qualité reconnue sur la destination.**
- ▶ **Augmenter le tarif Palaces pour actionner le levier d'une montée en gamme de l'offre d'hébergements.**

Exemple :

Une nuitée à 200 € HT pour 1 personne / 5% par nuit par personne ▶ 10 €

Montant plafonné au tarif « Palaces » :

- *3,30 € en 2023 (taxe additionnelle départementale comprise)*
- *5,06 € dès 2024 (taxe additionnelle départementale comprise)*

3.2. Agir sur la qualification des hébergements

Augmentation du tarif
Palaces

► Une augmentation limitée à celle du tarif « Palaces »

Catégories	Tarifs 2023 (taxe additionnelle incluse)	Tarifs TMVL 2024	Taxe additionnelle départementale de 10%	Total cumulé
1.Palaces	3,30 €	4,60 €	0,46 €	5,06 €
2.Hôtels, résidences, meublés 5*	3,30 €	3,00 €	0,30 €	3,30 €
3.Hôtels, résidences, meublés 4*	2,53 €	2,30 €	0,23 €	2,53 €
4.Hôtels, résidences, meublés 3*	1,65 €	1,50 €	0,15 €	1,65 €
5.Hôtels, résidences, meublés 2*	0,99 €	0,90 €	0,09 €	0,99 €
6.Hôtels, résidences, meublés 1*, chambres d'hôtes	0,88 €	0,80 €	0,08 €	0,88 €
7.Campings 3, 4 et 5*	0,66 €	0,60 €	0,06 €	0,66 €
8.Campings 1 et 2*	0,22 €	0,20 €	0,02 €	0,22 €
9.Hôtels, résidences et meublés non classés	5%	5%	+10% montant	5% + 10% montant

4. ECHANGES AVEC LES HÉBERGEURS : QUELLES ATTENTES ET QUELS BESOINS POUR DEMAIN ?



- ▶ **Recueil des attentes**
- ▶ **Accompagnements proposés**