



# **Guide des services de l'Agence Départementale du Tourisme de Touraine**

**Professionnels du tourisme  
Institutionnels et collectivités**

À télécharger sur [www.tourainfopro.com](http://www.tourainfopro.com)



Touraine  
Val de Loire  
*ICI, VIVRE EST UN ART*

# VOUS

## PRESTATAIRE DE TOURISME

Hébergeur

Prestataire de loisirs

Restaurateur

Gestionnaire de site de visite

## COLLECTIVITÉ TERRITORIALE

Pays

## ORGANISME INSTITUTIONNEL

Office de tourisme

Communauté de communes

## GROUPEMENT, UN RÉSEAU

Hôteliers

Cîtes

# L'ADT

## APPORTE SON EXPERTISE

Pages 3 & 4

## CONSEILLE POUR QUALIFIER ET ADAPTER L'OFFRE TOURISTIQUE

Pages 4 & 5

## FACILITE LA PROMOTION DES PRESTATIONS TOURISTIQUES

Pages 5 & 7



## Contact

Pascal PILLAULT  
Tél. 02 47 31 42 55

ppillault@touraineloirevalley.com

## 1 Conseiller les porteurs de projets publics et privés

Les porteurs de projets, publics et privés, peuvent bénéficier de conseils de l'ADT, à quelque stade que ce soit du projet, pour tester sa viabilité potentielle et appréhender l'ensemble des problématiques liées à la thématique choisie. L'ADT peut, si nécessaire, mobiliser en plus de ses compétences internes celles de partenaires habituels comme l'ADAC pour les projets publics et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Touraine pour les projets privés.

- Conseil sur la connaissance des clientèles de la destination, les attentes et les évolutions constatées et prévisibles, l'attractivité des territoires ;
- Conseil sur les aides publiques possibles, leurs règlements et les démarches administratives à accomplir ;
- Conseil sur les démarches de labellisation possibles ou souhaitables, sur le positionnement de l'offre, les services à privilégier, la notion d'expérience client ;
- Conseil sur la communication/promotion.



## Contact

Jérôme HUET  
Tél. 02 47 31 42 58

promotion@touraineloirevalley.com

## 2 Connaître les clientèles touristiques

En lien étroit avec le Comité Régional du Tourisme de la région Centre - Val de Loire, et Tours Métropole Val de Loire, l'ADT Touraine compile les statistiques sur la fréquentation de la destination et les clientèles touristiques.

Voici les données statistiques dont l'ADT dispose, à partir desquelles nous pouvons vous conseiller :

- Fréquentation des hébergements et des sites de visites ;
- Comportement des clientèles touristiques ;
- Données sur les marchés étrangers.



## Contact

Aurore BAUDRY  
Tél. 02 47 31 42 65

international@touraineloirevalley.com

## 3 Connaître les prescripteurs de voyages français et étrangers

- Pour adapter vos prestations afin de répondre au mieux à leur demande ;
- Pour créer des supports Pro essentiels ;
- Pour entreprendre des actions de promotion et de com' B-to-B pertinentes.

Nous vous informons sur les prescripteurs de voyages et leurs clients :

- Tendances, évolution des attentes et des besoins, profils des clientèles françaises et étrangères.

Nous vous proposons des **conseils personnalisés** :

- Quelles prestations proposer ? À qui ? Sur quels marchés ? Avec quels outils ? Comment (salons, workshops, démarchages, éducteurs, mailing/e-mailing...) ?

Nous tenons à votre disposition les **coordonnées** de prescripteurs de voyages pour vous aider dans votre démarche commerciale B-to-B.

## 4 Communiquer via les médias et les influenceurs

Communiquer sur votre activité à travers les médias et les nouveaux influenceurs est un levier fort pour développer votre communication.

L'ADT Touraine peut vous apporter des conseils personnalisés pour vous aider à construire votre stratégie de communication auprès de la presse et des influenceurs :

- Fonctionnement global des médias et évolutions récentes ;
- Comment communiquer efficacement auprès de ces cibles ;
- Étapes clés et outils stratégiques à mettre en place.



### Contact

Marieke GOURDIN  
Tél. 02 47 31 42 93

relations-presse@touraineloirevalley.com

## 5 Communication digitale : Internet, e-réputation et réseaux sociaux

L'ADT apporte un premier niveau de conseil sur la communication et la promotion via les dispositifs web afin de vous orienter selon vos besoins :

- La définition d'une stratégie digitale efficace ;
- Les étapes importantes à ne pas négliger dans la rédaction de son cahier des charges ;
- Les actions marketing permettant de créer du trafic vers le dispositif de communication ;
- Les bases du référencement naturel ;
- Les étapes importantes pour être performant dans sa communication sur les réseaux sociaux.



### Contact

Fabrice LION  
Tél. 02 47 31 49 39

tic@touraineloirevalley.com

# QUALIFIER VOTRE OFFRE

## 6 Tourisme & Handicap

Tourisme & Handicap est une marque nationale qui peut être attribuée à toute prestation touristique sous condition du respect de critères précis et objectifs définis dans des cahiers des charges spécifiquement élaborés pour chaque filière.

La marque Tourisme & Handicap est attribuée pour au moins deux des quatre handicaps (auditif, mental, moteur, visuel).

L'ADT peut intervenir de différentes façons.

Pour tous :

- Vous soutenir en amont ou pendant la réalisation d'un projet pour vous faire bénéficier des conseils relatifs aux aménagements nécessaires pour respecter les critères d'accessibilité (loi sur l'accessibilité de 2005 et marque Tourisme & Handicap) ;

Pour les candidats à la marque Tourisme & Handicap :

- Procéder à la visite d'évaluation qui fait ensuite l'objet d'un rapport présenté à la commission locale d'attribution de la marque ;
- Procéder au renouvellement de la marque à l'issue de sa durée de validité de 5 ans.



### Contact

Valérie NOBILLEAU  
Tél. 02 47 31 42 64

tourisme-handicap@touraineloirevalley.com

## 7 Démarche qualité des sites de visite

L'ADT gère le dispositif territorial sur l'ensemble de la Région. Objectif : à partir d'un référentiel élaboré par les responsables de sites et l'ADT, mettre en œuvre une démarche qualité dédiée à la satisfaction des visiteurs.

Accompagnement gratuit de l'ADT :

- Formation du référent qualité du site et mise à disposition d'outils ;
- Évaluation mystère et transmission d'un rapport (diagnostic et pistes d'amélioration) ;
- Conseil et accompagnement pour la mise en œuvre du plan d'actions ;
- Suivi personnalisé l'année de candidature à la marque QUALITÉ TOURISME™ (attribuée pour 5 ans sur la base d'un audit externe payant).



### Contact

Mathilde AUBERT  
Tél. 02 47 31 42 60

qualite@touraineloirevalley.com

**8**

## "Accueil Vélo"

"Accueil Vélo" est une marque nationale qui s'applique aux hébergements touristiques classés ou labellisés, aux loueurs et/ou réparateurs de vélos, aux offices de tourisme, aux sites de visite et de loisirs et aux restaurants situés à moins de 5 km d'un itinéraire ou d'une boucle vélo.

L'ADT est l'organisme délégué par le Comité Régional du Tourisme Centre - Val de Loire pour instruire les dossiers d'adhésion à la marque "Accueil Vélo".

Processus pour un prestataire volontaire :

- Le prestataire touristique adresse sa demande d'adhésion et l'ADT valide l'éligibilité de la demande ;
- Une visite d'évaluation est programmée pour vérifier le respect des critères du référentiel ;
- Une convention d'engagement est signée pour 3 ans contre une redevance de 200 € TTC et renouvelable après une nouvelle visite ;
- Une plaque et une vitrophanie sont remises au prestataire ;
- Les prestataires à moins de 5 km de l'itinéraire "Loire à Vélo" peuvent aussi adhérer à la marque "Loire à Vélo" contre un droit de marque de 100 € TTC uniquement à la 1<sup>ère</sup> adhésion.



### Contact

Francis MATTÉO  
Tél. 02 47 31 42 59

accueil-velo@touraineloirevalley.com

**9**

## Qualification et classement des offres d'hébergement

Les offres d'hébergements, hôtellerie, hôtellerie de plein air, villages vacances..., doivent être classées pour être promues par l'ADT et les autres organismes de tourisme.

Liste des organismes de contrôle habilités sur : [www.classement.atout-france.fr](http://www.classement.atout-france.fr)

Concernant les meublés de tourisme et gîtes, la loi du 22 mars 2012 confie le classement des meublés et gîtes aux organismes chargés des visites de classement.

Pour la Touraine :

Office de Tourisme Tours Val de Loire  
Bénédicte VASSELLE  
Tél. 02 47 70 37 39 & 06 79 29 39 44  
hebergements@tours-tourisme.fr

Val de Loire Tourisme  
Franck LOISON  
Tél. 02 47 27 27 33  
f.loison@valdeloire-tourisme.fr

"Chambre d'hôtes référence" est une marque de qualification initiée par Offices de Tourisme de France, référentiel national, qui instaure une garantie de qualité pour les chambres d'hôtes qui ne souhaitent pas adhérer à un label (coordonnées : Office de Tourisme Tours Val de Loire ci-dessus).

**10**

## Intégrer le Système d'Information Touristique (base de données) de la destination

L'intégration Tourinsoft\*, système d'information touristique partagé au niveau régional, se fonde sur des filières et des critères réglementaires et objectifs destinés à garantir un niveau de qualité satisfaisant pour les clients. Le respect de ces critères est un prérequis obligatoire pour bénéficier d'une promotion gratuite de la part de l'ADT (supports de communication, utilisation de la marque de destination...).

Comment ?

L'ADT vous envoie par e-mail les codes d'accès à votre espace personnel sur le V.I.T. (Votre Information Touristique) permettant d'alimenter la base de données régionale Tourinsoft.

\*La base de données "Tourinsoft" est un outil de gestion partagée de l'information, mutualisé entre les départements et la région Centre. En Touraine, Tourinsoft est également partagé avec le réseau des offices de tourisme. Grâce à cette gestion de l'information, une donnée mise à jour par un partenaire va profiter à tous les autres et à tous les supports de communications qui sont ou seront demain reliés à cet outil.



### Contact

Yannick DOLÉANS  
Tél. 02 47 31 42 56

info@touraineloirevalley.com

# PROMOUVOIR VOTRE OFFRE

## 11 Commercialiser son offre touristique via la Place de Marché Touristique Régionale

À ce jour, plus de 70 % des internautes réservent leurs hébergements ou leurs activités sur Internet. L'ADT et le Comité Régional du Tourisme Centre - Val de Loire proposent, gracieusement et via la Place de Marché Touristique Régionale, d'équiper les prestataires désireux de disposer de cet outil.

Processus pour un prestataire volontaire :

- Le prestataire adresse sa demande d'adhésion ;
- L'ADT ouvre un compte et forme le prestataire à l'outil adapté à sa prestation permettant notamment la gestion de plannings et la réservation en ligne ;
- L'ADT fournit un widget (lien html) à intégrer sur le site Internet du prestataire à partir duquel l'internaute pourra réserver et éventuellement régler tout ou partie de sa réservation ;
- L'ADT assure le suivi de tous les prestataires si besoin et met en place des ateliers, chaque fin d'année, afin de décliner les nouveautés intervenues sur l'outil ou de compléter les formations.



### Contact

Yannick DOLÉANS

Tél. 02 47 31 42 56

ydoleans@touraineloirevalley.com

## 12 Communiquer via les supports de la destination (espaces publicitaires)

Vous voulez toucher un public très ciblé, sensibilisé à la destination Touraine ! L'ADT vous propose des espaces publicitaires sur ces supports imprimés et numériques grand public et professionnel.

Cible grand public

- Carte touristique sous-main détachable • 250 000 exemplaires ;
- Touraine pratique • 35 000 exemplaires ;
- www.tourainevaldeloire.com • 700 000 visites qualifiées en 2018, objectif 850 000 en 2019 ;
- Newsletter tourainevaldeloire.com • 5 /an • 50 000 abonnés.

Cible professionnelle

- Guide pratique Val de Loire (37 + 41) • édition bilingue • 3 700 exemplaires diffusés aux prescripteurs de voyages en France et à l'étranger.



### Contact

Francis MATTÉO

Tél. 02 47 31 42 59

regiepub@touraineloirevalley.com

## 13 Bénéficiaire de documentations touristiques de l'ADT et de ses partenaires

L'ADT et les Offices de Tourisme de Touraine mettent à votre service des documentations pour vous aider à donner les bons conseils qui inciteront vos clients à rester plus longtemps en Touraine.

- **Cartes touristiques sous-main détachables** : carte de la Touraine au recto et informations territoriales au verso ;
- **Touraine pratique** : toute l'offre touristique de la Touraine ;
- **Topo guides** : Loire à Vélo et sentiers pédestres labélisés...

Où vous approvisionner ?

- À la Bourse d'Échanges de documentation touristique en mars ;
- Tout au long de l'année auprès de l'office de tourisme de votre territoire.



### Contact

Francis MATTÉO

Tél. 02 47 31 42 59

promo-france@touraineloirevalley.com

## 14 Bourse d'Échanges de documentations touristiques



### Contact

Valérie NOBILLEAU  
Tél. 02 47 31 42 93  
boursedechange@touraineloirevalley.com

Événement de début de saison organisé par l'ADT et le réseau des Offices de Tourisme de Touraine.

Vous êtes un site de visites, un prestataire de loisirs ou un office de tourisme, vous pouvez, sous réserve d'une inscription préalable, disposer d'un emplacement gratuit pour exposer et mettre à disposition votre documentation.

Vous pourrez échanger vos documentations avec les autres prestataires présents sur place et approvisionner les visiteurs de la bourse d'échanges qui sont des professionnels du tourisme, essentiellement des hébergeurs.

La bourse d'échanges n'est pas ouverte au grand public.

C'est donc l'occasion pour tout prestataire touristique :

- D'échanger, de faire connaissance et de se faire connaître des professionnels présents ;
- De diffuser largement sa documentation auprès des relais locaux (OT, hébergements...) ;
- De présenter ses nouveautés ;
- De s'informer sur les nouveautés de la saison pour mieux satisfaire la demande d'information de sa clientèle ;
- De s'approvisionner en documentation du territoire.

## Organisation d'actions de promotion à destination des prescripteurs de voyages



### Contact

Aurore BAUDRY  
Tél. 02 47 31 42 65  
international@touraineloirevalley.com

L'ADT Touraine organise, seule ou avec d'autres partenaires institutionnels (ADT Loir-et-Cher, CRT Centre - Val de Loire), diverses actions de promotion B-to-B, auxquelles vous pouvez participer (avec une participation financière) :

- Des **démarchages**, en France ou en Europe : rendez-vous avec les responsables production/vente dans leurs bureaux ;
- Des **éductours** : accueil en Touraine d'une sélection de prescripteurs de voyages pour leur faire vivre une expérience terrain utile à leur activité ;
- Des **workshops** : salons professionnels avec rendez-vous pré-programmés entre exposants et visiteurs.

# Tourainfopro

Espace dédié aux professionnels du tourisme en Touraine

# www.tourainfopro.com



UN ESPACE PROFESSIONNEL ACCESSIBLE À TOUS



**Tourainfopro** @Tourainfopro • 01 janvier

- @actualités
- labels et marques
- conjoncture, études des marchés
- fiches pratiques
- contenus multimédias (vidéos, #photos, textes)



**Tourainfopro** @Tourainfopro • 01 janvier

En un clin d'œil toutes les actualités professionnelles du tourisme en #Touraine ainsi que toutes les informations qui touchent de près ou de loin à l'économie touristique.

Suivez l'actualité du tourisme sur <https://twitter.com/tourainfopro>



**Tourainfopro** @Tourainfopro • 01 janvier

L'Agence Départementale du Tourisme de #Touraine est missionnée et financée par le Conseil départemental de Touraine pour promouvoir et développer le #tourisme en Touraine (articles L. 132-2 à L. 132-6 du Code du tourisme). L'ADT Touraine est le relais départemental des #offices de tourisme.

