

Beauvaisis
En toute confiance

CHIFFRES CLÉS

PARTENAIRES

FAITS
MARQUANTS

SUPPORTS DE
COMMUNICATION

FRÉQUENTATION

COMMERCIALISATION



Bilan
d'activités
2020



ÉDITO

L'interminable crise mondiale de Covid-19 a durement touché nombre de secteurs économiques dans notre pays, notamment l'économie du tourisme qui a été profondément ébranlée par les mesures prises, en France et dans le monde, pour maîtriser la pandémie.

Notre territoire n'a malheureusement pas été épargné. En témoigne, par exemple, la baisse de près de 70 % du trafic aérien qu'a subi, en 2020, l'aéroport de Paris-Beauvais

Cette crise a également perturbé les processus de renouvellement de la démocratie locale, et ainsi retardé de plusieurs mois la mise en place de la nouvelle gouvernance de l'Office de Tourisme Beauvais & Beauvaisis.

L'année 2020 aura donc été difficile. Pourtant, malgré le contexte défavorable, les équipes de l'Office de Tourisme ont maintenu le contact avec les acteurs locaux de l'économie touristique et continué de fournir un travail intense pour rendre plus performante l'offre de la destination Beauvaisis. Cet engagement a été salué, fin 2020, par l'obtention de la marque QUALITÉ TOURISME™.

Nos équipes se sont évertuées tout particulièrement à développer l'éventail des outils de promotion et de marketing mis à la disposition des professionnels et du public, afin de préparer au mieux la reprise d'activité.

En succédant à Caroline Cayeux, j'ai à cœur de poursuivre tout ce travail qui a été réalisé sous sa présidence pour développer la destination Beauvaisis. Notre territoire a de multiples atouts : une histoire et un patrimoine architectural rares, bien sûr, mais aussi un environnement et des paysages d'exception, propices au tourisme de pleine nature et au tourisme du bien-être, que nous continuerons de valoriser.

Jean-François Dufour

Président de l'Office de Tourisme
Beauvais & Beauvaisis





David **Gonçalves** DIRECTEUR DE L'OFFICE DE TOURISME

CHIFFRES CLÉS

L'AÉROPORT DE BEUVAIS



60 destinations / 22 pays

1,3 millions de passagers -66%

10^e au niveau national

7 compagnies :

Ryanair, BlueAir, Air Moldova, Laudamotion, SkyUp, Volotéa, Wizzair



LA CATHÉDRALE

2^e site culturel de l'Oise

97 169 entrées -46%



LE PARC SAINT PAUL

Classement départemental en cours

140 000 entrées -64%



NOMBRE DE NUITÉES

159 064 nuitées

112 892 € -52%



BILAN VISITES VILLE D'ART ET D'HISTOIRE

87 participants

338 € de chiffre d'affaires -83%



BEUVAISIS PLEINE NATURE

965 km d'itinéraires de pleine nature

59 parcours

Randonnées pédestres, cyclistes et équestres



PLATEFORME WEEK-END HAUTS-DE-FRANCE

Chiffre d'affaires sur la plateforme Week-end Hauts-de-France du territoire du Beauvaisis :

141 885 € de ventes en ligne et en direct.

+37% par rapport à 2019

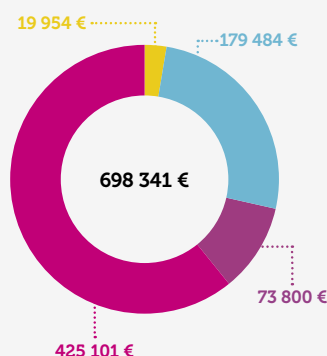
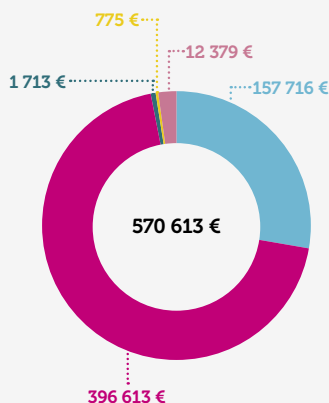


CHIFFRE D'AFFAIRES DE L'OFFICE DE TOURISME

73 800 € -69% par rapport à 2019



BUDGET





LES FAITS MARQUANTS

→ COVID-19 UNE SITUATION SANS PRÉCÉDENT !

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire mondiale sans précédent. Cette situation a entraîné dans son sillage : confinements, télétravail, crise économique et sociale, mal être...

Face à ce drame, la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis, la Ville, le Centre Communal d'Action Sociale et l'Office de Tourisme ont soutenu les acteurs du territoire durement touchés. Du soutien aux soignants, en passant par la protection de la population, des aides sont venues compléter le dispositif mis en place par l'État, la région et le département. L'objectif était de pouvoir apporter des réponses concrètes à celles et ceux que les confinements successifs avaient mis en grande difficulté.

Les aides du Plan Action Confinement ont eu pour but d'agir dans trois domaines essentiels : la santé, la solidarité et l'économie. Le secteur touristique a été considérablement impacté par les confinements, la limitation de déplacements, les fermetures des hébergements, des restaurants, des sites, l'annulation de l'événementiel...

Après un printemps catastrophique et un mois de juin très décevant, la fréquentation touristique du cœur de saison a offert aux professionnels du tourisme un regain d'activités.

La clientèle française a répondu présente, même si seul 1 Français sur 2 a pu partir entre juillet et août, avec une forte proportion de clientèle de proximité. 94 % des partants

ont séjourné en France soutenant ainsi la consommation et l'absence des étrangers en net recul. Il faut souligner toutefois que la présence de touristes européens de certains pays voisins a également soutenu la fréquentation.

Ces constats concernent la clientèle individuelle, les clientèles de groupes et du tourisme d'affaires ayant accusé une baisse historique.

Au niveau des comportements, les locations de vacances ont été plébiscitées au détriment de l'hôtellerie et du camping et notamment des emplacements nus. Sans surprise, les activités sportives, de loisirs et de plein air, plébiscitées par les touristes, tirent leur épingle du jeu. On note dans la fréquentation une clientèle de proximité accrue et des réservations d'ultra dernière minute, comportement dû à l'incertitude liée à l'évolution sanitaire.

La fin d'année a été marquée comme le printemps par un contexte de nouveau tendu avec la mise en place du couvre-feu. L'année s'est achevée avec une note positive : la possibilité de passer les fêtes de Noël et de la Saint-Sylvestre en famille et entre amis dans le respect des consignes sanitaires.

Le renouvellement des instances de gouvernance

Le 15 mars 2020, **52 communes avaient élu leurs maires dès le premier tour de scrutin.** Ainsi, une commune s'est retrouvée dans la situation de devoir organiser un second tour, lui-même décalé au 28 juin. Cette situation a repoussé la mise en place des élus de la communauté d'agglomération du Beauvaisis au 10 juillet. Le comité de direction de l'Office de Tourisme, quant à lui, n'a pu être installé que le 11 septembre 2020.

Ces élections municipales et intercommunales ont marqué en 2020 un renouvellement important des instances de gouvernance de nos collectivités et de nos établissements publics. **Ainsi, le conseil communautaire de l'agglomération compte 49 nouveaux conseillers sur 101, soit 48,5 % de renouvellement.**



Pour l'Office de Tourisme, ce sont 52% des membres du comité de direction qui ont été renouvelés. Il est composé de 21 membres titulaires et de 6 membres suppléants répartis en 3 collèges.



Le collège des élus de la Communauté d'agglomération

- 6 élus de Beauvais
- 7 élus des communes du Beauvaisis



Le collège des personnes qualifiées

- Le MUDO
- Le Tribunal de Commerce
- Le Jeu de Paume
- La précédente vice-présidente de l'OT
- L'association Arts et Culture
- Le Lyons Club



Le collège des socioprofessionnels

- Le Club des hôteliers
- L'association Beauvais Shopping
- Le Musée des tramways à vapeur et secondaires
- Le domaine du Colombier
- Les hôtels du groupe ACCOR de Beauvais
- Le camping de la Trye
- Le restaurant Angèle

À l'issue du lancement du premier comité de direction de l'office du tourisme de ce nouveau mandat, Caroline Cayeux a félicité Jean-François Dufour devenu président de l'office du tourisme de Beauvais et du Beauvaisis, ainsi que les 2 vices-présidents, Guylaine Capgras et Frédéric Dumont.



Pour David, directeur de l'Office de Tourisme, la qualité est plus qu'une exigence, c'est un état d'esprit

" Au-delà du fait que la qualité constitue une garantie pour les touristes et un gage de confiance, elle est une véritable stratégie globale d'entreprise. Elle couvre tous les champs internes et externes de notre activité.

« Il n'est pas de vent favorable pour celui qui ne sait pas où il va. » Cette citation attribuée à Sénèque s'applique particulièrement bien à ma vision de la qualité. En effet, avec le système qualité on identifie précisément où l'on veut aller, comment le faire et cela permet de s'adapter aux vents (situations) favorables (opportunités) mais aussi parfois contraires ou violents (menaces). "

L'Office de Tourisme a reçu le 24 décembre 2020 et pour 5 ans, la marque QUALITÉ TOURISME™ qui est la seule marque d'État attribuée aux professionnels du tourisme pour la qualité de leur accueil et de leurs prestations.

511 offices de tourisme sont marqués QUALITÉ TOURISME™ en France ; 11 dans la région Hauts-de-France et un seul dans le département de l'Oise : celui de Beauvais et du Beauvaisis.

Pour obtenir cette marque, les prestations proposées ont été régulièrement soumises à un contrôle inopiné et indépendant. L'Office de Tourisme a obtenu 96,30 % de conformité à l'audit mystère et 96,61 % à l'audit documentaire. Moyenne supérieure à la moyenne nationale qui est de 91,96 % et à la moyenne régionale qui est de 93 %.

" L'implication et le professionnalisme de l'équipe de l'Office de Tourisme que je dirige a permis de franchir avec succès toutes les étapes menant à cette labellisation. "

Toujours à l'écoute, l'Office de Tourisme s'engage à :

- ★ Assurer un accueil humain et chaleureux,
- ★ Prendre en compte les avis de ses clients et mettre en place des actions correctives,
- ★ Proposer à ses visiteurs une gamme de services complète et adaptée,
- ★ Développer prioritairement les savoir-faire et les productions locales,
- ★ Favoriser l'échange afin que le public dispose partout sur le territoire des informations dont il a besoin,
- ★ Agir dans une démarche continue de progrès.



→ RYANAIR

PARTENAIRE DE L'AÉROPORT DEPUIS 1997

Ryanair, première compagnie aérienne européenne, a inauguré le 3 décembre 2020 sa nouvelle base sur l'aéroport Beauvais – Paris où elle assurait en 2019 plus de 70% des vols. Cette décision est la première ouverture de base depuis le début de la crise de la Covid-19. Il s'agit là de la marque d'un aéroport compétitif et d'un territoire attractif.

Quels bénéfices cette nouvelle base de 2 avions, quatrième en France, apporte-t-elle à notre territoire ?

- Un investissement de 200 millions de dollars.
- Des liaisons avec des centres d'affaires tels que Barcelone, Dublin, Lisbonne, Madrid et Milan, des destinations de vacances comme Alicante, Bari, Faro et Thessalonique, et des possibilités de séjours en ville comme Cracovie, Rome et Porto.
- Plus de 2 300 emplois directs et indirects.

François Rubichon, président du conseil de surveillance de l'aéroport de Paris Beauvais, a déclaré :

"Le lancement de cette base Ryanair est un jour historique pour l'aéroport Paris-Beauvais et un aboutissement pour toutes nos équipes. Être la première base ouverte par Ryanair depuis le début de la crise est un élément essentiel pour montrer l'importance de l'aéroport dans le réseau de la 1^{ère} compagnie européenne. [...] À partir d'aujourd'hui, l'aéroport est donc prêt à démarrer une nouvelle page de son histoire avec Ryanair, et nous souhaitons donc la bienvenue à ses équipages, ses deux avions et tous les partenaires dont l'activité démarre grâce à cette base."



→ JEUX OLYMPIQUES

ET PARALYMPIQUES DE PARIS 2024



Le Comité d'Organisation des Jeux Olympiques (COJO) de Paris 2024 a retenu les installations sportives de haut niveau de deux communes du Beauvaisis qui se sont vues récompensées par la sélection de cinq sites au titre de Centre de Préparation aux Jeux (CPJ) :

- **La salle d'armes Jean-Baptiste Wiart** pour l'escrime et l'escrime fauteuil ;
- **Le stade Pierre Brisson** pour le football et le rugby à 7 ;
- **Le Plan d'eau du Canada** pour le triathlon ;
- **L'Elispace** pour le basketball, le handball, et le volley ball.
- **Le complexe sportif Jean-Luc Godfroid** pour le hockey sur gazon

Dès 2021, les 5 sites du Beauvaisis pourraient ainsi accueillir des délégations sportives internationales dans le cadre de leur préparation aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024.

La France accueillera en 2024 les Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) sur son territoire : 15 000 athlètes venus du monde entier, 50 000 volontaires, 13 millions de billets mis en vente pour assister aux compétitions, 4 milliards de téléspectateurs, des millions de touristes.

La ville de Beauvais et le territoire du Beauvaisis, idéalement situés à moins d'une centaine de kilomètres du futur village olympique ainsi que de l'ensemble des épreuves a des atouts à faire valoir.

Les enjeux pour le Beauvaisis

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 représentent une opportunité d'émotions, d'actions et de promotion hors norme pour notre territoire.

Saisir l'opportunité des Jeux permettra à notre territoire :

- D'asseoir le dynamisme du territoire et de valoriser les projets portés par la collectivité.
- D'accroître la notoriété du territoire dans la continuité de l'accueil du Trophée l'Équipe et des Championnats de France Avenir de cyclisme en 2019.
- D'engager et de poursuivre les projets autour des questions d'accès au territoire : renforcer l'attractivité et la renommée de l'aéroport, la proximité avec Paris.
- D'assurer la promotion touristique du territoire et le développement de la circulation douce.
- De stimuler l'économie locale en accueillant les athlètes et le public avant, pendant et après l'événement.

Le département de l'Oise ainsi que les communes de Beauvais et St-Martin sur notre territoire sont labellisés "Terre de Jeux 2024", et est aujourd'hui le territoire le mieux représenté de France.



Afin de rendre davantage visible et lisible nos démarches auprès des visiteurs, Aurélie a été nommée « référente bien-être » au sein de l'Office de Tourisme.

→ LE BIEN-ÊTRE

Selon l'Observatoire Mondial de la Santé, la France est le troisième pays au monde recensant le plus grand nombre de personnes stressées.

Le « tourisme de Bien-Être » constitue donc une véritable prévention contre le stress. Il permet, à travers l'immersion dans des espaces naturels préservés, la contemplation d'œuvres d'art, une alimentation saine et de saison... de retrouver une harmonie avec soi, avec les autres, avec la nature, trop souvent oubliés dans nos vies connectées et accélérées. Grâce aux nombreux atouts naturels, culturels et humains des Hauts-de-France, cette évolution du tourisme constitue une formidable opportunité de devenir la région référente en matière de tourisme de bien-être en France.

Pour accompagner cette belle dynamique et en partenariat avec le Comité régional du Tourisme des Hauts-de-France, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais, la Communauté de communes de l'Oise Picarde, l'Office de Tourisme de la Picardie Verte et ses Vallées et le Pôle d'équilibre territorial rural du Grand Beauvaisis ont organisé une conférence sur le « tourisme de bien-être » le 14 janvier 2020 en plein cœur du magnifique jardin du peintre André van Beek à Saint-Paul. D'autres grandes villes telles que Arras, Dunkerque, Valenciennes, Lille, Saint-Quentin, Compiègne ... ont reçu le Docteur Philippe Rodet chez eux et se sont engagées #HautetFort pour le tourisme de bien-être.

Des acteurs du tourisme (hébergeurs, restaurateurs, sites, associations ...) mais également des professionnels du bien-être ont donc répondu naturellement présents à cette invitation afin d'agir pour le bien-être sur notre territoire.



Retour sur cet après-midi ressourçant qui s'est déroulé en 3 temps :

- L'éveil des Sens : accueil café et petites douceurs sucrées
- Conférence par Philippe Rodet, médecin urgentiste, spécialisé dans la gestion du stress
- Cocktail de saveurs autour de spécialités locales et balade inspirante dans le jardin du peintre



VALORISATION DE LA DESTINATION

→ UNE GAMME ÉDITORIALE COMPLÈTE 3 ÉDITIONS POUR RÉPONDRE AUX DEMANDES DE NOTRE CLIENTÈLE



Un Guide Inventez votre journée

Présente l'offre découverte, loisirs et gastronomie. Répertoire de l'offre du territoire, les descriptifs sont enrichis de conseils avisés. Le shopping vient prendre place aux côtés de l'offre culturelle du territoire et le tourisme de pleine nature où les marchés du terroir se font une belle place au fil des pages.

Tirage : 5 000 exemplaires

Diffusion : > Accueil de l'Office de Tourisme
> Actions de mobilité de l'Office de Tourisme
> Salons
> Envois aux offices de tourisme partenaires
> Mise à disposition chez nos partenaires



Un Plan de ville

Au recto, on découvre le plan complet de la ville de Beauvais avec l'index des rues. Et au verso : le zoom sur le centre-ville, un plan du Beauvaisis et ses 53 communes, 6 grandes thématiques (à découvrir, se divertir, sortir/se cultiver, tous au vert, garder la forme, les bâtiments publics).

Tirage : 10 000 exemplaires

Diffusion : > Accueil de l'Office de Tourisme
> Actions de mobilité de l'Office de Tourisme
> Salons
> Mise à disposition chez nos partenaires



Un Guide Faites de beaux rêves

Présente les hébergements du territoire : hôtels, chambres d'hôtes, meublés et campings.

Tirage : 3 000 exemplaires car les informations hébergement sont majoritairement consultées et achetées sur les plateformes spécialisées.

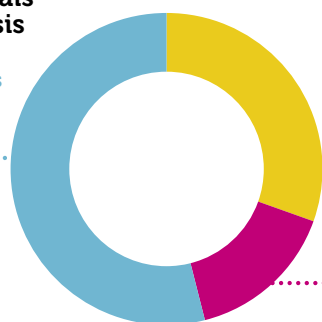
Diffusion : > Accueil de l'Office de Tourisme
> Actions de mobilité de l'Office de Tourisme
> Salons
> Envois aux offices de tourisme partenaires
> Mise à disposition chez nos partenaires

NOS ÉDITIONS EN CHIFFRES

Plan Beauvais
& Beauvaisis
10 000
exemplaires
(55 %)

Inventez
votre journée
5 000
exemplaires
(28 %)

Faites de
beaux rêves
3 000
exemplaires
(17 %)





→ LE MAG LES ATOUTS DU TERRITOIRE MIS EN SCÈNE

Les MAG 3 et 4 ont dévoilé encore de belles surprises. Derrière des couvertures audacieuses les MAG n'ont pas fini de surprendre. Entre retour à l'essentiel et légèreté ils embarquent le lecteur au travers de thématiques engagées : fiers de nos entreprises locales, le tourisme de pleine nature une valeur à développer sur notre territoire, le tourisme de bien-être au cœur d'une stratégie régionale, l'expérience shopping une composante essentielle de notre destination.



→ LE MAG : UNE VALEUR SÛRE DE PROMOTION DE NOTRE DESTINATION

Malgré l'impact de la crise sanitaire, le numéro 3 du MAG est sorti au déconfinement. Il a été un atout essentiel pour sensibiliser les touristes et les habitants au fort potentiel du Beauvaisis et les inciter à profiter des beaux jours pour faire le plein d'activités de pleine nature, découvrir les produits locaux, découvrir le charme de nos hébergements. Le numéro 4, préparé sur la fin d'année est sorti en janvier 2021 : il met l'accent sur la stratégie bien-être engagée sur le territoire et insufflée par la région et sur l'activité shopping afin de valoriser nos partenaires commerçants lourdement impactés par la COVID.



À l'écoute de nos visiteurs

- Doter la mission accueil d'un plan pratique de la ville de Beauvais et permettre à nos partenaires de disposer d'un document de repérage complet à offrir à leurs clients
- Maintenir l'ensemble de nos éditions pendant la crise sanitaire : une impression raisonnée a été engagée en 2020 pour s'adapter à l'impact de la crise sanitaire sur la fréquentation de l'Office de Tourisme et du territoire. Des tirages raisonnables ont néanmoins été maintenus pour disposer d'une documentation actualisée au sortir du confinement.
- Assurer une diffusion personnalisée de nos brochures chez nos partenaires.
- Préparer un nouveau support plus adapté aux clientèles étrangères

Une réflexion a été menée en 2020 sur les attentes de nos clientèles, les nationalités que nous accueillons et l'édition du Guide « Inventez votre journée » en version anglaise et espagnole. Nous nous sommes orientés vers une version simplifiée de ce document qui pourrait être facilement déclinable dans n'importe quelle langue étrangère. Un partenariat a été engagé avec le Comité de Jumelage de la Ville de Beauvais afin qu'ils puissent disposer d'outils performants pour promouvoir notre destination à l'étranger.

Cette nouvelle brochure sera éditée en février 2021 en 7 langues : anglais, allemand, espagnol, italien, polonais, roumain et portugais.

→ LE MAG : UNE DIFFUSION ACCENTUÉE

- Une **diffusion partenaires** personnalisée

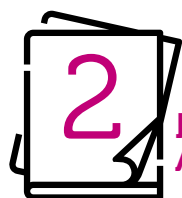
Tous les partenaires de l'OTAB ont pu bénéficier de la livraison à domicile de l'ensemble des éditions de la saison 2020. Cette prestation PREMIUM a été assurée par nos conseillers en séjours : cela nous a permis de maintenir le contact avec nos partenaires en cette période difficile et de rester ainsi au plus près du terrain.

- **Nouveauté 2020**
une **diffusion locale** accentuée

La diffusion du MAG a été accentuée en 2020 chez les commerçants du centre-ville avec la livraison systématique d'au moins un exemplaire du MAG chez chaque commerçant de l'hyper centre afin de les sensibiliser à ce nouveau support de communication. Cette action a pu être conduite en collaboration avec l'animateur commerce de la CAB et l'association Beauvais Shopping.

- La **diffusion au sein de la collectivité**

Une diffusion au sein des différents services de la collectivité a également été initiée pour le MAG 3 avec la livraison de stocks personnalisés et une information interne sur les possibilités d'abonnements et de réassort. Des envois systématiques des nouveaux numéros du MAG ont également été instaurés pour tous les membres de notre fichier client (247 envois).



**NUMÉROS
ANNUELS**

édités à
**15 000
exemplaires**
chacun

**Les MAG
au fil des
saisons**

1 n°
printemps
/ été

1 n°
automne
/ hiver

Les MAG en chiffres

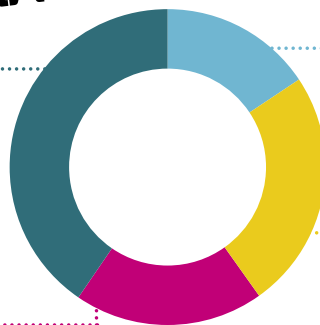
À cause de la crise sanitaire, la parution du MAG 4 a été décalée sur décembre 2020 et sa diffusion aux partenaires a pu être effectuée partiellement en janvier 2021 car certains partenaires n'étaient pas autorisés à ouvrir. La mise à disposition sur le réseau France brochure Système a pu être effectuée sur janvier 2021 également. La diffusion par l'Office de Tourisme se poursuit actuellement et la livraison des partenaires sera poursuivie dès la levée des restrictions.



Diffusion DES MAGS

EN COURS
DE DIFFUSION
12 389 EX.
40 %

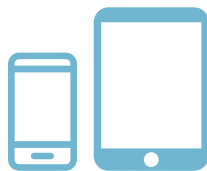
DIFFUSION
OFFICE DE TOURISME
5 722 EX.
19 %



DIFFUSION
PARTENAIRES
4 889 EX.
16 %

DIFFUSION FRANCE
BROCHURE SYSTÈME
7 000 EX.
25 %

→ LES SUPPORTS NUMÉRIQUES



→ LES NEWSLETTERS

Newsletter Grand Public

👤 Le grand public, les personnes qui s'inscrivent via le formulaire de la page d'accueil du site www.visitbeauvais.fr

➡ Une par mois minimum et 2 ou 3 envois mensuels en fonction des informations

📄 En temps normal les actualités, les manifestations et informations concernant l'Office de Tourisme mais la crise sanitaire nous a forcé à imaginer des contenus différents orientés plutôt sur le bien-être et les activités de pleine nature.

Newsletter Événementielle

👤 Tous les partenaires de l'Office de Tourisme

➡ Une par semaine envoyée quelques jours avant le week-end

📄 La synthèse des fêtes et manifestations du week-end à venir. Impactée directement par la crise sanitaire également, elle a été préparée et son concept validé mais elle ne pourra être envoyée qu'à la reprise des activités culturelles.



→ INSTAGRAM À LA UNE

Autre nouveauté, la mise en avant des photos publiées et repartagées sur le réseau social Instagram. Des photographes amateurs ou non du Beauvaisis sont ainsi valorisés et offrent un regard nouveau sur la destination.

→ LE SITE WEB

La page d'accueil laisse une large part aux visuels et propose une double entrée pour l'internaute : une entrée par thématique et une entrée par cible de clientèles : À deux, En famille, Entre amis. Le site responsive est trilingue : Français / Anglais / Espagnol.

Le site comporte des contenus dynamiques alimentés par la base de données régionale appelée Système d'Information Marketing (patrimoine, loisirs, restauration, hébergements, agenda). D'autres contenus sont animés en interne permettant ainsi d'optimiser le référencement naturel sur internet.



Réaménagement de la page d'accueil

En cette année particulière, la rubrique agenda a été déplacée pour éviter la mise en avant des annulations

Nous avons souhaité mettre en avant nos "idées week-ends" issues de la plateforme "Esprit Hauts-de-France" qui répondent aux attentes des touristes post-confinement : s'offrir un séjour personnalisé pour décompresser.

→ DISPOSITIF "ON PREND SOIN DE VOUS"

Afin de répondre aux attentes des visiteurs suite au confinement et afin de les rassurer au mieux, l'Office de Tourisme a recensé toutes les mesures sanitaires mises en place par les acteurs touristiques du territoire. En collaboration avec Oise Tourisme, cette mise à jour a été enregistrée sur la base de données régionale et mise en ligne dans une nouvelle rubrique intitulée « On prend soin de vous ». Cette action fait également partie d'un dispositif national #JeRedécouvrelaFrance, qui présente une carte interactive :

<https://www.france.fr/fr/campagne/cetetejevisitelafance-cartographie>



À chaque réseau social correspond une cible et un type de diffusion d'informations.

FACEBOOK



La cible de ce réseau est plutôt locale. Les publications apportent des informations par thématique (enfant/famille, patrimoine, actualités de l'office) et permettent de communiquer davantage sur les Partenaires de l'office. En 2020, hors périodes de confinement, les publications ont été programmées comme suit :

- **Lundi** : Actualités de l'office
- **Mardi** : Patrimoine / Histoire
- **Mercredi** : Enfants / Famille
- **Jeudi** : Partenaires / Informations de l'office
- **Vendredi et Samedi** : Sorties du weekend
- **Dimanche** : Mise en avant des contributeurs des réseaux sociaux avec le coup de cœur instagram.

LE TAUX D'ENGAGEMENT

Métrique très intéressante pour mesurer l'efficacité d'une page Facebook, le taux d'engagement tient compte des interactions des internautes. Un bon taux d'engagement est ainsi révélateur d'une communauté active et qualifiée.

En moyenne, un bon taux d'engagement est aux alentours de 5 %. Le nôtre est de 5,97 %

INSTAGRAM



Instagram est un outil de promotion de la destination axé sur la photo et la vidéo. Les publications sont illustrées de photos appartenant à l'office ou ses partenaires. En 2020, une grande place a été donnée aux reposts de comptes ayant tagué #visitbeauvais pour mettre en avant tout le territoire du Beauvaisis : les paysages, les vues insolites en drone, les lieux de balade... La cible de ce réseau est l'amoureux des dernières tendances à la mode : découvertes de lieux, découvertes gustatives...

TWITTER



Sur le compte twitter qui a une audience davantage institutionnelle et relevant de la presse, les publications ont concerné :

- **L'actualité de l'office** : horaires, offres de recrutement (emploi, stage...), les visites guidées à la carte, les mobilités de l'accueil, les annonces de sortie des brochures notamment le MAG ou le plan touristique.
- **L'actualité des partenaires** : l'annonce des réouvertures de lieux et les conditions d'accueil.
- **Presse** : annonce d'enregistrement et de diffusion d'une émission (interviews de notre conseiller en séjour sur France Bleu Nord).

Des créations de contenus originaux

Suite à l'année particulière 2020, un travail sur la communication positive a été mené toute l'année et tout particulièrement durant les confinements avec de la création de contenu original ou tendance : le **Dolly Parton challenge** en janvier sur Instagram, **Fenêtre sur Beauvaisis** sur Instagram dès avril et repris en **coups de cœur** sur Facebook, des **jeux virtuels** imaginés sur le territoire dès avril sur Facebook (jeux des 7 différences entre deux époques d'un site touristique), des **comptes-rendus sur les actions de solidarité** mis en place sur tout le Beauvaisis ou encore cet automne **les lieux coups de cœur de l'équipe** chaque semaine sur Facebook.

LE MICROPERF

Support adhésif sur la vitrine de l'accueil, cet espace publicitaire est mis à disposition des organisateurs de fêtes et manifestations.



3 ÉCRANS DYNAMIQUES

→ un écran boutique relais des artisans et producteurs locaux

→ un écran d'animation de l'espace accueil relais des partenaires

→ un écran extérieur qui assure les relais des manifestations. En 2020, suite aux annulations des événements, il a servi de relais aux actions de relance (« J'aime l'Oise ») et de valorisation de la destination (jolies photos des sites touristiques)

→ LES ACTIONS DE COMMUNICATION EXTÉRIEURES

Aurélie Huqueleux

CHARGÉE DE PROMOTION/COMMUNICATION
RÉFÉRENTE RELATIONS PUBLIQUES & MARKETEUR



PRESSE ET MÉDIAS

Malgré la crise sanitaire, nous avons privilégié la valorisation de la destination au travers les produits du terroir, le tourisme de pleine nature ou encore les visites à la carte.

La référente des relations publiques a répondu à quelques sollicitations qui provenaient de Oise Tourisme. Plusieurs sites ont donc été convoités dans le but d'accueillir les journalistes qui étaient de passage sur le territoire. Le travail s'est donc effectué en collaboration avec Oise Tourisme et également avec le pôle commercialisation lorsqu'il y avait besoin de visites accompagnées de guides conférenciers. **L'accueil de ces journalistes a permis à certains sites de Beauvais & Beauvaisis d'être cités dans différents magazines tels que :**

→ Avril :

MAXI CUISINE

« Escapades Gourmandes dans l'Oise »

Audience : 1 834 000

→ Mai :

LE FIGARO MAGAZINE

« Spécial chambres d'hôtes »
Château d'Auteuil

Audience : 1 888 888

→ Juin :

L'HUMANITÉ DIMANCHE

« Produits du Terroir balades gastronomiques »

Cresson de Bresles

Audience : 500 000

→ Juillet :

NOTRE TEMPS JEUX

« La Brosserie française »

Audience : 1 886 000

→ Juillet :

LIBELLÉ

« Les balades romantiques »
sortie prévue pour 2021

Audience : 728 200

→ Décembre :

SECRETS D'HISTOIRE

Publicité pleine page dans l'édition spéciale "Les Cathédrales de notre Histoire"

Audience : 75 000



FRANCE BLEU

Support ultra reconnu et qui présente une belle opportunité de faire de la publicité sur notre territoire. Stéphane, référent événementiel, a répondu à des interviews qui passaient sur les ondes le matin :

→ **10 juillet** : Les Jardins Remarquables avec le jardin du peintre Van Beek et Jardin du Brûle, Le train à vapeur du Beauvaisis

→ **29 juillet** : Que voir et que faire à Beauvais et alentours, nos visites guidées à la carte + plan d'eau du Canada

Envoi de communiqués de presse

Sur l'année 2020 une petite dizaine de communiqués de presse ont été rédigés et envoyés à la presse locale majoritairement. La plupart étaient orientés sur les informations et nouveautés de l'Office de Tourisme, comme la sortie du plan de ville ou des magazines, la vidéo promotionnelle du territoire, l'obtention de la marque Qualité Tourisme, la sortie du billet EUROSOUVENIR dans la boutique etc.



→ UNE COMMUNICATION RENFORCÉE GRÂCE À DES PARTENAIRES CHOISIS



LE PETIT BEAUVAISIEN



Partenaire de l'office depuis 2018, le Petit Beauvaisien nous a permis de communiquer sur des contenus adaptés à la crise : visites à la carte, publicité sur nos nouvelles éditions et promotion de la vidéo de promotion CRTC Hauts de France.



BEAUVAISIS NOTRE TERRITOIRE

Ce support très suivi par les beauvaisiens nous a permis en 2020 de valoriser les sorties du MAG 3 et du MAG 4 mais également du tout nouveau plan de ville. Nous avons également pu mettre l'accent sur la conférence bien-être de Janvier 2020, sur la vidéo de notre destination, sur l'accueil vélo et communiquer sur les horaires de la P'tite Boutique du coin et tous ses produits.

ACCUEIL BLOGUEURS ET INSTAGRAMEURS

Une nouveauté de 2020, l'Office de Tourisme a accueilli de façon personnalisée plusieurs blogueurs et instagrameurs. Trois demandes sur six ont été spécifiquement faites directement à l'Office de Tourisme, les trois autres sont passées par Oise Tourisme qui a ensuite travaillé avec l'Office de Tourisme pour établir les programmes et accueillir les blogueurs/instagrameurs.

Les thèmes de blogs/instagrameurs étaient variés et ont permis de révéler différentes facettes de la destination :

- **Visiter Beauvais sans voiture depuis Paris**
par le blog Ballerinas and sneakers
- **Le patrimoine du centre-ville de Beauvais**
par le blog Villages et patrimoine
- **Que faire dans le Beauvaisis**
par le blog My Sweet Escape
- **L'itinéraire Avenue Verte Paris-Londres**
par le blog Un Monde à vélo
- **Les activités et visites nature**
par le blog Amoureuse de voyage
- **Les plus beaux endroits du Beauvaisis**
par les pages instagram Hello France et Super France

Ces accueils blogueurs et instagrameurs ont mis en lumière les immanquables de Beauvais et du Beauvaisis : la Cathédrale Saint-Pierre de Beauvais, l'Horloge astronomique, le Mudo, le plan d'eau du Canada, la Maladrerie Saint-Lazare, le jardin André van Beek, mais aussi l'Avenue verte Paris-Londres.

Chaque accueil a reçu un retour positif. L'expérience vécue est complètement retransmise par les articles de blog, les stories instagram et invite les abonnés de chacun à découvrir la destination du Beauvaisis.

Vidéo de relance produite par le Comité Régional du Tourisme et Congrès des Hauts-de-France

Pour relancer la saison touristique de l'été 2020, le CRTC a imaginé une série de vidéos mettant en valeur plusieurs territoires touristiques de la Région. L'Office de Tourisme de Beauvais & Beauvaisis a travaillé à cette occasion avec les offices de tourisme de la Picardie Verte et le Pays de Bray. Le but de la vidéo sur le Grand Beauvaisis : mettre en avant les atouts du territoire et emporter le spectateur dans une ambiance. Pour notre territoire, l'angle choisi est « prendre le temps » qui invite à la détente, la déconnexion et la découverte de lieux de patrimoine et de balade.

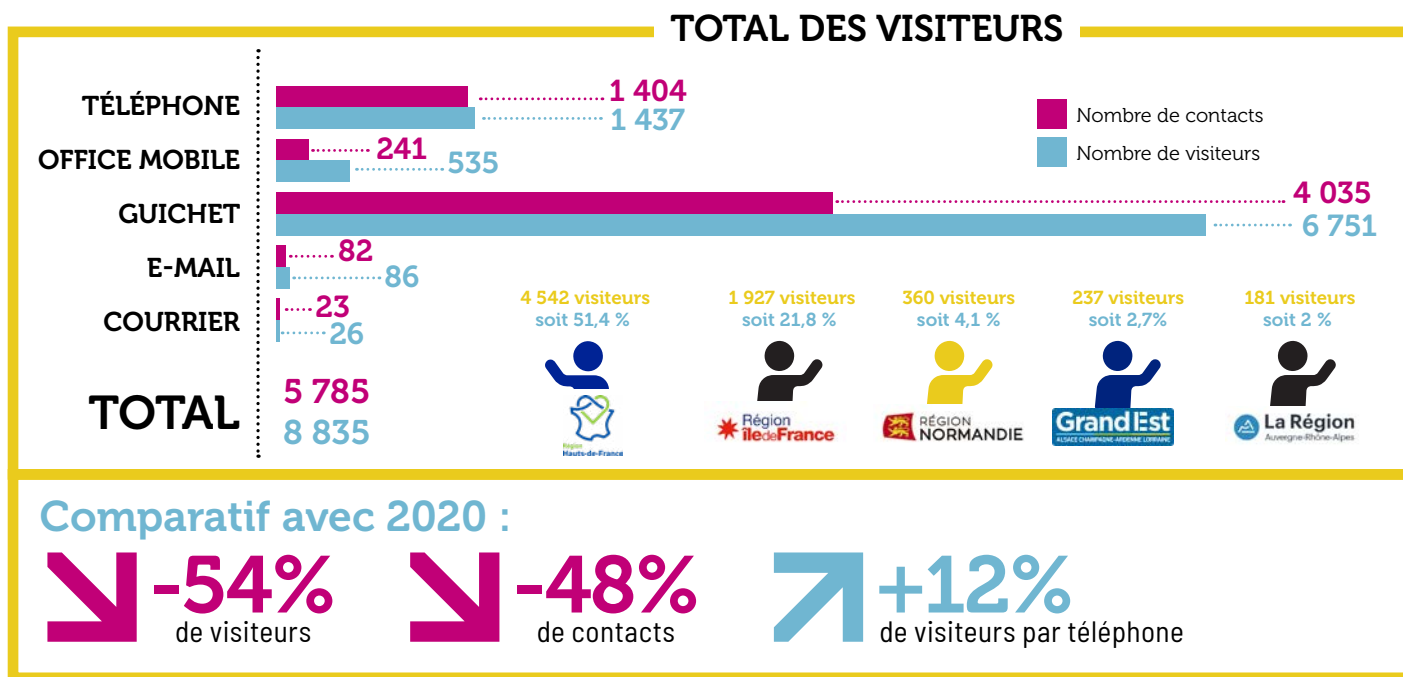


Imaginée comme un effet buzz, la vidéo est intégrée sur les réseaux sociaux de nombreux acteurs du tourisme, le site internet www.visitbeauvais.fr et relayée par les socio-pros, newsletters, par communiqué de presse... La vidéo est sortie le 10 septembre et a touché plus de 31 000 personnes sur les différentes pages Facebook des offices participants et du CRTC. Pour comparaison, les vidéos d'autres territoires de l'Oise comme Compiègne & Pierrefonds ont touché 26 000 personnes et Senlis, Chantilly & Creil ont touché 21 000 personnes.



LA FRÉQUENTATION

→ ACCUEIL À L'OFFICE DE TOURISME ORIGINE DES DEMANDES



→ L'OFFICE DE TOURISME EN MOBILITÉ

Stéphane CAILLY
CONSEILLER EN SÉJOUR
RÉFÉRENT ÉVÉNEMENTIEL & MOBILITÉ



L'Office de Tourisme de Beauvais développe depuis trois ans une politique d'accueil en mobilité afin d'être présent lors de manifestations, mais aussi sur des lieux de visite ou de loisirs et ce dans le but de promouvoir le territoire et la destination.

En 2020, une tente d'accueil aux couleurs du Beauvaisis permet une identification rapide sur le terrain, de meilleures conditions d'accueil pour le public et une présentation valorisante du territoire. Malgré le contexte sanitaire particulier, les actions ont été menées en toute sécurité et dans le respect des gestes barrières. Une volonté évidente de rester au plus près de vous, comme le dit si bien le 4^e côté de la tente !

Mobilité

6 jours
de mobilité

8 actions
au Plan d'eau du Canada
et à la Cathédrale

278 personnes
accueillies



Événementiel

1 seul événement maintenu : les JEP

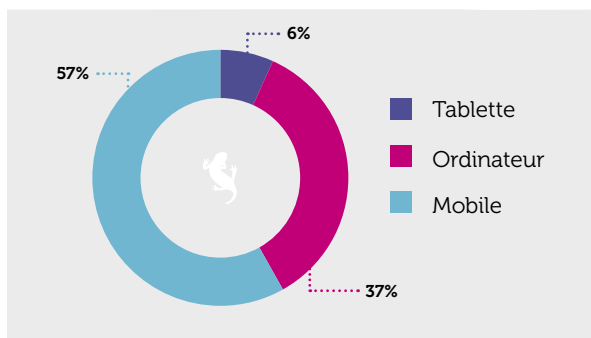
2 jours d'accueil sur le
parvis de la cathédrale

4 actions d'accueil chez 3 partenaires
participants aux JEP (MTVS / Château
de Troissereux / Musée de l'Aviation)

257 personnes accueillies

→ CHIFFRES WEB

Outils de consultation en 2020



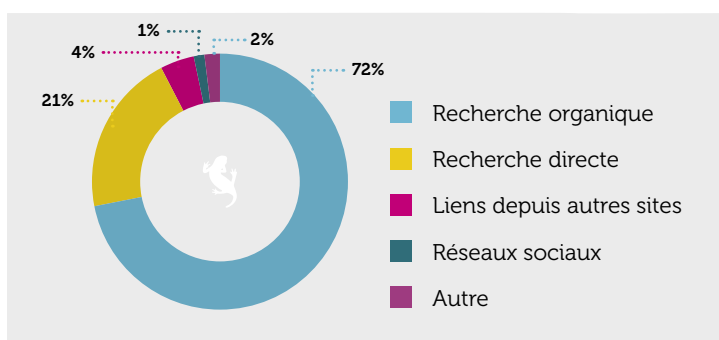
Le site www.visitbeauvais.fr est l'outil le plus important de notre stratégie numérique.

Le site a fait l'objet de **58 019** visites, soit **-35,7 %**.



Une consultation smartphone plébiscitée

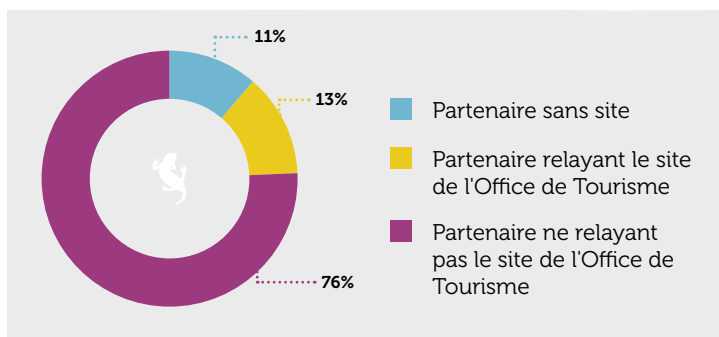
Origine des connexions en 2020



Comment les utilisateurs trouvent le site internet de l'office ?

Avec **71,9%** de recherche organique, le site internet de l'Office de Tourisme confirme son bon référencement sur les moteurs de recherche. **En 2020, la connexion directe vers le site internet est de 20,5 % et a gagné 10 % par rapport à 2019** (qui était à 12,1 %) ce qui indique que l'adresse du site internet de l'Office est de mieux en mieux assimilée par le visiteur.

→ LINKING



Seulement **13%** des partenaires ont intégré le logo VisitBeauvais avec un lien de redirection sur leurs sites internet et s'engagent à nos côtés !

Nous espérons convaincre ceux qui ne l'ont pas encore fait du résultat positif de cette démarche.

Pour eux
Amélioration du trafic et référencement



Pour nous
Cohérence du partenariat et référencement

→ CHIFFRES RÉSEAUX SOCIAUX



SITE WEB

- Crise COVID
- Préparation séjour impossible



VS

RÉSEAUX SOCIAUX



- Interaction,
- Actualité en direct
- Pari gagné



→ PALMARÈS DES TOP 5

RÉSEAUX SOCIAUX



TOP 5 FACEBOOK

Vidéo « Prendre le temps à Beauvais, Gerberoy et Saint-Germer-de-Fly »

- Idée de sortie au Jardin du Brûlé
- Aidons Pierrefonds à représenter l'Oise au Village préféré des Français
- Beauvais classée « Villes et villages où il fait bon vivre ! »
- Valisette pour enfants offerte remplie de surprises



TOP 5 TWITTER

Vidéo « Prendre le temps à Beauvais, Gerberoy et Saint-Germer-de-Fly »

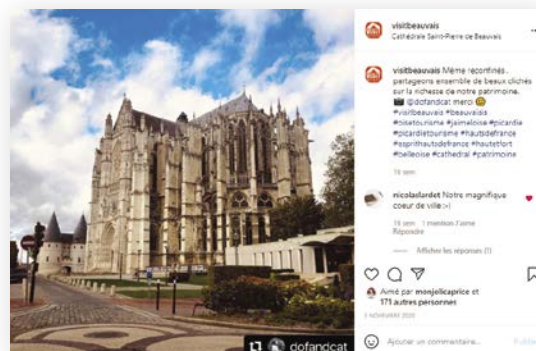
- Parcours « Before Beauvais »
- Vivez la rentrée comme au 19^e siècle au Musée de la Vie Agricole d'Hétomesnil
- Visite de la Ministre du Travail à l'entreprise Bioseptyl
- Interview France bleu Picardie : la broserie française Bioseptyl



TOP 5 INSTAGRAM

Partageons les richesses du patrimoine même reconfiés

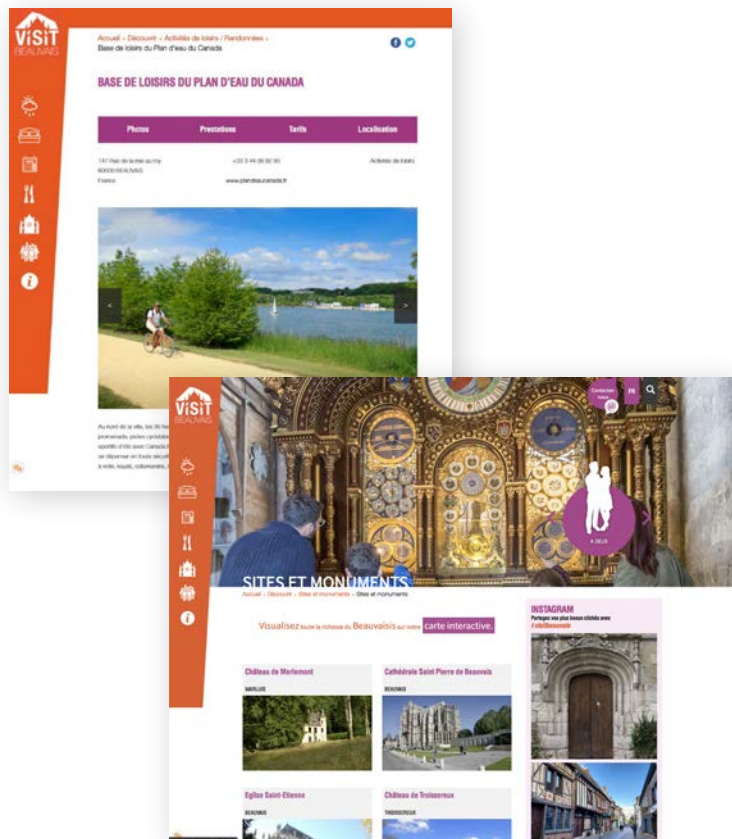
- Village de Noël à Beauvais
- Fenêtre sur Beauvais : vue sur le MUDO
- Jardin Henri le Sidaner
- Fenêtre sur Beauvais : lancement avec vue sur la Cathédrale





SITE INTERNET

LE TOP 5 des pages les plus consultées



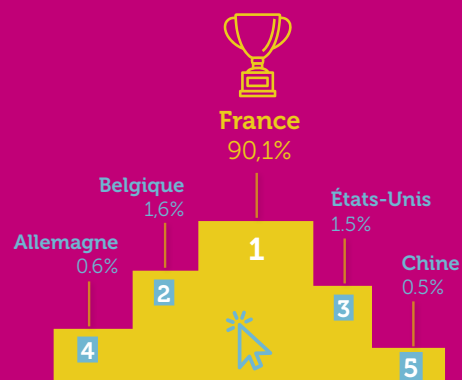
Rubrique Découvrir

- 2 — Plan d'eau du Canada
- 3 — Rubrique Manger
- 4 — Sous-rubrique Sites et monuments
- 5 — Rubrique Agenda



LE TOP 5 des origines des clients

De **quel pays** viennent les personnes qui consultent le site internet ?



De **quelle région** sont les personnes qui consultent le site internet ?



De **quelle ville** sont les personnes qui consultent le site internet ?



→ AÉROPORT PARIS BEAUVAIS

Paris Beauvais est le 1^{er} aéroport des Hauts-de-France, le 3^e aéroport de Paris et le 10^e aéroport de France. Avec 2 avions basés en décembre 2020, l'aéroport de Beauvais devient la 4^e base de Ryanair en France.



1 258 180 passagers

soit -68,4%

-59,47% des mouvements

→ Les services disponibles à l'aéroport

Une navette régulière qui relie Beauvais à Paris - Porte Maillot en 1h15

12 commerces :

> Journaux/Librairie, Parfumerie/Souvenirs et Restauration

4 agences de location de voitures :

> Sixt, Hertz, Europcar et Avis

4 parkings pour une capacité totale de 4 500 places

Un distributeur de devises étrangères

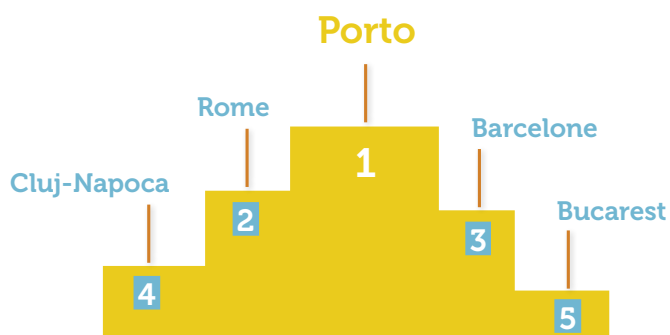
> Angleterre, Hongrie et Pologne

« Free Wifi Beauvais Airport »

à l'intérieur et à l'extérieur des deux terminaux



LE TOP 5 des destinations



→ Origine des visiteurs :



→ Origine des passagers Français :



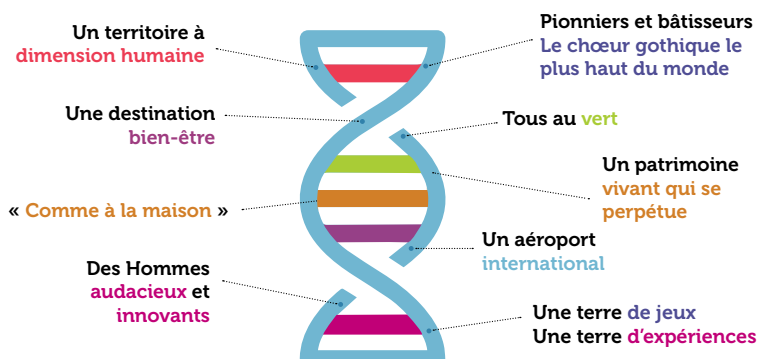


LES DEMANDES CLIENTS

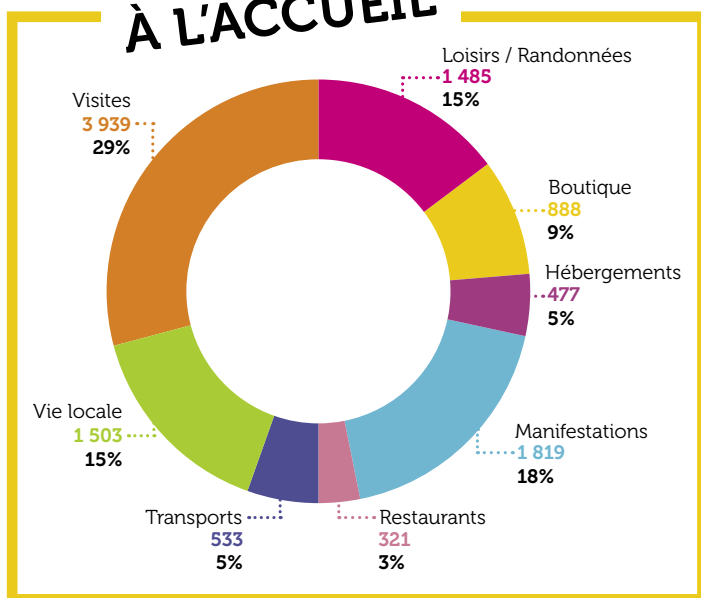
GRANDS TRAITS DE L'ADN DU BEAUVAISIS

Le conseil éclairé : c'est notre métier !

Notre orientation est claire : **nous devons proposer des informations touristiques objectives et qualifiées**. Le conseil éclairé, c'est tout simplement **mettre le visiteur au cœur du dispositif**.



Les demandes À L'ACCUEIL



VISITES

LE TOP 5 des sites touristiques du territoire

1. **Le Parc Saint-Paul** : 140 000 entrées ↘ -36%
 2. **La Cathédrale Saint-Pierre** : 97 169 entrées ↘ -46%
 3. **Le MUDO** : 27 154 entrées ↘ -44%
 4. **Le plan d'eau du Canada** : 17 157 entrées ↘ -39%
 5. **L'église Saint-Étienne** : 9 627 entrées ↘ -31%
- Cariwood** : 9 600 entrées ↘ -31%

★★★★★
MOYENNE DES NOTES
reçues sur l'Office de
Tourisme en 2020 (sur 5)

4,4
Google my business

4
Facebook

4
Tripadvisor

• L'avis des clients depuis les sites d'avis TripAdvisor, Google my business & Facebook

En 2020, l'Office de Tourisme a reçu 6 avis depuis les sites d'avis observés. Les avis reçus sont à 100 % positifs. Les clients qui ont donné leur avis sont satisfaits de la qualité des services et des prestations proposées. Les sujets cités de façon naturelle dans les avis des clients sont en grande majorité : l'amabilité des conseillers en séjour et la qualité des services proposés par l'Office de Tourisme et les prestataires du territoire.

• Nos solutions pour augmenter le nombre d'avis :

En 2020, sensibilisés à la Démarche Qualité et l'importance de l'e-réputation, nous amorçons le travail en ce sens. Des posts spécifiques ont été publiés sur les réseaux sociaux et un encart spécifique a été créé sur nos éditions et publications (le MAG, le guide des loisirs multilingue, le petit Beauvaisien, le BNT...) afin d'inviter les visiteurs à partager leur avis sur l'Office et la destination.



Vous avez aimé ?

Alors criez-le haut et fort et prenez le temps de nous laisser un petit commentaire, un avis ou encore une bonne note.





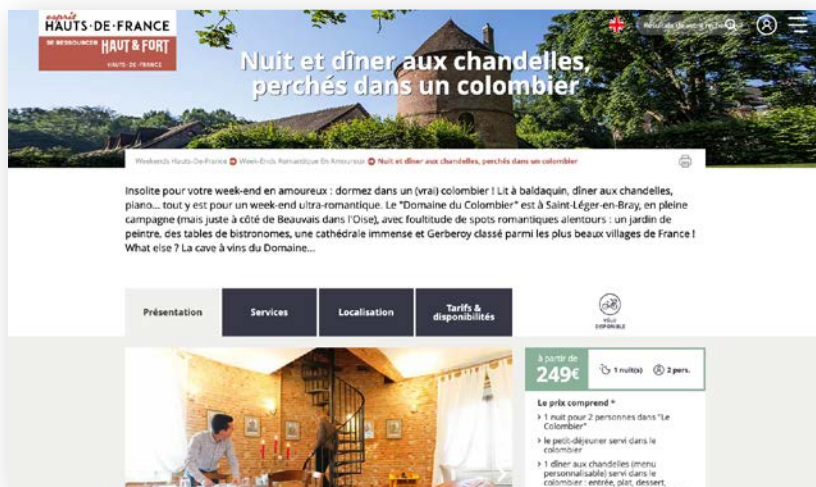
En 2020 afin de développer la qualité de l'accueil pour tous, l'Office de Tourisme s'est doté de deux nouveaux supports adaptés :

- Une transcription de notre document d'appel en gros caractères et en audio à destination des déficients visuels.
- Une transcription en Facile À Lire et à Comprendre (FALC) pour les déficients mentaux.

Dispositifs qui viennent compléter l'espace d'accueil accessible et la boucle magnétique déjà en fonction offrant une qualité d'accueil aux personnes en situation de handicap.

Titulaire de la marque d'état Tourisme et Handicap, labellisé pour les 4 types de handicaps, l'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais s'engage en 2021 dans une phase de diagnostic interne afin de définir de nouvelles actions à mener dans le but de la ré-obtention de la marque en 2022.

→ **PLATEFORME WEEKEND HAUTS-DE-FRANCE**



La plateforme www.weekend-esprithautsdefrance.com vit selon un rétroplanning à l'année divisé en deux grandes périodes :

→ **Printemps/été :**

Les internautes y recherchent et réservent des séjours au grand air, souvent en famille mais également des séjours insolites qui restent proches de la nature.

→ **Automne/hiver :**

Les demandes sont orientées sur le bien-être, la détente, les massages, les SPA et plus particulièrement lors de séjours romantiques.

Avec la crise sanitaire et suite au tout premier confinement, les demandes ont fortement augmenté. Les clients ont ressenti un immense besoin de se changer les idées, de se ressourcer mais tout en restant près de chez eux. Ainsi les habitants de la région HDF ont (re)découvert des endroits tout proches de chez eux.



POLITIQUE VÉLO

Une stratégie de développement des activités de pleine nature a été mise en place suite à une étude réalisée en 2019 et 2020 qui montre que le potentiel touristique de notre territoire est avéré. Cette stratégie vise à compléter l'offre créée par le département de l'Oise (via la Trans'Oise) et la ville de Beauvais (aménagement des pistes cyclables). La ville de Beauvais s'est engagée en 2018 dans une politique pour le retour du vélo en ville. **En 2020, 15 km de pistes cyclables de type Chaucidou ont été aménagés.**

Aujourd'hui l'offre d'itinéraires de notre agglomération totalise 965 km de réseau pour un total de 59 parcours.

L'Office de Tourisme de l'agglomération de Beauvais soutient également la démarche "Accueil vélo" aux côtés de Oise Tourisme. Ce label garantit aux cyclotouristes un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables. Il faut être situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé. À ce jour, 8 hébergeurs disposent du label Accueil Vélo.

Ventes en ligne :

47 ventes aux Glycines de Saint-Sulpice
> 13 405€

6 ventes Aux 5 Sens à Tillé
> 1 500€

31 ventes chez AU2 à Muidorge
> 7 015€

23 ventes au Domaine du Colombier de Saint-Léger-en-Bray
> 5 477€

25 ventes au Château d'Auteuil
> 6 529€

94 ventes au Camping de la Trye à Bresles
> 11 609€

35 ventes à La Salamandre de Beauvais
> 7 000€

Soit au total :

261 ventes en ligne pour un chiffre d'affaires de **52 535€**

VENTE À LA DESTINATION



→ LA BROCHURE GROUPE

Nathalie RAYER
CHARGÉE DE COMMERCIALISATION
& RÉFÉRENTE ÉDITIONS GROUPE



L'édition 2020 a été réalisée avec nos partenaires d'édition, l'Office de Tourisme de la Picardie verte et ses vallées et l'Office de Tourisme intercommunal du Pays de Bray-Oise.

Outil de commercialisation du territoire, elle est éditée à la fin de l'été 2019 afin d'être diffusée dès la rentrée 2019 et tout au long de l'année 2020. En effet, dès l'automne, nombre de responsables de clubs, associations, CCAS programment leurs sorties pour l'année suivante.

Si la saison 2020 s'annonçait belle, elle a été stoppée dans son élan. Au début de l'automne, un sursaut d'activités a été de nouveau ralenti avec le deuxième confinement mais aussi en raison des mesures gouvernementales (nombre de participants limité et fermetures des sites). Dans ce contexte sanitaire instable, toutes les options et confirmations ont été annulées ou presque. Nous avons donc décidé, au regard de la situation, de ne pas engager la réalisation de la brochure 2021.

Notre priorité : Garder le lien avec notre clientèle groupes et professionnels du tourisme aussi bien sur notre site VisitBeauvais que dans nos newsletters. Notre communication s'est adaptée à la crise sanitaire : slogans bienveillants et de proximité tels que « vous nous manquez », sur les bonnes raisons de se projeter : assouplissement de nos conditions générales de vente.

LE TOP 5 des visites groupes les plus vendues

- 1  Cathédrale Saint-Pierre
- 2  Horloge astronomique
- 3  Maladrerie Saint-Lazare
- 4  Jardin André van Beek
- 5  MTVS - Train à vapeur du Beauvaisis

Les groupes EN CHIFFRES

30 groupes

16 déjeuners

Chiffre d'affaires :
19 631€

Soit **-90%**
par rapport à 2019



→ LA NEWSLETTER GROUPE

 Destinée aux clients déjà venus, les prospects et les professionnels du tourisme

 Une en novembre

 Les bons plans, les nouveaux produits, les promotions et actualités.

→ L'ÉDITION CLUB GROUPE OISE TOURISME

En octobre 2017, Oise tourisme met en place le Club Groupes et intervient dorénavant en tant qu'apporteur d'affaires pour le compte des offices de tourisme.

11 offices de tourisme de l'Oise font partie du club.

→ Les actions menées par le club ont été réduites cette année suite à la crise sanitaire : une brochure imprimée à 6 500 exemplaires en septembre.

→ Trois pages dédiées aux offres du Beauvaisis et une page à celles du Vexin-Thelle qui ne dispose pas d'Office de Tourisme.

Au regard de cette année si particulière, le partenariat habituellement payant a été renouvelé à titre gracieux.



→ LA BOUTIQUE

Avec une volonté de se développer et en adéquation avec sa stratégie commerciale, la boutique de l'office a refait peau neuve en agrandissant son espace de vente avec de nouveaux meubles et a trouvé son identité **La P'tite Boutique du coin**.

Nous proposons 89 références regroupées en 6 catégories :

- Le terroir avec l'achat de produits locaux uniquement produits sur le territoire
- L'artisanat avec des produits fabriqués par des artistes locaux
- La destination avec des produits souvenirs « logotés » de notre territoire
- La librairie avec des livres sur notre destination
- La revente en achetant des produits déjà sur le marché à nos partenaires
- Le jeune Public avec des produits enfants marqués Beauvaisis.

Le chiffre d'affaires de la boutique pour l'année 2020 est de 17 380 € soit une baisse de 59 % par rapport à 2019. Pour être encore plus à l'écoute de nos clients, nous leur proposons d'intégrer notre fichier en vue de la création d'un programme de fidélisation prévu en nouveauté pour l'année 2021.

LE TOP 5 des produits les plus vendus à la boutique

- 1 Billets souvenirs
- 2 Cartes postales
- 3 Pièces de collections
- 4 Savons lait d'ânesse
- 5 Magnets

→ LA BILLETTERIE

En raison de la crise sanitaire les manifestations ont été annulées. Les billets vendus au sein de l'office en début d'année sont remboursés intégralement lorsque le client nous rapporte son billet et sa preuve d'achat.

Focus : Pour soutenir notre partenaire Laurent Macimba du Festival du Blues autour du zinc, peu après le 1^{er} confinement, nous avons mis en vente le tee-shirt de l'édition 2020 avec un cd au prix de 20 €

Nouveauté produit boutique :



Le billet souvenir à 0 € : Success story « made in France »

De vrais billets à l'effigie de Beauvais (Cathédrale, Mudo et Jeanne Hachette), imprimés en France ont eu un succès immédiat malgré la période de confinement : Le billet a été mis en vente mi-novembre. **Résultat : plus de 1 500 billets vendus le premier mois**

→ MOKA

Le Pôle Commercialisation a fait l'acquisition d'un tout nouveau logiciel professionnel : Moka Business.

Moka permet de mener notre gestion commerciale depuis la création des opportunités jusqu'au suivi de la facturation de nos clients. Ainsi, le logiciel nous offre des outils de suivi efficaces dans la prise en charge des demandes et dans le suivi de nos statistiques. Nous pouvons transformer avec simplicité nos devis en factures et les envoyer à nos clients, qui peuvent opter pour la dématérialisation en signant leur devis en ligne.

Notre boutique a également adopté Moka, qui nous permet de piloter le point de vente des achats à la vente de nos articles, en passant par l'inventaire.

Moka n'a plus de secret pour Judicaël qui est Monsieur référent Moka.

Judicaël **CHARTAUX**
CHARGÉ DE COMMERCIALISATION & RÉFÉRENT
TOURISME D'AFFAIRES ET COURTS SÉJOURS



→ VISITES GUIDÉES À LA CARTE

Catherine **VILAIN**
RESPONSABLE DU PÔLE
VENTE DE LA DESTINATION



Face au contexte sanitaire et aux restrictions gouvernementales, nous avons dû faire preuve de flexibilité et d'inventivité. Nous nous sommes adaptés afin d'offrir aux touristes des alternatives de visites guidées pour la période estivale. Ainsi de juin jusqu'aux Journées Européennes du Patrimoine, nous avons proposé des « visites à la carte » en collaboration avec le service de Ville d'Art et d'Histoire.



Des thématiques au choix :

Visites de site

- La cathédrale Saint-Pierre et son quartier
- L'église Saint-Étienne
- Le quartier de la gare et ses arbres remarquables

Parcours en ville :

- Une ville de terre céramique
- Laissez-vous conter Beauvais (= tour du centre-ville)
- Les incontournables (= découverte architecturale en ville)
- Les fortifications
- Le chemin des écoliers
- De la ville détruite en 1940 à la Reconstruction (dans le cadre des 80 ans de la ville détruite)

Visite en famille :

- Les secrets des carreaux de Jeanne Hachette
- La chasse aux détails

Un groupe préconstitué de petite taille :

- 4 à 9 personnes (famille ou amis)

Des conditions de réservation souples :

- Le groupe préconstitué a le choix du jour et de l'heure
- La visite est fixée au maximum 2 jours avant la date

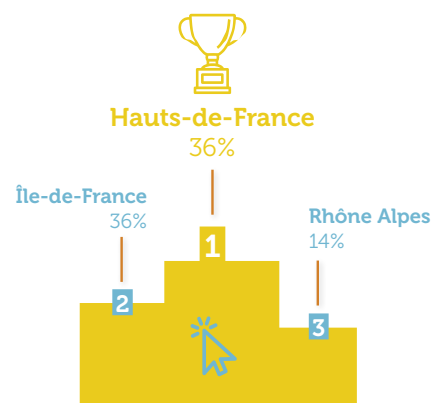
De petits tarifs :

5 € pour les adultes / 3 € pour les enfants et étudiants
Gratuit pour les moins de 10 ans

LE TOP 5



PROVENANCE





LA TAXE DE SÉJOUR

Anca **DUNCA**

CHARGÉE DE MISSION TOURISME



Cette taxe est payée par les personnes dont le séjour comporte au moins une nuitée dans un hébergement touristique marchand. Elle est due par les clients majeurs.

Qui doit la collecter et pour qui ?

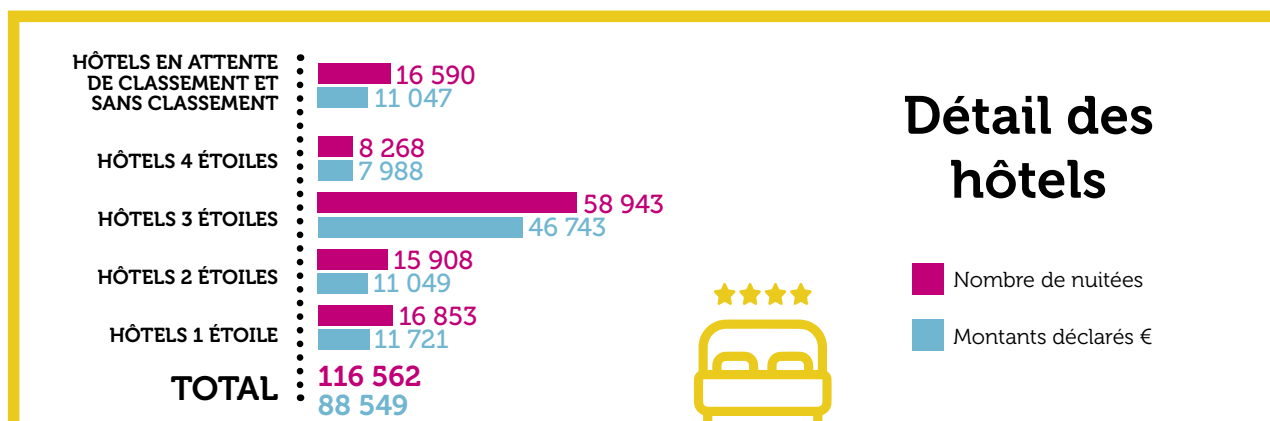
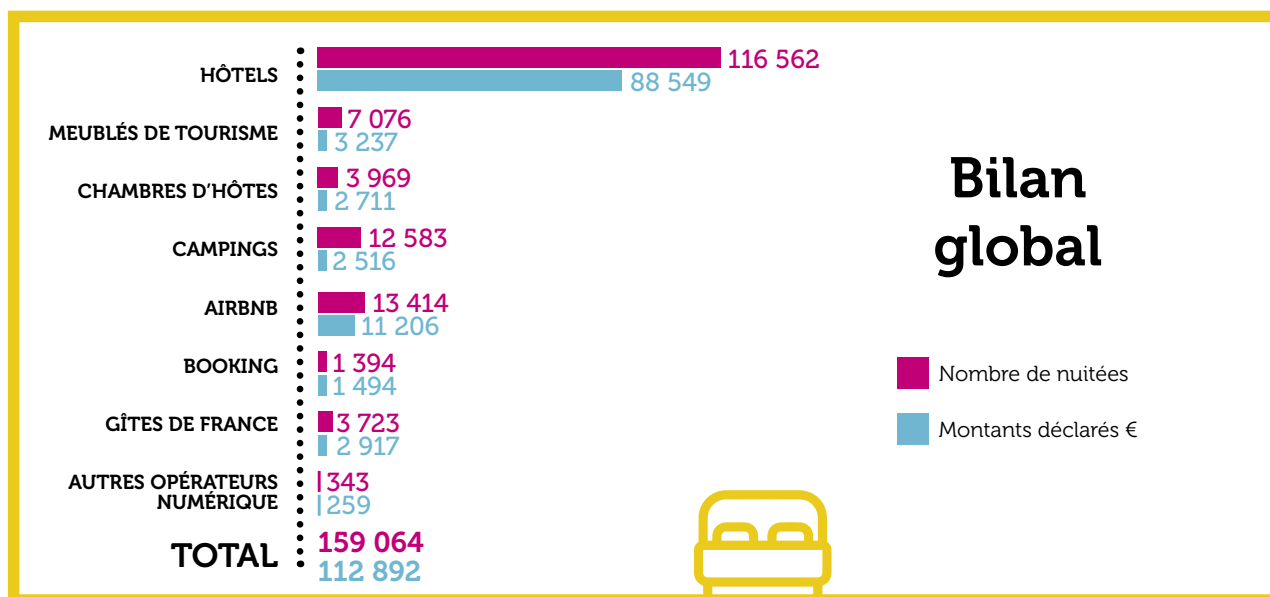
La taxe de séjour est collectée par l'ensemble des hébergeurs touristiques (hôtels, campings, chambres d'hôtes, meublés de tourisme, etc) de 53 communes qui composent l'agglomération du Beauvaisis auprès des visiteurs qui fréquentent leurs hébergements. Elle peut également être collectée par les opérateurs numériques. Ainsi, soit l'hébergeur soit l'opérateur numérique est en charge du prélèvement et ensuite du reversement auprès de la Communauté d'agglomération du Beauvaisis.

Quels sont les tarifs et les modalités de collecte ?

C'est une délibération du Conseil Communautaire qui fixe les tarifs par type d'hébergement ainsi que les modalités de collecte et de reversement. Sur notre territoire elle varie entre 0.20 € et 1 € pour les hébergements classés. Pour les hébergements non-classés une taxe au pourcentage est applicable avec un plafonnement à 2 €.

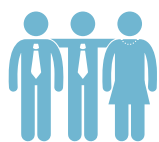
À quoi sert-elle ?

Comme le prévoit l'article L 2333-27 du Code Général des Collectivités Territoriales le produit de cette taxe est affecté à l'Office de Tourisme de l'agglomération du Beauvaisis qui lui permet d'assurer ses missions d'accueil, information et promotion de l'offre touristique du territoire.





NOS PARTENAIRES



Nombre de
partenaires

106



RESTAURATEURS

26



SITES

28



HÔTELS

13



CHAMBRES
D'HÔTES

10



SÉMINAIRES /
RÉCEPTION

3



LOISIRS

8



BOUTIQUES

14



GÎTES /
MEUBLÉS

3



CAMPING

1



PARTENAIRES LABELLISÉS OU CLASSÉS

★★★★	Étoilés.....	13	
	Gîtes de France.....	7	
	Préférence commerce	6	
	Label Tourisme et handicap	4	
	Jardin remarquable	4	
	Qualité tourisme	3	
	CléVacances.....	3	
	Monument historique	3	
	Bistrot de pays	1	
	Entreprise du patrimoine vivant	1	
	Gault & Millau	1	
	Iso 2000	1	
	Made in 60	1	
	Guide Michelin	1	
	Mobilier national.....	1	
	Musée de France	1	
	Pavillon bleu	1	
	Terroir des Hauts-de-France.....	1	

→ LABEL ACCUEIL VÉLO



Laurie est référente de l'animation du réseau Accueil vélo.
Elle constitue et anime le réseau des partenaires labellisés.

Sur notre territoire :

39 partenaires

de l'Office de Tourisme sont éligibles. La règle est simple : être situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé répondant au cahier des charges national des véloroutes et voies vertes.

5 partenaires de l'office

sont labellisés : 1 sur Beauvais, 4 sur la Communauté d'Agglomération du Beauvaisis et 1 en dehors.

Chambres d'hôtes

La Salamandre

Le domaine du Colombier

Les chambres de l'Abbaye

(hors Communauté d'Agglomération du Beauvaisis)

Camping

Camping de la Trye

Site

Jardin du peintre

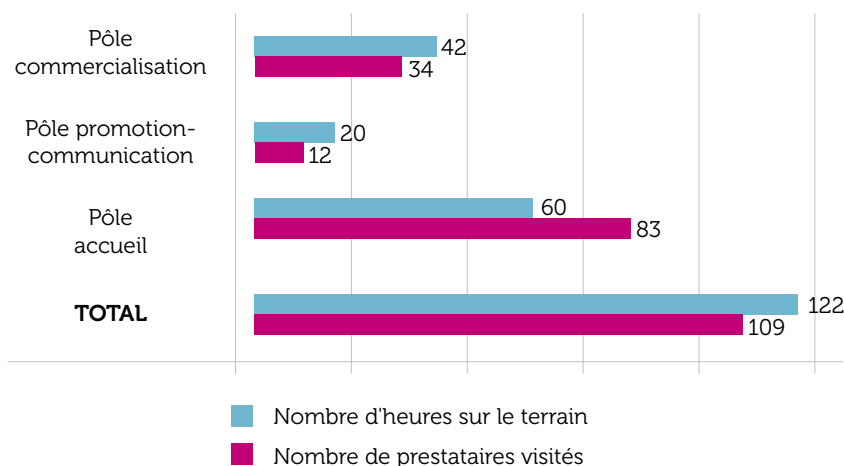
André van Beek

→ AU SERVICE DE NOS PARTENAIRES

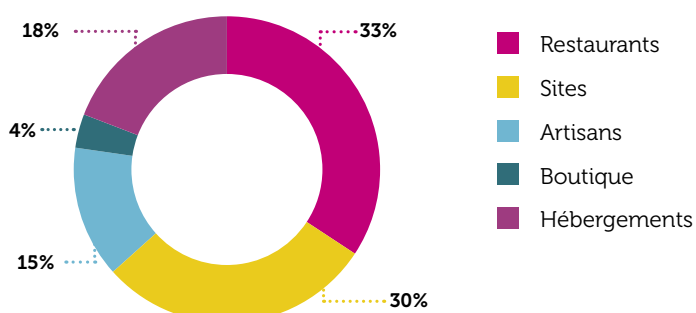
Journées Connaissance du territoire

Les journées connaissance du territoire ont été créées pour rendre visite à nos partenaires, connaître leurs offres ainsi que découvrir des prestataires susceptibles de devenir partenaires de l'office. Ces rencontres permettent d'identifier l'Office de Tourisme et ses missions. Pour l'année 2020, il y a eu 46 visites effectuées par les membres de l'équipe portant sur 27 partenaires, ce qui représente 62 heures à leurs côtés.

Journées connaissance du territoire



Répartition des visites



Extranet VIT

L'Office de Tourisme mobilise les partenaires sur la fiabilité de leurs informations sur le web. Une action d'animation grâce au Système d'Informations Marketing a été engagée en 2018 : l'Office de Tourisme propose aujourd'hui aux acteurs de mettre leurs informations à jour eux-mêmes grâce à une interface en ligne :

<https://vit.tourinsoft.com/>

Pour ce faire, l'Office de Tourisme envoie un mot de passe et un identifiant à chaque partenaire afin de se connecter sur sa fiche personnelle et de mettre à jour ses données de façon autonome et aussi souvent qu'il le souhaite.

DATA Tourisme exige des données parfaitement à jour. C'est le rôle de chacun de s'investir dans cette base de données régionales qui permet d'alimenter les sites internet VisitBeauvais, Oise Tourisme et les moteurs de recherche comme Google.

Réseaux sociaux

D'une manière générale, l'actualité de tous les partenaires est suivie, liée quotidiennement sur les réseaux sociaux : Facebook, Instagram et Twitter.

Une publication par semaine sur Facebook est dédiée plus particulièrement à la promotion des partenaires.

Cette année, l'Office de Tourisme a d'avantage valorisé les partenaires sur leurs initiatives d'adaptation.

→ PLATEFORME WEEKEND HAUTS-DE-FRANCE

Aurélie Huqueleux

CHARGÉE DE PROMOTION/COMMUNICATION
RÉFÉRENTE RELATIONS PUBLIQUES & MARKETEUR



En 2020, 6 partenaires ont travaillé au quotidien avec Aurélie.

Son rôle est de customiser leurs offres en fonction des différentes cibles (romantique, bien-être, en famille, insolite...), du rétro-planning (printemps/été ou automne/hiver), et bien entendu des tendances actuelles... Elle doit également rechercher de nouveaux hébergements susceptibles de rentrer dans cette démarche. Le contexte sanitaire a contraint Aurélie à revoir les offres de la plateforme en imaginant des solutions pour répondre à la fermeture des restaurants. Les partenaires ont dû proposer des paniers pique-nique, plateaux repas, mettre des micro-ondes à disposition... mais aussi mettre en avant les mesures sanitaires mises en place afin de rassurer les clients.

Les réunions regroupant les marketeurs des Hauts-de-France 3 ou 4 fois par an pour échanger et participer à des ateliers de travail ont été maintenues mais sous forme de visio-conférences.

Liste des 6 partenaires impliqués :

- M. et Mme Polo, **camping de la Trye** à Bresles
- M. et Mme de la Pintièrre, **chambre d'hôtes Château d'Auteuil**
- M. Bonnel, **chambre d'hôtes les Glycines** de Saint-Sulpice
- M. Korso, **chambre d'hôtes AU2** à Muidorge
- Mme Rodrigues, **Domaine du Colombier**
- M. Tonsart, **chambre d'hôtes La Salamandre** à Beauvais

➤ Les ventes gérées par Aurélie ont augmenté de 37 % par rapport à 2019 en dépit de la crise sanitaire.



Plateforme "Du potager à la table" et l'agence "Sublimeurs"

En parallèle avec sa mission marketeur, Aurélie s'est vue attribuer un nouveau projet : Du Potager à la Table

Suite à la crise sanitaire et pour donner un coup de pouce aux restaurateurs en difficulté, la Plateforme des Organismes de Tourisme (composée de 72 Offices de tourisme, 5 agences départementales du tourisme et le CRTC des Hauts-de-France) associée à l'agence Sublimeurs ont décidé de se lancer dans un nouveau projet : Du Potager à la Table.



Qu'est-ce que c'est ?

Un site permettant aux clients de payer en ligne dès aujourd'hui ce qu'ils consommeront dans les établissements demain (avec un système de bons-cadeaux). Au final c'est un site d'information, un support de communication mais également un outil de vente. Aujourd'hui les modes de consommation ont évolué et beaucoup de réservations se font désormais en ligne. Ce projet a pour vocation de soutenir les restaurateurs et d'offrir de belles expériences culinaires aux clients.

En suivant les critères de sélection obligatoires, **7 restaurants ont été retenus et ont reçu la proposition d'intégrer ce projet** en collaboration avec l'Office de Tourisme. En 2020, les offices de tourisme de Beauvais & Beauvaisis, de la Picardie Verte et ses vallées et du Pays de Bray-Oise se sont associés pour signer une charte d'engagement avec les Sublimeurs. Plusieurs rendez-vous ont été posés auprès des restaurateurs. **Le Senso et Prédici sont les premiers à s'engager à nos côtés dans cette démarche.**

→ DEVENIR PARTENAIRES

Catherine **VILAIN**
RESPONSABLE DU PÔLE VENTE DE LA
DESTINATION & RÉFÉRENTE PARTENARIAT



Guide du partenaire

Objectif : Convaincre les prestataires du Beauvaisis de devenir partenaires de l'Office de Tourisme.

Il présente :

- Les chantiers stratégiques de l'Office de Tourisme,
- L'organigramme de l'équipe,
- Ses missions et les services qu'il dispense,
- Les différents supports de communication.

Les prestataires ont le choix entre 3 niveaux d'engagement en fonction de leurs besoins et de leurs attentes vis-à-vis de l'Office de Tourisme.



PROMOTION

- Promouvoir votre établissement sur nos guides pratiques et site internet (descriptif détaillé).
- Assurer la promotion de vos événements sur notre écran numérique grâce à vos visuels.
- Vous convier à une rencontre annuelle « Bilan d'activités ».



BESOIN DE VISIBILITÉ



REMISE

EXCEPTIONNELLE :

Suite à cette année compliquée et pour laquelle le partenariat prend tout son sens, nous souhaitons rester solidaires et unis avec nos partenaires. **Fin 2020, nous prenons la décision de leur offrir une remise exceptionnelle de 50 % sur l'adhésion du partenariat 2021.**



AMBITION

- Vous envoyer notre newsletter pro.
- Vous proposer un rendez-vous pro chez vous avec un membre de l'équipe de l'Office de Tourisme.
- Vous offrir une visite guidée au choix (sur demande et réservation) dans notre programme annuel.
- Vous proposer en fonction de votre besoin et sur demande une communication adaptée.
- Vous envoyer une newsletter sur les idées sorties du week-end et l'événementiel du mois

+ la totalité de l'engagement Promotion



BESOIN D'ÉCHANGES PONCTUELS AVEC L'OFFICE DE TOURISME



SÉDUCTION

- Vous faire profiter de l'expertise de notre pôle commercial pour intégrer votre établissement dans nos offres groupes.
- Vous faire profiter de l'expertise de notre marketeur pour faire un diagnostic de votre offre hébergement et vous accompagner dans sa qualification.
- Vous offrir la possibilité de paraître dans notre nouvelle édition Le MAG.
- Vous proposer chaque année un éducteur découverte du territoire.
- Promouvoir vos informations sur nos réseaux sociaux.

+ la totalité de l'engagement Promotion et Ambition



DÉSIR DE CONQUÊTE DE CLIENTÈLE ET TRAVAIL APPROFONDI AVEC L'OFFICE DE TOURISME



→ ESPACE PRO

Un nouvel espace spécialement dédié à nos partenaires est disponible depuis septembre 2020 sur notre site web.

Ils peuvent y trouver en quelques clics :

- **l'actualité de l'office et les actions engagées ou à engager.** En cette période de crise sanitaire, cette rubrique héberge également toutes les informations sur les aides mises en place pour les organismes du tourisme ainsi que les détails sur le plan de relance de l'Agglomération.
- **Un organigramme complet de l'équipe** leur permettant d'identifier rapidement l'interlocuteur qui correspond à leur besoin et ses coordonnées directes.
- **la rubrique « On parle de vous »** leur donne accès à tous les articles de presse ayant mis en avant notre territoire ou nos partenaires.
- un espace dédié à la **valorisation de leur offre au travers des différents labels**
- une information complète sur le **classement des hébergements touristiques** ainsi que les modalités d'obtention
- **des accès direct à la base de données régionale d'informations touristiques** afin de mettre à jour leurs offres dès que nécessaire et d'améliorer en permanence la fiabilité de leurs informations
- les conditions d'applications et de déclaration de la **taxe de séjour** pour les hébergeurs

→ NEWSLETTER PRO

Une nouvelle newsletter à l'attention des professionnels du territoire a été lancée en janvier 2020.

👤 les partenaires de l'Office de Tourisme, les élus, les prestataires touristiques (200 abonnés en 2020)

⇒ Une par trimestre

📄 Des sujets d'actualité de l'Office de Tourisme : des informations techniques comme les 2 études stratégiques engagées en 2019 et finalisées en 2020, des nouveaux services mis en œuvre pour les pros comme l'espace PRO de notre site web ou encore l'obtention de la marque Qualité Tourisme en décembre 2020.

En complément, lors de la reprise d'activités suite au premier confinement et en lien avec Oise Tourisme, une newsletter hebdomadaire prévenait les prestataires des ouvertures et conditions d'accès avec les consignes sanitaires.

→ DIFFUSION DE NOS ÉDITIONS

Grâce à la livraison personnalisée, 81 % de nos partenaires ont diffusé nos éditions en 2020 contre 17 % en 2019. Malgré l'impact de la crise sanitaire et les ouvertures partielles ou retardées des différents établissements, la nouvelle organisation de la diffusion 2020 a démontré l'importance de l'animation du réseau partenaires et de la personnalisation de nos services. La 1^{ère} livraison prévue en mars/avril a dû être décalée en juin suite au déconfinement tardif. Une seconde livraison était initialement prévue en octobre : celle-ci a débuté en janvier 2021 car la poursuite de la crise sanitaire sur l'automne nous a conduit à décaler la sortie du MAG 4.



ADAPTATION DE LA BOURSE D'ÉCHANGES

Pour cette année particulière, Oise Tourisme a proposé un échange de documentation par « drive ». L'office ayant au préalable demandé à ses partenaires la documentation voulue a assuré une livraison à domicile des commandes.

→ QUALITÉ TOURISME

UN GROUPE QUALITÉ DESTINATION ENGAGEANT LES PROFESSIONNELS

L'Office de Tourisme est marqué Qualité tourisme depuis décembre 2020. Dans le cadre de cet engagement, l'animation de la démarche est assurée par deux référentes Qualité, Aurore CARABY et Catherine VILAIN. Un Groupe Qualité Destination a été constitué le 11 septembre 2020, sur la base de membres impliqués et volontaires. Il se réunit au moins deux fois par an.

Il se compose de :

- Deux référentes Qualité, du président et du directeur de l'Office de Tourisme
- Trois élus issus du comité de direction
- Deux personnes qualifiées
- Deux professionnels

Catherine VILAIN
& Aurore CARABY
RÉFÉRENTES ACCUEIL QUALITÉ



L'Office de Tourisme leur présente un bilan qualité complet regroupant : les questionnaires satisfaction que nous proposons systématiquement à nos clients (guichet, mails, groupes, prestataires commerciaux), la synthèse des avis déposés sur les sites dédiés (trip advisor, Google my business...), une analyse des remarques et suggestions collectées quotidiennement auprès de nos clients par les conseillers en séjour et enfin les idées des collaborateurs collectées dans la boîte à idées commune. Le bilan qualité donne lieu à un plan d'action qui vise à une amélioration continue des prestations et services proposés aux clients.



À l'issue de notre première réunion du Groupe Qualité Destination, des actions ont été pointées et des actions engagées par l'Office de Tourisme :

Actions nécessaires pointées par le GQD

Besoin d'éditions spécifiques destinées aux clientèles étrangères. Couvrir au moins les 5 langues du jumelage de Beauvais.

Recherche de Chasse au trésor / Escape Game par les clients groupes.

Intégration à la boutique de nouveaux produits sollicités par les clients : Billet zéro euro.

Incitation des clients à laisser plus d'avis sur les sites dédiés car quantité faible en 2020

Actions programmées

Un guide des loisirs allégé et décliné en 7 langues engagé en 2020 pour une parution début 2021.

Produits groupes originaux en cours d'élaboration par le pôle commercialisation pour 2021

Lancement du billet zéro euro pour Noël 2020. Il a remporté un franc succès (1 500 billets vendus le mois de sa sortie).

Post spécifiques publiés sur les réseaux sociaux + un encart spécifique publié sur nos éditions (MAG, Guide des loisirs multilingue) et éditions partenaires (Petit Beauvaisien et BNT)

Ce bilan qualité est également diffusé auprès de l'ensemble des acteurs touristiques du territoire.



Office de Tourisme
 de l'Agglomération de Beauvais
 1, rue Beaugard - 60000 Beauvais
 Tél. : 03 44 15 30 30
www.visitbeauvais.fr

