

En qualité de directrice de l'office de tourisme de l'agglomération de Beauvais, j'ai souhaité poursuivre l'engagement de l'office de tourisme dans cette démarche et renforcer celle-ci en répondant aux nouveaux critères de l'éco-responsabilité. Au-delà du fait qu'elle constitue une garantie pour les touristes et un gage de confiance, elle est pour moi une véritable stratégie globale d'entreprise. Elle couvre tous les champs internes et externes de notre activité.

L'obtention de la marque « Destination d'Excellence » sera à la fois l'aboutissement d'une démarche engagée dès mon arrivée en 2024 afin de satisfaire au mieux les engagements de mes élus envers nos visiteurs, nos prestataires, nos partenaires (publics et privés) et nos salariés. Mais, il s'agit aussi et bien entendu, d'une étape dans un système permanent d'amélioration et d'adaptation de notre activité aux attentes, à la concurrence, aux évolutions d'un monde qui bouge.

En tant que directrice de l'office de tourisme, je m'engage, auprès :

- **Des visiteurs et de la population locale à :**
 - Assurer un accueil humain et chaleureux.
Dans une démarche personnalisée, nous offrons à notre public une information touristique fiable et accessible, gage de notre efficacité ;
 - Prendre en compte les avis.
Quantifier et analyser les résultats afin de mettre en place des actions correctives ;
 - Proposer à nos visiteurs une gamme de services : boutique, billetterie et visites guidées, vente en ligne d'activités de loisirs ;
 - Développer prioritairement les savoir-faire et les productions locales au travers de la vente de nos produits mais également dans nos outils de communication (éditions, site web et réseaux sociaux).
 - Favoriser l'échange pour que notre public dispose en tout point du territoire des informations dont il a besoin.
 - Mettre en œuvre des journées connaissance du territoire pour favoriser une connaissance réciproque entre professionnels au profit du visiteur
 - Déployer l'accueil en mobilité pour prescrire et informer là où le client se trouve (lors de manifestations ou chez les commerçants)

- **Des prestataires touristiques de ma zone de compétence :**
 - Mise en place d'une offre de services adaptées aux attentes de clientèles segmentées
Ces offres de services sont en cours de redéfinition pour les 3 prochaines années et feront l'objet d'une charte d'engagement précisant les services de l'office de tourisme et les engagements attendus de la part des socio-professionnels dans un objectif gagnant-gagnant
 - Accompagner les partenaires dans leur communication.
Relayer la communication des socio-professionnels de notre territoire de compétence. Accompagner les professionnels dans l'usage de certains outils (base de données SIM, réseaux sociaux...). Offrir une communication de qualité pour les professionnels de la destination à travers nos éditions, notre site web, nos réseaux sociaux et nos partenariats éditoriaux (presse, médias, magazines...).
 - Proposer des actions d'animation du réseau des partenaires.

POLITIQUE QUALITÉ DE L'OFFICE DE TOURISME DE L'AGGLOMÉRATION DE BEAUVAIS

Depuis ma nomination en 2024, j'ai souhaité engager un nouveau processus d'animation du réseau des socio-professionnels en les plaçant au cœur de notre stratégie pour les engager aux côtés de l'office de tourisme et optimiser les parcours clients.

- Accompagner les hébergeurs et les restaurateurs à adapter leurs offres aux besoins du marché et aux comportements des clientèles.

Soutien au développement de la Plateforme Esprit Hauts de France et à l'optimisation des offres des hébergeurs

- Proposer des éducteurs de connaissance du territoire afin que les acteurs locaux puissent prescrire les offres de manière optimum à leurs clients

▪ Des élus de mon territoire :

- Mettre en œuvre la stratégie touristique de la destination
Conformément aux ambitions de la communauté d'agglomération du Beauvaisis énoncées dans les deux études menées en 2021 : la première sur la stratégie de développement touristique et le positionnement marketing et la seconde sur les activités de pleine nature ;
- Elaborer des plans d'actions annuels et réaliser un bilan annuel de l'activité
Dans le cadre de la promotion et de la commercialisation de la destination établir clairement les actions à mener chaque année en identifiant les objectifs et l'axe stratégique auquel il répond ; établir un bilan annuel des activités
- Assurer le bon fonctionnement de l'office de tourisme.
Une gestion entrepreneuriale de la structure. Garantir la sécurité juridique de l'établissement. Créer une offre de services à même de développer les recettes et rationaliser les charges de fonctionnement ;
- Faire le lien entre les projets territoriaux et la compétence tourisme.
Mettre en cohérence et décliner sur le volet tourisme, les projets territoriaux tels que le développement durable, le handicap... dans le cadre de mes fonctions à la direction du tourisme de l'agglomération et de celles à la direction de l'office de tourisme.

▪ Des partenaires publics et privés :

- Collaborer étroitement avec les acteurs institutionnels du tourisme.
ADN Tourisme, Fédération nationale auprès de laquelle nous avons décidé d'adhérer. Le CRTC Hauts-de-France dans sa démarche stratégique sur le Tourisme de Bien-être. Oise Tourisme au travers du club Groupes, de la commission tourisme de la collectivité, de la commission Tourisme du PETR dans le cadre du contrat de destination Grand Beauvaisis et des ateliers ou réunions thématiques.
- S'associer aux directions de l'agglomération ou de la ville.
Il s'agit d'accompagner les porteurs de projets sur la destination ou d'améliorer les projets d'urbanisme, d'infrastructures... tels que le plan vélo, la mise en tourisme du quartier épiscopal, le plan de circulation... ;

▪ **Des membres de mon équipe :**

- Conforter le système de management par la qualité et un mode de management participatif.
- Apporter les moyens nécessaires afin d'améliorer l'efficacité de travail
- Une organisation de travail posée (règlement intérieur) et des collaborateurs qui disposent tous de contrats, de fiches de postes à jour et d'entretiens professionnels annuels.
- Assurer la montée en compétence de l'ensemble de l'équipe.
Allouer à chaque salarié une formation adaptée à son besoin et à celui de l'entreprise.
Mise en place des journées connaissance du territoire pour renforcer la connaissance des offres de la destination et l'échange partenaire ;
- Permettre aux salariés d'être bien informés et de s'impliquer.
Mise en place de réunions d'équipe, de direction et d'objectifs individuels, de pôles et d'entreprise pour stimuler l'implication de chacun et la transversalité ;
- Déployer des outils professionnels adaptés et numériques performants.
Permettre à l'équipe de mieux organiser son travail et de performer (progiciels) et de disposer des avancées technologiques.

Florence GIRARD



Directrice de l'office de tourisme